

Inhalt

Nichts ist wichtiger als gute Kommunikation!	9
Fingerspitzengefühl und Takt sind gefragt	9
Ziel dieses Buches	9
1 So schreiben Sie „First-Class“-Geschäftsbriefe	11
Moderne Briefkultur im Unternehmen	11
Unternehmenssprache als Teil der Corporate Identity	12
Die Entwicklung des heutigen Briefstils	13
Kundenorientiertes Formulieren	15
Acht Grundregeln für einen guten Briefstil	17
Zeitgemäße Formulierungsvorschläge	20
Auch Formvorschriften gehören dazu!	23
Lernen Sie, Fehler in Briefen zu erkennen	24
Diktieren will gekonnt sein	24
Mit DIN 5008 ist Ihre Korrespondenz professionell	27
Korrekt alphabetisch sortieren	28
2 Anrede, Titel, Anschrift – korrekt und zeitgemäß	31
Persönliche Anrede	31
Die Grußformel	48
Einladungsschreiben zu besonderen Anlässen	50
3 Der kaufmännische Schriftverkehr:	
Von der Anfrage bis zur Buchungsbestätigung	51
Musterbriefe in Bestform	51
Die äußere Form muss stimmen	51
Die Anfrage	53

Inhalt

Das Angebot	57
Die Bestellung	61
Die Auftragsbestätigung	65
Die Mängelrüge	67
Der Lieferverzug	75
Der Annahmeverzug	77
Geschicktes Mahnen – am besten mit „Gefühl“	78
Der Werbebrief	87
Die Auskunft	98
Die Terminvereinbarung	100
Die Hotel-Buchungsbestätigung	101
Die Beendigung eines Leasingvertrags	104
„Worst Practice-Beispiele“: Briefe einer Versicherung	105
4 Protokolle, Akten- und Telefonnotizen richtig formulieren	109
Das perfekte Memory	109
Protokollarten	109
Muster für Ergebnisprotokoll	112
Muster für Formular-Protokoll	113
Muster für Aktennotiz	114
Muster für Telefon- und Gesprächsnotiz	115
Anrufliste	116
Hilfreiche Begriffe zur schnellen Protokoll-Erstellung	116
Englische Korrespondenz	119
5 Geschäftskorrespondenz per E-Mail	121
Der Kl@mmer@ffe ist nicht mehr wegzudenken!	121
Ihre E-Mail von A bis Z	121
Internet-Knigge für E-Mails	124
6 Persönliche Briefe für Jubiläen, Geburtstage und sonstige Anlässe	125
Etikette für persönliche Briefe	125
Geburtstage und Danksagung	127
Heirat und Danksagung	131

Inhalt

Geburt und Danksagung	133
Kondolenz/Beileid	135
Geschäfts-/Betriebs- sowie Dienstjubiläen	138
Genesungswünsche	141
Absage von Einladungen	142
Geschäftsauftahme/Existenzgründung	144
Weihnachts- und Neujahrsgrüße	145
Weihnachts- und Neujahrsgrüße in englischer Sprache	148
Messe-Kommunikation	149
7 Bewerbungsschreiben und Musterbriefe	153
Bewerbungsanschreiben	153
Bewerbungsanschreiben Initiativbewerbung	155
Bewerbungsabsage	156
Bewerbungsabsage unter Berücksichtigung des Datenschutzes ..	157
Einladung zum Vorstellungsgespräch	158