

Inhalt

Nichts ist wichtiger als gute Kommunikation!	9
Fingerspitzengefühl und Takt sind gefragt	9
Ziel dieses Buches	9
1 So schreiben Sie „First-Class“-Geschäftsbriefe	11
Moderne Briefkultur im Unternehmen	11
Unternehmenssprache als Teil der Corporate Identity	12
Die Entwicklung des heutigen Briefstils	13
Kundenorientiertes Formulieren	15
Acht Grundregeln für einen guten Briefstil	17
Zeitgemäße Formulierungsvorschläge	20
Auch Formvorschriften gehören dazu!	23
Lernen Sie, Fehler in Briefen zu erkennen	24
Diktieren will gekonnt sein	24
Mit DIN 5008 ist Ihre Korrespondenz professionell	27
Korrekt alphabetisch sortieren	29
2 Anrede, Titel, Anschrift – korrekt und zeitgemäß	33
Persönliche Anrede	33
Die Grußformel	50
Einladungsschreiben zu besonderen Anlässen	52
3 Der kaufmännische Schriftverkehr:	
Von der Anfrage bis zur Buchungsbestätigung	53
Musterbriefe in Bestform	53
Die äußere Form muss stimmen	53
Die Anfrage	55

Inhalt

Das Angebot	59
Die Bestellung	63
Die Auftragsbestätigung	67
Die Mängelrüge	69
Der Lieferverzug	77
Der Annahmeverzug	79
Geschicktes Mahnen – am besten mit „Gefühl“	80
Der Werbebrief	89
Die Auskunft	98
Die Terminvereinbarung	100
Die Hotelbuchungsbestätigung	101
Die Beendigung eines Leasingvertrags	104
„Worst-Practice-Beispiele“: Briefe einer Versicherung	105
4 Protokolle, Akten- und Telefonnotizen richtig formulieren	109
Das perfekte Memory	109
Protokollarten	109
Muster für Ergebnisprotokoll	112
Muster für Formularprotokoll	113
Muster für Aktennotiz	114
Muster für Telefon- und Gesprächsnotiz	115
Anrufliste	116
Hilfreiche Begriffe zur schnellen Protokollerstellung	116
Englische Korrespondenz	119
5 Geschäftskorrespondenz per E-Mail	121
Der Kl@mmer@ffe ist nicht mehr wegzudenken!	121
Ihre E-Mail von A bis Z	121
Internetknigge für E-Mails	124
Stressfaktor E-Mail-Bearbeitung?	125
6 Persönliche Briefe für Jubiläen, Geburtstage und sonstige Anlässe	127
Etikette für persönliche Briefe	127
Geburtstage und Danksagung	129

Heirat und Danksagung	133
Geburt und Danksagung	134
Kondolenz/Beileid	136
Geschäfts-/Betriebs- sowie Dienstjubiläen	139
Genesungswünsche	142
Absage von Einladungen	143
Geschäftsaufnahme/Existenzgründung	145
Weihnachts- und Neujahrsgrüße	146
Weihnachts- und Neujahrsgrüße in englischer Sprache	149
Messekommunikation	150
7 Bewerbungsschreiben und Musterbriefe	153
Bewerberauswahl per Algorithmus – KI (Künstliche Intelligenz) ..	153
Digitale Netzwerke	153
Bewerbungsanschreiben	154
Bewerbungsabsage	156
Bewerbungsabsage unter Berücksichtigung des Datenschutzes ..	157
Einladung zum Vorstellungsgespräch	158