

A large, stylized number '8' is centered on a dark blue background. The '8' is composed of two overlapping loops, with the top loop being a lighter shade of blue and the bottom loop being a darker shade. The text 'Schriftliche Kommunikation' is written in white, bold, sans-serif font across the middle of the '8'.

Schriftliche Kommunikation



Schriftliche Kommunikation

IKA-Modul 3

Im Geschäftsbereich wird täglich schriftlich kommuniziert – in Form von kurzen Mitteilungen oder Notizen, E-Mails, Briefen oder Protokollen. Was muss beachtet werden, damit die Botschaft verstanden wird und die gewünschte Reaktion auslöst?

Das Lehrmittel «Schriftliche Kommunikation» beschreibt im ersten Teil Besonderheiten und Anforderungen an eine zeitgemässe schriftliche Kommunikation am Beispiel von Briefen aus dem Geschäftsalltag. Sie lernen, Briefe korrekt und lesefreundlich darzustellen sowie in einem adressatenbezogenen – der heutigen Zeit angepassten – Schreibstil zu verfassen – auch wenn Sie jetzt denken werden: «Bei uns werden oft Briefvorlagen verwendet, die bereits ausformuliert sind und nur noch mit wichtigen Angaben ergänzt werden müssen.»

Es lohnt sich, näher hinzuschauen und veraltete Darstellungen und Formulierungen zu überdenken. Denn heute schreibt man anders als vor 30 oder mehr Jahren. Der Schreibstil ist direkter geworden: Die Botschaft soll klar, verständlich und aussagekräftig beim Zielpublikum ankommen. Im heutigen Schriftverkehr haben ausholende, überschwängliche oder floskelhafte Formulierungen keinen Platz mehr. Der Grundsatz lautet «kurz und bündig, auf den Punkt gebracht». Denn Zeit ist kostbar – sowohl für Schreibende wie auch für Lesende.

Im zweiten Teil werden die einzelnen Briefschaften und deren Besonderheiten näher betrachtet und erklärt sowie mit praxisnahen Aufgaben geübt und vertieft. Sie lernen Brief nach heutigen inhaltlichen und stilistischen Anforderungen zu schreiben. Damit erreichen Sie mehr, als mit einem (eventuell veralteten, in die Jahre gekommenen) Vordruck. Seien Sie mutig und kommunizieren Sie auf Augenhöhe!

Das letzte Kapitel befasst sich eingehend mit der Stellenbewerbungen. Auch da gilt: Das Bewerben hat sich mit dem Einzug der Digitalisierung verändert. Klassische Stelleninserate in Zeitungen werden zunehmend durch online-Stellenplattformen abgelöst. Neue Formen und Kommunikationsmittel halten Einzug: Was versteht man unter «Bewerbung 2.0», «Initialbewerbung» – Wa bedeutet «Xing»?

Was vor 20 Jahren noch üblich war, gilt heute nur noch bedingt oder nicht mehr. Aber: Eine sorgfältige Vorbereitung und Aufbereitung seiner Bewerbungsunterlagen sowie eine vertiefte Auseinandersetzung mit seinen Stärken und Schwächen, Wünschen und beruflichen Zielen sind – nebst aktuellen und fundierten Kenntnissen über die «Spielregeln» des Stellenmarkts – immer noch der «Schlüssel zum Erfolg».

Das Lehrmittel eignet sich für

- alle Profile der kaufmännischen Ausbildung (Profil B, E und E mit Berufsmatura)
- Handels- und Wirtschaftsmittelschulen

Im Lehrmittel wurde auf **gendergerechte Formulierungen** geachtet. Wo es sich nicht umgehen liess, hat die Autorin aus Gründen der Lesbarkeit (Lesefreundlichkeit) – bei fehlenden genderneutralen Formen –entweder die weibliche oder die männliche Form von personenbezogenen Nomen gewählt (z. B. Empfänger, Absenderin). Dies impliziert keinesfalls eine Benachteiligung des jeweils anderen Geschlechts! Frauen und Männer mögen sich gleichermaßen angesprochen fühlen.

Aufgabe



weissen **Sterne** bei den Aufgaben zeigen das **Anspruchsniveau** und/oder den **Zeitaufwand** (zum Lösen) an.



Inhalt

1	EINFÜHRUNG: GESCHÄFTSKORRESPONDENZ	2			
1.1	Schreiben ist nicht einfach sprechen!	2		Schreiben Sie aktiv statt passiv	32
1.2	Anforderungen an einen guten Brief	3		Wirklichkeitsform (Indikativ) verwenden	33
1.3	Grundbrief: Links-/Rechtsadressierung	4		4 GESCHÄFTSGANG: BRIEFWECHSEL	36
	Linskadressierung	4		4.1 Übersicht	36
	Rechtsadressierung	5		4.2 Briefentwurf (Disposition)	37
1.4	Briefelemente	6		Ziel und Absicht	37
	Absender	6		Mindestanforderungen an	
	Adressierung	6		einen Briefentwurf (Dispo)	39
	Zustellnachweis	7		Ziel erreicht – Botschaft kommt an	39
	Referenzzeichen	7		AIDA – Tipps aus der Werbung	39
	Briefdatum	7		5 HÄUFIGE GESCHÄFTSBRIEFE	42
	Inhaltsangabe	7		5.1 Anfrage	42
	Anrede, Begrüssung	7		5.2 Angebot	46
	Brieftext und -inhalt	8		Spezialfall: Werbung – Werbeschreiben	52
	Grussformel	8		Erinnerungsschreiben: Nachfassen	54
	Beilagen	8		5.3 Gegenangebot	56
	Kopien-Vermerk/Verteiler	8		Gegenangebot verfassen	56
1.5	Schreibregeln – korrekt anwenden	10		Antwort auf Gegenangebot	57
2	EMPFEHLUNGEN ZUR BRIEFDARSTELLUNG	14		5.4 Auftrag – Bestellung	60
2.1	Struktur: Leseportionen	14		In Auftrag geben, bestellen	60
2.2	Empfehlungen zur Briefdarstellung	16		Auftragsbestätigung	60
	Kurztitel/Stichwortangaben	16		6 SAND IM GETRIEBE	64
	Nummerierung und Aufzählung	17		6.1 Widerruf der Bestellung/des Auftrags	65
	Mehrstufige Gliederung	18		Rücktritt vom Vertrag	65
	Beträge in einer Preiskolonne	19		Aufschub (Auftrag zurückstellen)	65
	Beträge mit Vorkolonne	20		6.2 Lieferung trifft nicht rechtzeitig ein	69
	Titel – Beschreibung – Preis	21		Lieferverzögerung: Lieferung verspätet sich	69
	Gleichwertige Angaben gegenüberstellen	22		Lieferverzug: Liefermahnung	70
2.3	Repetition: Lesefreundliche Briefdarstellung	23		Antwort auf Liefermahnung	73
3	SCHREIBSTIL	26		6.3 Mängelrüge – reklamieren, beanstanden	76
3.1	Sprachfallen und andere Unzulänglichkeiten	26		Mangelhafte Ware	
	Im Namen der Unternehmung	26		oder Dienstleistung reklamieren	76
	Bleiben Sie freundlich!	26		Antwort auf Mängelrüge	82
3.2	Stilistisch besser schreiben	27		Ad hoc: Telefonische Reklamationen	85
	Teffende Verben statt Nomen wählen	27		6.4 Zahlung trifft nicht rechtzeitig ein	86
	Sprachfallen und Floskeln ausweichen	28		Zahlungsverzögerung ankündigen	86
	Empfänger direkt ansprechen	30		Zahlungsmahnung – «in Verzug setzen»	88
	Unnötige Fremdwörter vermeiden	31		Zahlungsmahnung: 3 Stufen	88
				Antwort auf Zahlungsmahnung	91
				7 FORMGEBUNDENE BRIEFE	94
				7.1 Gesuche und Eingaben	95
				7.2 Einsprachen und Rekurse	99
				7.3 Beschwerden	100



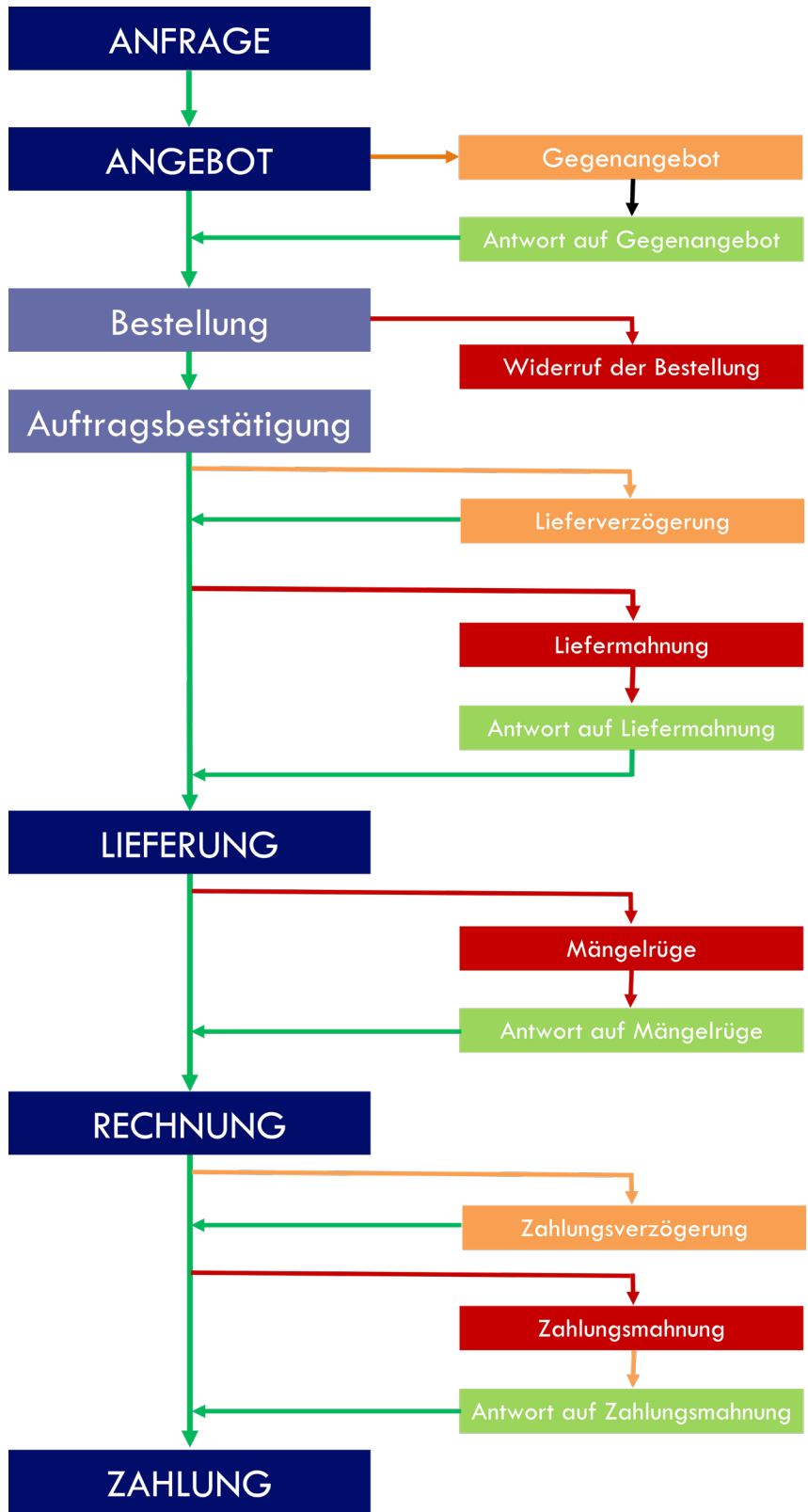
8	BÜROALLTAG – DAILY BUSINESS	102
8.1	Notizen, Mitteilungen und Co.	102
	Mitteilungen, Ankündigungen	102
8.2	Protokolle	104
	Wozu ein Protokoll?	104
	Protokoll-Arten	105
8.3	Berichte, Kurzberichte	107
8.4	Einladungen und Absagen	108
	Einladungen	108
	Absagen – Einladung ausschlagen	112
8.5	Freud und Leid	115
	Glückwünsche	115
	Dankeschön	117
	Anteilnahme, Beileid: Kondolenzschreiben	117
9	STELLENBEWERBUNG	120
9.1	Selbstanalyse	121
9.2	Stelleninserate:	
	Angebote auf dem Stellenmarkt	124
9.3	Bewerbungsdossier	126
	Bewerbungsschreiben – Initial- oder	
	Motivationsschreiben	126
	Personalienblatt	128
9.4	Andere Bewerbungsformen	131
	Blind- oder Spontanbewerbung	131
	Online-Bewerbung	131
	E-Mail-Bewerbung	132
	Social-Media Jobsuche – Bewerbung 2.0	133
9.5	Vorstellungsgespräch	136
9.6	Arbeitszeugnis	137
9.7	Ausblick: Arbeitsvertrag	138
10	ANHANG	139
	Stichwortverzeichnis / Index	140

4

Geschäftsgang: Briefwechsel

4 Geschäftsgang: Briefwechsel

4.1 Übersicht





4.2 Briefentwurf (Disposition)

Es macht Sinn, nicht einfach «drauflos» zu schreiben. Überlegen Sie sich zuerst kurz, was Sie wie und warum schreiben wollen. Halten Sie in einem Briefentwurf¹ wichtige Inhalte (Ideen) in Stichworten fest, damit Sie

- **nichts vergessen.**
- den **roten Faden** nicht verlieren (logischer Aufbau).
- den geschriebenen Brief **kontrollieren** können (Vollständigkeit).

Sie werden merken, dass eine Dispo beim Briefeschreiben wirklich hilft, denn oft sind die ersten Ideen die besten.

Ziel und Absicht

Mit dem Schreiben eines Geschäftsbriefes, verfolgen Sie ein **Ziel** – Sie wollen etwas erreichen:

- einen **Neukunden gewinnen, neue Produktelinien** auf den Markt bringen, auf **Aktionen** aufmerksam machen
- einen **Liefertermin verschieben**
- einen **offenen Rechnungsbetrag einfordern**
- eine **Reklamation** anbringen
- zu einem **Jubiläum**, zu einer **Geschäftseröffnung einladen**
- mit einem **Bewerbungsschreiben** zu einem Vorstellungsgespräch eingeladen werden

Wie Sie im Kapitel 3 dieses Lehrmittels gelesen haben, schreiben Sie als Vertretende der Unternehmung (Ausnahme: Bewerbungsschreiben). Sie schlüpfen also in eine **Rolle**. Ein dressatenbezogener Geschäftsbrief führt dann zum Erfolg, wenn Sie genau wissen, was Sie wollen, und sich in die Lage des Empfängers versetzen – gar nicht immer so einfach.

Beispiele

- Bei einer Reklamation möchten² Kunden ihre Rechte einfordern, ohne von Ihnen angegriffen zu werden. Sie erwarten eine schnelle und kostenneutrale Lösung von Ihnen.
- Bei einer Anfrage möchten Kunden von Ihnen eine Kaufberatung. Sie beinhaltet eine umfassende Information und vielleicht auch Vorschläge für Alternativen.
- Bei einem Fehler (Missgeschick) seitens von Kunden möchte dieser von Ihnen verstanden werden. Dazu gehört der Wunsch, kompetente Unterstützung (Vorschläge zur Behebung dieses Missgeschicks) von Ihnen zu erhalten. Wenn beispielsweise ein Kunde erst nach erfolgter Lieferung bemerkt, dass er die falschen Druckerpatronen (20 Stück) bestellt hat, möchte er sie nun ohne Mehrkosten umtauschen (z. B. Versandkosten). Wie würden Sie als Verkaufsberaterin in dieser Situation reagieren – nicht so einfach, oder?
- Kunden betreuen: Kunden möchten das Gefühl vermittelt bekommen, als Partner wahrgenommen zu werden, nicht nur als Geldgeber zur Finanzierung Ihres Lebensstils/des Unternehmens (im Stil von: «Kaufe endlich, mehr interessiert uns nicht!»).
- Bei einem Bewerbungsgespräch möchte der zukünftige Arbeitgebende von Ihnen klare Argumente hören: Warum eignen genau Sie sich für die Stelle: Weil Sie die richtige Person zur Lösung seiner Probleme sind und Ihre Fähigkeiten mit dem Anforderungsprofil optimal übereinstimmen.

¹ Dispo: Eine Word-Datei zum Erstellen von Briefentwürfen (Ausfüllen am PC oder zum Ausdrucken und von Hand ausfüllen) finden Sie im Übungsordner unter dem Namen **Dispo-Vorlage.docx**.

² Hier ist «möchte» korrekt verwendet: Es handelt sich um Wünsche des Empfängers.

Aufgabe 37 Adressatenbezogen schreiben ★★★

Damit Sie einen adressatenbezogenen Brief schreiben können, müssen Sie **den Zweck/das Ziel** genau kennen, um die Empfängerin zu überzeugen, d. h. die **gewünschte Aktion/Reaktion auszulösen**.

Beispiel	Sie haben eine neue Produktlinie auf den Markt gebracht.
Ziel/Zweck (Rolle)	neue Kunden gewinnen (bestehende Kunden behalten)
gewünschte Aktion (auslösen)	Vorteile des neuen Produkts (mit dem Mehrwert für die Kundin) ins Zentrum stellen. Kurzzeitig einen günstigen Einführungspreis (ab einer bestimmten Bestellmenge, bis zu einem bestimmten Bestelltermin, für gute Kunden/für Neukunden etc.) gewähren.

Aufgabe: Notieren Sie für folgende Beispiele stichwortartig, wie Sie adressatenbezogen schreiben würden.

A Sie können den vereinbarten Liefertermin nicht einhalten.

Ziel (Rolle)	
gewünschte Aktion (auslösen)	

B Sie haben eine Reklamation erhalten: Die Lieferung weist Mängel auf.

Ziel (Rolle)	
gewünschte Aktion (auslösen)	

C Eine langjährige Kundin bestellt ein Produkt, das Sie seit Jahresbeginn nicht mehr im Sortiment haben.

Ziel (Rolle)	
gewünschte Aktion (auslösen)	

D Ein Zahlungstermin ist überfällig. Der Kunde hätte die Rechnung bereits vor 15 Tagen bezahlen müssen.

Ziel (Rolle)	
gewünschte Aktion (auslösen)	

E Ein Kunde hat eine grosse Bestellung in Auftrag gegeben und merkt zu spät, dass er zu wenig Platz für die Lagerung hat.

Ziel (Rolle)	
gewünschte Aktion (auslösen)	



Beispiel einer Anfrage

SHA Seminarhotel AG
Seestrasse 10
6314 Unterägeri

10. Oktober 20xx

Seminar: Kommunikationstraining

Sehr geehrte Damen und Herren

Als junges, dynamisches Team wollen wir unsere Gesprächskultur verbessern. Deshalb planen wir ein externes 3-tägiges Seminar zum Thema «Kommunikation und Gesprächsführung» im Monat März 20xx. Ihr Hotel wurde uns von verschiedenen Seiten empfohlen und eignet sich von den angebotenen Möglichkeiten her ideal.

Datum 3. bis 5. März 20xx (evtl. eine Woche früher)
Das Training findet von 09:00 bis 11:45 Uhr und von 14:00 bis 17:00 Uhr statt.
Die übrigen Zeiten stehen den Mitarbeitenden zur freien Verfügung.

Teilnehmende 18 Personen

Zimmer 2 Einzelzimmer (Leitung) und 8 Doppelzimmer

Verpflegung Vollpension sowie Zwischenverpflegung in den Pausen (vormittags/nachmittags)

Infrastruktur 1 Seminarraum (Plenum) mit Beamer/Vizualiser, WLAN-Anschluss, Flipchart oder Whiteboard, Moderationskoffer sowie eine Video-Kamera
3 Gruppenräume (4 – 6 Personen) mit Pinnwand, Flipchart oder Whiteboard

Welche Freizeitaktivitäten (Wellness, Sport) stehen im Hotel oder in unmittelbarer Umgebung zur Verfügung? Unsere Mitarbeitenden sollen sich nach den intensiven Trainingseinheiten entspannen können.

Bitte senden Sie uns ein detailliertes Angebot bis am 31. Oktober 20xx. Wir würden uns freuen, unser Training in Ihrem Haus durchführen zu können.

Freundliche Grüsse

ERGOTYP GmbH

K. Nussbaumer

Kyra Nussbaumer
Mitglied der Geschäftsleitung

6

**Sand im
Getriebe**

6 Sand im Getriebe

Eigentlich sollte nun **alles klappen**: Die Offerte wurde erstellt, die Bestellung/der Auftrag ist erfolgt und die Auftragsbestätigung wurde angenommen. Der Lieferung/Ausführung des Auftrags sollte nichts mehr im Wege stehen. Das wäre der **Idealfall**, wie Sie nachfolgend sehen werden.

Gründe für «Sand im Getriebe» sind vielfältig: Kurzfristig muss eine **Bestellung**, ein **Auftrag annulliert** (storniert) werden, eine **Lieferung verzögert /verspätet** sich oder trifft gar nicht ein. Die Lieferung ist erfolgt, doch bei der Kontrolle werden **Mängel** festgestellt, sodass Sie reklamieren müssen. Und schliesslich wird nicht oder nur schleppend **bezahlt**.

Aufgabe 62 **Erster Überblick: Wer reagiert, müsste reagieren?** ★★ ★

Überlegen Sie sich zu zweit, ob der Kunde oder der Lieferant reagieren müsste. Nennen Sie Beispiele und Gründe dazu.

Geschäftsfall	Kunde	Lieferant
A Bestellte Ware kann nicht angenommen werden: Beispiel: Glacé-Bestellung für Monat Juli Widerruf mit der Begründung: Kühler ist defekt, Reparatur dauert ca. 3 Tagen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B Lieferung kann nicht rechtzeitig ausgeführt werden: 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C Lieferung trifft nicht ein: 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D Es werden Mängel an der gelieferten Ware festgestellt: 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E Es wurden Mängel an der gelieferten Ware gemeldet: 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
F Liquiditätsengpass: Es kann nicht termingerecht bezahlt werden: 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
G Eine Zahlungserinnerung/-mahnung ist eingetroffen: 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



6.1 Widerruf der Bestellung/des Auftrags

Die Bestellung oder der Auftrag ist erfolgt und somit rechtsgültig (Vertrag = gegenseitige, übereinstimmende Willensäusserung). Nun hat sich aber die Situation verändert, so dass man den Auftrag/die Bestellung zurückziehen oder evtl. nur zurückstellen will¹.

Rücktritt vom Vertrag

Eine **Annulation** oder **Stornierung**² ist unter bestimmten Bedingungen möglich. Sie muss nachvollziehbar und glaubwürdig begründet sein. In allen Fällen gilt: Der Anbieter (Lieferant, Dienstleistende) muss einverstanden sein, es darf ihm kein Schaden daraus entstehen (siehe Obligationenrecht, Kostenfolge).

Mögliche Beispiele, wenn sie sehr gut begründet sind und der Anbietende einverstanden ist:

- **Ware wird nicht mehr benötigt.**
Wintersportartikel: Weil die Boutique von Hochwasser heimgesucht wurde und die Wiedereröffnung erst im nächsten Frühling erfolgt, kann die Ware nicht verkauft werden (Schadensbegrenzung).
Geschäftsaufgabe: Ein schwerer Unfall des Geschäftsinhabers zwingt ihn zur Aufgabe seines Verkaufslokals. Er hat noch keinen Nachfolger (Schadensbegrenzung).
- **Man bereut die Bestellung**³.
Achtung: Schwierige Sachlage, muss sehr gut begründet werden. Lieferant muss nicht darauf eingehen.
- **Die Dienstleistung wird nicht benötigt.**
Kurs/Schulung: Der Kursleiter wird nicht benötigt, weil die Teilnehmerzahl zu gering ist und der Kurs abgesagt werden muss (Achtung: Vertragsbestimmungen, Auftrag beachten).

Aufschub (Auftrag zurückstellen)

Statt die Lieferung oder die Dienstleistung zu annullieren, kann man die **Erfüllung des Vertrags** möglicherweise **zurückstellen**. Der Anbieter/Dienstleistende wird eher einwilligen, da diese Form nur eine aufschiebende Wirkung hat. Dem Lieferanten/Dienstleistenden entsteht kein langfristiger Schaden, ausser es handelt sich um leicht verderbliche Ware (Früchte, Gemüse).

Mögliche Beispiele für einen glaubwürdigen Aufschub:

- **Man benötigt die Ware vorläufig nicht.**
Wintersportartikel: Wegen fehlender Nachfrage (Schneemangel) sind die Lager gefüllt. Die bestellte Ware wird in einigen Tagen/Wochen abgerufen.
Kühlelement fiel aus: Ware kann nicht korrekt gelagert werden. Sobald die Kühlgeräte wieder in Betrieb sind, wird die Lieferung abgerufen.

Laut Obligationenrecht/OR muss der **Widerruf** vor oder **spätestens mit der Bestellung/dem Auftrag** beim Anbieter **eintreffen** (allgemein gilt der Postweg: ca. 1 Woche). Erfolgt der Widerruf **zu spät**, muss der Anbieter diesen **Vertragsrücktritt nicht akzeptieren** und kann auf die Erfüllung des Vertrages beharren oder Schadenersatz fordern. Der Schadenersatz gilt für allfällige, bereits ausgeführte Leistungen des Anbieters.

Um dem **Vertragsabschluss zuvor zu kommen**, eignen sich **Telefon, E-Mail** oder evtl. **Fax**. Wobei bei den letzten zwei Kommunikationsmitteln nicht gewährleistet ist, ob die Nachricht rechtzeitig ankommt (Beweislast!). Darum sollte der Widerruf zur Sicherheit **schriftlich per Post** (Einschreiben) bestätigt werden. Schliesslich handelt es sich um einen rechtsgültigen Vertrag, von dem man zurücktreten will!

¹ In den AGB (**A**llgemeinen **G**eschäfts**b**edingungen) ist geregelt, ob ein Rücktritt vom Vertrag – unter bestimmten Bedingungen – erlaubt/vorgesehen ist.

² Annulation und Storno/Stornierung sind Synonyme, Storno ist eher ein Schweizer Ausdruck.

³ Nicht zu vergleichen mit Bestellung aus dem Katalog im Privatleben: Hier kann man Waren zurücksenden (AGBs).

Tipps zum Inhalt: Widerruf (Annulation/Stornierung)		Einschreiben!
Einleitung Ausgangslage	Warum schreiben Sie: Hinweis auf Bestellung/Auftrag vom ... über ... (evtl. Bestellung als Beilage) – Datum der Lieferung/des Auftrags (wann hätten wir die Lieferung erhalten, hätte der Auftrag ausgeführt werden sollen) – Verweis auf vorausgegangenen Telefonanruf, Fax oder E-Mail mit dem Widerruf	
Briefinhalt Sachverhalt	Warum können Sie den Vertrag nicht einhalten: – klare, nachvollziehbare Begründung (echt, wahr) Zwangslage genau schildern, evtl. Folgen bei Lieferung aufzeigen – ehrliche Entschuldigung	
Abschluss Ausblick	Wie geht es weiter, was erwarten Sie: – Hoffnung auf Verständnis und Zustimmung (Auflösung des Vertrags) – Ausblick: positive Stimmung erzeugen evtl. Hinweis auf langjährige, gute und erfolgreiche Geschäftsbeziehungen Aussicht auf Wiederaufnahme der Geschäftsbeziehungen (falls eine Weiterführung der Geschäfte geplant ist) – terminieren: Bitte um Bestätigung bis ...	

Aufgabe 63 **Lieferung verhindern, weil ...** ★★★

Ausgangslage: Als Inhaberin eines kleinen Quartierladens im Luzerner Wesemlin-Quartier haben Sie heute Morgen bemerkt, dass der Tiefkühler defekt ist. Zum Glück stand eine grössere Lieferung bevor, sodass Sie nur wenige Tiefkühlprodukte vorrätig haben und diese sofort zu stark ermässigten Preisen verkaufen können oder aufgetaute Ware entsorgen müssen. Die Herstellerfirma hat Ihnen mitgeteilt, dass es mindestens 2–3 Wochen dauern wird, bis die speziellen Ersatzteile verfügbar sind (spätere Lieferung wahrscheinlich).

Ziel: Verständnis für Ihre Lage wecken, damit die Bestellung sofort storniert werden kann.

A Notieren Sie sich zu zweit Stichworte für das Telefongespräch: Sie können die bevorstehende Lieferung unmöglich entgegennehmen, weil Sie keine Lagerungsmöglichkeiten haben.

B Zur Sicherheit verfassen Sie am gleichen Tag einen eingeschriebenen Brief, worin Sie die Sachlage und den Lösungsvorschlag nochmals beschreiben. Schauen Sie sich dazu das Briefbeispiel auf der nächsten Seite an.

**Beispiel: Widerruf einer Bestellung**

Quartierladen beim Kloster Wesemlin
Mettenwylweg 15
6006 Luzern

Einschreiben

TK-Produkte AG
Herr Kurt Zumbühl
Seonerstrasse 5
Postfach
5601 Lenzburg

25. Juli 20xx

Lieferung Nr. LU-W-20xx-07: Tiefkühl-Produkte vom 26. Juli 20xx

Guten Tag Herr Zumbühl

Wie wir Sie heute Morgen bereits telefonisch informiert haben, ist letzte Nacht unsere Tiefkühl-anlage ausgefallen.

Ein kurzfristig herbeigerufener Service-Techniker konnte den Schaden nicht sofort beheben. Er konnte lediglich die Ersatzteile bestellen, die jedoch – laut seiner Aussage – frühestens in 2 bis 3 Wochen im Werk eintreffen werden. Bis die Anlage wieder «ihren Dienst tut», wird es also mindestens 3 Wochen dauern.

Als kleiner Quartierladen verfügen wir nicht über zusätzliche Tiefkühlgeräte für eine Zwischen-lagerung. Somit ist es uns nicht möglich, die morgige Lieferung der bestellten Tiefkühl-Produkte entgegen zu nehmen. Bitte entschuldigen Sie unsere missliche Lage.

Sobald die Ersatzteile eingebaut sind und eine reibungslose Kühlung wieder möglich ist, rufen wir die bestellten Artikel rechtzeitig ab.

Wir bitten Sie um eine kurze Rückbestätigung und danken für Ihr Verständnis.

Wäsmeli-Quartierladen

Beat Lenz

Beat Lenz, Geschäftsführer

Aufgabe 64

Aufschub: Papierlieferung



Ausgangslage: Die Gemeindeverwaltung Kriens hat beim Papierlieferanten 4 Paletten Kopierpapier bestellt. Am nächsten Tag stellen Sie als Ausbildungsverantwortliche fest, dass der 1. Lehrjahr-Stift vergessen hat, im Lager nachzusehen, ob wirklich kein Papier mehr vorhanden ist. Es sind noch 2 Paletten vorrätig, deshalb hat es im Moment gar keinen Platz. Somit müssen Sie die Bestellung vorläufig zu stoppen.

Ziel: Verständnis wecken, spätere Auslieferung in Aussicht stellen

A Schreiben Sie den Widerruf für die Papierbestellung. Bedenken Sie dabei, dass eigentlich Sie hätten kontrollieren müssen, ob die Informationen des Lernenden korrekt sind.

B Speichernamen: **Widerruf Papier**

Aufgabe 65

Bestellung annullieren: Memory-Sticks



Ausgangslage: Im Auftrag der Geschäftsleitung haben Sie für die Mitarbeitenden 600 Memory-Sticks mit Logo-Aufdruck bestellt. Die Logo-Vorlage ist bereits im Besitz des Anbietenden – eine Copy-Shop-Unternehmung in Ihrer Umgebung. Nun hat die Informatikabteilung nachträglich vom geplanten Kauf erfahren und die Geschäftsleitung sofort und nachdrücklich über die Sicherheitsrisiken beim Gebrauch von Memory-Sticks informiert. Sie erhalten den Auftrag, die Bestellung umgehend zu annullieren.

Ziel: Bestellung ohne Kostenfolge widerrufen

A Überlegungen: Was sind mögliche Risiken, die zu dieser Massnahme veranlasst haben?

Four horizontal yellow bars for writing the answer to question A.

B Schreiben Sie die Annullation der Bestellung, indem Sie sie klar und nachvollziehbar begründen. Zeigen Sie auf, warum Sie keinen anderen Verwendungszweck für die Memory-Sticks haben.

C Speichernamen: **Memory-Sticks**

Aufgabe 66

Günstiger, aber nicht billiger!



Ausgangslage: Die Möbelschreinerei AMBIENTE GmbH hat heute eine Absage für ein massgefertigtes Sideboard erhalten. Der Kunde begründete den Widerruf seiner Bestellung (seines Auftrags) mit dem Einwand, er habe ein viel günstigeres Sideboard bei Möbel THOMMEN gesehen, das ihm ebenso gut gefalle.

Ziel: Sideboard fertigstellen und liefern können; Verständnis wecken, auf Vorteile hinweisen, Nachteile deutlich machen (Kostenfolge und Schadenersatz)

A Antworten Sie dem Kunden, indem Sie ihm zwar zugestehen, dass ein Widerruf möglich, aber in diesem Fall mit Kosten verbunden ist.

– Um den vereinbarten Liefertermin einhalten zu können, haben Sie das gewünschte, sehr exklusive und qualitativ hochwertige Holz der Klasse AA umgehend bestellt und letzte Woche erhalten.

– Das Holz ist bereits zugeschnitten. Durch den Widerruf würde Ihnen ein erheblicher Schaden entstehen.

B Speichernamen: **Kostenfolge**

7

Formgebundene Briefe

7 Formgebundene Briefe

Der **Schriftverkehr mit Behörden und Vorgesetzten** unterscheidet sich von bisherigen Briefwechseln, da sie nicht direkt mit dem wirtschaftlichen Handeln einer Unternehmung zu tun haben. Abhängig vom Anlass, der Situation und vom verfolgten Ziel muss das Vorgehen sorgfältig geplant, abgeklärt und geprüft werden¹.

Trotzdem sind einige **Parallelen zu bisherigen Geschäftsbriefen** erkennbar:

Art	vergleichbar mit	Ziel
Gesuche und Eingaben	bestimmten Anfragen Sie werden an vorgesetzte Stellen, Behörden und Ämter gestellt.	eine Bewilligung erhalten
Einsprachen und Rekurse	Mängelrügen Sie werden ebenso wie Gesuche und Eingaben an vorgesetzte Stellen oder Ämter und Behörden gestellt.	auf ein Begehren eintreten resp. nochmals überprüfen lassen
Beschwerden	Mängelrügen Sie werden an vorgesetzte Stellen oder z. B. an Vermieter, Betreiber von ... gerichtet.	Störung beseitigen, evtl. verbessern

Eine **gute Formulierung** mit einer **überzeugenden Beschreibung der Sachlage, logisch argumentiert**, mit allen zur Verfügung stehenden **Fakten** (ausreichend dokumentiert), vollständig² und fristgerecht eingereicht, erhöhen die Chance auf den Erfolg Ihres Begehrens.

Ziel: Bewilligung erhalten, Einsprache gutheissen

Fristen einhalten

Bei all diesen Briefen gilt: **Frist verpasst – Chance verpasst.**

Es ist ausserordentlich wichtig, **rechtzeitig** (bis wann) zu **reagieren** und die **Form** (schriftlich) genau **einzuhalten**.

Auf Rekurse, die zu spät eintreffen, wird nicht eingegangen, selbst wenn man später feststellen sollte, dass Sie absolut im Recht gewesen wären. Verfügungen und Entscheide eidgenössischer und kantonaler Behörden müssen mit einer **Rechtsmittelbelehrung**³ versehen sein, die das zulässige Rechtsmittel, die Rechtsmittelinstanz und die Rechtsmittelfrist nennt.

¹ Weitere Informationen und Tipps: Übungsordner/**Merkblatt Behördenbriefe.pdf** des Deutschen Sprachdienstes der Schweizerischen Bundeskanzlei.

² Fragen Sie vorher nach, was dazu benötigt wird (holen Sie sich evtl. Rat bei Fachpersonen).

³ In einer **Rechtsmittelbelehrung** wird beschrieben, wo und wie sowie innerhalb welcher Frist der Empfänger gegen eine Entscheidung (Verfügung, Urteil) einer Behörde Einspruch erhoben werden kann.



7.1 Gesuche und Eingaben

Gesuche und Eingaben schreiben Sie **an vorgesetzte Stellen**, wie z. B. an Ihre **Vorgesetzte**, an die **Schulleitung**, an ein **Amt** oder an eine **Behörde**.

Sie können nicht einfach tun oder lassen, was Sie wollen: Oft ist Ihr Tun oder Handeln von einer **Bewilligung** abhängig. Sie beschreiben und begründen darin genau, wofür Sie eine Bewilligung (Einwilligung) beantragen. So benötigen Sie beispielsweise auch für den Zeitpunkt Ihrer Ferien die Zustimmung der Arbeitgebenden – sie werden so weit wie möglich auf Ihre Wünsche eingehen.

Beispiele für typische Gesuche und Eingaben

an Amtsstellen	Bewilligung für die Heirat erhalten, Bürgerrecht für eine Gemeinde beantragen, Baugesuch einreichen, Steuererlass, Stundungsgesuche (Ratenzahlung), Bewilligung für eine Freinacht (z. B. Restaurant), Stipendengesuch/-darlehen für eine Ausbildung, Waldhütte einer Gemeinde für ein Fest benützen zu dürfen (= Nutzungsgesuch)
an Vorgesetzte	Urlaubsgesuche (Ferien, freie Tage), finanzielle Beteiligung an Weiterbildungen, während der Arbeitszeit die Fahrprüfung machen dürfen
z. B. an die Vermieterin	Mietzinsreduktion (Hypothekarzins: Senkung des Referenzzinssatzes), bauliche Veränderungen in der Wohnung

Eine **vorgesetzte Stelle** (ein Amt, eine Behörde) **kann nicht** einfach **willkürlich** über Ihr Gesuch oder Ihre Eingabe **entscheiden**, sondern ist an feste Regeln (Gesetze, Verordnungen etc.) gebunden.

Abgewiesene Eingaben und Gesuche können Sie «anfechten», indem Sie die vorgesetzte Stelle oder das Amt mit einer **Einsprache** oder mit einem **Wiedererwägungsgesuch**¹ auffordern, den **Sachverhalt** nochmals zu **überprüfen**.

Rechtsanspruch

Ob auf ein Gesuch oder eine Einsprache eingegangen wird, hängt von den Gesetzen ab, die von der Amtsstelle der Gemeinde, des Kantons oder des Bundes eingehalten werden müssen (analog: allgemeine Regeln oder Weisungen in einer Organisation). Sie haben einen **Rechtsanspruch**².

Gesuche und Einsprachen müssen Sie **wahrheitsgetreu** und **vollständig** (mit sämtlichen Ihnen zur Verfügung stehenden Informationen) schreiben. Legen Sie alle verlangten Unterlagen bei, die Ihr Gesuch, die Einsprache oder Eingabe unterstützen könnten. Sie müssen **Fristen einhalten**. Geben Sie ein Gesuch oder eine Einsprache nicht fristgerecht (rechtzeitig) ein, haben Sie Ihren allfälligen Rechtsanspruch verwirkt. Die vorgesetzte Stelle (oder Amtsstelle) muss nicht mehr auf Ihr Gesuch/Ihre Einsprache eintreten.

Tipps zum Inhalt: Gesuche und Eingaben (Einsprachen)!

Einleitung Ausgangslage	Warum schreiben Sie: – WER sind Sie: Personalien (und z. B. Schule: Name, Klasse / z. B. Gemeinde: AHV-Nr., Steuer-Reg-Nr.)
Briefinhalt Sachverhalt	Was wollen Sie: – WAS/WO: genaue Beschreibung Ihres Vorhabens, Ihrer Situation – WARUM: sachlogische Erklärung (evtl. inkl. wichtige Papier wie Kurseinladung, Grundbuchauszug etc.) – evtl. Mehrwert für Schule/Gemeinde aufzeigen (z. B. Schule: vertieftes Wissen über ... / Gemeinde: weniger Feinstaubemissionen durch Einbau einer Erdsonden-Heizung)
Abschluss Ausblick	Wie geht es weiter, was erwarten Sie (was bieten Sie): – Bitte um Bewilligung, Genehmigung – Dank für positive Beurteilung – Bitte um möglichst baldigen Entscheid (ohne Termin!) – evtl. mit Begründung, warum – Mehrwert, z. B. in der Schule: Zusicherung, verpassten Unterrichtsstoff nachzuarbeiten

¹ In der beigefügten Rechtsmittelbelehrung der Entscheidung steht, wie Sie vorgehen müssen, um zu Ihrem Recht zu kommen.

² d. h. das Recht, die Bewilligung zu erhalten, wenn die Voraussetzungen dafür erfüllt sind, resp. kein Recht, die Bewilligung zu erhalten, wenn die Voraussetzungen für Ihren Anspruch nicht erfüllt sind.

Beispiel eines Gesuchs

Einschreiben

Redinvest AG
Rennstrasse 7
7000 Chur

Bonaduz, 5. Juli 20xx

Mietzinsreduktion

Sehr geehrte Damen und Herren

Ich bewohne seit knapp 5 Jahren die 3-Zimmer-Wohnung im 1. Stock Ihrer Überbauung an der Ringstrasse 15 in Bonaduz. In dieser Zeit blieb der Mietzins unverändert.

Auf den 1. Juni 20xx wurde der Referenzzinssatz für Mieten auf 1.5 % gesenkt. Laut Mietvertrag beruht meine Nettomiete auf einem Hypothekarzinsatz von 3 %. Aus diesem Grund bitte ich Sie, meinen Mietzins auf den nächst möglichen Termin entsprechend anzupassen.

Ihre schriftliche Bestätigung mit der Mietvertragsanpassung erwarte ich innert 30 Tagen. Sollten Sie nicht oder nur teilweise auf mein Begehren eintreten, bitte ich Sie um eine schriftliche Begründung innerhalb der gleichen Frist.

Vielen Dank und freundliche Grüsse

T. Foppa

Thomas Foppa

Ringstrasse 15
7402 Bonaduz

081 000 00 00
th.foppa@bluewin.com



Aufgabe

86

Gesuch: Unbezahlter Urlaub

Ausgangslage: Ihr Bruder ist vor 5 Jahren nach Queenstown/Neuseeland ausgewandert. Am 13. Oktober 20xx heiratet er seine langjährige Freundin. Zu dieser Hochzeit sind Sie eingeladen. Ihr Ferienguthaben für dieses Jahr beträgt nur noch 5 Arbeitstage. Ihre Eltern reisen bereits am 6. Oktober nach Neuseeland und wollen 3 Wochen bleiben und das Land mit einem Wohnmobil erkunden. Sie möchten die Eltern begleiten.

Ziel: an der Hochzeit teilnehmen und nebst den restlichen Ferientagen zwei Woche unbezahlten Urlaub erhalten

A Schreiben Sie (Sachbearbeiterin Logistik der TRUST ZUMHOF AG, Biltenerstrasse 10 in 8752 Näfels) an den Vorgesetzten, Ernst Zumhof, das Gesuch um unbezahlten Urlaub.

B Speichernamen: Neuseeland

Aufgabe

87

Antrag: Erlaubnis, eine Wohnungskatze zu halten

Ausgangslage: Sie wünschen sich schon lange eine Katze. Ihre Cousine ist mit ihrem Freund in eine gemeinsame Wohnung gezogen. Beide wussten, dass er an einer starken Katzenallergie (Asthma) leidet. Trotzdem versuchten sie es. Doch jetzt ist Schluss, schweren Herzens müssen sie die Katze fremdplatzieren. Das ist Ihre Chance! Sie könnten die Katze von Ihrer Cousine übernehmen, wenn ... Da Sie in einer Mietwohnung leben, müssen Sie die Verwaltung dafür um Erlaubnis bitten.

Ziel: Wohnungskatze halten dürfen

A Schreiben Sie ein Gesuch an die Verwaltung der Immobilie: Esther Niederberger, IMMOHOME AG, Stadthausstrasse 15, 9004 St. Gallen

B Speichernamen: Wohnungskatze

Aufgabe

88

Gesuch: Finanzielle Unterstützung für Weiterbildungskurs

Ausgangslage: Sie arbeiten seit gut zwei Jahren in einem Treuhandbüro. Ihre Arbeit ist abwechslungsreich und interessant. Nun möchten Sie sich im Bereich Informatik weiterbilden, da haben Sie noch Wissenslücken entdeckt. Sie haben sich informiert und in Zürich einen Informatik-Kurs mit Diplomabschluss gefunden, der Ihnen von verschiedenen Seiten empfohlen wurde.

- Der Kurs findet jeweils am Dienstagabend von 18.00 bis 22.00 Uhr statt und dauert 8 Monate.
- Diese Weiterbildung ist kostspielig und zeitintensiv: Sie müssen wegen des Kursbeginns den Arbeitsplatz knapp 2 Stunden früher verlassen (Zugverbindung Wohnort–Zürich).
- Die Kurskosten betragen CHF 3880.–, exkl. CHF 250.–für die Kursunterlagen und weiteren CHF 450.– für Prüfungsgebühren.

Ziel: früher vom Arbeitsplatz gehen dürfen, ohne Lohneinbusse; Kurskostenbeteiligung

A Entwerfen Sie stichwortartig ein Gesuch an Ihren Vorgesetzten/Arbeitgeber. Benutzen Sie dazu die Word-Datei **Dispo-Vorlage** in Ihrem Übungsordner.

B Erwähnen Sie dabei auch den Mehrwert für das Treuhandbüro.

C Speichernamen: Dispo Finanzspritze

3

Empfänger

Darstellung Angebot

in Verzug setzen verbindlich

Mängelrüge reklamieren Lieferverzögerung

Zahlungsmahnung Floskeln Briefaufbau antworten bis ...

freundlich Schreibregeln Betreff Grussformel adressatenbezogen

lesefreundlich Datum Absender wirkungsvoller Betreff positives

Ende auf Kundenvorschlag eingehen keine Fragen offen lassen

Unterschrift Stempel kurz und bündig ...

ISBN 978-3-906244-25-9



9 783906 244259