

Marktplatz

Немецкий язык для деловых людей

## Урок 2: Fischmarkt - Direkter Wettbewerb

Вечер. Уве Хердер сегодня сам приготовил ужин и ждёт с работы жену. Предстоит серьёзный разговор. Жена уже знает, что Уве хочет открыть собственное дело - небольшой рыбный магазин с закуской (Fischimbiss), - но она терпеть не может запаха рыбы и всё ещё надеется, что он эту идею оставит.



---

**Margot:** N'Abend, Liebling.

**Uwe:** Hallo, Schatz.

**Margot:** Oh, Du hast ja schon gekocht.

**Uwe:** Aber klar doch. Und was riechst Du?

**Margot:** Jedenfalls keinen Fisch.

**Uwe:** Na ja, Fisch bekommst Du in den nächsten Jahren noch genug. Aber stell' Dir vor: Im Supermarkt gab es heute Rinderfilet im Angebot. Ich habe schöne kleine Spitzen geschnitten und eine Soße aus Pilzen, Steinpilzen, gemacht. Salat ist auch schon fertig.

---

Уве нашёл подходящее помещение (passenden Laden) для своего будущего рыбного заведения. Причём в хорошем месте. Его жена Маргот в отчаянии. Ей кажется, что от мужа всегда будет исходить запах рыбы. Но Уве в правильности своего решения не сомневается. Во-первых, он учился когда-то на повара и дело знает. Во-вторых, работа будет доставлять ему удовольствие (Spaß machen). В третьих, дело не требует больших капиталовложений (hohe Investitionen):

---

**Uwe:** Aber Schatz, darüber haben wir doch schon stundenlang diskutiert. So ein Fisch-Imbiß ist etwas, was ich kann, was mir Spaß machen wird und was nicht so hohe Investitionen verlangt. Und dieser Standort ist der beste, den ich in dieser Stadt finden konnte.

**Margot:** Ach komm, laß uns essen. - Sag mal, warum ist eigentlich der Hauseigentümer da am Kirchplatz mit dem Fischgestank einverstanden?

**Uwe:** Ach, nun glaub' mir doch: Es gibt heute Filter und Belüftungen, da riechst du fast nichts. Und das ist auch ein Argument, um Kunden zu gewinnen. Keiner will nach dem Essen nach Haus' oder ins Büro und stundenlang nach Fisch riechen.

**Margot:** Aha, Fischgeschäft mit Lavendel-Atmosphäre. Das habe ich ja noch nie gesehen, ich meine, gerochen.

---

Запаха, конечно, не будет, если Уве установит современные фильтры (Filter) и вентиляцию (Belüftung). Но будет ли его закусочная приносить доход? Ведь рыбные салаты и различные консервированные рыбные блюда можно купить в соответствующем отделе любого супермаркета. И почти всегда здесь же можно перекусить, стоя за высоким столиком. Быстро и недорого. Как привлечь клиентов в условиях такой конкуренции? Уве решил учиться у других. Он поговорил с владельцами двух специализированных рыбных магазинов-закусочных, госпожой Эрф и господином Шельте, и - для верности - даже записал на плёнку всё, что они сказали. К примеру, как выбирать поставщика (Lieferanten). Вот что сказала Уве давно занимающаяся этим делом госпожа Эрф:

---

*Also, wir haben nur einen Lieferanten aus dem Grunde: Der kennt uns schon lange, wir kennen ihn. Wenn ich irgend Reklamationen oder was hab', wird sofort getauscht. Der weiß, was ich haben will, wenn ich bestell'. Das muß alles frisch und gut sein.*

---

Госпожа Эрф работает с одним поставщиком, которым очень довольна. Если к товару есть претензии (Reklamationen), его тут же заменяют (wird sofort getauscht). Короче, никаких

проблем. Владелец другого рыбного магазина Штефан Шельте, наоборот, считает, что поставщиков должно быть несколько. У каждого какой-то один вид рыбы (Fischart) лучшего качества (beste Qualität), другие похуже. Шельте для своих клиентов (für meine Kunden) выбирает всё самое лучшее. Кроме того, получая товар (Ware) от разных поставщиков, он имеет возможность (Möglichkeit) более гибко реагировать (flexibler reagieren) и даже оказывать на них давление (unter Druck setzen), чтобы добиться более выгодных цен (bessere Preise erzielen). Уве с женой слушают запись:

---

*Mehrere Lieferanten habe ich aus diesem Grunde, weil nicht jeder Lieferant hat in allen Fischen die gleiche Qualität. Die Lieferanten spezialisieren sich auch auf bestimmte Fischarten, Fischarten, von denen sie jetzt die beste Qualität anbieten können oder meinen, daß sie die beste Qualität anbieten können. Und ich such mir diese Arten raus, von denen ich meine, daß sie für mich und meine Kunden am besten sind. Ich hab' auch verschiedene Lieferanten, weil, wenn man von einem Lieferanten abhängig ist und wirklich alles von ihm nehmen muß, ist man unheimlich unflexibel. Man kann viel flexibler reagieren, wenn man verschiedene Möglichkeiten hat, seine Ware zu beziehen. Man kann die Lieferanten auch unter Druck setzen damit, um bessere Preise zu erzielen, indem man halt sagt: Hör' mal, dein Kollege, der bietet das aber viel günstiger an. Der Lieferant weiß, er kann nicht alles mit einem machen, er kann nicht jeden Preis verlangen, um seine Ware loszukriegen.*

---

Эти рыбороторговцы, дополняет Уве, за товаром сами не ездят (kaufen nicht selbst ein). У поставщиков имеются ключи от их складов с холодильниками (Schlüssel zu den Kühlhäusern), и они привозят рыбу, можно сказать, "на дом" (direkt ins Haus). Ночью или рано утром:

---

**Uwe:** Also, die kaufen gar nicht selbst ein. Erf und Schälte bekommen alles gebracht. Mehrmals die Woche. Ihre Lieferanten haben Schlüssel zu den Kühlhäusern und liefern die Paletten mit dem Fisch direkt ins Haus. Das passiert nachts oder frühmorgens, ein paar Stunden, bevor die Besitzer selbst als erste in ihren Laden kommen. Die fangen dann erst um sieben Uhr morgens an zu arbeiten.

**Margot:** Das ist ja sehr tröstlich, daß ich nicht mitten in der Nacht wegen Deiner Fisch-Liebe aus dem Bett fallen muß.

**Uwe:** Ach, Margot, wir stehen weiterhin auf wie immer. Denn ein Fisch-Imbiß ist nichts für Frühstücks-Kunden.

---

**Uwe:** Tja, die Qualitäts-Prüfung. Ah, warte. Darüber habe ich auch mit Frau Erf und Herrn Schälte gesprochen. Ich hab' das hier auf dem Band:.

"Ja, nach langen Jahren hat man da schon einen Blick für, ob die Ware jetzt frisch ist, ob man sie direkt verkaufen kann oder ob Reklamation anliegt."

---

Госпожа Эрф считает, что после долгих лет (nach langen Jahren) глаз у неё намётан (hat man schon einen Blick). У молодого предпринимателя Штефана Шельте подход другой. Для него контроль качества начинается с выбора нового поставщика. Где он его находит? Либо в рубрике объявлений в специальных журналах (aus Fachzeitschriften). Либо поставщик ему кем-то рекомендован (ist empfohlen worden). Сначала Шельте осматривает производственные и складские помещения (Produktionsstätten, Lagerstätten) будущего партнёра. Знакомится с процессом переработки товара (Warenverarbeitung). Устанавливает личные отношения (ein persönliches Verhältnis). С поставщиком, которого знаешь лично, говоришь иначе (man redet anders), нежели с тем, с кем общаешься только по телефону, считает Шельте. И всё это, по его мнению, служит обеспечению качества (Qualitätssicherung):

---

*"Die Qualitätsprüfung, die fängt schon an, wenn ich einen neuen Lieferanten habe, entweder einer, der mir empfohlen worden ist oder ich habe aus eigener Quelle, aus Fachzeitschriften erfahren: Aha, der hat halt gute Sachen, dann bemühe ich mich also, zu diesen Lieferanten hinzufahren, mir seine Produktionsstätten, seine Lagerhallen anzugucken, einmal auf die Qualität der Ware, der Warenverarbeitung zu achten, aber auf der anderen Seite auch ein persönliches Verhältnis zu diesem Lieferanten aufzubauen, um den Kontakt zu ihm zu vermenslichen. Wenn man nur mit*

*jemand am Telefon redet, weiß man nicht, wie er aussieht. Man redet anders mit dem Lieferanten, wenn man ihn kennt. Das ist eine Sache der Qualitätssicherung. Auf der anderen Seite ist es natürlich auch jeden Tag aufs neue, wenn wir die Ware kriegen, daß man genau prüft, auf Frische prüft, die Frische-Merkmale, die es halt beim Fisch gibt, die werden überprüft, immer wieder."*

---

Свежесть товара (Frische) должна проверяться непрерывно (immer wieder überprüfen). Это главное условие, необходимое для того, чтобы завоевать хорошую репутацию (zu gutem Ruf kommen), но не единственное. Уве ознакомился в своём городе со всеми магазинами, торгующими рыбой. При некоторых имелись также закусовые (Imbiß). Уве сравнил их с магазинами (Geschäfte) Эрф и Шельте.

---

**Uwe:** *Hier in unserer Stadt gibt es, wie ich herausgefunden habe, zwölf Geschäfte, in denen Du Fisch kaufen kannst.*

**Margot:** *Was? So viel?*

**Uwe:** *Ja. Drei davon haben einen Imbiß. Aber in der gesamten Innenstadt gibt es keinen einzigen Fisch-Imbiß. Du, Margot, ich habe mich auch gefragt, wie Erf und Schälte zu ihrem guten Ruf kommen. Denn bei denen im Ort gibt es außer ihnen auch ein Dutzend Fisch-Verkaufsstellen. Auch auf den Wochenmärkten. Na ja, in erster Linie haben die beiden Geschäfte den Vorteil, daß sie seit Jahrzehnten existieren.*

---

Обе фирмы, как выяснил Уве, существуют уже десятилетия (existieren seit Jahrzehnten). Он ещё раз прослушивает с женой запись беседы с госпожой Эрф, в магазине которой всё немного дороже (ein bißchen teurer), но зато лучше, чем в других:

---

*"Erstensmal sind wir jetzt hundert Jahre schon bekannt. Und zweitens geben wir uns alle Mühe, immer das Beste zu haben, wenn es auch ein bißchen teurer ist als das andere. Und darum, meine ich, wären die Leute zufrieden."*

---

Другой рыботорговец - Шельте - тоже считает главным качество продукта. Но важен также сервис и доброжелательность работников (Freundlichkeit unserer Mitarbeiter). Причём все салаты они изготавливают сами (produzieren wir selber), в том числе, по оригинальным рецептам, которые есть не везде (die es nicht überall gibt):

---

*"Unser guter Ruf, der beruht auf der Qualität, dem Service, der Freundlichkeit unserer Mitarbeiter, ganz allgemein gesprochen, wobei wir Qualität im Vordergrund stehen haben neben der Beratung, der Freundlichkeit. Der stärkste Faktor, der da zu beachten ist meiner Meinung nach, ist, daß wir sämtliche Salate oder auch in unserer Imbißabteilung unsere Waren alle selber produzieren - von der Rohware bis hin zum fertigen Produkt auf den Tisch bringen. Und von daher denk ich mal auch, wir selber hinter diesem Produkt stehen und wir Produkte haben, die es auch nicht überall gibt."*

---

Довольный клиент (ein zufriedener Kunde) почти всегда рекомендует понравившийся магазин своим знакомым. Такой вид рекламы (Werbung) называется "Mundpropaganda" - "устная пропаганда". Он всегда эффективен, но его недостаточно. Поэтому Уве решил посоветоваться с женой об использовании газетной рекламы (Zeitungswerbung).

---

**Uwe:** *Eine Frage, die ich noch mit dir besprechen wollte: Zeitungswerbung, also Werbung außerhalb des Geschäftes. Selbst so bekannte Geschäfte wie Erf und Schälte verzichten nicht auf Zeitungswerbung. Hier, hör' mal, was der Herr Schälte dazu sagt..*

*"Wir brauchen natürlich auch Kunden, die jetzt nicht über Mundpropaganda angesprochen werden, die müssen wir ja auch irgendwie ansprechen. Und da setzen wir oder schalten wir natürlich Zeitungsanzeigen regelmäßig auch, um den Bekanntheitsgrad auch in der Bevölkerung zu sichern und so neue Kunden zu uns in den Laden zu locken."*

---

Несмотря на то, что магазин существует уже много лет, Шельте регулярно (regelmäßig) даёт газетные объявления (Zeitungsanzeigen). Это повышает степень известности (Bekanntheitsgrad), считает предприниматель. Штефан Шельте делится с Уве секретами своего

успеха, потому что видит в нём не конкурента, а коллегу. Они живут в разных городах, и каждый из них будет обслуживать свой регион. Пожелаем Уве удачи, тем более, что первый - самый трудный - шаг на пути к экономической самостоятельности он уже сделал.