

«Sehr geehrter Herr Fässler» (= 63)

Afra Sturm

Ziel dieser Musteraufgabe ist es, über das Schreiben nachzudenken, dies als soziales Ereignis zu erfahren und dabei eine Sprache aufzubauen, um über das Schreiben nachdenken und diskutieren zu können. Wissen über das Schreiben, über sich als Schreiber/-in hilft, um gute Schreibkompetenzen aufbauen zu können.

Zum Aufbau dieses Dokuments:

- A** erläutert kurz die wichtigsten Hintergrundinformationen zu dieser Musteraufgabe.
- B** gibt einen Überblick über die Musteraufgabe.
- C** erläutert, wie die Musteraufgabe Schritt für Schritt durchgeführt werden kann.
- D** zeigt anhand ausgewählter SuS-Beispiele auf, welche Beobachtungen und Erfahrungen SuS dabei machen und wie sie dies formulieren.

Der Anhang enthält die dazu passenden Materialien.

Die Musteraufgabe kann im Rahmen von zwei Lektionen durchgeführt werden.

A Hintergrund: Was Texte über Schreibkompetenzen verraten und was nicht

Von gelungenen Texten kann – darin ist sich die Schreibdidaktik und -forschung einig – auf zugrunde liegende Schreibkompetenzen geschlossen werden. Schwieriger ist es, wenn es sich um **nicht gelungene Texte** handelt: Solche Texte **können nur bedingt Auskunft darüber geben, über welche Schreibkompetenzen ein Schüler oder eine Schülerin verfügt**. So ist nicht ersichtlich, ob ein nicht gelungener Text darauf zurückzuführen ist, dass der Schüler den Schreibauftrag für sich nicht geklärt hat, einfach nur drauflos geschrieben hat, ob er nicht wusste, wie der zu verfassende Text aufgebaut sein muss, ob ihm der für die Aufgabe nötige Wortschatz nicht geläufig war, ob er allenfalls eine geringe Schreibmotivation aufwies usw.

SuS mit eher geringen Schreibkompetenzen zeigen im Verlauf eines Textproduktionsprozesses u.a. **folgende Merkmale** (Sturm, 2012):

- Sie zeigen kaum Aktivitäten, welche der Klärung der Aufgabe, des kommunikativen oder inhaltlichen Schreibziels sowie der Planung des Textes dienen. Vielmehr schreiben sie nach Erhalt der Aufgabenstellung gleich drauflos.
- Da sie einfach drauflosschreiben, klären sie Dinge nur, wenn an einer bestimmten Stelle Schwierigkeiten auftauchen. Diese Schwierigkeiten lösen sie lokal, nicht mit Blick auf den ganzen Text (was soll mit dem Text erreicht werden u.Ä.). Entsprechend spielen Aspekte wie Textaufbau oder Adressatenorientierung so gut wie keine Rolle.
- Sie überarbeiten ihren Text kaum, und wenn doch, dann v.a. auf der sprachformalen Ebene sowie auf der Wort- oder Satzebene.
- Sie weisen ein geringes Textsortenwissen auf.
- Sie schätzen den Nutzen von Schreibstrategien als gering ein und verfügen auch nur über ein geringes Strategiewissen und -repertoire.
- Sie schätzen ihre Schreibfähigkeiten oftmals auch nicht realistisch ein.

SuS mit eher geringen Schreibkompetenzen wissen oft auch wenig über sich als Schreiber/-in oder über Schreibprozesse: **Wissen übers Schreiben** hilft, um den eigenen Textproduktionsprozess je nach Aufgabe effizienter und auch zielführender gestalten zu können. Mit dieser Musteraufgabe soll solches Wissen aufgebaut werden.

B Schreibprozesse beobachten

Schreiben findet zuallerst im «Kopf» statt, besteht also zuvorderst aus kognitiven Aktivitäten. Das, was in den Köpfen der Schreibenden abläuft, ist aber nicht ohne Weiteres sichtbar. Eine Möglichkeit, Einblick in die Schreibprozesse von SuS zu erhalten, bieten kooperativ angelegte Schreibarrangements: Diese fordern die Beteiligten heraus, das eine und andere zu verhandeln (soll eine Idee in den Text aufgenommen werden, wie soll sie formuliert werden, sodass die Leser/-innen angemessen angesprochen sind usw.). **Dieses Aushandeln**

gewährt Einblick in das Denken und Vorgehen der Schreibenden.

Die Metaaufgabe baut auf einer solch kooperativen Schreibsituation auf. Zusätzlich ist sie so angelegt, dass SuS selbst andere SuS beim Schreiben beobachten können.¹ Das heisst: Zwei SuS schreiben, zwei weitere SuS beobachten die SuS, die schreiben (dazu erhalten sie Beobachtungsfragen). Um den Schreibprozess nicht zu beeinflussen, ist es wichtig, dass die Beobachter/-innen sich nicht in den Schreibprozess der beiden anderen SuS einmischen und die Schreibenden die Beobachtungsfragen nicht schon im Voraus sehen.

Damit etwas beobachtet werden kann, braucht es einen **Schreibauftrag, der ausreichend komplex ist**: Zum einen soll er für die SuS nicht allzu vertraut sein, zum anderen auch mehrere Schwierigkeiten beinhalten. Dafür eignet sich insbesondere das Verfassen von argumentativen Texten. Auf diese Weise müssen die SuS beim Schreiben mehr miteinander diskutieren und aushandeln. Da also **das Beobachten von Schreibprozessen und das gemeinsame Nachdenken übers Schreiben im Vordergrund** steht, sollen die Texte bzw. Textentwürfe nicht weiter bearbeitet werden.

Folgendes **Material** steht zur Verfügung:

- A1 Gruppenbildung, Regeln für die Gruppen
- A2 Schreibauftrag
- A3 Beobachtungsfragen
- A4 Auswertung in den Gruppen

C Durchführung

- 1) Die Aufgabe kann für die SuS wie folgt eingeführt werden: Sie sollen sich bspw. kurz vorstellen, wie sie jemandem erklären würden, wie man mit dem Handy eine Tonaufnahme (nur Ton, kein Film) macht. Entscheidend dabei ist, dass sie dies mit grosser Wahrscheinlichkeit nicht nur zeigen, sondern auch verbal erklären. Das heisst: Um etwas (besser) lernen zu können, muss man wissen, wie es funktioniert. Dazu gehört auch, dass man darüber sprechen kann. In vielen Bereichen ist es denn auch üb-

lich, dass man sich gegenseitig Tipps gibt (wie machst du es, wie mach ich es).

Das, was die SuS also aus anderen Kontexten gut kennen, wird nun mit dieser Metaaufgabe auf den Bereich Schreiben angewendet.

- 2) Nun gilt es, die Gruppen zu bilden, per Zufallslos, vorbereitet durch die Lehrperson oder selbstbestimmt durch die SuS. Es werden die beiden Gruppen B = Beobachtende sowie S = Schreibende gebildet. Das Beobachten spielt in diesem Setting eine zentrale Rolle: 4er-Gruppen sind einer 3er-Gruppe vorzuziehen, da auf diese Weise verschiedene und auch differenziertere Beobachtungen möglich sind.
- 3) Die Regeln für die Durchführung der Aufgabe sind für Regelklassen im Aufgabenblatt A1 festgehalten. Es ist den SuS gegenüber zu betonen, dass die Regeln eingehalten werden müssen, damit die Aufgabe funktioniert.
- 4) Die Gruppe S erhält den Schreibauftrag A2 und die Gruppe B erhält für den Beobachtungsauftrag A3a und A3b. Beide Gruppen sollen darauf hingewiesen werden, dass sie einander ihre Aufgabenblätter nicht zeigen. Sie sollen zudem erst beginnen, wenn beide Gruppen ihre Aufgaben gelesen haben.
Hinweis zur Arbeitsweise von Gruppe B: Die SuS dieser Gruppe sollen sich die Fragen nicht aufteilen, sondern unabhängig voneinander ihre Beobachtungen notieren. Arbeitsblatt A3a ist so aufgebaut, dass sich die SuS zuerst einen Überblick über die Beobachtungsfragen verschaffen sollen (mit konkreten Beispielen). Das Arbeitsblatt A3b ist für ihre Notizen während der Beobachtung gedacht und soll sie dabei unterstützen. Die Frage 8 ist jedoch erst während der Auswertung zu beantworten.
- 5) Wenn die S-Gruppen fertig sind, kann allen SuS das Vorgehen für die Auswertung mithilfe des Arbeitsblattes A4 erläutert werden. Die Auswertung erfolgt zunächst in den Gruppen selbst. Wichtig dabei ist, dass nicht nur die Beobachter/-innen erzählen, was sie beobachtet haben, sondern dass auch die Schreibenden selbst berichten, wie es aus ihrer Sicht war. Der Bericht der Schreibenden ist auf dem Arbeitsblatt A3b unter Punkt 8 festzuhalten.

¹ Die Grundidee dieser Aufgabe geht auf Fix (2008) zurück, der sie bei Lehramtsstudierenden einsetzte.

Damit die SuS den Zusammenhang zwischen ihrem Vorgehen beim Lösen der Schreibaufgabe und dem dabei entstehenden Textprodukt sehen können, ist es wichtig, dass der Text hinzugezogen wird, dass sie sich den Text vorlesen. Allerdings wird dieser Zusammenhang erst deutlich, wenn man die verschiedenen Textentwürfe und Beobachtungsnotizen miteinander vergleicht. In einem zweiten Schritt sollen deshalb die Ergebnisse auch in der Klasse diskutiert werden. Dabei ist es hilfreich, wenn von den Texten eine Folie erstellt wird, damit die Diskussion der Beobachtungen stärker mit dem Textprodukt verknüpft werden kann.

Eine weitere Ergänzung kann darin bestehen, die Textentwürfe und dazu passenden Beobachtungsnotizen auszustellen, diese gemeinsam zu sichten und zu vergleichen.

Folgende **Hinweise** können für die Diskussion in der Klasse hilfreich sein:

- Erfolgreiche SchreiberInnen zeichnen sich dadurch aus, dass sie in das Lösen einer Schreibaufgabe mehr Zeit investieren als schwache SchreiberInnen. Das äussert sich u.a. darin, dass sie sich zu Beginn einen Überblick verschaffen: Was muss gemacht werden, was soll der Text bewirken, wie kann das am besten erreicht werden etc.
- Komplexe Aufgaben wie jene, die die Gruppe S bewältigen sollte, verlangen nach einem gezielteren Vorgehen: Nur SchreiberInnen, die Briefe dieser Art schon sehr oft verfasst haben, können auf Textbausteine zurückgreifen und so auch eher einfach drauflos schreiben. Wenn die Aufgabe unvertraut ist, muss man mehr planen bzw. auch gezielt eine Schreibstrategie anwenden, um die Aufgabe in Portionen aufteilen und so besser lösen zu können.
- SuS, die von Anfang an ihre Aufmerksamkeit auf die Rechtschreibung oder Grammatik richten, haben weniger Ressourcen, um sich auf das Inhaltliche zu konzentrieren. Eventuell lohnt es sich, diesen Aspekt anzusprechen, auch wenn die SuS selbst nicht darauf zu sprechen kommen. Möglicherweise ist ihnen das auch nicht aufgefallen. Wird dieser Aspekt angesprochen, ist darauf hinzuweisen, dass gerade eine Planungsstra-

ategie helfen kann, die Aufmerksamkeit auf das Inhaltliche zu lenken.

Im Anschluss an diese Musteraufgabe kann mit den SuS das argumentative Schreiben mithilfe von Schreibstrategien erarbeitet werden (vgl. die Musteraufgabe 64_OS_Strat_Smash).

D Beobachten und formativ beurteilen

Im Folgenden wird anhand zweier Beispiele (vgl. A5) ausgeführt, welche Beobachtungen sich SuS notieren, welche Empfehlungen sie formulieren und wie dies didaktisch genutzt werden kann:

Beispiel 1 zeigt durch die Situierung zu Beginn des Briefes, die Entschuldigung und die explizite Signalisierung von Gesprächsbereitschaft («Vorschlag», Kontaktnummer) eine Adressatenorientierung. Letzteres ist ansatzweise auch in Beispiel 2 vorhanden, jedoch fehlt die Situierung sowie auch eine Entschuldigung. Bei Beispiel 2 fällt zudem auf, dass Anrede und Grussformel nicht einem formellen Brief entsprechen.

Entstanden sind die beiden Textentwürfe gemäss den notierten Beobachtungen wie folgt: Zur Frage, wie sie mit der Schreibaufgabe umgehen, ob sie die Aufgabe diskutieren, halten die B-SuS beider Gruppen fest, dass die S-SuS die Aufgabe durchlesen. Während Gruppe 8 danach diskutiert, *was* sie schreiben sollen, diskutiert Gruppe 2, *wie* sie es schreiben soll.

Ein zentraler Unterschied zeigt sich in Bezug auf die Fragen, ob sie klären, wie ein Brief aufgebaut ist, ob sie zuerst Argumente sammeln oder ob sie einfach drauflosschreiben. Während Gruppe 8 – so die Beobachterin – den Aufbau nicht klärt, sondern nur über den Rabatt redet und vor allem drauflosschreibt, legt Gruppe 2 zuvor einen Aufbau fest:

Zuerst Begrüssung¹, was der Kunde gekauft hat², bemerkung³, entschuldigung⁴, Rabatt⁵, Vereinbarung des Rabates/Zufriedenheit⁶

Zitat 1 aus Gruppe 2

Die Auflistung zeigt, dass es sich dabei vor allem um eine Festlegung der wichtigen Inhalte handelt. Zum Sammeln der Argumente notiert die Beobachterin der Gruppe 2:

Jaein, sie besprechen, wie sie die Sätze in einen richtigen Satzaufbau schreiben. Teils sind die Argumente schon in der Aufgabenstellung drin/ fast keine eigenen Argumente.

Zitat 2 aus Gruppe 2

Offenbar lesen dann die S-SuS ihre Notizen mehrmals durch, bevor sie den Text aufschreiben. Als sie ihren Text nochmals durchlesen, fällt ihnen auf, dass sie noch vergessen haben, den Kontakt anzugeben, was sie entsprechend ergänzen. Zur Frage, ob die S-SuS an Herrn Fässler denken, ob sie diskutieren, wie etwas formuliert werden muss, damit es Herr Fässler versteht, schreibt die Beobachterin:

Ja, den sie schreiben am Anfang auf, worum es geht. Am schluss schreiben sie auch den Rabat auf.

Zitat 3 aus Gruppe 2

Gruppe 8 – so die Beobachterin – schreibe nicht «sehr verständlich», d.h. begründe nicht, weshalb sie keine Zeit haben, die Reparatur auszuführen.

Beide Gruppen beantworten in der Auswertungsphase die Frage, ob der der Text das erreiche, was er erreichen soll, positiv: dies jedoch nicht mit Rückgriff auf das Schreibziel, Herrn Fässler zu überzeugen, sondern mit der Begründung, den Auftrag gelöst zu haben.

Welche Empfehlungen leiten die SuS auf der Basis ihrer Beobachtungen, ihres Vorgehens ab? Gruppe 8 formuliert eine Empfehlung, die letztlich auf das kommunikative Schreibziel abzielt und damit eine Schwierigkeit aus der Gruppe aufgreift: Das Ausdenken weiterer Argumente ist sinnvoll, wenn der Adressat noch stärker überzeugt werden muss.

Ich würde ihnen sagen das sie nicht nur die Überzeugung die im Auftrag stehen schreiben, sondern selber auch ausdenken.

Zitat 4 aus Gruppe 8

Gruppe 2 empfiehlt zunächst das Vorgehen ihrer eigenen Gruppe: Auftrag genau durchlesen und besprechen, wie man etwas formulieren möchte. Beim Nachdenken generell über die Musteraufgabe halten sie jedoch fest:

Der Auftrag war in ordnung & nicht schwierig. Man muss sich gut konzentrieren & überlegen,

wie der Satzaufbau ist. *Es war gut, dass sie die Sachen diskutiert haben und alles aufgezählt haben.*

Zitat 5 aus Gruppe 2, Hervorhebung A.S.

Aus didaktischer Perspektive zeigen die beiden Gruppen Folgendes:

- Die SuS, die beobachten und ihre Beobachtungen auch schriftlich festhalten sollen, müssen dies auch sprachlich formulieren können. Im Falle der Gruppe 8 ist nicht immer klar, ob das sprachliche Repertoire der Beobachterin ausreicht (es handelte sich um eine 3er-Gruppe). Das kann bei einer erstmaligen Durchführung auch nicht erwartet werden. Durch das gemeinsame Auswerten in der Gruppe können die Beobachtungen jedoch auch ergänzt bzw. differenziert werden. Oder anders formuliert: Ziel der Musteraufgabe ist es denn auch, übers Schreiben sprechen zu lernen.
- Die Gegenüberstellung solcher zwei sehr unterschiedlicher Vorgehensweisen, in Verbindung mit den dabei entstandenen Textprodukten, kann den SuS aufzeigen, dass «gut schreiben können» nicht meint, einen Text schnell herunterzuschreiben können – eine Auffassung, zu der insbesondere schwache SuS neigen. Vielmehr entsteht ein komplexerer Text in mehreren Schritten, was nicht zuletzt auch mehr Zeit benötigt.

In den Auswertungsnotizen aus der Erprobung finden sich verschiedentlich Hinweise darauf, dass die SuS das kooperative Schreiben sowie den Einblick in das Schreiben anderer schätzen:

*D. Meinung zur schreibaufgabe
Schreiberinnen
Sie fanden es gut, dass sie jemand beobachtet hat und dann die Notizen vorgelesen hat.
Beobachter
Ich fand es war eine neue Sichtweise und sehr lehrreich.*

Zitat 6 aus Gruppe 3

Literatur

- Fix, M. (2008). *Texte schreiben: Schreibprozesse im Deutschunterricht. Standardwissen Lehramt* (2. Auflage). UTB, Stuttgart.
- Sturm, A. (2012). *Schreibförderung an multikulturellen Schulen – Herausforderungen und Potenziale*. Aarau: Pädagogische Hochschule FHNW.

Lernziel

Ihr denkt darüber nach, wie ihr beim Lösen einer Schreibaufgabe vorgeht.

1) Gruppen bilden

- B Bestimmt 1–2 aus der Gruppe, die **beobachten, wie die anderen beim Schreiben vorgehen**.
Diese erhalten Beobachtungsfragen.
- S Bestimmt 2 aus der Gruppe, die **gemeinsam einen Text verfassen** sollen.
Diese erhalten den Schreibauftrag.

2) Regeln

- B Ihr **beobachtet** die beiden, die schreiben. Das heisst: Ihr mischt euch nicht ein, ihr gebt ihnen auch keine Tipps! Und: Die beiden, die schreiben, dürfen eure Beobachtungsfragen nicht sehen!
- S Ihr **schreibt gemeinsam** einen Text. Wartet aber, bis die Gruppe B ihre Beobachtungsfragen gelesen haben.
Lest erst dann euren Schreibauftrag durch.

Stellt euch folgende Situation vor:

Ihr macht eine Schnupperlehre in dem Kleinbetrieb Parkett Müller AG. Herr Fässler, ein Kunde, hat sich beschwert, dass der neu verlegte Parkettboden bei ihm zuhause zwei Kratzer hat. Er findet, dass Parkett Müller AG schuld daran ist. Die Rechnung von CHF 4'500 werde er erst zahlen, wenn die Kratzer beseitigt werden.

Der Chef findet, ihr könnt ihm die Schreibe etwas abnehmen. Er bittet euch deshalb, einen Entwurf des Briefes an Herrn Fässler zu schreiben. Der Entwurf soll so sein, dass er nicht mehr viel ändern müsse. Die Adresse werde er aber ergänzen.

Er erzählt euch, dass der Kunde sehr schwierig ist und er sich nicht sicher ist, ob wirklich sie schuld seien. Dieser Kunde habe nämlich ein Riesenvieh von Hund. In diesem Brief sollt ihr schreiben, dass eine solche Reparatur viel zu aufwendig ist. Ausserdem sind die Kratzer mit der Zeit nicht mehr so auffällig, da sie auch dunkler werden. In diesem Brief sollt ihr den Kunden davon überzeugen, die Kratzer zu akzeptieren und dafür weniger zu zahlen, nämlich 8% Rabatt auf den gesamten Betrag von CHF 4'500.

- Verfasst gemeinsam den Brief an den Kunden.
- Überzeugt den Kunden davon, den angebotenen Rabatt zu akzeptieren.

Achtung:

Bitte beginnt erst, wenn die beiden, die euch beim Schreiben beobachten, bereit sind!

Wichtig: Sie dürfen euch keine Tipps geben!

Beobachtungsauftrag

(A3a)

- a) Haltet das Vorgehen der beiden Schreibenden in Stichworten fest.
Gebt den beiden Schreibenden keine Tipps!
- b) Bevor ihr beginnt: Lest alle Beobachtungsfragen durch.
Zeigt die Beobachtungsfragen den Schreibenden nicht!

Die Schreibenden sollen warten, bis ihr bereit seid. Sobald ihr die Fragen gelesen habt: Gebt den Schreibenden Bescheid, dass sie beginnen können.

Die Beobachtungsfragen

- 1) Wie gehen die beiden mit der Schreibaufgabe um?
Wird die Aufgabe diskutiert? (Bsp.: «Was müssen wir jetzt eigentlich machen?» «Was soll mit dem Brief erreicht werden? ...)
- 2) Klären sie, wie ihr Brief aufgebaut sein soll?
- 3) Sammeln sie zuerst Argumente, die sie verwenden könnten? (mündlich oder auf einem separaten Blatt)
- 4) Oder schreiben die beiden gleich drauflos? (Sie schreiben gleich die Anrede und schreiben ihre erste Idee auf usw.)
- 5) Denken sie an den Kunden, an Herrn Fässler? Überlegen sie sich, welche Argumente für Herrn Fässler überzeugend sein könnten? Streichen oder ergänzen sie Argumente mit Blick auf Herrn Fässler?
- 6) Diskutieren sie, wie sie etwas formulieren müssen, damit Herr Fässler versteht, worum es geht?
- 7) Was machen sie jetzt?
- 8) Hier noch nichts schreiben, das ist erst für die Auswertung.

Beobachtungsauftrag

(A3b)

- 1) Wie gehen die beiden mit der Schreibaufgabe um?
Wird die Aufgabe diskutiert?

- 2) Klären sie, wie ein Brief aufgebaut sein soll?

- 3) Sammeln sie zuerst Argumente, die sie verwenden könnten?

- 4) Oder schreiben die beiden gleich drauflos?

- 5) Diskutieren sie, wie sie Herrn Fässler überzeugen können?

6) Diskutieren sie, wie sie etwas formulieren müssen, damit Herr Fässler versteht, worum es geht?

7) Was machen sie jetzt?

8) Was meinen die beiden, die geschrieben haben?

Lernziel

Ihr denkt darüber nach, wie ihr beim Lösen einer Schreibaufgabe vorgeht.

Auswerten

Besprecht eure Beobachtungen und Erfahrungen in eurer Gruppe. Geht so vor:

- 1) Lest den Text vor, den ihr geschrieben habt, vor.
- 2) Lest dann eine Beobachtungsfrage vor: Die beiden, die beobachtet haben, teilen ihre Beobachtung mit.
Wiederholt dies für jede einzelne Beobachtungsfrage.
- 3) Die beiden, die geschrieben haben, erzählen erst danach, wie sie das gemeinsame Schreiben erlebt haben.
Sie können auch Beobachtungen der anderen beiden kommentieren.
Haltet dies auf dem Beobachtungsblatt unter Punkt 8 schriftlich fest.
- 4) Überlegt gemeinsam: Findet ihr den Text gut? Wird Herr Fässler den Rabatt akzeptieren? Begründet.

- 5) Stellt euch vor, andere Schüler und Schülerinnen müssten einen ähnlichen Text schreiben. Was würdet ihr ihnen empfehlen? Was müssen sie wissen, um einen guten Text schreiben zu können? Haltet eure Überlegungen schriftlich fest:

Sehr geehrter Herr Fässler

Sie haben bei uns einen Parkettboden gekauft dabei bemerkten sie die zwei hässliche Kratzer.

Wir entschuldigen uns bei ihnen wegen diesen hässlichen Kratzer.

Leider können wir momentan den Kratzer nicht überarbeit, weil unsere Mitarbeiter viel zu tun haben und dass eine solche Reparatur zu aufwendig ist.

Die Firma macht Ihnen einen Vorschlag. Wenn Sie die Kratzer akzeptieren, können sie 5% weniger zahlen von den gesamt Betrag 4'500.–. Bei folgender Nummer können Sie uns erreichen: 044'466 33 38. Wir hoffen, dass Sie mit unserem Vorschlag zufrieden sein können.

Wir wünschen Ihnen noch einen schönen Tag.

Freundliche Grüsse

Parkett Müller AG

Beispiel 1 aus Gruppe 2

Lieber Herr Fässler

Es tut uns leid wegen den zwei Kratzern. Diese Reparatur ist zu aufwendig für die Mitarbeiter und auch keiner hat Zeit. Weil wir für die Kratzer momentan keine Zeit haben, bieten wir für Sie dafür weniger zu zahlen, nämlich 5% Rabatt auf den gesamten Betrag von CHF 4'500.

Liebe Grüsse

Parkett Müller AG

Beispiel 2 aus Gruppe 8