



E-LEARNING

Niveau 3



Kofinanziert von der Europäischen Union

Von der Europäischen Union finanziert. Die geäußerten Ansichten und Meinungen entsprechen jedoch ausschließlich denen des Autors bzw. der Autoren und spiegeln nicht zwingend die der Europäischen Union oder der Europäischen Exekutivagentur für Bildung und Kultur (EACEA) wider. Weder die Europäische Union noch die EACEA können dafür verantwortlich gemacht werden.

WA 2: Kommunikation und Marketing

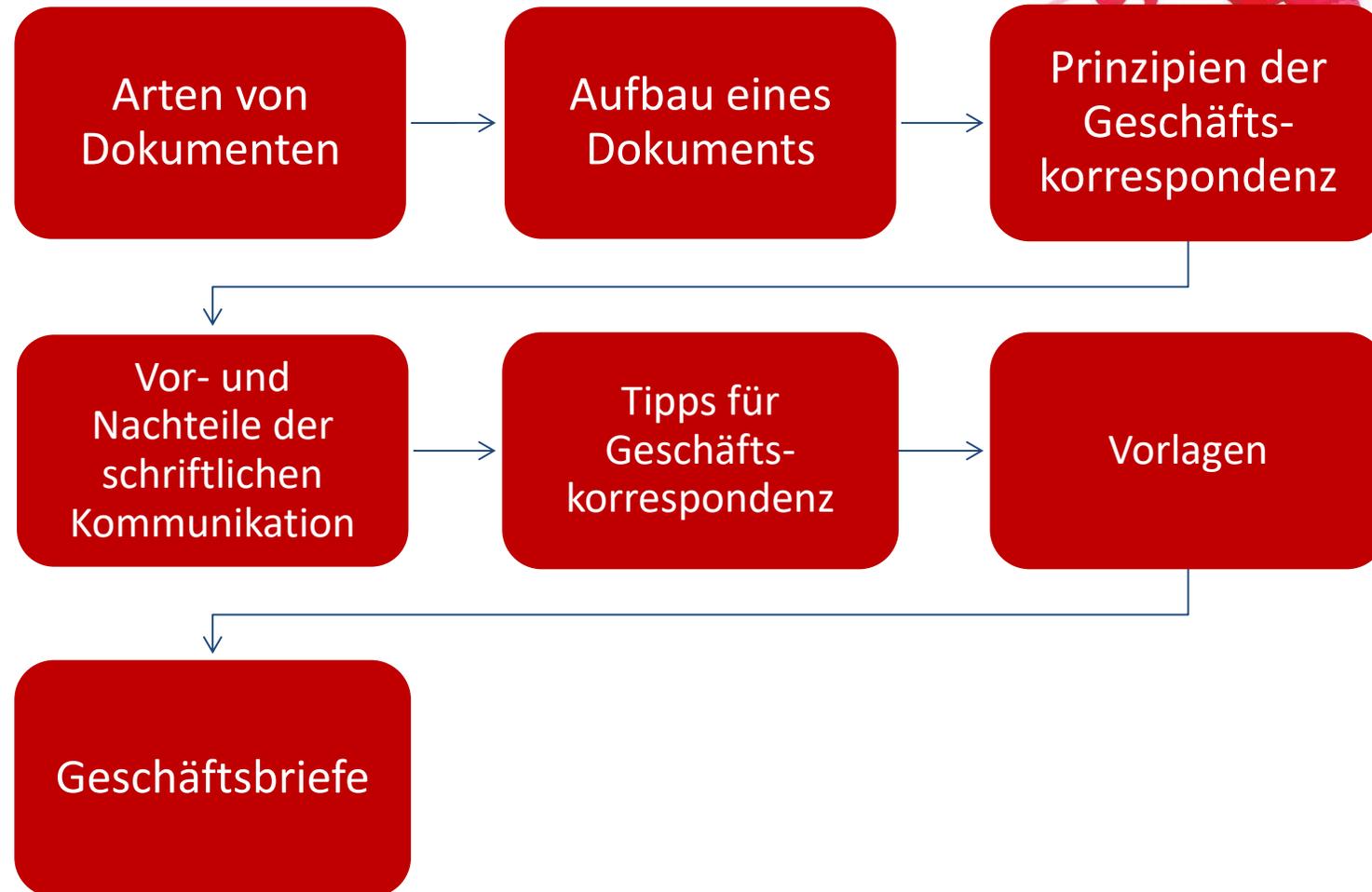
3.4 Schriftliche Kommunikationsfähigkeiten zur Erstellung von Routine- und Nicht-Routinedokumenten: Teil A

LE3.13 Effektive Formen schriftlicher Kommunikation kennen und anwenden, um einfache Routinedokumente zu erstellen

LE3.14 Verschiedene Routinedokumente erstellen können (basierend auf vordefinierten Vorlagen)

LE3.15 Geschäftskorrespondenz erledigen (Verwendung von Geschäftsbegriffen, Vermeidung von Fachjargon usw.)







Tagesordnung



Protokoll



Telefax



Bericht



E-Mail



Brief



Arten von Dokumenten

- E-Mail
- Fax
- Protokoll
- Webseite
- Anzeige
- Vertrag
- Newsletter

- Presseveröffentlichung
- Notiz
- Textnachricht
- Interessenbekundung/Motivationsschreiben
- Beschwerdeschreiben
- Dankesbrief
- Bericht

Protokoll

- sofortige schriftliche Aufzeichnung einer Sitzung oder Anhörung
- in der Regel Beschreibung der Themen und Diskussionen der Sitzung

Notiz

- einfache Erläuterung von Aufgaben usw.

Textnachricht/SMS

- Short Message Service (SMS): Textnachrichtendienst
- Bestandteil von Telefon-, Web- oder Mobil-kommunikationssystemen
- Verwendung standardisierter Kommunikationsprotokolle

Briefe I

Interessenbekundung/Motivationschreiben

- werden an einen potenziellen Arbeitgeber geschickt, um Interesse an einer Karriere in diesem Unternehmen zu bekunden
- kann aber auch ein Schreiben sein, das ein potenzieller Kunde verschickt, um sein Interesse an einer bestimmten Dienstleistung oder einem bestimmten Produkt zu bekunden

Beschwerdeschreiben

- sind ein wirksames Mittel, um die Unzufriedenheit mit einer Dienstleistung oder einem Produkt zum Ausdruck zu bringen
- sind besser als eine mündliche Beschwerde, denn ein Schreiben hat immer mehr Nachweiskraft als das gesprochene Wort

Briefe II

Dankeschreiben

ist ein wirksames Mittel, um eine positive Haltung gegenüber von Kunden zum Ausdruck zu bringen, sowohl intern als auch extern.

verschiedenen Formen

- Geburtstagskarte
- Weihnachtskarte
- Brief nach einem Vorstellungsgespräch

Fax

- Bis vor kurzem war dies die traditionelle Art, Dokumente schnell und effizient zu versenden
- Wurde nun nach und nach durch E-Mail ersetzt

Memo

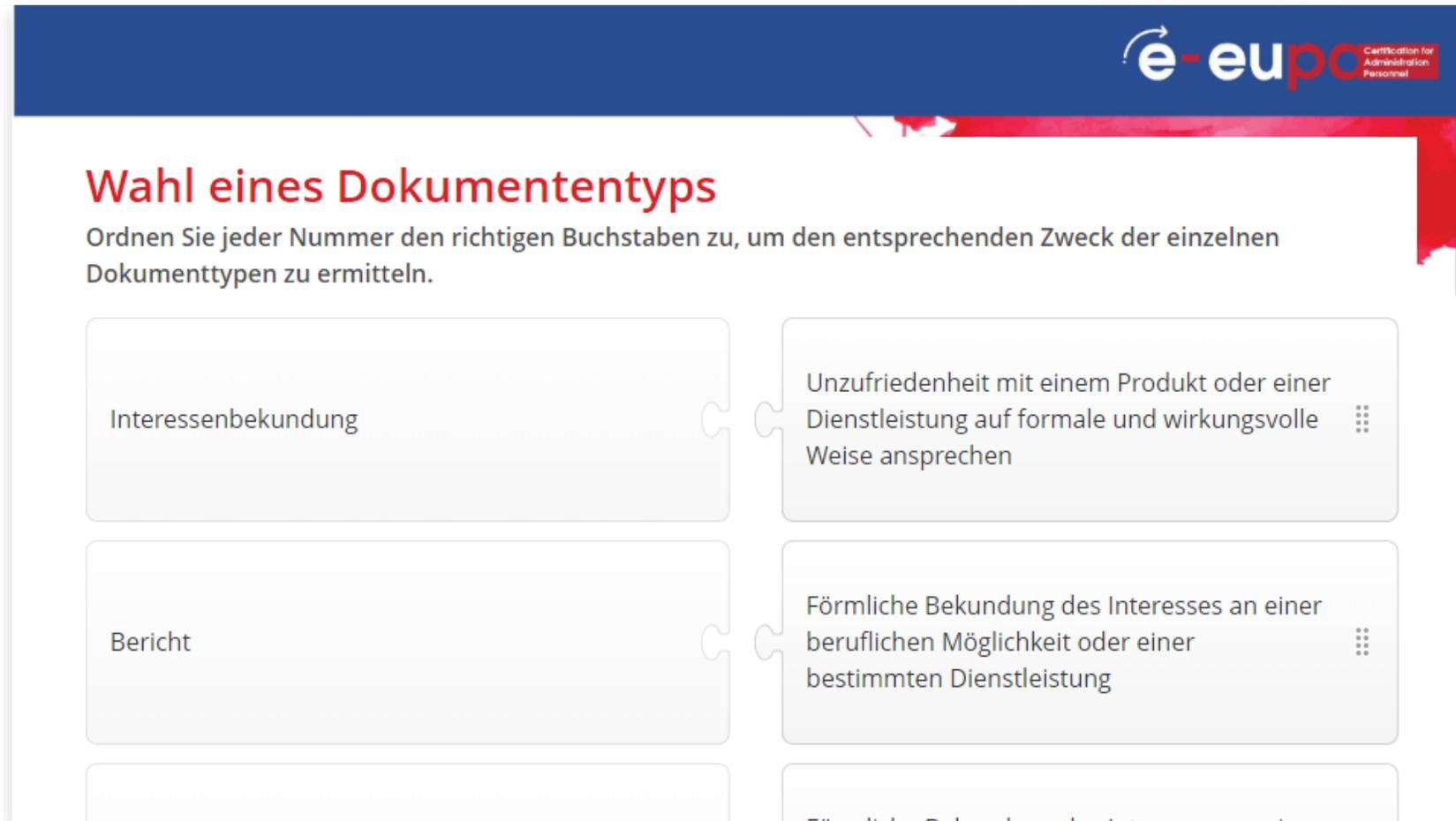
- Geschäftliche Notiz, die in der Regel als Mittel der formellen innerbetrieblichen Kommunikation verwendet wird. Memos erleichtern die Aufzeichnung von Ereignissen oder Beobachtungen zu einem Thema oder die Kommunikation von Regeln und Vorschriften in der betrieblichen Umgebung

Bericht

- präsentiert bestimmte Inhalte in konzentrierter Form an eine spezifische Zielgruppe
- wird gerne verwendet, um das Ergebnis eines Experiments, einer Recherche oder einer Umfrage darzustellen
- richtet sich an eine öffentliche oder geschlossene Gruppe, eine Einzelpersonen oder die Öffentlichkeit im Allgemeinen.
- wird z.B. oft in Behörden, Unternehmen, im Bildungswesen und in der Wissenschaft eingesetzt
- kann unterschiedliche Formen und Funktionen haben:
 - Als Zahlenbericht für Wirtschaft und Finanzen mit Tabellen und Diagrammen
 - Als Dossier mit Schaubildern und anderem Bildmaterial
 - Als Bericht zur Leistungsfähigkeit

Quiz

Den Quiz-Button betätigen, um das Quiz zu bearbeiten.



The screenshot shows the e-eupo certification interface. At the top right, the logo 'e-eupo' is displayed with the text 'Certification for Administration Personnel' below it. The main heading is 'Wahl eines Dokumententyps' in red. Below the heading, the instructions read: 'Ordnen Sie jeder Nummer den richtigen Buchstaben zu, um den entsprechenden Zweck der einzelnen Dokumenttypen zu ermitteln.' The quiz consists of two columns of puzzle pieces. The left column contains the document types: 'Interessenbekundung', 'Bericht', and a partially visible 'Förmliche Bekundung'. The right column contains their purposes: 'Unzufriedenheit mit einem Produkt oder einer Dienstleistung auf formale und wirkungsvolle Weise ansprechen', 'Förmliche Bekundung des Interesses an einer beruflichen Möglichkeit oder einer bestimmten Dienstleistung', and a partially visible 'Förmliche Bekundung des Interesses an einer beruflichen Möglichkeit oder einer bestimmten Dienstleistung'. Each puzzle piece has a three-dot menu icon on its right side.

e-eupo Certification for Administration Personnel

Wahl eines Dokumententyps

Ordnen Sie jeder Nummer den richtigen Buchstaben zu, um den entsprechenden Zweck der einzelnen Dokumenttypen zu ermitteln.

Interessenbekundung	Unzufriedenheit mit einem Produkt oder einer Dienstleistung auf formale und wirkungsvolle Weise ansprechen
Bericht	Förmliche Bekundung des Interesses an einer beruflichen Möglichkeit oder einer bestimmten Dienstleistung
Förmliche Bekundung	Förmliche Bekundung des Interesses an einer beruflichen Möglichkeit oder einer bestimmten Dienstleistung

Die Textstruktur bezieht sich auf die Art und Weise, wie die Schreibenden die Informationen in einem Text darstellen.

Einleitung

Hauptteil

Schluss

Einleitung

- der erste Absatz eines Schriftstücks oder der Beginn einer mündlichen Präsentation
- In der schriftlichen Kommunikation soll die Einleitung:
 1. die Aufmerksamkeit des Lesenden erreichen
 2. Hintergrundinformationen zum Thema geben
 3. Interesse am Thema wecken
 4. den Lesenden zum Dokument hinführen

Hauptteil

- Im Hauptteil eines Dokuments stellen Sie die Argumente für das von Ihnen behandelte Thema dar.
- Je nach Art des Dokuments können Sie Daten oder Informationen vorlegen, um Ihre Argumente zu untermauern.
- Je nach Art des Dokuments können Sie Ihre Überzeugungen und Gefühle zum Ausdruck bringen.
- Im Hauptthema findet sich die gesamte Idee des Dokuments.

Schluss

In der Regel ein kürzerer Textabschnitt, der zwei Funktionen erfüllt:

1. Zusammenfassung und Zusammenführung der wichtigsten Themen
2. Abgabe einer abschließenden Schlussfolgerung oder eine Beurteilung (kann auch Verbesserungsvorschläge und einen Ausblick in die Zukunft enthalten)

**Ein gut geschriebenes Dokument ist
wie gute Musik 🎵 –
es hat den richtigen Rhythmus.**

Woran Sie denken sollten, bevor Sie beginnen:

- Für wen ist die Information bestimmt?
- Was müssen die Adressaten wissen?

Wortwahl

- einfache Begriffe wählen
- nicht mehr als einen Gedanken in einen Satz fassen
- konkrete Ideen vermitteln
- direkte Anrede nutzen: „Sie“/„Ihnen“
- in der Gegenwartsform schreiben
- keine Fachbegriffe oder langen und schwierige Wörter verwenden
- Erklärung der Bedeutung von schwierigen Wörtern

Vorteile der schriftlichen Kommunikation

- leicht zu lesen
- optisch ansprechend
- Beweis von Sachkenntnis
- Zeigen von Respekt für die Lesenden
- Techniken zur einfachen Handhabung großer Datenmengen
- angemessener Ton und angemessene Wortwahl

Vorteile der schriftlichen Kommunikation

- leicht aufzubewahren
- einfache Darstellung komplexer Sachverhalte
- dauerhafte Aufzeichnung
- spart Zeit und Geld
- zum späteren Nachschlagen geeignet
- effektive Kommunikation
- angemessene Information
- weniger Möglichkeiten zur falschen Interpretation

Nachteile der schriftlichen Kommunikation

- teuer
- zeitaufwendig
- nicht inklusiv für Analphabeten
- schwierig, die Geheimhaltung zu wahren
- mangelnde Flexibilität
- Verzögerung der Antwort
- Verzögerung der Entscheidungsfindung
- Kosten für die Aktenführung
- Fehlen des direkten Kontakts
- Mangel an schneller Klärung und Korrektur



Leicht zu lesen

- Ein leicht zu lesendes Dokument hat kurze, einfache Sätze und verwendet oft Bilder.
- Es zeichnet sich aus durch:
 - klare Struktur
 - effektive Darstellung von Informationen
 - Erklärung für den Lesenden, was gemeint ist
 - einfache Begriffe
 - Verwendung von Bildelementen
- Fragen Sie sich immer, warum der Adressat das Dokument lesen sollte, bevor Sie die Informationen formulieren.

- Überschriften verwenden
- Kopf- und Fußzeilen einsetzen
- Auf die Schriftarten achten
- Formatierungen - **fett**, *kursiv*, unterstrichen:

Wenn Sie ein bestimmtes Wort in einem Dokument hervorheben wollen, wählen Sie entweder *kursiv* oder unterstrichen - aber nicht beide Funktionen für denselben Zweck in einem Dokument verwenden.

- Achten Sie auf die Ausrichtung von Absätzen (linksbündig, rechtsbündig, zentriert).
- Nutzen Sie eine inhaltliche Gliederung
- Verwenden Sie optische Hinweise zur Gliederung, wie etwa die Nummerierung, z. B.
 1. Steigen Sie ins Auto.
 2. Gehen Sie in den Laden.
 3. Legen Sie Ihre Einkäufe in den Einkaufswagen.
 4. Laufen Sie weg, ohne zu bezahlen.
 5. Nur ein Scherz - bezahlen Sie immer für Ihre Einkäufe.

- Seien Sie beim Schreiben genau und präzise.
- Sie sollten sich immer vertieft mit dem Thema beschäftigen.

Beispiel: Sie arbeiten als Assistentin für eine Lokalzeitung und müssen Fachleute für CSR (soziale Verantwortung von Unternehmen) finden

- Sie müssen sich selbst mit dem Thema vertraut machen.
- Dazu können Sie den Begriff CSR zunächst googeln.

Seien Sie sich der Adressaten bewusst und respektieren Sie deren Grenzen.

Machen Sie sich klar:

- Was sind die Bedürfnisse der Adressaten?
- Welchen Hintergrund haben die Adressaten?

*Beispiel: Weihnachtskarte für Ihre Geschäftsführerin, die viel älter ist als Sie.
In diesem Fall sollte Ihr Schreiben höflich und formell sein.*

Normales Dokument

Ideen, Gefühle oder Argumente zum Ausdruck bringen

Manchmal braucht es nur ein paar Worte, um große Gefühle auszudrücken.



Tabellen

zur Darstellung von Daten

	2012	2013	2014
Revenue	\$ 87,664,995	\$ 97,623,968	\$112,404,011
Employee	\$ 24,538,210	\$ 27,033,254	\$ 30,443,058
Operating lease	\$ 6,282,444	\$ 7,870,439	\$ 8,846,096
Utilities	\$ 2,966,408	\$ 3,362,529	\$ 3,506,816
Raw materials	\$ 35,888,018	\$ 37,970,315	\$ 42,697,103
Profit after tax	\$ 7,650,881	\$ 9,545,691	\$ 13,777,555
Current liabilities	\$ 13,671,383	\$ 16,466,529	\$ 18,022,994
Non current L	\$ 1,248,815	\$ 1,396,850	\$ 968,634
Total liabilities	\$ 14,920,198	\$ 17,863,379	\$ 18,991,628
Current assets	\$ 35,683,730	\$ 44,883,539	\$ 57,590,345
Non current A	\$ 11,469,076	\$ 12,667,007	\$ 13,419,204
Total assets	\$ 47,152,806	\$ 57,550,546	\$ 71,009,549
ROE	23.74	24.05	26.49
Profit/Revenue	8.73%	9.78%	12.26%
Revenue/Assets	1.86	1.70	1.58
Assets/Equities	1.46	1.45	1.37
C bank borrowings	\$ 106,488	\$ 110,943	\$ 116,412
NC bank borrowings	\$ 870,178	\$ 771,599	\$ 674,582
Total bank borrowings	\$ 976,666	\$ 882,542	\$ 790,994
Net cash from ops	\$ 10,121,169	\$ 12,859,340	\$ 16,330,112
PPE investments	\$ (5,628,006)	\$ (2,702,475)	\$ (3,558,494)
FCF	\$ 4,493,163	\$ 10,156,865	\$ 12,771,618
FCF/equity	13.9%	25.6%	24.6%
FCF/revenue	5.1%	10.4%	11.4%

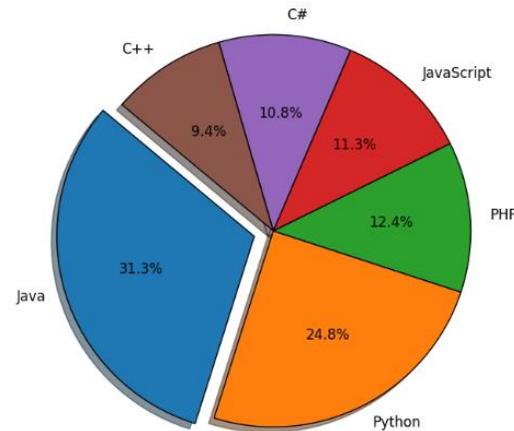
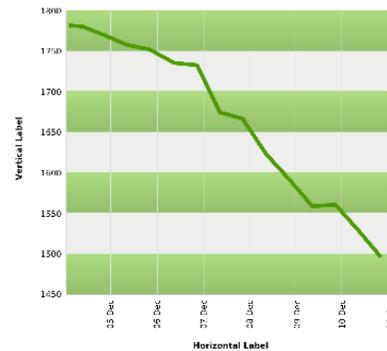
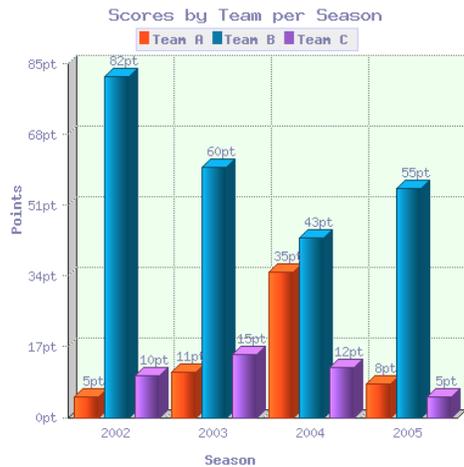
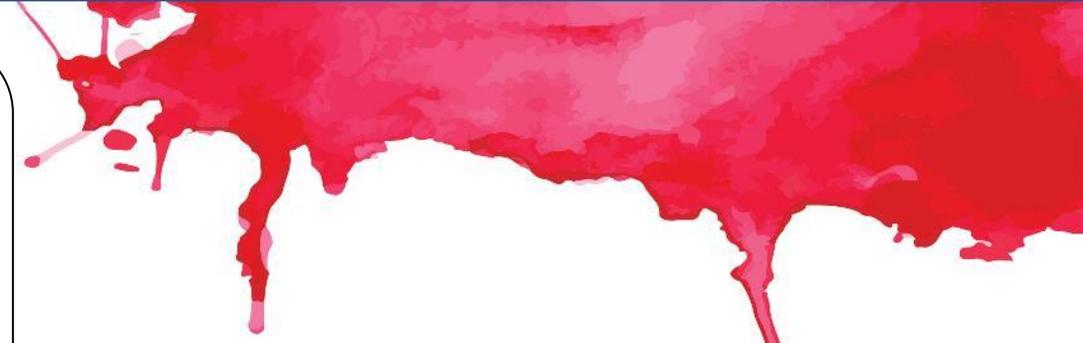
€ (mil)	2007	2008	2009
Gross revenue/sales	17,542	17,063	17,473
Operating/trading income	2,568	3,449	2,578
Net income	1,948	2,656	1,792
Shareholders' equity	11,560	13,619	13,598
Long-term debt	2,507	2,583	2,742
Market capitalisation	36,330	59,759	45,609
Employees (number)	67,662	63,358	64,643

Who we represent ?	
To whom?	
Our strength?	
Customer needs?	
Loyal customer?	
How we can keep the customer satisfied ?	

Schaubilder/Diagramme/Infografiken

zur Darstellung großer Datenmengen oder -analysen

- leicht zu lesen
- optisch ansprechend
- große Datensätze lassen sich mit Hilfe von Symbolen einfach darstellen





Bilder

Um ein Dokument

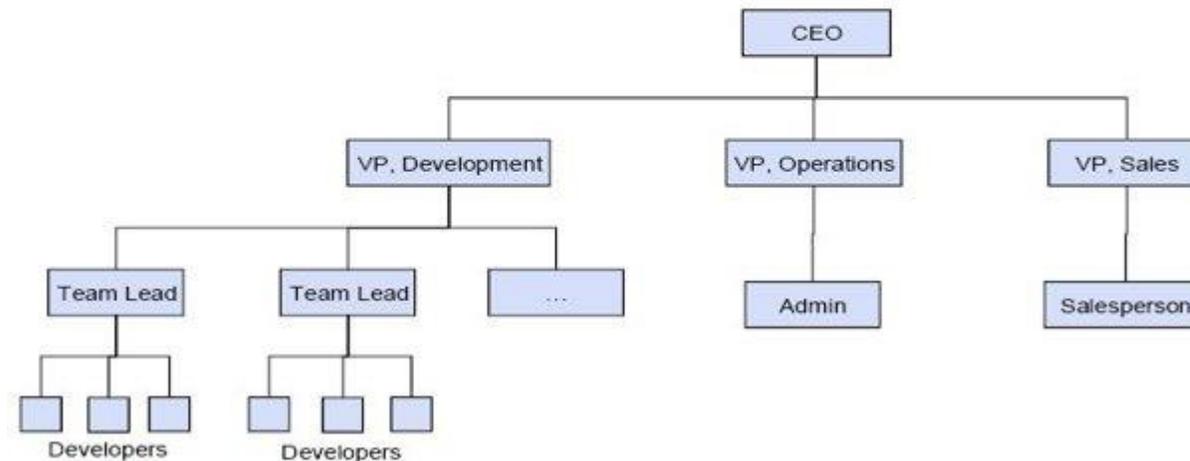
- ansprechender zu gestalten
- leichter lesbar zu machen
- optisch ansprechender zu gestalten

Um etwas zu besser zu zeigen (z. B. ein Produkt)

Diagramme

Um komplexe Strukturen leichter verständlich zu machen,
z.B. Organigramm

Traditional Org Chart



Ist das Dokument..

..für Ihre Vorgesetzten?

→ formell

..für Ihr Team?

→ professionell, aber weniger förmlich

..für Ihre Freunde?

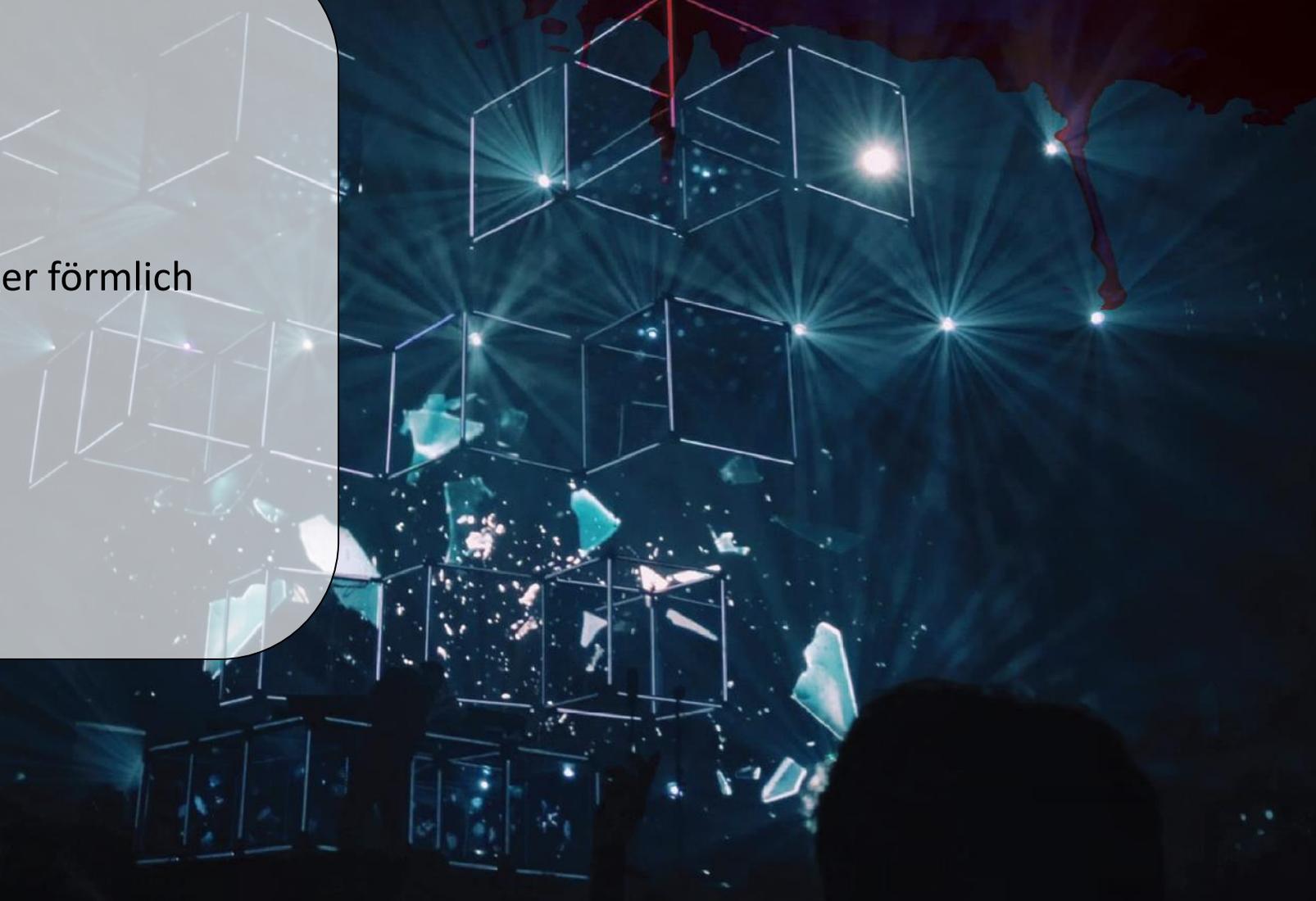
→ informell

..für Außenstehende?

→ formell

..für eine Behörde?

→ formell



Tipps für Geschäftskorrespondenz

Seien Sie selbstbewusst und offen

Kunden und Kundinnen werden misstrauisch gegenüber ausweichenden Aussagen.

Vermeiden Sie geschlechtsspezifische Vorurteile

- Meiden Sie geschlechtsspezifische Substantive und Pronomen in Ihren Geschäftsunterlagen.
- Es ist angemessen und "politisch korrekt", geschlechtsneutrale Begriffe zu verwenden, z. B. "Führungskraft" statt "Chef"; "Studierende" statt "Studenten"; "er/sie" statt "er", wenn beide Geschlechter gemeint sind, oder Wechsel zur Pluralform "sie".
- Geschlechtsneutrale Substantive und Pronomen sorgen dafür, dass sich alle einbezogen fühlen.

Vermeidung von Fachjargon und Modewörtern

Nutzen Sie wenig Fachjargon (hochspezialisierte Fachsprache) oder Modewörter (trendige Begriffe, die vor allem Laien beeindrucken sollen).

Korrespondenz mit dem Kundenkreis in anderen Ländern

Geschäftskorrespondenz ins Ausland erfordert große Sorgfalt:
Drücken Sie sich kurz, einfach und präzise aus.

Tipps für Geschäftskorrespondenz

- Weniger ist mehr.
- Schreiben Sie einmal, prüfen Sie zweimal.
- Achten Sie besonders auf Namen, Titel und Anreden.
- Speichern Sie gute Vorlagen.
- Seien Sie professionell, aber nicht unbedingt formell.

- **6 W-Fragen**

- Wer?
- Was?
- Wann?
- Wo?
- Warum?
- Wie?

- **Aufruf zum Handeln (Call to Action)**
- **wenig Wahlmöglichkeiten geben**
- **Vorteile für Adressaten darstellen**

Verwendung von "magischen" Begriffen

Zahlreiche hilfreiche Wörter und Sätze, um die eigene Meinung klar auszudrücken und gleichzeitig das professionelle Image zu fördern

Tipps für Geschäftskorrespondenz: “Magische” Begriffe

- Kundenbetreuung
- kundenorientiert
- Vision
- positiv
- Strategie
- Kommunikation
- Wettbewerbsfähigkeit
- Balance
- Nutzen
- organisiert
- Service
- erfolgreich
- interessant

- einzigartig
- Qualität
- Menge
- beliebt
- sicher
- Geheimnis
- dynamisch
- persönlich
- praktisch
- professionell
- nützlich

- Tagesordnung
- Vorteil
- Nutzen
- berechnen
- entwickeln
- schätzen
- Anreiz
- investieren
- Instand halten
- verhandeln
- Zielsetzung
- teilnehmen
- Prozess
- Zeitplan
- Struktur
- Ziel



words
have
power

Dokumentvorlagen

sind nützliche **Ausgangspunkte** für Standarddokumente mit Layout, Logos und Textbausteinen

Wenn Sie z. B. ein monatliches Rundschreiben verschicken, können Sie eine Vorlage erstellen, die das Layout einer typischen Ausgabe enthält, einschließlich von Musterseiten, Platzhalterrahmen, Standardgrafiken oder Standardtext.



Standardisierung und Konsistenz in Bezug auf:

- Struktur
- Schriftarten
- Verwendung von Logos

Es gibt dabei fertige Vorlagen auf Software-Basis (z.B. Microsoft Word) oder aber Unternehmen entwickeln eigene Vorlagen.

Vorlage: Entschuldigungsschreiben

[Ihre Organisation]
[Straße]
[Postleitzahl Stadt]

[Name des Empfängers]
[Position]
[Name des Unternehmens]
[Straße]
[Postleitzahl Stadt]

[Ort, Datum]

Sehr geehrte **[Name des Empfängers]**,

vielen Dank für Ihr Schreiben, in dem Sie uns mitteilen, dass sich unser Möbelstoff bei Ihrer Couchgarnitur sehr schnell abnutzt. Das tut uns sehr leid, denn wir haben für diese Stoffserie viel Zuspruch und positives Feedback aus dem Kundenkreis erhalten.

Unsere Vertriebsleiterin für Süddeutschland wird sich in den nächsten ein oder zwei Tagen mit Ihnen in Verbindung setzen. Gerne wird Sie in Ihrem Unternehmen vorbeikommen, um die Möbel aus erster Hand zu inspizieren. Bitte halten Sie gleichzeitig eine Kopie Ihrer Originalrechnung und den Namen Ihres Lieferanten bereit.

Wir sind von der Qualität unseres Stoffes überzeugt und möchten diese Situation daher schnell klären. Selbstverständlich werden wir Sie auf dem Laufenden halten, während unsere Untersuchung läuft.

Mit freundlichen Grüßen

[Ihr Name]
[Titel]

MONTHLY NEWSLETTER

JANUARY 2030 / VOL. 001



Creative Business Idea for Better Future

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua. Ut enim ad minim veniam, quis nostrud exercitation ullamco laboris nisi ut aliquip ex ea commodo consequat. Duis aute

numquam eius modi tempora incidunt ut labore et dolore magnam aliquam quaerat voluptatem. Ut enim ad minima veniam, quis nostrum exercitationem ullam corporis suscipit laboriosam, nisi ut aliquid ex ea commodi consequatur? Quis

TOP NEWS

Business Idea the Better Future

Idea for Better on Future

Newsletter for Future

Business Title for Better

Your way to success

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua. Ut enim ad minim veniam, quis nostrud exercitation ullamco laboris nisi ut

numquam eius modi tempora incidunt ut labore et dolore magnam aliquam quaerat voluptatem. Ut enim ad minima veniam, quis nostrum exercitationem ullam corporis suscipit laboriosam, nisi ut aliquid ex ea commodi consequatur? Quis

Idea for Better Futur

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua. Ut enim ad minim veniam, quis nostrud exercitation ullamco laboris nisi ut

numquam eius modi tempora incidunt ut labore et dolore magnam aliquam quaerat voluptatem. Ut enim ad minima veniam, quis nostrum exercitationem ullam corporis suscipit laboriosam, nisi ut aliquid ex ea commodi consequatur? Quis





Morocco Hotel Group
Where happy memories are made

Mr. James Restovino
Crystal Cleaning Inc.
433 West Virginia Avenue
Albany, NY 56890

September 31, 2023

Dear Mr. James Restovino,

This letter is to inform you that as of January 1, 2023, we will no longer be using your cleaning services for our hotel chain. Please accept this letter as the official advanced notification specified in our contract.

We are terminating our contract due to a major change in our business strategy. Although I am pleased with Crystal Cleaning's service, this change is necessary for us in light of the direction we are moving in.

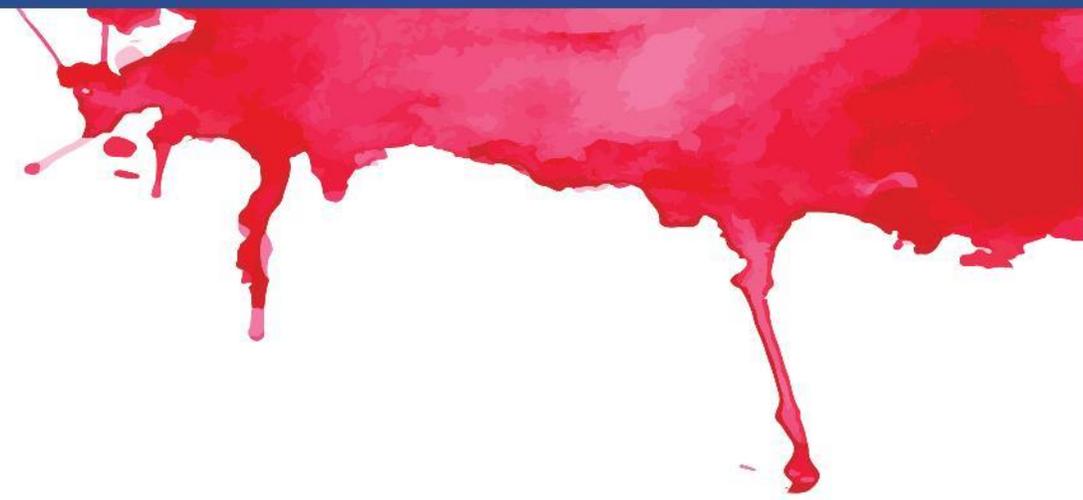
We recognize that you have been our go-to cleaning company for the past three years. We appreciate your high standards and attention to detail. We expect to maintain the bar your organization has set as we move forward.

Thank you, and if you have any questions regarding this contract termination letter, please call me at **518-505-5587**.

Sincerely,



Meena Massan
Morocco Hotel Group
Business Development Manager
518-915-7889





**1. Name und Anschrift
der Organisation**

2. Datum

3. Betreff

4. Anrede

5. Hauptteil

**6. Grußformel,
Unterschrift**

In Deutschland gibt es unter DIN 5008 klare Vorgaben, wie ein Geschäftsbrief aussehen soll. Im Internet können Sie auch Musterbriefbogen dazu finden: <https://www.din-5008-richtlinien.de/startseite/geschaeftsbriefbogen/>

1. Name und Adresse der Organisation

Name der Organisation	z.B.	MMC Ltd
Adresse – Straße	z.B.	Imvrou Str. 16
Postleitzahl / Stadt	z.B.	1050 LEFKOSÍA
Land	z.B.	ZYPERN

Quelle:

<https://www.din-5008-richtlinien.de/startseite/anschrift-ausland/>

2. Datum - Erlaubte Varianten

Jahr/Monat/Tag z.B. 2023/12/14

Tag/Monat/Jahr z.B. 14.12.2023

z.B. 14. Dezember 2023

Quelle:

<https://www.din-5008-richtlinien.de/startseite/datum/>

3. Betreff

Zwischen Anschriftenfeld und Anrede steht der Betreff, damit der Adressat weiß, worum es im Brief geht.

Die Betreffzeile wird in **Fettdruck** dargestellt.

Quelle:

<https://www.din-5008-richtlinien.de/startseite/betreff/>

E-LEARNING

4. Anrede

allgemein
persönlich

z.B.

z.B.

Sehr geehrte Damen und Herren,
Sehr geehrter Herr Müller,

Seien Sie präzise und höflich.



5. Hauptteil

Im Hauptteil wird das im Betreff genannte Thema ausführlich erläutert. Er kann also objektive Argumente auf der Grundlage von ausgewählten Quellen enthalten.

Der logische Aufbau hängt vom Thema ab, entweder chronologisch, thematisch oder mit Pro- und Kontra-Argumenten.

6. Grußformel

allgemein	z.B.	Mit freundlichen Grüßen
abgewandelt	z.B.	Freundliche Grüße nach Hamburg
Unterschrift	z.B.	ABC Unternehmen GmbH
	z.B.	Claudia Schmitt

Nach der Grußformel folgt eine Leerzeile, dann der Name des Unternehmens, unterhalb des Leerraums für die Unterschrift wird zum besseren Verständnis der Name maschinengeschrieben wiederholt.

Quellen: <https://www.din-5008-richtlinien.de/startseite/grussformel/>,
<https://www.din-5008-richtlinien.de/startseite/unterschrift/>

Anrede

- Sehr geehrte Damen und Herren,
- Lieber Frank,
- Sehr geehrte Frau Dr. Sommer,
(Nutzen Sie grundsätzlich die Anrede “Frau”, da es nicht mehr üblich ist den Begriff “Fräulein” zu verwenden.)

Bezug im ersten Satz

- mit Bezug auf Ihre Anzeige in der *Times*, ...
- mit Bezug auf Ihren heutigen Anruf, ...
- vielen Dank für Ihr Schreiben vom 5. März 2024, ...

Grußformel

- Mit freundlichen Grüßen
- Es grüßt Sie herzlich aus München
- Beste Grüße und ein schönes Wochenende

Quelle: <https://www.din-5008-richtlinien.de/startseite/grussformel/>

Grund für das Schreiben nennen

Wir wenden uns heute an Sie, um ...

- uns zu erkundigen, wie
- uns zu entschuldigen, dass ...
- zu bestätigen, dass ...

Anfrage stellen

- Haben Sie die Möglichkeit, ...?
- Wir wären Ihnen dankbar, wenn Sie...

Zustimmen

- Wir freuen uns, dass ...

Schlechte Nachrichten überbringen

- Leider ist es uns nicht gelungen, ...
- Wir befürchten, dass ...



Anlagen beifügen

(Anlagenvermerk unter der Unterschrift einfügen!)

- Wir fügen als Anlage bei...
- Anbei erhalten Sie...

Quelle: <https://www.din-5008-richtlinien.de/startseite/anlagenvermerk/>

Schlussatz

- Vielen Dank für Ihre Unterstützung.
- Für Fragen stehen wir Ihnen jederzeit gerne zur Verfügung

Hinweis auf zukünftigen Kontakt

- Bitte senden Sie das ausgefüllte Formular bis 25. März 2027 an uns zurück.

Vermeiden von “Floskeln”

Floskeln, wie “es scheint“, “vielleicht“, “anscheinend“ vermitteln den Eindruck, dass Sie unsicher oder unaufrichtig sind, z. B.:

“Es scheint, dass wir unsere Sitzung vielleicht am Montag abhalten können.”

ist besser formuliert mit:

“Wir werden unser Meeting am Montag abhalten.”

Geschäftsbrief schreiben: Beispiel

Käsespezialisten Inc.
Herrn Fred Feuerstein
456 High Street
Rockville, IL
USA

Ken's Cheese House
Chatley Avenue 34
Seattle, WA 98765
Tel: 12345678.
Fax: 12345667
E-Mail: arres@mmc.com

23. Oktober 2017

Ihre Bestellung

Sehr geehrter Herr Feuerstein,

mit Bezug auf unser heutiges Telefongespräch bestätige ich Ihnen hiermit Ihre Bestellung von:
120 x Cheddar Deluxe Ref. Nr. 856.

Die Bestellung wird innerhalb von drei Tagen per Kurier verschickt und sollte in etwa 10 Tagen bei Ihnen eintreffen. Bitte kontaktieren Sie uns, wenn Sie die Ware nicht fristgerecht erhalten.

Mit freundlichen Grüßen

Ken's Cheese House

Arres Thomson

Quiz

Den Quiz-Button betätigen, um das Quiz zu bearbeiten.

Geschäftsbrief korrigieren

Überprüfen Sie den unten stehenden Geschäftsbrief. Ermitteln Sie seine Schwachstellen und schlagen Sie Verbesserungsmöglichkeiten vor.

Von:
MMC Ltd
16 Imvrou
Nikosia, Zypern

An: Herrn Meier

Datum: 2024.12.14

Hallo,
Ich schreibe Ihnen wegen einiger Dienstleistungen, die wir anbieten und die Sie vielleicht nutzen möchten. Wir glauben, dass diese Dienste für Ihre Organisation von Nutzen sein können. Wir hoffen, dass Sie sich diesbezüglich an uns wenden werden.

Danke!

MMC

Geschäftsbrief schreiben: Beispiel

Ihre Bewerbung für die Stelle: [XXXX], Positionscode: [xxxx]

Sehr geehrter Herr Winter,

wir danken für Ihre Bewerbung vom [Datum] für die Stelle [XXXX], Positionscode: [xxxx].

Es sind sehr viele Bewerbungen für diese Position eingegangen. Leider konnten wir Ihre Bewerbung daher nicht berücksichtigen.

Gerne würden wir Ihre Bewerbungsunterlagen aber für kommende Stellenausschreibungen aufbewahren und uns mit Ihnen in Verbindung setzen, wenn sich die Möglichkeit einer künftigen Zusammenarbeit ergibt. Bitte bestätigen Sie innerhalb der nächsten zwei Wochen schriftlich, dass Sie diesem Vorschlag zustimmen. Anderenfalls werden Ihnen die Unterlagen in ca. vier Wochen wieder zurückgesandt.

Für Ihren weiteren beruflichen Weg wünschen wir Ihnen viel Erfolg.

Mit freundlichen Grüßen

Geschäftsbrief schreiben: Beispiel

Your Address
Your City, State, Zip Code
Date

Name of Contact Person, if available
Title, if available
Company Name
Consumer Complaint Division (If you have no specific contact.)
Street Address
City, State, Zip Code

Dear (Contact Person):

Re: (account number, if applicable)

On (date), I (bought, leased, rented, or had repaired) a (name of the product, with serial or model number or service performed) at (location, date and other important details of the transaction).

Unfortunately, your product (or service) has not performed well (or the service was inadequate) because (state the problem). I am disappointed because (explain the problem: for example, the product does not work properly, the service was not performed correctly, I was billed the wrong amount, something was not disclosed clearly or was misrepresented, etc.).

To resolve the problem, I would appreciate your (state the specific action you want—money back, charge card credit, repair, exchange, etc.) Enclosed are copies (do not send originals) of my records (include receipts, guarantees, warranties, canceled checks, contracts, model and serial numbers, and any other documents).

I look forward to your reply and a resolution to my problem, and will wait until (set a time limit) before seeking help from a consumer protection agency or the Better Business Bureau. Please contact me at the above address or by phone at (home and/or office numbers with area code).

Sincerely,

Your name

Enclosure(s)

- describe purchase
- name of product, serial number
- include date and place of purchase

- state problem
- give history

- ask for specific action
- enclose copies of documents

- allow time for action
- state how you can be reached

Beschwerdeschreiben



Bestell-Nr. 2639/L

Sehr geehrte Frau Lenz,

mit Bezug auf unser heutiges Telefongespräch entschuldigen wir uns aufrichtig für den Fehler unseres Unternehmens bei der Ausführung Ihrer Bestellung Nr. 2639/L vom 5. September 2021.

Wie in unserem Gespräch erwähnt, haben Sie 12.000 Premium-Batterien der Größe Ultra mit superlanger Lebensdauer bestellt, aber von unserem Versandbüro wurden lediglich 1.200 Stück verschickt. Dies ist leider auf einen Tippfehler zurückzuführen. Der restliche Anzahl von 10.800 Batterien wurde bereits heute Vormittag per Express-Kurier an Ihr Unternehmen versandt und wird bis Freitag, den 16. September 2021, eintreffen.

Da wir die Geschäftsbeziehungen mit Ihrem Unternehmen sehr schätzen, gewähren wir Ihnen einen Rabatt von 10% auf Ihre nächste Bestellung

Wir freuen uns auf eine weitere gute Zusammenarbeit.

Mit freundlichen Grüßen

Der perfekte Geschäftsbrief:

- enthält alle wichtigen Teile:
 - 1. Name und Anschrift
 - 2. Datum
 - 3. Betreff
 - 4. Anrede
 - 5. Hauptteil
 - 6. Grußformel/Unterschrift
- erreicht das angestrebte Ziel
- ist in Bezug auf Rechtschreibung und Zeichensetzung korrekt
- hat "Rhythmus" – lässt sich leicht lesen
- Wirkt positiv auf den Adressaten

LOGO

Memo

To: Recipient Name
From: Your Name
CC: Other recipients

Subject: Memo for Christmas Break

We are announcing with excitement that the company has planned to celebrate Christmas with zeal and zest. Therefore, I would like to announce to all of you that there will be a Christmas break on the said dates.

We wish the entire staff of the company the best Christmas break.

Sincerely,
[Name Here]

STREET ADDRESS, CITY, STATE ZIP CODE
T: TELEPHONE W: WEBSITE



Zumeist innerbetriebliche Nutzung

- daher, eher informell
- wird oft zur Information der Mitarbeitenden genutzt

Wichtige Angaben für Memos

- Von: (Person oder Gruppe, die das Memo sendet)
- An: (Person oder Gruppe, an die das Memo gerichtet ist).
- **Betr:** (Betreff des Memos; dieser sollte **fett gedruckt** sein).

Von: Geschäftsführung
An: Vertriebsmitarbeiter im Gebiet Nordwest
Betr: Neues monatliches Berichtssystem

Wir möchten kurz auf einige der Änderungen im neuen monatlichen Umsatzberichtssystem eingehen, die wir auf der Sondersitzung am Montag besprochen haben.

Zunächst einmal möchten wir noch einmal betonen, dass dieses neue System Ihnen bei der Meldung künftiger Verkäufe viel Zeit sparen wird. Wir verstehen, dass Sie Bedenken haben, was den anfänglichen Zeitaufwand für die Eingabe Ihrer Kundendaten angeht. Trotz dieses anfänglichen Aufwands sind wir zuversichtlich, dass Sie alle bald in den Genuss der Vorteile dieses neuen Systems kommen werden.

....



Tipps für E-Mails

- **Absenderdaten und Datum** werden automatisch angegeben
- **Betreff** ist entscheidend, daher am besten sorgfältig formulieren
- Keine unangemessenen oder albernen E-Mail-Adressen nutzen, daher in der Geschäfts-korrespondenz immer eine seriöse **E-Mail-Adresse** heranziehen
- Korrekte **Rechtschreibung und Zeichensetzung**
- Einfache **Formatierung**
- Linksbündige Ausrichtung des Textes
- Verzicht auf Formatierungen und Tabulatoren
- Maximal 80 Zeichen in der Breite
- Vermeidung von **Anhängen** (Datenkapazität!) zugunsten von Links, es sei denn, der Adressat möchte einen Anhang erhalten

An: Alle Mitarbeitenden
Von: Maria Müller
Betr: Unternehmenspolitik zum Jahresurlaub
Datum: 16. Januar 2xxx

Liebe Kolleginnen und Kollegen,

wenn Sie in der Zeit von Juli bis September Urlaub planen, möchten wir darauf hinweisen, dass der Urlaubsantrag bis spätestens 15. Juni gestellt werden muss.

Wenn Sie Fragen dazu haben, kommen Sie gerne auf mich zu.

Viele Grüße
Maria Müller
Personalabteilung

Jedes Dokument sollte folgende Eigenschaften haben:

- klar und effizient formuliert
- gut dargestellt (Absätze, der üblichen Struktur folgend)
- Informativ
- leicht zu lesen

Quiz

Den **Quiz-Button** betätigen, um das Quiz zu bearbeiten.

Plakat: Schreibfähigkeiten

Bereiten Sie eine 5-minütige Präsentation auf einem Plakat vor, die die Grundsätze der schriftlichen Kommunikation behandelt.

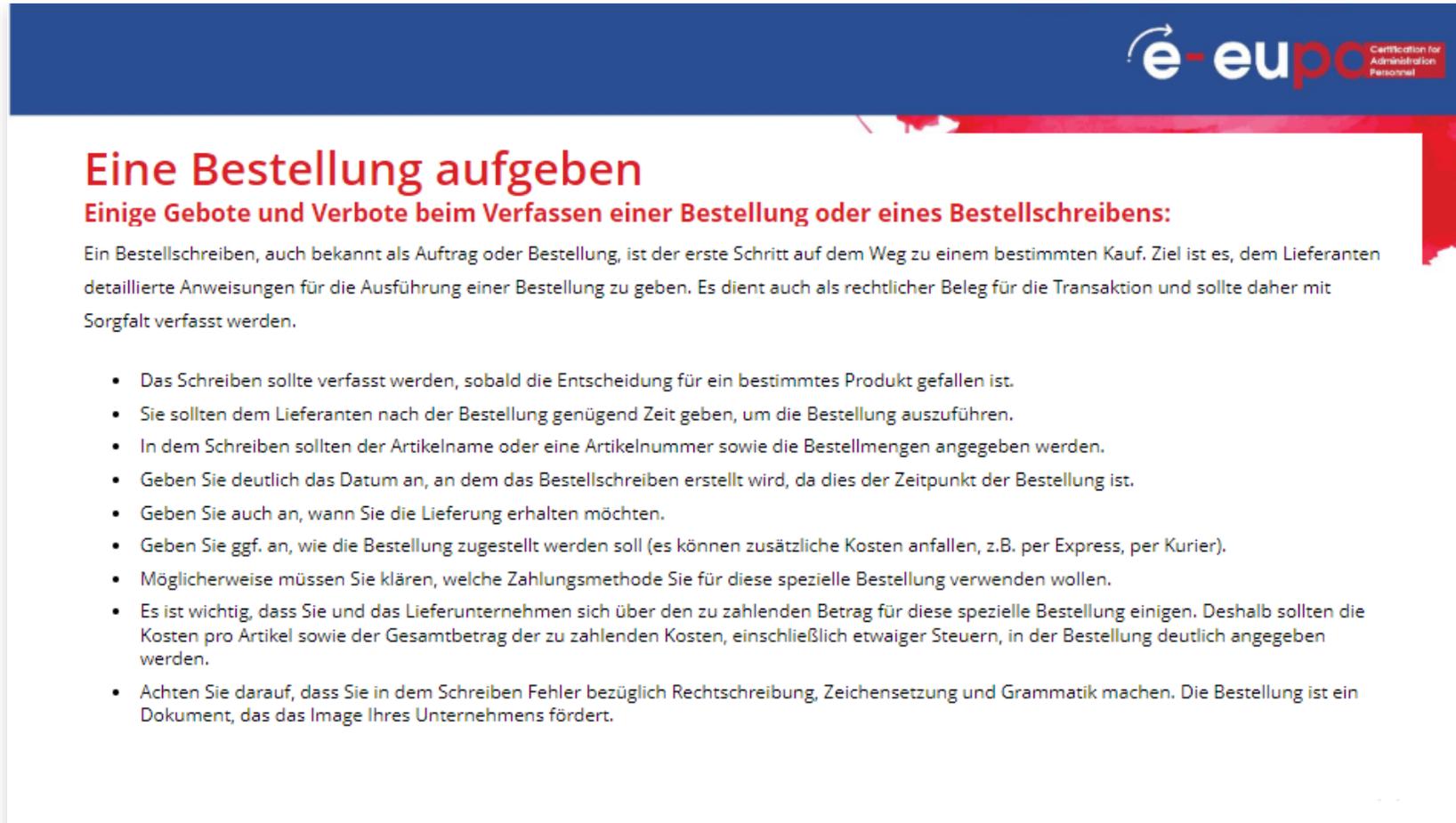
Ihre Präsentation wird anhand der folgenden Kriterien bewertet:

- Verständnis der Grundsätze der schriftlichen Kommunikation
- Qualität des Plakats

Bereiten Sie Ihre Präsentation vor, nehmen Sie sie auf und laden Sie sie auf Moodle hoch, unter dem Abschnitt Aktivitäten der Lerneinheit 3.4 A.

Quiz

Den **Quiz-Button** betätigen, um das Quiz zu bearbeiten.



The screenshot shows a training slide from e-eupo. The header is dark blue with the e-eupo logo and 'Certification for Administration Personnel' on the right. The main content is on a white background with a red decorative border on the right. The title 'Eine Bestellung aufgeben' is in red. Below it is a sub-heading 'Einige Gebote und Verbote beim Verfassen einer Bestellung oder eines Bestellschreibens:'. The text explains that a purchase order is the first step in a purchase process. A bulleted list provides 10 specific instructions for writing a purchase order, such as providing details, dates, and payment terms.

e-eupo Certification for Administration Personnel

Eine Bestellung aufgeben

Einige Gebote und Verbote beim Verfassen einer Bestellung oder eines Bestellschreibens:

Ein Bestellschreiben, auch bekannt als Auftrag oder Bestellung, ist der erste Schritt auf dem Weg zu einem bestimmten Kauf. Ziel ist es, dem Lieferanten detaillierte Anweisungen für die Ausführung einer Bestellung zu geben. Es dient auch als rechtlicher Beleg für die Transaktion und sollte daher mit Sorgfalt verfasst werden.

- Das Schreiben sollte verfasst werden, sobald die Entscheidung für ein bestimmtes Produkt gefallen ist.
- Sie sollten dem Lieferanten nach der Bestellung genügend Zeit geben, um die Bestellung auszuführen.
- In dem Schreiben sollten der Artikelname oder eine Artikelnummer sowie die Bestellmengen angegeben werden.
- Geben Sie deutlich das Datum an, an dem das Bestellschreiben erstellt wird, da dies der Zeitpunkt der Bestellung ist.
- Geben Sie auch an, wann Sie die Lieferung erhalten möchten.
- Geben Sie ggf. an, wie die Bestellung zugestellt werden soll (es können zusätzliche Kosten anfallen, z.B. per Express, per Kurier).
- Möglicherweise müssen Sie klären, welche Zahlungsmethode Sie für diese spezielle Bestellung verwenden wollen.
- Es ist wichtig, dass Sie und das Lieferunternehmen sich über den zu zahlenden Betrag für diese spezielle Bestellung einigen. Deshalb sollten die Kosten pro Artikel sowie der Gesamtbetrag der zu zahlenden Kosten, einschließlich etwaiger Steuern, in der Bestellung deutlich angegeben werden.
- Achten Sie darauf, dass Sie in dem Schreiben Fehler bezüglich Rechtschreibung, Zeichensetzung und Grammatik machen. Die Bestellung ist ein Dokument, das das Image Ihres Unternehmens fördert.

Quiz

Den **Quiz-Button** betätigen, um das Quiz zu bearbeiten.

Richtig Schreiben

Ihr Arbeitskollege bittet Sie um Hilfe bei der Korrektur eines Briefes.
Er bittet Sie, ihn in eine professionelle Form zu bringen.

Prüfen Sie:

1. Grammatik- oder Rechtschreibfehler
2. Struktur
3. Ton
4. Stil
5. Klarheit der wichtigsten Punkte

Den Brief finden in Moodle unter der Lerneinheit 3.4 Teil A (E-EUPA_LO_3_15_M_001_ATT).

Laden Sie den Brief herunter, formatieren Sie es wie gewünscht und laden Sie anschließend wieder hoch.

Frage 1

Beschreiben Sie verschiedene Arten von Dokumenten, die am Arbeitsplatz verwendet werden können.

Frage 2

Nennen Sie die Vor- und Nachteile der schriftlichen Kommunikation.

Frage 3

Beschreiben Sie die Grundstruktur der schriftlichen Kommunikation und den Inhalt der einzelnen Teile.

Frage 4

Beschreiben Sie die verschiedenen Formate, in denen Text je nach Art und Umfang der Informationen in einem bestimmten Dokument dargestellt werden kann.

Frage 5

Beschreiben Sie das Verfahren, das Sie bei der Erstellung verschiedener Arten von Routinedokumenten auf der Grundlage vordefinierter Vorlagen anwenden werden.

Frage 6

Erklären Sie, was mit dem Begriff "Geschäftskorrespondenz" gemeint ist.

Tipps zum Schreiben von Geschäftskorrespondenz

- Seien Sie selbstbewusst und offen.
- Vermeiden Sie geschlechtsspezifische Vorurteile und die Verwendung von Fachjargon und Modewörtern.
- Wichtige Prinzipien:
 - Einmal schreiben, zweimal prüfen
 - Namen, Titel und Anreden sorgfältig prüfen
 - Vorlagen speichern
- Seien Sie professionell, aber nicht zu formell.
- Denken Sie an die 6 W-Fragen:
 - Wer?
 - Was?
 - Wann?
 - Wo?
 - Warum?
 - Wie?

Bilder

- einsetzbar zur ansprechenden Gestaltung eines Dokuments
- erleichtern die Lesbarkeit
- sind optisch ansprechend
- eignen sich, um etwas zu präsentieren (z. B. ein Produkt)

Ist das Dokument..

..für Ihre Vorgesetzten?

→ formell

..für Ihr Team?

→ professionell, aber weniger förmlich

..für Ihre Freunde?

→ informell

..für Außenstehende?

→ formell

..für eine Behörde?

→ formell



Gut gemacht



Lerneinheit 3.4 - Teil A ist abgeschlossen



Kofinanziert von der
Europäischen Union

Von der Europäischen Union finanziert. Die geäußerten Ansichten und Meinungen entsprechen jedoch ausschließlich denen des Autors bzw. der Autoren und spiegeln nicht zwingend die der Europäischen Union oder der Europäischen Exekutivagentur für Bildung und Kultur (EACEA) wider. Weder die Europäische Union noch die EACEA können dafür verantwortlich gemacht werden.

