

Inhaltsverzeichnis

Vorwort 5

Kapitel 1

Legen Sie Ihre Korrespondenz unter die Lupe des Qualitätsmanagements 11

Informationsflut und E-Mail-Dschungel 11

Qualitätskriterium 1: Korrekte Rechtschreibung, Grammatik und Interpunktion 11

Qualitätskriterium 2: DIN 5008 12

Qualitätskriterium 3: Der Text ist gut gegliedert 12

Qualitätskriterium 4: Der Inhalt ist vollständig und konkret 12

Qualitätskriterium 5: Moderner, aktueller Schreibstil 13

Qualitätskriterium 6: Höflicher, positiver und kundenorientierter Schreibstil 14

Qualitätskriterium 7: Empfängerorientierte Sprache 15

Qualitätskriterium 8: Der Brief bzw. die E-Mail war angebracht 16

Qualitätskriterium 9: Der Umfang des Schreibens war angemessen 16

Qualitätskriterium 10: Rechtlich einwandfreie Korrespondenz 16

Kapitel 2

Unmissverständlich und aussagekräftig formulieren - so steigern Sie Ihre Effektivität und Effizienz 17

Fünf magischen Ws 20

Wer konkret? 20

Was konkret? In welchem Umfang konkret? 22

Bis wann konkret? 24

Wozu konkret? 25

Kapitel 3

Gliederung und Struktur – so gestalten Sie gut

lesbare E-Mails und Briefe	29
Formulieren Sie den Betreff eindeutig	29
Aktuelle Einleitungssätze	30
Gestalten Sie den Hauptteil für das Auge übersichtlich	32
Aufzählungen und Zentrieren	36
Aktuelle Schlussätze	38

Kapitel 4

Korrespondenz von A – Z	41
Abkürzungen	41
Absätze	44
Abschnitte	44
Absender	45
Anführungszeichen	48
Anlage(n)	49
Anrede	51
Anschriftfeld	57
Aufzählungen	66
Auslandsanschrift	67
Auslassungspunkte	67
Betreff bei Briefen und E-Mails	68
Bankleitzahl	69
Berufsbezeichnungen/Amtsbezeichnungen	70
Bezugszeichen	72
Informationsblock	73
Blocksatz oder Flattersatz?	77
Einrücken und Zentrieren	80
Layout von E-Mails	80
Von A wie Autosignatur bis Z wie Zeilenabstand	80
Geschäftsangaben	82

Hervorhebungen	83
Inhaltsverzeichnisse	83
Kommasetzung	84
Layout von Briefvordrucken	85
Postskriptum	91
Satzzeichen	92
Schriftarten, -größen und -stile	93
Seitennummerierung	93
Schriftzeichen für Wörter	93
Ziffern und Zahlen	97
Unterschriften und Zeichnungsvollmachten	99

Kapitel 5

Entrümpeln Sie Ihre Korrespondenz	101
So rücken Sie Doppelformulierungen und überflüssigem Ballast zu Leibe!	103
Überflüssige Adjektive	104
Überflüssige Vorsilben	104
Überflüssige Synonyme	105
Überflüssige Partizipien	106
Diese Liste hilft Ihnen, unnötige Partizipien aufzuspüren!	107
Einfache Wörter statt komplizierte Ausdrücke	108
Vorreiter	109
Verzichten Sie auf Füllwörter!	110
Vermeiden Sie falsch gebrauchte Superlative!	116
Meiden Sie Kanzleideutsch!	117
Verzichten Sie auf Uraltfloskeln und Ärmelschonerdeutsch	121
Aktiv statt Passiv!	129

Kapitel 6

So werden Ihre Briefe noch empfängerorientierter!	133
Kundenorientiert schreiben in der „Sie“-Form	133
Formulieren Sie positiv!	135
Formulieren Sie kundenorientiert!	137
Wer fragt, der führt!	138
Fragen und bitten statt fordern und erwarten!	139

Kapitel 7

Brieftypen von A - Z	141
Absagen	141
Anfragen	157
Angebote	160
Beschwerden	165
Professionelle Reklamationsbearbeitung	172
Dankesbriefe	181
Einladungen	187
Entschuldigungsbriefe	194
Genesungsbriefe	196
Glückwunschbriefe	198
Hotelreservierungen	210
Kondolenzbriefe	214
Preisanpassungen	218
Terminzusagen und -bestätigungen	222
Weihnachten und Neujahr	227
Zahlungserinnerungen und Mahnungen	231
Stichwortverzeichnis	241
Literaturverzeichnis	245
Schlusswort	247
Die Autorin	249