

Schon wieder Ärger im Urlaub! – Private Geschäftsbriefe angemessen formulieren



©2009 streifenfabrik.de

Von Andrea Ruppel, Hamburg

Welche Angaben muss ein Geschäftsbrief enthalten? Wie ist der Inhaltlich gut? Und was bedeutet eigentlich DIN 5008? In dieser Unterrichtseinheit lernen die Schüler, wie sie eine Geschäftsbriefe sachlich, prägnant und höflich formulieren und versenden Briefe zu verschiedenen Anlässen: Anfragen und Angebote, Bestellungen und Mahnungen sowie Mängelrügen. Außerdem verbessern sie fehlerhafte Geschäftsbriefe so, worauf sie sprachlich, inhaltlich und formal achten müssen.

Das Wichtigste auf einen Blick

Dauer:	6 Stunden
Ziele:	<ul style="list-style-type: none"> – Private Geschäftsbriefe formal richtig aufbauen – adressatengerecht und stilistisch sicher formulieren – verschiedene Schreibenanlässe kennenlernen – das Anredepronomen und die Straßennamen richtig schreiben – anhand vieler Ausdrucks- und Stilübungen sachlich formulieren
Ihr Plus:	Partnerpuzzle als Methode des wechselseitigen Lehrens und Lernens, Suchrätsel als Lernkontrolle und Klausur mit zwei verschiedenen Schreibenanlässen

Fachliche Hinweise

Private Geschäftsbriefe muss jeder gelegentlich verfassen

Private Geschäftsbriefe gehören zu unserem Alltag: Firmen und Behörden schreiben an uns und wir schreiben an sie. Der private Geschäftsbrief ist eine Aufsatzform, die im Rahmen der Berufsausbildung als Standardthema behandelt wird, um die Schülerinnen und Schüler auf ihre Teilnahme am Wirtschaftsleben vorzubereiten. Ebenso ist der private Geschäftsbrief in einigen Bundesländern eine der Standardaufgaben der Berufsschulabschlussprüfung im Fach Deutsch.

Damit die Schülerinnen und Schüler mit ihren zukünftigen Briefen ihre Ziele erreichen, müssen gewisse Formulierungsstandards akzeptieren, beherrschen und anwenden können. So müssen zum Beispiel kaufmännische Briefe nach den Regelungen der DIN 5008 verfasst werden, um auch private Geschäftsbriefe sollten sich an dieser Norm orientieren.

Was bedeutet DIN 5008?

Die Schülerinnen und Schüler kennen den Begriff DIN (= Deutsche Industrienorm) aus ihrem Schulalltag beispielsweise durch genormte Papiergrößen DIN A4 oder DIN A5. Die DIN 5008 beinhaltet die „Schreib- und Gestaltungsregeln für Textverarbeitung“. Sie wurde zuletzt im Juni 2007 aktualisiert und legt fest, wie ein kaufmännischer Geschäftsbrief im Bereich der Wirtschaft und Verwaltung auszusehen hat. Somit werden Geschäftsbriefe zweckmäßig vereinheitlicht. Seit 2011 ist eine Neuauflage der DIN 5008 erschienen, in welcher die DIN 676 integriert wurde. Die DIN 676 enthält die Gestaltungsregeln für den Vordruck von Geschäftsbriefen.

Wie ist ein privater Geschäftsbrief aufgebaut?

Zu einem privaten Geschäftsbrief in Anlehnung an die DIN 5008 gehören die einzelnen Bestandteile wie Absenderadresse, Empfängeradresse/Adressat, Ort und Datum, Betreffzeile, Anrede, Brieftext, Grußformel, Unterschrift und Anlagen in weitgehend vorgegebener Anordnung. Bei der Gestaltung des Briefkopfes mit den Anschriften und der Position von Ort und Datum besteht ein größerer Spielraum, der in diesem Beitrag aber nicht thematisiert wird. Die Schülerinnen und Schüler den Grundaufbau beherrschen sollen.

Neben dem formalen Aufbau der einzelnen Briefbestandteile setzt sich der eigentliche Brieftext wie im klassischen Deutschauufsatz aus drei Abschnitten Einleitung, Hauptteil und Schluss zusammen.

Wie formuliert man die Betreffzeile?

Die Betreffzeile ist eine kurze, stichwortartige Inhaltsangabe des Briefes und wird im Nominalstil verfasst. Sie sollte niemals in einem ganzen Satz formuliert werden. Anhand des Betreffs verschafft sich der Leser einen schnellen Überblick über das Anliegen des Schreibers und kann den Brief schneller bearbeiten oder an die zuständige Person weiterleiten.

Formal sollte man beachten, dass die vorangestellten Begriffe *Betreff*, *Betr.* oder *Bezug* veraltet sind und heute nicht mehr verwendet werden. Der Betreff kann durch Fettdruck oder Unterstreichen hervorgehoben werden.

Wie drückt man sich in einem privaten Geschäftsbrief aus?

Man verfasst einen privaten Geschäftsbrief, um beim Adressaten etwas zu erreichen. Deshalb muss man sich an die Regeln des Empfängers anpassen. Private Geschäftsbriefe, die an Behörden oder Firmen gesendet werden, müssen daher den Anforderungen des Empfängers und damit der DIN 5008 weitgehend entsprechen. Außerdem müssen sie in jeder Situation neutral, sachlich, leicht verständlich, höflich formuliert und übersichtlich aufgebaut sein.

Dual- und methodische Hinweise

Die Unterrichtsreihe zeigt den Schülerinnen und Schülern – ausgehend von einem fehlerhaften Brief und konkreten Beispielen aus ihrem Alltag – die Notwendigkeit, auch in Zeiten des Internets private Geschäftsbriefe schreiben zu können. Sie verfassen Übungsbriefe zu Themen, die aus ihrer Erfahrungswelt stammen: Die Lernenden beschwerten sich zum Beispiel über ein mangelhaftes Produkt oder schreiben eine Kündigung.

Stundenverlauf

1./2. Stunde	Private Geschäftsbriefe – wann und wie schreibe ich einen Brief?
Intention	Die Schüler erarbeiten, wann man private Geschäftsbriefe verfasst und wie sie formal und inhaltlich aufgebaut sein müssen.
Materialien M 1–M 4	<p>In M 1 setzen sich die Lernenden mit einem formal und inhaltlich ungelungenen Beispiel eines Beschwerdebriefes auseinander. So wird ihr Vorwissen aktiviert. Sie finden die Fehler und machen Verbesserungsvorschläge.</p> <p>Wann schreibt man private Geschäftsbriefe? In M 2 sammeln die Lernenden die Anlässe in einer Mind-Map und finden dazu konkrete Beispiele. Sie lernen außerdem, worin der Unterschied zwischen einem <i>Geschäftsbrief</i> und einem <i>privaten Geschäftsbrief</i> liegt.</p> <p>Im Arbeitsblatt M 3 geht es um den Aufbau eines privaten Geschäftsbriefes. Die Auszubildenden benennen die einzelnen Bestandteile und lernen, was sie formal beachten müssen. Anschließend erarbeiten sie in Partnerarbeit durch die Analyse eines Musterbriefes den allgemeinen Aufbau eines Brieftextes, der aus Einleitung, Hauptteil und Schluss besteht. Dies wird in einem Tafelbild festgehalten.</p> <p>M 4 ist eine spielerische Übung zum Aufbau eines Briefes. Die Lernenden entwirren zwei Briefe, die durcheinand igeraten sind. Lernschwache Schüler können die entwirrten Briefe abschreiben, um die Formulierungen und den Aufbau besser einzuprägen.</p>
3./4. Stunde	Mann, bin ich sauer! – Wie muss ich einen Brief formulieren, um mein Ziel zu erreichen?
Intention	In dieser Stunde steht die Sprache im Mittelpunkt. Die Auszubildenden lernen, wie sie einen Brief klar, sachlich und höflich formulieren.
Materialien M 5–M 9	<p>Was gehört in die Betreffzeile? Und wie formuliere ich diese? In M 5 verfassen die Lernenden anhand eines Informationstextes Regeln für das Formulieren von Betreffzeilen. Anschließend schreiben sie zu vorgegebenen Anlässen einen passenden Betreff.</p> <p>Danach wird der inhaltliche und sprachliche Stil von Brieftexten mithilfe der Methode Partnerpuzzle erarbeitet. M 6 eignet sich als Folie, um den Schülern am Overheadprojektor den Ablauf der Methode vorzustellen. In Klassen, die die Methode bereits kennen, empfiehlt es sich, zumindest vor jedem Einsatz, den Ablauf mündlich zu wiederholen. Zur Einführung der Methode sollte der Lehrer jeden Rollenwechsel an der Folie verdeutlichen, damit die Schüler wissen, wie es weitergeht.</p> <p>Die Klasse wird in zwei Hälften geteilt: die Experten A und B. Die Experten A erhalten das Expertenblatt M 7 und die Experten B das Expertenblatt M 8. In M 7 und M 8 geht es um Regeln, die die Lernenden beim Verfassen eines privaten Geschäftsbriefes beachten sollten. Die Schüler erarbeiten selbst die Inhalte und vermitteln diese ihrem Puzzlepartner. Durch das wechselseitige Lehren und Lernen beteiligen sie sich aktiv am Unterricht und lernen effizienter.</p> <p>Wie formuliert man angemessen? Und welche Anreden und Grußformeln eignen sich für einen privaten Geschäftsbrief? In M 9 wenden die Puzzlepartner anhand von Stilübungen gemeinsam die erarbeiteten Regeln an.</p>

M 1

Moritz Meckerkopf schreibt – was erreicht er mit seinem Beschwerdebrief?

Moritz Meckerkopf

Hauptstraße 47
12345 Nörgeldorf

Firma B-Minus GmbH
Berlinerstraße 1-8
56789 Mobilfunkstadt

Betreff: Ich kann schon wieder nicht telefonieren!!!!

Hey, ihr B-Minusler!

Mir geht es nun wirklich auf den Sack, dass ich immer noch nicht telefonieren kann. Die Deppen aus dem B-Minus-Shop in Meckerdorf können auch nichts. Die haben mein Handy schon zweimal angeblich repariert. Aber die haben von nix 'ne Ahnung oder haben sich wohl nur alle auf die faule Haut gelegt??? ? Mein Handy ist immer noch mal auf diesem Weg!

Also, ich kann nicht telefonieren, aber ich zahle jeden Monat dafür – nun seht mal zu, dass das Handy wieder alles funktioniert. Mein Telefon habt ihr ja sicher schon im Briefumschlag befunden. Falls ihr das mal wieder nicht hinkommt, könnt ihr dann hier schon mal als Kündigung meines Vertrages sehen!!!!

Ich will mein Handy in drei Tagen wiederhaben, damit ihr das auch wisst!
So, dann mal an der Kassa!!


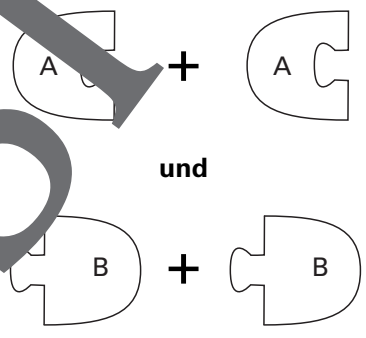
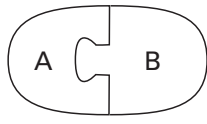
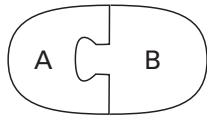
Moritz Meckerkopf

Aufgaben

1. Was will Moritz mit diesem Brief erreichen?
2. Versetzen Sie sich in den Mitarbeiter der Firma B-Minus, der diesen Brief erhält. Wie würden Sie reagieren? Glauben Sie, dass Moritz sein Ziel wirklich erreichen wird?
3. Was ist an diesem Brief falsch? Verbessern Sie die Fehler.

M 6

So geht's – das Partnerpuzzle

Ablauf	Was wird gemacht?	Wer arbeitet mit wem?
1. Phase: Information	Jede Schülerin/jeder Schüler wird zum Experten für seinen Informationsteil: → eigenen Text still lesen und alles Wichtige markieren oder unterstreichen	Jeder einzeln 
2. Phase: Verständnis/Austausch	Expertenteams bilden und Inhalt besprechen ⇒ Worum geht es? ⇒ Was ist wichtig? ⇒ Haben wir alles verstanden? ⇒ Wie erklären wir...	
3. Phase: Wissensaustausch im „Puzzle“	gegenseitiges Erklären und Zuhören, um zu erklären, was man verstanden hat.	Jeweils 
4. Phase: Sicherung	Wiederholungs- und Anwendungsaufgaben werden gemeinsam bearbeitet	Jeweils 
UNSER ZIEL: JEDER WISST SICH IN JEDEM BEREICH AUS!		

M 8

Experte B: Guter Stil – wie formuliere ich einen Geschäftsbrief?

Aufgaben

1. Lesen Sie den Text durch und markieren Sie sich die wichtigen Aussagen. (Zeit: 10 min)
2. Setzen Sie sich mit einem B-Partner zusammen. Besprechen Sie den Text. (Zeit: 15 min)
 - a) Worum geht's? Was verstehen Sie nicht? Helfen Sie sich gegenseitig!
 - b) Schreiben Sie zu jedem Absatz das Wichtigste in ein bis drei Stichworten heraus.
 - c) Überlegen Sie gemeinsam, wie Sie den Inhalt einem A-Partner, der den Text nicht kennt, weitervermitteln möchten (z. B. Grafiken erstellen, Stichpunkte verwenden, freies Erzählen). Bereiten Sie gemeinsam Ihre Erklärungen vor.
3. Suchen Sie sich nun einen A-Partner und erklären Sie sich gegenseitig Ihr Expertenthema. Wichtig: Erklären Sie sich gegenseitig zurück, was Sie vom anderen verstanden haben!

Angemessen und höflich – so formuliere ich einen privaten Geschäftsbrief

Vielleicht sind Sie richtig verärgert und wütend, wenn eine Firma Ihre Werbeversprechen nicht einhält und das *tolle* Produkt schon nach einiger Zeit defekt ist oder nicht Ihren Erwartungen entspricht? Wenn Sie sich an diese Firma wenden müssen oder sich über etwas beschweren wollen, also von dieser Firma etwas bekommen oder einfordern möchten, sollten Sie den *guten Stil* beachten. Denn schließlich wollen Sie Ihr Ziel erreichen!

Hierzu sollten Sie einige Regeln zur Einhaltung der Formaltäten einhalten:

- Verfassen Sie Ihren Briefftext in kurzen und vollständigen Sätzen, ohne viele unübersichtliche Nebensätze. Mit kurzen Sätzen fällt es dem Leser leichter, den Inhalt zu verstehen.
- Schreiben Sie fehlerlos Briefe. Sie hinterlassen einen sehr schlechten Eindruck, wenn Ihr Brief zahlreiche Rechtschreib- und Grammatikfehler enthält.
- Im Briefftext sollten Sie vermeiden viele *haben* verwenden und den Nominalstil vermeiden. Schreiben Sie *Ich bitte Sie, mir die Kündigung schriftlich zu bestätigen* statt *Ich bitte um eine Bestätigung der Kündigung*.
- Vermeiden Sie zudem die Modalsinnsform, d. h. Konjunktive. Wörter wie *würde, hätte, müsste, könnte, sollte, wäre* machen Aussagen ungenau und unkonkret. Nennen Sie die Tatsachen. Schreiben Sie, wie es ist und was gemacht werden soll! Schreiben Sie also statt *Es wäre schön, wenn ...* besser konkret *Bitte liefern Sie ...*. Damit fordern Sie den Empfänger direkt auf.
- Sprechen Sie den Empfänger in Ihrer Anrede direkt an. Vielleicht können Sie sich auch telefonisch nach dem Namen des zuständigen Mitarbeiters erkundigen? Gerade bei Bewerbungen sollten Sie diese Regel immer beachten. Verwenden Sie also *Sehr geehrte Damen und Herren* nur, wenn es sich nicht vermeiden lässt. Allerdings ist das natürlich eine höflich-neutrale Anrede, die durchaus in Ordnung ist.
- Benutzen Sie angemessene Anreden und Grußformeln. Schreiben Sie nicht zu persönlich (*Hallo, Herr Brand*), aber auch nicht zu gehoben (*Hochachtungsvoll*).

Der RAABE Webshop: Schnell, übersichtlich, sicher!



Wir bieten Ihnen:



Schnelle und intuitive Produktsuche



Übersichtliches Kundenkonto



Komfortable Nutzung über
Computer, Tablet und Smartphone



Höhere Sicherheit durch
SSL-Verschlüsselung

Mehr unter: www.raabe.de