

Nichts ist wichtiger als gute Kommunikation!	7	1
So schreiben Sie „First-Class“-Geschäftsbriefe	9	2
Anrede, Titel, Anschrift – korrekt und zeitgemäß	31	3
Der kaufmännische Schriftverkehr – von der Anfrage bis zur Buchungsbestätigung	51	4
Protokolle, Akten- und Telefonnotizen richtig formulieren	109	5
Geschäftskorrespondenz per E-Mail	121	6
Persönliche Briefe für Jubiläen, Geburtstage und sonstige Anlässe	127	7
Stichwortverzeichnis	151	8