

Herzlich willkommen



Ulrich Fischer-Weissberger
pensionierter Gymnasiallehrer
für
Deutsch.
Geschichte
Ethik

uliweissberger@posteo.de



[https://fischer-weissberger-filme-
medien-geschichte-kultur.net/](https://fischer-weissberger-filme-medien-geschichte-kultur.net/)

Willkommen zur ersten Sitzung „Deutsch“!

Was Sie erwartet:

Block 1: ca. 8.05 – 8.40

Unser Deutschkurs: Ziele, Wünsche, Organisatorisches

Block 2: ca. 8.45 – 10.00.  9.15 – 9.30

„Kommunikation“ als Grundlage (nicht nur) für das Fach
Grundlagen

Block 3: ca. 10.00 – 11.00

Thema: „Bericht“

Kennzeichen und Übungen



11.00 - 11.15

Block 4: ca. 11.10 – 12.15

Thema: „Beschreibung“

Kennzeichen und Übung

Fortbildungslehrgang zum
Staatlich geprüften Techniker
(m/w/d)

1. Semester

**Ein Ziel ist eine erfolgreiche
Klausur im 3. Semester.**

Fach **Deutsch/Kommunikation**

Modul Fachbeschreibung

Präsenzstunden à 45 min in Samstagspräsenzphasen:

Semester	1	2
Stunden	5	17

- Prüfungszeitpunkt:** 1. Hälfte des 3. Semesters
- Prüfungsart:** Schriftliche Endprüfung
- Prüfungsdauer:** 180 min
- Prüfungshilfsmittel:** Duden oder vergleichbares Werk der Rechtschreibung und Zeichensetzung (vom Prüfling zur Prüfung mitzubringen)
- Prüfungsvorbereitung:** in die Präsenzphasen des 2. Semesters integriert

Semester	Module
1	Modul Fachbeschreibung Lernmodul 1
2	Lernmodule 2 bis 4 Modul Musterklausur

Planung
Präsenzstunden

Planung Prüfung

Planung
Materialversand

Inhalt

Lernmodul 1 Formen der berufsbezogenen schriftlichen Kommunikation realisieren

1 Schriftliche Kommunikation/Korrespondenz

- 1.1 Geschäftsbriefe
- 1.2 Bewerbungen
 - 1.2.1 Bewerbungsanschreiben
 - 1.2.2 Lebenslauf
 - 1.2.3 Arbeitszeugnis
- 1.3 Korrespondenz mittels elektronischer Medien

Fischer-
Weiss-
berger

2 Berichte

- 2.1 Berichtsformen
- 2.2 Protokolle

3 Beschreibungen

- 3.1 Gegenstandsbeschreibungen
- 3.2 Vorgangsbeschreibungen
- 3.3 Bedienungsanleitungen

Lernmodul 2 Schriftliche und mündliche Präsentationsformen umsetzen

1 Arbeitstechniken und Mediennutzung

- 1.1 Informationsrecherche
- 1.2 Umgang mit Büchern und anderen umfangreichen Publikationen
- 1.3 Recherche im Internet
- 1.4 Informationen strukturieren

2 Argumentation

- 2.1 These
- 2.2 Beweis

Frau Zelm

3 Erörterungen

- 3.1 Die zwei Arten der Erörterung
- 3.2 Ausarbeitung der Erörterung
- 3.3 Dialektische Erörterung

4 Arbeit mit Texten

- 4.1 Textarten
- 4.2 Textbearbeitung
 - 4.2.1 Überblicksinformationen
 - 4.2.2 Textwiedergabe
 - 4.2.3 Interpretation einer Textstelle
 - 4.2.4 Stellungnahme

5 Verbale Kommunikationsformen im beruflichen Umfeld

- 5.1 Grundregeln der Gesprächsführung und der Rhetorik
- 5.2 Ausgesuchte Formen des mündlichen Sprachgebrauchs
 - 5.2.1 Gespräche und Telefonate
 - 5.2.2 Vorstellungsgespräch
 - 5.2.3 Diskussionen
- 5.3 Vortragsformen

Lernmodul 3 Situationsgerecht kommunizieren

1 Bearbeitung eines literarischen Textes

2 Bearbeitung eines Textes aus Politik und Zeitgeschichte

3 Bearbeitung einer berufstypischen Situation anhand eines Fallbeispiels

Lernmodul 4 Regeln der deutschen Sprache anwenden

1 Groß- und Kleinschreibung

- 1.1 Wortarten
- 1.2 Allgemeine Bemerkungen zur Groß- und Kleinschreibung
- 1.3 Substantivistischer Gebrauch von Adjektiven und Verben
- 1.4 Kleinschreibung ursprünglicher Substantive
- 1.5 Schreibung von Zeitangaben

2 Zusammen- und Getrennschreibung

3 Schreibregeln für Konsonanten

4 Zeichensetzung

- 4.1 Der Satz und seine Glieder
- 4.2 Die Satzschlusszeichen
- 4.3 Die leichten Satzzeichen
- 4.4 Die wichtigsten Kommaeregeln
- 4.5 Besondere Fälle der Kommaeregeln
- 4.6 Die Zeichensetzung in wörtlicher Rede

Formen der berufsbezogenen schriftlichen Kommunikation realisieren

LERNMODUL 1

Ziele

Inner- und außerbetriebliche Kontakte erfolgen häufig schriftlich. Neben den inhaltlichen Aspekten haben Stil und äußere Form immer den Charakter einer Visitenkarte des Autors oder des von ihm repräsentierten Unternehmens. Um hier die gewünschte positive Wirkung zu erzielen, ist eine Korrespondenz in hoher Qualität erforderlich.

Der Schwerpunkt von Technikerinnen und Technikern verlagert sich in ihrem beruflichen Werdegang zunehmend von verrichtenden zu konzeptionellen, planerischen und organisatorischen Tätigkeiten. Um die teilweise komplexen Arbeitsergebnisse dauerhaft und nachvollziehbar festzuhalten, bedarf es einer sachgerechten Dokumentation.

Aus diesen Gründen werden im Lernbereich 1 die Grundlagen der schriftlichen Korrespondenz vorgestellt. In Lernbereich 2 und 3 werden Berichte und Beschreibungen als wesentliche Bereiche der berufsbezogenen Dokumentation erarbeitet.

Alle notwendigen Informationen und Arbeitsunterlagen sind in diesem Lernmodul enthalten.

Ausgangssituation

Dieses Lernmodul ist im häuslichen Studium zu erarbeiten.

Der benötigte Zeitaufwand liegt bei ca. 18 Stunden.

Zusätzlich finden in den semesterbezogenen Präsenzphasen 5 Stunden Festigung und Vertiefung fachspezifischer und fächerübergreifender Zusammenhänge sowie die Beschreibung typischer Aufgaben und Problemstellungen statt.

Planung

Inhaltsverzeichnis

↑ Voraussetzung

1 Schriftliche Kommunikation / Korrespondenz	3
1.1 Geschäftsbriefe	4
1.2 Bewerbungen	14
1.2.1 Bewerbungsanschreiben	21
1.2.2 Lebenslauf	29
1.2.3 Arbeitszeugnis	34
1.3 Korrespondenz mittels elektronischer Medien	40
2 Berichte	45
2.1 Berichtsformen	45
2.2 Protokolle	52
3 Beschreibungen	61
3.1 Gegenstandsbeschreibungen	61
3.2 Vorgangsbeschreibungen	66
3.3 Bedienungsanleitungen	73
Lösungsanhang	80

Wird in Lernmodul 3
MUSTERKLAUSUR besprochen!

Fach: Deutsch/Kommunikation

Zeit: 180 min

Hilfsmittel: Duden oder vergleichbares Werk der Rechtschreibung und Zeichensetzung
(vom Prüfling zur Prüfung mitzubringen)

Diese Musterklausur ist als inhaltliches **und** zeitliches Training zur Vorbereitung auf die Klausur dieses Faches zu verstehen und zu bearbeiten.

Prozentverteilung der Aufgaben

Aufgabe 1:	13	→ 1. Semester
Aufgabe 2:	21	→ 2. Semester
Aufgabe 3:	33	→ 2. Semester
Aufgabe 4:	33	→ 2. Semester

1. Semester: 5 Stunden
2. Semester: 17 Stunden

Summe: 100

Hinweis zur Aufgabe 2:

Alternativ zum Thema „Formen der berufsbezogenen schriftlichen Kommunikation realisieren/**Bericht**“ kann Aufgabe 2 auch das Thema „Formen der berufsbezogenen schriftlichen Kommunikation realisieren/**Vorgangsbeschreibung**“ zum Inhalt haben.

Es kann nicht zwischen den beiden Alternativen gewählt werden! In der Prüfung wird entweder die eine oder die andere Möglichkeit abgefragt, es ist also notwendig, sich auf **beide** Varianten vorzubereiten!

Fachbereich: alle Fachrichtungen

Fach: **Deutsch/Kommunikation**



Aufgabe 2 (Thema: „Formen der berufsbezogenen schriftlichen Kommunikation realisieren“

hier: Bericht)

Schreiben Sie einen sachlich-neutralen Bericht über ein Ereignis! Alle wichtigen Fakten und Vorgänge sollen darin enthalten sein!



GMA-TECHNIKUM

Alternativ:

Aufgabe 2 (Thema: „Formen der berufsbezogenen schriftlichen Kommunikation realisieren“

hier: Vorgangsbeschreibung)

Verfassen Sie eine Anleitung für das Anlegen eines Gartenteiches mit Folie!

Hinweis auf das Wesentliche aus der Deutschsitzung zum Modul 1

9.7.2022

4 Teile

1. Deutschkurs: Ziele, Wünsche Organisatorisches
 - Hauptziel ist eine erfolgreiche Klausur im 3. Semester
 - In der Klausur wird geprüft:
 - Regeln der deutschen Rechtschreibung anwenden (Modul 4)
 - Bericht oder Beschreibung (Modul 1)
 - Situationsgerecht kommunizieren (z.B. Texterarbeitung, Modul 2)
 - Schriftliche und mündliche Präsentationen umsetzen (z.B. kurze Erörterung, Modul 3)
2. Kommunikation als Grundlage (nicht nur) für das Fach
 - Kommunikationsregeln, Modelle, Brief an unzufriedenen Kunden schreiben
3. Bericht
 - Vier Kriterien, Übungsbeispiel Unfallbericht (vgl. Präsentation)
4. Beschreibung
 - Die Gegenstandsbeschreibung ist Teil, der Beginn, der Vorgangsbeschreibung, Übungsbeispiel: Das Schleusen (vgl. Präsentation)

Fazit

Die Vorbereitungsmaterialien sind sehr ausführlich. Bei der Vor- und Nachbereitung der Präsenzveranstaltungen sollten Sie vor allem die Übungen machen und sich nur das Wesentliche für die Prüfung Relevante einprägen.

Wichtig ist es, so oft wie möglich zu schreiben und zu lesen und den Gebrauch des Dudens zu üben.

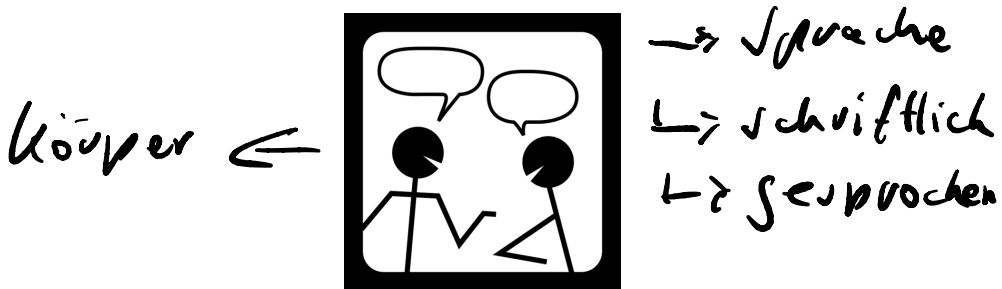
Kommunikation – ein Minenfeld.
Wie kommt man unbeschadet hindurch?



Kommunikation - Grundmodell



Notwendigkeit eines Trägers / Mediums



Kommunikation – Grundregel Eins



Man kann nicht NICHT kommunizieren



<http://stockagency.panthermedia.net/m/stock-photos/17883608>

Zwei Formen von Sprache

Verbal (Wörter)

Nonverbal (Körper)

Geschrieben

Gesprochen

Stimme

Mimik

Gestik



untrennbar



Körper-
haltung

20

%

der Nachricht
(Information)

80 %

Zwei Formen von Sprache

Verbal (Wörter)

Nonverbal (Körper)

Geschrieben

Gesprochen

Stimme

Mimik

Gestik

untrennbar

Der Körper lügt nicht (völlig) – nur wenn Verbales und Nonverbales **übereinstimmen** (= Kongruenz), dann ist die Botschaft **klar** = **ehrlich**



Kommunikation - Grundmodell



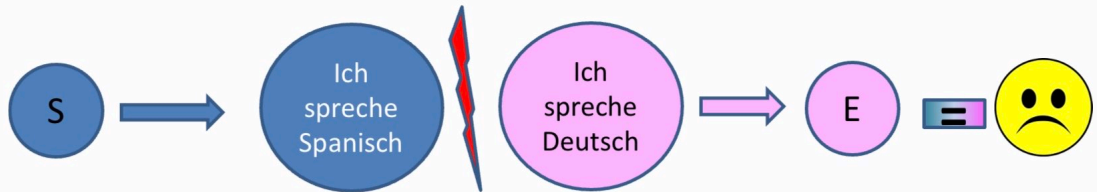
1.) Sprechen wir die gleiche Sprache?



Kommunikation - Grundmodell

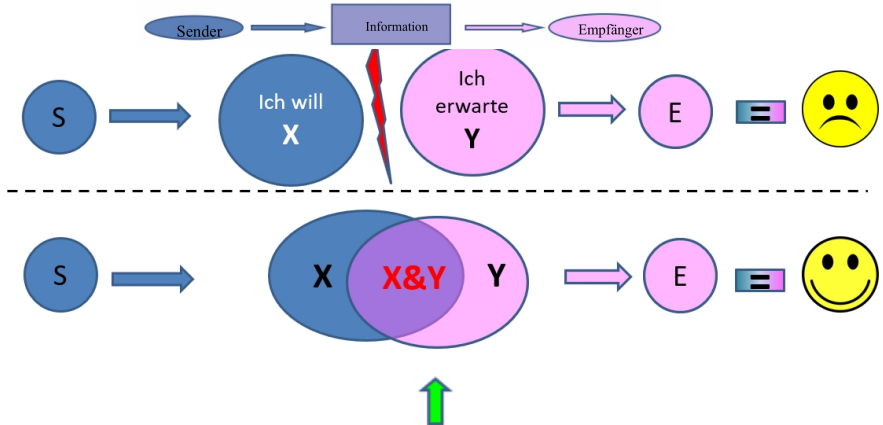


1.) Sprechen wir die gleiche Sprache?



Kommunikation - Grundmodell

2.) Meine Absicht? Deine Erwartung?



Übereinstimmung von **Gesprochenem** und
ABSICHT/ERWARTUNG

Schreibübung:

Beschreiben Sie die vorherige
Folie in eigenen Worten.

5 Minuten

Auf der Folie ist ein Schema zu sehen,
dass eine Kommunikation zweier Personen
(Sender und Empfänger) **darstellt**
simuliert.

Diese Kommunikation ist in zwei
Situationen eingeteilt. Die erste Situation zeigt,
dass der Sender mit dem Empfänger
kommunizieren möchte und der Empfänger
auch diese Kommunikation erwartet.
Die Kommunikation scheitert aufgrund
der Information. Das Ergebnis dieser
Situation wird mit einem traurigen Smiley
gekennzeichnet.

Leider reicht
das nicht!



Kommunikation – Grundregel Zwei



Aus dem, was wir aussenden, konstruiert
das Gegenüber seine eigene Wirklichkeit.

Dazu jetzt ein
kleine
Geschichte ...

Die Geschichte mit dem Hammer

Ein Mann will ein Bild aufhängen.

Den Nagel hat er, nicht aber den Hammer. Der Nachbar hat einen. Also beschließt unser Mann, hinüberzugehen und ihn auszuborgen.

Doch da kommt ihm ein Zweifel: Was, wenn der Nachbar mir den Hammer nicht leihen will? Gestern grüßte er mich nur so flüchtig. Vielleicht war er in Eile.

Aber vielleicht war die Eile nur vorgeschützt, und er hat etwas gegen mich. Und was? Ich habe ihm nichts angetan; der bildet sich da etwas ein. Wenn jemand von mir ein Werkzeug borgen wollte; ICH gäbe es ihm sofort. Und warum nicht? Wie kann man einem Mitmenschen einen so einfachen Gefallen abschlagen? Leute wie dieser Kerl vergiften einem das Leben. Und dann bildet er sich noch ein, ich sei auf ihn angewiesen. Bloß weil er einen Hammer hat. Jetzt reicht's mir wirklich.

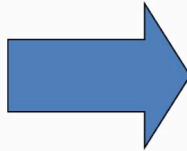
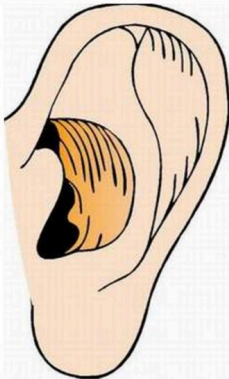
Und so stürmt er hinüber, läutet, der Nachbar öffnet, doch noch bevor er ‚Guten Tag‘ sagen kann, schreit ihn unser Mann an: „*Behalten Sie sich Ihren Hammer, Sie Rüpel!*“

aus: Paul Watzlawick, *Anleitung zum Unglücklichsein*

Kommunikation – Grundregel Drei



Unser Hören bestimmt unsere Antworten.



Kommunikation - Grundmodell

Er fragt: "Was ist das Grüne in der Suppe?"



Er fragt: "Was ist das Grüne in der Suppe?"



Sie antwortet: "Wenn es dir nicht schmeckt,
kannst du ja woanders essen!"

Kommunikation - Grundmodell

Jede Nachricht hat – mindestens – vier Seiten



Kommunikation - Grundmodell

Jede Nachricht hat – mindestens – vier Seiten

"Da ist etwas Grünes,"

Sache



Kommunikation - Grundmodell

Jede Nachricht hat – mindestens – vier Seiten

"Da ist etwas Grünes"

Sache

*"Ich weiß
nicht, was
es ist"*

Selbst



Kommunikation - Grundmodell

Jede Nachricht hat – mindestens – vier Seiten

"Da ist etwas Grünes."

Sache

*"Ich weiß
nicht, was
es ist!"*

Selbst



Beziehung

"Du wirst es wissen!"

Kommunikation - Grundmodell

Jede Nachricht hat – mindestens – vier Seiten



"Da ist etwas Grünes."

Sache



*"Ich weiß
nicht, was
es ist!"*

Selbst



Beziehung

Aufforderung

Appell



*"Sag mir, was
es ist!"*



"Du wirst es wissen!"

Kommunikation - Grundmodell

Jede Nachricht hat – mindestens – vier Seiten,

***... und wir hören auf
ebenso vielen Ohren...***



Sache



Selbst



Appell



Beziehung



Kommunikation - Grundmodell

Jede Nachricht hat – mindestens – vier Seiten



"Da ist etwas Grünes!"



Sache



Selbst

Appell

Beziehung



Kommunikation - Grundmodell

Jede Nachricht hat – mindestens – vier Seiten



"Da ist etwas Grünes."



*"Ich weiß nicht,
was es ist"*



Sache



**"Mir
schmeckt
es nicht!"**

Selbst



Appell



Beziehung



Kommunikation - Grundmodell

Jede Nachricht hat – mindestens – vier Seiten



"Da ist etwas Grünes."



*"Ich weiß nicht,
was es ist!"*



Sache



*"Sag mir, was es
ist!"*



**"Mir
schmeckt
es nicht!"**

Selbst

Appell



**"Lass es
das
nächste
Mal
weg!"**

Beziehung



Kommunikation - Grundmodell

Jede Nachricht hat – mindestens – vier Seiten



"Da ist etwas Grünes."



*"Ich weiß nicht,
was es ist!"*



**"Mir
schmeckt
es nicht!"**

Selbst



Beziehung



*"Sag mir, was es
ist!"*



**"Lass es
das
nächste
Mal
weg!"**

Appell



"Du wirst es wissen!"



**"Du bist eine
schlechte Köchin!"**

Zwei Formen von Sprache

Verbal (Wörter)

Nonverbal (Körper)

Geschrieben

Gesprochen

Stimme

Mimik

Gestik



untrennbar

20

%



der Nachricht
(Information)

80 %

Schreibübung:

Beschreiben Sie die vorherige
Folie in eigenen Worten.

5 Minuten

Der Ton macht die Musik

Je nachdem, wie ich etwas sage, aktiviere ich eher das eine oder andere Ohr beim Empfänger/Zuhörer.



Die Formulierung gibt mit den Ausschlag

Je nachdem, wie ich etwas formuliere, aktiviere ich eher das eine oder andere Ohr beim Empfänger/Zuhörer.

„Igitt, da ist etwas Grünes in der Suppe.“

„Schau mal, da ist etwas Grünes, das sieht interessant aus. Was ist das für ein Gewürz?“

Kommunikation – Grundregel Vier



Die Beziehungsebene dominiert immer!



Kommunikation - Grundmodell

Jede Nachricht hat – mindestens – vier Seiten



"Da ist etwas Grünes."



*"Ich weiß nicht,
was es ist!"*



**"Mir
schmeckt
es nicht!"**

Selbst



*"Sag mir, was es
ist!"*



**"Lass es
das
nächste
Mal
weg!"**

Appell

Beziehung



"Du wirst es wissen!"



**"Du bist eine
schlechte Köchin!"**

Kommunikation - Grundmodell

Jede Nachricht hat – mindestens – vier Seiten



"Da ist etwas Grünes,"

*"Ich weiß nicht,
was es ist!"*



Selbst

Sache



Beziehung

"Du wirst es wissen!"



-

*"Sag mir, was es
ist!"*



Appell



Kommunikation - Grundmodell

Jede Nachricht hat – mindestens – vier Seiten



"Da ist etwas Grünes!"

*"Ich weiß nicht,
was es ist!"*



**"Mir
schmeckt
das gut!"**

Selbst



Beziehung

"Du wirst es wissen!"



**"Du bist eine gute
Köchin!"**

*"Sag mir, was es
ist!"*



**„Probiere
immer
wieder
neue
Gewürze
aus!“**

Appell

Kommunikation – ein Eisberg

Sache

Bewusste Ebene - Sachebene

*Themen, Anliegen, Aussagen,
Handlungen – ca. 1/7*

Selbst

Appell

Unbewusste / teilbewusste Ebene – Psychosoziale Ebene

*Gefühle, Einstellungen, Ängste, Erfahrungen,
Wahrnehmungen, Vorurteile, Interpretationen, Sympathien,
Antipathien, Wünsche, Hoffnungen etc., etc. – ca. 6/7*

Beziehung

Kommunikation - Grundmodell



Wir können nicht wissen, was wir mit
unserer Botschaft beim Gegenüber
auslösen,

denn ...

Kommunikation – Grundregel Fünf



Ich weiß erst, was ich gesagt habe, wenn
mein Gegenüber antwortet.



Achte darauf, wie und was du sagst.

Kommunikation - Grundmodell



Wir können nicht wissen, was wir mit
unserer Botschaft beim Gegenüber
auslösen.



Wir sind verantwortlich für die Klarheit
unserer Botschaft.



Chance: Ein Angebot für jedes Ohr

1. "Da ist etwas Grünes in der Suppe"

2. "Ich weiß
nicht, was es
ist"



4. "Bitte
sag mir,
was es ist"

3. "Ich vertraue dir, dass du es richtig machst"

Zwei Formen von Sprache

Verbal (Wörter)

Geschrieben



Nonverbal (Körper)

Gesprochen

Stimme

Mimik

Gestik

untrennbar

20 %

der Nachricht
(Information)



80 %

Wenn dieser Teil
nicht zur Verfügung
steht ...

Dann muss
dieser Teil umso
klarer sein!

Übung 1:

Eine (fast) alltägliche Situation:

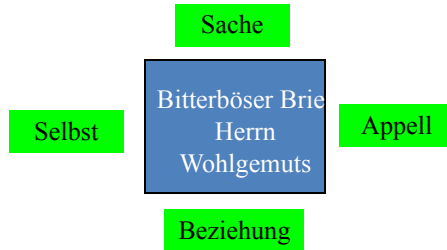
Der Kunde, Herr Walter Wohlgemut von der Firma Hans Meier GmbH, beschwert sich in einem bitterbösen Brief an die Firma Hanselmann über die Lieferverzögerung eines bestellten Gerätes und droht mit Stornierung des Auftrages.

Sie sind der Absender des Briefes.

Zeichnen Sie das Nachrichtenquadrat für Ihre Nachricht und formulieren Sie für jede Ebene einen Satz!

Arbeitszeit: 5 min

Schwarz blond → Wohlgemut
Rot OKV → Mitarbeiter Herrsel-
mann



Ich bin
unzufrieden,
enttäuscht,
wütend

Selbst

Bitterböser Brief
Herrn
Wohlgemuts

Beziehung

Sache

Appell

Sie haben das Gerät nicht
fristgerecht
geliefert.

Ich will
eine
Entschuldigung

Sie sind unzuverlässig

Sie haben das Gerät nicht geliefert.

Sache

Bitterböser Brief
Herrn
Wohlgemuts

Selbst

Appell

Besorgen Sie
das Gerät

Beziehung

Sch muss ihm
entgegenkommen

Ich brauche
das Gerät.
Ich bin unfähig

Sch bin enttäuscht,

Der Kunde ist unzufrieden
mit mir

Übung 2:

 gemeinsam durchgehen

Lesen Sie nun auf S. 43 Ihres Materials den Antwortbrief des Herrn Gedankenlos.

An welchen Stellen würden Sie sich als Herr Wohlgemut ärgern und warum?

Markieren Sie diese Stellen.

Arbeitszeit: 10 min.

Der Brief an Herrn Wohlgemut ist auf S. 43 ihrer Lernmaterialien.

→ Formalisieren

Sehr geehrter Herr Wohlgemut,

Ihr Schreiben vom 12.10.20xx haben wir mit heutiger Post erhalten. In Ihrem Brief schreiben Sie, dass Sie auf die Lieferung des Gerätes K 23 mit der Bestellnummer 4216 schon seit mehr als 4 Wochen warten und nun einen Rücktritt vom Auftrag ins Auge fassen, da wir Ihnen diesen Termin als Liefertermin avisiert hatten. Das Gerät haben Sie mit schriftlicher Bestellung vom 04. März 20xx bei uns in Auftrag gegeben. Für die Lieferverzögerung können wir selbst nichts, da unser Lieferant für die Kleinteile für dieses Gerät, die Firma Langsam GmbH & Co. KG in Musterleben, uns diese Teile bis heute auch noch nicht geliefert hat. Diese Teile benötigen wir aber, um das Gerät zusammenbauen zu können und ohne diese Teile funktioniert das Gerät nicht richtig. Wir haben die Firma Langsam unsererseits schon mehrmals angerufen und die Lieferung der Kleinteile angemahnt, sodass Sie, sehr geehrter Herr Wohlgemut, so schnell wie möglich das bestellte Gerät bekommen. Die Firma Langsam hat uns ihrerseits als Liefertermin den 20.10.20xx genannt. Wir werden uns sogleich nach Erhalt der Teile an die Arbeit machen und das Gerät für Sie fertig stellen. Wir denken, dass Sie dann spätestens am Ende des Monats das Gerät erhalten. Wir möchten Sie bitten, sich bis dahin noch etwas zu gedulden und verbleiben mit vorzüglicher Hochachtung

Sehr geehrter Herr Wohlgemut,

Ihr Schreiben vom 12.10.20xx haben wir mit heutiger Post erhalten. In Ihrem Brief schreiben Sie, dass Sie auf die Lieferung des Gerätes K 23 mit der Bestellnummer 4216 schon seit mehr als 4 Wochen warten und nun einen Rücktritt vom Auftrag ins Auge fassen, da wir Ihnen diesen Termin als Liefertermin avisiert hatten. Das Gerät haben Sie mit schriftlicher Bestellung vom 04. März 20xx bei uns in Auftrag gegeben. Für die Lieferverzögerung können wir selbst nichts, da unser Lieferant für die Kleinteile für dieses Gerät, die Firma Langsam GmbH & Co. KG in Musterleben, uns diese Teile bis heute auch noch nicht geliefert hat. Diese Teile benötigen wir aber, um das Gerät zusammenbauen zu können und ohne diese Teile funktioniert das Gerät nicht richtig. Wir haben die Firma Langsam unsererseits schon mehrmals angerufen und die Lieferung der Kleinteile angemahnt, sodass Sie, sehr geehrter Herr Wohlgemut, so schnell wie möglich das bestellte Gerät bekommen. Die Firma Langsam hat uns ihrerseits als Liefertermin den 20.10.20xx genannt. Wir werden uns sogleich nach Erhalt der Teile an die Arbeit machen und das Gerät für Sie fertig stellen. Wir denken, dass Sie dann spätestens am Ende des Monats das Gerät erhalten. Wir möchten Sie bitten, sich bis dahin noch etwas zu gedulden und verbleiben mit vorzüglicher Hochachtung

Übung 3:

→ Lösung Weissberger
mit Musterlösung ver-
gleichen.

Sie wollen mit Ihrer Antwort erreichen, dass Herr Wohlgemut Ihnen als zufriedener Kunde erhalten bleibt.

Formulieren Sie nun eine Antwort auf Herrn Wohlgemuts Brief, indem Sie mit diesem Ziel auf alle 4 Seiten seiner Nachricht eingehen.

Arbeitszeit: 15 min.

Lösungsvorschlag:

Bezug zum Quadrat:

Lösungsvorschlag:

Sehr geehrter Herr Wohlgemut,
vielen Dank für Ihr Schreiben vom 12.6., das wir mit
heutiger Post erhalten haben.

Bezug zum Quadrat:

□ *Sache, Beziehung:*
sofortige Antwort =
Wertschätzung

Lösungsvorschlag:

Sehr geehrter Herr Wohlgemut,
vielen Dank für Ihr Schreiben vom 12.6., das wir mit
heutiger Post erhalten haben.

Wir bedauern sehr, dass die Lieferung des von Ihnen
bestellten Geräts noch nicht erfolgen konnte und bitten
um Entschuldigung für die dadurch entstandenen
Unannehmlichkeiten.

Bis zum endgültigen Liefertermin, den wir Ihnen
verbindlich zum zusagen, bieten wir Ihnen ein
kostenfrei ein Alternativgerät zur Nutzung an, das wir
heute per Kurier an Sie abgeschickt haben.

Bezug zum Quadrat:

☐ *Sache, Beziehung:*
sofortige Antwort =
Wertschätzung

☐ *Ich / Beziehung*

☐ *Appell*

Lösungsvorschlag:

Sehr geehrter Herr Wohlgemut,
vielen Dank für Ihr Schreiben vom 12.6., das wir mit
heutiger Post erhalten haben.

Wir bedauern sehr, dass die Lieferung des von Ihnen
bestellten Geräts noch nicht erfolgen konnte und bitten
um Entschuldigung für die dadurch entstandenen
Unannehmlichkeiten.

Bis zum endgültigen Liefertermin, den wir Ihnen
verbindlich zum zusagen, bieten wir Ihnen ~~ein~~
kostenfrei ein Alternativgerät zur Nutzung an, das wir
heute per Kurier an Sie abgeschickt haben.

Zusätzlich erhalten Sie einen Nachlass von 5% auf den
Kaufpreis des bestellten Gerätes.

Wir hoffen, dass wir Ihnen damit helfen konnten und
würden uns freuen, Sie auch weiterhin als Kunden
behalten zu dürfen.

Bezug zum Quadrat:

☐ *Sache, Beziehung:
sofortige Antwort =
Wertschätzung*

☐ *Ich / Beziehung*

☐ *Appell*

☐ *Beziehung*

☐ *Ich, Beziehung*

Lösungen
Lösungsanhang
1 Schriftliche Korrespondenz
Aufgabe 1

Im Brieftext ist das Datum, das in die Bezugszeile gehört, erwähnt; der Betreff taucht nicht auf. Die Formulierungen sind umständlich und der Schreiber kommt nicht richtig „zur Sache“. Die Punkte **Einleitung** und **Grund** (Entschuldigung/Reaktion auf Verärgerung), das **Anliegen** (Kundeninformation) und die **einzelnen Gründe** (Zulieferer) sind einerseits kaum, andererseits zu ausführlich (Schuldverschiebung) beschrieben. Den Kunden interessiert die Schwierigkeit der Firma Hanselmann mit ihrem Zulieferer nicht. Er will endlich sein Gerät K 23. **Stil** und **Wortwahl** sind schwammig und zum Schluss unverschämt (Kunde soll sich gedulden!). Der versierte Korrespondent einer Firma hält sich an die Faustregeln:

- Kompetenz zeigen
- Verantwortung übernehmen
- Kundenwunsch erfassen
- Lösungen erarbeiten und vorschlagen

Der Brief könnte so aussehen:

Hanselmann Maschinenbau KG

Hans Meier GmbH
Herrn Walter Wohlgemut
Musterstraße 12
12345 Musterhausen

Ihre Nachricht vom	Ihr Zeichen	Unser Zeichen	Es schreibt Ihnen	Durchwahl	Datum
12.06.20xx	Me/Wo	KD/rr	Rolf Richtig	- 123	13.06.20xx

Lieferverzögerung Gerät K 23, Ihre Bestellung vom 04. März 20xx

Sehr geehrter Herr Wohlgemut,

das Recht eines jeden Kunden ist, bestellte Ware so schnell wie möglich zu erhalten. Wir verstehen Ihre Verärgerung. Wie Sie aus vorangegangenen Bestellungen wissen, haben wir immer termingerecht geliefert. Nun ist aber leider der Fall eingetreten, dass einer unserer sonst sehr zuverlässigen Lieferanten für Kleinteile des K 23 nicht geliefert hat und wir die Endmontage noch nicht vornehmen konnten. Wir haben nun eine Lieferzusage zum 20.06.20xx. Das Gerät geht Ihnen dann sofort am 22.06.20xx zu. Wir bedauern außerordentlich die Verzögerung bei diesem Auftrag und bitten Sie um Verständnis und Entschuldigung. Wir garantieren Ihnen in Zukunft die gewohnt pünktliche Lieferung.

Mit freundlichen Grüßen

Hanselmann
Maschinenbau KG

i.V. Rolf Richtig

Pause

