

## 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>Materialien:</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 geht 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 die wichtigsten Anforderungen an eine Reklamation. Sie überprüfen ein Bewerbungsschreiben 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.“



© ivanstar/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 P – 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 liebsten mit Vor- und Nachnamen unterschreiben – Die maschinelle schriftliche Wiederholung des Namens ist optional, wenn dieser in der Kopfzeile 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.	

## M 5

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

Ein Bewerbungsanschreibens bezweckt primär, bei der Empfängerin oder dem Empfänger Interesse zu wecken und einen möglichen Einsatz Ihrer Arbeitskraft anzuregen.

### Aufgaben

1. Lesen Sie den Merkkasten und das Bewerbungsschreiben von Maya Schweizer.
2. Geben Sie Maya Schweizer Tipps für Ihr Bewerbungsschreiben, damit sie zu einem Vorstellungsgespräch eingeladen wird.
3. 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 Datensangabe sind veraltet und sollten vermieden werden.
- Seriöse E-Mail-Adresse verwenden, durch die Sie eindeutig zuordnen kann
- Ansprechpartner/in immer in der Anrede übernehmen

#### Einleitung

- Einen möglichst individuellen Einstieg: „Hiermit bewerbe ich mich um...“ liest die Personalabteilung tausendfach
- Interesse erklären und zeigen, warum die Stelle und das Unternehmen zu Ihnen passen
- Neugierde wecken

#### Hauptteil

- Begründung, weshalb gerade Sie für die Stelle die bestmögliche Besetzung sind
- Qualifikationen und Soft Skills darlegen und am besten mit Beispielen belegen
- Zeigen, dass Sie sich mit dem Unternehmen befassen haben, und erklären, warum das Unternehmen so interessant ist: Gibt es Leitlinien? Worauf legt das Unternehmen wert? Was macht es attraktiv?
- Engagement nochmals betonen und zeigen, dass Sie sich auf ein persönliches Gespräch freuen
- Wenn Einwegstermin und/oder Gehaltsvorstellung gefordert sind, diese hier angeben, ansonsten weglassen.
- Betonen Sie, dass Sie zu einem persönlichen Gespräch eingeladen werden. Vermeiden Sie den Konjunktiv: Statt „Über eine Einladung zu einem persönlich Gespräch würde ich mich sehr freuen.“ besser schreiben: „Über die Einladung zu einem persönlich Gespräch freue ich mich sehr.“
- Grußformel und Unterschrift nicht vergessen

## „Bitte schreiben Sie das noch einmal!“ – Fehler im Protokoll finden

M 8

Ein Protokoll sollte sachlich, neutral, fehlerlos und übersichtlich erstellt werden.

### Aufgaben

1. Markieren Sie die Fehler, die sich in das Protokoll eingeschlichen haben, in Bezug auf folgende Aspekte: a) Rechtschreibung und Zeichensetzung, b) Inhalt, c) Form
2. Schreiben Sie das korrigierte Protokoll. Ersetzen Sie das Wort „sagen“ durch andere treffende Verben.

#### Protokoll

*Thema der Besprechung:* Monatliches Meeting

*Datum/Zeit:* 13.09.2021

*Beginn:* 10:00 Uhr, Ende: 11:30 Uhr

*Anwesende:* Alexander Beckenbauer, Karel Stepanek, Carla Wulf, Yang

*Entschuldigt:* Heiko Schulze, Sophie Theiss

*Leitung der Besprechung:* Alexander Beckenbauer

*Protokollführung:* Carla Wulf

*Tagesordnung:*

- 1. Vorstellung der aktuellen Projekte
- 2. Handynutzung am Arbeitsplatz
- 3. Sonstiges

#### 1. Vorstellung der aktuellen Projekte

Zu dem aktuellen Projekt „Blumenv“ sagt Herr Beckenbauer, dass das Projekt gut voran gehe. Es fehle nur noch die Klärung, welche Firma Gartengeräte zur Verfügung stellt. Frau Yang sagt, das auch eine Vogeltrenke auf der Wiese aufgestellt werden solle. Ich finde ja dass das überflüssig ist. Die Kosten für das Projekt sind auch noch nicht abschließend verhandelt. Dies wird bis zum 31. März geklärt. Herr Beckenbauer sagt, warum solle sich Herr Stepanek zeitnah kümmern.

#### 2. Handynutzung am Arbeitsplatz

Frau Yang sagt, dass die Handys während der Arbeitszeit in der Tasche bleiben müssten. Sie begründet dies damit, daß man so wertvolle Arbeitszeit gewinne wenn nicht dauernd privat telefoniert oder Nachrichten versendet würden. Die Mehrheit ist dagegen und möchte zumindestens in Notfällen telefonieren können. Ich finde das auch nicht richtig. Man einigt sich auf den Kompromiss, das nur in besonderen Fällen, die Handys genutzt werden dürfen.

#### 3. Sonstiges

Herr Beckenbauer sagt, dass grundsätzlich nur auf den ausgewiesenen Flächen geparkt werden dürfe. Es sei in letzter Zeit immer wieder vor gekommen, daß auch außerhalb dieser Markierungen geparkt und so Zufahrten blockiert worden seien. Darüber sind sich alle einig.

Die nächste Besprechung findet am 13.10.2021 statt.

Bielefeld, 13.09.2021

# Sie wollen mehr für Ihr Fach?

## Bekommen Sie: Ganz einfach zum Download im RAABE Webshop.



**Über 4.000 Unterrichtseinheiten**  
sofort zum Download verfügbar



**Sichere Zahlung** per Rechnung,  
PayPal & Kreditkarte



**Exklusive Vorteile für Abonnent\*innen**

- 20% Rabatt auf alle Materialien für Ihr bereits abonniertes Fach
- 10% Rabatt auf weitere Grundwerke



**Käuferschutz** mit Trusted Shops



Jetzt entdecken:  
**www.raabe.de**