

SVEN FRANK, WILLEM VAN LEEUWEN

BUSINESS ENGLISH

and a little bit of
grammar

 tredition


ELTshop.ir



Business English

And a little bit of grammar

SVEN FRANK UND WILLEM VAN LEEUWEN



© 2023 Sven Frank
Umschlag, Illustration: Tredition GmbH
Lektorat: Sven Frank

Druck und Distribution im Auftrag des Autors:
tredition GmbH, Heinz-Beusen-Stieg 5, D-22926 Ahrensburg

ISBN

Paperback 978-3-384-02024-6

Hardcover 978-3-384-02025-3

e-Book 978-3-384-02026-0

Das Werk, einschließlich seiner Teile, ist urheberrechtlich geschützt. Für die Inhalte ist der Autor verantwortlich. Jede Verwertung ist ohne seine Zustimmung unzulässig. Die Publikation und Verbreitung erfolgen im Auftrag des Autors, zu erreichen unter: tredition GmbH, Abteilung "Impressumservice", Heinz-Beusen-Stieg 5, 22926 Ahrensburg, Deutschland.

Table of Contents

Cover
Title Page
Copyright
Chapter 1: Business Letter Form & Layout
Chapter 2: Complaints
Chapter 3: Dealing with Orders
Chapter 4: Enquiries
Chapter 5: Offers and Quotations
Chapter 6: Office Communication - Emails
Chapter 7: Office Communication - Telephoning
Chapter 8: Orders and Acknowledgement
Chapter 9: Payments and Reminders
Chapter 10: Telephone Language
Chapter 11: Vocabulary Email Conversation
Chapter 12: for and since When... and How Long...
Chapter 13: May and Might
Chapter 14: Have to and Must
Chapter 15: Must Mustn'T Needn'T
Chapter 16: Prefer and Would Rather
Chapter 16: Preposition
Chapter 17: Both Both of - Neither Neither of - Either Either of
Chapter 18: Quite, Pretty, Rather and Fairly
Chapter 19: Comparison (As ... as Than)
Chapter 20: Still, Yet and Already. any More any Longer No Longer
Chapter 21: Although Though Even Though in Spite of despite
Chapter 22: Unless as Long as and Provided Providing
Chapter 23: So and Such
Chapter 24: as If as Though like
Chapter 25: For, during and While
Chapter 26: by and until by the Time ...
Chapter 27: Atonin (Time)

Chapter 28: Toatininto

Chapter 29: Inaton (Other Uses)

Chapter 30: by

Chapter 31: Noun + Preposition (Reason For, Cause of Etc.)

Chapter 32: Adjective + Preposition

Chapter 33: Verb + Preposition (To and At)

Chapter 34: Verb + Preposition (About, for Of, After)

Chapter 35: Verb + Preposition (About and Of)

Chapter 36: Verb + Preposition (Off, Or, From, On)

Chapter 37: Verb + Preposition (In, Into, With, To, On)

Business Letter Form & Layout

CHAPTER 1

Form and layout business letters

”

.

- Sender
- addressee
- wholesale
- supplier
- purchasing
- manufacturer
- catalogue
- enquiry
- enclosed
- brochure
- distributor
- advertisement
- grateful
- edition
- price-list
- particularly
- to be interested in
- range
- to look forward to
- cc/ carbon copy, copy circulated
- Enc./ enclosure
- To address
- to sign

- to advertise
- reference
- subject line
- registered name
- registered number
- window envelope
- copy
- post code, ZIP code
- space
- abbreviation
- to guarantee
- type
- initials
- for / on behalf of
- record
- delivery
- details
- to forward
- under separate cover
- by air mail
- registered mail
- by express, special delivery
- return if undelivered
- Absender
- Adressat, Empfänger
- Großhandel
- Lieferant
- Einkauf, Beschaffung
- Hersteller
- Katalog
- Anfrage
- anbei, beiliegend

- Prospekt, Broschüre
- Vertrieb (Vertriebsgesellschaft)
- Anzeige
- dankbar
- Ausgabe
- Preisliste
- besonders, insbesondere
- sich interessieren für
- Sortiment, Produktpalette
- sich freuen auf
- Durchschlag, Kopie
- Anlage
- adressieren
- unterschreiben
- Werbung machen
- Bezugszeichen
- Betreffzeile
- eingetragener Firmenname
- Registernummer, Steuernummer
- Fensterumschlag
- abschreiben
- Postleitzahl
- Leerstelle
- Abkürzung
- garantieren
- tippen
- Initialen
- im Auftrag von
- Liste, Übersicht
- Lieferung
- Einzelheiten
- nachsenden

- mit getrennter Post
- mit Luftpost
- Einschreiben
- durch Eilboten
- Zurück, falls unzustellbar

Complaints

CHAPTER 2

Making a complaint

”

.

- We received your consignment of ... yesterday which we had ordered on ... / The consignment ... reached us yesterday.
- Your consignment of ... was delivered yesterday (as advised).
- (We) Thank you for your consignment of ... which arrived here / which we received yesterday
- Unfortunately, there has been an error in the handling/execution of our order No. ...
- The goods sent/delivered are not the ones we have ordered.
- The quality of the goods did not meet/did not come up to our expectations.
- You sent us 500 ... instead of the 250 which we had ordered.
- The contents of the crates do not agree with the packing list / delivery note.
- The goods are not the color/size we ordered/ ... were faulty.
- Article number ... was missing from the consignment.
- Several of the items were scratched / broken / (slightly) damaged.
- The goods seem to have been badly packed.
- We cannot accept the goods for these reasons.
- We must ask you to send us (a) replacement(s) as soon as possible
- We are returning part of the / the whole consignment.
- We are prepared to keep the goods (at a reduced price of ... per article/item).
- We can only sell the damaged goods at a considerably reduced price.
- We must now cancel our/the order
- We must ask for / insist on compensation to cover our losses.
- We must ask you to credit us with the value of the damaged goods.
- This has caused us considerable difficulties/inconvenience with a number of customers
- Gestern haben wir die Sendung von ..., die wir am ... bestellt hatten, erhalten.

- Gestern traf die Ware wie avisiert ein. / Ihre Sendung von ... wurde gestern (an)geliefert.
- Für die Sendung von ..., die gestern hier eintraf, danken wir.
- Leider hat es einen Fehler bei der Erledigung unseres Auftrags vom ... gegeben.
- Die gelieferten Artikel sind nicht die von uns bestellten / hatten wir nicht bestellt.
- Die Qualität der Waren hat unsere Erwartungen enttäuscht/nicht erfüllt.
- Sie haben uns 500 ... geschickt statt der 250, die wir bestellt hatten.
- Der Inhalt der Kisten stimmt nicht mit dem Packzettel / mit der Versandanzeige überein.
- Die Artikel sind in der falschen Farbe/Größe/ sind mangelhaft.
- In der Sendung fehlte Artikel Nr. ...
- Einige Artikel waren verkratzt / zerbrochen / (leicht) beschädigt.
- Die Verpackung der Ware war mangelhaft. / Die Ware war schlecht verpackt.
- Aus diesen Gründen können wir die Ware nicht annehmen.
- Wir müssen Sie bitten, uns so bald wie möglich Ersatz zu schicken.
- Wir lassen einen Teil der / die ganze Sendung an Sie zurückgehen.
- Wir sind bereit, die Waren (zu einem ermäßigten Preis von ... das Stück) zu behalten.
- Wir können die beschädigten Artikel nur zu einem erheblich reduzierten Preis verkaufen.
- Wir müssen jetzt die Bestellung widerrufen.
- Wir müssen um Entschädigung bitten / auf Entschädigung bestehen, um unsere Verluste zu decken.
- Wir müssen Sie bitten, uns den Wert der beschädigten Waren gutzuschreiben.
- Dies hat uns erhebliche Schwierigkeiten mit einer Anzahl unserer Kunden bereitet.

Dealing with complaints

”

.

- We are sorry to hear that you have had reason to complain about...
- We have checked your complaint.
- As the damage happened in transit, .
- We offer you our sincere apologies for this error.
- We are prepared to exchange / replace the goods for/with some of a similar quality.

- We shall replace the goods at our expense.
- We are prepared to offer you a reduction of ... %
- We have checked the goods very carefully and can find no fault with the goods.
- We cannot accept responsibility for the damage.
- We regret that we cannot take the goods back.
- We must point out that the period of guarantee has expired.
- Mit Bedauern nehmen wir Ihre Beschwerde wegen ... zur Kenntnis.
- Wir haben Ihre Beschwerde überprüft.
- Da die Schäden während des Transports eingetreten sind, ...
- Wir bitten vielmals um Entschuldigung für diesen Irrtum.
- Wir sind bereit, die Waren gegen solche gleicher Qualität umzutauschen.
- Wir werden die Waren auf unsere Kosten ersetzen.
- Wir sind bereit, Ihnen einen Nachlass von ... % anzubieten
- Wir haben die Waren sehr sorgfältig überprüft und können keinen Mangel feststellen.
- Wir können keine Verantwortung für die Schäden übernehmen.
- Wir bedauern, dass wir die Waren nicht zurücknehmen können.
- Wir müssen darauf hinweisen, dass die Garantiefrist abgelaufen ist.

Complaints - vocabulary

”

.

- complaint
- to make a complaint
- to reject a complaint/claim
- delay in delivery
- defective packing

- faulty goods
- to put a matter right
- business relationship
- to be to blame
- replacement
- urgency
- replacement supply
- to apologise, to offer one's apologies
- to be s.o.'s fault
- corduroy
- match
- to complain about
- to hold at s.o.'s disposal
- to postpone
- to investigate / look in to a matter
- explanation
- to mislead
- disappointment
- by way of exception
- to be aware of sth.
- the items in question
- china
- to accept responsibility
- compensation
- substantially
- to occur
- to be disappointed (about)
- survey
- cardboard covering
- torn
- rough
- confident

- in good order and condition
- to tamper with s.th.
- to make a matter up with s.o.
- to be dissatisfied with
- by way of compensation (for)
- examination
- Beschwerde, Mangelrüge
- sich beschweren, etwas reklamieren
- die Reklamation/ Beschwerde zurückweisen
- Lieferverzug, Verzögerung in der Auslieferung
- schadhafte, beschädigte Verpackung
- fehlerhafte Waren
- eine Sache berichtigen/bereinigen
- Geschäftsbeziehung
- verantwortlich/schuld sein
- Ersatz(stück)
- Dringlichkeit
- Ersatzlieferung
- sich entschuldigen
- jds. Schuld sein
- Kord(samt)
- übereinstimmen mit, passen zu
- sich beschweren über
- zu jds. Verfügung bereithalten
- zurückstellen, aufschieben
- Angelegenheit untersuchen
- Erklärung
- täuschen
- Enttäuschung
- ausnahmsweise
- sich einer Sache bewusst sein
- die betreffenden Artikel

- Porzellan
- die Verantwortung übernehmen
- Entschädigung
- erheblich
- geschehen
- enttäuscht sein (über)
- Untersuchung, Überblick
- Pappabdeckung
- zerrissen
- grob, unvorsichtig
- zuversichtlich
- in gutem Zustand
- sich an etw. zu schaffen machen
- Angelegenheit mit jmd. besprechen
- unzufrieden sein über
- als/zum Ausgleich (für)
- Untersuchung, Prüfung

Dealing with orders

CHAPTER 3

Dealing with orders

”

.

- We received your order for ... today. / Thank you for/ We confirm your order of 12 July
- Item number 487 is not available / not in stock / is out of stock at the moment.
- Therefore, we cannot guarantee delivery by 4 March.
- We require approximately ten days to complete your order.
- We cannot start manufacture until August.
- Wir haben Ihren Auftrag für ... heute erhalten. / Wir danken für / bestätigen Ihren Auftrag vom 12. Juli.
- Artikel Nummer 487 ist zur Zeit nicht vorrätig/ verfügbar/ auf Lager
- Deshalb können wir die Lieferung bis zum 4. März nicht garantieren.
- Wir benötigen ungefähr zehn Tage, um Ihren Auftrag auszuführen.
- Wir können erst im August mit der Herstellung beginnen.

Supplier's delivery periods

”

.

- We confirm the delivery date you stipulated/ requested/ asked for in your letter.
- We can deliver the goods earlier than agreed / immediately / by 10 August at the latest.
- Our earliest delivery time would be in one month's time.
- We shall have the goods ready for shipment by the beginning of Ma
- The goods you ordered await collection / are ready for collection / are ready for dispatch/shipment

- The delay in delivery is due to ...
- It will not be possible to deliver the goods within the agreed period of 2 months.
- We have started the manufacture of your goods.
- Delivery will take place within 4 months.
- Wir bestätigen den Liefertermin, den Sie in Ihrem Brief angegeben haben.
- Wir können die Ware früher als vereinbart / sofort / bis spätestens 10. August liefern.
- Unsere kürzeste Lieferzeit beträgt einen Monat.
- Wir werden die Waren bis Anfang Mai versandbereit haben.
- Die von Ihnen bestellten Waren sind abholbereit/versandbereit
- Die Lieferungsverzögerung ist auf ... zurückzuführen.
- Es wird nicht möglich sein, die Waren innerhalb der vereinbarten Frist von 2 Monaten zu liefern.
- Wir haben mit der Herstellung der Waren begonnen.
- Die Lieferung erfolgt innerhalb von 4 Monaten.

Buyer's request for delivery

”

.

- Please let us know when delivery will be made
- This order is urgent and we would appreciate it if you could arrange for immediate shipment/delivery
- The delay in delivery has caused us considerable problems.
- The goods must be delivered by the end of next month.
- Delivery must be made on time
- We cannot accept the goods if they are not delivered on time.
- We have not yet received the goods.
- The consignment you promised to deliver on 13 February has not arrived yet.
- Bitte teilen Sie uns mit, wann die Lieferung erfolgen wird.
- Dieser Auftrag ist dringend, und wir wären Ihnen dankbar, wenn Sie den sofortigen Versand / die sofortige Auslieferung veranlassen könnten.
- Die Lieferungsverzögerungen hat uns erhebliche Schwierigkeiten bereitet

- Die Waren müssen bis Ende nächsten Monats geliefert werden.
- Die Lieferung muss rechtzeitig erfolgen
- Wir können die Ware nicht annehmen, wenn Sie nicht rechtzeitig geliefert wird.
- Wir haben die Waren/Sendung noch nicht erhalten.
- Die Sendung, die Sie für den 13. Februar zugesagt hatten, ist bisher noch nicht eingetroffen.

Transport arrangements

”

.

- Your order does not state/say/mention how the goods should be transported.
- The cases have been collected by the carriers..
- We shall send all the goods in a single consignment.
- The consignment consists of two cases, each weighing 50 kilos.
- The goods were dispatched / sent to you today / on 9 June
- The ship should arrive in Felixstowe on 21 July.
- In Ihrem Auftrag wird nicht angegeben, wie die Waren transportiert werden sollen.
- Die Kisten sind vom Spediteur abgeholt worden.
- Wir werden alle Güter in einer einzelnen Sendung schicken.
- Die Sendung besteht aus zwei Kisten zu je 50 Kilo.
- Die Waren wurden heute / am 9. Juni an Sie versandt.
- Das Schiff soll am 21. Juli in Felixstowe eintreffen.

Useful phrases

”

.

- by rail
- by air; as/by air freight
- by ship
- by lorry/truck; by road
- carriage/freight paid
- carriage/freight forward
- exclusive/inclusive of freight/carriage
- per / mit der Bahn
- mit dem Flugzeug / auf dem Luftwege; als/per Luftfracht
- mit dem Schiff / auf dem Seeweg
- mit LKW.
- Fracht bezahlt/frachtfrei
- Fracht zu Lasten des Empfängers
- ausschließlich/einschließlich Fracht

Dealing with orders - vocabulary

”

.

- delivery period
- transport arrangements
- to make to customer's specifications
- customised
- to ship
- packing, packaging
- means of transport
- clarify
- delay in delivery
- delivery date
- shipment

- to advise
- to inconvenience s.o.
- to make delivery
- to palletise
- handling
- (road) hauler, haulage company
- as per
- on a strict rota basis, in strict rotation
- late delivery
- instructions for shipment/dispatch (shipping instructions)
- to strictly adhere to
- forwarding/shipping agent
- to line (Kiste)
- padding material
- caution marks
- forward carriage / on carriage
- principal
- except for
- demand
- temporarily
- remainder
- free of charge
- supply contract
- it is agreed
- advice of dispatch/shipment, advice note
- delivery commitments
- delivery/dispatch note
- to ensure
- freight forwarder
- shipper
- purchase order / order form
- Lieferfrist

- Transportvereinbarungen
- nach Kundenangaben herstellen
- nach Kundenangaben hergestellt
- versenden, verfrachten, verschiffen
- Verpackung
- Transportmittel
- klären
- Lieferverzug, Verzögerung der Lieferung
- Liefertermin
- Sendung, Ladung, Lieferung
- informieren, in Kenntnis setzen
- jmd. Unannehmlichkeiten bereiten
- (aus)liefern
- auf Paletten verpacken
- Handhabung, Transport
- (Straßen)Spediteur
- gemäß
- genau der Reihe nach
- verspätete Lieferung
- Versandanweisungen
- genau einhalten
- Spediteur, Spedition
- ausschlagen
- Füllmaterial
- Markierungen
- Weitertransport
- Mandant, Klient
- außer
- Nachfrage
- zeitweilig
- Rest
- kostenlos

- Liefervertrag
- es gilt als vereinbart
- Versandanzeige
- Lieferverpflichtungen
- Lieferschein
- sicher stellen, gewährleisten
- Spedition, Spediteur
- Versender, Absender
- Bestellformular

Enquiries

CHAPTER 4

Opening

”

.

- We see from your entry in ... that ...
- We note from your advertisement in ... of ... that ...
- When we visited your stand at the ... trade fair, we were interested to see that...
- We understand from your sales brochure/ leaflet that...
- You have been recommended to us by a mutual customer, who informed us that...
- ... you manufacture/ produce ... for the leisure/ steel/ ... industry
- ... your company supplies ... at competitive prices
- ... you offer a wide range of...
- Ihrem Eintrag in ... entnehmen wir, dass...
- Wir entnehmen Ihrer Anzeige in ... vom ..., dass ...
- Auf Ihrem Stand bei der (Ort)-Messe haben wir mit Interesse gesehen, dass

- Wir entnehmen Ihrer Verkaufsbroschüre/ Ihrem Verkaufsprospekt, dass...
- Sie wurden uns von einem gemeinsamen Kunden empfohlen, der uns mitgeteilt hat, dass...
- ...Sie (Produkt) für die Freizeit-/ Stahl-/ ...industrie herstellen/ produzieren
- ...Ihre Firma (Produkt) zu konkurrenzfähigen Bedingungen liefert.
- ...Sie ein breites Sortiment von ... anbieten.

Background

”

.

- We are a leading importer/ manufacturer/ wholesaler of...
- At present, we are extending our range of...
- At the moment, we are planning to launch a new...
- We are launching a new range of ... next year/ shortly/ ...
- There is a growing market in ... for ... at a competitive price.
- We are (therefore) interested in
- For this reason, we are in the market for/ interested in
- Wir sind ein führender Importeur/ Hersteller/ Großhändler von...
- Gegenwärtig erweitern wir unser Sortiment von...
- Wir planen jetzt, ein(e) neue(r/s) ... auf den Markt zu bringen.
- Nächstes Jahr/ In Kürze/ ... bringen wir ein neues Sortiment von ... auf den Markt.
- In (Land) gibt es einen wachsenden Markt für (Produkt) zu einem konkurrenzfähigen Preis.
- Daher haben wir Interesse an ...
- Aus diesem Grund sind wir an... interessiert.

Request

”

.

- Please send us your new/ latest catalogue and current price-list.
- Please quote your prices net/ gross
- Please send us ... samples/ specimens of your ... for our inspection.
- Would you please arrange for your representative to visit us?
- We would (also) appreciate details of delivery periods.
- Could you (also) please send us information on trade/ volume discounts?
- We would also appreciate information about your terms of payment.
- Should you have any questions/ queries, please get in touch with me/ us.
- Schicken Sie uns bitte Ihren neuen/ neuesten Katalog und die aktuelle Preisliste.

- Bitte geben Sie Ihre Preise netto/ brutto an.
- Schicken Sie uns bitte... Muster Ihrer/s ... zur Ansicht
- Würden Sie bitte veranlassen, dass Ihr/e Vertreter/in uns besucht?
- Bitte informieren Sie uns auch über Ihre Lieferzeiten.
- Könnten Sie uns (auch) Informationen über Handels-/Mengenrabatte schicken?
- Bitte teilen Sie uns auch Einzelheiten bezüglich Ihrer Zahlungsbedingungen mit.
- Sollte Sie irgendwelche Fragen haben, setzen Sie sich bitte mit mir/ uns in Verbindung.

Close

”

•

- Thank you in advance for your assistance/ help
- We look forward to hearing from you shortly/ soon.
- We would be grateful for an early reply.
- We hope to hear from you again in due course.
- Danke im Vorraus für Ihre Hilfe.
- Wir freuen uns darauf, in Kürze/ bald von Ihnen zu hören.
- Über Ihre baldige Antwort würden wir uns sehr freuen.
- Wir hoffen von Ihnen zu gegebener Zeit wieder zu hören.

Enquiries vocabulary

”

•

- enquiry
- current
- price-list
- offer
- quotation
- order/ model number
- delivery (requirements)
- discount
- buyer's guide
- recommendation; to recommend
- Chamber of Commerce
- supplier
- denim
- sample
- agent
- range
- to examine
- to evaluate
- to fulfil our requirements
- to submit a (firm) offer
- to quote a price
- to include
- premises
- competitive offer
- retail outlet
- testing purposes
- zip-fastener
- medium-sized
- press-stud
- upmarket
- contemporary
- bulk/ volume order