

II.42

Schriftlich kommunizieren in Beruf und Alltag

Geschäftsbrief, Protokoll & Co. – Berufliche Textformen wiederholen

Dr. Christine Koch-Hallas, Mannheim



Wie schreibe ich einen einwandfreien Geschäftsbrief? Wie gestalte ich ein erfolgreiches Bewerbungsschreiben? Und wie fasse ich die wichtigsten Punkte eines Meetings in einem Protokoll zusammen? In dieser Unterrichtseinheit wiederholen Ihre Schüler die wichtigsten Merkmale unterschiedlicher beruflicher Textformen und trainieren hierüber auch ihre Rechtschreibung und Zeichensetzung. Für das Verfassen eigener beruflicher Texte erhalten Ihre Lernenden hilfreiche Tipps, einen Überblick über die wichtigsten Formen der Geschäftskorrespondenz und durch abwechslungsreiche Übungen mehr Sicherheit beim Schreiben in Schule und Beruf.

KOMPETENZPROFIL

Dauer: 1–5 Unterrichtsstunden + LEK

Kompetenzen: Berufliche Textformen wiederholen; Schreibkompetenz: mit Form und Inhalt der Geschäftskorrespondenz auseinandersetzen; Rechtschreibung: Fehlerquellen identifizieren und die korrekte Rechtschreibung, Zeichensetzung und Grammatik trainieren

Thematische Bereiche: Geschäftliche Textformen: Geschäftsbriefe, Bestellung, Mahnung, Reklamation, Bewerbungsanschreiben und Protokoll; Grammatik, Rechtschreibung und Zeichensetzung

Materialien: Texte, Bilder

Extras: Suchrätsel als Lernerfolgskontrolle und zusätzliche Übungen zu Aktennotizen und geschäftlichen E-Mails auf CD 36

Auf einen Blick

1. Stunde

Thema: Einstieg in das Thema „Geschäftsbriefe“

M 1 **Form und Gestaltung – was muss ich beachten?** / Formale und inhaltliche Aspekte von Geschäftsbriefen wiederholen

M 2 **Geschäftsbrief und privater Geschäftsbrief – worin liegt der Unterschied?** / den Unterschied zwischen privater und geschäftlicher Korrespondenz kennen

Benötigt: Overheadprojektor bzw. Whiteboard; ggf. auch Folienstifte
 Folienkopie bzw. Word-Fassung von M 1–M 2

2./3. Stunde

Thema: Unterschiedliche Geschäftsbriefe korrekt verfassen

M 3 **Eine Bestellung aufgeben – unterschiedliche Rechtschreibphänomene erkennen** / mit unterschiedlichen Rechtschreibphänomenen anhand einer Bestellung auseinandersetzen

M 4 **Wie schreibe ich eine Mahnung? So gelingt kompetente Geschäftskorrespondenz** / die wichtigsten Bestandteile und Ziele einer Mahnung erörtern

M 5 **Die Reklamation eines Smartphones – finden Sie die Fehler?** / die Anforderungen an die Reklamation überprüfen und Rechtschreibphänomene wiederholen

M 6 **„Hiermit bewerbe ich mich um ...“ – ein erfolgreiches Anschreiben verfassen** / ein Bewerbungsanschreiben auf Rechtschreib- und Grammatikfehler überprüfen und ein eigenes Bewerbungsschreiben formulieren

Benötigt: ausreichend Computer bzw. Tablets oder Smartphones mit Internetzugang

Wie schreibe ich eine Mahnung? So gelingt kompetente Geschäftskorrespondenz

M 4

Eine Mahnung ist die Aufforderung eines Gläubigers an einen Schuldner, eine ausstehende Forderung zu begleichen. Sie ist an keine besondere Form gebunden und kann schriftlich, mündlich oder durch schlüssiges Verhalten erfolgen. Gesetzlich erforderlich ist zwar nur eine Mahnung, jedoch entsprechen bis zu drei Mahnungen der kaufmännischen Praxis.

Aufgaben

1. Bilden Sie Vierergruppen. Beantworten Sie arbeitsteilig mithilfe des Merkkastens und der Links unten die folgenden Fragen:
 - Worauf müssen Sie beim Schreiben von Mahnungen achten?
 - Was ist das Ziel einer Mahnung?
 - Wann tritt Verzug ein?
 - Welche Zahlungsfristen und Fälligkeiten sind üblich?
2. Erstellen Sie in Ihrer Gruppe einen Leitfaden zum Thema „Mahnungen schreiben“.
3. Bringen Sie das Mahnschreiben an Herrn Frasherer unten in die richtige Form, indem Sie passende Absätze sowie die korrekte Interpunktion einfügen.
4. Überlegen Sie, welche Anreize es für eine kurzfristige Zahlung geben beziehungsweise was die Bezahlung erleichtern könnte.
5. Erarbeiten Sie eine Situation, in der Sie als Mitarbeiter*in die Zahlung eines Kunden für einen Fernseher anmahnen, und formulieren Sie einen entsprechenden Brief.

Merkkasten: Mahnungen

Ein Auftrag ist abgeschlossen und die Rechnung stellt. Das Problem ist, dass der Kunde nicht zahlt. Eine erste Mahnung wird geschrieben, wenn eine Rechnung nicht zum vereinbarten Termin bezahlt wurde, in der Regel zehn bis 14 Tage nach Ablauf der vertraglich vereinbarten Zahlungsfrist. Dies sollte zunächst in einer höflichen Form einer „Zahlungserinnerung“, erfolgen. Es reicht, wenn die Mahnung eine eindeutige Aufforderung an den Schuldner enthält, seine Vertragspflichten zu erfüllen. Der Mahnbrief sollte per Einschreiben verschickt werden, denn nur so lässt sich nachweisen, dass die Mahnung den Adressaten auch erreicht hat. Erfolgt auch darauf keine Zahlung, folgt die zweite Mahnung, in der darum gebeten wird, umgehend den offenen Rechnungsbetrag zu begleichen. In der dritten und letzten Mahnung kann mit der Einleitung gerichtlicher Mahnverfahren gedroht werden, sollte der Schuldner die Zahlungsfrist unbeachtet verstreichen lassen. Juristische Schritte können bereits nach der ersten Mahnung eingeleitet werden, denn mit einer Mahnung ist der Schuldner bereits in Verzug. Gesetzlich erforderlich ist nur eine Mahnung.



© pixelnest/Stock

Hilfreiche Links.



<https://karierebibel.de/mahnung-schreiben/>

<https://www.buhl.de/meinbuero/mahnung-schreiben/>

Die Reklamation eines Smartphones – finden Sie die Fehler?

M 5

Eine Reklamation ist die Beanstandung schadhafter Ware durch den Käufer, der somit sein gesetzlich verbrieftes Recht auf Gewährleistung wahrnimmt. Abzugrenzen ist der Begriff vom Widerrufsrecht und der Garantie.

Aufgaben

1. Lesen Sie den Text im Merkkasten unten. Prüfen Sie anschließend, ob die Beanstandung Johann Johannsens den Anforderungen eines erfolgreichen Reklamationsschreibens entspricht. Begründen Sie Ihre Entscheidung.
2. Erläutern Sie, mit welchem Rechtschreibregeln Johann Johannsen Probleme hat. Schreiben Sie das verbesserte Reklamationsschreiben auf.
3. Formulieren Sie anschließend für Herrn Johannsen ein erfolgreiches und fehlerfreies Reklamationsschreiben.

Merkkasten: Reklamationen

Eine erfolgreiche Reklamation setzt einen Sachmangel voraus, der vor dem Zeitpunkt der Produktübergabe, zum Beispiel am Verkaufstresen, liegt. Bei einem Sachmangel handelt es sich insbesondere um die Funktionsunfähigkeit, Mängel der äußeren Beschaffenheit (zum Beispiel Kratzer an einem Möbelstück), ein falsches Produkt oder die falsche Größe bei Bekleidung.

Die Rechte des Käufers bei Mängeln sind in § 437 BGB geregelt, wonach der Käufer eine Beseitigung des Mangels, zum Beispiel durch Reparatur, oder die Lieferung eines mangelfreien Produkts verlangen kann. Die Gewährleistungsfrist beträgt zwei Jahre. Nach zwei unerfolgreichen Versuchen, den Mangel zu beseitigen, kann der Käufer vom Kauf zurücktreten oder den Preis mindern, wenn er die Ware behalten möchte. Verweigert der Händler eine Neulieferung oder Reparatur, sollte ihn der Käufer schriftlich per Einschreiben fordern und ihm eine Frist setzen sowie darauf hinweisen, dass er seinen Anspruch bei weiterer Weigerung gerichtlich durchsetzen wird. Handelt es sich um eine Bestellung per Internet oder Telefon, können Fotos hilfreich sein, um den Mangel zu dokumentieren.

Achten Sie darauf, sachlich zu bleiben. Am meisten erreichen Sie, wenn Sie Ich-Botschaften senden und den Grund für Ihre Beschwerde objektiv schildern.



„Hiermit bewerbe ich mich um ...“ – ein erfolgreiches Anschreiben verfassen

M 6

Das primäre Ziel eines Bewerbungsansprechens ist es, den Personaler dazu zu bringen, sich für Sie als Bewerber zu interessieren und über einen möglichen Einsatz Ihrer Arbeitskraft nachzudenken.

Aufgaben

1. Lesen Sie das Bewerbungsschreiben von Maya Schweizer.
2. Der Bewerberin sind einige Rechtschreib- und Grammatikfehler in ihrem Anschreiben unterlaufen. Schreiben Sie die Bewerbung fehlerfrei auf.
3. Geben Sie Maya Schweizer Tipps für Ihr Bewerbungsschreiben, damit sie zu einem Vorstellungsgespräch eingeladen wird.
4. Formulieren Sie ein eigenes Bewerbungsschreiben unter Berücksichtigung der Aspekte im Merkkasten und der DIN 5008.

Merkkasten: Bewerbungsschreiben

Briefkopf

- Formulierungen wie „zu Händen“, „Betreff“ oder „den“ vor der Datumsangabe sind veraltet und sollten vermieden werden.
- E-Mail-Adressen verwenden, durch die Sie eindeutig zuordnen kann → keine Nicknamen
- Ansprechpartner immer in der Anrede übernehmen

Einleitung

- Interesse erklären und zeigen, warum die Stelle und das Unternehmen zu Ihnen passen → Neugierde wecken

Hauptteil

- Begründung, weshalb gerade Sie für die ausgeschriebene Stelle die bestmögliche Besetzung sind → Qualifikationen und Soft skills dargeben und am besten mit Beispielen belegen
- Zeigen, dass Sie sich mit dem Unternehmen befasst haben, und erklären, warum das Unternehmen so interessant ist: Geschäftsleitlinien? Worauf legt das Unternehmen wert? Was macht es attraktiv?

Schluss

- Engagement nochmals betonen und zeigen, dass Sie sich auf ein persönliches Gespräch freuen
- Ziel ist es, dass Sie zu einem persönlichen Gespräch eingeladen werden. Bestimmte Formulierungen haben dabei nichts zu suchen. Dazu gehört auch der Konjunktiv: „Über eine Einladung zu einem persönlich Gespräch würde ich mich sehr freuen.“ Besser: „Über die Einladung zu einem persönlich Gespräch freue ich mich sehr.“
- Grußformel und Unterschrift nicht vergessen



Der RAABE Webshop: Schnell, übersichtlich, sicher!



Wir bieten Ihnen:



Schnelle und intuitive Produktsuche



Übersichtliches Kundenkonto



Komfortable Nutzung über
Computer, Tablet und Smartphone



Höhere Sicherheit durch
SSL-Verschlüsselung

Mehr unter: www.raabe.de