

<i>900 Übungen zur Kommunikation im Beruf</i>	Pädagogische Hinweise	D2/14
<i>übergreifendes Lernziel</i>	D: Eine schriftliche Nachricht verfassen.	
<i>Schwierigkeitsgrad</i>	2	
<i>Lernbereich</i>	1. Eine schriftliche Nachricht erstellen.	
<i>konkretes Lernziel</i>	4. Einen Geschäftsbrief schreiben. <ul style="list-style-type: none"> - Den Briefkopf verfassen. - Den Korpus eines Briefes verfassen. - Die Höflichkeitsfloskel verfassen. 	
<i>Voraussetzungen</i>		
<i>Anzahl der Übungen</i>	6	
<i>Abschlussübungen</i>		
<i>Anmerkungen</i>		

Das Modul widmet sich dem **GESCHÄFTLICHEN BRIEFVERKEHR**.

In einem geschäftlichen Briefverkehr kann sich zum Beispiel:

- der Käufer mit dem Verkäufer in Verbindung setzen
- der Angestellte mit der Firma in Verbindung setzen
- der Bürger mit der Verwaltung in Verbindung setzen
- usw.

**Um an eine öffentliche oder private Verwaltung zu schreiben,
muss man dem Brief eine besondere Form geben:**

Der Brief umfasst 3 unterschiedliche Teile:

1. Den Kopf

2. Den Korpus

3. Die Höflichkeitsfloskeln

FORTSETZUNG AUF DER NÄCHSTEN SEITE.

Der Briefkopf befindet sich beim Brief ganz oben.

Im Briefkopf gibt man die unerlässlichen Informationen an:

- um den zu identifizieren, **der schreibt** (Name, Vorname, Adresse, Referenznummer, wenn nötig)
- um den zu identifizieren, **an den der Brief gerichtet ist** (der den Brief lesen muss)
- um **Ort und Tag** anzugeben, an dem der Brief geschrieben wurde (Ort und Datum)
- um **den Gegenstand des Briefes** anzugeben (warum man den Brief geschrieben hat)

Das ist ein Beispiel für einen Briefkopf:

Herr DUNKER Heiner
Blickpunktstr. 20
D-87 000 LINDAU

Lindau, den 10. April 2007

Leiter der Finanzverwaltung

Ref. : Umzug

Schauen wir und noch einmal den Briefkopf an und analysieren wir die Kommunikationssituation, die darin angedeutet wird:

Absender	Kommunikationssituation				Empfänger
Wer schreibt?	Wo?	Wann?	Was?	Wie?	An wen?
Heiner Dunker Blickpunktstr. 20	in D-87000 Lindau	Am 10. April 2007	Umzug	mit einem Brief	An den Leiter der Finanzverwaltung

Der Briefkopf erlaubt es also dem Empfänger:

- die Briefpartner zu identifizieren.
- den Brief über Sendedatum und Gegenstand einzuordnen.
- ihn zu der Abteilung und der Person weiterzuleiten, die in der Firma oder der Verwaltung damit betraut ist.

FORTSETZUNG AUF DER NÄCHSTEN SEITE.

Das sind einige Beispiele für Einzelheiten, die sich in einem Briefkopf finden lassen:

Beispiele für Ort und Datum:

- Berlin, den 14. Februar 2007
- Thurgau, 28/09/07
- Chemnitz, Dienstag, den 9. April 2007

Beispiele für Namen, Vornamen des Absenders, evtl. Referenz.

DELBERT Patrick
Hauptstrasse 108
D-51 200 Essen
Nr. SS: 1 10 48 51 021 024

SONNTAG Adriane
Schloßallee 5
D-77 620 Emmendingen

BINDER Robert
Türweg 34
D-44 000 NÜRNBERG
Jahre 06-07 Register 5

Beispiele für Namen oder Funktionen der Empfänger

Herr Bankdirektor

Frau Schulleiterin J.J. Räthgens

Leiter der Postscheckabteilung

Beispiele für den Gegenstand eines Briefes:

- Antrag für einen Auszug aus dem Strafregister
- Änderung des Girokontos
- Bewerbung
- Wohnungsgeldantrag

900 Übungen zur Kommunikation im Beruf	Übung	D2 / 14 - 1.2
		Eval.:

Lassen Sie sich von Seite 2 des Moduls D2/14-1.1 inspirieren und verfassen Sie den Briefkopf zu jeder der folgenden Kommunikationssituationen. Verwenden sie für die Briefköpfe jeweils den unbedruckt gebliebenen Bereich.

Briefkopf Nr. 1:

Sender	Kommunikationssituationen				Empfänger
Wer schreibt?	Wo?	Wann?	Was?	Wie?	An wen?
Katharina ROLLER Schlossplatz 27	in D-17115 Berlin	18. Mai 2007	Umzug	in einem Brief	Schuldirektor des Alfred Biolek Gymnasiums

Briefkopf Nr. 2:

Sender	Kommunikationssituationen				Empfänger
Wer schreibt?	Wo?	Wann?	Wer schreibt?	Wo?	Wann?
Andreas Dunker Belgische Strasse 2	in D –63200 Rothenburg	12. Juni 2007	Antrag auf Geburtsurkunde	in einem Brief	Einwohnermeldeamt von Rothenburg

SEHEN SIE IN DER LÖSUNG D2/14-1.2 NACH.

Lassen Sie sich von Seite 2 des Moduls D2/14-1.1 inspirieren und verfassen Sie den Briefkopf zu jeder der folgenden Kommunikationssituationen. Verwenden sie für die Briefköpfe jeweils den unbedruckt gebliebenen Bereich.

Briefkopf Nr. 1:

Sender	Kommunikationssituationen				Empfänger
Wer schreibt?	Wo?	Wann?	Was?	Wie?	An wen?
Katharina ROLLER Schlossplatz 27	in D-17115 Berlin	18. Mai 2007	Umzug	in einem Brief	Schuldirektor des Alfred Biolek Gymnasiums

Frau Katharina ROLLER
Schlossplatz 27
D-17115 Berlin

Berlin, den 18. Mai 2007

Schuldirektor
des Alfred Biolek Gymnasiums

Ref.: Umzug

Briefkopf Nr. 2:

Sender	Kommunikationssituationen				Empfänger
Wer schreibt?	Wo?	Wann?	Wer schreibt?	Wo?	Wann?
Andreas Dunker Belgische Strasse 2	in D –63200 Rothenburg	12. Juni 2007	Antrag auf Geburtsurkunde	in einem Brief	Einwohnermeldeamt von Rothenburg

Herr Andreas DUNKER
Belgische Strasse 2
D –63200 Rothenburg

Rothenburg, den 12. Juni 2007

Einwohnermeldeamt von
Rothenburg

Ref.: Antrag auf Geburtsurkunde

Der KORPUS eines Briefes umfasst folgende Teile:

1. Die Anrede

- Sehr geehrter Herr Inspektor,
- Sehr geehrte Frau,
- Sehr geehrter Herr Bürgermeister,

2. Die Einleitungsfloskel

- Ihr Schreiben vom... habe ich erhalten...
- Hiermit möchte ich Sie bitten...
- Ich bedauere Ihnen mitteilen zu müssen...

3. Die Verknüpfung an den Gegenstand des Briefes

- Ich habe Ihren Brief vom 12/5/91 mit **der postalischen Bestellung eines Sofas** erhalten...
- Es ist mir ein Vergnügen Ihnen **ein Posten als Lieferant in unserer Firma** anbieten zu können...
- es tut mir leid Ihnen mitteilen zu müssen, dass **beim Versand der Ware ein Fehler unterlaufen ist...**

4. Die Höflichkeitsfloskel

- mit freundlichen Grüßen...

Wir werden die verschiedenen Punkte einen nach dem anderen aufgreifen.

1) DIE ANREDE:

Die Anrede variiert je nach Empfänger.

Die Anrede wird um 2 bis 3 cm eingerückt, wobei 2 oder 3 Zeilen zu dem Briefkopf freigelassen werden sollten. Die Anrede endet immer mit einem Komma.

Das sind einige Beispiele für Anreden:

EMPFÄNGER	ANREDE
An einen Händler An einen Unternehmer An einen Angestellten	Sehr geehrter Herr..., (oder sehr geehrte Frau)
An einen Verantwortlichen	Sehr geehrter Herr Direktor, Sehr geehrter Inspektor, Usw.
Für gewählte Vertreter (je nach ihrem Titel)	Sehr geehrter Herr Bürgermeister, Sehr geehrter Stadtrat, Sehr geehrter Abgeordneter, Usw.
An einen Anwalt	Sehr geehrter RA,
An einen Arzt	Sehr geehrter Dr. med.,
An einen Professor der Medizin	Sehr geehrter Prof. Dr. med.,

2) DIE EINLEITUNGSFLOSKEL:

Der erste Absatz eines Briefes beginnt mit der Einleitungs- oder Eingangsfloskel.

Die erste Zeile des Absatzes, wie alle ersten Zeilen eines Briefes, wird immer um 2 bis 3 cm im Vergleich zum Rest des Textes eingerückt.

Beispiel für die Einrückung eines jeden Absatzes:

<p>Sehr geehrte Damen und Herren,</p> <p>da ich meine Wohnung wechseln werde, informiere ich Sie hiermit, dass meine Adresse ab 26/3/07 Prinzenweg 6 in Bad Säckingen lauten wird.</p> <p>Damit gehöre ich weiter zum Kreis Waldshut-Tiengen und daher, was die Steuererklärung betrifft, immer noch in ihren Dienstbereich.</p> <p>Mit Dank, dass Sie die Änderung zur Kenntnis nehmen, verbleibe ich mit freundlichen Grüßen</p>
--

FORTSETZUNG AUF DER NÄCHSTEN SEITE.

Das sind einige Beispiele für Einleitungsfloskeln je nach Gegenstand des Briefes:

GEGENSTAND DES BRIEFES	BEISPIEL FÜR EINE EINLEITUNGSFLOSKEL
Für eine Empfangsbestätigung (d.h. eine Antwort auf einen Brief, ein erhaltenes Paket usw.)	- <i>Ihr Schreiben vom (Datum) habe ich dankend erhalten</i> - <i>Hiermit bestätige ich den Empfang von...</i>
Für den Versand eines Dokuments	- <i>Als Antwort auf Ihr Schreiben vom... wende ich mich hiermit an Sie, um...</i> - <i>Wie in unserem Telefonat vom... besprochen, wende ich mich hiermit an Sie, um...</i> - <i>Als Anhang zu diesem Schreiben finden Sie...</i>
Für eine Information, die man weitergeben möchte	- <i>Ich bitte Sie um Kenntnisnahme, dass...</i> - <i>Hiermit möchte ich Sie darüber informieren, dass...</i> - <i>Ich habe das Vergnügen (oder zu meinem Bedauern) Ihnen mitteilen zu können, dass...</i>
Für eine Anfrage	- <i>Ich wäre Ihnen sehr dankbar, wenn sie mir mitteilen könnten...</i> - <i>Ich würde Sie bitten mir mitzuteilen, ob...</i> - <i>Ich wäre Ihnen sehr dankbar, wenn Sie mir... zusenden könnten.</i> - <i>Hiermit möchte ich Sie ersuchen...</i>
Für eine Reklamation	- <i>Ich bedauere Ihnen mitteilen zu müssen, dass...</i> - <i>Hiermit ergreife ich die Initiative, um...</i> - <i>Zu meiner (unerfreulichen) Überraschung musste ich feststellen, dass...</i> - <i>Zu meinem Bedauern muss ich Ihnen mitteilen, dass...</i>
Für eine Antwort auf eine Anfrage oder eine Reklamation	- <i>Ich freue mich Ihnen mitteilen zu können...</i> - <i>Ich bedauere Ihnen mitteilen zu müssen...</i> - <i>Ich bedauere, dass ich nicht in der Lage bin...</i>
Für eine Entschuldigung	- <i>Ich bitte Sie zu entschuldigen...</i> - <i>Ich bitte zu entschuldigen, dass ich nicht in der Lage bin..</i>
Für einen Dank	- <i>Ich vermittele Ihnen meinen aufrichtigen Dank für...</i> - <i>Es ist mir ein Anliegen Ihnen meine Dankbarkeit zu bekunden für...</i> - <i>Ich danke Ihnen für Ihre freundliche Unterstützung bei...</i>

Hier einige Beispiele für Einleitungsfloskeln, um zum Gegenstand des Briefes überzuleiten:

Einleitungsfloskel

Ich wäre Ihnen sehr dankbar, wenn Sie
Ich bedauere,
Ich wäre Ihnen sehr dankbar, wenn Sie
Ich bedauere, dass ich im Moment
Ich versichere Ihnen meinen aufrichtigen Dank
Anbei finden Sie
Ich freue mich, Ihnen

Gegenstand des Briefes

meine Abwesenheit entschuldigen würden.
Ihrem Antrag nicht stattgeben zu können.
mir eine Praktikumsbeurteilung zusenden könnten.
Ihrer Bitte nicht nachkommen kann.
für Ihre Bemühungen in meiner Sache.
das ordnungsgemäß ausgefüllte Formular.
den außerordentlichen Urlaub genehmigen zu können.

FORTSETZUNG AUF DER NÄCHSTEN SEITE.

3) DIE HÖFLICHKEITSFORM

in deutschen privaten Geschäftsbriefen ist im Vergleich zu anderen europäischen Ländern sympathisch einfach:

Mit freundlichem Gruß

oder

Mit freundlichen Grüßen

FORTSETZUNG AUF DER NÄCHSTEN SEITE.

900 Übungen zur Kommunikation im Beruf	Übung	D2 / 14 – 1.4
		Eval.:

Wählen Sie aus den unterschiedlichen Situationen, die angeboten werden, zwei und schreiben Sie die dazugehörigen beiden Briefe.

Schreiben Sie jeden der beiden Briefe auf ein weißes Papier.

Beachten Sie die Präsentation, die Form, die Schrift (die gut lesbar sein muss) und folgen Sie den Anweisungen, die Ihnen in diesem Modul gegeben wurden.

Wenn Sie die Möglichkeiten dazu haben, können Sie diese Übung auch am Computer machen.

1. Sie schreiben an Ihren Arzt Doktor Gerber, um ihn zu bitten, Ihnen die Kopie eines ärztlichen Attests zu schicken.
2. Sie schreiben an das Seehotel in Friedrichshafen, um für das erste Maiwochenende ein Doppelzimmer mit Bad zu reservieren.
3. Schreiben Sie an Ihre Krankenkasse, dass sich Ihre Adresse geändert hat.
4. Sie schreiben an ein Bildungsinstitut, um eine Liste der angebotenen Praktika zu erhalten.

ZEIGEN SIE IHRE ARBEIT DEM AUSBILDER.

900 Übungen zur Kommunikation im Beruf	Übung	D2 / 14 – 1.5 Eval.:
---	--------------	---------------------------------------

Wählen Sie aus den unterschiedlichen Situationen, die angeboten werden, zwei und schreiben Sie die dazugehörigen beiden Briefe.

Schreiben Sie jeden der beiden Briefe auf ein weißes Papier.

Beachten Sie die Präsentation, die Form, die Schrift (die gut lesbar sein muss) und folgen Sie den Anweisungen, die Ihnen in diesem Modul gegeben wurden.

Wenn Sie die Möglichkeiten dazu haben, können Sie diese Übung auch am Computer machen.

1. Schreiben Sie an die Firma Dachmann, eine industrielle Konfiserie, um eine Lieferung Süßwaren zu beanstanden, die Sie vor über vierzehn Tagen bestellt haben.

2. Sie schreiben an die Firma Delaware, Versandhandel, dass die Größe der Kleidung, die Sie erhalten haben nicht mit Ihrer Bestellung übereinstimmt. Der Brief wird dem Paket beigelegt, das Sie zurückschicken.

3. Sie schreiben an das Wohnungsamt, dass Sie diesen Monat das Wohngeld noch nicht erhalten haben.

4. Sie schreiben an die Klempnerfirma, die bei Ihnen eine Reparatur durchgeführt hat, um gegen die an Sie geschickte Rechnung Einspruch einzulegen. Auf der Rechnung ist verzeichnet, dass der Reparatur 2 Stunden gebraucht hat, um den Eingriff vorzunehmen, obwohl er nur eine halbe Stunde bei Ihnen gewesen ist.

ZEIGEN SIE IHRE ARBEIT DEM AUSBILDER.

<i>900 Übungen zur Kommunikation im Beruf</i>	Übung	D2 / 14 – 1.6 Eval.:
---	--------------	---------------------------------------

Wählen Sie aus den unterschiedlichen Situationen, die angeboten werden, zwei und schreiben Sie die dazugehörigen beiden Briefe.

Schreiben Sie jeden der beiden Briefe auf ein weißes Papier.

Beachten Sie die Präsentation, die Form, die Schrift (die gut lesbar sein muss) und folgen Sie den Anweisungen, die Ihnen in diesem Modul gegeben wurden.

Wenn Sie die Möglichkeiten dazu haben, können Sie diese Übung auch am Computer machen.

1. Sie schreiben an einen Sozialarbeiter des Bürgermeisteramtes Ihrer Stadt, um ihn auf die Situation eines sehr alten mittellosen Nachbarn ohne Familie hinzuweisen.
2. Sie schreiben an die Firma, die Sie beschäftigt, um Ihre Abwesenheit aus gesundheitlichen Gründen zu entschuldigen. (Sie fügen Ihrem Schreiben das ärztliche Attest bei.)
3. Sie schreiben an den Gewerbeaufsichtsbeamten, um ihn um Unterstützung in einem Konflikt mit Ihrem Arbeitgeber zu bitten, indem es um die Überstunden geht, die Sie gemacht haben.
4. Sie haben schon vor einem Jahr bei der Gemeinde einen Antrag für eine Sozialwohnung mit moderater Miete gestellt. Seinerseits haben Sie sich mit dem zuständigen Sachbearbeiter der Gemeinde getroffen, der sich um Sozialwohnungen kümmert und der Sie freundlich empfangen hatte. Trotzdem haben Sie immer noch keine Nachricht über den Stand des Antrages und auch kein Wohnungsangebot bekommen. Sie schreiben an den Angestellten, der Sie betreut hat, um erneut anzufragen und die Aufmerksamkeit auf Ihre derzeitige Situation zu lenken.

ZEIGEN SIE IHRE ARBEIT DEM AUSBILDER.