

Inhalt

E-Mail

1. Grußformeln
2. Anfrage
3. Anfragen beantworten
4. Angebot ablehnen
5. Auftragserteilung
6. Auftragsbestätigung
7. Auftragsstornierung
8. Reklamationen
9. Schadensregulierung
10. Gratulation
11. Wertschätzung
12. Danksagungen
13. Bekanntmachungen
14. Einladungen
15. Termine vereinbaren
16. Termine verschieben/absagen
17. Eingangsbestätigung
18. Reservierungen
19. Adressänderung
20. Mitgliedschaft
21. Bewerbungsanschreiben

- 22. Lebenslauf
- 23. Empfehlungsschreiben
- 24. Unaufgeforderte Bewerbungen

Fax

- 25. Musterfax
- 26. Mahnschreiben

Telefon

- 27. Angerufen werden
- 28. Anrufen
- 29. Nachrichten aufnehmen
- 30. Rückruf
- 31. Rufweiterleitung
- 32. Unhöflichkeiten
- 33. (Vor-)Bestellungen
- 34. Termine
- 35. Anrufbeantworter
- 36. Beschwerden
- 37. Messe

Service

- 38. Buchstabierhilfen
- 39. Zeitangaben
- 40. Umrechnen von Maßen
- 41. Feiertage
- 42. Begriffsalphabet
- 43. Titel
- 44. Abschließende Sätze
- 45. Abkürzungen
- 46. Bücher und Links, die weiterhelfen