

Fachkommunikation - FKOM

Moderne Korrespondenz: Einführung - Grundlagen

Dr. Othmar Baeriswyl
Dozent

T direkt +41 41 349 35 44
othmar.baeriswyl@hslu.ch

Horw 19. Mai 2022

Gruppenarbeit : Brief oder E-Mail?

Merkmale und Einsatz

Merkmale Brief	Merkmale E-Mail
Einsatz Brief	Einsatz E-Mail

[Link zur Arbeitsunterlage](#) (Google Docs)

Merkmale Brief / E-Mail

Merkmale Brief

Print, kostenpflichtig, aufwändig, sicher (kann eingeschrieben versendet werden), asynchron, strukturiert + formell, verbindlich, formale Anforderungen, Datum + Unterschrift, O to O (?), findet mehr Beachtung, handschriftlich möglich

Merkmale E-Mail

Elektronische Daten, gratis, schnell, semi-synchron, (Fragen-Antworten), (meist) informell, unsicher (Hacker, Trojaner), eingeschränkte Rechtsverbindlichkeit, kaum formale Anforderungen, kurz, keine Unterschrift, Versand-datum, O to M, Weiterleitung möglich, keine Einleitung, Links, Lesebestätigung

Einsatz Brief / E-Mail

Einsatz Brief

Verträge, Rechnungen, Offerten, Anmeldungen, (persönliche) Einladungen, Bewerbungen, Kündigungen, «offizielle», rechtsverbindliche, wichtige Dokumente, Bewerbungen (insbesondere KMU), einseitige Korrespondenz, eher intern, vertraulich, Einzahlungsschein

Einsatz E-Mail

Digitaler Versand/Austausch von Daten (Pläne, DB's usw.), kleine Offerten, Kurzinformationen, dringende Mitteilungen, Ergänzungen zu/Ersatz von Telefongesprächen, Werbung, Erinnerung, Messages, Infos, Arrangements, privat, Umfragen, Vereinsbotschaften

Übung: Ziele – Briefformen (UZF)

*«Kein Geschäftsbrief
ohne Ziel und Zweck.»*

Raster für Übung Ziele - Briefformen

Ziele	Briefformen
Partner ausreichend, klar und überzeugend informieren	
Partner für ein Vorhaben, ein Erzeugnis oder eine Dienstleistung gewinnen	
Partner aufmerksam betreuen; Kontakte pflegen; Kunden wiedergewinnen	
Konflikte vermeiden oder partnerschaftlich beilegen	
Sich Erfolg versprechend um einen Arbeitsplatz bewerben	

[Link zur Arbeitsunterlage](#) (Google Docs)

Resultat Übung Briefformen

Ziele	Briefformen
Partner ausreichend, klar und überzeugend informieren	Interne Schreiben, Informationen, die einen Prozessablauf sicherstellen: Zeitpunkt einer Warenlieferung
Partner für ein Vorhaben, Produkt oder eine Dienstleistung gewinnen	Warenangebote, Werbeschreiben, Nachfassbriefe, Bittbriefe, Bestellung-Buchung-Auftrag
Partner aufmerksam betreuen; Kontakte pflegen; Kunden wiedergewinnen	Ankündigungen, Einladungen, Erinnerungsschreiben, ehemalige Kunden zurückgewinnen, Anteilnahme an Freud und Leid, Dankeschreiben
Konflikte vermeiden oder partnerschaftlich beilegen	Ankündigung von Liefer- und Zahlungs- verzögerungen, Liefermahnungen und Antworten, Beanstandungen und Mängelrügen sowie Antworten, Zahlungsaufforderungen und Antworten
Sich um einen Arbeitsplatz bewerben respektive dieses ohne Konflikte abbrechen	Stellensuche und Stellenbewerbung, Auskünfte erbitten und erteilen, Anstellungsvereinbarungen, Gesuche an Vorgesetzte, Kündigungen, Arbeitsbestätigungen

Das Layout eines Geschäftsbriefes (L)

Das Layout einer beruflichen Korrespondenz richtet sich nicht nur nach allgemeingültigen Normen, sondern in erster Linie nach dem Corporate Design (CD) der Unternehmung oder der Organisation.

In jedem Falle sollte die Gestaltung übersichtlich und einheitlich sein.

Aufbau und Elemente eines Briefs (IE)

Beispiel für den Aufbau eines Geschäftsbriefs

Absender/ Firmenlogo	
Adresskopf	Herr Moritz Binder Blumenrain 8 6371 Stans
Datum	Stans, 12. Januar 2006
Infozeile	Bewilligung für Lehrlingsausbildung
Anrede	Sehr geehrter Herr Binder
Mittelteil	<p>Sie erhalten die Ausbildungsbewilligung für Kaufmännische Angestellte im Gastgewerbe. Wir freuen uns über diesen Entscheid.</p> <p>Bitte beachten Sie folgende Informationen: Das Amt für Berufsbildung prüft den Ausbildungsstand des ersten Lehrverhältnisses mit einer obligatorischen Zwischenprüfung. Dieser Zwischentest findet in den gewerblichen Berufsschulen nach halber Lehrzeit statt oder bei der Schule und im Lehrbetrieb.</p> <p>Bestätigt das Resultat der Zwischenprüfung oder Schul- und Betriebsnachfrage eine fachgerechte Ausbildung, können Sie weitere Lehrlinge einstellen. Ausserdem sollten Sie den Lehrmeisterkurs absolviert haben. Bitte vergessen Sie nicht, uns den Lehrvertrag für die Genehmigung rechtzeitig zu senden. Nur so können wir das Lehrverhältnis den Berufsschulen und Einführungskommissionen termingerecht melden.</p>
Schlussteil	<p>Wir wünschen Ihnen viel Erfolg mit der Lehrlingsausbildung und danken Ihnen für eine gute Zusammenarbeit. Wenn Sie Fragen haben, rufen Sie uns bitte an. Ihre Kontaktperson ist Andreas Lötscher, Tel. 041 618 70 40.</p>
Gruss	Freundliche Grüsse
Name Funktion/ Position	Sandra Müller Leiterin Amt für Berufsbildung
Beilagen	Merkblatt Lehrlingsausbildung Gebührenverordnung

Regeln für die Anschrift

- «Herr» anstelle von «Herrn» immer gebräuchlicher
- «Firma» oder «An» nicht mehr üblich. Wird nach dem Firmennamen eine Person erwähnt, so kann auch das «z.H.» weggelassen werden.
- Ist der Vorname des Briefempfängers bekannt, schreiben wir ihn nicht abgekürzt und stellen ihn in der Regel voran. Im übrigen ist das «c/o» (care of) bei der Wohnadresse nicht mehr üblich.

Anschrift: Regeln für Titel/Funktionen

- Akademische Titel gehören zum Namen:
 - Frau Dr. Irene Muster
 - Herr Prof. Dr. Hans Meier
- Berufstitel setzt man neben die Anrede «Frau», «Herr»:
 - Herr Präsident
Dr. Hans Liebrich
- Berufliche Funktionen stehen unter dem Namen auf der dritten Zeile.

Ort und Datum

- **Datum alphanumerisch:**
6003 Luzern, 6. Januar 1999
- Datum numerisch:
6003 Luzern, 06.01.99
- Internat. Normenausschuss:
6003 Luzern, 1999-01-06
- Reihenfolge wie voriges Beispiel:
6003 Luzern, 1999 01 06

Regeln für die Anrede

- *Sehr geehrte Damen und Herren,
wie telefonisch besprochen ...*
- *Sehr geehrter Herr Präsident,
...*
- *Sehr geehrter Herr Professor Meier
...*
- *Sehr geehrter Herr Dr. Brühlhart,
...*
- *Sehr geehrte Damen und Herren Doktores,
...*

Grussformel

- «Mit freundlichen Grüßen» ist korrekt.
- «Freundliche Grüsse» wirkt als weniger floskelhafter Schluss eher persönlicher;
- Alternative: „Freundlicher Gruss“

Beilage und Verteiler

- Beim Beilagenvermerk ist das Wort „Beilage“ nicht mehr erforderlich.
- Verteilervermerke gehören an den Platz unter den „Beilagen oder – aus Platzgründen – rechts unter die Unterschrift. (Schaltabstand: 2x)

Zeichen für Fortsetzungsseite

- Erstreckt sich ein Geschäftsbrief über mehr als zwei Seiten, so nummerieren wir die Blätter.
- Es wird unten rechts mit den international als Norm geltenden drei Punkten «...» auf die Folgeseite verwiesen.
- Als eher veraltet gelten die Zeichen oder Vermerke: «./.» , «s. S. 2» , «/2»

Sprachstil des Geschäftsbriefs

Grundsätze moderner Korrespondenz

- **Ziel** und **(Prä-)Dispositionen** vor Augen haben
- **Stilebene dem Partner** anpassen (Einfühlungsvermögen in die Erwartungshaltung und die Situation des Partners; Beziehungsebene beachten)
- Partnerschaftlicher Ton (**höflich bleiben**)
- Knapp verfasste Inhalte (**kurz und bündig**)
- **verständliche** Sprache
(Hamburger Verständlichkeitsmodell)
- Klare **Gliederung mit Absätzen**
(Worum geht es? Wie weiter?)
- Keine unnötigen Floskeln

Kriterienraster für die Beurteilung mit Defizitbeispielen

- Inhalt
- kein logisch strukturierter Aufbau
 - inhaltliche Wiederholungen
 - **Aussagen widersprechen** sich
 - es werden sich gegenseitig einschränkende Verbesserungsvorschläge gemacht usw.
- Sprache
- Kommafehler
 - Rechtschreibfehler
 - falsche/unklare grammatikalische Bezüge usw.
- Stil
- Umgangssprache
 - Verstoss gegen das **Höflichkeitsgebot**
 - Passivkonstruktionen
 - Nominalstil usw.
- Struktur
- Textteile sind nicht korrekt im Layout
 - keine Vorstrukturierung der zentralen Punkte
 - mangelnde Leserführung
 - keine Verbindung der Textteile
 - Gliederung entspricht nicht dem Inhalt usw.

Übungen

Übung 1: Formulieren Sie diese Floskeln in der Briefeinleitung um.

1. Gerne würden wir Sie einladen ...
(Anlass: Firma Strebel präsentiert neue Empfangsräumlichkeiten. Datum: 5. Juli 2012, 10.00 Uhr)
2. Wunschgemäss erhalten Sie sämtliche Broschüren.
(Broschüren „Leitbild“, „Ausbildung“, „Imagepflege“ der Firma Donald)
3. Zu Ihrer Kenntnisnahme erhalten Sie die Terminverschiebung.
(Sitzung Projektmanagement. Alter Termin: Dienstag, 5. Juni 2012, 10.30 Uhr. Neuer Termin: Donnerstag, 16. August 2012, 09.15 Uhr)
4. Dürfen wir Ihnen in Erinnerung rufen, dass unsere Rechnung vom 24. März schon einen Monat zur Zahlung fällig ist.
5. Soeben sind wir in den Besitz der Überbauungspläne gelangt.

Übung 1: Formulieren Sie diese Floskeln in der Briefeinleitung um.

1. Gerne würden wir Sie einladen ...
(Anlass: Firma Strebel präsentiert neue Empfangsräumlichkeiten. Datum: 5. Juli 2012, 10.00 Uhr)
2. Wunschgemäss erhalten Sie sämtliche Broschüren.
(Broschüren „Leitbild“, „Ausbildung“, „Imagepflege“ der Firma Donald)
3. Zu Ihrer Kenntnisnahme erhalten Sie die Terminverschiebung.
(Sitzung Projektmanagement. Alter Termin: Dienstag, 5. Juni 2012, 10.30 Uhr. Neuer Termin: Donnerstag, 16. August 2012, 09.15 Uhr)
4. Dürfen wir Ihnen in Erinnerung rufen, dass unsere Rechnung vom 24. März schon einen Monat zur Zahlung fällig ist.
5. Soeben sind wir in den Besitz der Überbauungspläne gelangt.

Ergebnisse

Übung 2: Formulieren Sie diese Floskeln im Briefabschluss um.

1. Allfällige Fragen beantwortet Ihnen gerne unsere Frau Meier.
(Ruth Meier ist Leiterin des Kundendienstes)
2. Wir stehen Ihnen jederzeit gerne zur Verfügung.
3. Bitte retournieren Sie die Unterlagen nach eingehender Prüfung.
(Unterlagen zu einem New-Public-Management-Seminar, die bis Freitag, 30. August 2012 zurückgeschickt werden müssen)
4. Für die leidige Verspätung möchten wir Sie höflich um Entschuldigung bitten.
5. Es liegt mir daran, die Leitung des Projektes Ihnen zukommen zu lassen.

Übung 2: Formulieren Sie diese Floskeln im Briefabschluss um.

1. Allfällige Fragen beantwortet Ihnen gerne unsere Frau Meier.
(Ruth Meier ist Leiterin des Kundendienstes)
2. Wir stehen Ihnen jederzeit gerne zur Verfügung.
3. Bitte retournieren Sie die Unterlagen nach eingehender Prüfung.
(Unterlagen zu einem New-Public-Management-Seminar, die bis Freitag, 30. August 2012 zurückgeschickt werden müssen)
4. Für die leidige Verspätung möchten wir Sie höflich um Entschuldigung bitten.
5. Es liegt mir daran, die Leitung des Projektes Ihnen zukommen zu lassen.

Ergebnisse

Übung 3: Redigieren eines Geschäftsbriefs (copyquicker) (fakultativ)

Aufgabenstellung	<p>Lesen Sie den Brief „Unregelmässige Wartung von Superkopierer 30“ (Apparat) und überlegen Sie sich, was hier falsch ist. Korrigieren Sie die Fehler direkt in der Briefkopie.</p> <p>Bewerten Sie den Brief mit ein Paar Stichworten (gemäss Kriterienkatalog) nach</p> <ul style="list-style-type: none">• Inhalt (z.B. Textsorte Brief, Massgabe „Knappheit/Präzision“, logischer Aufbau)• Sprache (Korrektheit der Rechtschreibung und Interpunktion)• Stil (moderne Korrespondenzsprache und Hamburger Verständlichkeitsmodell),• Struktur (Gliederung, Leserführung, Layout usw.).
Rahmenbedingungen	15 Minuten
Übungstext	Unregelmaessige Wartung von Superkopierer