

1	Personal	6
1.1	Bewerbung und Einstellung	10
1.1.1	Bewerbung	10
1.1.2	Lebenslauf	15
1.1.3	E-Mail-Bewerbung	19
1.1.4	Bewerbungsmappe	20
1.1.5	Einladung zum Vorstellungsgespräch	21
1.1.6	Zusagen	23
1.1.7	Absagen	25
1.2	Mitarbeiter verlassen die Firma	28
1.2.1	Ordentliche Kündigung	28
1.2.2	Außerordentliche Kündigung	31
1.2.3	Abmahnungen	33
1.3	Arbeitszeugnisse	35
1.3.1	Qualifizierte Arbeitszeugnisse	35
1.3.2	„Geheimsprache“ in Arbeitszeugnissen	38
2	Kurze inner- und außerbetriebliche Mitteilungen	44
2.1	Individuelle Mitteilungen	48
2.1.1	Akten-, Gesprächs- und Telefonnotizen	48
2.1.2	Aktenvermerk	51
2.1.3	Rundschreiben und Hausmitteilung	52
2.1.4	Protokoll	53
2.1.5	Blitzantwort	54
2.2	Vordrucke	54
2.2.1	Auswahltext	56
2.2.2	Kurzmitteilung	57
2.2.3	Faxmitteilung	58
3	Kaufgeschäfte	62
3.1	Anfrage	68
3.1.1	Anfrage als Geschäftsbrief	68
3.1.2	Anfrage als E-Mail	70
3.1.3	Anfrage als Serienbrief	71
3.2	Auskunft	72
3.3	Angebot	73
3.3.1	Angebot als Geschäftsbrief	73
3.3.2	Angebot als E-Mail	75
3.3.3	Allgemeine Geschäftsbedingungen	76
3.3.4	Nachfassbrief	76
3.4	Bestellung	78
3.4.1	Bestellungsannahme (Auftragsbestätigung)	80
3.4.2	Widerruf	80

3.5	Besondere Kaufgeschäfte	84
3.6	Rechnung	84
3.6.1	Rechnung als Geschäftsbrief	85
3.6.2	Rechnung als E-Mail	86
3.6.3	Absicherung des Kaufpreises	86
3.7	Lieferungsverzug	87
3.8	Annahmeverzug	89
3.9	Reklamation	91
3.9.1	Reklamation als Geschäftsbrief	92
3.9.2	Reklamationsmanagement	93
3.10	Zahlungsverzug	98
3.10.1	Außergerichtliches Mahnverfahren	98
3.10.2	Gerichtliches Mahnverfahren	102
4	Werbung	108
4.1	Werbebriefe	112
4.1.1	Bestandteile eines Werbebriefes	112
4.1.2	Gut strukturierte Werbebriefe mit der AIDA-Formel	113
4.1.3	Die Bedeutung von Corporate Design (CD)	116
4.2	Newsletter	116
4.2.1	Corporate Communication (CC)	118
4.2.2	Corporate Behaviour (CB)	118
5	Behörden und freie Berufe	120
5.1	Behörden	123
5.2	Freie Berufe	128
5.2.1	Rechtsanwälte und Notare	128
5.2.2	Ärzte und Zahnärzte	134
6	Termine	138
6.1	Korrespondenz rund um Termine	142
6.1.1	Terminvereinbarungen	142
6.1.2	Terminzusagen	144
6.1.3	Terminabsagen: Eine Frage der Höflichkeit	145
6.2	Geschäftsreisen	146
6.2.1	Besuche ankündigen	146
6.2.2	Hotel buchen	146
6.3	Einladungen	147
6.3.1	Teilnehmer einladen	147
6.3.2	Teilnahme bestätigen	150
6.3.3	Messestand besuchen	151
6.3.4	Referenten einladen	153

7	Privatbriefe	156
7.1	Kündigung eines Mietvertrages	161
7.2	Mitteilung an eine Versicherungsgesellschaft	162
7.3	Entschuldigungsschreiben für die Berufsschule	164
7.4	Widerspruch gegen einen Gebührenbescheid	165
7.5	Anforderung von Infomaterial	166
8	Besondere Schreiben	168
8.1	Gratulationen	172
8.1.1	Geburtstage der Mitarbeiter oder Geschäftspartner	172
8.1.2	Firmen- und Dienstjubiläen	172
8.1.3	Geburt	172
8.1.4	Hochzeit	172
8.2	Sagen Sie „Danke“	178
8.2.1	Danke für die Gratulation	178
8.2.2	Danke für den Besuch	178
8.3	Kondolenz	181
9	Die bessere Variante	184
9.1	Briefeinleitung und Briefschluss	188
9.2	Ihr Empfänger spielt die Hauptrolle	189
9.3	Sie benutzen Verben	190
9.4	Doppelt gemoppelt	191
9.5	Niemand muss „müssen“	191
9.6	Sie schreiben aktiv und lebendig	192
9.7	Sie prüfen, ob der Konjunktiv erforderlich ist	192
9.8	Überflüssige Höflichkeitsfloskeln	193
9.9	Sie formulieren einfach und klar	193
9.10	Füllwörter blähen auf	194
9.11	Sie setzen Superlative sparsam und richtig ein	194
9.12	Sie achten auf die richtige Satzlänge	195
9.13	Sie verwenden Kausalsätze sinnvoll	195
9.14	Sie formulieren positiv	196
9.15	Vorsicht bei Partizipialsätzen	197
9.16	Fachausdrücke, Fremdwörter und Anglizismen	197
9.17	Verwenden Sie das ausgeschriebene Wort	198