



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.

WA2: Kommunikation und Marketing

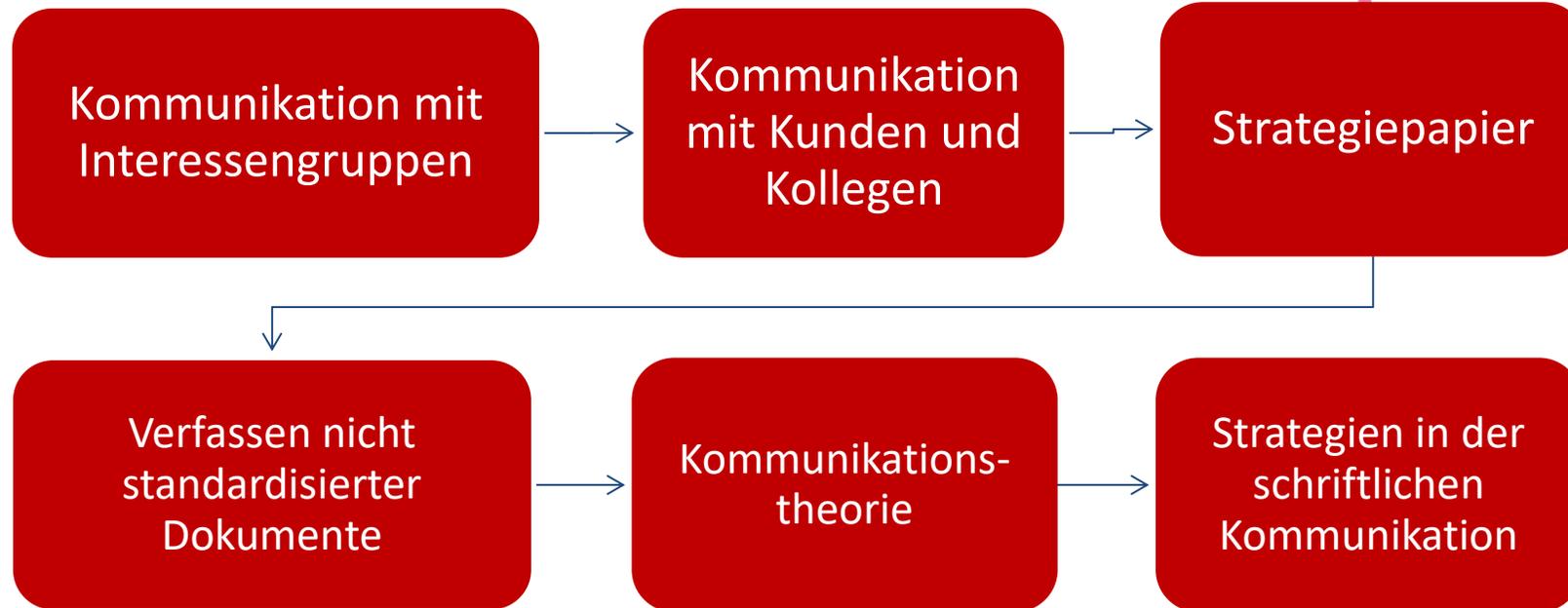
3.4 Schriftliche Kommunikationsfähigkeiten zur Erstellung von Routine- und Nicht-Routinedokumenten: Teil C

LE3.22 Bedarfsgerechte schriftliche Kommunikation mit Kollegen, Kunden und Interessenvertretern steuern können

LE3.23 Schriftliche Kommunikation als Teil der qualitätsorientierten Unternehmenskommunikation verbessern und weiterentwickeln können



Roadmap



Wer sind Interessengruppen/Stakeholder?

- Ein Stakeholder ist eine Person, eine Gruppe oder eine Organisation, die an einem Unternehmen interessiert ist oder mit ihm zu tun hat.
- Dabei kann es sich z.B. um Gläubiger, Mitarbeitende, Aufsichtsräte, Aktionäre, Agenturen, Gewerkschaften und Lieferanten handeln.
- Das Unternehmen erstattet den Stakeholdern Bericht, um sie über das Geschehen in der Organisation zu informieren, dazu liefern alle Teams entsprechende Daten.
- Ein Teammitglied oder die Teamleitung wird mit der Zusammenstellung und Vorbereitung des Berichts beauftragt.

Warum werden Berichte erstellt?

- Hauptgrund für die Berichterstattung an die Stakeholder ist die **Kommunikation**.
- Dabei geht es um die Unterrichtung über den Gesamtstatus und den Fortschritt des Teams/Projekts sowie über die wichtigsten Informationen zu Erfolgen und Problemen.
- Stärken, Schwächen, Chancen und Risiken sind ebenfalls im Bericht enthalten.
- Vollständige, genaue, aktualisierte und sachliche Informationen geben einen Überblick über den Stand und die Entwicklung des Teams.

Welche Instrumente können für die Berichterstattung genutzt werden?

- Umfragen/Fragebögen
- Fokusgruppen
- Einzelinterviews
- informelle Gespräche
- schriftliche Kommunikation (z. B. E-Mails)

Welche Elemente gehören in die Berichterstattung?

- Geben Sie wichtige Einzelheiten zu den Vorhaben, den Abläufen, dem Status und den Fortschritten an.
- Fügen Sie die allgemeinen Angaben zum Status und Fortschritt des Teams und des Projekts ein, wie z.B.
 - tägliche Leistung
 - Erfolge
 - Probleme
- Beziehen Sie auch anstehende Maßnahmen und Prioritäten sowie abgeschlossene Maßnahmen ein.

Was sind qualitative und quantitative Daten in der Berichterstattung?

- Qualitative Daten sind eher beschreibender Natur und können mit Worten ausgedrückt werden.
- Quantitative Informationen umfassen Zahlen sowie Abbildungen, die mit Hilfe von Tabellen, Grafiken, und Diagrammen die Zahlen effektiv darstellen.

Die verwendete Sprache im Bericht sollte von allen Lesenden verstanden werden. Fachbegriffe und Abkürzungen sind daher zu vermeiden. Alternativ kann dem Bericht ein Glossar beigefügt werden.

Wie ist der Bericht darzustellen?

- Verwenden Sie Spiegelstriche, um wichtige Informationen im Bericht aufzulisten.
- Nutzen Sie Überschriften und Zwischenüberschriften als Orientierungshilfe.
- Wichtige Elemente sind:
 - Vollständigkeit
 - Korrektheit der Daten
 - Aktualität
 - Sachlichkeit

Erhebung von quantitativen Daten zur Produktivität im Personalbereich

Verschiedene Methoden der quantitativen Datenerfassung zur Verfolgung der Produktivität können verwendet werden, um

- Mitarbeitende und Arbeitseinheiten einzustufen sowie Gehaltserhöhungen oder Beförderungen zu gewähren.
- die Kündigung oder Disziplinierung von Arbeitnehmern mit schlechten Leistungen zu rechtfertigen.

Erhebung von qualitativen Daten zur Produktivität im Personalbereich

Qualitative Berichte entstehen auf Basis von Beobachtungen:

- Beobachtung der Belegschaft und Aufzeichnung von Informationen über ihr Verhalten, die Arbeitsgewohnheiten und die Arten von Hindernissen, die sie überwinden muss, um die Arbeit effektiv zu erledigen.
- Bei der Erhebung solcher Daten sollten Sie die Interaktion mit den beobachteten Personen auf ein Minimum reduzieren.
- Jede Führungskraft sollte qualitative Daten zusammenstellen.

Welche Probleme können bei der Zusammenstellung qualitativer und quantitativer Daten entstehen?

- In einigen Fällen können die qualitativen Berichte den Informationen in den quantitativen Berichten widersprechen.
- Die Erstellung von quantitativen und qualitativen Berichten kann sich als zeitaufwändig und teuer erweisen.

Wie sind Umfragen zu analysieren?

- Umfragen erfassen die Meinungen von Personen zu Merkmalen einer Dienstleistung, eines Produkts oder einer Organisation.

Beispiel :

"Ich liebe die GPS-Funktion des XX-Handys"

- Die Aussage drückt eine positive Meinung über die "GPS-Funktion" des Smartphones aus, die "GPS-Funktion" ist in diesem Fall das Merkmal für die Umfrage.

Sind die Aussagen in Umfragen objektiv?

- Umfragen können auf qualitativen oder quantitativen Informationen beruhen oder auf beidem, je nach Umfang der Daten und des Themas.
- Sie sind jedoch in der Regel **subjektiv**.

Wie wird ein Anliegen vorgebracht?

- Es muss klar gemacht werden, was verlangt wird.
- Bei den Aufgaben, die durchgeführt werden sollten, sollte klar sein, welche davon notwendig und welche eher optional sind.
- Die Verben müssen, sollen sind am besten geeignet, um das zu unterscheiden.

Verwendung von "müssen"



Verwendung von "können"

KÖNNEN



Wahlaufgabe



- **Verwendung von “sollen”**

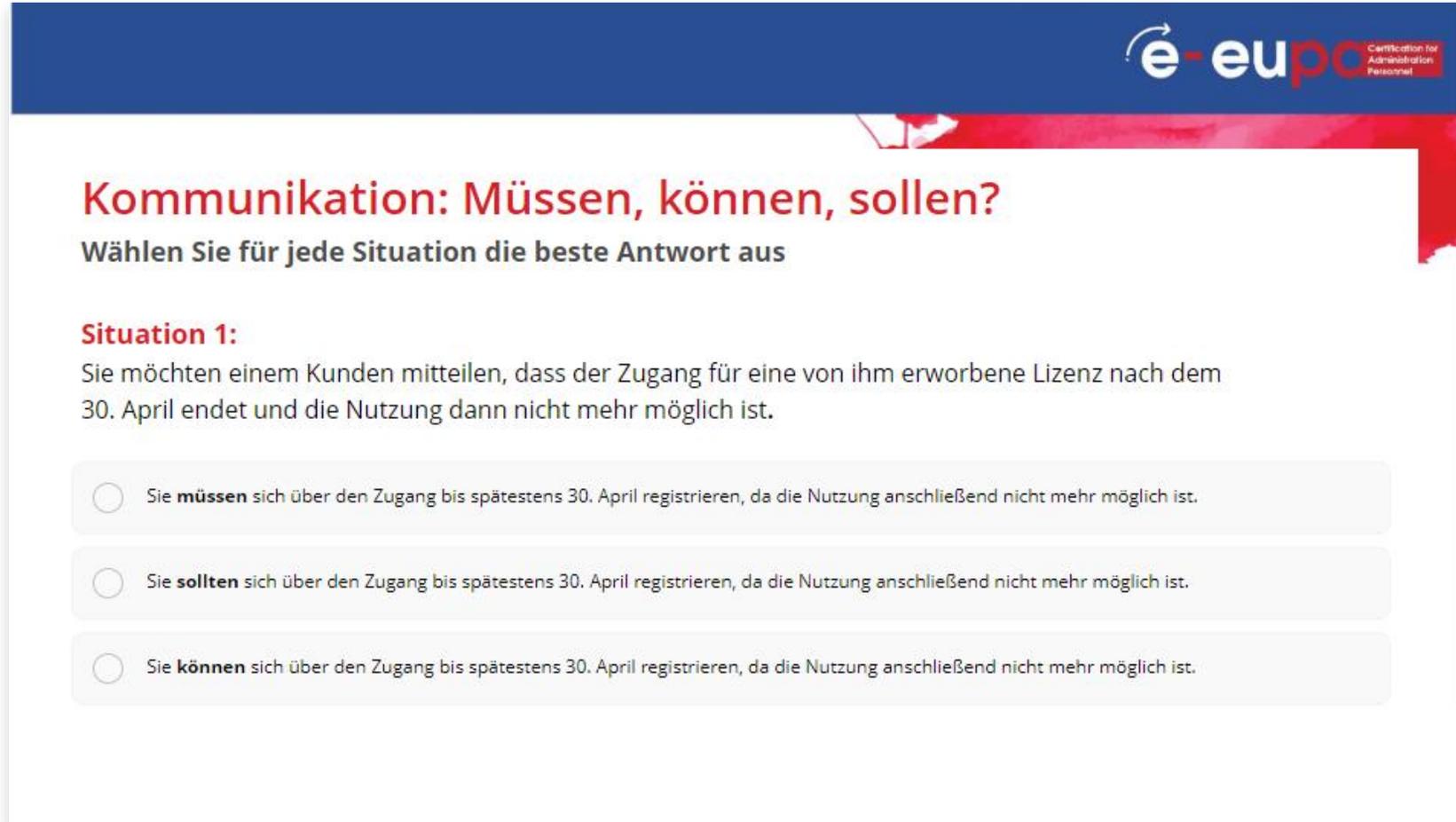
SOLLEN



Wahlaufgabe
mit Tendenz zur
Pflichtaufgabe

Quiz

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



The screenshot shows a quiz interface for 'e-eupo Certification for Administration Personnel'. The title of the quiz is 'Kommunikation: Müssen, können, sollen?' and the instruction is 'Wählen Sie für jede Situation die beste Antwort aus'. The first situation is: 'Sie möchten einem Kunden mitteilen, dass der Zugang für eine von ihm erworbene Lizenz nach dem 30. April endet und die Nutzung dann nicht mehr möglich ist.' There are three radio button options: 'Sie **müssen** sich über den Zugang bis spätestens 30. April registrieren, da die Nutzung anschließend nicht mehr möglich ist.', 'Sie **sollten** sich über den Zugang bis spätestens 30. April registrieren, da die Nutzung anschließend nicht mehr möglich ist.', and 'Sie **können** sich über den Zugang bis spätestens 30. April registrieren, da die Nutzung anschließend nicht mehr möglich ist.'

e-eupo Certification for Administration Personnel

Kommunikation: Müssen, können, sollen?

Wählen Sie für jede Situation die beste Antwort aus

Situation 1:
Sie möchten einem Kunden mitteilen, dass der Zugang für eine von ihm erworbene Lizenz nach dem 30. April endet und die Nutzung dann nicht mehr möglich ist.

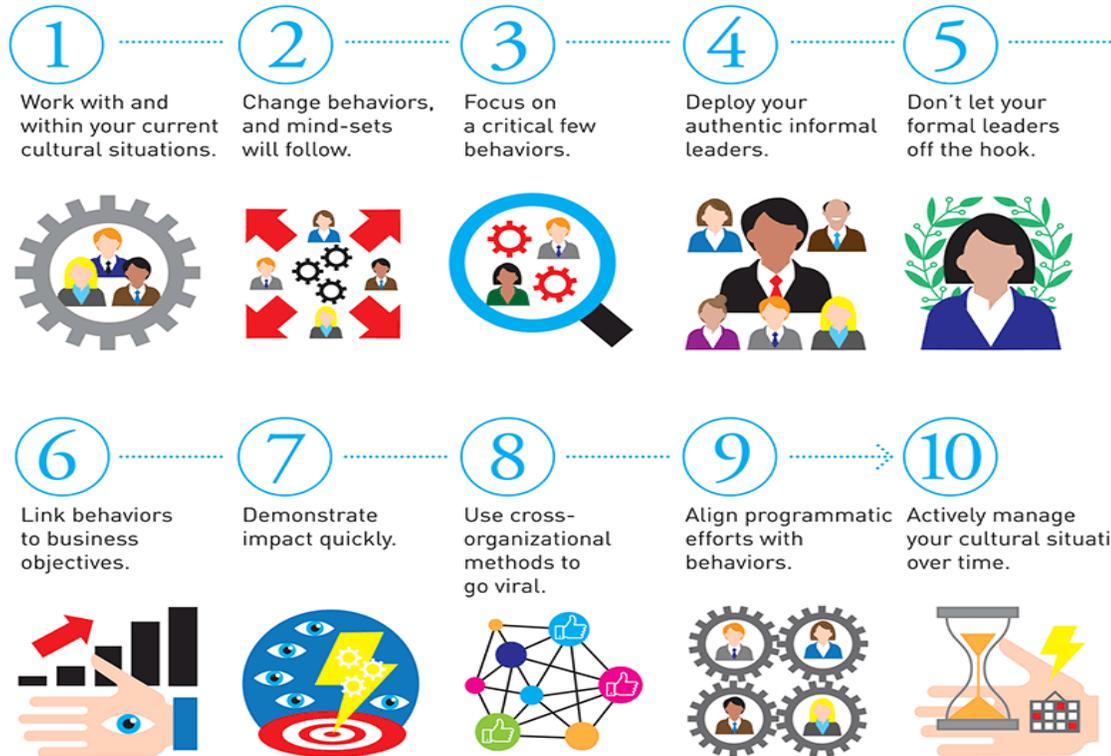
- Sie **müssen** sich über den Zugang bis spätestens 30. April registrieren, da die Nutzung anschließend nicht mehr möglich ist.
- Sie **sollten** sich über den Zugang bis spätestens 30. April registrieren, da die Nutzung anschließend nicht mehr möglich ist.
- Sie **können** sich über den Zugang bis spätestens 30. April registrieren, da die Nutzung anschließend nicht mehr möglich ist.

Was soll ein Strategiepapier enthalten?

Klare Beschreibungen der Aufgaben und Zuständigkeiten sowie die Klärung der folgenden Punkte:

1. Verbote illegaler Aktivitäten
2. Rauchen und Trinken
3. Unangebrachte Sprache
4. Diskriminierung und Belästigung
5. Erwartungen an die Vertraulichkeit
6. Verfahren für Krankmeldungen
7. Erwartungen an Kleidung und Erscheinungsbild
8. Meldeverfahren für Notfallsituationen

10 Principles for Mobilizing Your Organizational Culture



Gute Unternehmenskultur ist abhängig von der Kommunikation

1. **Vision:** muss wirksam kommuniziert werden
2. **Werte:** müssen gefördert werden
3. **Praktiken:** müssen im Detail beschrieben werden
4. **Menschen:** benötigen eine effiziente Kommunikation

Wie sollen nicht standardisierte Dokumente aufgebaut werden?

1. Machen Sie eine Einleitung, in der Sie die Themen, die Sie präsentieren werden, umreißen.
2. Entwickeln Sie das Thema, indem Sie Einzelheiten und Argumente nennen, die Ihren Standpunkt untermauern.
3. Schließen Sie mit einer Zusammenfassung des Inhalts oder einer Reihe von Schlussfolgerungen, die auf dem zuvor Gesagten basieren.

Struktur des Dokuments als Gerüst für Information und Kommunikation

- Die einheitliche Struktur des Dokuments, also z.B. des Berichts, ermöglicht es, bestimmte Punkten immer wieder aufzunehmen und eine klare Zusammenfassung zu erhalten.
- Lesende sollten nicht den geringsten Zweifel an den Zielen und Ergebnissen haben, die in dem Dokument bzw. Bericht analysiert werden.
- Die Berichterstattung kann viele Formen der Kommunikation umfassen und ist in der Wirtschaft weit verbreitet.
- Ziel ist es, Interessengruppen, Kunden oder Kollegen zu informieren.

Was ist die Q&A -Methode?

- Q steht für Questions, also Fragen, und A für Answers, also Antworten.
- Das sind also Aufstellungen von häufig gestellten Fragen, diese sind nützlich für die Bereitstellung von Information in einem Dokument.
- Sie sind besonders informativ.
- Die Methode ist sehr nützlich, wenn Sie über ein Thema, Kunden oder die breite Öffentlichkeit informieren wollen oder wenn Sie beabsichtigen, viele Informationen zu verbreiten, wie z. B. Bedienungsanleitung für ein Gerät.
- Die Lesenden können die benötigten Informationen leicht aufnehmen.

Q&A-Methode: Schritt für Schritt

1. Legen Sie die Frage fest.
2. Diskutieren Sie ausführlich im Team, um möglichst viele Fragen von Lesenden zu erfassen.
3. Wählen Sie nur die am häufigsten auftretenden Probleme und Fragen aus.
4. Schreiben Sie die Fragen in einfacher und verständlicher Sprache auf.
5. Geben Sie die entsprechenden Antworten auf einfache Art und Weise.

Was ist die Problemlösungsmethode?

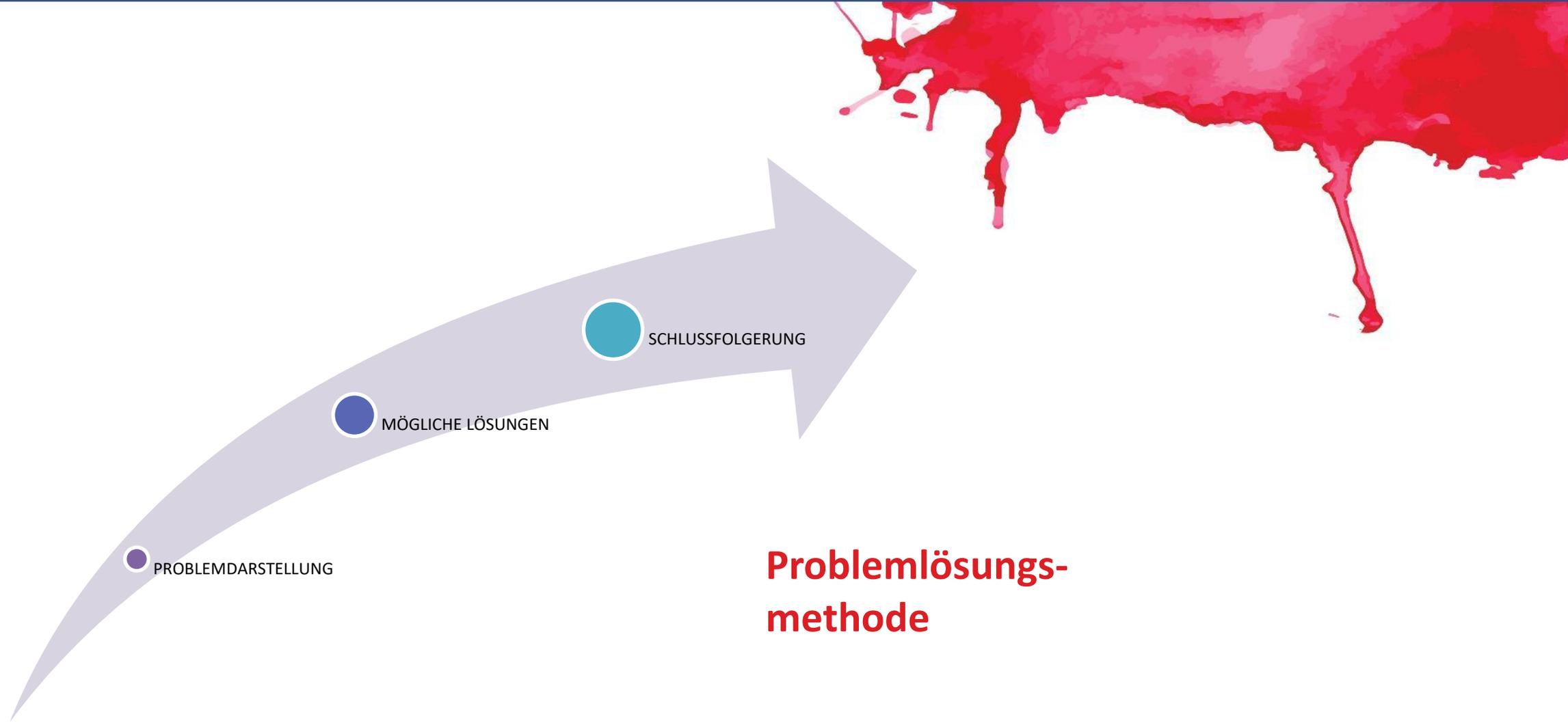
- Diese Methode nutzt das Erkennen von Problemen und das Vorschlagen von Lösungen.
- Wenn Sie einen Brief zu einer Pattsituation schreiben, ist die Problem- und Lösungsmethode ideal.

Wie funktioniert die Problemlösungsmethode?

- Sie bietet dem Lesenden verschiedene Lösungen, die es ermöglichen, das Problem auf praktische und entscheidende Weise zu lösen.
- Sie kann auf mögliche Probleme im Team oder mit Kunden angewendet werden.

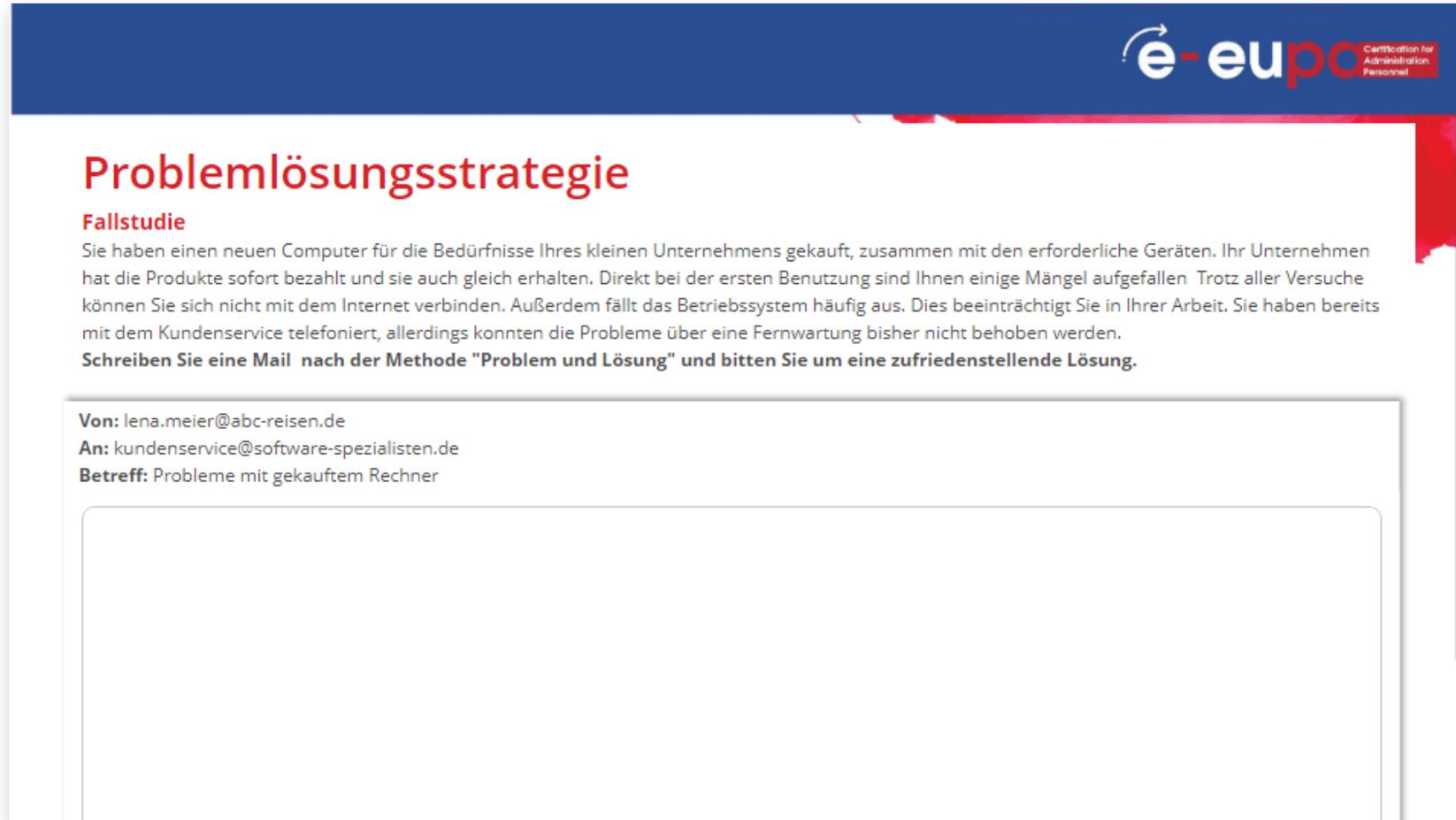
Problemlösungsmethode: Schritt für Schritt

- Sie stellen das Problem kurz dar und analysieren die möglichen Lösungen.
- Seien Sie nicht verärgert, sondern legen Sie Ihre Haltung klar fest und machen Sie deutlich, dass Sie keine Aufschübe oder Ausreden zu dem Thema, das Sie in Ihrem Schreiben ansprechen, akzeptieren werden.
- Dann schließen Sie das Dokument mit einer Schlussfolgerung ab.



Quiz

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



The screenshot shows a quiz interface with a blue header containing the 'e-eupo' logo and the text 'Certification for Administration Personnel'. The main content area has a red title 'Problemlösungsstrategie' and a sub-section 'Fallstudie'. The text describes a customer service scenario involving a computer purchase and connectivity issues. Below the text is a form for writing an email response, with fields for 'Von', 'An', and 'Betreff' already filled in.

e-eupo Certification for Administration Personnel

Problemlösungsstrategie

Fallstudie

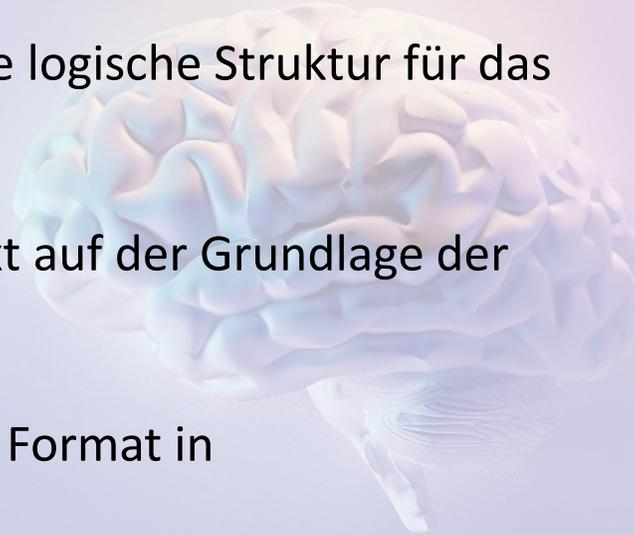
Sie haben einen neuen Computer für die Bedürfnisse Ihres kleinen Unternehmens gekauft, zusammen mit den erforderliche Geräten. Ihr Unternehmen hat die Produkte sofort bezahlt und sie auch gleich erhalten. Direkt bei der ersten Benutzung sind Ihnen einige Mängel aufgefallen. Trotz aller Versuche können Sie sich nicht mit dem Internet verbinden. Außerdem fällt das Betriebssystem häufig aus. Dies beeinträchtigt Sie in Ihrer Arbeit. Sie haben bereits mit dem Kundenservice telefoniert, allerdings konnten die Probleme über eine Fernwartung bisher nicht behoben werden.

Schreiben Sie eine Mail nach der Methode "Problem und Lösung" und bitten Sie um eine zufriedenstellende Lösung.

Von: lena.meier@abc-reisen.de
An: kundenservice@software-spezialisten.de
Betreff: Probleme mit gekauftem Rechner

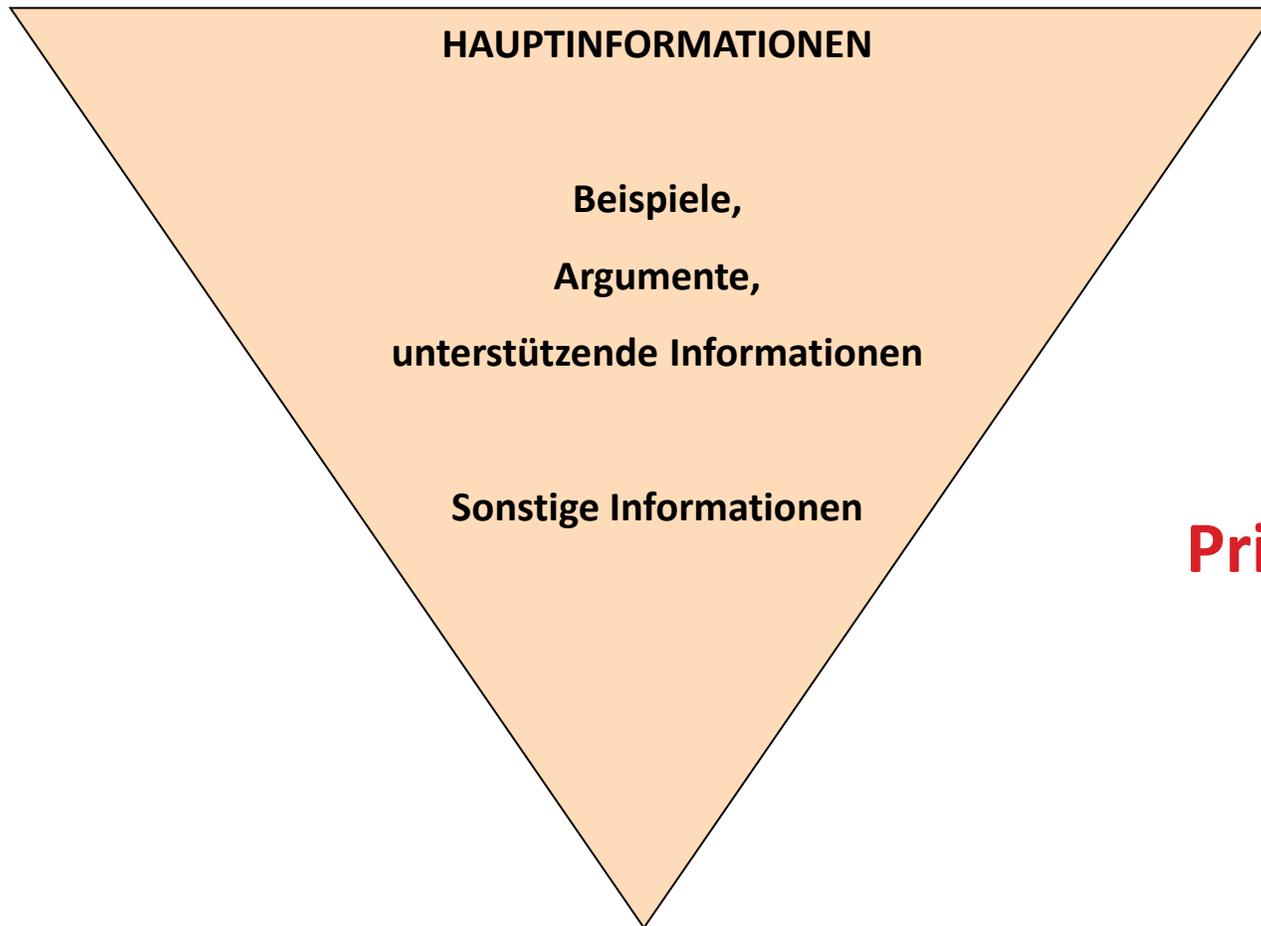
Was ist die Methode „Prinzip der umgekehrten Pyramide“?

- Die umgekehrte Pyramide bietet eine logische Struktur für das Schreiben eines Textes.
- Sie ermöglicht das Schreiben von Text auf der Grundlage der wichtigsten Informationen.
- Es ist das am häufigsten verwendete Format in Geschäftsdokumenten.



Wie funktioniert die Methode „Prinzip der umgekehrten Pyramide“?

- Bei dieser Methode werden zunächst die Hauptinformationen präsentiert, dann folgen Beispiele und Argumente. Sonstige Informationen bilden den Schluss.
- Sie eignet sich ideal zum Verfassen von Geschäftsdokumenten allgemeinen Inhalts, von Ankündigungen, Einladungen zu einer Veranstaltung, Mitarbeiterbesprechungen usw.
- Ebenso für die Erstellung von Berichten, Zusammenfassungen und anderen Geschäftsdokumenten, die die Zusammenstellung von Informationen in einem für alle verständlichen Referenzformat erfordern.
- Journalisten verwenden diese Technik häufig, um Nachrichten, Artikel und Berichte zu schreiben.



Prinzip der umgekehrten Pyramide

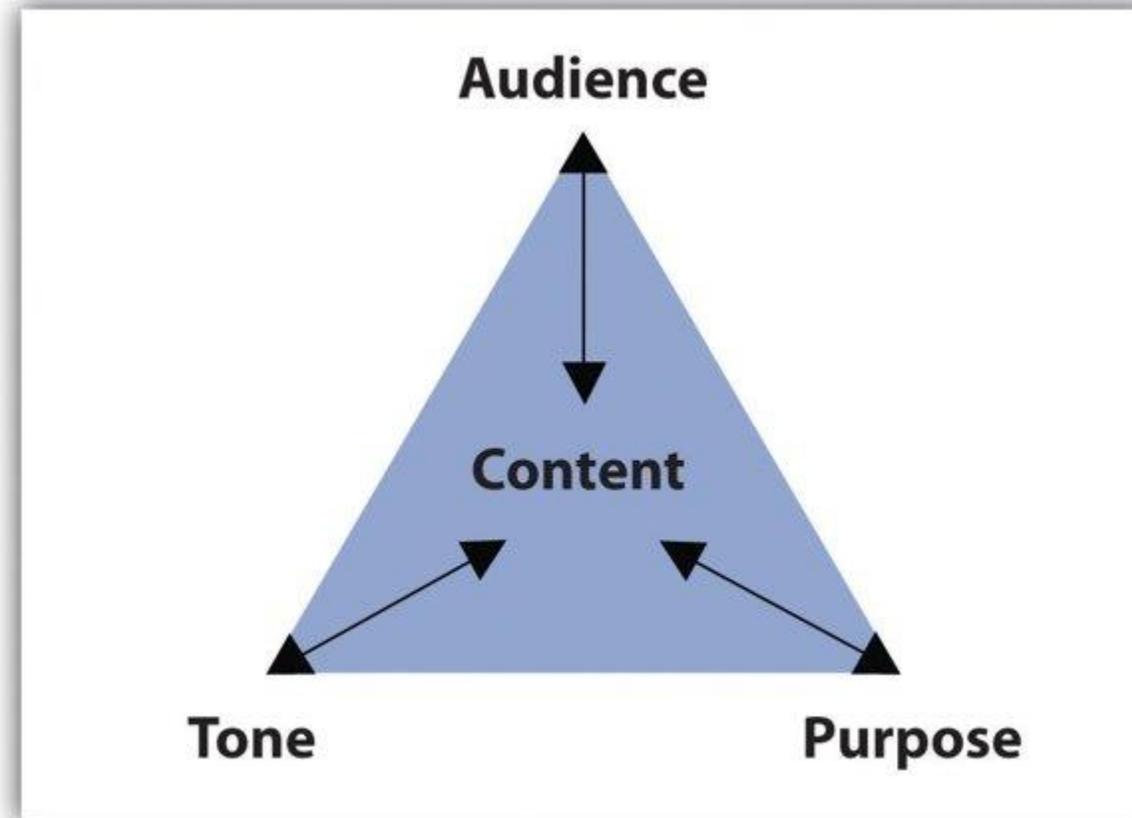


Was ist die Kommunikationstheorie?

- ein Bereich der Informationstheorie und der Mathematik, der den technischen Prozess der Information und den Prozess der menschlichen Kommunikation untersucht
- eingeführt von S. F. Scudder im Jahr 1980
- besagt, dass alle Lebewesen auf der Erde kommunizieren, auch wenn die Art der Kommunikation unterschiedlich ist

Wie wird Kommunikation in der Kommunikationstheorie betrachtet?

- **Mechanisch:** Kommunikation wird zunächst rein mechanisch als die Übertragung von Informationen vom Sender zum Empfänger betrachtet.
- **Psychologisch:** Die psychologische Kommunikation umfasst die Gedanken und Gefühle des Senders. Sie umfasst auch die Reaktionen und Gefühle des Empfängers, nachdem er oder sie die Informationen entschlüsselt hat.
- **Sozial:** Kommunikation ist das Ergebnis einer Interaktion zwischen dem Sender und dem Empfänger.
- **Systemisch:** Kommunikation ist eine neue und andere Botschaft, die entsteht, wenn verschiedene Individuen sie auf ihre eigene Weise interpretieren.
- **Kritisch:** Kommunikation ist einfach ein Mittel, mit dem eine Person Macht und Autorität zum Ausdruck bringt.



Warum und an wen wird schriftlich kommuniziert?

- **Zweck:** Grund, warum jemand einen Text verfasst
- **Zielgruppe:** Zugang über demografische und psychografische Informationen

	Demografische Daten	Psychografische Daten
Definition	Statistische Daten über die Bevölkerung	Untersuchung und Klassifizierung von Menschen nach ihren Interessen, Aktivitäten und Meinungen
Beispiele	<ul style="list-style-type: none">• Alter• Bildungsgrad• Geschlecht• Einkommensniveau• geografische Region• kultureller oder ethnischer Hintergrund	<ul style="list-style-type: none">• Haltungen• Überzeugungen• Werte• Interessen• Wissensstand• Lebensstil

Zielgruppe: Demografische und psychografische Informationen nutzen

- Verstehen des Zielgruppe und des sozialen/kulturellen Kontexts durch Recherche
- Auswahl des geeigneten Kommunikationskanals und der Kommunikationsform auf Grundlage demografischer und psychografischer Daten der Zielgruppe

Beispiele

- Wenn Ihre Zielgruppe aus älteren Menschen besteht, werden Sie dann die sozialen Medien für die Werbung für eine Dienstleistung nutzen oder traditionellere Kanäle wie die Post? **(demografisch)**
- Wenn Ihre Zielgruppe eine ablehnende Haltung gegenüber Förmlichkeit hat, welchen Sprachstil werden Sie verwenden? Wahrscheinlich nicht sehr förmlich, aber dennoch professionell. **(psychografisch)**

Frage 1

Können Sie mögliche Instrumente, die für die Berichterstattung verwendet werden erläutern?

Frage 2

Können Sie die verschiedenen Methoden zum Verfassen eines Berichts oder Briefs nennen und erklären?

Methoden zum Verfassen eines Berichts oder Briefs

- Q&A
- Problem-Lösungsmethode
- Prinzip der umgekehrten Pyramide

Wichtige Aspekte für die Berichterstattung

- Vollständigkeit
- Korrektheit der Daten
- Aktualität
- Sachlichkeit

Vier Aspekte guter Unternehmenskultur und ihr Zusammenhang mit der Kommunikation

- **Vision:** muss wirksam kommuniziert werden
- **Werte:** müssen gefördert werden
- **Praktiken:** müssen im Detail beschrieben werden
- **Menschen:** benötigen eine effiziente Kommunikation



Gut gemacht!

Lerneinheit 3.4 - Teil C
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.

