

Inhaltsverzeichnis

So benutzen Sie dieses Buch	6
Allgemeine Regeln	7
Musterbrief; Gestaltung und Stil eines deutschen Briefes	

Themen

1. Informationen einholen	14
Interesse äußern; Informationen, Unterlagen, Preise usw. anfordern; um Antwort bitten	
2. Termine vereinbaren	19
Bezug nehmen; Termine vorschlagen; Vorbereitungen treffen	
3. Termine bestätigen	24
Termine bestätigen, verschieben, absagen	
4. Reservierungen vornehmen	30
Reservieren, mieten; Modalitäten, Preise	
5. Reservierungen bestätigen	35
Reservierungen bestätigen, ablehnen; Alternativen vorschlagen	
6. Angebote und Kostenvoranschläge	40
Bezug nehmen; Angebote und Kostenvoranschläge machen; Nachlass gewähren	
7. Bestellungen aufgeben	45
Bestellungen aufgeben, ändern, stornieren; ein Angebot ablehnen	
8. Bestellungen beantworten	49
Bestellungen bestätigen; Lieferverzug ankündigen; einen Auftrag ablehnen	
9. Lieferbedingungen	53
Lieferfristen und Versandbedingungen angeben	
10. Zahlungsbedingungen	58
Zahlungsbedingungen angeben; Sonderkonditionen gewähren; eine Zahlung leisten	
11. Zahlungserinnerungen	62
Eine Zahlung anmahnen; ein Mahnschreiben beantworten	
12. Verhandlungen und Vereinbarungen	67
Die eigene Firma vorstellen; Kooperationsmöglichkeiten vorschlagen; Vorzüge darstellen	
13. Verträge aufsetzen	72
Vertragsbedingungen; Verträge bestätigen und unterzeichnen	

Inhaltsverzeichnis

14. Mängel und Reklamationen	76
Lieferverzug und Schäden reklamieren; Forderungen stellen; Konsequenzen ankündigen	
15. Reklamationen beantworten	80
Verzögerungen erklären; sich entschuldigen; Reklamationen ablehnen; Kulanz	
16. Geschäftliche Mitteilungen	84
Ein Ereignis ankündigen; auf Besonderheiten hinweisen	
17. Einladungen	88
Formelle und informelle Einladungsschreiben; Einladungen annehmen, ablehnen	
18. Dankschreiben	94
Formelle und informelle Dankschreiben; ein Gegenangebot aussprechen	
19. Glückwünsche und Kondolenzschreiben	98
Glückwünsche; Willkommensgrüße; Kondolenzschreiben; Genesungswünsche	
20. Stellenangebote und Bewerbungen	102
Stellenanzeigen; eine Bewerbung formulieren; Informationen zur Person geben; Gehaltsvorstellungen	
21. Lebenslauf	109
Gestaltung und Bestandteile des Lebenslaufs	
22. Bewerbungen beantworten	112
Eine Bewerbung berücksichtigen; zum Vorstellungsgespräch einladen; eine Bewerbung ablehnen	
23. Persönliche Briefe an Behörden	116
Um Auskunft und Unterlagen bitten; einen Antrag stellen; auf einen Ablehnungsbescheid reagieren	
24. Versicherungen	120
Tarife erfragen; einen Schaden melden; eine Versicherung kündigen	
25. Briefe an Vermieter	124
Sich um eine Wohnung bewerben; Nebenkosten-Abrechnung; Mieterhöhung; Schäden in der Wohnung; Kündigung	
26. Elektronische Korrespondenz	128
E-Mails; Internet	
27. Telefonieren	133
Sich melden; weitervermitteln; eine Nachricht hinterlassen; ein Gespräch beenden	

Anhang

Musterbriefe und Lösungen	142
Lösungsvorschläge zu „Sie sind dran!“	153
Nützliche Wendungen	159
Geläufige Abkürzungen	164
Besonderheiten in Österreich und in der Schweiz	167
Glossar Deutsch – Englisch – Französisch – Spanisch – Russisch	169
Stichwortverzeichnis	204
Kleiner Spickzettel für Telefongespräche	208