



<b>Titel</b>	Richtig reklamieren – Anliegen gezielt vorbringen
<b>Gegenstand</b>	Deutsch
<b>Schulstufe</b>	7. -8. Schulstufe
<b>Bezug zum Fachlehrplan</b>	Beziehungen aufnehmen, ausbauen und gemeinsames Handeln ermöglichen, entsprechende Formen der Übermittlung kennen lernen und einsetzen. Interessen wahrnehmen: Verschiedene, auch versteckte Absichten erkennen und zuordnen; entsprechend reagieren. Anliegen sprachlich differenziert vorbringen; auch mit Anforderungen im öffentlichen und institutionellen Bereich vertraut werden.
<b>Bezug zu BiSt</b>	<p><b>BiSt: Schreiben</b></p> <p>29. Schüler/innen können die Textstruktur in Hinblick auf Textsorte und Schreibhaltung festlegen</p> <p>30. Schüler/innen können ihren sprachlichen Ausdruck an Schreibhaltung und Textsorte anpassen</p> <p>31. Schüler/innen berücksichtigen Textadressaten und Schreibsituation</p> <p>33. Schüler/innen können Sachverhalte und Inhalte nachvollziehbar, logisch richtig und zusammenhängend formulieren</p> <p>36. Schüler/innen können unter Einhaltung wesentlicher Kommunikationsregeln an einer altersgemäßen medialen Kommunikation teilnehmen (z. B. E-Mail, Leserbrief ...)</p> <p>38. Schüler/innen können fremde und eigene Texte nach vorgegebenen Kriterien inhaltlich optimieren</p> <p>39. Schüler/innen können fremde und eigene Texte nach vorgegebenen Kriterien sprachlich und orthografisch optimieren</p> <p><b>BiSt: Sprachbewusstsein</b></p> <p>41. Schüler/innen erkennen die sprachlichen Mittel für den Textzusammenhang (Binde-, Ersatz- und Verweiswörter) und ihre Funktion</p> <p>42. Schüler/innen erkennen und variieren Satzbau und Satzbauelemente: Hauptsatz, Gliedsatz, Satzglied, Satzgliedteil</p> <p>50. Schüler/innen beherrschen grundlegende Regeln der Dehnung, der Schärfung, des Stammprinzips, der Groß- und Kleinschreibung und können diese beim Schreiben anwenden</p> <p>51. Schüler/innen beherrschen die Rechtschreibung des Gebrauchswortschatzes einschließlich gängiger Fremdwörter</p> <p>52. Schüler/innen können Arbeitshilfen zur Rechtschreibung (z. B. Wörterbuch) einsetzen</p>
<b>Autor/in</b>	Daniela Giefing, BEd.
<b>Email</b>	daniela.giefing@bildungsserver.com

## LERNZIELE

### VERSTEHEN

Die Lernenden werden verstehen, dass:

- Konflikte im Alltag auftreten können, die eine sachliche Vorgehensweise zur Lösung erfordern.
- der Sprachstil und die Form wesentlich sind, um eine Schreibabsicht klar zu machen.

Die Schülerinnen und Schüler werden in angemessener, höflicher Form in Sprache und Text kommunizieren, damit sie auf lange Sicht in der Lage sind, bei Reklamationen mit der Verkaufsperson auf Basis einer durchdachten Argumentation zu einem einvernehmlichen Ergebnis zu gelangen.

### WISSEN

Die Lernenden werden als Wissen zur Verfügung haben:

- den Aufbau einer Reklamation bzw. eines Beschwerdeschreibens
- höfliche Gesprächsfloskeln
- Höflichkeitsanreden
- Fachbegriffe zum Verfassen einer Reklamation

### TUN KÖNNEN

Die Lernenden werden können:

- ein Kuvert richtig beschriften
- eine höfliche, aber bestimmte Ausdrucksform wählen
- explizite Informationen ermitteln
- Texte überarbeiten
- formale Briefe (Beschwerdebrief, E-Mail) schreiben
- Anliegen gezielt vorbringen
- Höflichkeitsanreden richtig schreiben

## KERNFRAGEN (optional)

- Welche Konflikte können im Alltag auftreten, die eine Beschwerde oder Reklamation erfordern?
- Was ist der Unterschied zwischen Beschwerde und Reklamation?
- Wie kann ich mein Anliegen sachlich vorbringen?
- Welche Argumentationen kann man anführen, um überzeugend zu sein?
- Welche Rechte hat man als Kunde?



## AUFGABE (N)

Dein bester Freund / Deine beste Freundin hat sich vor ein paar Tagen ein neues Handy gekauft. Leider funktioniert es nicht so, wie vom Händler versprochen. Dein Freund / Deine Freundin hat nun einen Beschwerdebrief verfasst und bittet dich, diesen zu lesen und gegebenenfalls zu korrigieren. Du merkst jedoch gleich, dass dieser formale Brief bestimmt nicht so verfasst werden kann!

*ich bin immer noch stinksauer! Ein unfähiger Verkäufer aus ihrer Firma hat mir am 11. April dieses Jahres ein Handy verkauft, so ein Dreck.*

*Zuhause habe ich erst im Nachhinein entdeckt: Das Handy ist auf der Rückseite total zerkratzt, so eine Frechheit, sowas überhaupt zu verkaufen. Außerdem hält der Akku nur vier Stunden, was soll ich denn damit? Soll ich ständig das Ladekabel mit mir herumschleppen? Na wirklich nicht.*

*Daher sollten sie schleunigst ihre Verkäufer zu diesem Vorfall befragen und mir das Mobiltelefon ersetzen, sonst krachts! Denn ansonsten berichte ich der Tagespresse von ihrer Unfähigkeit.*

*Den Gruß zum Abschluss erspare ich mir.*

- 1) Welche Merkmale hat dein Freund / deine Freundin in seinem Beschwerdebrief nicht beachtet? Schreibe sie in Form von Tipps auf.
- 2) Zeige deinem Freund / deiner Freundin, wie ein Beschwerdebrief richtig verfasst wird, indem du ihn selbst in richtiger und höflicher Form schreibst.

## SKALA

<p><b>Zielbild übertroffen</b></p>	<p><b>Inhalt:</b> Der Brief enthält überraschende Ideen zur Durchsetzung der Forderungen – „Wow-Effekt“.</p> <p><b>Textsortenbewusstsein:</b> Der Text lässt dem „Leser“ keine Wahl, als der Forderung nachzukommen.</p> <p><b>Ausdruck / Wirkung:</b> Sprachliches Feingefühl für Kritik wird gezielt eingesetzt.</p> <p><b>Sprachbewusstsein:</b> Alle Regeln der Orthografie und der Grammatik wurden eingehalten.</p>
<p><b>Zielbild getroffen</b></p>	<p><b>Inhalt:</b> Der Inhalt des formalen Briefes entspricht der Angabe und ist vollständig.</p> <p><b>Textsortenbewusstsein:</b> Der Beschwerdebrief ist in richtiger formaler Form geschrieben. Die Merkmale sind vollständig vorhanden. Bedingungssätze und der Nominalstil sind vorhanden.</p>



	<p><b>Ausdruck / Wirkung:</b> Das Anliegen wird höflich, aber bestimmt vorgebracht.</p> <p><b>Sprachbewusstsein:</b> Absätze markieren einen neuen Gedanken. Der Wortschatz ist hinsichtlich der Aufgabenstellung treffend und abwechslungsreich. Einzelne Rechtschreib- und Grammatikfehler beeinflussen die Lesbarkeit des Textes nicht.</p>
<b>Zielbild teils getroffen</b>	<p><b>Inhalt:</b> Die Aufgabenstellung ist weitgehend erfüllt und ein roter Faden ist erkennbar.</p> <p><b>Textsortenbewusstsein:</b> Die Form wird größtenteils, bis auf ein paar Einzelheiten, eingehalten. Die fehlenden Textteile stören die geforderte Textsorte nicht. Bedingungssätze und Nominalstil sind teilweise vorhanden.</p> <p><b>Ausdruck / Wirkung:</b> Die Absicht des Schreibens ist dem Empfänger klar.</p> <p><b>Sprachbewusstsein:</b> Absätze sind meist vorhanden. Der Wortschatz ist begrenzt und Wortwiederholungen kommen vor. Mehrere Rechtschreib- und Grammatikfehler beeinflussen die Lesbarkeit des Textes nicht.</p>
<b>beginnend</b>	<p><b>Mit Hilfe (teils) im Zielbild</b></p> <p><b>Hilfestellungen:</b></p> <p>Merkmale bzw. Aufbau der Textsorte sind auf einem Hilfsblatt angeführt</p> <p>Satzanfänge erleichtern das Bilden von Sätzen</p>

### Zusätzliche Hinweise bzw. Kommentare (optional)

#### Nutzen für die Person und Gruppe:

##### Persönlicher Nutzen:

- Durchsetzen des Rechtsanspruchs im Alltag
- höflich, aber bestimmt Anliegen formulieren
- Bewusstsein schaffen, dass mit Höflichkeit mehr erreicht werden kann

##### Nutzen für die Gruppe:

- Hinführung zu sachlicher Konfliktlösung
- Gemeinsam Produkte erstellen
- Arbeit in verschiedenen Sozialformen