

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 |
| Duzt man sich heute gross oder klein? | 47 |
| Punkt, Strichpunkt, Gedankenstrich – die Satzzeichen | 48 |
| Brauchs 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 Presstexte | 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 Dankeschreiben | 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 |