

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



Mündliche Kommunikation

Vorteile	Nachteile
Schnell und flexibel	Gesprächsinhalte können schwerer/kaum nachgewiesen werden
Direktes Feedback	Informationen können „vergessen“ werden
An Stimmlage, Reaktion: Einschätzung des Gegenübers erkennen	Rechtliche Verbindlichkeit bedarf i.d.R. neutrale Zeugen
Mitfühlender	Spontaneität kann zum Nachteil werden – bei schlechter Improvisationsfähigkeit
Mögliche Konflikte, Missverständnisse können sofort geklärt werden	Man ist „Launen“ ausgesetzt
Ansprechpartner unkompliziert klären	Man kann unangenehme Situationen nicht ausweichen
Persönlicher	Anhänge können nicht versendet werden
Direkt auf Wünsche des Kunden eingehen	Man muss sich „kontrollieren“
Formloser	Nicht so „verbindlich“
Dialog	Ungünstige Wortwahl kann schwer zurückgenommen werden
Keine Wartezeiten für Antworten	Fehlerhaftes „Gedächtnisprotokoll“ kann zu weiterführenden Fehlern in der Nachbearbeitung führen
Direktes Agieren bei Folgefragen	Zeitplanung für Gespräche muss stattfinden
	Problemlösungen müssen ggf. vertagt werden
	Einarbeitung von Dritten ist schwieriger, da die Korrespondenz schwer nachzuvollziehen ist
	Nervosität beim Gespräch (Unsicherheiten)

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



Schriftliche Kommunikation

Vorteile	Nachteile
Schriftliche Evidenz (Nachweis) bei Verträgen	Zeitaufwand ist höher (Korrespondenz, Schreiben und längere Klärungsprozesse bei Verständnisschwierigkeiten)
Mehr Zeit für Formulierungen	Regelkenntnisse sind notwendig
Nachweisbarkeit der Gesprächsinhalte	Keine Mimik und Gestik (Emotionen) möglich
Keine Terminkoordination nötig	Unpersönlicher
Nachlesen der Korrespondenz	(Nachweis)
Ortsunabhängig	Hoher Dokumentationsaufwand
Zeitmanagement	Unklar, wann das Dokument zugestellt/bearbeitet wird
Anhänge als Belege	Dokument (Brief) kann „verloren“ gehen
Korrekturlese-Möglichkeit (auch inhaltlich) – Absprache mit Kollegen	Kein direktes Reagieren möglich
Intensivere Recherche möglich	Fehlerhafter Kommunikationsweg möglich
Eine Nachricht für mehrere Empfänger möglich	E-Mail kann im Spamordner „landen“
Schnelle Verbreitung von Mitteilungen möglich	Datenschutz bei sensiblen Inhalten
Übersetzungsprogramm bei sprachlichen Barrieren möglich	Kompatibilität (Anhänge von E-Mails)
	(Tinte kann verschmieren)
	Briefe können mechanischer Belastung ausgesetzt sein
	Zeitaufwand für Formulierungen