

## E-Mail und Schriftverkehr Aufbaukurs - Zusammenfassung

---

Lektion 1	Strukturen	Themen/Situationen
Lernschritt 1	Sich auf E-Mail und Fax beziehen	Bestandteile der Handelskommunikation
Lernschritt 2	Anrede, Gruß, Umgang mit Titeln	Grußformeln
Lernschritt 3	Sich auf Anhänge und Anlagen beziehen, Kurzmitteilungen unter Kollegen schreiben	Anhänge und Anlagen

Lektion 2	Strukturen	Themen/Situationen
Lernschritt 4	Sich auf ein Thema beziehen, sich auf ein früheres Schreiben beziehen	Sich auf Themen beziehen
Lernschritt 5	Sich über Terminfragen auseinandersetzen, um eine Terminverlängerung bitten, Umstände und Situationen erklären	Termine
Lernschritt 6	Eine Aktennotiz schreiben, einen Überblick über eine Tagesordnung geben	Details zu Terminen

Lektion 3	Strukturen	Themen/Situationen
Lernschritt 7	Anfragen formulieren, weitere Informationen einholen, um etwas bitten	Um Informationen anfragen
Lernschritt 8	Positiv/negativ auf Anfragen antworten, Hilfe zusagen, höfliche Sprache	Anfragen beantworten
Lernschritt 9	Nachfassen, etwas bestellen, Werbesprache	Nachfassen und bestellen

<b>Lektion 4</b>	<b>Strukturen</b>	<b>Themen/Situationen</b>
Lernschritt 10	Sich über etwas beschweren, ironische Sprache, nachdrücklich werden	Beschwerden und Kritik
Lernschritt 11	Sich entschuldigen, Handlungen ankündigen, Verbesserungen versprechen	Sich entschuldigen und Handlungen ankündigen
Lernschritt 12	Auf ungerechtfertigte Kritik und Beschwerden antworten, etwas richtig stellen, etwas relativieren	Auf ungerechtfertigte Kritik und Beschwerden antworten
<b>Lektion 5</b>	<b>Strukturen</b>	<b>Themen/Situationen</b>
Lernschritt 13	Anfertigen von Rundschreiben	Das Rundschreiben
Lernschritt 14	Verstehen von Protokollen, Form von Protokollen	Das Protokoll
Lernschritt 15	Verstehen von Berichten, Form von Berichten	Der Bericht
<b>Lektion 6</b>	<b>Strukturen</b>	<b>Themen/Situationen</b>
Lernschritt 16	Klarheit verbessern	Die Sachebene der Geschäftskorrespondenz
Lernschritt 17	Positives Schreiben, Schreiben analysieren	Die Beziehungsebene der Geschäftskorrespondenz
Lernschritt 18	Formelles und informelles Schreiben, mündlicher und schriftlicher Ausdruck	Der angemessene Stil