

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. Geschäftsbriebe 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

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