

1	Personal	6
1.1	Bewerbung und Einstellung	10
1.1.1	Stellenbeschreibung und Stellenanzeige	10
1.1.2	Bewerbung	11
1.1.3	Lebenslauf	16
1.1.4	E-Mail-Bewerbung	20
1.1.5	Bewerbungsmappe	21
1.1.6	Einladung zum Vorstellungsgespräch	22
1.1.7	Zusagen	24
1.1.8	Absagen	26
1.2	Mitarbeiter verlassen die Firma	29
1.2.1	Ordentliche Kündigung	29
1.2.2	Außerordentliche Kündigung	32
1.2.3	Abmahnungen	34
1.3	Arbeitszeugnisse	36
1.3.1	Qualifizierte Arbeitszeugnisse	36
1.3.2	„Geheimsprache“ in Arbeitszeugnissen	40
2	Inner- und außerbetriebliche Mitteilungen	46
2.1	Individuelle Mitteilungen	50
2.1.1	Akten-, Gesprächs- und Telefonnotizen	50
2.1.2	Aktenvermerk	54
2.1.3	Rundschreiben und Hausmitteilung	55
2.1.4	Protokoll	56
2.1.5	Report	60
2.1.6	Blitzantwort	63
2.2	Vordrucke	63
2.2.1	Auswahltext	65
2.2.2	Kurzmitteilung	67
2.2.3	Faxmitteilung	68
3	Kaufgeschäfte	72
3.1	Anfrage	78
3.1.1	Anfrage als Geschäftsbrief	78
3.1.2	Anfrage als E-Mail	79
3.1.3	Anfrage als Serienbrief	80
3.2	Auskunft	80
3.3	Angebot	81
3.3.1	Angebot als Geschäftsbrief	81
3.3.2	Angebot als E-Mail	83
3.3.3	Allgemeine Geschäftsbedingungen	84
3.3.4	Nachfassbrief	84
3.4	Bestellung	86
3.4.1	Bestellungsannahme (Auftragsbestätigung)	88
3.4.2	Widerruf	88
3.5	Besondere Kaufgeschäfte	92
3.6	Rechnung	92
3.6.1	Rechnung als Geschäftsbrief	93
3.6.2	Rechnung als E-Mail	94
3.6.3	Absicherung des Kaufpreises	94
3.7	Lieferungsverzug	95
3.8	Annahmeverzug	97
3.9	Reklamation	99
3.9.1	Reklamation als Geschäftsbrief	100
3.9.2	Reklamationsmanagement	101
3.10	Zahlungsverzug	106
3.10.1	Außergerichtliches Mahnverfahren	106
3.10.2	Gerichtliches Mahnverfahren	110

4	Werbung	114
4.1	Werbebriefe	118
4.1.1	Bestandteile eines Werbebriefes	118
4.1.2	Gut strukturierte Werbebriefe mit der AIDA-Formel	119
4.1.3	Die Bedeutung von Corporate Design (CD)	122
4.2	Newsletter	122
4.2.1	Corporate Communication (CC)	125
4.2.2	Corporate Behaviour (CB)	125
5	Behörden und freie Berufe	127
5.1	Behörden	131
5.2	Freie Berufe	135
5.2.1	Rechtsanwälte und Notare	135
5.2.2	Ärzte und Zahnärzte	141
6	Termine	145
6.1	Korrespondenz rund um Termine	149
6.1.1	Terminvereinbarungen	149
6.1.2	Terminzusagen	151
6.1.3	Terminabsagen: Eine Frage der Höflichkeit	152
6.2	Geschäftsreisen	153
6.2.1	Besuche ankündigen	153
6.2.2	Hotel buchen	153
6.3	Einladungen	154
6.3.1	Teilnehmer einladen	154
6.3.2	Teilnahme bestätigen	157
6.3.3	Messestand besuchen	158
6.3.4	Referenten einladen	160
7	Privatbriefe	163
7.1	Kündigung eines Mietvertrages	168
7.2	Mitteilung an eine Versicherungsgesellschaft	169
7.3	Entschuldigungsschreiben für die Berufsschule	171
7.4	Widerspruch gegen einen Gebührenbescheid	172
7.5	Anforderung von Infomaterial	173
8	Besondere Schreiben	175
8.1	Gratulationen	179
8.1.1	Geburtstage der Mitarbeiter oder Geschäftspartner	179
8.1.2	Firmen- und Dienstjubiläen	179
8.1.3	Geburt	179
8.1.4	Hochzeit	179
8.2	Sagen Sie „Danke“	185
8.2.1	Danke für die Gratulation	185
8.2.2	Danke für den Besuch	185
8.3	Kondolenz	188
9	Die bessere Variante	191
9.1	Briefeinleitung und Briefschluss	195
9.2	Ihr Empfänger spielt die Hauptrolle	196
9.3	Sie benutzen Verben	197
9.4	Doppelt gemoppelt	198
9.5	Niemand muss „müssen“	198
9.6	Sie schreiben aktiv und lebendig	199
9.7	Sie prüfen, ob der Konjunktiv erforderlich ist	199
9.8	Überflüssige Höflichkeitsfloskeln	200

9.9	Sie formulieren einfach und klar	200
9.10	Füllwörter blähen auf	201
9.11	Sie setzen Superlative sparsam und richtig ein	201
9.12	Sie achten auf die richtige Satzlänge	202
9.13	Sie verwenden Kausalsätze sinnvoll	202
9.14	Sie formulieren positiv	203
9.15	Vorsicht bei Partizipialsätzen	204
9.16	Fachausdrücke, Fremdwörter und Anglizismen	204
9.17	Sie verwenden das ausgeschriebene Wort	205
9.18	Checklisten für einen gelungenen Geschäftsbrief	205
Sachwortverzeichnis		211