

# Inhalt

- 1. Einleitung ..... 5
- 2. Wie schreibe ich leserorientierte Briefe? ..... 9
  - An wen schreibe ich? .....11
  - Aus welchem Anlass schreibe ich? .....12
  - Was möchte ich erreichen? .....14
  - Brief oder E-Mail? .....17
- 3. Der Brief als Visitenkarte .....21
  - Der Name .....22
  - Die Anrede .....25
  - Positiv und verständlich formulieren .....29
  - Klare Struktur .....36
  - Einige Stilregeln .....39
  - Floskeln, Füllsel und andere Sünden .....43
  - Der Umgang mit Fremdwörtern und Fachbegriffen .....50
- 4. Die äußere Form des Geschäftsbriefes nach DIN 5008 .....57
  - Die Bestandteile eines Briefes .....58
  - Die Gestaltung eines Briefes .....69
  - Was die DIN 5008 noch regelt .....74
- 5. Geschäftsbriefe per E-Mail .....81
  - DIN 5008 auch bei E-Mails .....82
  - Die äußere Form .....85
  - Die Signatur .....86
  - Knigge und Netikette .....87
  - Die Abwesenheitsmeldung .....94
  - Die E-Mail als Marketing-Instrument .....96
  - Die SMS .....98
  - Zukunft der E-Mail .....99

<b>6. Unangenehme Korrespondenz .....</b>	<b>103</b>
Die Reklamation .....	106
Die Beschwerde .....	111
Der angemessene Ton .....	116
Nachdruck verleihen .....	125
<b>7. Schreiben zu besonderen Anlässen .....</b>	<b>133</b>
Einladungen, Zusagen und Absagen .....	135
Glückwünsche .....	146
Kondolenzschreiben .....	157
<b>8. Musterbriefe .....</b>	<b>161</b>
Jubiläen .....	162
Geburtstage .....	166
Kondolenzschreiben .....	176
<b>9. Anhang .....</b>	<b>185</b>
Literatur .....	186
Internetadressen .....	188
<b>Die Autorin .....</b>	<b>189</b>
<b>Danke .....</b>	<b>190</b>