

Inhalt

Kontaktaufnahme und Anfrage		Seite	Lieferkonditionen		Seite	Reklamationen/ Reklamationsbearbeitung		Seite
1	Bitte um Angebot bei neuem Lieferanten	10	18	Versandanzeige	28	34	Reklamation wegen Lieferverzugs	46
2	Anfrage bei bestehendem Lieferanten	11	19	Lieferterminzusage unter Vorbehalt	29	35	Reklamation wegen Lieferverzugs – Nachfrist	47
3	Zwischenbescheid auf Anfrage	12	20	Anfrage nach Möglichkeit für Terminverschiebung	30	36	Antwort auf Reklamation – wegen Lieferverzugs	48
4	Werbebrief an neuen Kunden	13	21	Antwort auf Änderungswunsch zum Liefertermin	31	37	Reklamation wegen Falschlieferung	49
5	Unaufgefordertes Angebot an bestehenden Kunden	14	22	Anfrage nach Möglichkeit von Teillieferungen	32	38	Reklamation wegen abweichender Qualität	50
6	Nachfassbrief auf angefordertes Angebot	15	23	Änderung der Preisliste mit Begründung	33	39	Antwort auf Reklamation wegen beschädigter Sendung	51
7	Nachfassbrief – Inaktiver Kunde	16				40	Antwort auf Reklamation – Minderung angeboten	52
Angebote und Bestellungen				Zahlungskonditionen				
8	Begleitbrief zum Kostenvoranschlag	17	24	Zahlungskonditionen – Bitte um Veränderung	34	41	Reklamation wegen Annahmeverzugs	53
9	Angebot nach Anfrage eines Kunden	18	25	Bitte um Kreditgewährung – Ablehnung	35	42	Antwort auf Reklamation – Ersatzlieferung	54
10	Bestellung	19	26	Zahlungsziel – Bitte um Veränderung	36	43	Antwort auf Reklamation – Nacharbeit	55
11	Auftragsbestätigung – persönlich	20	27	Antwort auf Bitte um Stundung – positiv	37	44	Beschwerde über schlechten Service	56
12	Abrufauftrag	21	28	Antwort auf Bitte um Stundung – negativ	38	45	Reklamation – Telefonrechnung	57
13	Widerruf einer Bestellung	22	29	Abtretung einer Forderung an Bank	39	46	Rechnungsbeanstandung – Minderung	58
14	Ablehnung einer Bestellung	23	30	Abtretung – Mitteilung	40			
15	Überarbeitetes Angebot	24	31	Zahlungskonditionen – Änderung	41	47	Zahlungserinnerung	59
16	Widerruf eines Angebotes	25	32	Zahlung – Rechnungsbetrag wurde reduziert	42	48	Erste Mahnung – sachlich	60
17	Ablehnung eines Angebotes – Nachkalkulation möglich	26	33	Bürgschaft	43	49	Zweite Mahnung – an guten Kunden	61
						50	Zweite Mahnung – an normalen Kunden	62
						51	Dritte Mahnung – Alternative 1	63
						52	Dritte Mahnung – Alternative 2	64

Verträge

Seite

- | | | |
|----|--|----|
| 53 | Kaufvertrag mit Zusicherung und Gewährleistung | 66 |
| 54 | Kaufvertrag – Muster | 67 |
| 55 | Werkvertrag | 68 |
| 56 | Dienstvertrag – Muster für Beratung | 69 |
| 57 | Wartungsvertrag – Angebot | 70 |
| 58 | Begleitschreiben – Leasingvertrag | 71 |
| 59 | Aufforderung zur Wandlung eines Kaufvertrages | 72 |
| 60 | Kaufvertrag – Rechtsmängel – Nickerfüllung | 73 |
| 61 | Vollmachtserklärung gegenüber Vertragspartner | 74 |

Einladungen

Seite

- | | | |
|----|---|----|
| 73 | Einladung zur Sitzung mit Tagesordnung | 88 |
| 74 | Einladung zum Firmenjubiläum | 89 |
| 75 | Einladung zum Firmenjubiläum – zwanglos | 90 |
| 76 | Einladung – Messe | 91 |
| 77 | Absage auf Einladung – Alternative 1 | 92 |
| 78 | Absage auf Einladung – Alternative 2 | 93 |
| 79 | Einladungskarte | 94 |

Personalkorrespondenz

Seite

- | | | |
|----|---|-----|
| 84 | Anschreiben zur Bewerbung | 100 |
| 85 | Lebenslauf | 101 |
| 86 | Zwischenbescheid bei Bewerbung | 102 |
| 87 | Einladung zum Vorstellungsgespräch | 103 |
| 88 | Absage nach Vorstellungsgespräch | 104 |
| 89 | Anerkennung an Mitarbeiter | 105 |
| 90 | Erteilung einer Handlungsvollmacht | 106 |
| 91 | Anmeldung einer Prokura | 107 |
| 92 | Prokuravertrag | 108 |
| 93 | Kündigung durch Arbeitgeber – betriebsbedingt | 109 |
| 94 | Zeugnis, einfach | 110 |
| 95 | Zeugnis, qualifiziert | 111 |

Allgemeine Anfragen und Auskünfte

- | | | |
|----|------------------------------------|----|
| 80 | Bitte um Auskunft wegen Liquidität | 95 |
| 81 | Anfrage an Seminarhotel | 96 |
| 82 | Bitte um Termin für einen Besuch | 97 |
| 83 | Bitte um Referenz | 98 |

Korrespondenz zu persönlichen Anlässen

- | | | |
|-----|--|-----|
| 96 | Brief zu Weihnachten/ Jahreswechsel | 112 |
| 97 | Glückwünsche zur Beförderung | 113 |
| 98 | Glückwunsch zur Beförderung seitens der Geschäftsführung | 114 |
| 99 | Glückwunsch – Hochzeit eines Kollegen | 115 |
| 100 | Beileid an Ehefrau des verstorbenen Kollegen | 116 |

Allgemeine Informationen

- | | | |
|----|--|----|
| 62 | Mitteilung über Firmenübernahme | 75 |
| 63 | Veräußerungsanzeige bei Kfz | 76 |
| 64 | Geschäftsbericht – Begleitbrief | 77 |
| 65 | Dank an Geschäftspartner | 78 |
| 66 | Anschriftenänderung | 79 |
| 67 | Unlauterer Wettbewerb | 80 |
| 68 | Einführung des neuen Vertreters | 81 |
| 69 | Meldung eines Schadens an die Versicherung | 82 |
| 70 | Empfehlung | 83 |
| 71 | Erhöhung der Miete | 84 |
| 72 | Widerspruch gegen Verwarnungsgeld | 85 |

Anhang

Seite

- | | |
|--|-----|
| Die Gestaltung Ihres Briefes | 118 |
| DIN 5008 – Schreib- und Gestaltungsregeln für die Textverarbeitung | 121 |
| Der Briefbogen | 122 |
| Das kleine Anrede-Lexikon | 124 |
| Die wichtigsten Regeln der Rechtschreibreform | 128 |
| Formen, Maße und Gewichte von Briefsendungen | 132 |
| Briefzusatzleistungen | 133 |
| Beispiel für eine Standardbriefsendung | 134 |
| Stichwortregister | 136 |