

Herzlich willkommen

A scenic landscape featuring a vast green field in the foreground, likely a cereal crop, with its stalks swaying in the wind. Beyond the field, a range of mountains with snow-capped peaks is visible under a bright blue sky filled with scattered white clouds. The overall scene is a peaceful and natural outdoor setting.

Ulrich Fischer-Weissberger
pensionierter Gymnasiallehrer
für
Deutsch. uliweissberger@posteo.de
Geschichte
Ethik



[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

Planung Präsenzstunden

Prüfungszeitpunkt: 1. Hälfte des 3. Semesters

Prüfungsart: Schriftliche Endprüfung

Prüfungsduer: 180 min

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

Prüfungsvorbereitung: in die Präsenzphasen des 2. Semesters integriert

Planung Prüfung

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

Planung Materialversand

Inhalt**Lernmodul 1** Formen der berufsbezogenen schriftlichen Kommunikation realisieren**1 Schriftliche Kommunikation/Korrespondenz**

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

Fischew-
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 Getrenntschreibung

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 Kommaregeln
- 4.5 Besondere Fälle der Kommaregeln
- 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

	<i>↑ Voraussetzung</i>
1 Schriftliche <u>Kommunikation / Korrespondenz</u>	3
1.1 Geschäftsbriebe	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 besprochen.

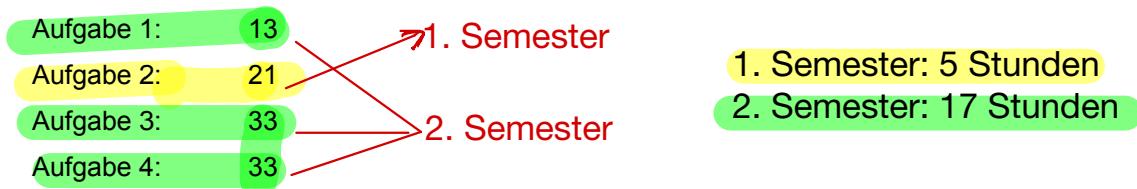
Fach: **Deutsch/Kommunikation**

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



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!



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.

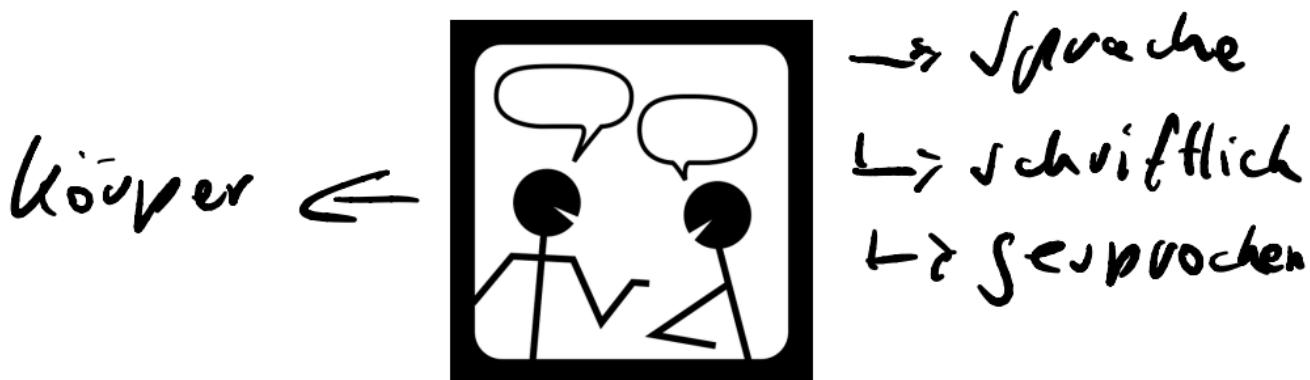
Kommunikation – ein Minenfeld.
Wie kommt man unbeschadet hindurch?



Kommunikation - Grundmodell



Notwendigkeit eines Trägers / Mediums



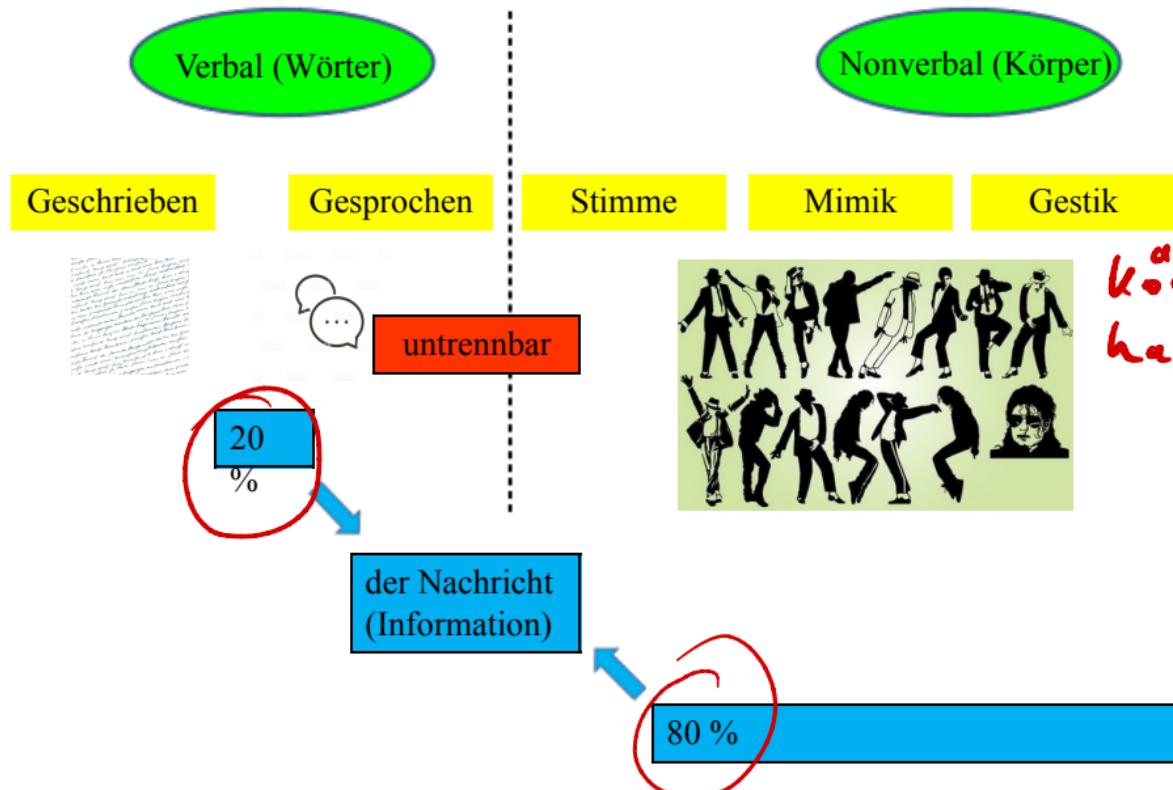


Kommunikation – Grundregel Eins

Man kann nicht NICHT kommunizieren



Zwei Formen von Sprache



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**



© Can Stock Photo

Kommunikation - Grundmodell



1.) Sprechen wir die gleiche Sprache?



Kommunikation - Grundmodell

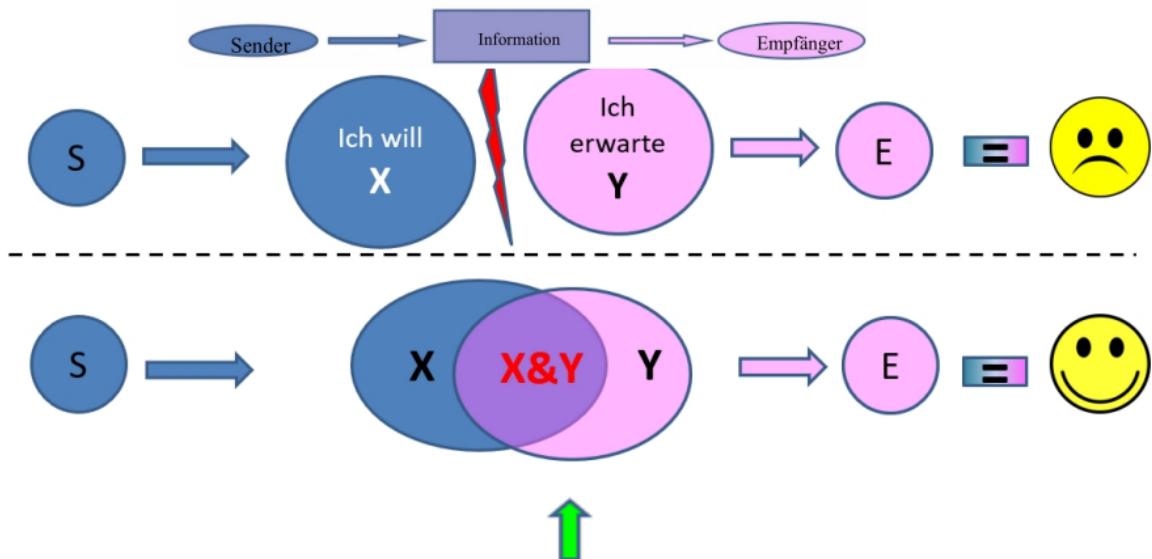


1.) Sprechen wir die gleiche Sprache?



Kommunikation - Grundmodell

2.) Meine Absicht? Deine Erwartung?



Übereinstimmung von **Gesprochenem** und
ABSICHT/ERWARTUNG

Schreibübung:

Beschreiben Sie die vorherige Folie in eigenen Worten.

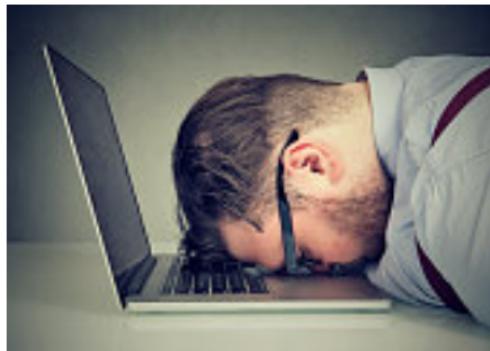
5 Minuten

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

Diese Kommunikation ist in zwei Situationen unterteilt. 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 vorgeschrützt, 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.

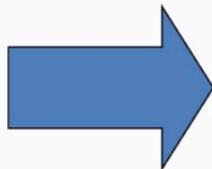
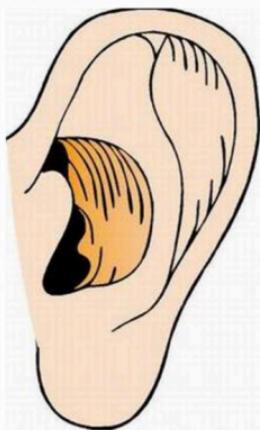
Und so stürmt er hinüber, läutet, der Nachbar öffnet, doch noch bevor er „*Guten Tag*“ sagen kann, schreit ihn unser Mann an: „*Behalten Sie sich Ihren Hammer, Sie Rüpel!*“

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



Aufforderung

Appell



*"Sag mir, was
es ist!"*

Beziehung



"Du wirst es wissen!"

Kommunikation - Grundmodell

Jede Nachricht hat – mindestens – vier Seiten,

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



Sache



Selbst



Appell



Beziehung



nach Reinhold Miller

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."



Sache

*"Ich weiß nicht,
was es ist!"*



**"Mir
schmeckt
es nicht!"**

Selbst



Appell



Beziehung



Kommunikation - Grundmodell

Jede Nachricht hat – mindestens – vier Seiten

"Ich weiß nicht,
was es ist!"

"Mir schmeckt
es nicht!"



"Da ist etwas Grünes."



Sache



Selbst



"Sag mir, was es
ist!"



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



*"Sag mir, was es
ist!"*



Appell

*"Lass es
das
nächste
Mal
weg!"*

Beziehung

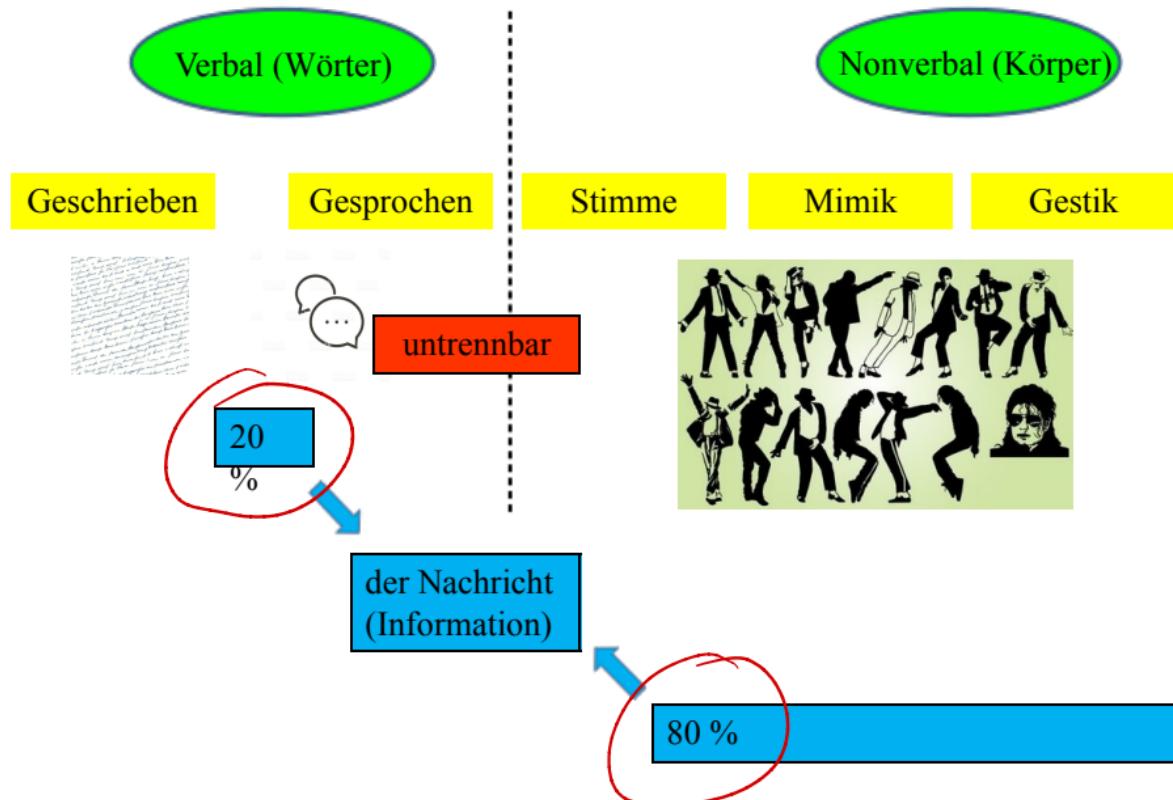


"Du wirst es wissen!"



*"Du bist eine
schlechte Köchin!"*

Zwei Formen von Sprache



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!"*



Appell

*"Lass es
das
nächste
Mal
weg!"*

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



Appell

*"Sag mir, was es
ist!"*



Beziehung

"Du wirst es wissen!"



Kommunikation - Grundmodell

Jede Nachricht hat – mindestens – vier Seiten



"Da ist etwas Grünes!"

*"Ich weiß nicht,
was es ist!"*



*"Mir
schmeckt
das gut!"*

Selbst

Sache



Beziehung

"Du wirst es wissen!"



*"Du bist eine gute
Köchin!"*

*"Sag mir, was es
ist!"*



*„Probiere
immer
wieder
neue
Gewürze
aus!“*

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



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!"

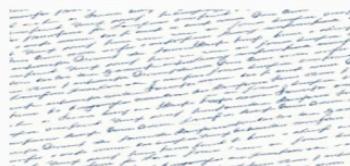


3. "Ich vertraue dir, dass du es richtig machst."

Zwei Formen von Sprache

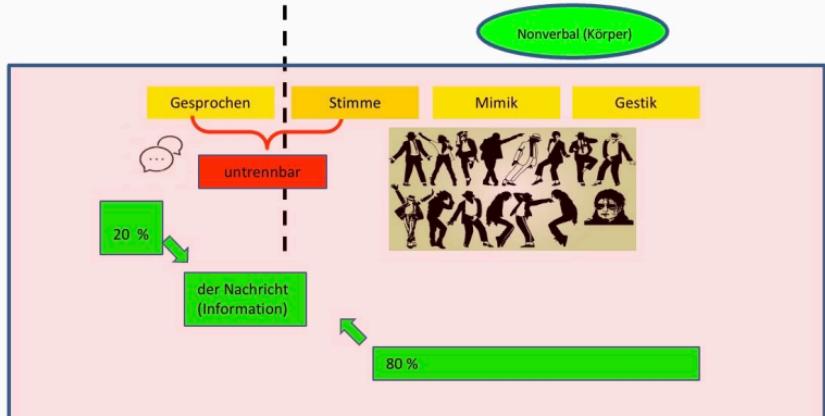
Verbal (Wörter)

Geschrieben



Dann muss
dieser Teil umso
klarer sein!

Nonverbal (Körper)



Wenn dieser Teil
nicht zur Verfügung
steht ...

Übung 1:

Eine (fast) alltägliche Situation:

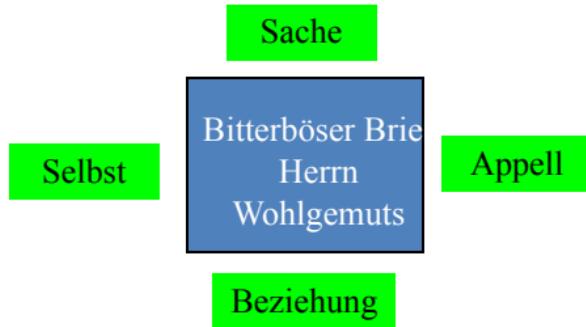
Der Kunde, Herr Walter Wohlgemut von der Firma Hans Meier GmbH, beschwert sich in einem bitterbösen Brief an die Firma Hanselmann über die Lieferverzögerung eines bestellten Gerätes und droht mit Stornierung des Auftrages.

Sie sind der Absender des Briefes.

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

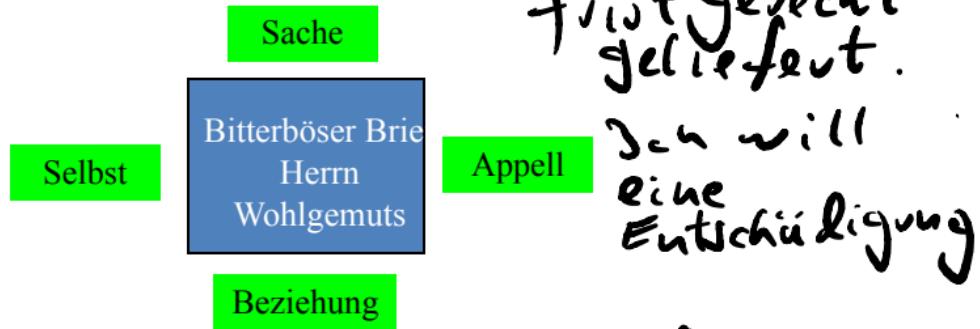
Arbeitszeit: 5 min

Schwarz und → Wohlgemut
Rot oder → Mitarbeiter Heuselmann



Sie waren das Gerät nicht
fristgerecht
geliefert.

Ich bin
unzufrieden/
enttäuscht,
wütend



Sie sind unzuverlässig

Sie haben das Gerät nicht geliefert.

Sache

Selbst

Bitterböser Brie
Herrn
Wohlgemuts

Appell

Beziehung

Besorgten sie
das Gerät

Ich muss ihm
entgegenkommen

Ich bin enttäuscht,

Der Kunde ist zufrieden
mit mir

Ich brauche
das Gerät.
Ich bin unfähig

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:

~~III~~ Lösung Weissbeuger
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