

Deutsch

Werkzeug Sprache

für kaufmännische Schulen

von
Ralf Dietrich
Antje Dussa
Gülçimen Güven

1. Auflage

Merkur Verlag · Rinteln
Handwerk und Technik · Hamburg

2.1 Was ist Sprache?

Definition: Erklärung

Kalkül: Berechnung; System von Regeln

Sprache, also die menschliche Sprache, ist eine komplexe und vielseitige Erscheinung. Eine einfache Definition ist nicht möglich. Man hat Sprache unter anderem definiert als

- angeborene Fähigkeit des Menschen,
- als strukturiertes System von Zeichen,
- als System von Regeln, das Laut und Bedeutung in Beziehung setzt,
- Ausdruck von Gedanken durch Laute,
- Werkzeug und prägendes Element des Denkens,
- Form menschlicher Erfahrung und Weiterfassung,
- Kommunikations- und Verständigungsmittel,
- Voraussetzung und Form von Geschichte, Kultur und Kunst.

Im übertragenen Sinn bezeichnet man auch tierische Kommunikationssysteme (z. B. die Bienensprache), logische und mathematische Kalküle, technische Kommunikationssysteme (z. B. Programmiersprachen u. a. in der Datenverarbeitung) als Sprachen, obwohl ihnen grundlegende Eigenschaften menschlicher Sprache fehlen.

natürliche Sprache: eine von Menschen gesprochene (oder gebärdete), geschichtlich gewachsene Sprache. Heutzutage existieren um die 6000 bis 7000 natürliche Einzelsprachen, z. B. Deutsch, Englisch, Chinesisch, Urdu.

künstliche Sprache: aus verschiedenen Gründen und zu verschiedenen Zwecken neu entwickelte Sprache, z. B. eine Programmiersprache oder eine frei erfundene Geheimsprache

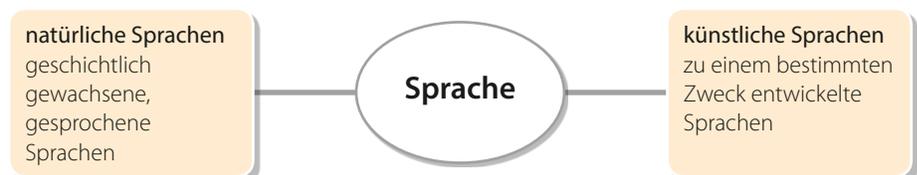
Was genau ist Sprache? Eine einfache Antwort auf diese Frage ist schwierig. Selbst unter Wissenschaftlern werden unterschiedliche Auffassungen vertreten, je nachdem, unter welchem Blickpunkt man Sprache betrachtet.

Grundsätzlich können dem Begriff *Sprache* zwei Bedeutungen zugeordnet werden:

- Zum einen werden damit Zeichensysteme bezeichnet,
- zum anderen Handlungen, die etwas mitteilen oder zum Ausdruck bringen sollen.

2.1.1 Sprache als Zeichensystem

Es gibt natürliche und künstliche Sprachen.



Deutsch ist eine einzelne natürliche Sprache. Wie andere natürliche Sprachen kann *Deutsch* als ein Zeichensystem verstanden werden, das aus sprachlichen Zeichen besteht.

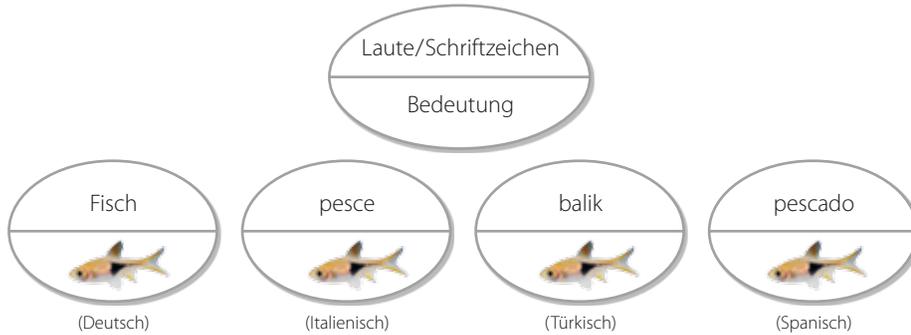
Ein sprachliches Zeichen besteht aus zwei Teilen:

1. dem eigentlichen Zeichen (Laute und/oder Schriftzeichen),
2. der Bedeutung des Zeichens.

Sprachgemeinschaft:

Gruppe der Menschen, die eine gemeinsame Muttersprache sprechen

sprachliches Zeichen:



Die Skizze zeigt, dass verschiedene Sprachen derselben Vorstellung (Fisch) verschiedene Lautbilder bzw. Schriftzeichen zuordnen. Man muss also die jeweilige Sprache kennen, um die Bedeutung der Lautbilder bzw. Schriftzeichen zu erkennen.

Man kann also sagen, dass sprachliche Zeichen willkürliche Zeichen sind, die sich aufgrund der Übereinkunft in einer Sprachgemeinschaft einer bestimmten Vorstellung oder einer Sache zuordnen lassen.

Natürliche Zeichen und Bildzeichen

Im Gegensatz dazu sind **natürliche Zeichen** solche Zeichen, deren Bedeutung man durch die Kenntnis der Welt versteht. Beispiele für natürliche Zeichen können beispielsweise sein:

- das verzerrte Gesicht eines Menschen, das Schmerzen signalisiert,
- das Erröten einer Person, was Scham signalisiert,
- ein blätterloser Baum, der signalisiert, dass Winter ist.

Derjenige, der solche Zeichen wahrnimmt, kennt das Gefühl oder die Erscheinung und kann darauf reagieren.

Ein **Bildzeichen (Piktogramm)** hingegen ist ein einzelnes Sinnbild, das eine Information durch vereinfachte grafische Darstellung vermittelt.

Piktogramme werden heutzutage – im Zeitalter der Globalisierung – meist in einheitlicher Form verwendet, um Informationen unabhängig von einer einzelnen Sprache zu vermitteln oder um als Gefahrensymbole vor Gefahren zu warnen.

Aufgaben

1. Erklären Sie in eigenen Worten, was eine natürliche Sprache ist.
2. Nennen Sie weitere, Ihnen bekannte Lautbilder für die Vorstellung *Fisch*.
3. Deuten Sie das oder die natürlichen Zeichen: Was sagt Ihnen Ihre Kenntnis von der Welt über die Frau auf dem Foto oben rechts?
4. a) Erläutern Sie, welche Bedeutung die vier Bildzeichen am rechten Rand haben.
b) Führen Sie auf, was man wissen muss, um die Aussage eines Bildzeichens zu erfassen.
c) Erläutern Sie, ob solche Piktogramme sprachübergreifend für alle Menschen verständlich sind.

2.3 Zwei- und Mehrsprachigkeit

Hinweis

Heutzutage existieren ungefähr 6500 Einzelsprachen. Die häufigsten 50 Sprachen werden von rund 80 % der Menschheit als Muttersprache – und von ungefähr 90 % auch als Zweitsprache – gesprochen. Alle anderen Sprachen werden von den restlichen 20 % beziehungsweise 10 % der Menschen gesprochen.

In westlichen Industrieländern ist die Meinung weit verbreitet, dass Einsprachigkeit, abgesehen von einigen „Sonderfällen“, für alle Menschen die Regel ist. Das stimmt nicht. Zweisprachige Menschen gibt es in vielen Gesellschaften und Gesellschaftsschichten. Sie haben meist schon während ihrer Kindheit zwei (oder mehr) Sprachen erworben.

Entscheidend für das Beherrschen mehrerer Sprachen ist aber, in welchem Lebensalter und unter welchen Bedingungen jemand mit mehreren Sprachen in Berührung kommt. Der **Spracherwerb** von einer oder mehrerer Muttersprachen verläuft unbewusst und über soziale Kontakte. Kinder, die eine Zweitsprache erwerben, können diese in der Regel genauso problemlos wie ihre Erstsprache erwerben, wenn der Spracherwerb vor der Pubertät erfolgt.

Das **Sprachenlernen** hingegen erfolgt bewusst und wird gesteuert. Es findet also mit Lehrerinnen oder Lehrern statt – zum Beispiel in der Schule. Wenn jemand eine Sprache auf diese Weise erlernt, spricht man von einer **Fremdsprache**.

Sprache	Sprecher in Millionen (Erstsprache)	Sprecher in Millionen (Zweitsprache)
Chinesisch	1213	178
Spanisch	329	60
Englisch	328	keine Angabe
Hindi/Urdu	242	224
Arabisch	221	246
Bengalisch	181	140
Portugiesisch	178	15
Russisch	144	110
Japanisch	122	1
Deutsch	90	28
Französisch	68	50

(Stand 2013, nach Ethnologue-Schätzung)

Letztendlich sind aber viele Einflüsse zu berücksichtigen, wenn es darum geht, zu beurteilen, welche Rolle die einzelnen Sprachen bei mehrsprachigen Menschen spielen und wie mehr oder weniger gut die eine oder andere Sprache gesprochen wird.

Wichtige Einflüsse sind zum Beispiel:

- wie alt jemand beim Erstkontakt mit den einzelnen Sprachen ist und wie groß der Abstand zwischen dem Erwerb der Sprachen ist,
- welches Ansehen die jeweilige Sprache in der Gesellschaft hat,
- zu welcher Sprache ein größeres Zugehörigkeitsgefühl besteht (kulturelle Identität).

Dies sind nur wenige von sehr vielen Blickpunkten, die teilweise sehr schwer zu erforschen sind.



Manche Forscher behaupteten in den 50er- und bis in die 70er-Jahre des letzten Jahrhunderts, Zwei- und Mehrsprachigkeit führe zu einer unterentwickelten Intelligenz. Heutzutage weiß man, dass dies nicht stimmt! Forschungen legen nahe, dass das Sprechen mehrerer Sprachen das Gehirn fit hält und trainiert.

Interview mit Selim Özdoğan

Anwen Roberts: [...] Kann Zweisprachigkeit auch ein Nachteil sein, wenn einem in der jeweils anderen Sprache etwas fehlt?

S. Özdoğan: Natürlich fehlt einem dann was, weil man die Vergleichsmöglichkeit nicht hat. Aber grundsätzlich ist es ein Vorteil. Vor allem für jemanden wie mich, der sich soviel damit beschäftigt. Sprache bestimmt ja sehr genau, wie du die Welt wahrnimmst, das ist ein vorgegebenes Raster, keine Eins-zu-eins-Abbildung der Welt. Es gibt immer das billige Beispiel von den Eskimos, die soundso viele Worte für Schnee haben – es ist ja nicht so, dass du das nicht sehen könntest oder nicht auch auf Deutsch beschreiben könntest. Aber die nehmen von vornherein die Realität ganz anders wahr. Und wenn du verschiedene Sprachen kannst, hast du auch noch mal zwei verschiedene Möglichkeiten, die Welt wahrzunehmen. Dann ist es schon ein Vorteil, die Perspektive einfach wechseln zu können. Kleinigkeiten machen schon große Unterschiede, aber es ist nicht so, dass die Sprache das an sich nicht hergibt. [...]

A. R.: Warum sprechen viele türkische Leute ihren Namen bewusst nicht türkisch aus, sondern so, wie Deutsche ihn aussprechen?

Özdoğan: Das hat mit vielen Sachen zu tun. Ich als kleiner Junge im Kindergarten lerne sehr schnell: Die können das nicht, die können meinen Namen nicht richtig aussprechen. Also gehst du irgendwann dazu über, deinen Namen so zu sprechen, wie sie ihn sprechen würden, wenn sie ihn nur gelesen sehen. Dann vergehen ein paar Jahre, wir können uns über vieles beschweren, aber es ist ja auch ein bisschen was passiert in diesem Land, und die Leute bringen auf einmal ein kleines bisschen anderes Interesse mit. Die waren früher in der Mehrheit sehr viel fauler als jetzt. Jetzt gibt es tatsächlich Leute, die sich dafür interessieren. Früher habe ich gelernt, die können das nicht. Jetzt weiß ich: OK, die können das, die müssen sich nur ein bisschen Mühe geben. [...]



Selim Özdoğan

(*1971): deutscher Schriftsteller türkischer Herkunft, kam im Kindesalter nach Deutschland und wuchs zweisprachig auf. Seit 1995 ist er als Autor tätig.

Karikatur: bis ins Komische überzeichnete Darstellung von gesellschaftlichen Zuständen oder Personen

Aufgaben

- Finden Sie heraus, wie viele mehrsprachige Schüler es in Ihrer Klasse gibt, und stellen Sie fest, um welche Mutter- oder Fremdsprachen es sich dabei handelt.
- a) Selim Özdoğan berichtet in dem Interview von den Vorteilen, die Zweisprachigkeit haben kann. Arbeiten Sie diese Vorteile heraus.
 - Finden Sie weitere Vorteile, die man hat, wenn man mehrere Sprachen spricht.
 - Diskutieren Sie in Ihrer Klasse, inwieweit Selim Özdoğan's Aussagen zutreffen.
- Erläutern Sie, was die Karikatur auf der linken Seite aussagen will.

starke Verben:

Die starken Verben sind durch einen Wechsel des Stammvokals gekennzeichnet.

Beispiel:

*sprechen – sprach –
gesprochen*

oder

treffen – traf – getroffen

schwache Verben:

Die Stammformen eines schwachen Verbs werden durch Anfügen der Nachsilben *-te* bzw. *-t* sowie der Vorsilbe *ge-* an den Wortstamm gebildet. Der Wortstamm bleibt unverändert.

Beispiel:

fragen – fragte – gefragt
(Wortstamm *-frag-*)

Die Vorsilbe *ge-* wird nicht angefügt, wenn Verben bereits eine untrennbare Vorsilbe haben, sowie bei Verben auf *-ieren* (z. B. *spazieren*).

2.5.6 Die Zeitformen des Verbs

Das Verb ist neben dem Substantiv, dem Adjektiv, dem Pronomen usw. eine eigene Wortart. Es wird

- klein geschrieben und
- kann gebeugt werden (ist konjugierbar).

Das Verb wird auch als **Tätigkeitswort** bezeichnet, weil es Handlungen oder Geschehen ausdrückt (z. B.: *liefern, prüfen, transportieren, schreiben, rechnen*).

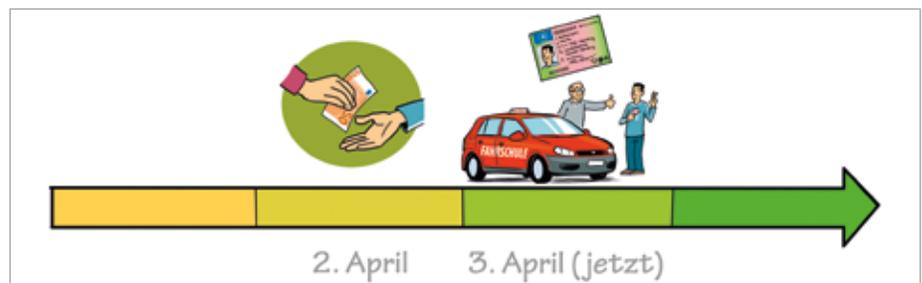
Außerdem nennt man es auch **Zeitwort**, weil es durch seine jeweilige Form zeigen kann, ob eine Handlung oder ein Geschehen in der Vergangenheit, Gegenwart oder Zukunft stattfindet.

Die folgenden Zeitformen des Verbs sind in der deutschen Sprache möglich:

Vergangenheit (Präteritum)

Das Präteritum stellt eine vergangene Handlung oder ein vergangenes Geschehen dar. Es wird vor allem in geschriebener Sprache in Berichten und Erzählungen verwendet.

Beispiel: *Gestern bekam ich von meinem Vater Geld für den Führerschein.*

**Bildung der Vergangenheit:**

- schwaches Verb: Verbstamm + Endung „-te“ + Personalendung
- starkes Verb: Vokal im Stamm ändert sich + Personalendung (diese Formen müssen gelernt werden)

Person	starkes Verb	schwaches Verb
ich	bekam	prüfte
du	bekamst	prüftest
er/sie/es	bekam	prüfte
wir	bekamen	prüften
ihr	bekamt	prüftet
sie	bekamen	prüften

Hinweis

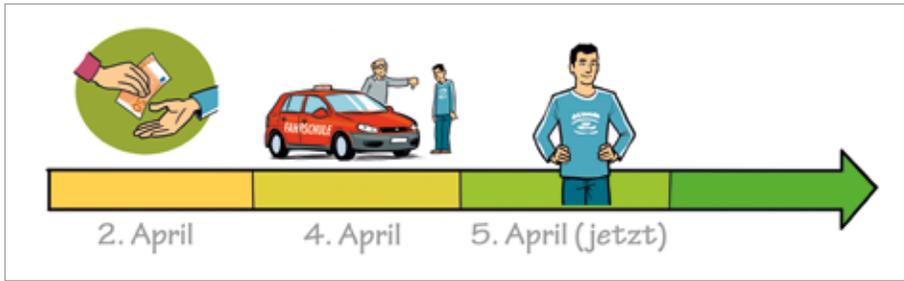
Das Plusquamperfekt nutzt man auch, um darzustellen, dass in der Vergangenheit eine Handlung vor einer anderen passiert ist.

Vollendete Vergangenheit (Plusquamperfekt)

Das Plusquamperfekt drückt aus, dass etwas in der Vergangenheit geschehen war und auch in der Vergangenheit abgeschlossen (vollendet) wurde.

Beispiel:

Ich hatte von meinem Vater Geld für den Führerschein bekommen, aber die Prüfung bestand ich nicht.



Bildung der vollendeten Vergangenheit:

Präteritum-Form von *sein* oder *haben* + Partizip Perfekt

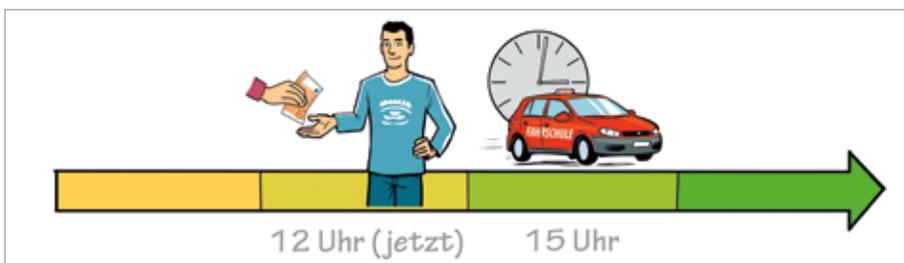
- sein: z.B.: Ich *war* gelaufen.
- haben: z.B.: Er *hatte* gekocht.

Person	starkes Verb	schwaches Verb
ich	hatte bekommen	hatte geprüft
du	hattest bekommen	hattest geprüft
er/sie/es	hatte bekommen	hatte geprüft
wir	hatten bekommen	hatten geprüft
ihr	hattet bekommen	hattet geprüft
sie	hatten bekommen	hatten geprüft

Gegenwart (Präsens)

Das Präsens drückt aus, dass sich etwas gerade jetzt zu diesem Zeitpunkt ereignet.

Beispiel: Ich bekomme das Geld für die heutige Fahrstunde von meinem Vater.



Bildung der Gegenwart:

- Verbstamm + Personalendung
- („sein“ und „haben“ sind unregelmäßig)

Person	starkes Verb	schwaches Verb
ich	bekomme	prüfe
du	bekommst	prüfst
er/sie/es	bekommt	prüft
wir	bekommen	prüfen
ihr	bekommt	prüft
sie	bekommen	prüfen

Partizip Perfekt (auch Partizip II oder Mittelwort der Vergangenheit):

- dient zur Verwendung eines Verbs im Passiv als Adjektiv oder Adverb,
- zur Bildung von zusammengesetzten Zeitformen im Aktiv wie Perfekt, Plusquamperfekt, Futur II,
- zur Bildung sämtlicher zusammengesetzter Zeitformen im Passiv.

Bildung:

- regelmäßiges Partizip Perfekt: Vorsilbe *ge-* + Präsensstamm + Endung *-t* oder *-et* (*geredet, geschaut*),
- unregelmäßiges Partizip Perfekt: Vorsilbe *ge-* + Perfektstamm + Endung *-en* (*gegangen, geschrieben*).

Beispiele:

- das gesungene Lied – das gefahrene Auto
- ich habe getragen (Perfekt Aktiv) – ich werde getragen (Präsens Passiv)

Hinweis:

Mit dem Präsens können auch Handlungen dargestellt werden, die für die Zukunft festgelegt oder vereinbart sind.

Hinweis

Beim Schreiben von Bewerbungen (siehe auch Seite 293) kommt es immer wieder zur Falschschreibung von Straßennamen. Da aber auch diese Details Auswirkungen auf den Erfolg von Bewerbungen haben können, ist es wichtig die Regeln zu kennen.

2.6.3 Die Schreibung der Straßennamen

Straßennamen bestehen aus einem Grundwort und mindestens einem Bestimmungswort. **Grundwörter** machen erkennbar, dass es sich um einen Straßennamen handelt.

Beispiel: *-allee, -anger, -brücke, -chaussee, -damm, -feld, -friedhof, -garten, -gasse, -graben, -kirchhof, -landstraße, -markt, -platz, -promenade, -ring, -steg, -straße, -tor, -ufer, -weg usw.*

Bestimmungswörter geben den Grundwörtern einen Namen:

Beispiel: *Goethe-, Neu-, Freiherr-vom-Stein-, Berliner, Lange usw.*

Regeln:

① Straßennamen werden zusammengeschrieben bei ungebeugtem Bestimmungswort:

Beispiel: *Altmarkt, Hochsteg, Langgraben, Steilstraße, Brunnenanger, Kästnergasse, Martinsplatz, Orchideendamm, Sternwartengasse*

② Bei gebeugtem Bestimmungswort werden Straßennamen getrennt geschrieben:

Beispiel: *Hamburger Straße, Neue Gasse, Alter Markt*

Ergänzung: Tritt vor einen Straßennamen wie unter ① ein gebeugtes Adjektiv, so wird ebenso getrennt geschrieben:

Beispiel: *Lange Altstraße, Alter Neumarkt, Großer Martinsplatz*

③ Alle Teile von Straßennamen werden groß geschrieben, außer Artikel:

Beispiel: *Unter den Linden, Auf dem Langen Damm, Am Bahnhof*

④ Bei zwei Substantiven als Bestimmungswörtern, z. B. Vorname – Familienname oder Titel – Familienname, werden die Teile von Straßennamen durch Bindestrich verbunden:

Beispiel: *Dietrich-von-Bern-Ring, Friedrich-Schiller-Platz*

Ergänzung: Die Präpositionen als Teil von Namen (z. B. von, vom, zu) werden, wie im Namen selbst, klein geschrieben:

Beispiel: *Freiherr-vom-Stein-Straße, Johann-Wolfgang-von-Goethe-Weg*

Richtig oder falsch geschrieben?

Goldammerweg, Pastor Niemöllerstraße, Lübeckerstraße, Neu Markt, Neue Maastrichter Straße, An-der-Alten-Post, Am Bahn Damm, Große Ralf Twiete, Schumann Straße, Kölnstraße, Auf Der Heide, Zur Alten Festung, Kurzer Weg

Wörterkasten

Allee Berg Busch Feld Garten Gasse Hof Park Platz Ring Straße Tor Wall Weg Goethe Hamburg Kastanie Kolumbus Konrad Adenauer Mozart Nelken Schiller Stein Wilhelm Busch am an den grün klein groß zum zur

2.6.4 Der Apostroph – Auslassungen in Wörtern kennzeichnen

Das Auslassungszeichen (oder auch der Apostroph) gehört zu den Wortzeichen und kennzeichnet in der deutschen Sprache Auslassungen in Wörtern.

Regeln:

Der Apostroph wird verwendet

- 1 bei Auslassungen, wenn die verkürzten Wörter sonst schwer lesbar oder missverständlich wären. Meistens ist dies in Gedichten der Fall oder wenn gesprochene Sprache ins Schriftliche übertragen wird.
Beispiel: *Dass sie es wage, daran zweifl' ich nicht. – ... daran zweifle ich nicht.
 Wie ist's dir ergangen? – Wie ist es dir ergangen?
 Hast du mal 'nen Euro? – Hast du mal einen Euro?*
- 2 bei Auslassungen im Wortinneren.
Beispiel: *Ku'damm – Kurfürstendamm; D'dorf – Düsseldorf,
 Z'fassung – Zusammenfassung*
- 3 zur Kennzeichnung des Genitivs von Namen, die im Nominativ mit -s, -ss, -ß, -tz, -z oder -x enden und keinen Artikel, besitzanzeigendes Fürwort oder Ähnliches bei sich haben.
Beispiel: *Cornelius' Schwester (aber: die Schwester des Cornelius),
 Ringelnatz' Gedichte (aber: die Gedichte von Ringelnatz)*
- 4 zur Verdeutlichung der Grundform eines Personennamens.
Beispiel: *Grimm'sche Märchen; Wumme'sches Prinzip;
 Andrea's Freundin (= die Freundin von Andrea, nicht von Andreas)*

Aber:

Ein Apostroph wird **nicht** verwendet bei

- 5 Verbindungen zwischen Präposition und bestimmtem Artikel.
Beispiel: *ins (in das) Kino gehen, ans (an das) Meer fahren, vom (von dem) Pferd fallen*
- 6 bei Pluralformen (Mehrzahl) auf s. (Das gilt auch für Abkürzungen.)
Beispiel: *Kinos, Machos, Bambinos, Jeans, PCs, Videos, CDs, samstags, Handys, Omas, Snacks*
- 7 Genitivformen auf s.
Beispiel: *Mandys Schuhe, Sachsens Gärten, Großvaters Bücher, Omas Rezepte, Osnabrücks größtes Fitnessstudio*

Wortzeichen:
siehe Seite 44



Aufgaben

1. Die Straßennamen im oberen Kasten auf der linken Seite sind teilweise falsch geschrieben. Notieren Sie die falsch geschriebenen Straßennamen in der richtigen Schreibweise und begründen Sie Ihre Entscheidung.
2. Erfinden Sie mit den Wörtern des Wörterkastens möglichst viele neue Straßennamen. Sie können dabei zur Erleichterung der Aussprache ein „n“ oder ein „s“ einfügen.
3. Betrachten Sie die Werbeanzeigen rechts. Erklären Sie, was hier nicht stimmt.



Friedemann Schulz von Thun (*1944): deutscher Psychologe und Kommunikationswissenschaftler. Bekannt wurde er durch das Buch *Miteinander reden*. Als Professor der Psychologie an der Universität Hamburg erforschte er die Psychologie der zwischenmenschlichen Kommunikation.

3.1.3 Wie funktioniert Kommunikation?

In der zwischenmenschlichen Kommunikation ausgesendete und empfangene Informationen sind Einheiten, die als „Nachricht“ verstanden werden. Es gibt immer mindestens zwei Teilnehmer am **Kommunikationsprozess**: Einen „Sender“ und einen „Empfänger“. Der Sender übermittelt durch sprachliche und nichtsprachliche Signale eine Nachricht. Der Empfänger empfängt diese Nachricht, indem er zuhört und gegebenenfalls auch zusieht.

In der Realität ist der Kommunikationsprozess jedoch wesentlich komplexer, denn er wird durch eine Vielzahl von Faktoren beeinflusst, die darüber entscheiden, ob die Kommunikation gelingt oder nicht.



Durch Faktoren wie zum Beispiel Lärm, Sprach- und Sprechbarrieren, Zeitdruck oder unterschiedlichen Wissensstand können Missverständnisse auftreten. Sie können aber auch dann entstehen, wenn eine Nachricht anders gemeint ist, als sie verstanden wird.

Mit seinem **Vier-Seiten-Modell** versucht der Wissenschaftler Friedemann Schulz von Thun zu klären, warum Kommunikation eigentlich nie eindeutig ist.

Er geht davon aus, dass jede Äußerung – ob gewollt oder nicht – vier Botschaften zugleich enthält:

- die **Sachinformation**: Worüber ich informiere.
- die **Selbstkundgabe**: Was ich von mir zu erkennen gebe.
- den **Beziehungshinweis**: Was ich von jemandem halte und wie ich zu ihm stehe.
- einen **Appell**: Was ich erreichen möchte.



Vier-Seiten-Modell:

Ein von Friedemann Schulz von Thun entwickeltes Kommunikationsmodell. Es ist eines von vielen Modellen, die beabsichtigen, den in der Realität sehr komplexen Vorgang der Kommunikation einfach darzustellen.

Ein Beispiel:

Wenn der Ausbilder zur Auszubildenden sagt: „Dein Ausbildungsnachweis ist mangelhaft.“, kann dies ganz Unterschiedliches bedeuten:

- Der Ausbilder informiert die Auszubildende. (Sachinformation)
- Der Ausbilder möchte ausdrücken, dass er sich ärgert oder sorgt. (Selbstkundgabe)
- Der Ausbilder mag die Auszubildende nicht und nörgelt an ihr herum. (Beziehungshinweis)
- Der Ausbilder fordert die Auszubildende auf, ihren Ausbildungsnachweis ordentlich zu führen. (Appell)

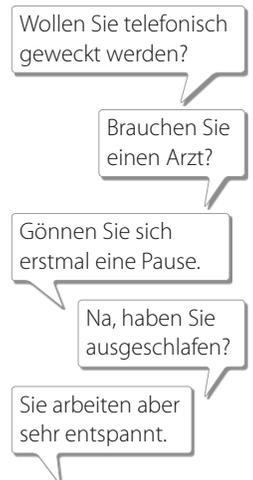


Welche dieser Botschaften der Auszubildende mit seiner Nachricht aussenden wollte und welche Botschaft die Auszubildende versteht, ergibt sich neben den bereits aufgeführten Faktoren auch aus

- der aktuellen Situation,
- dem Gesamtzusammenhang (Vorerfahrung, Beziehung: Ausbilder – Auszubildende usw.),
- der begleitenden Mimik, Gestik und Körperhaltung.

Als erfolgreich gilt die Kommunikation, wenn Gesagtes und Verstandenes übereinstimmen. Um dies zu überprüfen, empfiehlt es sich, sich zu vergewissern. Am effektivsten ist es, eine Rückfrage zu stellen, z.B.:

- Meinen/glauben Sie, ich sei unordentlich?
- Wenn ich Sie richtig verstanden habe, sollte ich ordentlicher schreiben?

**Aufgabe**

1. a) Überprüfen Sie, welche unterschiedlichen Aussagen die Äußerungen rechts in den Sprechblasen nach dem Vier-Seiten-Modell bereithalten. b) Finden Sie heraus, inwieweit sich durch den Einsatz von Mimik, Gestik und Stimmeinsatz die Aussagen verändern können.

3.2.3 Alles muss raus – Verkaufsgespräche führen

Das Verkaufsgespräch ist ein auf den Verkauf ausgerichtetes Gespräch zwischen einem Verkäufer und einem Kunden.

Smalltalk:
siehe Seite 73

Informationsgespräch:
siehe Seite 74

Beratungsgespräch:
siehe Seite 80

Aus der Sicht des Verkäufers geht es im Verkaufsgespräch darum, einen Kunden von den Vorzügen einer Ware zu überzeugen und ihn zum Kauf dieser Ware anzuregen.

Als Verkäufer bringen Sie durch einen strukturierten Gesprächsverlauf und gezielte Fragen die Wünsche eines Kunden in Erfahrung und beeinflussen ihn, um ihm ein entsprechendes Produkt zu verkaufen. Auch der Smalltalk ist meist ein wichtiger Bestandteil eines Verkaufsgesprächs – hier zahlen sich Humor und Schlagfertigkeit aus.

Aus der Perspektive des Kunden stellt sich so solch ein Gespräch aber eher als Informations- oder Beratungsgespräch dar.

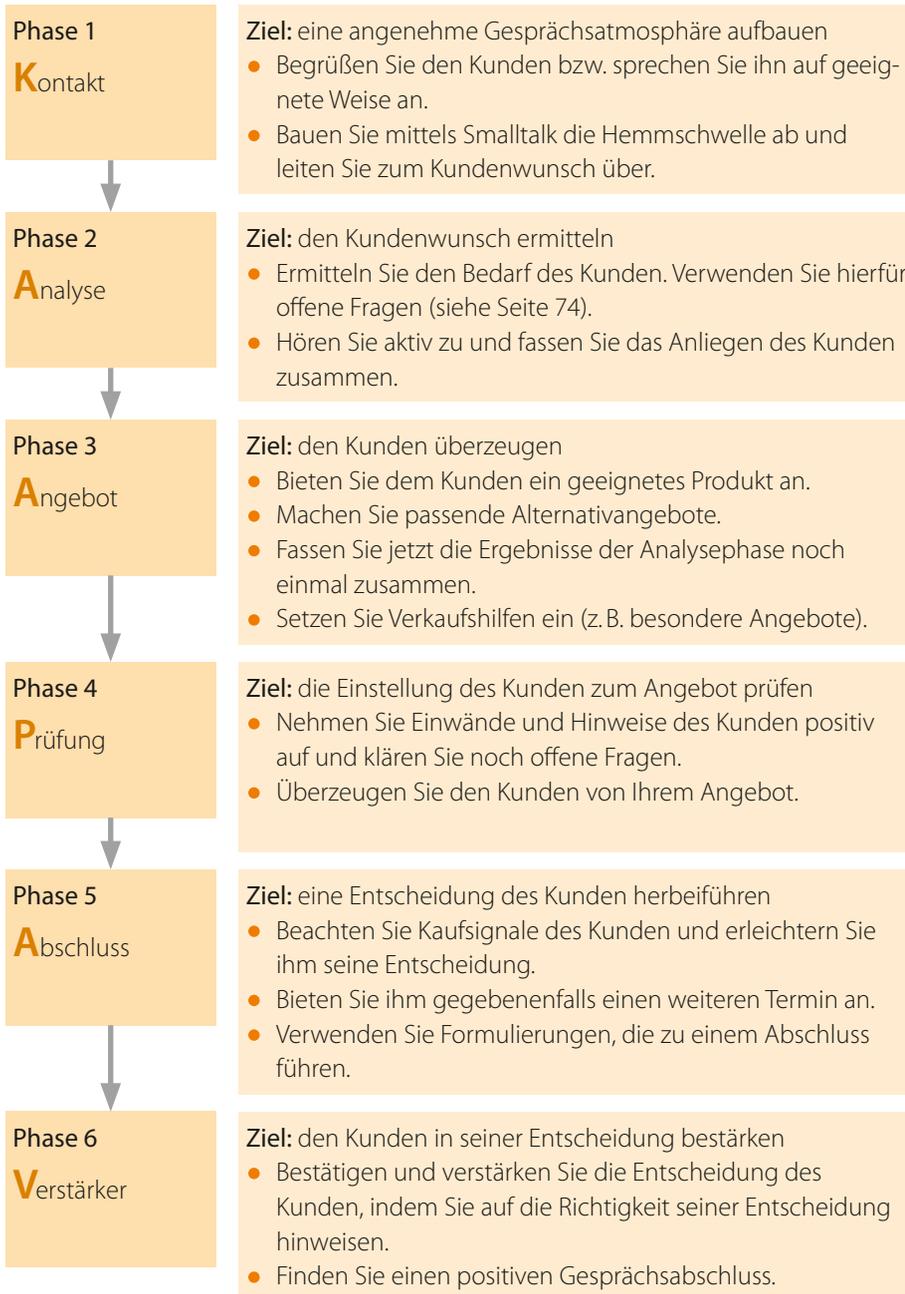


Hinweis

Der erste Schritt in einem Gespräch ist immer die freundliche Begrüßung. Unser Verhalten wird zu ca. 80 % aus dem Unterbewusstsein gespeist (Eisbergmodell, siehe Seite 62). Daher haben eine freundliche Ansprache oder eine nette Geste immer eine bessere Wirkung – denn der Ton macht die Musik.

Da ein Verkaufsgespräch ein klares Ziel hat, nämlich die Wünsche des Kunden zu erkennen oder zu wecken, um sie dann zu erfüllen, sollte ein Verkäufer nicht einfach losplaudern. Sinnvoll ist es, gezielt und strukturiert vorzugehen.

Um in einem Verkaufsgespräch gezielt vorzugehen, sollte man es bewusst in verschiedene Phasen unterteilen. Orientiert man sich dann an den einzelnen Phasen, erleichtert dies die Gesprächsführung ungemein. Ein bekanntes Beispiel für die Unterteilung eines Gesprächs in Phasen ist die sogenannte **KAAPAV-Formel**. Die Abkürzung „KAAPAV“ steht für „Kontakt“, „Analyse“, „Angebot“, „Prüfung“, „Abschluss“ und schließlich „Verstärker“.

**Hinweis**

Schon bei der Einleitungsfrage zeigt sich, wie wichtig es ist, die richtige Frageart zu verwenden: „Was darf ich für Sie tun?“ ist besser als „Kann ich Ihnen helfen?“. Die erste Frage ist eine offene Frage und verlangt vom Gesprächspartner Informationen (siehe Seite 74). Die zweite Frage ist eine geschlossene Frage und kann nur mit ‚Ja‘ oder ‚Nein‘ beantwortet werden. Mit einem ‚Nein‘ als Antwort wäre das Gespräch bereits beendet. Die wichtigste Aufgabe des Verkäufers ist es, das Gespräch zu führen und fortzuführen. Das bedeutet: Fragen stellen und Anregungen geben.

aktives Zuhören:

siehe Seite 84

Aufgaben

- Führen Sie weitere Elemente auf, die Ihrer Meinung nach in einem Verkaufsgespräch wichtig sein könnten.
- Planen Sie ein Rollenspiel. Bilden Sie hierzu Paare, wobei jeweils eine Person ein unschlüssiger Kunde und die andere ein Verkäufer bzw. eine Verkäuferin ist.
 - Wählen Sie ein Ihnen bekanntes oder derzeit angesagtes Produkt, das Sie verkaufen wollen.
 - Formulieren Sie eine Reihe offener Fragen, die an den Kunden gerichtet werden sollen. Planen Sie auch Smalltalk-Sequenzen mit ein.
 - Führen Sie ein Verkaufsgespräch durch.

Tipp

Regelmäßige, vorzugsweise tägliche Einträge in das Berichtsheft ersparen Ihnen später viel Zeit und Stress. Außerdem kann man sich bei einem zeitnahen Eintrag noch an Kleinigkeiten erinnern, die man später eventuell vergessen hat.

Partizip (auch Mittelwort): siehe Seite 22

Partizip Perfekt (auch Partizip II oder Mittelwort der Vergangenheit); siehe Seite 33

4.2 Das Berichtsheft (Ausbildungsnachweis)

Das Berichtsheft ist ein wichtiges Dokument in der Berufsausbildung. Jede und jeder Auszubildende ist verpflichtet, es zu führen und bei der Zwischen- und Abschlussprüfung vorzulegen, um überhaupt zugelassen zu werden. Es wird nicht benotet, vermittelt jedoch den Prüfern einen Eindruck darüber, wie ernsthaft der Prüfling an seiner Ausbildung interessiert ist.

Das Heft dient dazu, den Ausbildungsprozess im Detail zu dokumentieren. Auch kann es dabei helfen, sich an Inhalte der Ausbildung, z. B. in Vorbereitung auf die Prüfung, zu erinnern und diese hier nachzuschlagen. In der Regel wird das Berichtsheft mindestens monatlich im Betrieb, im ÜAZ (Überbetriebliches Ausbildungszentrum) bzw. in der Berufsschule kontrolliert und unterschrieben.

Mit dem Berichtsheft wird aber auch überprüft, ob die Ausbilder sich an die Vorgaben der jeweiligen Kammer gehalten haben. Daher ist es wichtig, dass Sie jede Seite Ihres Berichtsheftes vom Ausbilder unterschreiben lassen. Der Ausbilder erkennt mit seiner Unterschrift den Wahrheitsgehalt des Berichtsheftes an. Normalerweise kontrolliert und unterschreibt er das Berichtsheft mindestens monatlich.

Stil/Sprache

Notieren Sie Stichpunkte oder kurze Sätze.

Verwenden Sie in Stichpunkten das Partizip Perfekt und in Sätzen das Präteritum.

Benutzen Sie Fachausdrücke und erklären Sie neue Fachausdrücke einmal.

Verwenden Sie nur sachliche Fakten und verzichten Sie auf Ausschmückungen.

Hinweis

Berichtshefte sind nicht nur während einer Ausbildung sinnvoll, sondern können genauso eingesetzt werden, um den Verlauf eines Praktikums zu dokumentieren.

Inhalt

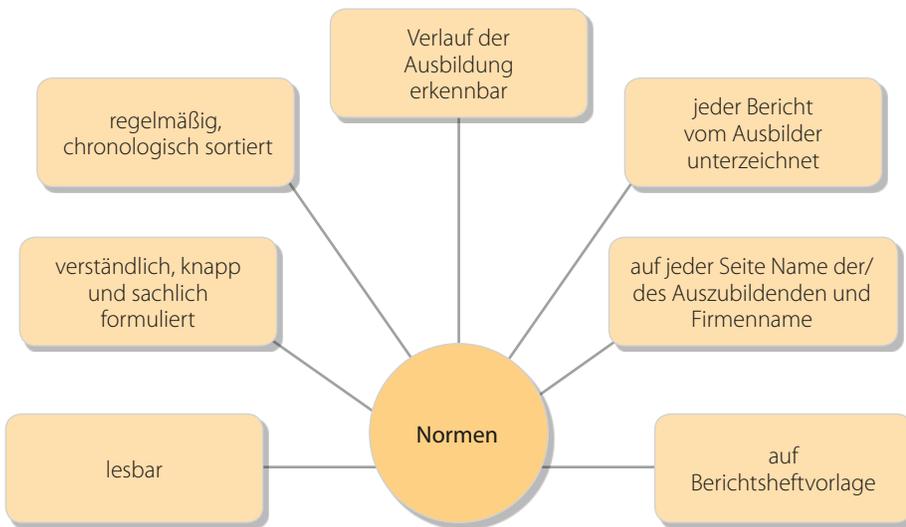
- Ausgeführte Tätigkeiten mit Angabe des zeitlichen Umfangs in Stunden (in Stichpunkten oder kurzen Sätzen),
- Notizen zu Unterweisungen zu Arbeitsmaterialien und Arbeitsabläufen, zum Beispiel über den Umgang mit Computerprogrammen oder Abrechnungsverfahren,
- Skizzen mit Beschriftung,
- Arbeitsort, wenn dieser unterschiedlich ist, z. B. im Einzelhandel, wenn unterschiedliche Filialen vorhanden sind,
- Fragen und Probleme, die sich ergeben,
- Fehler, die Sie gemacht haben, und wie Sie diese behoben haben (Lernprozess wird deutlich),
- Zusammenfassung der Gesamtstundenzahl des Tages.

Wöchentliche und tägliche Einträge

Es gibt Berichtshefte mit wöchentlichem und mit täglichem Eintrag. Erfragen Sie in Ihrem Ausbildungsbetrieb, wie das bislang gehandhabt worden ist. Am einfachsten wird es sein, wenn Sie einen älteren Auszubildenden in Ihrem Betrieb fragen. Ihr Ausbildungsbetrieb wird Ihnen die Formulare für Ihr Berichtsheft kostenfrei zur Verfügung stellen und Ihnen die Zeit zum Ausfüllen geben.

Normen für das Berichtsheft

Das Einhalten der Normen ist wichtig, da man nur mit einem der Norm entsprechenden Berichtsheft zur Prüfung zugelassen wird.



Eventuell gibt es in Ihrer Branche noch spezifische Normen beim Führen des Berichtsheftes. Fragen Sie dazu frühzeitig Ihren Ausbilder oder die zuständige Kammer.

Tip

Es gibt auch Vorlagen in Textverarbeitungsprogrammen, so dass Sie Ihr Berichtsheft am Computer führen können. Sollten Sie sich für diese Variante entscheiden, ist es wichtig, dass Sie die Blätter regelmäßig ausdrucken und abheften.

Synonyme: Wörter mit gleicher Bedeutung; ein Synonym kann ein anderes Synonym im Satz ersetzen, z. B. laufen, gehen, bewegen, rennen. Siehe hierzu auch Seite 42.

Aufgaben

1. Häufig wird das Wort „machen“ in Berichtsheften verwendet. Oft kann es durch ein besser passendes Verb (ein Synonym) ersetzt werden. Beispiel: *Man muss zuerst den PC startklar machen./Man muss zuerst den PC starten.*
Ersetzen Sie in den folgenden Sätzen alle Formen von „machen“.
- a) Ich machte am Montag eine Besichtigung unserer Bankfiliale.
 - b) Ich machte zuerst meine Geometrieaufgaben fertig.
 - c) Am Donnerstag machte meine Abteilung eine Gesamtkalkulation für unseren Bestseller.
 - d) Der Schulleiter machte die Mitteilung, dass unser Lehrer einen Fortbildungskurs mache.
 - e) Um Excel-Tabellen zu machen, habe ich einen Kurs gemacht.
 - f) Wir machten einen Stuhlkreis.
 - g) Mein Ausbilder machte mir Mut.
 - h) Letzte Woche wurde ein neuer Vertrag gemacht.
 - i) Mein Kollege machte den Anfang.

4.4 Wissen, wo es lang geht – die Wegbeschreibung

Obwohl immer mehr Menschen Navigationsgeräte oder -Apps nutzen, ist es auch Ihnen sicherlich schon passiert, dass Sie nach dem Weg gefragt wurden. Im privaten wie im beruflichen Bereich entstehen immer wieder Situationen, in denen andere Menschen von uns eine Wegbeschreibung erwarten – so zum Beispiel im Kundenverkehr sowie in Gesprächen mit Lieferanten oder Handwerkern. Da Sie mit Ihrem Verhalten anderen einen Eindruck von Ihrer Firma vermitteln, ist es besonders wichtig, freundlich, klar und deutlich den Weg zu einem bestimmten Ort beschreiben zu können.

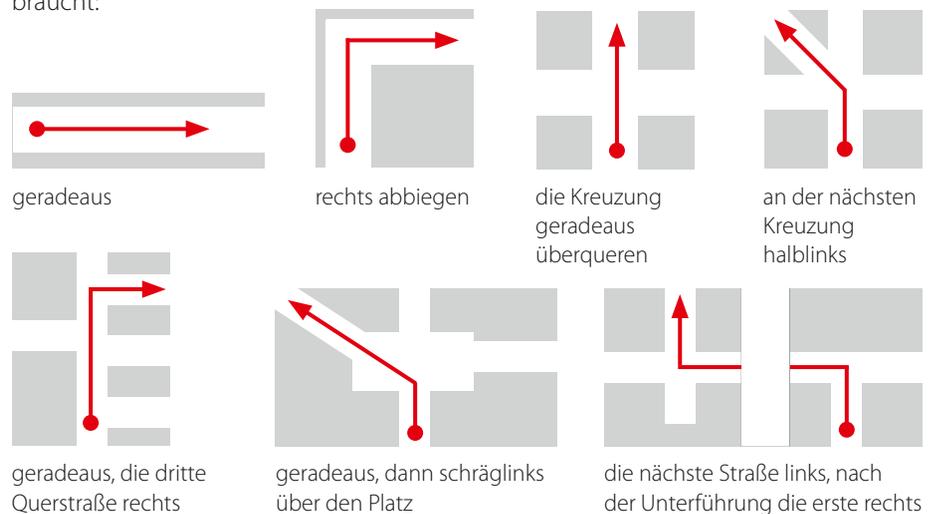
Tip

Wenn ein öffentliches Verkehrsmittel zu benutzen ist, sagen Sie nur, wo man in welche Linie und Richtung einsteigt und wo man nach wie viel Stationen wieder aussteigt. Beschreiben Sie nicht den ganzen Streckenverlauf.

Eine **mündliche Wegbeschreibung** muss Rücksicht auf die Merkfähigkeit der oder des Fragenden nehmen. Daher sollten Sie sich in diesem Fall auf die auffälligsten Orientierungspunkte wie z. B. besondere Gebäude, Bäume, Brücken, Parks, Denkmäler und die wichtigsten Straßennamen beschränken.

Eine **schriftliche Wegbeschreibung**, die Sie zum Beispiel an eine Einladung zu einer Veranstaltung anfügen können, kann durchaus sehr genaue Angaben und eventuell eine gezeichnete Wegskizze beinhalten.

Folgende Formulierungen werden zur Richtungsangabe so oder ähnlich häufig gebraucht:

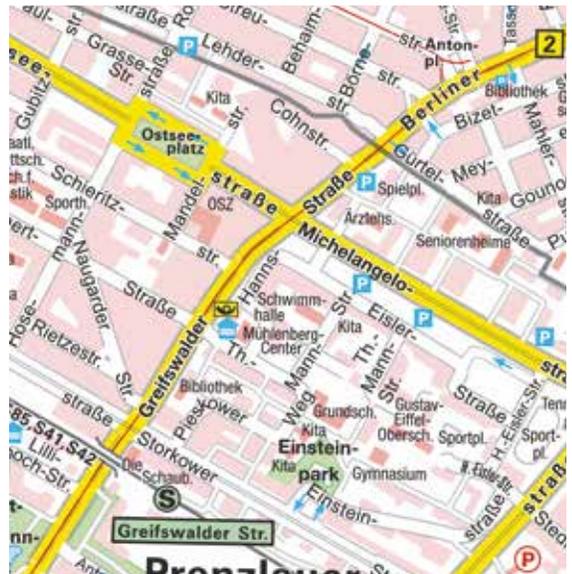


Zur Ortsangabe können diese Wörter benutzt werden:



4.4 Wissen, wo es lang geht – die Wegbeschreibung

Beispiel einer Wegbeschreibung „Vom Jugendzentrum zur Polizei“:

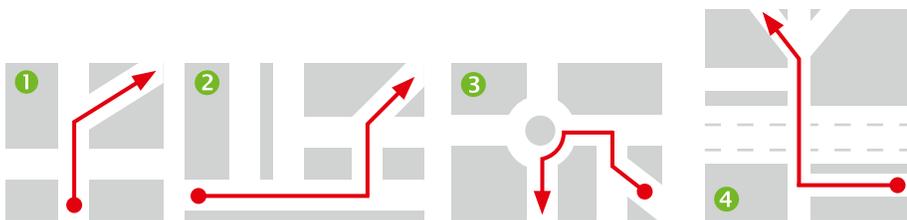


© Falk Verlag, D-73760 Ostfildern

Wenn Sie das Jugendzentrum verlassen, gehen Sie zunächst rechts die Ulmenallee bis zur nächsten Querstraße entlang. Dann biegen Sie rechts ab in die Dorfstraße und gehen rechter Hand an der Berliner Allee und an der Apotheke vorbei geradeaus bis zum Stadion. Nachdem Sie rechts in die Torstraße abgebogen sind, laufen Sie vor dem Kino die nächste Querstraße nach links. Jetzt können Sie das Polizeigebäude schon sehen und brauchen nur noch direkt geradeaus gehen.

Wie eine Wegbeschreibung nicht sein sollte:

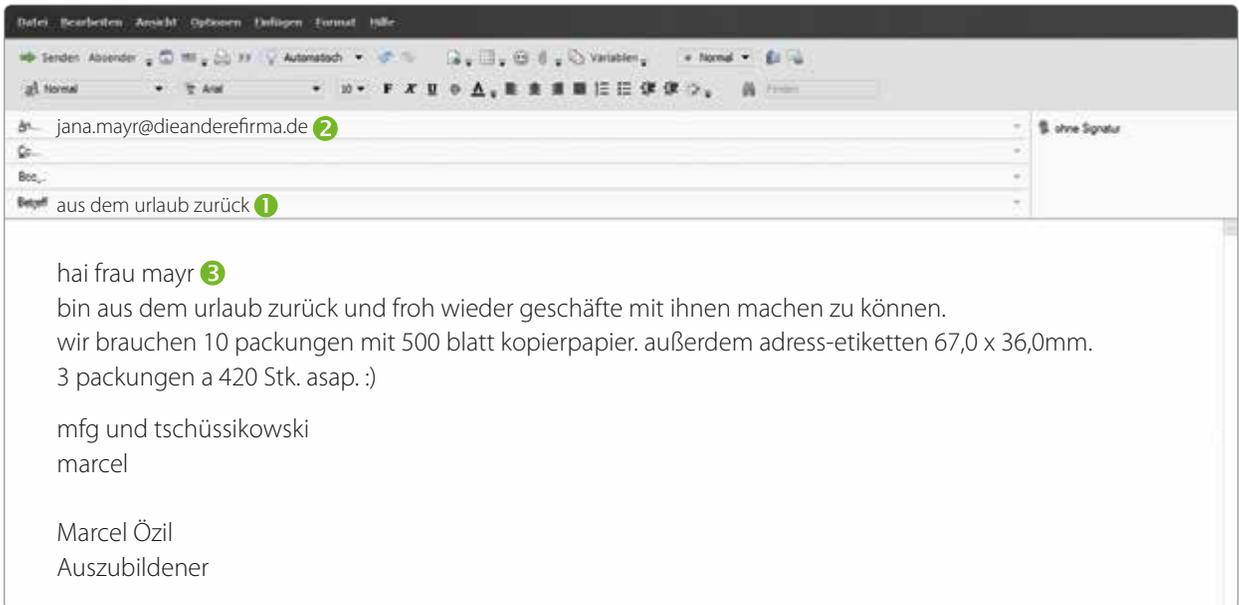
„Du fährst also an der Abfahrt hinter der Tankstelle runter. Danach biegst du ab, da siehst du dann ein paar Bäume weiter hinten. Folge der Straße, die vorbei an meinem Friseur und meinem Bäcker führt. Bei einem weißen Haus biege ab. Dann kommst du zu einem großen Haus, vor dem ein Auto steht. Da wohne ich.“



Aufgaben

1. Ordnen Sie den nummerierten Skizzen 1 bis 4 die richtigen Formulierungen für eine Wegbeschreibung in der richtigen Reihenfolge zu: *geradeaus/geradeaus/geradeaus über die Kreuzung/an der Gabelung links halten/den Platz links herum laufen/dann halbrechts abbiegen/danach die Kreuzung geradeaus überqueren/in die dritte Querstraße links einbiegen/und in die Straße schrägrechts gehen/rechts und dann gleich wieder links abbiegen/und die nächste Gasse nehmen/dann rechts/geradeaus über die Autobahnbrücke.*
2. Erläutern Sie warum die Wegbeschreibung in der rechten Randspalte nur schwer nutzbar ist. Notieren Sie sich stichpunktartig mindestens drei Kritikpunkte.
3. Schreiben Sie eine Wegbeschreibung nach der obigen linken Skizze für den Weg vom Jugendzentrum zur Videothek. Achten Sie auf Klarheit.
4. Beschreiben Sie einer Mitschülerin oder einem Mitschüler mündlich den Weg vom Pieskower Weg bis zum Antonplatz. Nutzen Sie dazu den abgebildeten Auszug aus dem Stadtplan.

4.7.4 Die geschäftliche E-Mail



Emoticons: Zeichenfolgen aus normalen Satzzeichen, die ein Smiley nachbilden, um kurz und knapp Stimmungs- und Gefühlszustände auszudrücken. Das Wort Emoticon wurde aus Emotion und Icon gebildet.

Beispiele:

:-) :) :> :o) ;-)o) :-D ;D
:D :oD :-(:(: [:< :o(:-o

Signatur: Die Signatur befindet sich unter der Grußformel. Sie enthält Ihren Namen, Ihre Position/Funktion in der Firma, die Firmenanschrift, Ihre Telefon- und Faxnummer und Ihre E-Mailadresse. Oft wird in der Signatur darauf hingewiesen, dass der Inhalt der E-Mail vertraulich ist.

Eine Signatur wird nur ein Mal eingerichtet. Das E-Mailprogramm fügt sie automatisch an jede Ihrer E-Mails an.

In der geschäftlichen Kommunikation spielt die E-Mail eine immer größere Rolle. Mitunter hat die E-Mail den Geschäftsbrief bereits ersetzt. Das bedeutet, dass auch eine E-Mail nicht mit zahlreichen formellen, grammatischen oder Rechtschreibfehlern gespickt sein darf. Erstaunlicherweise tendieren aber viele Menschen in der elektronischen Kommunikation zu etwas mehr Ungezwungenheit. Das ist schlecht für das Image der Firma. Auch für E-Mails gelten Regeln, die zu beachten sind:

1 Betreff

Der Betreff muss aussagekräftig und kurz sein. Das wichtigste Wort steht weit am Anfang.

2 Empfänger

Schreiben Sie in das „An“-Feld nur die Personen, die aktiv handeln sollen.

In die „Cc“-Zeile werden die Personen geschrieben, die die E-Mail nur zur Information erhalten sollen.

Die „Bcc“-Zeile wird genutzt für Empfängeradressen, die von den anderen Empfängern nicht gesehen werden sollen.

3 Anrede und Grußformel

Formulieren Sie, auch wenn Sie eine E-Mail an eine Kollegin oder einen Kollegen in Ihrer eigenen Firma senden, wie in einem Geschäftsbrief eine Anrede. Kürzen Sie Ihre Formulierung nie ab. Schreiben Sie also z. B. nie „Sg“ statt „Sehr geehrte(r)“ in der Anrede oder „MfG“ statt „Mit freundlichen Grüßen“ als Grußformel.

Abkürzungen und Emoticons

Gebräuchliche Abkürzungen wie „u. U.“, „u. a.“, „z. B.“ oder „etc.“ sind selbstverständlich erlaubt.

Verzichten Sie aber auf Abkürzungen wie „asap“ (*as soon as possible*), „btw“ (*by the way*)

4.7 Schriftverkehr

oder „fyi“ (*for your information*), da Sie nicht sicher sein können, dass der Empfänger Ihrer E-Mail sie versteht.

Verzichten Sie bei geschäftlichen E-Mails auf jeden Fall auch auf die in privaten E-Mails beliebten Emoticons.

Stil

Wie beim Geschäftsbrief muss der Stil kurz, verständlich, aussagekräftig und freundlich sein. Sie sollten Ihr Anliegen möglichst genau darstellen.

Da eine E-Mail auch nach längerer Zeit noch als Nachweis dafür dienen kann, welche Informationen Sie weitergegeben oder erhalten haben, und E-Mails durch „Weiterleiten“ schnell auch von anderen Personen gelesen werden können, überlegen Sie sich genau, was und wie Sie schreiben.

Textaufbau

Teilen Sie den Text in inhaltlich sinnvolle Absätze ein. Heben Sie besonders wichtige Wörter durch Fettschrift hervor. Dadurch kann der Empfänger den Text schnell überfliegen und das Wichtigste erkennen.

Lange Zeilen erschweren das Lesen. Schreiben Sie daher nur etwa 70 Zeichen pro Zeile. Diese Länge hat sich als optimal erwiesen, um den Text lesen zu können, ohne in der Zeile zu verrutschen.

Zeichen

Nutzen Sie so genannte nicht-proportionale Schriftarten. Die Zeichen dieser Schriftarten sind alle gleich breit (z. B. Courier) und stellen Tabellen so dar, dass sie von allen Empfängern erkannt werden können.

Anhänge

Achten Sie beim Versenden von Dateianhängen darauf, dass der Empfänger in der Lage sein muss, diese zu öffnen. Versenden Sie also wenn möglich nur Dateien, von denen Sie wissen, dass der Empfänger das Programm zum Öffnen besitzt. Sollten Sie das nicht wissen, hängen Sie nur Dateien in gängigen Formaten an: Office-Dokumente, PDF-Dokumente, RTF-Dokumente (Rich Text Format – kann in allen Schreibprogrammen geöffnet werden).

Antworten

Es ist üblich, dass E-Mails kurzfristig, spätestens zwei Tage nach deren Eingang beantwortet werden.

Mitunter kommt es jedoch vor, dass man aus unterschiedlichen Gründen mehr Zeit braucht, um eine Antwort zu schreiben. In so einem Fall ist es sinnvoll, innerhalb von zwei Tagen per Antwort-E-Mail die Verzögerung mitzuteilen.

Wichtig

Groß- und Kleinschreibung in dienstlichen E-Mails:

Verwenden Sie auf jeden Fall die korrekte Groß- und Kleinschreibung. Wenn Sie nur in Kleinbuchstaben schreiben, wirkt es auf den Leser, als ob Sie sich nicht die Mühe machen wollen oder nicht fähig sind, einfache Regeln der Rechtschreibung zu beachten. Sollten Sie nur in Großbuchstaben schreiben, wirkt der Text auf den Leser zu aufdringlich.

Abwesenheitsmeldung:

Richten Sie bei einer absehbaren Abwesenheit vom Arbeitsplatz von mehr als zwei Tagen eine automatische Abwesenheitsmeldung ein, die an jeden gesendet wird, der Ihnen eine E-Mail schickt. Geben Sie darin an, bis wann Sie Ihre E-Mails nicht beantworten können.



Aufgaben

1. Benennen Sie die Fehler in der E-Mail am Beginn der Seite oben links.
2. Formulieren Sie eine korrekte E-Mail zum angegebenen Thema.

10.2.3 Inhalt eines Bewerbungsschreibens



Bewerbungsfoto

1

Bastian Zander
 Weckowskiallee 12
 56578 Neustadt
 Tel. 0469 3421982
 bzander@hmail.de

2

Woizek automobile AG
 Robert-Koch-Platz 35
 56578 Neustadt

3

Neustadt, 2018-06-20

4

Bewerbung um eine Arbeitsstelle als Automobilkaufmann

5

Sehr geehrte Damen und Herren,

6

Sie suchten in Ihrer Anzeige im Neustädter Tageblatt vom 18. Juni 2018 einen Automobilkaufmann, der teamfähig ist und präzise arbeitet. Ich bewerbe mich auf diese Stelle.

Gern werde ich für Woizek automobile AG tätig sein, da ich mich mit den Zielen Ihres Unternehmens voll identifiziere.

Während meiner Ausbildung beim Autohaus war ich in mehreren Verkaufsfilialen eingesetzt. Meine Beurteilungen zeigen Ihnen, dass die Ausbilder sehr zufrieden mit meinen Arbeitsleistungen, insbesondere mit der Genauigkeit meiner Arbeit waren.

7

Während meiner Mitarbeit an Berufsschulprojekten konnte ich zeigen, dass ich teamfähig bin und die von mir zu erledigenden Teilaufgaben verantwortlich löse.

Zurzeit befinde ich mich in der Endphase der Ausbildung am Berufskolleg in Neustadt. Am 31. August werde ich meine Ausbildung voraussichtlich mit guten Ergebnissen abschließen.

Die Stelle in Ihrem Unternehmen könnte ich ab dem 1. September umgehend besetzen.

8

Ich würde mich freuen, wenn Sie mir die Gelegenheit geben, mich in einem persönlichen Gespräch vorzustellen.

9

Mit freundlichen Grüßen

10

Bastian Zander

11

Tabellarischer Lebenslauf mit Foto
 Zeugniskopie
 Ausbildungsbeurteilungen

In einem Bewerbungsschreiben muss Folgendes enthalten sein:

- 1 die eigene **Adresse** (Straße, Hausnummer, Postleitzahl, Wohnort) mit Telefonnummer und eventuell der eigenen E-Mail-Adresse.
- 2 die **vollständige Anschrift des Unternehmens**.
- 3 das **Datum**.
- 4 der **Zweck** des Schreibens in der „Betreffzeile“ (Es muss erkennbar sein, dass es sich um eine Bewerbung handelt und um welche Stelle Sie sich bewerben.).
- 5 die **Anrede**: „Sehr geehrte Damen und Herren“, wenn Sie den Namen des zuständigen Mitarbeiters kennen: „Sehr geehrter Herr ...“ oder „Sehr geehrte Frau ...“.
- 6 der **Einstieg**: Schreiben Sie, woher Sie erfahren haben, dass es bei dem Unternehmen freie Ausbildungsplätze oder Arbeitsstellen gibt. Geben Sie an, welche Stelle Sie besetzen wollen oder welchen Beruf Sie anstreben.
- 7 der **Hauptteil**:
 - Führen Sie Gründe an, warum Sie gerade in dieser Firma arbeiten wollen.
 - Erklären Sie, welche Anforderungen des Unternehmens Sie erfüllen.
 - Stellen Sie nachvollziehbar dar, dass genau Sie der richtige Bewerber für die zu besetzende Stelle sind. Gehen Sie dabei auf die Anforderungen der Stellenausschreibung und die Bedürfnisse des Unternehmens ein.
 - Geben Sie Ihre derzeitige Tätigkeit an. Schreiben Sie, falls Sie sich noch in der Ausbildung befinden, wann Sie (voraussichtlich) mit welchem Abschluss die Ausbildung abschließen. Sollten Sie sich nicht mehr in der Ausbildung befinden, notieren Sie, welche Ausbildungen Sie bisher absolviert und welche Abschlüsse Sie eventuell erzielt haben.
 - Erwähnen Sie Ihre Erfahrungen, die Sie in Ihrem Beruf oder in einem verwandten Bereich gesammelt haben.
- 8 der **Schluss-Satz**: z. B. „Ich würde mich über die Einladung zu einem persönlichen Vorstellungsgespräch sehr freuen.“
- 9 die **Grußformel**: „Mit freundlichen Grüßen“.
- 10 eigenhändige **Unterschrift** mit Vor- und Nachnamen.
- 11 die **Anlagen**: alle Unterlagen, die Sie beifügen (z. B. Lebenslauf, Zeugnis, Praktikumsbeurteilung).

Aufgaben

1. Zeigen Sie auf, wie die Bewerbung Bastian Zanders verbessert werden könnte. Formulieren Sie ein neues Anschreiben für Bastian.
2. Schreiben Sie eine eigene Bewerbung für eine Arbeitsstelle. Den Namen der Firma können Sie erfinden. Achten Sie dabei darauf, dass Sie:
 - a) nach DIN 5008 die richtigen Zeilen und die richtigen Abstände wählen,
 - b) alles aufschreiben, was in eine Bewerbung gehört,
 - c) nicht dauernd Sätze mit „ich“ beginnen,
 - d) Rechtschreib- und Grammatikfehler vermeiden und
 - e) klare und verständliche Sätze formulieren.

ISBN 978-3-8120-0352-0
Best.-Nr. 0352

Das Werk und seine Teile sind urheberrechtlich geschützt. Jede Nutzung in anderen als den gesetzlich oder durch bundesweite Vereinbarungen zugelassenen Fällen bedarf der vorherigen schriftlichen Einwilligung des Verlages.

Die Verweise auf Internetadressen und -dateien beziehen sich auf deren Zustand und Inhalt zum Zeitpunkt der Drucklegung des Werks. Der Verlag übernimmt keinerlei Gewähr und Haftung für deren Aktualität oder Inhalt noch für den Inhalt von mit ihnen verlinkten weiteren Internetseiten.

Merkur Verlag Rinteln Hutkap GmbH & Co. KG,
31735 Rinteln
E-Mail: info@merkur-verlag.de
lehrer-service@merkur-verlag.de
Internet: www.merkur-verlag.de

Verlag Handwerk und Technik GmbH,
Lademannbogen 135, 22339 Hamburg;
Postfach 63 05 00, 22331 Hamburg – 2019
E-Mail: info@handwerk-technik.de
Internet: www.handwerk-technik.de

Satz und Layout: tiff.any GmbH, 10999 Berlin
Illustrationen: Bernhard Speh, Hamburg
Druck: Himmer GmbH Druckerei & Verlag, 86167 Augsburg