

Inhaltsverzeichnis

1	Korrespondenz – ein Teil der Bürokommunikation	1
1.1	Information und Kommunikation	1
1.2	Persönliche, telefonische und schriftliche Kommunikation im Beruf	2
2	Textanordnungen und Textgestaltung	3
2.1	DIN 5008 „Schreib- und Gestaltungsregeln für die Textverarbeitung“	3
2.2	Schreibregeln	4
2.2.1	Satzzeichen und andere Zeichen	4
2.2.2	Schriftzeichen für Wörter	6
2.2.3	Allgemeine Zahlengliederungen	7
2.2.4	Besondere Zahlengliederungen	8
2.2.5	Datum	10
2.2.6	Uhrzeit	10
2.2.7	Währungen	11
2.2.8	Abkürzungen	11
2.2.9	Seitennummerierung und Hinweis auf Folgeseiten	13
2.2.10	PS-Vermerk	14
2.2.11	Absätze, Aufzählungen und Abschnitte	14
2.2.12	Inhaltsverzeichnisse und Übersichten	15
2.2.13	Hervorhebungen	16
2.3	Der A4-Brief	17
2.3.1	Zeilenanfang, -ende und -abstand	17
2.3.2	Anschriften	17
2.3.2.1	Aufbau	17
2.3.2.2	Inhalte	18
2.3.2.3	Zusätze und Vermerke	18
2.3.2.4	Empfängerbezeichnungen	19
2.3.2.5	Straße oder Postfach	23
2.3.2.6	Ortsangaben	26
2.3.2.7	Auslandsanschriften	29
2.3.3	Bezugszeichenzeile oder Informationsblock?	30
2.3.3.1	Bezugszeichenzeile	30
2.3.3.2	Informationsblock	30
2.3.3.3	Sind Kurzzeichen noch zeitgemäß?	31

2.3.4	Betreff	32
2.3.4.1	Stichwortartige Inhaltsangabe	32
2.3.4.2	Der Betreff als „Leseanreiz“	33
2.3.5	Anrede	34
2.3.5.1	Formale Gestaltung	34
2.3.5.2	Inhaltliche Gestaltung	34
2.3.6	Absätze	36
2.3.7	Abschlussblock	36
2.3.7.1	Gruß	36
2.3.7.1.1	Formale Gestaltung	36
2.3.7.1.2	Inhaltliche Gestaltung	36
2.3.7.2	Bezeichnung des Unternehmens	39
2.3.7.3	Maschinenschriftliche Angabe der Unterzeichner	40
2.3.7.4	Vollmachten	41
2.3.7.4.1	Arten der Vollmachten	41
2.3.7.4.2	Erteilung von Vollmachten	42
2.3.7.4.3	Zusätze zur Unterschrift	42
2.3.7.4.4	Handlungsmöglichkeiten im Rahmen der Bevollmächtigung	43
2.3.7.5	Unterschriften für Vorgesetzte und Kollegen	44
2.3.7.6	Anlagenvermerk	46
2.3.7.7	PS – Postskriptum	47
2.3.8	Der private A4-Brief	48
2.4	E-Mail	50
2.4.1	Allgemeine „Spielregeln“	50
2.4.2	Zeilenabstand	50
2.4.3	Anschrift	50
2.4.4	Betreff	51
2.4.5	Anrede	52
2.4.6	Absätze	52
2.4.7	Abschluss	52
2.4.8	Pflichtangaben bei der E-Mail-Korrespondenz	52
3	Briefstil	53
3.1	Treffender Briefanfang und -abschluss	53
3.1.1	Der Anfang als „Türöffner“	53
3.1.1.1	Dank- und Verständnissätze	54
3.1.1.2	Zur Sache kommen	55
3.1.2	Der Abschluss als Impuls	56
3.1.2.1	Keine veralteten Floskeln	56
3.1.2.2	„Hoffen-Sätze“? – Nein!	58
3.1.2.3	Zeitgemäße Abschlüsse	58

3.2	Überflüssiges vermeiden	60
3.3	Notwendige und vermeidbare Hauptwörter (Substantive)	62
3.4	„Sie-Stil“ vor „Wir-Stil“	64
3.5	Positives Leseklima	66
3.5.1	Negativ-Formulierungen vermeiden	66
3.5.2	Freundliche Absagen	67
3.5.3	AIDA-Texte	68
3.6	Wirklichkeitsform vor Möglichkeitsform – „Indikativ“ vor „Konjunktiv“	71
3.7	Tatform oder Leideform – „Aktiv“ oder „Passiv“?	72
3.8	Schachtelsätze vermeiden	73
3.9	Hinweise auf Anlagen	74
3.10	Satzzeichen als Stilmittel	75
3.11	„Wir“ oder „Ich“?	78
3.12	„Du“ oder „Sie“?	79
3.13	Abkürzungen – ja oder nein?	80
4	Kaufmännischer Schriftverkehr	82
4.1	Werbebrief	82
4.2	Angebot	85
4.2.1	Checkliste	85
4.2.2	Der Anfang des Angebotes	86
4.2.3	Der Abschluss des Angebotes	87
4.3	Auftragsbestätigung	88
4.3.1	Gründe für eine Auftragsbestätigung	88
4.3.2	Checkliste	89
4.3.3	Formulierungen	89
4.4	Preiserhöhung	90
4.4.1	Gründe für Preiserhöhungen	90
4.4.2	Der richtige Zeitpunkt	91
4.4.3	Formulierungen	91
4.5	Reklamation	92
4.5.1	Arten der Mängel	92
4.5.2	Rechte des Käufers	93
4.5.3	Aufbau des Reklamationsschreibens	93
4.5.4	Antwort auf Reklamationsschreiben	95
4.6	Mahnung	97
4.6.1	Rechtliche Situation	97
4.6.2	Kaufmännisches Handeln	97
4.6.2.1	Erste Mahnstufe	98
4.6.2.2	Zweite Mahnstufe	100
4.6.2.3	Dritte Mahnstufe	100

5	Texte im Personalwesen	101
5.1	Bewerberkorrespondenz	101
5.1.1	Der erste Schritt	102
5.1.2	Zwischenbescheid	102
5.1.3	Absage	103
5.1.3.1	Dank	105
5.1.3.2	Grund für die Absage	106
5.1.3.3	Motivation und Zukunftswünsche	107
5.1.4	Einladung zum Vorstellungsgespräch	108
5.1.4.1	Einleitungen	108
5.1.4.2	Schluss-Sätze	109
5.1.5	Begleitbrief zum Arbeitsvertrag	109
5.2	Arbeitsbescheinigung	111
5.3	Abmahnung	112
5.3.1	Abmahnungsgründe	112
5.3.2	Inhalt und Aufbau der Abmahnung	113
5.4	Kündigung	115
5.4.1	Arbeitgeberkündigung	116
5.4.2	Checklisten	116
5.4.3	Formulierungen	117
5.5	Zeugnis	119
5.5.1	Rechtsgrundlage	119
5.5.2	Zeugnisarten und -inhalte	120
5.5.3	Anforderungen an die äußere Form	120
5.5.4	Formulierungen	122
5.5.4.1	Zeugniscodes	122
5.5.4.2	Textauszüge	124
6	Schreiben zu besonderen Anlässen	127
6.1	Glückwünsche	127
6.1.1	Geschäftseröffnung	128
6.1.2	Geburtstag	129
6.1.3	Hochzeit	130
6.1.4	Geburt des Kindes	130
6.1.5	Jubiläen	131
6.1.5.1	Dienstjubiläum	131
6.1.5.2	Geschäftsjubiläum	132
6.1.6	Beförderung	132
6.2	Kondolenzbriefe	133
6.2.1	Checkliste	133
6.2.2	Formulierungen	134

7	Interne Niederschriften	137
7.1	Protokolle	137
7.1.1	Grundlagen	137
7.1.2	Zwecke des Protokolls	139
7.1.3	Protokollarten	140
7.1.4	Der Protokollrahmen	141
7.1.5	Die Sprache	147
7.1.6	Anerkennung des Protokolls	152
7.2	Berichte und Aktenvermerke	152
7.2.1	Begriffe	152
7.2.2	Berichtsrahmen	153
7.2.3	Aufbau des Berichtsinhaltes	156
	Literaturverzeichnis	157
	Stichwortverzeichnis	158