

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	5
1 Grundlagen der schriftlichen Kommunikation	9
1.1 Schriftlich kommunizieren und informieren	10
1.2 Das Kommunikationsumfeld	14
1.3 Brief- und Textgestaltung	16
1.4 Von der Adresse bis zur Beilage	20
1.5 Oft gebrauchte Schreibregeln	21
1.6 Arbeitstechnik für Briefinhalte	22
1.7 Arbeitstechnik an Prüfungen	24
1.8 Zusammenfassung	25
2 Sprache, Stil und Ton	27
2.1 Schreiben Sie klar, aktiv, gesprächsnah und überzeugend!	28
2.2 SIE-Erwartung	29
2.3 Finden Sie den richtigen Ton	30
2.4 Kommunikativer Briefstil	31
2.5 Stilregeln	33
3 Informationen beschaffen und vermitteln	41
3.1 Einführung	42
3.2 E-Mail	43
3.3 Interne Mitteilung	45
3.4 Besprechungs- und Aktennotiz, Fax-Mitteilung, Telefonnotiz	47
3.5 Kurzbericht	49
3.6 Protokoll	53
3.7 Anfrage für Warenlieferung	59
3.8 Anfrage für Dienstleistung	62
4 Geschäftspartner gewinnen und überzeugen	65
4.1 Einführung	66
4.2 Angebot/Offerte für Ware	67
4.3 Angebot/Offerte für Dienstleistung	70
4.4 Gegenangebot und Gegenantrag	74
4.5 Werbebrief (Marketing)	78
4.6 Briefe an Behörden, Gesuch an Amtsstellen	82
4.7 Einsprache	84
4.8 Bestellung – Buchung – Auftrag	86
5 Geschäftspartner betreuen/Kontakte pflegen	87
5.1 Einführung	88
5.2 Kundeninformation	89
5.3 Einladung	92
5.4 Erinnerungsbrief	96

6	Geschäftspartner beschwichtigen/Konflikte vermeiden	99
6.1	Einführung	100
6.2	Ankündigung von Liefer- und Zahlungsverzug	101
6.3	Liefermahnung und Antwort	104
6.4	Beanstandung und Mängelrüge	108
6.5	Beanstandung und Mängelrüge beantworten	113
6.6	Beschwerde und Antwort	116
6.7	Zahlungsmahnungen und Antworten	120
7	Schriftliche Kommunikation persönlicher Beziehungen	127
	Gratulieren – Danken – Kondolieren	128
8	Stellenbewerbung und Kündigung	135
8.1	Einführung	136
8.2	Stellensuche und Bewerbung	138
8.3	Erkundigung und Auskunft (Referenzauskunft)	148
8.4	Gesuch an Vorgesetzte	152
8.5	Kündigung	154
8.6	Arbeitsbestätigung und Arbeitszeugnis	156
9	Stichwortverzeichnis	161