

Schriftlich kommunizieren in Beruf und Alltag

Geschäftsbriefe kompetent verfassen – Anfrage, Angebot, Auftrag

Alexandra Piel



© RAABE

© AntonioGuillem/iStock

An Geschäftsbriefen führt in vielen Ausbildungsberufen den Weg vorbei. Dabei gilt es, auf einige Formalia zu achten: Die DIN-Regeln legen beispielsweise fest, wie ein Briefbogen aufgeteilt wird und welche Informationen in einem Geschäftsbrief gehören.

In diesem Material lernen die Schülerinnen und Schüler nicht nur die Gestaltungsvorgaben für Geschäftsbriefe kennen, sondern erproben verschiedene Methoden der Stoffsammlung. Dies hilft gerade Ungeübten dabei, das Wesentliche in ihrem Brief aufzunehmen. Die Lernenden nutzen eine Checkliste, Leitfragen oder eine Landmap als Hilfe.

KOMPETENZPROFIL

Dauer:	5 Unterrichtsstunden + LEK
Kompetenzen:	Schreiben: typische Elemente von Geschäftsbriefen benennen und verwenden, verschiedene Arten von Geschäftsbriefen kennenlernen und überarbeiten, sprachlich ansprechende, kundenbezogene Geschäftsbriefe schreiben
Thematische Bereiche:	Geschäftsbriefe, geschäftliche E-Mails, Anfrage, Angebot, Auftrag, Betreffzeilen
Materialien:	Erklärvideo, Checklisten

Auf einen Blick

1. Stunde

Thema:	Von Anfrage bis Mahnung – Geschäftsbriefe allgemein
M 1	Anrede und Grußformel – Typische Elemente von Geschäftsbriefen / eine Übersicht über typische Elemente von Geschäftsbriefen anlegen
M 2	Anfrage, Angebot, Auftrag – Arten von Geschäftsbriefen / Erklärungen zu den verschiedenen Arten von Geschäftsbriefen und Definitionen von Fachbegriffen erarbeiten
M 3	Darum geht's – Betreffzeilen formulieren / passende Betreffzeilen für unterschiedliche Situationen formulieren
Benötigt:	<input type="checkbox"/> ggf. Erklärvideo (ZM 1 „Geschäftsbriefe“)

2. Stunde

Thema:	Anfrage und Angebot – Geschäftsverhandlung beginnt
M 4	Wir interessieren uns für ... – Eine Anfrage formulieren / eine Anfrage in die korrekte Reihenfolge bringen
M 5	Vielen Dank für Ihre Anfrage – Ein Angebot schreiben / ein eigenes Angebot verfassen
M 6	Anfrage und Angebot – Partnerübung / Anfragen und Angebote schreiben

3. Stunde

Thema:	Auftrag und Bestellung – das Geschäft läuft
M 7	Wir bestellen bei Ihnen ... – Lückentext / einen Auftrag in Form eines Lückentextes ausfüllen
M 8	Wieviel und bis wann? – Einen Auftrag formulieren / einen Auftrag mittels Leitfragen formulieren
	Bestätigung, Ablehnung, Verzögerung – Auf eine Bestellung reagieren / auf eine Bestellung mithilfe von Textbausteinen reagieren

4. Stunde

Thema:	Rechnung und Mahnung – einen Auftrag abwickeln
M 10	Diese Angaben gehören in eine Rechnung – Mindmap / eine Vorlage für eine Rechnung ergänzen
M 11	Eine unvollständige Rechnung – Fehlende Informationen ergänzen / eine fehlerhafte Rechnung korrigieren und vervollständigen
M 12	Es ist noch eine Rechnung offen – Eine Mahnung schreiben / eine Mahnung verfassen



5. Stunde

Thema:	Übungen zu Sprache und Stil
M 13	Bekommen und erhalten – Synonyme finden / Formulieren üben
M 14	Think positive! – Negative Aussagen vermeiden / negative Aussagen in positive umformulieren
M 15	Kurz und knapp – Schachtelsätze entwirren / lange Sätze kürzen
M 16	Den Adressaten ansprechen – Im „Sie“-Stil schreiben / Wir-Sätze in Sie-Aussagen umschreiben
M 17	Besser verständlich – Verben statt Nominalisierungen / den Verbalstil üben
M 18	Keine weißen Schimmel – Doppelungen vermeiden / Doppelungen in Sätzen identifizieren und vermeiden

Lernerfolgskontrolle

M 19	Anfrage und Angebot – Vorschlag für eine Arbeit, eine Anfrage stellen und ein Angebot formulieren
-------------	--

Zusatzmaterial im Online-Archiv

Sie finden alle Materialien im veränderbaren Word-Format im **Online-Archiv**. Bei Bedarf können Sie die Materialien am Computer gezielt überarbeiten, um sie auf Ihrer Lerngruppe abzustimmen. Zusätzlich zu der Unterrichtsreihe finden Sie im Online-Archiv folgende **Zusatzmaterialien**:

- ZM 1** Erklärvideo „Geschäftsbriefe“
- ZM 2** Digitale Briefvorlage nach DIN 5008
- ZM 3** Partyservice „Leckerbissen“ – Angebot und Preise

Minimalplan

Sie haben nur zwei Stunden Zeit, um das Thema „Geschäftsbriefe“ in Ihrem Unterricht zu behandeln? Dann wählen Sie am besten folgende Materialien aus:

Stunde 1:

Anfrage und Grußformel – typische Elemente von Geschäftsbriefen	M 1
Ich interessiere mich für ... – eine Anfrage formulieren	M 4
Vielen Dank für Ihre Anfrage – ein Angebot schreiben	M 5

Stunde 2:

Wir beschreiben Ihnen ... – Lückentext	M 7
Eine unvollständige Rechnung – fehlende Informationen ergänzen	M 11
Es ist noch eine Rechnung offen – eine Mahnung schreiben	M 12



M 3



Darum geht's – Betreffzeilen formulieren

Hier lernen Sie, passende Betreffzeilen zu formulieren.



- a) Sie stellen dem Unternehmen „Domino-Reisen“ eine Rechnung für den Auftrag Nr. 123. Sie haben dem Reisebüro ein Fingerfood-Catering für 25 Personen geliefert.
-
- b) Sie reklamieren die fehlerhafte Lieferung von 10.000 Servietten. Diese wurden nicht wie gewünscht in Rosa geliefert, sondern in Orange.
-
- c) Sie bestätigen der Firma „Hausmann Möbel“ ihren Auftrag vom 15. August. Die Firma hat ein traditionelles Buffet für 70 Personen bei Ihnen bestellt.
-
- d) Ihr Kunde, das Schreibwarengeschäft „Engemann“, hat die Rechnung für Ihre Lieferung von 200 Canapés noch nicht bezahlt. Die Zahlungsrückfrist ist bereits abgelaufen.
-
- e) Sie machen der Firma „Traumhaus Maklerbüro“ ein Angebot für ein vegetarisches Buffet für 50 Personen.
-
- f) Familie Kemper hat eine Anfrage nach Werbematerial zu Hochzeitsbuffets an Sie gerichtet. Sie schicken der Familie eine Broschüre sowie eine Preisliste dazu.
-
- g) Sie reagieren auf die Bewerbung einer Servicekraft. Da sich sehr viele Bewerberinnen und Bewerber gemeldet haben, müssen Sie dieser Bewerberin eine Absage erteilen.
-
- h) Sie bestellen beim Winzer Weinhold 24 Flaschen Riesling zu einem Preis von 6,50 Euro pro Flasche.
-

Aufgaben

1. Recherchieren Sie im Internet nach Geschäftsbriefen im kaufmännischen Schriftverkehr. Sie können auch offizielle Schreiben, die Sie selbst zugesandt bekommen haben, betrachten. Wie ist die Betreffzeile hier formuliert? Was fällt Ihnen an der Sprache der Betreffzeilen auf?
2. Formulieren Sie stichwortartige Betreffzeilen für die angegebenen Situationen.

Wir interessieren uns für ... – Eine Anfrage formulieren

M 4

Mit einer Anfrage wird der erste Kontakt zu einem Unternehmen hergestellt. Man erkundigt sich nach Katalogen oder Prospekten, Preislisten und Lieferbedingungen. Hier fragt Katharina Winter von der Firma „Badewannen Beckmann“, Waldstraße 46, 22222 Bremen beim Partyservice „Leckerbissen“ nach den Buffet-Angeboten.



© Cecilie Lars/E+

Eine Anfrage

	Herzlichen Dank im Voraus.
	durch Ihre Anzeige im Stadtmagazin „Bremer Bote“ sind wir auf Ihr Unternehmen aufmerksam geworden.
	Ist es auch möglich, individuelle Buffets zusammenzustellen?
	Es sollte auch eine gute Auswahl an vegetarischen und veganen Gerichten bieten.
	Wir interessieren uns für Ihr Buffet-Angebot.
	Wie viel Vorlauf muss die Bestellung haben?
	Mit freundlichen Grüßen
	Sehr geehrte Damen und Herren,
	Für unser Firmenjubiläum am 20. Juni 2024 benötigen wir ein Buffet für rund 100 Personen.
	Bitte schicken Sie uns Prospekte und Preislisten Ihres Sortiments.
	Wir freuen uns auf Ihre baldige Antwort.
	Unterschrift

Aufgaben

1. Bringen Sie die Teile der Anfrage in eine sinnvolle Reihenfolge. Nummerieren Sie die Sätze entsprechend.
2. Schreiben Sie den Text im Briefformat ab. Ergänzen Sie die Adressinformationen vom Arbeitsblatt „Partyservice Leckerbissen“ sowie die Absenderangaben. Beachten Sie dabei die Gestaltungselemente für Geschäftsbriefe. Finden Sie auch eine passende Betreffzeile für Ihr Schreiben. Formulieren Sie eine Checkliste: Welche Informationen müssen in einer Anfrage enthalten sein?

M 13



Bekommen und erhalten – Synonyme finden

Ein Brief liest sich besser, wenn Sie Wortwiederholungen vermeiden. Hier können Sie üben, Synonyme zu verwenden, um abwechslungsreich zu formulieren.



- Bitte bearbeiten Sie unsere Anfrage so bald wie möglich.
→ so schnell wie möglich
- Leider weist Ihre Lieferung einige Mängel auf. → _____
- Können Sie uns ein Angebot für ein günstiges Catering machen? → _____
- Ihre Absage erreichte mich sehr kurzfristig. → _____
- Bitte senden Sie uns Informationsmaterial zu. → _____
- Dieser Service ist für Sie gebührenfrei. → _____
- Bei dieser Anzahl können wir Ihnen einen Rabatt von 3% gewähren. → _____
- Unsere Preise verstehen sich inklusive Anlieferung. → _____
- Sie haben die Wahl zwischen verschiedenen Möglichkeiten. → _____
- Wie telefonisch besprochen, erhalten Sie nun Ihre Unterlagen. → _____
- Leider müssen wir den Termin am 10. Januar streichen. → _____

Aufgabe

Finden Sie jeweils ein Synonym für den unterstrichenen Begriff.

M 14



Think positive! – Negative Aussagen vermeiden

Formulieren Sie negative Aussagen positiv. So wirken sie angenehmer.

- Unsere Lieferzeit beträgt über drei Wochen.
→ Schon bei Wochen bestimmen Sie Ihre Bestellung von uns geliefert.
- Wegen der steigenden Kosten mussten wir unsere Preise erhöhen.
- Leider können wir Ihnen nur fünf Prozent Rabatt anbieten.
→ Wir müssen Ihnen mitteilen, dass wir den „Traumfängertee“ nicht für Sie herstellen. Ein Tee mit ähnlicher Rezeptur ist unser neues Produkt „Wolkenzauber“.
- Wir können den vereinbarten Liefertermin nicht halten, sondern Ihre Bestellung erst einen Monat später liefern.
- Leider können wir Ihnen nur ein Zahlungsziel von zwei Wochen einräumen.



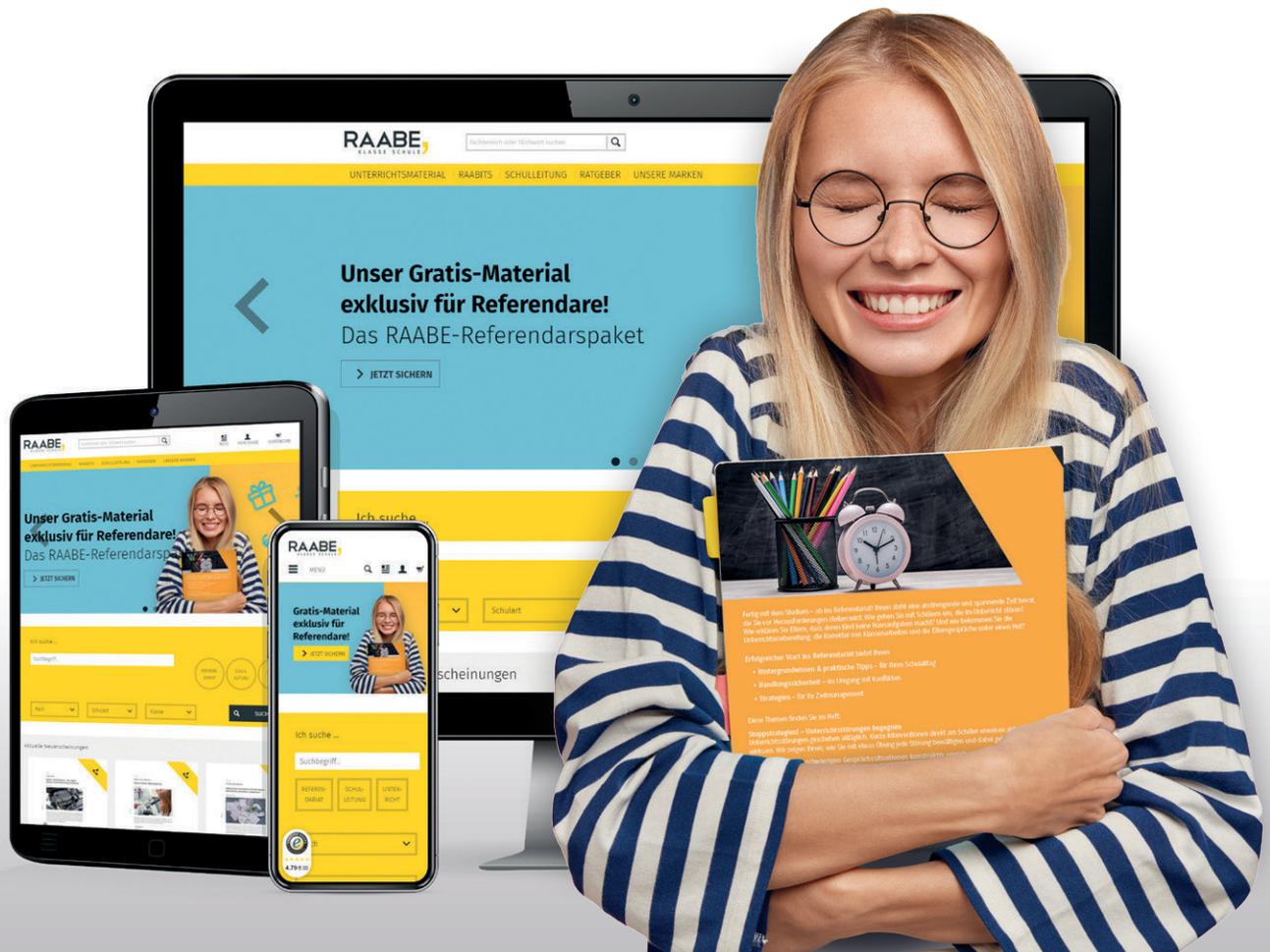
© ozlemonal/E+

Aufgabe

Formulieren Sie die negativen Aussagen so um, dass positiv klingende Sätze entstehen.

Sie wollen mehr für Ihr Fach?

Bekommen Sie: Ganz einfach zum Download im RAABE Webshop.



✓ **Über 5.000 Unterrichtseinheiten**
sofort zum Download verfügbar

✓ **Webinare und Videos**
für Ihre fachliche und
persönliche Weiterbildung

✓ **Attraktive Vergünstigungen**
für Referendar:innen
mit bis zu 15% Rabatt

✓ **Käuferschutz**
mit Trusted Shops



Jetzt entdecken:
www.raabe.de