

# Inhalt

---

<b>Vorwort zur vierten Auflage</b>	5
<b>Vorwort zur dritten Auflage</b>	7
<b>Vorwort zur zweiten Auflage</b>	8
<b>Vorwort zur ersten Auflage</b>	9
<b>Kapitel 1</b>	
<b>Ist Ihre Korrespondenz wirklich die Visitenkarte Ihres Unternehmens?</b>	15
<b>Kapitel 2</b>	
<b>So erreichen Sie, dass Ihre Korrespondenz gelesen wird!</b>	19
Stellen Sie den Empfänger in den Mittelpunkt	19
Der gelungene Einstieg	20
Das gelungene Briefende – der letzte Eindruck ist entscheidend	26
<b>Kapitel 3</b>	
<b>Korrespondenz von A – Z</b>	31
Abkürzungen	31
Absätze	35
Abschnitte	35
Absender	36
Anführungszeichen	39
Anlage(n)	40
Anrede	42
Anschriftfeld	48
Aufzählungen	57
Auslandsanschrift	58
Betreff bei Briefen und E-Mails	58
Bankleitzahl	60
Beglaubigungsvermerke	61
Berufsbezeichnungen/Amtsbezeichnungen	61
Bezugszeichen	63
Bindestrich	68
Blocksatz oder Flattersatz?	69
Briefabschluss	70
Einrücken und Zentrieren	72
Geschäftsangaben	75

## 12 Inhalt

Hervorhebungen	76
Inhaltsverzeichnisse	76
Satzzeichen	85
Schriftarten, -größen und -stile	86
Seitennummerierung	86
Schriftzeichen für Wörter	86
Straßennamen	88
Währungsbezeichnungen	89
Zeilenabstand	89
Zeilenanfang und -ende	90
Zentrieren	90
Ziffern und Zahlen	90
Unterschriften und Zeichnungsvollmachten	93

### Kapitel 4

#### **Entrümpeln Sie Ihre Korrespondenz** 95

Vermeiden Sie Streckformen 95

So rücken Sie Doppelformulierungen und unnötigem Ballast zu Leibe 97

Überflüssige Adjektive 97

Überflüssige Vorsilben 98

Überflüssige Synonyme 99

Überflüssige Partizipien 100

Einfache Wörter statt komplizierte Ausdrücke 102

Vorreiter 102

Verzichten Sie auf Füllwörter 104

Weitere stilistische Unebenheiten, die Sie kennen sollten! 107

Missverständlich gebrauchte Partizipien 107

Indikativ statt Konjunktiv 108

Vermeiden Sie falsch gebrauchte Superlative! 109

Meiden Sie Kanzleideutsch! 110

Verzichten Sie auf Uraltfloskeln und Ärmelschonerdeutsch 114

Aktiv statt Passiv! 122

### Kapitel 5

#### **So werden Ihre Briefe noch kundenorientierter** 125

Kundenorientiert schreiben in der „Sie“-Form 125

Formulieren Sie positiv! 127

Formulieren Sie kundenorientiert! 130

Wer fragt, der führt! 131

Fragen und bitten, statt fordern und erwarten! 132

<b>Kapitel 6</b>	
<b>Brieftypen von A – Z</b>	133
Absagen	133
Angebote	148
Beschwerden	152
Professionelle Reklamationsbearbeitung	157
Dankesbriefe	166
Einladungen	172
Entschuldigungsbriefe	179
Glückwunschbriefe	181
Hotelreservierungen	193
Kondolenzbriefe	197
Preisanpassungen	202
Terminzusagen und -bestätigungen	205
Weihnachten und Neujahr	210
Zahlungserinnerungen und Mahnungen	214
<b>Literaturverzeichnis</b>	223
<b>Stichwortverzeichnis</b>	225
<b>Danksagung und Schlusswort</b>	228
<b>Die Autorin</b>	229