

# Inhaltsverzeichnis

<b>Vorwort</b> .....	5
----------------------	---

## Kapitel 1

<b>Legen Sie Ihre Korrespondenz unter die Lupe des Qualitätsmanagements</b> .....	11
Informationsflut und E-Mail-Dschungel .....	11
Qualitätskriterium 1: Korrekte Rechtschreibung, Grammatik und Interpunktions .....	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

<b>Unmissverständlich und aussagekräftig formulieren - so steigern Sie Ihre Effektivität und Effizienz</b> .....	17
Fünf magischen Ws .....	20
Wer konkret? .....	20
Was konkret? In welchem Umfang konkret? .....	22
Bis wann konkret? .....	24
Wozu konkret? .....	25

## **Kapitel 3**

<b>Gliederung und Struktur – so gestalten Sie gut lesbare E-Mails und Briefe</b> .....	29
Formulieren Sie den Betreff eindeutig .....	29
Aktuelle Einleitungssätze .....	30
Gestalten Sie den Hauptteil für das Auge übersichtlich .....	32
Aufzählungen und Zentrieren .....	36
Aktuelle Schlusssätze .....	38

## **Kapitel 4**

<b>Korrespondenz von A – Z</b> .....	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**

<b>Entrümpeln Sie Ihre Korrespondenz .....</b>	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**

<b>So werden Ihre Briefe noch empfängerorientierter! .....</b>	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**

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