

Inhalt

Vorwort	10	Arbeits-	
		bescheinigung	37
Lexikon	12	Arbeitsvertrag	38
Abkürzungen	12	Argumentations-	
Ablehnung	13	kette	39
Abmahnung	15	Auftrag	39
Abonnement	18	Auftragsbestätigung . .	40
Absage	18	Auskunft	41
Absätze	22	Auswahl	
AIDA	23	des Mediums	41
Akronym	23		
Änderung	25	Begleitschreiben	42
Anfrage	26	Beileid	43
Angebot	27	Bericht	45
Angemessenheit . . .	28	Bescheinigung	45
Anlagenvermerk . . .	30	Beschwerde	46
Anmeldung	30	Bestätigung	46
Annonce	31	Bestellung	47
Anrede	32	Betreff	48
Anschriftfeld	34	Beurteilung	48
Antrag	35	Beweiskraft	48
Anzeige	36	Bewerbung	48
Apostroph	36	Bezugzeichenzeile . . .	54
Appell	37	Bindestrich	55

Bitte.....	56	Doppelpunkt.....	77
Blockssatz.....	58	Effektivität.....	78
Brief	58	Ehrung	78
Briefanfang	59	Einladung	78
Briefbogen	59	Einleitung	82
Briefende.....	59	Einrückung	82
Briefgeheimnis	60	Einspruch	82
Briefkopf.....	61	E-Mail	83
Brieflänge	61	Empfänger.....	87
Briefmarken/		Empfänger-	
Freistempler	62	orientierung	87
Bürgschaft.....	63	Empfangs-	
		bestätigung	87
c/o	64	Empfehlung.....	88
Chiffreanzeige.....	65	Entschuldigung	89
Clustering	66	Erinnerung	92
Corporate		Erster Satz	93
Communications..	68	Etiketten	95
Corporate Identity ...	69		
		Fachsprache.....	95
Dank	69	Fax	96
Datum.....	72	Firma	97
Diktatzeichen	73	Flattersatz	97
DIN 5008	74	Floskeln.....	97
DIN 676.....	76	Folgeseiten	98
Dokumentenvergleich	76	Formular.....	99

Foto	99	Komma	125
Fragen	101	Kommunikation	126
Fremdwörter	103	Kommunikations-	
Fristen	103	strategie	127
Füllwörter	104	Kommunikations-	
		tempo	127
Gedankenstrich	104	Konjunktiv	128
Gestaltung	105	Kopie	129
Getrennt- und		Kreativität	130
Zusammen-		Kunden-	
schreibung	106	freundlichkeit	134
Gliederung	108	Kunden-	
Glückwunsch	109	orientierung	134
Groß- und		Kündigung	136
Kleinschreibung . . .	112	Kurzdarstellung	138
Gruß	113		
Grußformel	115	Lebenslauf	139
		Letzter Satz	142
Hauptteil	117	Lieferung	144
Hervorhebungen . . .	117	Lob	145
		Logik	146
Informationsblock . . .	117		
Internet	118	Mahnung	148
		Mängelrügen	148
Klage	120	Mind Mapping	148
Klammern	123	Mitteilung	152

Moderner Briefstil	153	Rechenzeichen	178
Musterbriefe	154	Rechnung	178
		Rechtschreibreform	179
Nachfassbriefe	155	Rechtschreibung	181
Negativstil	157	Reklamation	183
Netzwerken	159	Reklamations-	
Neue Medien	161	bearbeitung	185
Nominalstil	161	Roter Faden	187
Normseite	163	Routine	190
		Rücksendung	191
Online-Bewerbung	163	Rücktritt	191
Osborn-Checkliste	164		
		Satzlänge	193
Papierdeutsch	164	Satzstruktur	194
Persönlich	165	Satzzeichen	196
Personal-		Schrift	196
korrespondenz	167	Schriftart	198
Porto	168	Schriftgröße	199
Postvollmacht	168	Seiten-	
Pressemitteilung	169	nummerierung	199
Protokoll	172	Seitenränder	200
PS	175	Semikolon	201
		Situation	202
Quittung	176	Smiley	204
		Software	205

Telefon	209	Weihnachtsgruß	227
Telefax.....	212	Werbebrief	233
Textbausteine.....	212	W-Fragen.....	236
Texthandbuch	215	Widerruf.....	236
Textdramaturgie	215	Widerspruch.....	237
Textverarbeitung.....	217	Win-Win-Strategie...	240
Titel.....	217		
		Zahlen.....	241
Uhrzeit	219	Zeilenabstand	243
Unterschriften.....	219	z. Hd.	243
Unterschriften- vollmacht	220	Zeichensetzung	243
Verbalstil.....	223	Zeugnis	244
Vereinbarung	223	Zusage	249
Verschachtelungen...	224	Zwischenbescheid ...	251
Verteiler	225	Register	253
Vollmacht	226		