

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	6
1 Grundlagen der schriftlichen Kommunikation	9
1.1 Schriftlich kommunizieren und informieren	10
1.2 Das Kommunikationsumfeld	14
1.3 Brief- und Textgestaltung	16
1.3.1 Gestaltung von Briefformen (Darstellungsregeln)	18
1.4 Von der Adresse bis zur Beilage	20
1.5 Oft gebrauchte Schreibregeln	21
1.6 Arbeitstechnik für Briefinhalte	22
1.7 Arbeitstechnik an Prüfungen	24
1.8 Zusammenfassung	25
2 Sprache, Stil und Ton	27
2.1 Schreiben Sie klar, aktiv, gesprächsnah und überzeugend!	28
2.2 SIE-Erwartung	29
2.3 Finden Sie den richtigen Ton	30
2.4 Kommunikativer Schreibstil	31
2.4.1 Floskeln vermeiden	31
2.4.2 Unwörter vermeiden	32
2.4.3 Grussformeln	32
2.5 Stilregeln	33
3 Informationen beschaffen und vermitteln	41
3.1 Einführung	42
3.2 E-Mail	43
3.3 Interne Mitteilung	45
3.4 Besprechungs- und Aktennotiz, Fax-Mitteilung, Telefonnotiz	47
3.5 Kurzbericht	49
3.6 Protokoll	53
3.7 Anfrage für Warenlieferung	59
3.8 Anfrage für Dienstleistung	61
3.9 Anfrage für Sponsoring	63
4 Informationen beschaffen und vermitteln	65
4.1 Einführung	66
4.2 Angebot/Offerte für Ware	67
4.3 Angebot/Offerte für Dienstleistung	70
4.4 Gegenangebot und Gegenantrag	74
4.5 Werbebrief (Marketing)	77
4.6 Briefe an Behörden, Gesuch an Stellen	81
4.7 Einsprache	83
4.8 Bestellung – Buchung – Auftrag – Widerruf	85

5	Geschäftspartner betreuen/Kontakte pflegen	87
5.1	Einführung	88
5.2	Kundeninformation	89
5.3	Einladung	92
5.4	Erinnerungsschreiben	96
6	Geschäftspartner beschwichtigen/Konflikte vermeiden	99
6.1	Einführung	100
6.2	Ankündigung von Liefer- und Zahlungsverzug	101
6.3	Liefermahnung und Antwort	104
6.4	Beanstandung und Mängelrüge	107
6.5	Beanstandung und Mängelrüge beantworten	112
6.6	Beschwerde und Antwort	115
6.7	Zahlungsmahnungen und Antworten	118
7	Schriftliche Kommunikation persönlicher Beziehungen	125
7.1	Gratulieren – Danken – Kondolieren	126
8	Stellenbewerbung und Kündigung	133
8.1	Einführung	134
8.2	Stellensuche und Bewerbung	136
8.2.1	Stellensuche	136
8.2.2	Bewerbungsbrief	139
8.2.3	Lebenslauf (Beiblatt, Personalienblatt)	142
8.2.4	Das Vorstellungsgespräch – die wichtigsten Tipps	145
8.3	Erkundigung und Auskunft (Referenzauskunft)	146
8.4	Gesuch an Vorgesetzte	150
8.5	Kündigung	152
8.6	Arbeitsbestätigung und Arbeitszeugnis	154
9	Stichwortverzeichnis	157