Einführungsunterlagen zur Übungsfirmenarbeit

**Modul IV – Auszüge aus dem Büromanagement meiner Übungsfirma**



am Beispiel der MusterÜFA GmbH

**Inhaltsverzeichnis– Auszüge aus dem Büromanagement meiner Übungsfirma**

[1. Lernwegeliste 1](#_Toc12620425)

[2. Advance Organizer: „Büromanagement“ 2](#_Toc12620426)

[3. Worauf achte ich in der Übungsfirma bei der Gestaltung meines Büroarbeitsplatzes? 3](#_Toc12620427)

[4. Sitzen Sie richtig? 5](#_Toc12620428)

[5. Wie ist das Ablagesystem meiner Übungsfirma aufgebaut? 6](#_Toc12620429)

[5.1 Beispiel für einen Aktenplan 9](#_Toc12620430)

[5.2 Was muss ich bei der digitalen Ablage am PC beachten? 11](#_Toc12620431)

[6. Was muss ich beim Führen von Telefongesprächen beachten? 12](#_Toc12620432)

[7. Wie bediene ich unseren Kopierer und das Faxgerät? 15](#_Toc12620433)

[8. Wie schreibe ich einen Geschäftsbrief? 17](#_Toc12620434)

[8.1 Checkliste DIN-Norm 17](#_Toc12620435)

[8.2 Word-Briefmaske: Warum brauchen wir eine DIN-Norm? 18](#_Toc12620436)

[9. Wie versende ich E-Mails? 20](#_Toc12620437)

[9.1 Zugang und Passwort 20](#_Toc12620438)

[9.2 E-Mail: Wie verfasse ich eine Mail mit Anhang? 21](#_Toc12620439)

[9.3 Tipps für den Umgang mit E-Mails 22](#_Toc12620440)

**Modul IV– Auszüge aus dem Büromanagement meiner Übungsfirma**

# Lernwegeliste

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Was Sie hier lernen können** | [Feedback Meinung Gut Schlecht Neutral Daum](https://pixabay.com/de/feedback-meinung-gut-schlecht-neutral-da-1311638/)**Das kann ich sicher** | **Hier bin ich mir**  [Feedback Meinung Gut Schlecht Neutral Daum](https://pixabay.com/de/feedback-meinung-gut-schlecht-neutral-da-1311638/)**unsicher** | [Feedback Meinung Gut Schlecht Neutral Daum](https://pixabay.com/de/feedback-meinung-gut-schlecht-neutral-da-1311638/)**Das kann ich gar nicht** | Lernmaterialien |
| Ich kann meinen Arbeitsplatz in der Übungsfirma richtig organisieren. |  |  |  | 3 |
| Ich kann eine richtige Sitzhaltung auf einem korrekt eingestellten Bürostuhl einnehmen. |  |  |  | 4 |
| Ich kann das Ablagesystem meiner Übungsfirma erläutern. |  |  |  | 5 |
| Ich kann einen sinnvollen Dateinamen beim Speichern vergeben. |  |  |  | 5.2 |
| Ich kann wichtige Aspekte der Datensicherheit einhalten. |  |  |  | 5.2 |
| Ich kann im Namen meiner ÜFA ein Telefongespräch führen und reflektieren. |  |  |  | 6 |
| Ich kann Inhalte einer Telefonnotiz erklären und eine Telefonnotiz erstellen. |  |  |  | 6 |
| Ich kann eine Kopie erstellen. |  |  |  | 7 |
| Ich kann den Ablauf beim Faxversand erläutern und ein Fax versenden. |  |  |  | 7 |
| Ich kann eine Briefvorlage unter Einhaltung der DIN-Norm erstellen. |  |  |  | 8.1 |
| Ich kann einen Brief nach den Regeln des Hamburger Verständlichkeitskonzeptes formulieren und analysieren. |  |  |  | 8.1 |
| Ich kann eine E-Mail mit Anhang erstellen und versenden. |  |  |  | 9.2 |
| Ich kann wichtige Regeln im Umgang mit E-Mails beachten. |  |  |  | 9.3 |

[](https://pixabay.com/de/weg-richtung-entscheidung-l%C3%B6sung-wegweis-1015268/)

# Advance Organizer: „Büromanagement“

****

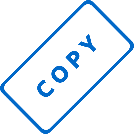
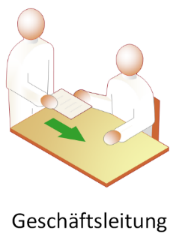
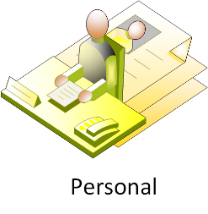
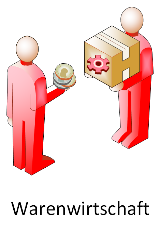
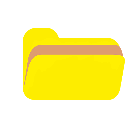






****

****

****

****

**Abteilungen**

**Ordner**

Finanzmanagement

Büromanagement

Personalmanagement

Mitarbeitereinkauf

Geschäftsleitung

Warenwirtschaft

**Office-Programme**

# C:\Users\vo\AppData\Local\Microsoft\Windows\INetCache\Content.Word\Unbenannt.pngWorauf achte ich in der Übungsfirma bei der Gestaltung meines Büroarbeitsplatzes?

* Prüfen Sie in Kleingruppen die folgenden Aspekte. **⌛ 20 Minuten**
* Besprechen Sie Ihre Ergebnisse im Anschluss im Plenum. **⌛ 15 Minuten**
* Klären Sie im Anschluss unklare Aspekte mit Ihrer ÜFA-Leitung.

**Checkliste zur Arbeitsplatzanalyse  
auf Basis gesetzlicher Bestimmungen (I)**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Büroraum – Allgemeine Anforderungen** | | Ja | Nein | Unklar |
|  | Der Büroraum ist mind. 8 m² groß. |  |  |  |
|  | Der Boden ist rutschhemmend. |  |  |  |
|  | Es gibt keine Stolperstellen (Kabel, Unebenheiten). |  |  |  |
|  | Es gibt eine Sichtverbindung nach draußen. |  |  |  |
|  | Es gibt Lichtschutzvorrichtungen, z. B. Rollläden. |  |  |  |
| **Büroraum – Umweltbedingungen** | | Ja | Nein | Unklar |
|  | Tageslicht ist ausreichend vorhanden. |  |  |  |
|  | Kunstlicht ist der Arbeitsaufgabe angemessen. |  |  |  |
|  | Raumtemperatur ist gleichmäßig hoch (21 – 23 °C). |  |  |  |
|  | Luftqualität ist gleichmäßig hoch, Luftfeuchtigkeit bei 50 %. |  |  |  |
|  | Lärm wird durch einzelne Arbeitsgeräte nicht gestört. |  |  |  |
|  | Lärm ist auch bei geöffnetem Fenster erträglich. |  |  |  |
|  | Es herrschen gleichmäßige Lichtverhältnisse. |  |  |  |
|  | Es gibt eine ausgewogene, harmonische Farbgestaltung. |  |  |  |
| **Arbeitsplatz – Allgemeine Anforderungen** | | Ja | Nein | Unklar |
|  | Arbeitstisch trägt das GS-Zeichen. |  |  |  |
|  | Arbeitstisch hat keine scharfen Kanten/spitzen Ecken. |  |  |  |
|  | Arbeitstisch hat eine feste Höhe von 72 cm. |  |  |  |
|  | Arbeitsfläche beträgt mind. 160 x 80 cm. |  |  |  |
|  | Arbeitsfläche ist reflexionsarm. |  |  |  |
| **Arbeitsplatz – Benutzerdefinierte Anforderungen** | | Ja | Nein | Unklar |
|  | Alle Arbeitsmittel können nach den Bedürfnissen angeordnet werden. |  |  |  |
|  | Der Bildschirm steht nicht über die hintere Tischkante. |  |  |  |
|  | Die oberste Darstellungszeile ist nicht oberhalb der Augenhöhe. |  |  |  |
|  | Ein Augenabstand von mind. 50 cm ist möglich. |  |  |  |
|  | Ich kann gerade vor dem Bildschirmgerät sitzen. |  |  |  |
|  | Bewegungs-/Beinfreiheit ist ausreichend vorhanden. |  |  |  |

**Checkliste zur Arbeitsplatzanalyse  
auf Basis gesetzlicher Bestimmungen (II)**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Arbeitsstuhl – Allgemeine Anforderungen** | | Ja | Nein | Unklar |
|  | Der Arbeitsstuhl trägt das GS-Zeichen. |  |  |  |
|  | Der Arbeitsstuhl hat mind. 5 Rollen. |  |  |  |
|  | Der Arbeitsstuhl ist in der Sitzhöhe verstellbar. |  |  |  |
|  | Der Arbeitsstuhl hat eine neig- und fixierbare Rückenlehne. |  |  |  |
|  | Der Arbeitsstuhl hat einen atmungsaktiven Sitzbezug. |  |  |  |
|  | Der Arbeitsstuhl hat eine Stütze im Lendenwirbelbereich. |  |  |  |
| **Arbeitsstuhl – Benutzerdefinierte Anforderungen** | | Ja | Nein | Unklar |
|  | Die Sitzhöhe ist für mich optimal. |  |  |  |
|  | Die Bewegungsfreiheit wird durch Armlehnen nicht eingeschränkt. |  |  |  |
|  | Der Arbeitsstuhl ermöglicht ein ermüdungsfreies Sitzen. |  |  |  |
| **Arbeitsmittel – Allgemeine Anforderungen** | | Ja | Nein | Unklar |
|  | Der Bildschirm hat eine flimmerfreie Darstellung. |  |  |  |
|  | Der Bildschirm hat gut lesbare Zeichen. |  |  |  |
|  | Der Bildschirm ist dreh- und neigbar. |  |  |  |
|  | Der Bildschirm ist strahlungsarm (s. Monitorrückseite). |  |  |  |
|  | Die Tastatur hat eine gut lesbare Beschriftung. |  |  |  |
|  | Die Tastatur ist vom Bildschirm getrennt. |  |  |  |
|  | Die mittlere Tastenreihe ist max. 30 mm hoch. |  |  |  |
|  | Die Tastatur verfügt über getrennten Funktionstasten- und Ziffernblock. |  |  |  |
|  | Vorlagen sind gut lesbar. |  |  |  |
|  | Ein Vorlagenhalter ist frei aufstellbar und neigbar. |  |  |  |
|  | Ein Vorlagenhalter ist der Vorlagengröße angepasst. |  |  |  |
| **Belastungen - allgemein** | | Ja | Nein | Unklar |
|  | Am Arbeitsplatz ist ausreichend Raum für wechselnde Arbeitshaltungen vorhanden. |  |  |  |
|  | Die Abstimmung der Sitzhöhe mit der Tischhöhe schließt Zwangshaltungen aus. |  |  |  |
|  | Der Arbeitsablauf ermöglicht einen Wechsel zwischen Sitzen, Gehen und Stehen. |  |  |  |

# C:\Users\vo\AppData\Local\Microsoft\Windows\INetCache\Content.Word\Unbenannt.pngSitzen Sie richtig?

* Achten Sie auf die richtige Einstellung des Bürostuhls: Stellen Sie die richtige Stuhlhöhe ein und überprüfen Sie diese regelmäßig.
* Achten Sie auf den richtigen Sehabstand zum Monitor sowie die Neigung des Bildschirmes. Neueste Erkenntnisse empfehlen eine Blicklinie um ca. 35 ° aus der Waagerechten abgesenkt.
* Achten Sie auf eine ergonomische Handhaltung; die Arbeitsfläche vor der Tastatur muss ein Auflegen der Hände ermöglichen.
* Achten Sie auf eine ergonomische Körperhaltung – sitzen Sie dynamisch, d. h. verändern Sie Ihre Sitzhaltung mehrmals am Tag.
* Nutzen Sie „Steh- und Gehpausen“, damit Sie nicht den ganzen Tag im Sitzen verbringen.
* Machen Sie regelmäßig Bürogymnastik!

**Arbeitsauftrag ⌛ 10 Minuten**

Aufgabe: Recherchieren Sie im Internet und führen Sie praktische Übungen zur Bürogymnastik durch!



Tipp: Detaillierte Hinweise und Broschüren zum Bewegen und Sitzen im Büro finden Sie hier:

<http://www.vbg.de/DE/3_Praevention_und_Arbeitshilfen/2_Themen/08_Gesundheit_im_Betrieb/Rueckengesundheit/03_Bewegen_Sitzen_Buero/bewegen_sitzen_buero_node.html>



**Das Motto in der Übungsfirma heißt:**

**CLEAN DESK POLICY**

Sie teilen sich Ihren Arbeitsplatz mit anderen Übungsfirmen – deshalb sollte Ihr Schreibtisch immer aufgeräumt sein und alle Büro-Tools sollten jeweils am gleichen Platz zu finden sein.

**Die 5-A-Aktion:**

Räumen Sie Ihren Arbeitsplatz jetzt auf, achten Sie auf Sauberkeit! Denken Sie an die ÜFA-Teams, die morgen an Ihrem Platz arbeiten!

* **A**ussortieren
* **A**ufräumen nach Plan
* **A**rbeitsplatz sauber halten
* **A**nordnungen zur Regel machen
* **A**lle Punkte einhalten und ständig verbessern

# Wie ist das Ablagesystem meiner Übungsfirma aufgebaut?

Für einen reibungslosen Übungsfirmenarbeitstag ist eine ordentliche Ablage der verschiedenen Dokumente und Belege wichtig.

Dabei weist jeder Ordner seine individuelle Struktur auf.

**Arbeitsauftrag ⌛ 20 Minuten**

🖉 Gehen Sie an Ihren ÜFA-Schrank und verschaffen Sie sich einen Überblick über die vorhandenen Ordner. Füllen Sie die untenstehende Tabelle aus.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Abteilung | Vorhandene Ordner | Register | Inhaltsbeschreibung | Wie wird sortiert? |
| WarenwirtschaftEinkauf |  |  |  |  |
| WarenwirtschaftVerkauf |  |  |  |  |
| Abteilung | Vorhandene Ordner | Register | Inhaltsbeschreibung | Wie wird sortiert? |
| **Rechnungswesen**  Finanzmanagement |  |  |  |  |
| **C:\Users\vo\Desktop\Bilder_Apps\Personal_1.png**  Personalmanagement |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Abteilung | Vorhandene Ordner | Register | Inhaltsbeschreibung | Wie wird sortiert? |
| **Sekretariat**  Büromanagement |  |  |  |  |
| PersonaleinkaufMitarbeitereinkauf |  |  |  |  |
| Sonstiges |  |  |  |  |

## 5.1 Beispiel für einen Aktenplan

Die Erstellung eines Aktenplanes im dekadischen System (= Nummerierung von jeweils 0 bis 9 in Klassen, Hauptgruppen und Gruppen) wäre ein erster Schritt zur strukturierten Ordnung. Diese Struktur kann ebenso in die digitale Dateistruktur am PC übernommen werden.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **0 Personal** | **1 Waren** | **2 Mitarbeitereinkauf** | **3 Rechnungswesen** |
| **00 Allgemeine Korrespondenz**  000 Briefe  001 E-Mails  002 Telefaxmitteilungen  003 Telefonnotizen  **01 Vorlagen für Vordrucke**  010 Faxdeckblatt  011 Telefonnotizen  012 Briefmaske  013 Protokollvorlagen  **02 Postein- und -ausgang**  020 Anleitungen  021 Postprotokoll  022 ZÜF-Postverteilungsblatt  023 Postgebühren  **03 Gehaltsabrechnung**  030 Anleitungen  031 Lohnsteuer – Anmeldungen  032 Beitragsnachweis KKH  033 Beitragsnachweis KBS  034 Mitarbeiterüberweisung  035 Buchungsbelege  036 Bankbelege  **04 Sozialversicherung**  040 Anleitungen – Muster  041 Anmeldung Sozialversicherung  042 Abmeldung Sozialversicherung  043 Unfallversicherung  **05 Mitarbeiter (Gruppe 1)**  050 Mitarbeiterliste  051 Anwesenheitsliste  052 Arbeitsverträge  053 Abmahnungen  054 Arbeitszeugnisse  **06 Mitarbeiter (Gruppe 2)**  060 Mitarbeiterliste  061 Anwesenheitsliste  062 Arbeitsverträge  063 Abmahnungen  064 Arbeitszeugnisse  **07 Kataloganforderungen**  **08 Anschaffung Büromaterial**  080 Bestellungen (fiktiv)  081 Bestellungen (Paper Star)  **09 Tagesprotokolle**  **10 Kataloge und Flyer** | **10 Einkauf** 100 Bestellungen  101 Unbezahlte Rechnungen  102 Bezahlte Rechnungen  **11 Bestellungen (Debitoren)**  110 Unbezahlte Rechnungen  111 Bezahlte Rechnungen  **12 Stornobuchungen**  **13 Liefermahnung**  **14 Lieferbestätigung**  **15 Schriftverkehr** | **20 Rahmenverträge**  201 Musterfirma 1 GmbH  202 Musterfirma 2 GmbH  203 Musterfirma 3 GmbH  204 Musterfirma 4 GmbH  **21 Schriftverkehr**  210 Angebote/Anfragen  211 Mahnungen  212 Fehlende Unterlagen  213 Empfangsbestätigungen  **22 Bestellungen**  220 Laufzettel  221 Bestellung  222 Auftragsbestätigungen  223 Bezahlte Rechnungen A - J  224 Bezahlte Rechnungen K - P  225 Bezahlte Rechnungen S - Z | **30 Firmenkonto**  300 Sammelüberweisungen  301 ungebuchte Kontoauszüge  302 gebuchte Kontoauszüge  303 Festgeldkonten  304 Kontoeröffnung und AGBs  305 Leerformulare  **31 Mitarbeiterkonto**  310 Sammelüberweisungen  311 Kontoauszüge 20xx  312 Kontoauszüge 20xx 313 Leerformulare  **32 Mahnungen Debitoren**  320 Gelöschte Mahnungen  321 Offene Mahnungen  **33 Mahnungen Kreditoren**  **34 Umsatzsteuer**  340 UST-Voranmeldung  340 UST-Dauerfristverlängerung   und UST-Steuererklärung  **35 Energie**  350 Wasserrechnung  351 Stromrechnung  **36 Reinigungsdienstleistungen**  **37 Allgemeines**  370 Schriftverkehr  371 Laufende Verträge  372 Ruhrversicherung  373 Anschaffungen  3730 Geplante Anschaffungen  3731 Erledigte Anschaffungen   1. Anleitungen |

## 5.2 Was muss ich bei der digitalen Ablage am PC beachten?

Ideal wäre eine digitale Ablagestruktur, die mit den Prozessen und der Struktur der Papierablage synchronisiert ist. Die digitale Ordnerstruktur ist dynamisch und sollte regelmäßig kontrolliert, strukturiert und auch von nicht benötigten Dateien befreit werden. Speichern Sie immer im richtigen Ordner und beachten Sie eine einheitliche Regel für die Vergabe der Dateinamen!

**Empfehlung: 2019-03-11\_Rechnung\_Musterfirma GmbH**

**Arbeitsauftrag ⌛ 15 Minuten**

* Aufgabe: Klären Sie mit der ÜFA-Leitung, welche Regelungen für die Vergabe von Dateinamen   
  bzw. Ordnernamen gelten. Erstellen Sie sich einen Reminder!

**Datenschutz und Datensicherheit im Unternehmen**

**Arbeitsauftrag ⌛ 20 Minuten**

* Aufgabe: Diskutieren Sie in Kleingruppen die dargestellten Maßnahmen; klären Sie mögliche   
  Fragen mit Ihrer ÜFA-Leitung oder recherchieren Sie im Internet!

# Was muss ich beim Führen von Telefongesprächen beachten?

****

Beim Führen von Telefongesprächen sind bestimmte Regeln und Verhaltensweisen zu beachten. Auf eine freundliche Stimme, positive Formulierungen und auf klare Fragestellungen ist zu achten. Neben der Nennung des Firmennamens, seinem eigenen Namen, einer kurzen Begrüßungsformel und einer allgemeinen Kontaktaufnahme mittels Frage ist es während des Telefongespräches wichtig, Informationen zur weiteren Bearbeitung des Anrufers zu notieren. Dabei ist eine Telefonnotiz hilfreich.

**Gesprächsvorbereitung:**

* Auf Gesprächspartner und Gesprächsinhalt einstellen.
* Bei schwierigen Gesprächen vorab Notizen machen.
* Vorliegenden Schriftverkehr heraussuchen.
* Notizblock und Schreibgerät bereithalten.

**Beispiel für eine Meldeformel am Telefon:**

* „MusterÜFA GmbH, mein Name ist Sabine Mustermann, was kann ich für Sie tun?“
* Vermeiden Sie Nebentätigkeiten am Telefon!

**Verabschiedung am Telefon:**

Zusammenfassen der Gesprächsinhalte – „Danke für das Gespräch, ich habe mir alles notiert.“ - „Können wir so verbleiben?“ - „Gut, ich werde das sofort erledigen!“ – „Ich wünsche Ihnen noch einen schönen Tag. Auf Wiedersehen!“



**Wichtige Daten von uns: Unsere Adresse:**

🕿 0123 4567-0 MusterÜfa GmbH

🖨 0123 4567-1 Musterstr. 1

🖅 DE01XXX@zuef-edu.de 70000 Musterstadt

🌍 www.musteruefa.de

**Achtung: mit dem ÜFA-Telefon kann nur innerhalb Deutschlands telefoniert werden.**

**Telefon und Fax: „0“ vorwählen**

**Bankverbindung:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Bank: | Ruhrtalbank Essen AG | |
| IBAN: | DE00 0000 0000 0000 0000 00 |
| BIC: | RUHRDEE0 |

Stellen Sie sich vor, Sie sollen eine Schulung „Richtig Telefonieren“ für Ihr ÜFA-Team vorbereiten. In der Schulung wollen Sie zur Demonstration ein Telefongespräch simulieren.

**Arbeitsauftrag ⌛ 20 Minuten**

1. 🖉 Erarbeiten Sie ein Rollenspiel mit folgenden möglichen Gesprächsinhalten:

* *Ein Kunde fordert einen Produktkatalog an.*
* *Ein Lieferant mahnt eine offene Rechnung an.*
* *Ein Kunde reklamiert die Ware.*
* *Ein Kunde möchte die Kopie einer Rechnung.*

1. 🖉 Schließen Sie sich in Dreiergruppen zusammen. Simulieren Sie das Telefongespräch (pro Gespräch jeweils zwei Rollenspieler und ein Feedbackgeber). Füllen Sie im Anschluss das Arbeitsblatt „Telefonnotiz“ aus.
2. 🖉 Reflektieren Sie das Telefongespräch und beantworten Sie folgende Fragen:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Beobachtungs-kriterien** | **Gespräch 1:**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** | **Gespräch 2:**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** | **Gespräch 3:**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** | **Gespräch 4:**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** |
| **Freundlicher Telefonton?** | ❒ Ja  ❒ Nein  ❒ Teilweise | ❒ Ja  ❒ Nein  ❒ Teilweise | ❒ Ja  ❒ Nein  ❒ Teilweise | ❒ Ja  ❒ Nein  ❒ Teilweise |
| **Korrekte Meldeformel?** | ❒ Ja  ❒ Nein | ❒ Ja  ❒ Nein | ❒ Ja  ❒ Nein | ❒ Ja  ❒ Nein |
| **Klare Darstellung des Sachverhaltes?** | ❒ Ja  ❒ Nein  ❒ Teilweise | ❒ Ja  ❒ Nein  ❒ Teilweise | ❒ Ja  ❒ Nein  ❒ Teilweise | ❒ Ja  ❒ Nein  ❒ Teilweise |
| **Geht auf den Gesprächs-partner ein?** | ❒ Ja  ❒ Nein  ❒ Teilweise | ❒ Ja  ❒ Nein  ❒ Teilweise | ❒ Ja  ❒ Nein  ❒ Teilweise | ❒ Ja  ❒ Nein  ❒ Teilweise |
| **Korrekte Schlussformel?** | ❒ Ja  ❒ Nein | ❒ Ja  ❒ Nein | ❒ Ja  ❒ Nein | ❒ Ja  ❒ Nein |
| **Ziel erreicht?** | ❒ Ja  ❒ Nein  ❒ Teilweise | ❒ Ja  ❒ Nein  ❒ Teilweise | ❒ Ja  ❒ Nein  ❒ Teilweise | ❒ Ja  ❒ Nein  ❒ Teilweise |

**Vorlage Telefonnotiz**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| C:\Users\vo\AppData\Local\Microsoft\Windows\INetCache\Content.Word\Unbenannt.png | | | | |
| An  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | Abteilung  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | |
| **Telefonnotiz** | | | | |
| Anruf von  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | Datum  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | Uhrzeit  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| Firma  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | 🕿 Nr.  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | Fax Nr.  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| hat angerufen  ruft wieder an  erbittet Rückruf   hat zurückgerufen  möchte Sie treffen  war hier | | | | |
| **Nachricht**: | | | | |
| Datum  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | Uhrzeit  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | Aufgenommen von  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | |

# Wie bediene ich unseren Kopierer und das Faxgerät?

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Checkliste Kopieren** | JA ✓ |
|  | Keine Büroklammern vorhanden? | 🞏 |
|  | Original in den Einzug (Schrift nach oben) oder auf den Scanner (Schrift nach unten) eingelegt? | 🞏 |
|  | Kopieren gewählt? | 🞏 |
|  | Anzahl der Kopien, Größe, Farbe oder Schwarz-Weiß eingestellt? | 🞏 |
|  | Taste „Start“ gedrückt? | 🞏 |
|  | Kopien und Original entnommen? | 🞏 |



|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Checkliste Faxen** | JA ✓ |
|  | Faxvordruck ausgefüllt (siehe nächste Seite)? | 🞏 |
|  | Schriftgröße groß genug? | 🞏 |
|  | Keine Büroklammern vorhanden? | 🞏 |
|  | Faxnummer des Empfängers auf der Rückseite des Fax-Dokumentes notiert? | 🞏 |
|  | Fax-Dokument mit der beschrifteten Seite nach unten in das Fax eingelegt? | 🞏 |
|  | Faxnummer mit der Vorwahl 0 in das Faxgerät fehlerfrei eingegeben? | 🞏 |
| **FAX-Nummer für die Korrespondenzfirmen**    Rhein-Ruhr Werk AG, Nagara GmbH und Deutsche Warenhaus AG  **0201 831491** | | |
|  | Taste „Start“ gedrückt? | 🞏 |
|  | Fax gerade durch den Papiereinzug gezogen? | 🞏 |
|  | Empfangsbestätigung am Faxdisplay erhalten? | 🞏 |
|  | Bei wichtigen Faxen Sendebericht oder Sendejournal ausgedruckt? | 🞏 |

**Vorlage Telefax**

|  |  |
| --- | --- |
| C:\Users\vo\AppData\Local\Microsoft\Windows\INetCache\Content.Word\Unbenannt.png **Telefaxdeckblatt** | |
| **An:** | **Von:** |
| **Abteilung:** | **Abteilung:** |
| **Name:** | **Name:** |
| **Fax-Nr.:** | **Fax-Nr.:** |
| **Telefon:** | **Telefon:** |
| **Seitenzahl inkl. Deckblatt:** | **Datum:** |
| **Betreff:** | |
| **Mit der Bitte um:**  **Rücksprache  Erledigung  Anruf  Verbleib** | |
| **Kommentare:** | |

**Arbeitsauftrag ⌛ 5 Minuten**

🖉 Füllen Sie die Vorlage für den Fax-Versand von Beleg 4 (Modul 2, Kap. 2.6.5) aus.

# Wie schreibe ich einen Geschäftsbrief?

## 8.1 Checkliste DIN-Norm

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Checkliste** | JA ✓ |
|  | Gitternetzlinien und Lineal eingeschaltet? (Registerkarte Ansicht – Gitternetzlinien, Lineal) | 🞏 |
|  | Silbentrennung „automatisch“ aktiviert? (Registerkarte Layout) | 🞏 |
|  | Kopfzeile bearbeitet? (Name des Unternehmens und Logo; nicht höher als 2 cm, Layout „vor den Text“) | 🞏 |
|  | Anschriftfeld und Informationsblock ausgefüllt? | 🞏 |
|  | Folgt nach **2 Leerzeilen** der Betreff? (Empfehlung: Fettdruck) | 🞏 |
|  | Folgt nach **2 Leerzeilen** die Anrede? | 🞏 |
|  | Beginnt nach **1 Leerzeile** der Brieftext mit Absätzen? (Absatz nach der Einleitung, im Hauptteil und vor dem Schluss) | 🞏 |
|  | Zwischengespeichert? (Strg + S) | 🞏 |
|  | Brief gestaltet? Empfehlungen:   * unterschiedliche Hervorhebungen im Text? (Zeichenformate: Fett, Kursiv usw.) * Hervorhebung im Textraum? (zentrieren, einrücken [2,5 cm], Aufzählung) | 🞏 |
|  | Folgt nach **1 Leerzeile** die Grußformel? | 🞏 |
|  | Steht nach **1 Leerzeile** die Branche und der Name des Unternehmens? (evtl. auf 2 Zeilen sinnvoll aufgeteilt) | 🞏 |
|  | Steht nach **3 Leerzeilen** der Name des Unterzeichners? (evtl. mit dem Zusatz ppa., i. V., i. A.) | 🞏 |
|  | Folgen nach **1 Leerzeile** die Anlagen? (bei Platzmangel stehen sie in Höhe der Grußformel auf 10 cm) | 🞏 |
|  | Rechtschreibkontrolle durchgeführt? (durchlesen auf Tippfehler!) | 🞏 |
|  | Zwischenspeichern (Strg + S) | 🞏 |
|  | Rechten Rand kontrolliert? (evtl. geschützte Leerzeichen [Um+Strg+Leertaste] ergänzen)  Falsche Trennungen mit dem bedingten Trennstrich [Strg+Mittestrich] verbessert? | 🞏 |
|  | Brieflänge kontrolliert? (Seite: 1 von 1) | 🞏 |
|  | Gespeichert, gedruckt und Datei geschlossen? | 🞏 | |

## 8.2 Word-Briefmaske: Warum brauchen wir eine DIN-Norm?

Ein Geschäftsbrief, der nach den aktuellen Normen der DIN gestaltet ist, wirkt nicht nur ansprechender, sondern auch professioneller. Letztendlich ist jedes Schriftstück, das unsere Übungsfirma verlässt auch immer unsere Visitenkarte nach außen.

**Arbeitsauftrag ⌛ 20 Minuten**

🖉 Sie erhalten eine Kataloganfrage (z. B. Modul 2, Kap. 2.6.5 – Beleg 7). Verfassen Sie mit Hilfe der Checkliste und damit unter Einhaltung der aktuellen DIN-Norm eine Antwort im Namen unserer   
Übungsfirma.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| musterlogo | | |
| MusterÜfa GmbH ⏷ Musterstr. 1 ⏷70000 Musterstadt |  | |
|  | Ihr Zeichen: |  |
| Ihre Nachricht vom: |  |
| Unsere Zeichen: | mu |
| Unsere Nachricht vom: |  |
|  |  |
| Name: | Max Mustermann |
| Telefon: | 0123 4567-0 |
| Telefax: | 0123 4567-1 |
| E-Mail: | DE01XXX@zuef-edu.de |
|  |  |
| Datum: | 0000-00-00 |

**Tipps für die Textformulierung**

Beachten Sie beim Formulieren die Regeln des Hamburger Verständlichkeitskonzeptes. Das "Hamburger Verständlichkeitskonzept" beschreibt die Verständlichkeit eines Textes anhand von vier Merkmalen. Jedes dieser Merkmale ist messbar und — je nach Ausprägung — trägt es zur Verständlichkeit eines   
Textes bei oder nicht. Das Konzept wurde entwickelt von den drei Hamburger Psychologie-Professoren Inghard Langer, Friedemann Schulz von Thun und Reinhard Tausch.

* Einfachheit
* Gliederung und Ordnung
* Kürze und Prägnanz
* Anregende Zusätze

**Arbeitsauftrag ⌛ 20 Minuten**

Recherchieren Sie im Internet und lassen Sie Ihre Formulierungen überprüfen:

* http://wortliga.de/textanalyse/

# Wie versende ich E-Mails?

## 9.1 Zugang und Passwort

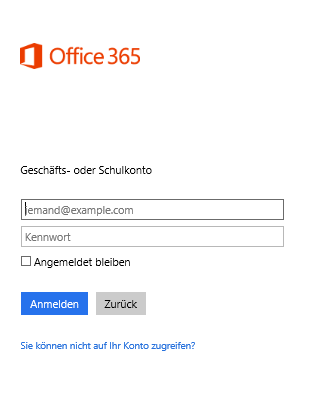
1. Zet5 öffnen: **http://zet5.zuef.de**



1. E-Mail wählen



1. Anmeldedaten eingeben



**Name: DE01\_\_\_\_\_\_@zuef-edu.de**

**Kennwort:**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (eigener Name)**

**Passwort: MAWnO**

**E01WNO**

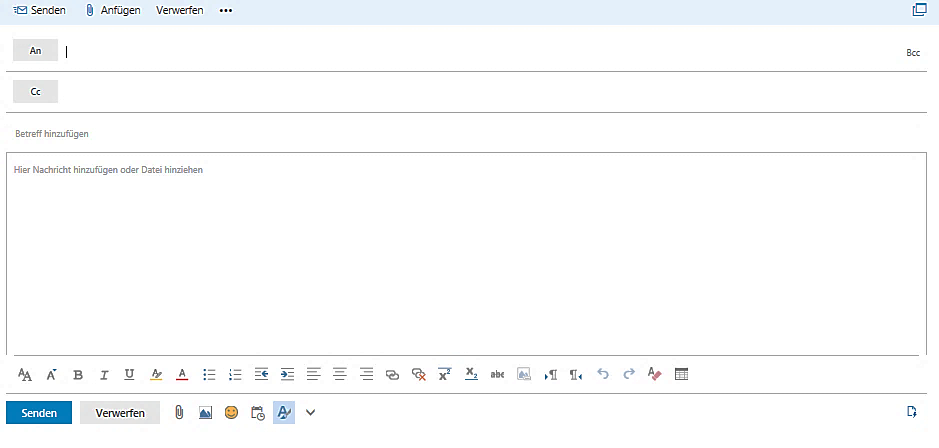
**Name: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (eigener Name)**

**Passwort: MAWnO**

## 9.2 E-Mail: Wie verfasse ich eine Mail mit Anhang?

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Checkliste E-Mail versenden** | JA ✓ |
|  | Über Zet5 in E-Mail eingeloggt? | 🞏 |
|  | Outlook geöffnet? | 🞏 |
|  | In der Symbolleiste oben links „Neu“ gewählt? | 🞏 |
|  | Empfängeradresse unter „An“ eingegeben? | 🞏 |
|  | Betreff angegeben (z.B. aktueller Produktkatalog)? | 🞏 |
|  | Grußformel, Inhalt und Verabschiedung formuliert und formatiert? | 🞏 |
|  | Anhänge (z.B. Produktkatalog, Bestellungen) hinzugefügt? | 🞏 |
| * auf Computer klicken * auf der Festplatte das zu versendende Dokument auswählen | | |
|  | Auf Vollständigkeit und Richtigkeit geprüft? | 🞏 |
|  | Auf „Senden“ geklickt? | 🞏 |

**Arbeitsauftrag ⌛ 15 Minuten**

🖉 Loggen Sie sich in unsere ÜFA E-Mail-Adresse ein und erstellen Sie mit Hilfe der Checkliste eine E-Mail als Antwort auf bspw. Beleg 7 (Modul 2, Kap. 6.5). Dokumentieren Sie dies mit einem Screenshot. (Übung: Bitte nicht abschicken!)

## 9.3 Tipps für den Umgang mit E-Mails

**Arbeitsauftrag ⌛ 30 Minuten**

🖉 Erstellen Sie für Ihre Übungsfirma ein ansprechendes Plakat mit den wichtigsten Regeln im Umgang mit E-Mails. Vergrößern Sie dieses und hängen Sie es an einer geeigneten Stelle auf!

* Öffnen Sie E-Mails nur von bekannten Personen. Eine große Gefahr sind nach wie vor Phishing-Mails. Schützen Sie sich, indem Sie keine Anhänge von unseriösen Absendern öffnen! Löschen Sie die E-Mail oder nehmen Sie Kontakt mit Ihrer ÜFA-Leitung auf!
* Versenden Sie vertrauliche Informationen nur verschlüsselt oder innerhalb einer gesicherten Benutzerplattform.
* Prüfen Sie exakt die elektronische Adresse des Empfängers, sonst landet Ihre Nachricht bei einem fremden Nutzer. Überlegen Sie gut, wen Sie als Kopie-Empfänger eintragen!
* Füllen Sie stets das „Betreff-Feld“ aus, benennen Sie den Inhalt genau. So kann der Empfänger die E-Mails schnell einordnen.
* Fügen Sie E-Mails große Datenmengen nur dann hinzu, wenn das vorher mit dem Adressaten abgesprochen ist. Prüfen Sie dabei die mögliche Datenmenge, die in Ihrem System verschickt werden kann.
* „Fasse dich kurz“ gilt auch hier, das spart Übertragungszeit. Aber bedenken Sie: Allzu knapp formuliert kann schnell unhöflich wirken und missverständlich beim Adressaten ankommen.
* Beantworten Sie erhaltene Nachrichten gleich, oder senden Sie vorab eine geeignete Zwischeninformation.
* Leiten Sie persönliche Korrespondenz nur mit dem ausdrücklichen Einverständnis des Absenders weiter.
* Denken Sie an Lesbarkeit und Stil Ihrer Mitteilung, denn eine E-Mail hat die gleiche Wertigkeit wie ein Geschäftsbrief.
* Nicht jede E-Mail muss ausgedruckt werden. Überlegen Sie in Ihrem Team, wie eine sinnvolle Ablage im Mailprogramm aussehen kann (z. B. unter Posteingang).

**Quellenangabe**

Die Bilder stammen aus folgenden Quellen:

<https://pixabay.com/de>

Microsoft Visio; Nutzung mit Genehmigung von Microsoft.

ZET 5; Nutzung mit Genehmigung der Zentralstelle des Deutschen ÜbungsFirmenRings

**Autorinnen**

Stefanie Lotter, Anja Volz (Mitglieder der Arbeitsgruppe Übungsfirmen am ehemaligen Landesinstitut für Schulentwicklung Stuttgart)

Astrid Teigesser, Technische Oberlehrerin, Fachbetreuerin am Regierungspräsidium Karlsruhe

Mai 2019