

Inhalt

- Über die Autorin 7
- Einleitung 9
- 1. Wie schreibe ich leserorientierte Briefe? 13
 - An wen schreibe ich? 15
 - Aus welchem Anlass schreibe ich? 16
 - Welche Form wähle ich? 18
 - Was möchte ich erreichen? 19
 - Brief oder E-Mail? 22
- 2. Der Brief als Visitenkarte 25
 - Der Name 26
 - Die Anrede 29
 - Positiv und verständlich formulieren 34
 - Klare Struktur 40
 - Einige Stilregeln 43
 - Floskeln, Füllsel und andere Sünden 47
 - Der Umgang mit Fremdwörtern und Fachbegriffen 55
 - Künstliche Intelligenz 62
- 3. Angemessene Sprache 69
 - Die Sprache der Zielgruppe 71
 - Respektvolles Schreiben 73
- 4. Die äußere Form des Geschäftsbriefes nach DIN 5008 89
 - Die Bestandteile eines Briefes 90
 - Die Gestaltung eines Briefes 101
 - Was die DIN 5008 noch regelt 105
- 5. Geschäftsbriefe per E-Mail 113
 - DIN 5008 auch bei E-Mails 114
 - Die äußere Form 117
 - Die Signatur 118
 - Knigge und Netiquette 120
 - Die Abwesenheitsmeldung 127
 - Die E-Mail als Marketing-Instrument 129
 - Kurznachrichtendienste 131

6. Unangenehme Korrespondenz	135
Die Reklamation	138
Die Beschwerde	143
Der angemessene Ton	149
Nachdruck verleihen	158
7. Schreiben zu besonderen Anlässen	167
Einladungen, Zusagen und Absagen	169
Glückwünsche	180
Kondolenzschreiben	191
8. Musterbriefe	195
Geburtstage	196
Kondolenzschreiben	208
Anhang	217
Danke	219