

Berufssprache Deutsch für Jugendliche in Ausbildung

Grundlegende Informationen zur Unterrichtseinheit	
Beruf	Kaufmann/Kauffrau für Büromanagement
Jahrgangsstufe	10
Lernfeld	Aufträge bearbeiten
Thema	Wir mailen normgerecht.
<p>Kernkompetenz des Lernfeldes:</p> <p>„Die Schülerinnen und Schüler informieren sich über die Formulierung und normgerechte Gestaltung von Texten des internen und externen Schriftverkehrs. [...] Dabei nutzen sie Kommunikationssysteme ([...] E-Mail [...]) situationsgerecht.“</p> <p>Curriculare Analyse:</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler „wählen bei Nutzung der E-Mail sachgerecht und adressatengerecht:</p> <ul style="list-style-type: none"> • das richtige/sinnvolle Nachrichtenformat (HTML, NurText), • eine empfängerorientierte Formulierung und Formatierung unter Beachtung der Netiquette, • eine interne (verkürzte) bzw. eine externe (siehe DIN 5008) Signatur, • ein für die Anlage sinnvolles Dateiformat und „transportfähige“ Dateigröße.“ 	
<p>Ausgewählte Teilkompetenzen des Lernszenarios:</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler ...</p> <ol style="list-style-type: none"> a. verfassen eine geschäftliche E-Mail normgerecht. b. formulieren den Sachverhalt adressatenbezogen. c. nominalisieren Verben für den Betreff einer E-Mail. 	
Zeitumfang	45 Minuten

Lernsituation

Sie sind Auszubildende/r der Heinrich KG und derzeit im Verkauf eingesetzt.

Heute Morgen finden Sie auf Ihrem Arbeitsplatz diese Telefonnotiz.

Telefonnotiz	Datum 10.02.20xx	🕒 07:45
Anruf von	Herrn Brandes (j.brandes@brandes.de)	
Firma	Brandes GmbH & Co. KG, Leipzig	
Telefon	0341 4561-100	
Aufgenommen von	Werner Walter walter@heinrich-kg.de	
Betrifft	fehlende Preisliste	
Mit der Bitte um	<input checked="" type="checkbox"/> Erledigung	<input type="checkbox"/> Rückruf
	<input type="checkbox"/> Kenntnisnahme	<input type="checkbox"/> _____
Nachricht		
Zusendung des aktuellen Katalogs unserer neuen Büromöbel bereits erfolgt.		
Aktuelle Preisliste fehlt, bitte mit kurzem Anschreiben schnellstmöglich per E-Mail an einkauf@brandes.de und in Kopie an Herrn Brandes.		
Kunde möchte noch diese Woche bestellen!		
Zeichen ww	Anlagen	
Bearbeitungsvermerke		
Senden Sie die E-Mail an Ihren Kollegen/Ihre Kollegin als verdeckten Empfänger.		

Materialien zur Lernsituation

M 1, M 2: Informationstexte
M 3, M 4: Spickzettel

M 5: E-Mail-Vorlage
M 6: Briefvorlage

M 7: Muster-E-Mail
M 8: Integrierte Grammatik
M 9: Vorlage mit Satzanfängen

Unterrichtsverlaufsplanung

Schritte			
orientieren	Besprechen Sie im Team, was von Ihnen verlangt wird.	Markieren Sie wichtige Informationen in der Telefonnotiz.	
informieren	Informieren Sie sich über die <ul style="list-style-type: none"> • Inhalte der DIN 5008, die Sie beim Verfassen der E-Mail berücksichtigen sollen. • die richtige Adressierung der E-Mail. 	Spickzettel <ol style="list-style-type: none"> (1) Vereinbaren Sie, wer Informationstext M 1 und M 2 liest. (2) Lesen Sie aufmerksam. (3) Erstellen Sie in Einzelarbeit einen Spickzettel zu Ihrem Text. (4) Der „Experte“ von M 1 erklärt dem Partner den Inhalt mithilfe des Spickzettels. Und umgekehrt. (5) Nun erzählt jeweils der „Laie“ dem „Experten“, was er gerade gelernt hat. Der „Experte“ verbessert bei Bedarf. 	Spickzettel mit Wortgeländer: Erklären Sie Ihrem Partner den Inhalt von M 1. Verwenden Sie dazu den vorbereiteten Spickzettel (M 3). Wechseln Sie die Rollen für den Inhalt von M 2. (M 4)
planen	Planen Sie Inhalt und Aufbau der E-Mail. (M 5) In der Geschäftsbrief-Vorlage (M 6) finden Sie die Unternehmensdaten für die Signatur.		Schreibplan Orientieren Sie sich an der Muster-E-Mail vom Lieferanten. (M7)

			<p>Integrierte Grammatik</p> <p>Das Formulieren des Betreffs fällt Ihnen schwer? Üben Sie mit M 8.</p>
<p>durchführen und dokumentieren</p>	<p>Verfassen Sie die E-Mail und versenden Sie diese.</p> <p>Hinweis für die Lehrkraft: Die E-Mail-Adresse an Herrn Brandes existiert derzeit (Stand: 30.11.2017) nicht, der Test-Versand ist – wenn technisch möglich – problemlos möglich. Alternativ kann auch die E-Mail-Adresse der Lehrkraft (zur Kontrolle!) verwendet werden.</p>	<p>Schreiben Sie in einem freundlichen Ton, der Kunde möchte demnächst bei der Heinrich KG bestellen.</p> <p>Recherchieren Sie geeignete Formulierungen im Internet, wenn Sie möchten.</p> <p>Nehmen Sie Ihren Spickzettel zur Hand und überprüfen Sie, ob Sie alle Vorgaben eingehalten haben.</p>	<p>Vorlage mit Satzanfängen</p> <p>Ergänzen Sie die E-Mail. (M 9)</p>
<p>präsentieren und bewerten</p>	<p>Bewerten Sie die Ergebnisse der Kolleginnen und Kollegen. Sprechen Sie darüber. Überarbeiten Sie Ihr Ergebnis.</p>	<p>E-Mail-Verbesserung</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lesen Sie E-Mail, die Sie erhalten haben. • Antworten Sie auf die E-Mail und schlagen Sie darin Verbesserungen zu Inhalt und Sprache vor. • Senden Sie die E-Mail zurück an Ihre Kollegin bzw. Ihren Kollegen. 	

reflektieren

Überarbeiten Sie Ihr Ergebnis.

Reflektieren Sie, wie Sie zukünftig
E-Mails richtig versenden.

M 1

Wir schreiben E-Mails nach der DIN 5008

- 1) **Anschrift.** Verwenden Sie eindeutige E-Mail-Adressen. Die DIN empfiehlt, statt info@firmenname.com besser vorname.name@firmenname.com anzugeben.
- 2) **Zeilenabstand** Der Zeilenabstand ist – wie im Geschäftsbrief – einzeilig.
- 3) **Anrede** Die Anrede ist fester Bestandteil der E-Mail. Sie wird – wie im Geschäftsbrief – mit einer Leerzeile vom weiteren Text abgesetzt.
- 4) **Betreff** Formulieren Sie den Betreff in Stichworten. Vermeiden Sie Umlaute wie ä, ü etc., wenn Sie mit dem Ausland korrespondieren.
- 5) **Text** Vermeiden Sie Worttrennungen im Text. Abschnitte und Absätze werden in E-Mails dargestellt wie in herkömmlichen Briefen.
- 6) **Abschluss** Beenden Sie die E-Mail mit einem elektronischen Textbaustein: die Signatur. Sie kann so aufgebaut sein:
 - Gruß
 - Firmenname
 - Vor- und Zuname des Absenders
 - Funktion des Absenders (freiwillig)
 - Adresse
 - Telefon- und Faxnummer
 - E-Mail-Adresse
 - Internet-Adresse

Beispiel

Mit freundlichen Grüßen

Meier GmbH

i. A. Gabriele Berger

Meier GmbH

Kolumbusstraße 14

94469 Deggendorf

Fon +49 991 123456

Fax +49 991 7856

E-Mail: gabriele.berger@meier-gmbh.de

Internet: <http://www.meier-gmbh.de>

Geschäftsführerin: Susanne Meier

Handelsregister: HRB 8811 beim Amtsgericht Deggendorf

Wir adressieren E-Mails richtig

Geben Sie Ihre E-Mail-Adresse bekannt, möchten Sie vermutlich nicht, dass sie im Internet verteilt wird. Daher muss man mit fremden E-Mail-Adressen umgehen wie mit einer privaten Telefonnummer.

Merke:

Wenn Sie an mehrere Empfänger adressieren, verwenden Sie immer **BCC!** Senden Sie sich die E-Mail selbst (An:) und schreiben alle anderen Empfänger unter BCC. Dann werden die E-Mail-Adressen nicht allen anderen Mitempfängern angezeigt.

Von ▾	gabriele.berger@meier-gmbh.de
An...	gabriele.berger@meier-gmbh.de
Cc...	
Bcc...	s.meister@neupra.de ; lisa.weber@thermi.com ; oezdemir@nordmoebel.at
Betreff	Neue Öffnungszeiten

Hinweis:

BCC wird nicht immer angezeigt. Aktivieren Sie es bei Bedarf.

Es gibt 3 Möglichkeiten, E-Mails zu adressieren:

An:	<p>Diese Adressierung wird meistens genutzt, um E-Mails zu versenden. Der Versand erfolgt an einen Empfänger, wenn keine weiteren Angaben gemacht werden. Werden hier weitere Empfänger angegeben, sieht jeder Empfänger alle anderen Empfänger.</p> <p>Vermeiden Sie diese Adressierung bei mehreren Empfängern.</p>
------------	--

CC:	<p>= Carbon Copy Diese Adressierung ist sinnvoll, wenn die E-Mail zusätzlich an weitere Empfänger versendet wird. Alle „CC“-Empfänger sind beim „An“-Empfänger sichtbar.</p> <p>Vermeiden Sie diese Adressierung bei mehreren Empfängern.</p> <p>Antwortet der Empfänger durch einen Klick auf „Allen antworten“, wird die Antwort auch an „CC“-Empfänger versendet.</p>
------------	---

BCC:	<p>= Blind Carbon Copy Bei dieser Adressierung sind die anderen Mit-Empfänger beim einzelnen Empfänger nicht sichtbar.</p> <p>Verwenden Sie diese Adressierung bei mehreren Empfängern.</p> <p>Eine Antwort „An alle“ sendet nur eine Antwort an den Absender und den direkten „An“-Empfänger; die anderen „BCC“-Empfänger werden nicht berücksichtigt und sind vom Empfänger nicht sichtbar.</p>
-------------	--

M 3

Spickzettel

So schreiben Sie E-Mails nach der DIN 5008:

- (1) einzeiliger Zeilenabstand
- (2) E-Mail-Adresse mit Ihrem Namen
- (3) Anrede + Leerzeile
- (4) Betreff in Stichworten
- (5) Keine Worttrennung
- (6) Signatur am Schluss mit dem Namen des E-Mail-Verfassers und Firmendaten

M 4

Spickzettel

E-Mail an mehrere Empfänger richtig adressieren:

- (1) E-Mail-Adressen muss man schützen.
- (2) Bei mehreren Empfängern der E-Mail: Funktion „BCC“ nutzen
 - a. Die E-Mail an sich selbst mit „An:“ mailen
 - b. Die anderen Empfänger bei „BCC“ angeben
→ diese sehen dann die Mit-Empfänger nicht!
- (3) Es gibt 3 E-Mail-Adressen:
 - a. **An:** Hier sieht der E-Mail-Empfänger alle E-Mail-Adressen.
 - b. **CC:** Der An-Empfänger sieht diese Empfänger ebenfalls.
 - c. **BCC:** Der Empfänger sieht die anderen Mit-Empfänger nicht.

M 5

An:	
CC:	
BCC:	
Betreff	
Anhang:	

M 6

Heinrich KG – Büromöbel und Bürozubehör

Heinrich KG * Rahlstedter Str. 144 * 22143 Hamburg

Ihr Zeichen:
Ihre Nachricht vom:
Unser Zeichen:
Unsere Nachricht vom:

Name:
Telefon:
Telefax:
E-Mail:

Datum:

...

Heinrich KG
Rahlstedter Str. 144
22143 Hamburg
Steuer-Nr.: 27/430/0027
USt.-IdNr.: DE 686093911

Komplementärin:
Gerda Heinrich
HRA 1101
Amtsgericht Hamburg

Telefon: 040 6724-0
Fax: 040 6724-587
Internet: <http://www.hamburg.heinrich.de>
E-Mail: info@hamburg.heinrich.de

Bankverbindung:
Hamburger Sparkasse
BIC: HASPDEHHXXX
IBAN: DE07200505501120239908

M 7

Von:	s.meyer@büro-meyer.de
An:	einkauf@heinrich-kg.de
CC:	
BCC:	
Betreff	Anfrage zum aktuellen Katalog
Anhang:	Katalog.pdf

Sehr geehrte Damen und Herren,

wir haben unser Sortiment erweitert und verbessert. Sie finden nun eine besonders große Auswahl an Papier- und Bürobedarf in unserem neuen Katalog, den wir Ihnen im Anhang zur Verfügung stellen.

Vor allem die ungebrochen große Nachfrage nach nachhaltig produziertem Umweltpapier hat uns veranlasst, darauf besonders viel Wert zu legen. Zum Kennenlernen neuer Papierqualitäten haben wir Aktionspreise geplant, die wir Ihnen gesondert anbieten. Vielleicht haben Sie Interesse? Das würde uns sehr freuen.

Für weitere Fragen stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung.

Wir freuen uns auf eine weiterhin gute Zusammenarbeit.

Herzliche Grüße
Franz Meyer e. K.
i. A. Silvia Meyer

Franz Meyer e. K.
Hamburger Straße 111
22083 Hamburg
Telefon: + 49 40 54783
Fax: + 49 40 54780
E-Mail: s.meyer@buero-meyer.de
Internet: www.buero-meyer.de
Handelsregister: HRA 2510 beim Amtsgericht Hamburg

M 8 Integrierte Grammatik

Wir formulieren den Betreff treffend!

Wir formulieren den Betreff kurz und präzise, damit der Empfänger sofort erkennt, worum es im Geschäftsbrief geht. So schreiben Sie zum Beispiel statt „Wir möchten den Liefervertrag kündigen“ besser „Kündigung des Liefervertrags“.

Wir verwenden das passende Substantiv (z. B. Anfrage) oder nominalisieren das passende Verb (z. B. kündigen → Kündigung) mit einer Endung (hier: -ung)

1. Sie möchten die neuen Preise anfragen.
2. Sie möchten 3 Übernachtungen im Einzelzimmer buchen.
3. Sie fordern bei der Gemeinde Ausschreibungsunterlagen an.
4. Sie möchten von der Werkstatt einen Kostenvoranschlag für die Reparatur des Firmenautos.
5. Sie kontaktieren die Berufsgenossenschaft, weil Sie die Arbeitsplätze im Unternehmen überprüfen möchten.
6. Sie möchten einen neuen Liefertermin mit dem Lieferanten vereinbaren.
7. Sie möchten die Stammkunden zum Tag der offenen Tür einladen.

1. Preisanfrage

M 9

An:	
CC:	
BCC:	
Betreff	
Anhang:	
<p>Sehr geehrter ,</p> <p>vielen Dank für . Bitte entschuldigen Sie, dass .</p> <p>Im dieser E-Mail finden Sie .</p> <p>Für weitere Fragen stehen wir Ihnen .</p> <p>Wir freuen uns auf .</p> <p>(Grußformel)</p> <p>i. A.</p> <p>Telefon: Fax: E-Mail: Internet: Komplementärin: Handelsregister:</p>	

Lösungshinweise

zu M 9

An:	j.brandes@brandes.de
CC:	
BCC:	walter@heinrich-kg.de
Betreff	Fehlende Preisliste
Anhang:	Preisliste.xlsx
<p>Sehr geehrter Herr Brandes,</p> <p>vielen Dank für Ihren Anruf. Bitte entschuldigen Sie, dass die aktuelle Preisliste nicht dem Katalog über unsere neuen Büromöbel beilag.</p> <p>Im Anhang dieser E-Mail finden Sie die gewünschte aktuelle Preisliste.</p> <p>Für weitere Fragen stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung.</p> <p>Wir freuen uns auf eine weiterhin gute Zusammenarbeit.</p> <p>Herzliche Grüße Heinrich KG i. A. Vorname Name</p> <p>Heinrich KG Rahlstedter Straße 144 22143 Hamburg Telefon: + 49 40 62745-0 Fax: + 49 40 62745-87 E-Mail: vorname.name@heinrich-kg.de Internet: www.heinrich-hamburg.de Komplementärin: Gerda Heinrich Handelsregister: HRA 1101 beim Amtsgericht Hamburg</p>	