

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	V
Teil A. Einführung	1
1. Geschäftskorrespondenz – ein Aspekt der Unternehmenskultur	1
2. Arten und Formen der Korrespondenz	5
2.1 Textsorten	5
2.2 Informationsübermittlung durch Telefax oder elektronische Post (email)	6
Teil B. Stil	11
1. Richtiges Deutsch und stilistisch gutes Deutsch	11
2. Sprach- und Stilkompetenz	15
3. Wie man Stil bewerten kann	17
4. Sprach- und Stilwandel	20
Teil C. Phasen der Textproduktion	23
1. Grundvoraussetzungen für vorbildliche Geschäftskorrespondenz	23
2. Vom Denken zum Formulieren	24
3. Die Textplanung	27
4. Die Textrealisierung	29
4.1 Äußere Gliederung und innerer Zusammenhang	29
4.2 Die Stilprinzipien: Klarheit und Ordnung	33
Teil D. Sprache als zielgerichtetes Handeln	37
1. Forderungen an die Kommunikationspartner	37
2. Die Individualität des Textproduzenten	39
3. Der Adressat	43
4. Angemessenheit – das zentrale Stilprinzip für das Gelingen von Kommunikation	50

Teil E. Sicherheit im Sprachgebrauch	53
1. Die Wortwahl: Treffsicherheit im Ausdruck	53
2. Die Bedeutung der Satzkonstruktion	66
3. Sprachökonomie, Sachlichkeit und Funktionalität	74
4. Rationalisierung des Sprachgebrauchs	82
 Teil F. Standards	 95
1. Standardbriefe im Warenverkehr	95
1.1 Briefwechsel vor Angeboten	96
1.2 Angebote	102
1.3 Bestellungen	105
1.4 Zwischenbescheide	109
1.5 Lieferanzeigen (Versandanzeigen)	111
1.6 Lieferverzug	113
1.7 Annahmeverzug	115
1.8 Mängelrügen (Reklamationen)	117
1.9 Zahlungsverkehr	123
1.10 Einholung von Auskünften	131
2. Korrespondenz in der Öffentlichkeitsarbeit	134
2.1 Mitteilungen an die Presse	135
2.2 Ausführliche Presseinformationen	137
2.3 Werbe- und Begleitbriefe	140
2.4 Einladungen	145
3. Schreiben zu besonderen Anlässen	148
3.1 Glückwunschsreiben	150
3.2 Kondolenzsreiben	153
4. Korrespondenz im Personalbereich	155
4.1 Schreiben an Stellenbewerber	156
4.2 Kündigung des Angestelltenverhältnisses	159
4.3 Zeugnisse	160
5. Innerbetrieblicher Schriftverkehr	168
5.1 Aktennotizen	168
5.2 Telefon- und Gesprächsnotizen	172
5.3 Hausmitteilungen	177
5.4 Rundschreiben	177

5.5 Betriebsanweisungen	179
5.6 Berichte	180
6. Mittel rationeller Korrespondenz	184
6.1 Handschrift-Textverarbeitung	184
6.2 Schemabriefe und Textbausteine	188
7. Wie man ein rationelles Protokoll schreibt	192
7.1 Protokollarten	192
7.2 Protokollsprache	198
7.3 Die Rechtskraft eines Protokolls	211
Teil G. Regeln, Tipps und Empfehlungen	215
1. Praktische Stilkunde	215
2. Formale Grundregeln	242
2.1 Diktierregeln (DIN 5009)	242
2.2 Schriftverkehr und Normung	249
2.3 Geschäftsbriefe (Layout) – Schreib- und Gestaltungs- regeln für die Textverarbeitung (DIN 5008)	250
3. Geschäftsbriefe – Beispiele aus der Praxis und ihre Korrekturen	259
4. Grundlagen der Typographie	270
Literaturempfehlungen	289
Stichwortverzeichnis	291