

# I.19

## Ausbildung und Beruf

# Geschäftliche Kommunikation – Schriftliches im beruflichen Kontext üben

Nach einer Idee von Dr. Christine Koch-Hallas



© RAABE 2021

© Simon D. Warren/TheImageBank/Getty Images

In dieser Unterrichtsreihe kann Ihre Klasse verschiedene Arten geschäftlicher Kommunikation wiederholen. Für leistungsstarke Klassen eignet sich die Reihe auch zur Einführung des Themas. Die Lernenden erstellen Checklisten und Leitfäden für Geschäftsbriefe, Mahnungen, Reklamationen, Bewerbungsanschreiben und Protokolle. Durch verschiedene Übungen gewinnen sie Sicherheit für den beruflichen Alltag.

### KOMPETENZPROFIL



<b>Dauer:</b>	1–5 Unterrichtsstunden + LEK
<b>Kompetenzen:</b>	Berufliche Textformen wiederholen; Schreibkompetenz: mit Form und Inhalt der Geschäftskorrespondenz auseinandersetzen; korrekte Rechtschreibung, Zeichensetzung und Grammatik trainieren
<b>Thematische Bereiche:</b>	Geschäftliche Textformen: Geschäftsbriefe, Bestellung, Mahnung, Reklamation, Bewerbungsanschreiben und Protokoll
<b>Material:</b>	Texte, Bilder, Suchrätsel als Lernerfolgskontrolle und zusätzliche Übungen zu Aktennotizen und geschäftlichen E-Mails
<b>Extras:</b>	Suchrätsel als Lernerfolgskontrolle und zusätzliche Übungen zu Aktennotizen und geschäftlichen E-Mails

## Auf einen Blick

### 1. Stunde

#### Einstieg in das Thema „Geschäftsbriefe“

**M 1** Form und Gestaltung – Was muss ich beachten?

**M 2** Geschäftsbrief – Privat oder nicht?

**Kompetenzen:** Die Lernenden wiederholen formale und inhaltliche Aspekte von Geschäftsbriefen und kennen den Unterschied zwischen privater und geschäftlicher Korrespondenz.

**Benötigt:** Projektionsmöglichkeit, Folienkopie bzw. Word-Fassung von M 1–M 2

### 2./3. Stunde

#### Unterschiedliche Geschäftsbriefe korrekt verfassen

**M 3** Wie schreibe ich eine Mahnung? – So gelingt kompetente Geschäftskorrespondenz

**M 4** Die Reklamation eines Smartphones – Finden Sie die Fehler?

**M 5** „Hiermit bewerbe ich mich um ...“ – Ein erfolgreiches Anschreiben verfassen

**Kompetenzen:** Die Lernenden erarbeiten die wichtigsten Bestandteile und Ziele einer Mahnung und überprüfen die Anforderungen an eine Reklamation. Sie überprüfen ein Bewerbungsanschreiben auf Fehler und formulieren ein eigenes Bewerbungsschreiben.

**Benötigt:** ausreichend Endgeräte mit Internetzugang

### 4./5. Stunde

#### Wissenswertes zum Thema „Protokoll“

**M 6** „Wer schreibt heute das Protokoll?“ – Sinn und Zweck von Protokollen

**M 7** Ein Protokoll verfassen – Nützliche Tipps für die perfekte Mitschrift

**M 8** „Bitte schreiben Sie das noch einmal!“ – Fehler im Protokoll finden

**Kompetenzen:** Die Schülerinnen und Schüler vervollständigen einen Lückentext zum Thema und arbeiten die Kernaufgaben eines Protokolls heraus. Sie erstellen eine Checkliste für ein Besprechungsprotokoll und korrigieren Fehler in einem Protokoll.

**Benötigt:** Projektionsmöglichkeit, Folienkopie bzw. Word-Fassung von M 6–M 8

#### Zusatzmaterial auf CD

**ZM 1** Aktennotiz

**ZM 2** Geschäftliche E-Mail

**ZM 3** LEK – Buchstabensalat und LearningApp



## Form und Gestaltung – Was muss ich beachten?

**M 1**

Als Geschäftsbrief wird die Korrespondenz unter Geschäftskontakten bezeichnet. Er ist ein wichtiges Kommunikationsmittel zwischen Geschäftsleuten, aber auch zwischen Geschäftsleuten und Privatpersonen. Für die geschäftliche Korrespondenz regelt die DIN 5008 die Struktur und das Design.

### Aufgaben

1. Sammeln und notieren Sie zu zweit unterschiedliche Formen von Geschäftsbriefen.
2. Kategorisieren Sie die Bestandteile von Geschäftsbriefen in der Tabelle unten nach formalen (f) und inhaltlichen (i) Aspekten. Notieren Sie hierfür entweder ein f oder ein i in der rechten Spalte der Tabelle.
3. Briefe an Kundinnen und Kunden verdienen besondere Aufmerksamkeit: Sie sollten immer Vorteile für sie herausstellen und positiv klingen. Formulieren Sie die beiden folgenden Sätze um:
  - a) Kundenorientiert formulieren: „Wir bieten Ihnen eine kostenlose Beratung.“
  - b) Positiv formulieren: „Leider können wir Ihnen das Produkt nicht liefern.“



© ivanastar/E+



### Formale und inhaltliche Aspekte eines Geschäftsbriefes

Bestandteil	Beispiele	Formal oder inhaltlich?
a) Grußformel	– „Mit freundlichen Grüßen“, „Freundliche Grüße“, „Viele Grüße“, „Beste Grüße“	
b) Seitenränder	– Seitenrand oben: 4,5 cm; Seitenrand unten: 2,5 cm – Linker Seitenrand: 2,5 cm; rechter Seitenrand: mind. 1,5 cm	
c) Schrift und Zeilenabstand	– Schriftgröße in der Regel 12 Punkt – Zeilenabstand einzeilig, bei sehr kurzen Briefen auch 1,5 Zeilen – Eine bestimmte Schriftart ist bei der DIN 5008 nicht vorgeschrieben.	
d) Textbereich	– Klare Struktur und fehlerfreie Sätze – Kundenorientiert und positiv formulieren. Beim Schreiben häufiger das Wort „Sie“ statt „wir“ verwenden.	
e) Unterschrift	– Am besten mit Vor- und Nachnamen unterschreiben – Die maschinenschriftliche Wiederholung des Namens ist optional, wenn dieser in der Bezugszeile oder im Informationsblock enthalten ist. – Auch eine andere Person kann unterschreiben, zum Beispiel mit dem Zusatz „i. A.“ (im Auftrag)	
f) Erste und zweite Seite	– Die erste Seite enthält den Schriftzug beziehungsweise das Logo des Unternehmens und gesetzlich vorgeschriebene Geschäftsangaben. – Diese werden auf den folgenden Seiten nicht erneut verzeichnet.	

Johann Johannsen  
Pohlstrasse 54  
38275 Haverlah  
Tel.: 05341/771447  
E-Mail: johann.j@web.de  
Rechn.nr.: 3456

Handy GmbH  
Kantstraße 34  
09444 Annaberg-Buchholz

Haverlah, 05.08.2021

### Reklamation Smartphone Jimsung J 8

Hallo,

letzte Woche habe ich bei Ihnen ein Smartphone Jimsung J 8 gekauft, das nicht funktioniert. Das Gerät ist der letzte Mist! Es macht nur verschwommene Bilder und Videos kann ich auch nicht machen. Das nervt mich total.

Ich weiß, dass ich laut irgendeines Gesetzes im BGB Anspruch auf Gewährleistung habe. Deshalb fordere ich von Ihrem Saftladen sofort eine kostenfreie Neulieferung, weil das Smartphone-Modell ja eigentlich okay ist und weil ich es dringend brauche.

Wenn Sie sich weigern, dann gehe ich direkt zum Anwalt und dann landet die Sache vor Gericht. Und kaufen werde ich bei Ihnen sowieso nichts mehr. Sie verkaufen nur Schrott. Dass Sie das wissen.

Für den Eingang der Reklamation brauche ich eine schriftliche Bestätigung!

*Johann Johannsen*

## M 7 Ein Protokoll verfassen – Nützliche Tipps für die perfekte Mitschrift

Hier finden Sie hilfreiche Tipps für die Mitschrift eines Protokolls.

### Aufgaben

1. Ordnen Sie in der Tabelle die Tipps für die Mitschrift eines Protokolls (linke Spalte) den Beispielen und Ausführungen (rechte Spalte) zu.
2. Erstellen Sie eine Checkliste für ein Besprechungsprotokoll.
3. Überlegen Sie sich sinnvolle Abkürzungen für das Mitschreiben und notieren Sie diese.

Nach dem Meeting Notizen möglichst direkt in ganze Sätze bringen.	1
So viel wie möglich mitschreiben.	2
Protokolle werden im Präsens verfasst.	3
Die Vergangenheitsform nur dann nutzen, wenn etwas in Bezug auf die Sitzung bereits geschehen ist.	4
Äußerungen stehen beim jeweiligen Anlass in der indirekten Rede.	5
Meinungen im Konjunktiv 1 protokollieren.	6
Konjunktiv 1 verwenden, wenn es nach der Einführung mit der Wiedergabe eines Redebeitrags weitergeht.	7
Abkürzungen nutzen.	8
Die oder der Protokollierende beobachtet neutral.	9
Auf Übersichtlichkeit achten.	10
Auf Verständlichkeit achten → Das Protokoll muss auch für Nicht-Teilnehmende nachvollziehbar sein.	11
Im Kopfteil Basisinformationen einfügen.	12

A	„Frau B. erzählt von der Besprechung am Dienstag. Dabei seien die folgenden Themen besprochen worden ...“
B	„Frau G. erzählt von dem Gespräch, das am Mittwoch stattgefunden hat.“
C	Sprachstil sachlich, neutral, knapp, verständliche Ausdrucksweise, klare Gedankenführung
D	Datum, Zeit und Ort, Teilnehmende und gegebenenfalls nicht Anwesende; Leitung der Besprechung, Grund für die Besprechung, einzelne Punkte der Tagesordnung Ein effizienteres Mitschreiben ist so möglich.
E	Im Nachhinein weglassen, was sich als unbedeutend herausstellt
F	„... dessen Resultat nicht zufriedenstellend sei.“
G	„Ein Austausch der Bürotische wird vereinbart.“
H	Gefahr, dass sonst wichtige Punkte verloren gehen
I	Keine eigene Meinung und wertende Adjektive einfließen lassen
J	„Herr D. weist darauf hin, dass ...“
K	Blätter durchnummerieren, nach einheitlichem System strukturieren: Tagesordnungspunkt (TOP 1, TOP 2 usw.); wichtige Stellen im Text durch Textformatierung wie Absätze, Farben, Schrift hervorheben
L	Ein effizienteres Mitschreiben ist so möglich.