

| Geschäftskorrespondenz | Deutsch/Kommunikation | |
|------------------------|-----------------------|--------|
| Lehrkraft: Fr. Frings | Klasse: | Datum: |



Stil und Sprache

Geschäftsbriefe sollten stets sachlich und kundenorientiert formuliert sein. Entsprechend sollte der Lesende direkt angesprochen werden. So fühlt er sich direkt als Mittelpunkt der Korrespondenz, was insbesondere von Kunden positiv aufgenommen wird. Hierfür haben sich Sie-Formulierungen bewährt.

Ich und Wir

Ich-Aussagen zeigen Engagement. Repräsentiert der Brief das Unternehmen (Zusagen gemacht, Verträge geschlossen), ist die Wir-Form zwar sinnvoll, sollte aber dennoch nur begrenzt verwendet werden.

Beispiele:

- Ich garantiere Ihnen die Lieferung zum ...
- Wir bestellen bei Ihnen ...

Aber: Formulierungen aus der Ich- oder Wir-Perspektive wirken für den Empfänger schnell bevormundend, insbesondere wenn es darum geht, ihm Entscheidungen mitzuteilen. Wird ein Brief stellvertretend für das Unternehmen geschrieben,

Satzbau

Ein langer Satz ist kompliziert zu lesen. Umständliche Sätze lassen sich korrigieren, indem sie laut vorgelesen werden, denn beim Sprechen werden Überlängen „sichtbar“. Besser werden zwei kurze Sätze aus einem Schachtelsatz gemacht.

- Beispiel: Eine Entschädigung für die an Ihrem Pkw festgestellten Sachbeschädigungen ist von Versicherungsseite nicht vorgesehen.
- Besser: An Ihrem Pkw wurden Sachbeschädigungen festgestellt. Die Versicherung zahlt dafür keine Entschädigung.

Floskeln

Leser sind meist dankbar für prägnante Schreiben, die ihren Inhalt auf den Punkt bringen. Daher sollten Floskeln vermieden werden. Zudem erwecken klare Formulierungen einen ehrlichen und persönlichen Eindruck, wohingegen Texte mit vielen Inhaltsphrasen Lesende eher misstrauisch machen. Regelmäßige Absätze machen einen Text vom Gesamtbild her leichter zugänglich und ermöglichen eine thematische Gliederung, die der Leser einfach erfassen kann. Oft hilft es, aus dem Passiv ins Aktiv zu wechseln.

- Beispiel: „Es wäre zu begrüßen, wenn Ihrerseits eine Einwilligung zustande kommen würde, dass ein Termin vereinbart wird.“
- Besser: „Gut wäre, wenn Sie mit uns einen Termin vereinbaren.“

| Geschäftskorrespondenz | Deutsch/Kommunikation | |
|------------------------|-----------------------|--------|
| Lehrkraft: Fr. Frings | Klasse: | Datum: |



Umgangssprache

Ein Geschäftsbrief ist eine Kommunikation im Auftrag des Unternehmens und nicht persönlicher Natur. Er kann zwar individuell gehalten sein, sollte aber dennoch den Stil des Hauses berücksichtigen. Langweilig wirken Füll- und Modewörter sowie Allerweltsadjektive – also besser „gelassen“ statt „cool“ schreiben.

- Beispiel: Danke für Ihren Auftrag! Sie haben sich für uns entschieden – das hat uns sehr gefreut!

Fachsprache und Fremdwörter

Nur wer ein Fremdwort kennt, sollte es auch verwenden! Oft drückt ein Begriff im Deutschen das Gleiche aus. Man benutzt jedoch branchenübliche Fach- bzw. Fremdwörter – damit versteht jeder sofort, was gemeint ist.

Beispiele:

- Für das Akquise-Geschäft suchen wir ...
- Frau Rose wurde Prokura erteilt ...
- Die Provision ist fällig und verdient

Aktiv/Passiv

Anschaulich und lebendig wirkt das Aktiv, richtig ist jedoch das Passiv, wenn der Ausführende unwichtig ist oder der Name des Handelnden aus Höflichkeit nicht erwähnt werden soll.

Beispiele:

- Die Messe wird am ... eröffnet.
- Ein Protokoll zur Sitzung ist uns leider nicht zugegangen.

| Geschäftskorrespondenz | Deutsch/Kommunikation | |
|------------------------|-----------------------|--------|
| Lehrkraft: Fr. Frings | Klasse: | Datum: |



Übung Stil und Sprache

Formulieren Sie die Beispielsätze um und schreiben Sie diese in die rechte Spalte.

1.

Situation:

Ihnen werden Geschäftsbriefe mit der Bitte um Verbesserungsvorschläge zur Korrektur vorgelegt.

| | |
|---|--|
| Bezugnehmend auf Ihr Schreiben teilen wir Ihnen mit, dass sich die gewünschte Lieferung leider nicht vorzeitig versenden lässt. | |
| Wir bieten Ihnen einen 10-prozentigen Rabatt, den wir nur in Ausnahmefällen gewähren können, an. | |
| Wir können das Angebot, das Sie uns unterbreitet haben, in dieser Form leider nicht akzeptieren. | |

2.

Situation:

Sie überprüfen einen Geschäftsbrief auf Wortwahl, Stil und leicht verständliche, eindeutige Wortstellung. Lesen Sie den Text laut vor und schreiben Sie anschließend folgende Sätze um. Bilden Sie ggf. auch mehrere Sätze aus einem.

| | |
|--|--|
| Bedauerlicherweise hat sich unser Mandant erst jetzt entschieden, den Antrag zurückzuziehen. | |
| Wegen dieser Bedenken haben wir auch ein Probeexemplar der zuständigen Abteilung geschickt. | |

| Geschäftskorrespondenz | Deutsch/Kommunikation | |
|------------------------|-----------------------|--------|
| Lehrkraft: Fr. Frings | Klasse: | Datum: |



3.

Situation:

Höflichkeitsfloskeln machen Sätze oft unnötig kompliziert. Bitte „verschlanken“ Sie folgende Sätze, ohne dabei unhöflich zu sein.

| | |
|---|--|
| Wir können Ihnen mitteilen, dass die Ware zur Abholung bereitliegt. | |
| Wir möchten Sie darüber in Kenntnis setzen, dass nachträgliche Reklamationen nicht anerkannt werden können. | |
| Ich würde Sie bitten, mich in den nächsten Tagen anzurufen. | |

4.

Situation:

Sie möchten einen korrekten Geschäftsbrief schreiben, aber nicht in einem antiquierten Bürokratendeutsch. Das geht oft einfach dadurch, dass aus Sätzen mit „Passiv“ ein „Aktiv“ formuliert wird.

| | |
|---|--|
| Ein schriftliches Angebot ist uns durch Ihren Vertreter zugesandt worden. | |
| Es wird gebeten, die Unterlagen baldmöglichst zurückzusenden. | |

| Geschäftskorrespondenz | Deutsch/Kommunikation | |
|------------------------|-----------------------|--------|
| Lehrkraft: Fr. Frings | Klasse: | Datum: |



Übung Stil und Sprache

1.

Aufgabe:

Für gutes Deutsch braucht man keine unnötigen Substantivierungen. Formulieren Sie die folgenden Sätze um und zeigen Sie damit den sich anschließenden „dass-Sätzen“ die „Rote Karte“:

- a: Die Überprüfung unserer Unterlagen hat ergeben, dass noch keine verbindlichen Abmachungen getroffen wurden.
- b: Wir haben mittlerweile in Erfahrung bringen können, dass kein anderes Modell zur Verfügung steht.
- c: Die Übereinstimmung beider Ausfertigungen können wir bestätigen.

2.

Aufgabe:

Ist der Konjunktiv hier wirklich nötig?

- a: Unter diesen Umständen würde keine andere Möglichkeit bleiben, als den ganzen Motor auszutauschen.
- b: Der Transportweg über das Ausland würde auch zu kostspielig sein.
- c: Wir würden uns freuen, wenn Sie unserem Vorschlag folgen würden.

3.

Aufgabe:

Für die fortgeschrittenen Briefeschreiber: Streichen Sie in den folgenden Sätzen Überflüssiges. Lassen Sie jedoch nichts weg, was die Satzbezüge richtigstellt und eindeutig macht!

- a: Sie können erforderlichenfalls gerne einen Probelauf der Maschinen in Ihren Räumen starten.
- b: Für etwaige Transportschäden haftet nur die Lieferfirma.
- c: Die durchgeführte Meinungsumfrage hat keine neuen Erkenntnisse gebracht.
- c: Bitte kommen Sie morgen zum vereinbarten Zeitpunkt in unser Büro und bringen die Vertragsunterlagen mit.
- d: Ihre Reklamation ist bei uns eingegangen und die andersfarbigen Jacken sind sofort versandt worden.

| Geschäftskorrespondenz | Deutsch/Kommunikation | |
|------------------------|-----------------------|--------|
| Lehrkraft: Fr. Frings | Klasse: | Datum: |



- 4. Aufgabe:**
Ihr Chef/Ihre Chefin hat mal wieder selbst geschrieben. Sie können die folgenden Sätze verbessern (darauf achten, dass sich nicht unbemerkt Partizipialsätze einschleichen):
- a: Beiliegend übersenden wir Ihnen den Entwurf.
 - b: Für Ihre Anfrage dankend mache ich Ihnen folgendes Angebot.
 - c: Die Verzögerung bedauernd senden wir Ihnen heute die bestellte Ware.

- 5. Aufgabe:**
Formulieren Sie Satzpaare bzw. -gruppen, in denen jeweils folgende Wörter verwendet werden:
- derselbe – der gleiche
 - innerhalb – binnen – in
 - auf – offen
 - zahlbar – fällig
 - als – wie
 - anscheinend – scheinbar
 - vierzehntägig – vierzehntäglich
 - Wort – Wörter

Erkennen Sie Unterschiede in Bedeutung und Verwendung?
Schlagen Sie eventuell im Duden nach und überlegen Sie sich weitere Satzbeispiele! Möglicherweise können Sie jetzt sogar Regeln für die Verwendung der Wörter aufstellen.

- 6. Aufgabe:**
Finden Sie bitte mindestens zehn Wörter, die das Wort „interessant“ ersetzen können. Formulieren Sie damit jeweils einen werbewirksamen Beispielsatz!

- 7. Aufgabe:**
Das Wort „zahlen“ kann in verschiedenen Bedeutungen auftauchen: aufwenden, begleichen, entrichten, erstatten, finanzieren, überweisen, vergüten. Erklären Sie die Bedeutungsunterschiede und formulieren Sie jeweils Satzbeispiele!