



i Hinweis: KI-generierte Musterlösung - bei Unklarheiten gerne nochmal im Buch nachschlagen.

AUFGABE 1a

TIPP: Schauen Sie sich den Brief von oben nach unten durch und achten Sie auf die typischen „Bausteine“, die jeder Geschäftsbrief enthält: Absender, Empfänger, Datum, Betreff, Anrede, Grußformel.

SCHRITT 1: Suchen Sie zunächst den Briefkopf. Dort stehen Absenderanschrift und Empfängeranschrift klar getrennt übereinander - das ist bereits ein formaler Bestandteil nach DIN 5008.

ZWISCHENERGEBNIS: Absenderanschrift: „Frau Sabine Hoffmann, Lindenweg 12, 45130 Essen“ / Empfängeranschrift: „Elektro Brandt GmbH, Kundenservice, Industriestraße 4, 45147 Essen“.

SCHRITT 2: Suchen Sie nun die Orts- und Datumsangabe. Sie steht typischerweise rechtsbündig über dem Betreff.

ZWISCHENERGEBNIS: „Essen, 14. März“.

SCHRITT 3: Als Nächstes folgt die Betreffzeile, die das Schreiben thematisch zusammenfasst, bevor die eigentliche Anrede beginnt.

ZWISCHENERGEBNIS: „Betreff: Reklamation zu Bestellung Nr. 2281 - defekter Wasserkocher“.

SCHRITT 4: Schließlich gehören auch Anrede und Grußformel zu den festen formalen Elementen eines Geschäftsbriefs.

ZWISCHENERGEBNIS: Anrede: „Sehr geehrte Damen und Herren,“ / Grußformel: „Mit freundlichen Grüßen“.

SCHRITT 5: Wählen Sie aus diesen gefundenen Elementen vier aus und ordnen Sie jedem die passende Textstelle als Beleg zu, da genau das in der Aufgabe gefordert ist.

ENDERGEBNIS: Vier formale Bestandteile nach DIN 5008 sind z. B.: 1) Absenderanschrift („Frau Sabine Hoffmann, Lindenweg 12, 45130 Essen“), 2) Empfängeranschrift („Elektro Brandt GmbH, Kundenservice, Industriestraße 4, 45147 Essen“), 3) Orts- und Datumsangabe („Essen, 14. März“), 4) Betreffzeile („Betreff: Reklamation zu Bestellung Nr. 2281 - defekter Wasserkocher“). Ebenfalls korrekt wären Anrede und Grußformel als weitere Beispiele.





AUFGABE 1b

TIPP: Überlegen Sie, was ein Leser als Allererstes wissen möchte, wenn er einen Brief öffnet, bevor er den ganzen Text gelesen hat.

SCHRITT 1: Klären Sie zunächst die grundlegende Funktion: Die Betreffzeile steht am Anfang des Briefes und gibt dem Empfänger auf einen Blick Auskunft über das Thema des Schreibens.

SCHRITT 2: Überlegen Sie, welchen praktischen Nutzen das im Berufsalltag hat - gerade bei einem Kundenservice, der viele Schreiben erhält, muss schnell erkennbar sein, worum es geht, damit der Vorgang zugeordnet und an die richtige Stelle weitergeleitet werden kann.

SCHRITT 3: Betrachten Sie nun konkret die Formulierung in M1: „Reklamation zu Bestellung Nr. 2281 - defekter Wasserkocher“ nennt sowohl die Art des Anliegens (Reklamation), die konkrete Bestellnummer als auch den Grund (defekter Wasserkocher) in wenigen Worten.

SCHRITT 4: Erklären Sie, warum Knappheit und Präzision hier wichtig sind: Eine zu lange oder vage Betreffzeile würde die Orientierungsfunktion verfehlen und den Bearbeitungsprozess verzögern, da der Sachbearbeiter erst den ganzen Brief lesen müsste, um das Anliegen zu verstehen.

ENDERGEBNIS: Die Betreffzeile dient der schnellen Orientierung: Sie fasst das Thema des Briefes knapp zusammen, ermöglicht eine zügige Zuordnung und Bearbeitung des Anliegens und erleichtert dem Empfänger die Einordnung, bevor er den gesamten Text liest. Die präzise Formulierung in M1 nennt Anlass (Reklamation), Bezugsnummer (Bestellung Nr. 2281) und Grund (defekter Wasserkocher) und erfüllt damit diese Funktion vorbildlich.

AUFGABE 2a

TIPP: Lesen Sie den Hauptteil des Briefes Abschnitt für Abschnitt und fragen Sie sich jeweils: Was wird hier geschildert, gefordert oder zum Abschluss gebracht? Beachten Sie dabei, dass der inhaltliche Schlussteil (der letzte Satz vor der Grußformel) etwas anderes ist als die formale Grußformel selbst.

SCHRITT 1: Suchen Sie den ersten inhaltlichen Abschnitt (ab „Am 2. März...“) und fassen Sie stichwortartig zusammen, was dort geschildert wird - das ist die Sachverhaltsschilderung.

ZWISCHENERGEBNIS: Bestellung eines Wasserkochers (2. März), Lieferung am 6. März, Gerät schaltet sich nicht automatisch ab (Wasser kocht über), Deckel seitlich beschädigt trotz unversehrter Verpackung.





SCHRITT 2: Suchen Sie den Abschnitt, in dem die Kundin ausdrückt, was sie vom Unternehmen erwartet - das ist die Forderung.

ZWISCHENERGEBNIS: Enttäuschung über die Qualität trotz bisheriger Zufriedenheit, Bitte um Rückmeldung innerhalb von zehn Tagen, Wahl zwischen Austausch des Geräts oder Erstattung von 39,95 Euro, Hinweis auf beigefügten Kaufbeleg.

SCHRITT 3: Suchen Sie den letzten, abschließenden Satz vor der Grußformel - das ist der inhaltliche Schlussteil, nicht zu verwechseln mit der Grußformel „Mit freundlichen Grüßen“, die als eigenständiger formaler Bestandteil darunter steht.

ZWISCHENERGEBNIS: Höfliche Bitte um schnelle Rückmeldung als inhaltlicher Abschluss des Anliegens.

SCHRITT 4: Setzen Sie die drei Abschnitte in ihrer Reihenfolge zusammen, um die Gesamtstruktur der Reklamation stichwortartig darzustellen.

ENDERGEBNIS: 1) Sachverhaltsschilderung: Bestellung und Lieferung des Wasserkochers, Beschreibung der zwei Mängel (fehlende Abschaltautomatik, beschädigter Deckel). 2) Forderung: Enttäuschung formuliert, konkrete Bitte um Austausch oder Erstattung (39,95 Euro) innerhalb von zehn Tagen, Hinweis auf beigefügten Kaufbeleg. 3) Schlussteil: höfliche Bitte um schnelle Rückmeldung als inhaltlicher Abschluss, gefolgt von der separaten Grußformel „Mit freundlichen Grüßen“ und der Unterschrift.

AUFGABE 2b

TIPP: Achten Sie auf die Wortwahl - werden Vorwürfe aggressiv oder eher zurückhaltend formuliert? Suchen Sie gezielt nach höflichen Bitte-Formulierungen anstelle direkter Forderungen und nach sachlichen, nicht übertriebenen Aussagen.

SCHRITT 1: Bilden Sie sich zunächst ein Gesamturteil: Lesen Sie den Brief noch einmal daraufhin, ob er eher anklagend-emotional oder eher sachlich-höflich wirkt.

SCHRITT 2: Suchen Sie eine erste Formulierung, die Höflichkeit belegt, zum Beispiel eine höfliche Bitte mit dem Verb „bitten“ statt einer direkten Aufforderung im Imperativ.

ZWISCHENERGEBNIS: „Ich bitte Sie daher, mir innerhalb der nächsten zehn Tage mitzuteilen, ob Sie das Gerät austauschen oder den Kaufpreis... erstatten können.“ - der Satz steht im Indikativ (nicht im Konjunktiv), wirkt aber durch die Formulierung „Ich bitte Sie...“ sowie die Infinitivkonstruktion höflich und zurückhaltend, da keine direkte Forderung („Tauschen Sie das Gerät aus!“) oder Drohung ausgesprochen wird.

SCHRITT 3: Suchen Sie eine zweite Formulierung, die zeigt, dass die Kundin trotz ihrer Enttäuschung sachlich bleibt und sogar Anerkennung ausdrückt.





ZWISCHENERGEBNIS: „Ich bin von der Qualität des Geräts sehr enttäuscht, zumal ich in Ihrem Geschäft bereits mehrfach zufriedenstellend eingekauft habe.“ - die Kritik wird klar, aber ohne Beleidigung geäußert, zudem wird die bisherige positive Erfahrung erwähnt.

SCHRITT 4: Ziehen Sie aus beiden Belegen ein begründetes Gesamturteil: Trifft der Brief insgesamt einen sachlichen und höflichen Ton?

ENDERGEBNIS: Ja, Frau Hoffmann trifft einen sachlichen und höflichen Ton. Sie formuliert ihre Kritik klar, aber ohne Schärfe oder persönliche Angriffe, nutzt höfliche Bitt-Formulierungen statt direkter Forderungen und erwähnt sogar ihre bisherige Zufriedenheit als Kundin. Belege dafür sind u. a. „Ich bitte Sie daher, mir innerhalb der nächsten zehn Tage mitzuteilen...“ sowie „zumal ich in Ihrem Geschäft bereits mehrfach zufriedenstellend eingekauft habe“.

AUFGABE 3

TIPP: Stellen Sie sich vor, Sie sind selbst die Mitarbeiterin/der Mitarbeiter, die/der auf eine berechnigte, höflich vorgetragene Beschwerde antworten muss - orientieren Sie sich am formalen Aufbau von M1, aber mit vertauschten Rollen (jetzt antwortet die Firma).

SCHRITT 1: Planen Sie zunächst die formale Struktur Ihres Antwortschreibens: Absenderanschrift (Elektro Brandt GmbH) oben links oder laut Firmenkopf, Empfängeranschrift (Frau Sabine Hoffmann) darunter, Ort und Datum, eine passende Betreffzeile, Anrede, Hauptteil, Grußformel mit Unterschrift/Namen.

SCHRITT 2: Formulieren Sie den Einstieg des Hauptteils: Bedanken Sie sich für die Nachricht und reagieren Sie höflich und verständnisvoll auf die geschilderten Mängel, bevor Sie zur Lösung kommen - das zeigt Kundenorientierung.

SCHRITT 3: Entwickeln Sie den Kern des Schreibens: Bieten Sie konkret eine der beiden von der Kundin vorgeschlagenen Lösungen an (Austausch des Geräts oder Erstattung der 39,95 Euro) und erläutern Sie kurz und klar das weitere Vorgehen (z. B. wie der Austausch abläuft oder wann die Erstattung erfolgt).

SCHRITT 4: Schließen Sie freundlich ab: Entschuldigen Sie sich noch einmal für die Unannehmlichkeiten, bedanken Sie sich für die Geduld bzw. das Vertrauen der Kundin und formulieren Sie eine passende Grußformel.

SCHRITT 5: Überprüfen Sie Ihren Text abschließend auf einen durchgehend kundenfreundlichen, sachlichen Sprachstil ohne Umgangssprache und auf die korrekte formale Gestaltung nach DIN 5008.

ENDERGEBNIS: Ein vollständiges Antwortschreiben, das z. B. folgendermaßen aufgebaut sein kann:





Elektro Brandt GmbH

Kundenservice

Industriestraße 4

45147 Essen

Frau Sabine Hoffmann

Lindenweg 12

45130 Essen

Essen, 18. März

Betreff: Ihre Reklamation zu Bestellung Nr. 2281 - defekter Wasserkocher

Sehr geehrte Frau Hoffmann,

vielen Dank für Ihre Nachricht und Ihre Geduld. Es tut uns sehr leid, dass der von Ihnen bestellte Wasserkocher der Marke Clarios nicht einwandfrei funktioniert hat und zudem der Deckel beschädigt war. Für die damit verbundenen Unannehmlichkeiten möchten wir uns ausdrücklich entschuldigen.

Gerne lösen wir das Problem schnell und unkompliziert für Sie. Sie haben die Wahl: Wir senden Ihnen kostenfrei ein neues, geprüftes Gerät desselben Modells zu, oder wir erstatten Ihnen den vollständigen Kaufpreis in Höhe von 39,95 Euro auf das von Ihnen genannte Konto. Teilen Sie uns hierzu bitte innerhalb der nächsten Tage formlos per E-Mail oder Telefon mit, welche der beiden Möglichkeiten Sie bevorzugen. Das defekte Gerät müssen Sie nicht separat zurücksenden; wir übersenden Ihnen hierfür auf Wunsch ein kostenloses Rücksendeetikett.

Wir schätzen Sie als Kundin sehr und bedanken uns für Ihr Verständnis sowie Ihr Vertrauen in unser Unternehmen.

Mit freundlichen Grüßen

Julia Meinert

Kundenservice Elektro Brandt GmbH

