

Lektion 7

Gespräch mit einem Teilezulieferer über ein Qualitätsproblem

Neste capítulo acompanharemos uma situação em que a Nathalie é designada para resolver um problema de qualidade de peça com um fornecedor. A intenção aqui é apresentar a você diversos vocábulos utilizados em uma negociação e no ambiente industrial/fábril. Nas considerações gramaticais será abordado um tema que é alvo de recorrente falha por parte de estrangeiros, pois este ponto gramatical não existe na maioria dos idiomas. Então, vamos começar?

Problemkontext

Nathalie nimmt an einer Besprechung des Produktionsteams, in dem sie gerade arbeitet, teil und bekommt einen Bericht über die Hauptqualitätsprobleme, die am Tag zuvor aufgetreten sind. Das dringendste ist die Maßbestimmung von einem Zulieferteil, das am Auto eingebaut wird. Nathalie wird gebeten mit dem Zulieferer Kontakt aufzunehmen und die Maßunstimmigkeiten zu klären. Nathalies Vorgesetzter hat ihr mitgeteilt, dass Sie, falls sie Schwierigkeiten hat, jederzeit seine Hilfe erhalten kann.

Das Telefon klingelt. Nathalie ruft beim Zulieferer an.

Zulieferer: “Autostück” Julia Förster, Guten Tag.

Nathalie: Guten Tag, Frau Förster

Hier spricht Nathalie Closs, ich bin Praktikantin in der Montage Abteilung bei der Firma “Topcar” und ich rufe bei Ihnen an, weil wir eine Maßunstimmigkeit bei einem Serienteil, das von Ihnen geliefert worden ist, haben. Dieses Charge ist gestern angekommen und ist von der Qualitätssicherung geprüft und für nicht in Ordnung (NiO) befunden worden. Die Teile weisen eine Maßabweichung beim technischen Zeichnungsvergleich auf. Wer könnte mir in dieser Angelegenheit behilflich sein?

Zulieferer: Hallo Frau Closs, da bin ich Ihre Ansprechpartnerin. Ich bin verantwortlich für die produzierten Teile für die Firma “Topcar”. Könnten Sie mir die Zeichnungsnummer oder Teilenummer sagen, damit ich im System nachprüfen kann? Hätten Sie diese Daten bereit?

Nathalie: Wie schön, dass Sie unsere direkte Ansprechpartnerin sind. Ich habe die Zeichnungs- und Teilenummer hier. Die Chargennummer lautet HA2776. Ich möchte Ihnen gerne die Zeichnung und die Problembeschreibung per E-Mail offiziell mitteilen, damit Sie die Zeichnungsversionen vergleichen können. Würden Sie mir bitte Ihre E-Mail-Adressen nennen?

Zulieferer: Sicherlich! Ich denke auch, dass das die Sache vereinfacht. Meine E-Mail-Adresse lautet: julia.foerster@autostueck.de

Nathalie: Perfekt! Ich sende Ihnen die E-Mail sofort.

Zulieferer: Ok. Ich warte auf Ihre E-Mail, prüfe dann mit der Produktion und rufe Sie anschließend zurück. Ist das ok?

Nathalie: Selbstverständlich. Ich warte auf Ihren Rückruf. Ich habe nur noch eine Bitte: Die Überprüfung sollte schnellstmöglich erfolgen, da unser Lagerbestand schon kritisch ist und dies einen Stillstand in unserer Fertigungslinie verursachen könnte.

Zulieferer: Natürlich! Ich werde diese Angelegenheit auf höchste Priorität setzen und gebe so schnell wie möglich Bescheid.

Nathalie: Ok! Auf Wiederhören, Frau Förster!

Zulieferer: Auf Wiederhören, Frau Closs!

Nach kurzer Zeit.....

Der Rückruf seitens der Firma "Autostück"

Nathalie: Firma "Topcar", Natalie Closs, guten Tag.

Zulieferer: Hallo Frau Closs. Hier spricht Frau Förster von der Firma "Autostück" und ich möchte Ihnen eine Rückmeldung über die Maßabweichung der Teile mit dem Los HA2776 geben. Haben Sie einen Moment Zeit?

Nathalie: Hallo Frau Förster. Ja, natürlich.

Zulieferer: Ich habe mit dem Leiter der Fertigungslinie gesprochen und das Los HA2776 enthält NiO-Teile. Wir entschuldigen uns für die Unannehmlichkeiten. Bei unseren Anlagen wurde letzte Woche ein Wartungsprozess durchgeführt und möglicherweise wurde die Presse, die dieses Teil anfertigt, mit falschen Angaben eingestellt. Wir haben die korrekten Daten erneut eingegeben und die Fertigungslinie

produziert ab sofort eine neue Charge mit den richtigen Maßen. Ich informiere Sie über die Lieferdaten, sobald die Transportfirma diese Serienteile bei uns abholt.

Könnten Sie uns mitteilen wie viel Zeit uns bleibt, ohne dass ein Produktionsstillstand eintritt?

Nathalie: Einen Moment, ich sehe mal im System nach.

Zulieferer: Ok.

Nathalie: Laut System haben wir einen Lagerbestand von ca. 2 Produktionstagen zur Verfügung.

Zulieferer: Perfekt. Laut Logistikplan werden die Teile bis zum Ende des Tages lieferbereit sein und bis morgen Nachmittag wird die Transportfirma diese bei Ihnen ausliefern. Dann haben sie noch Zeit, um die Teile zu empfangen und die Qualität zu prüfen. Ich denke, dass es zeitlich ausreichend ist, um einen Linienstillstand zu verhindern.

Nathalie: Ich werde meinen Teamleiter informieren und bitten, dass er diese Informationen der Warenannahmestelle und der Qualitätssicherung mitteilt, damit sie diesen Teilen Vorrang geben. Ich bin auch zuversichtlich, dass in der verfügbaren Zeit alles erledigt sein wird.

Zulieferer: Ausgezeichnet! Sobald die Teile ausgeliefert werden, informiere ich Sie per E-Mail. Und möchte mich für diesen Vorfall nochmals entschuldigen.

Nathalie: Ok, ich warte auf Ihre E-Mail. Schön, dass alles problemlos gelöst werden konnte. Danke vielmals.

Zulieferer: Ich bedanke mich ebenfalls. Auf Wiederhören, Frau Closs!

Nathalie: Auf Wiederhören, Frau Förster!

Vocabulário

der Teilezulieferer (substantivo) – o fornecedor de peças

die Besprechung (substantivo) – a reunião

der Bericht (substantivo) – o relatório

auftreten (verbo) – ocorrer

Kontakt aufnehmen (verbo) – entrar em contato com, contatar

das Maß (substantivo) – a medida

die Unstimmigkeit (substantivo) – a divergência

klären (verbo) - esclarecer

der Vorgesetzte (substantivo) – o chefe, o superior

falls (conjunção) – se, no caso de

erhalten (verbo) – obter, receber

die Charge an Teilen (substantivo) – o lote de peças

liefern (verbo) – fornecer

die Qualitätssicherung (substantivo) – o controle de qualidade

prüfen (verbo) – testar

in Ordnung (iO) (adjetivo) – conforme, em conformidade

nicht in Ordnung (NiO) (adjetivo) - não conforme

befinden (verbo) – julgar, decidir

aufweisen (verbo) - apresentar

die Maßabweichung (substantivo) – a variação de medida

der Zeichnungsvergleich (substantivo) – a comparação de desenhos

die Angelegenheit (substantivo) – a questão, o assunto

behilflich (adjetivo) – útil

der(die) Ansprechpartner(in) (substantivo) – o contato

verantwortlich (adjetivo) - responsável

nachprüfen (verbo) - consultar

bereit (adjetivo) - pronto

die Problembeschreibung (substantivo) – a descrição do problema

nennen (verbo) – indicar, citar

sicherlich (advérbio) - sem dúvida, com certeza

vereinfachen (verbo) - simplificar, facilitar

sofort (advérbio) - imediatamente, prontamente, já

anschließend (advérbio) – em seguida

selbstverständlich (advérbio) - naturalmente, obviamente

schnellstmöglich (advérbio) – o mais rápido possível

der Lagerbestand (substantivo) – o estoque

der Stillstand (substantivo) - a parada

verursachen (verbo) - causar

der(die) Leiter(in) (substantivo) – o(a) supervisor(a)

die Wartung (substantivo) – a manutenção

entschuldigen (verbo) - desculpar

die Unannehmlichkeit (substantivo) – o incômodo

möglicherweise (advérbio) – possivelmente

einstellen (verbo) – ajustar

erneut (advérbio) – novamente

eingeben (verbo) - introduzir, digitar

die Lieferdaten (substantivo) – os detalhes da entrega, os detalhes do pedido

eintreten (verbo) - acontecer, iniciar, ocorrer

laut (preposição) - segundo