

Inhalt

Vorwort	11
1 Einleitung	13
 Unterstützung für Multitalente	14
 Was bietet dieses Buch?	15
 Vorlagen und Mustertexte online verfügbar.....	16
2 Der Auftritt Ihres Unternehmens	19
 Corporate Identity: das Erscheinungsbild Ihrer Firma	20
 Was gehört zur Corporate Identity?	20
 Gleicher Auftritt auf allen Kanälen	22
 So gestalten Sie einen wirkungsvollen Geschäftsbrief.....	23
 Regeln für die Darstellung	23
 Die Empfängeradresse	24
 Die Datumszeile	26
 Wichtig: der Betreff	26
 Die Anrede	26
 Die Grussformel und das Beilagenverzeichnis	28
 Das Postskriptum (PS).....	30
3 Modern und effizient schreiben	33
 Kurz und direkt – so schreibt man heute	34
 Sieben Regeln für Texte, die gelesen werden	34
 So treffen Sie den richtigen Ton	38
 Schluss mit Floskeln!	38
 Vorsicht mit Zahlen, Ziffern und Abkürzungen	42
 08/15-Briefe verärgern Ihre Geschäftspartner	43
 Das Wichtigste zur Rechtschreibung	45
 Dutz man sich heute gross oder klein?	47
 Punkt, Strichpunkt, Gedankenstrich – die Satzzeichen	48
 Braucht eins oder nicht? Das Komma	49

So gehts leichter: die Arbeit vor und nach dem Schreiben	51
Unterlagen bündeln und zusammenfassen	51
Erstellen Sie eine Textdisposition	52
Nicht zu vermeiden: die Arbeit nach dem Schreiben	53
Textbausteine und Standardformulierungen	58
Textbausteine für die Einleitung	58
Textbausteine für den Mittelteil	59
Textbausteine für den Schluss	59
4 E-Mails im Geschäftsalltag	61
Per Mail oder doch besser per Brief?	62
Regeln für Ihre Mails	63
Mails, die gut ankommen	63
Tipps, damit Sie die Empfänger nicht verärgern	64
So behalten Sie Ihre Mailpost im Griff	66
Geschäftskorrespondenz per SMS?	70
5 Anfragen, offerieren und bestellen	73
Anfragen stellen und auf Offerten reagieren	74
Wenn die Offerte ausbleibt	75
Zwischenberichte und Absagen	75
Angebote unterbreiten	80
Wie verbindlich ist die Offerte?	80
Wie lange ist die Offerte gültig?	81
Offerten übersichtlich darstellen	81
Nachfassen erlaubt	82
Der Kostenvoranschlag	89
Was darf der Kostenvoranschlag kosten?	89
Wenn Sie den Voranschlag nicht einhalten können	90
Bestellen und widerrufen	93
Wenn Sie sich anders besinnen	93

6 Verträge abschliessen, rügen und reklamieren	99
Aufträge, Werkverträge und Kaufverträge	100
Was ist ein Auftrag?	100
Was ist ein Werkvertrag?	101
Rechte und Pflichten beim Kaufvertrag	102
Mängel rügen	113
Lieferverzug und Rücktritt vom Vertrag	118
Fixgeschäft: keine Mahnung nötig	118
Mahngeschäft	119
Richtig reklamieren	122
7 Von Rechnungen, Forderungen und Betreibungen	127
Vorbeugen ist besser als heilen	128
Die Bonitätsprüfung	128
Rechnung und Mahnung	131
Welche Zahlungsfristen gelten?	131
Darf der Kunde Skonto abziehen?	131
Die Rechnung übersichtlich aufstellen	132
Bei Zahlungsverzug mahnen	132
Mahnspesen und Verzugszinsen	134
Der Kunde bittet um Zahlungsaufschub	134
Die Betreibung	140
Das gehört ins Betreibungsformular	140
Der Zahlungsbefehl	141
Rechtsöffnung verlangen	142
Die Schlichtungsverhandlung	143
Vor dem Zivilgericht	145
Wenn Sie eine Rechnung nicht bezahlen können oder wollen	150
Zahlungsvorschläge unterbreiten	150
Eine ungerechtfertigte Forderung bestreiten	151
Rechtsvorschlag: sich gegen eine Betreibung wehren	152
Feststellungsklage ja oder nein?	153

8 Vom Umgang mit Kunden	163
Neue Kunden gewinnen: Werbebriefe und Kundendatei	164
Auch mit kleinem Budget möglich	164
Präsenz auf Social-Media-Plattformen	166
Nachhaken	166
Von Anfang an anlegen: die Kundendatei	167
Pflegen Sie Ihre Kundenbeziehungen	173
Sympathische Kundenkontakte verteilt übers Jahr	173
Wirkungsvolle Infobriefe und Newsletters	174
Unangenehme Botschaften gut kommunizieren	176
Frühere Kunden wiedergewinnen	176
Reklamationen sind eine Chance	184
Auf ungerechtfertigte Reklamationen reagieren	185
So organisieren Sie den perfekten Kundenanlass	189
Geeignete Lokale anfragen und reservieren	189
Bewilligungen einholen und Künstler engagieren	191
Attraktive Einladungen	192
Um Antwort wird gebeten	193
VIP-Anlass	193
Der Anlass findet nicht statt	194
Nicht zufrieden mit dem Gebotenen	195
Wenn Sie selber eingeladen werden	195
Öffentlichkeitsarbeit und Pressemitteilungen	208
Regeln für wirkungsvolle Pressetexte	208
Besonders schwierig: negative Botschaften	210
So kommt die Mitteilung zur richtigen Person	211
Sponsoring betreiben, Spendengelder sammeln	216
Wirkungsvolles Sponsoring	216
Non-Profit-Organisationen: Spendenaufrufe und Dankesschreiben	217
9 Schreiben aus der Personalabteilung	225
Personalsuche: Stelleninserate, Antworten auf Bewerbungen	226
Präzise Stelleninserate	227

Auf Bewerbungen antworten	228
Bewerbungen für Lehrstellen	229
Arbeitsvertrag, Lohnabrechnung, Qualifikationsformular	237
Arbeitsverträge: klar und vollständig	237
Lohnabrechnung	238
Probezeitbericht	239
Mitarbeiter beurteilen: Qualifikationsformulare	239
Briefe an Mitarbeitende	254
Gratulieren und kondolieren	254
Gesuche bewilligen	255
Interne Mitteilungen	261
Das Ende eines Arbeitsverhältnisses	269
Wenn es zur Kündigung kommt	269
Fristlose Entlassung und Freistellung sind nicht dasselbe	271
Die Schlussabrechnung	272
Arbeitszeugnisse und Referenzauskünfte	281
Wahr, klar, vollständig und wohlwollend	281
Stolperstein Referenzauskunft	284
10 Vertraulich: interne Dokumente.....	291
Aktennotizen	292
Tipps für verständliche Aktennotizen	292
Sitzungsprotokolle	296
Weniger Stress beim Schreiben	297
Anhang	303
Adressen und Links	304
Literatur	312
Stichwortverzeichnis	314