

# Inhaltsverzeichnis

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

## Themen

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

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

## **Anhang**

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