



SCHOOL-SCOUT.DE

Unterrichtsmaterialien in digitaler und in gedruckter Form

Auszug aus:

*Schriftlich kommunizieren in Beruf und Alltag: Die Reklamation
als Chance?*

Das komplette Material finden Sie hier:

School-Scout.de



II.44

Schriftlich kommunizieren in Beruf und Alltag

Die Reklamation als Chance? – Mündlich und schriftlich mit Reklamationen umgehen

Karlheinz Handwerk, Billerbeck



© Karsten Schley

Wie gehe ich im direkten Gespräch kompetent mit Kundenreklamationen um? Wie reagiere ich am Telefon professionell auf eine Reklamation? Und wie verfasse ich selbst ein korrektes Reklamations schreiben? Anhand praxisnaher Fallbeispiele und handlungsorientierter Methoden wie einer Simulation oder einem Rollenspiel üben Ihre Schüler den Umgang mit Kundenreklamationen im Gespräch und das Schreiben eigener Reklamationen.

KOMPETENZPROFIL

Dauer:	4–6 Unterrichtsstunden + LEK
Kompetenzen:	1. Sprechen: Reklamationsgespräche führen; 2. Schreiben: Reklamationen verfassen
Thematische Bereiche:	Reklamationen, Kundengespräche führen, Texte verfassen
Medien:	Karikatur, Farbseite, Infoboxen, Onlineartikel, Lernkarten, Leitfaden, Bilder, Rollenspiel, Rollenkarten, Simulation, Text-Puzzle

Fachliche Hinweise

Warum das Thema „Reklamationen“ an beruflichen Schulen?

Eine zentrale Aufgabe des Deutschunterrichts an beruflichen Schulen ist es, die sprachliche Handlungsfähigkeit der Schülerinnen und Schüler¹ zu fördern. Dies gilt nicht nur für die allgemeine Sprachkompetenz, sondern auch für die Fähigkeit, die **Sprache im beruflichen Kontext** situationsgerecht und korrekt anzuwenden. In der vorliegenden Unterrichtsreihe geht es daher vorrangig darum, im Sinne einer integrierten Sprachförderung das Anwenden der Sprache mit beruflicher Praxis zu verbinden und damit einen starken Berufsbezug zu ermöglichen. Das **Thema „Reklamationen“** bietet sich hierzu besonders an, weil es sprachlich eine große Bandbreite verbaler Ausdrucksformen eröffnet und eine **hohe berufliche Relevanz** besitzt. In der Unterrichtsreihe werden sowohl die **Standardsprache** als auch die **Fachsprache** sowie die **gesprochene** und die **geschriebene Sprache** in Form von **Kundengesprächen** beziehungsweise **Geschäftsbriefen** zum Unterrichtsgegenstand.

Mündliche und schriftliche Reklamationen

Die Lernenden trainieren ihre Sprachkompetenz, indem sie üben, in konkreten beruflichen Situationen sprachlich zu handeln. Dabei wird von einem kommunikativ-funktionalen fachlichen Ansatz ausgegangen, der über berufliche Alltagsrelevanz verfügt und innerhalb eines fächerübergreifenden Kontextes entsteht. Das **Sprechen** in Form **persönlicher** und **telefonischer (Reklamations-)Gespräche** sowie das **Schreiben** in Form von **(Reklamations-)Briefen** stehen im Vordergrund der Reihe. Die Schüler lernen, sich in schwierigen beruflichen Situationen **sachlich korrekt** und **sprachlich kompetent** zu äußern und dabei die Sichtweisen ihres Gegenübers zu bedenken, um zu einvernehmlichen Lösungen zu gelangen. Aus kommunikationstheoretischer Sicht geht es dabei um folgende **Kommunikationsformen**: Die Gespräche sind sowohl **wechselseitig** und **mündlich** als auch **sachbezogen** ausgerichtet, während die Briefe sowohl wechselseitig und **schriftlich** als auch sachbezogen angelegt sind. In beiden Fällen wird **verbal** kommuniziert.

Die Reklamation – rechtliche Aspekte

Unter einer **Reklamation** versteht man die Beanstandung bezüglich eines Mangels. In der Praxis beruht eine Beanstandung in der Regel auf der Lieferung einer mit einem **Mangel behafteten Ware**. Eine Ware ist dann mangelhaft, wenn sie einen Sachmangel aufweist oder wenn ein Rechtsmangel vorliegt. Ein **Sachmangel** liegt vor, wenn die Beschaffenheit der Ware nicht den Vereinbarungen im Kaufvertrag entspricht. Ein **Rechtsmangel** besteht, wenn ein Dritter Rechte gegen den Käufer vorbringen kann, zum Beispiel bei in Unkenntnis erworbener Hehlerware.

In der vorliegenden Unterrichtsreihe geht es ausschließlich um Sachmängel. Es gibt verschiedene **Arten von Sachmängeln**. Dabei unterscheidet man den Mangel in der Art, der Beschaffenheit, der Güte und der Menge. Ein Mangel in der **Art** liegt vor, wenn ein **falsches Produkt** geliefert wurde. Von einem Mangel in der **Beschaffenheit** spricht man, wenn die **Ware beschädigt** ist. Ein **Gütemangel** liegt vor, wenn **Ware minderer Qualität** geliefert wurde oder der Ware eine **zugesicherte Eigenschaft fehlt** und von einem Mangel in der **Menge** ist dann die Rede, wenn **zu wenig Ware** geliefert wurde.

Im Falle einer mangelhaften Lieferung hat der Käufer das Recht, die Ware umzutauschen und eine **Ersatzlieferung** zu verlangen, wenn der Mangel so gravierend ist, dass er auf dem Wege der **Nachbesserung** nicht zu beheben ist. Andernfalls kann der Käufer eine **Minderung des Kaufpreises** ver-

¹ Im weiteren Verlauf wird aus Gründen der besseren Lesbarkeit nur „Schüler“ verwendet.

langen, wenn er die Ware behalten will, weil der Mangel nur geringfügig ist. Er kann aber auch vom Vertrag zurücktreten, wenn er dem Verkäufer zuvor eine angemessene Frist zur Nacherfüllung eingeräumt hat und diese abgelaufen ist. Gegebenenfalls kann der Käufer auch den **Ersatz des Schadens** verlangen. Bei einem Mangel in der Menge steht dem Käufer das Recht zu, eine **Nachlieferung** der Mindermenge zu fordern.

Sekundärliteratur

- ▶ **Thiede, Christiana; Dietze, Ulrich:** *Reklamationen lösungsorientiert bearbeiten. So vermeiden Sie Kunden- und Imageverlust.* Offenbach: Gabal, 2018. ISBN 978-3869368771. 22,90 €

Ein praxisorientiertes Werk, das dem Leser konkrete Methoden und Instrumente für den Umgang mit Reklamationen bietet.

Weiterführende Internetseite

- ▶ <http://www.4-deal.de/know-how/fachbeitraege/01019-080723-103-schueller-reklamationen.pdf>

In dem E-Book erklärt die Autorin und Businesscoach Anne M. Schüller, wie man erfolgreich mit Reklamationen umgeht.

Didaktisch-methodische Überlegungen

Inhalte und didaktisch-methodische Schwerpunkte der Unterrichtsreihe

Die Unterrichtsreihe basiert auf einer Variante des didaktischen Prinzips des **fächerübergreifenden Unterrichts**. Das bedeutet, dass die Inhalte des zentralen Themas „Reklamationen“ nicht nur aus der Sicht des Faches **Deutsch**, sondern auch aus der des **Faches Wirtschaftslehre** vermittelt werden. Somit soll erreicht werden, dass das **Lernen ganzheitlich, problemorientiert** und wegen der unterschiedlichen Sichtweisen **reflexiv** erfolgt. Die Materialien sind jedoch so konzipiert, dass sie von einer Lehrperson (hier dem Fachlehrer für Deutsch – gegebenenfalls in Absprache mit der Lehrkraft für Wirtschaftslehre) eingesetzt werden können.

In methodischer Hinsicht wird der Beitrag von der **Fallstudien-Methode** bestimmt. Dabei werden den Schülern problembehaftete Situationen aus dem gleichen Kontext vorgegeben, für die sie eine Lösung erarbeiten. Hier dienen wirtschaftliche Problemstellungen als Grundlage für den sprachlich richtigen Umgang mit Reklamationen.

Anhand einer **Karikatur (M 1)** lernen die Schüler zunächst zwischen einer Beschwerde und einer Reklamation zu unterscheiden und erschließen im Anschluss einen **Onlineartikel (M 2)** zum Thema „Rechtliche Aspekte von Reklamationen“. Danach werden sie mit einer vierteiligen **Fallstudie (M 3)** konfrontiert, die im weiteren Verlauf der Unterrichtsreihe die Basis für die sprachlichen Übungen darstellt. Mithilfe eines **Leitfadens (M 4)** lernen die Schüler, Reklamationsgespräche zu führen und realisieren ein solches in Form eines **Rollenspiels**. Des Weiteren werden sie anhand der **Tipps (M 5)** dazu befähigt, ein **Reklamationsgespräch am Telefon (M 6)** zu führen. Darüber hinaus erfahren die Schüler, was ein **Reklamationssscheiben (M 7)** enthalten muss, und analysieren dann in **M 8** ein vorgegebenes Reklamationssschreiben. Schließlich verfassen sie ein **eigenes Reklamationssschreiben (M 9)** in einer **Schreibkonferenz**. Abschließend erstellen sie dazu ein **Text-Puzzle (M 10)** und vergleichen die so erarbeitete „Musterlösung“ mit dem eigenen Brief.

Mögliche Alternativen für den Einsatz im kontaktlosen Unterricht

Hier finden Sie einige Vorschläge und Tipps, wie Sie die einzelnen Unterrichtsstunden und Materialien auch im „kontaktlosen Unterrichten“ einsetzen können.

Die in der Unterrichtsreihe enthaltenen Gruppen- und Partnerarbeiten können Sie beispielsweise mit Hilfe von Anwendungen für Videokonferenzen zum Beispiel über Skype, Teams oder Zoom umsetzen:

- Das **Reklamationsgespräch (M 4)** führen die Schüler in einer Videokonferenz.
- Das **Telefonat (M 6)**, bei dem ein Kunde einen Anorak reklamiert, wird sogar noch authentischer, wenn Ihre Schüler es tatsächlich am Telefon führen.
- Die **Schreibkonferenz (M 9)** gelingt, indem die Lernenden ihre Reklamationen zum Beispiel in einem Word-Dokument schreiben und dann per E-Mail untereinander austauschen und mit der Kommentarfunktion Kritik und Verbesserungsvorschläge festhalten.

Auf einen Blick

1. Stunde

Thema: Was ist eine Reklamation? – Ein Einstieg

M 1 **Reklamationen – eine Karikatur als Einstieg** / eine Karikatur interpretieren und zwischen Beschwerden und Reklamationen unterscheiden

M 2 **Reklamationen aus rechtlicher Sicht – einen Artikel lesen** / einen Onlineartikel zum Thema „Gewährleistung“ anhand von Leitfragen erschließen

Benötigt: OH-Projektor bzw. Beamer/Whiteboard
 Folienkopie bzw. digitale Fassung von M 1

2./3. Stunde

Thema: Wie gehe ich mit Reklamationen um? – Probleme erkennen und angemessen darauf reagieren

M 3 **„Ich möchte etwas reklamieren!“ – Eine vierteilige Fallstudie** / anhand einer vierteiligen Fallstudie die rechtlichen Situationen untersuchen und voneinander unterscheiden

M 4 **Reklamationsgespräche richtig führen – ein Leitfaden** / anhand eines Leitfadens ein Reklamationsgespräch vor- und nachbereiten und die erste Situation der Fallstudie als Rollenspiel umsetzen

4. Stunde

Thema: Reklamationen am Telefon entgegennehmen – Tipps und Tricks

M 5 **Die Reklamation als Chance? – Tipps für Reklamationen am Telefon** / anhand eines Textes eine To-do-Liste für das Reklamationsgespräch am Telefon erstellen und erklären, warum eine Reklamation positiv verstanden werden kann

M 6 **Ein Reklamationstelefonat führen – eine Simulation** / mithilfe der To-do-Liste ein telefonisches Reklamationsgespräch in einer Simulation führen

5. Stunde

Thema: Reklamationsschreiben – Aufbau und Inhalte

M 7 **Was muss ein Reklamationsschreiben beinhalten? – Drei wesentliche Aspekte** / wesentliche Inhalte eines Reklamationsschreibens zuordnen und Textbausteine für ein Reklamationsschreiben formulieren

M 8 **Alles enthalten? – Ein Reklamationsschreiben analysieren** / einen fehlerhaften Reklamationsbrief untersuchen und korrigieren

6. Stunde

Thema: Jetzt Sie! – Eigene Reklamationen schreiben

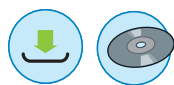
M 9 **Ein Reklamationsschreiben verfassen – eine Schreibkonferenz** / in einer Schreibkonferenz eigene Reklamationsschreiben verfassen, anderen ein Feedback geben und die eigenen Briefe mithilfe des Feedbacks verbessern

M 10 **Ein Text-Puzzle erstellen – eine Musterlösung** / anhand eines Textpuzzles eine Musterlösung für ein Reklamationsschreiben erstellen und die eigenen Schreiben mit dem Muster vergleichen

Lernerfolgskontrolle

M 11 Leistungskontrolle – schriftliche Antwort auf eine Reklamation

Zusatzmaterial auf der CD 39 bzw. in der Zip-Datei



Auf der beiliegenden CD RAAbits Berufliche Schulen Deutsch (CD 39) finden Sie alle Materialien im veränderbaren Word-Format. Bei Bedarf können Sie die Materialien am Computer gezielt überarbeiten, um sie auf Ihre Lerngruppe abzustimmen.

Minimalplan

Wenn Sie weniger Zeit zur Verfügung haben, können Sie die folgende Auswahl treffen:

- | | | |
|---------------|--|---------------------|
| 1. Stunde | Was ist eine Reklamation? – Ein Einstieg | M 1 und M 2 |
| 2./3. Stunde: | Wie gehe ich mit Reklamationen um? – Probleme erkennen und angemessen darauf reagieren | M 3 und M 4 |
| 6. Stunde | Jetzt Sie! – Eigene Reklamationen schreiben | M 9 und M 10 |



SCHOOL-SCOUT.DE

Unterrichtsmaterialien in digitaler und in gedruckter Form

Auszug aus:

*Schriftlich kommunizieren in Beruf und Alltag: Die Reklamation
als Chance?*

Das komplette Material finden Sie hier:

School-Scout.de

