



GABI NEUMAYER • ULRIKE RUDOLPH

# Geschäfts- korrespondenz von A bis Z

Kreativ und professionell  
Briefe, Faxe und E-Mails  
schreiben

# Inhalt

<b>Vorwort</b> . . . . .	10	Arbeits-	
		bescheinigung . . . . .	37
<b>Lexikon</b> . . . . .	12	Arbeitsvertrag . . . . .	38
Abkürzungen . . . . .	12	Argumentations-	
Ablehnung . . . . .	13	kette . . . . .	39
Abmahnung . . . . .	15	Auftrag . . . . .	39
Abonnement . . . . .	18	Auftragsbestätigung . .	40
Absage . . . . .	18	Auskunft . . . . .	41
Absätze . . . . .	22	Auswahl	
AIDA . . . . .	23	des Mediums . . . . .	41
Akronym . . . . .	23	Begleitschreiben . . . . .	42
Änderung . . . . .	25	Beileid . . . . .	43
Anfrage . . . . .	26	Bericht . . . . .	45
Angebot . . . . .	27	Bescheinigung . . . . .	45
Angemessenheit . . . . .	28	Beschwerde . . . . .	46
Anlagenvermerk . . . . .	30	Bestätigung . . . . .	46
Anmeldung . . . . .	30	Bestellung . . . . .	47
Annonce . . . . .	31	Betreff . . . . .	48
Anrede . . . . .	32	Beurteilung . . . . .	48
Anschriftfeld . . . . .	34	Beweiskraft . . . . .	48
Antrag . . . . .	35	Bewerbung . . . . .	48
Anzeige . . . . .	36	Bezugzeichenzeile . . .	54
Apostrophen . . . . .	36	Bindestrich . . . . .	55
Appell . . . . .	37		

Bitte . . . . .	56	Doppelpunkt . . . . .	77
Blocksatz . . . . .	58	Effektivität . . . . .	78
Brief . . . . .	58	Ehrung . . . . .	78
Briefanfang . . . . .	59	Einladung . . . . .	78
Briefbogen . . . . .	59	Einleitung . . . . .	82
Briefende . . . . .	59	Einrückung . . . . .	82
Briefgeheimnis . . . . .	60	Einspruch . . . . .	82
Briefkopf . . . . .	61	E-Mail . . . . .	83
Brieflänge . . . . .	61	Empfänger . . . . .	87
Briefmarken/ Freistempler . . . . .	62	Empfänger- orientierung . . . . .	87
Bürgschaft . . . . .	63	Empfangs- bestätigung . . . . .	87
c/o . . . . .	64	Empfehlung . . . . .	88
Chiffreanzeige . . . . .	65	Entschuldigung . . . . .	89
Clustering . . . . .	66	Erinnerung . . . . .	92
Corporate Communications . . . . .	68	Erster Satz . . . . .	93
Corporate Identity . . . . .	69	Etiketten . . . . .	95
		Fachsprache . . . . .	95
Dank . . . . .	69	Fax . . . . .	96
Datum . . . . .	72	Firma . . . . .	97
Diktatzeichen . . . . .	73	Flattersatz . . . . .	97
DIN 5008 . . . . .	74	Floskeln . . . . .	97
DIN 676 . . . . .	76	Folgeseiten . . . . .	98
Dokumentenvergleich . . . . .	76	Formular . . . . .	99

Foto . . . . .	99	Komma . . . . .	125
Fragen . . . . .	101	Kommunikation . . . . .	126
Fremdwörter . . . . .	103	Kommunikations-	
Fristen . . . . .	103	strategie . . . . .	127
Füllwörter . . . . .	104	Kommunikations-	
		tempo . . . . .	127
Gedankenstrich . . . . .	104	Konjunktiv . . . . .	128
Gestaltung . . . . .	105	Kopie . . . . .	129
Getrennt- und		Kreativität . . . . .	130
Zusammen-		Kunden-	
schreibung . . . . .	106	freundlichkeit . . . . .	134
Gliederung . . . . .	108	Kunden-	
Glückwunsch . . . . .	109	orientierung . . . . .	134
Groß- und		Kündigung . . . . .	136
Kleinschreibung . . . . .	112	Kurzdarstellung . . . . .	138
Gruß . . . . .	113		
Grußformel . . . . .	115	Lebenslauf . . . . .	139
		Letzter Satz . . . . .	142
Hauptteil . . . . .	117	Lieferung . . . . .	144
Hervorhebungen . . . . .	117	Lob . . . . .	145
		Logik . . . . .	146
Informationsblock . . . . .	117		
Internet . . . . .	118	Mahnung . . . . .	148
		Mängelrüge . . . . .	148
Klage . . . . .	120	Mind Mapping . . . . .	148
Klammern . . . . .	123	Mitteilung . . . . .	152

Moderner Briefstil . . .	153	Rechenzeichen . . . . .	178
Musterbriefe . . . . .	154	Rechnung . . . . .	178
Nachfassbriefe . . . . .	155	Rechtschreibreform . .	179
Negativstil . . . . .	157	Rechtschreibung . . . .	181
Netzwerken . . . . .	159	Reklamation . . . . .	183
Neue Medien . . . . .	161	Reklamations-	
Nominalstil . . . . .	161	bearbeitung . . . . .	185
Normseite . . . . .	163	Roter Faden . . . . .	187
Online-Bewerbung . .	163	Routine . . . . .	190
Osborn-Checkliste . .	164	Rücksendung . . . . .	191
		Rücktritt . . . . .	191
Papierdeutsch . . . . .	164	Satzlänge . . . . .	193
Persönlich . . . . .	165	Satzstruktur . . . . .	194
Personal-		Satzzeichen . . . . .	196
korrespondenz . . . .	167	Schrift . . . . .	196
Porto . . . . .	168	Schriftart . . . . .	198
Postvollmacht . . . . .	168	Schriftgröße . . . . .	199
Pressemitteilung . . . .	169	Seiten-	
Protokoll . . . . .	172	nummerierung . . . .	199
PS . . . . .	175	Seitenränder . . . . .	200
Quittung . . . . .	176	Semikolon . . . . .	201
		Situation . . . . .	202
		Smiley . . . . .	204
		Software . . . . .	205

Telefon . . . . .	209	Weihnachtsgruß . . . . .	227
Telefax. . . . .	212	Werbebrief . . . . .	233
Textbausteine. . . . .	212	W-Fragen. . . . .	236
Texthandbuch . . . . .	215	Widerruf. . . . .	236
Textdramaturgie . . . . .	215	Widerspruch . . . . .	237
Textverarbeitung . . . . .	217	Win-Win-Strategie. . . . .	240
Titel. . . . .	217		
		Zahlen. . . . .	241
Uhrzeit . . . . .	219	Zeilenabstand . . . . .	243
Unterschriften. . . . .	219	z. Hd. . . . .	243
Unterschriften-		Zeichensetzung . . . . .	243
vollmacht . . . . .	220	Zeugnis . . . . .	244
		Zusage . . . . .	249
Verbalstil . . . . .	223	Zwischenbescheid . . . . .	251
Vereinbarung . . . . .	223		
Verschachtelungen. . . . .	224	<b>Register</b> . . . . .	253
Verteiler . . . . .	225		
Vollmacht . . . . .	226		

*Der von Ihnen vorgeschlagene Besuchstermin am 14. November um 16 Uhr passt mir sehr gut. Ich werde zu Ihnen kommen und die gewünschten Artikelproben mitbringen.*

*Ich freue mich darauf, Sie endlich auch einmal persönlich kennen zu lernen.*

*Mit freundlichem Gruß*

→ auch: Auftragsbestätigung

## **Bestellung**

Viele Firmen benutzen für ihre Warenbestellungen Formulare. Wo dies nicht üblich ist, kommt es darauf an, alle Details genau zu erfassen. Dafür bietet sich – wegen der besseren Übersichtlichkeit – die Listenform an:

### **Bestellung**

*Sehr geehrte Damen und Herren,*

*wir bestellen laut Ihrer Preisliste vom 1. Januar 2008:*

<i>3 Stück</i>	<i>Schreibtische</i>	<i>Artikelnummer</i>	<i>12345</i>
<i>3 Stück</i>	<i>Schreibtischstühle</i>	<i>Artikelnummer</i>	<i>23456</i>
<i>6 Stück</i>	<i>Aktenregale</i>	<i>Artikelnummer</i>	<i>45632</i>

*Wie telefonisch mit Frau Dremel besprochen, liefern Sie die gesamte Bestellung frei Haus in der 32. Kalenderwoche.*

→ auch: Angebot, Auftrag

## **Betreff**

Das Wort „Betreff“ oder „Betr.“ wird in Briefen nicht mehr geschrieben, weil die Stellung der Zeile (zwei Leerzeilen nach der Bezugszeichenzeile oder dem Informationsblock und zwei Leerzeilen vor der Anrede) deutlich macht, worum es geht. Der Textblock **Betreff** weist stichwortartig auf den Inhalt hin. Er steht ohne Punkt und kann (zum Beispiel **fett**) hervorgehoben werden:

**Ihr Schreiben vom 14. Juli 08, unsere Antwort vom 17. Juli 08, Anruf Ihres Herrn Klottermann am 20. Juli 08**

## **Beurteilung**

Eine Beurteilung kann ein Zeugnis sein, aber auch ein Zwischenzeugnis, eine Empfehlung oder eine Auskunft.

## **Beweiskraft**

Viele Situationen, die Konfliktpotenzial der Kommunikationspartner enthalten, spitzen sich langsam zu und enden schließlich vor Gericht. Wenn man das rechtzeitig erkennt, tut man gut daran, die eigene Position abzusichern, so dass man beweisen kann, was vorgefallen ist. Das kann einerseits durch schriftliche Verträge geschehen wie bei Arbeits-, Kauf- oder Mietverträgen, andererseits aber auch einfach durch Briefe. Mündliche Absprachen sind vor Gericht immer heikel, wenn es keine oder nur zweifelhafte Zeugen gibt.



**! WICHTIG**

Was Sie schwarz auf weiß haben, hat Beweiskraft – auch vor Gericht! Deshalb empfiehlt sich bei Konfliktsituationen im Arbeitnehmer-Arbeitgeber-Verhältnis oder zwischen Mieter und Vermieter grundsätzlich die Schriftform.

**Bewerbung**

Eine Bewerbung besteht aus einem Begleitschreiben, einem Lebenslauf, einem Foto und Zeugnissen. Das gilt auch für die in den letzten Jahren immer öfter geforderten Online-Bewerbung.

 **TUN**

Schicken Sie eine Online-Bewerbung nur auf ausdrücklichen Wunsch des Unternehmens. Im Zweifelsfall, etwa bei einer Initiativbewerbung, fragen Sie per E-Mail nach, ob eine Online-Bewerbung gewünscht wird. Die einzelnen Bestandteile hängen Sie dann als Dateianhang an. Achten Sie dabei auf eindeutige Dateinamen, etwa bei Word-Dokumenten: Zeugnisse\_A\_Schiefer.doc. Ebenfalls wichtig: Gescannte Dokumente sollten beste Qualität besitzen!

**Es gibt verschiedene Arten von Bewerbungen:**

- Bewerbung auf eine Anzeige
- Initiativbewerbung

**! WICHTIG**

Das Begleitschreiben zu Ihrer Bewerbung ist für den Empfänger der erste – und oft entscheidende – Eindruck von Ihrer Person, deshalb sollte es hundertprozentig gut und passend sein. Hier begründen Sie, warum Sie sich bewerben (Motivation), warum gerade auf diese Stelle (Qualifikation, Erfahrung) und warum ausgerechnet bei diesem Unternehmen. Ihr Brief muss den Empfänger wenn nicht überzeugen, so doch wenigstens neugierig machen auf den Rest der Unterlagen. Deshalb ist es wichtig, Floskeln zu vermeiden und eher originell zu sein als langweilig.

**☹ LASSEN**

Verwenden Sie Unterlagen nicht zu oft. Kopieren Sie sie rechtzeitig, bevor sie unansehnlich werden. Schreiben Sie das Anschreiben jedes Mal neu, auch wenn die Unternehmen sich ähneln. Die Gefahr ist zu groß, dass Sie Kleinigkeiten übersehen. Die gleiche Vorsicht gilt übrigens bei Musterbriefen. Personalmanager „schwärmen“ oft noch Jahre später von Bewerbungen, in denen der Absender „Mustermann“ hieß und das Briefdatum der „00-00-00“ war.

**Checkliste Bewerbungsschreiben auf Anzeige****1. Inhaltliche Fragen:**

- Anforderungsprofil aus der Anzeige gefiltert?
- Passt das eigene Profil (Erfahrung, Qualifikation)?

- Kann ich es „passend“ machen, ohne zu lügen (zum Beispiel durch Schwerpunktsetzung)?
- Wie kann ich mehr über das Unternehmen erfahren?
- Wie kann ich einen logischen Zusammenhang herstellen zwischen meinem Veränderungswunsch und genau diesem Unternehmen?
- Kann ich aus möglichen Schwachpunkten meines Lebenslaufs (zum Beispiel Seiteneinsteiger) vielleicht sogar Stärken machen (etwa als Neigung zu genau diesem Beschäftigungsfeld)?
- Habe ich einen Zusatznutzen zu bieten, der mich aus dem Feld der Mitbewerber heraushebt?

## 2. Formale Fragen:

- Stimmen die Anschrift und der Name des Ansprechpartners?
- Habe ich einen originellen Einstieg?
- Tauchen noch Floskeln auf?
- Ist der Brief logisch?
- Sind alle Tippfehler beseitigt?
- Sind die Unterlagen ordentlich?
- Ist die Reihenfolge korrekt?

Das Begleitschreiben liegt lose als erstes Blatt in einem Hefter. Dann folgen eingeklebt ein Deckblatt mit Angabe des Unternehmens, des Anlasses und Ihrer Adresse, an-

# Register

- Abkürzung 13
- Ablehnung 14
- Abonnement 18
- Absage 18
- Absatz 22
- Absprache 48
- Addition 178
- Adressetiket 95
- AIDA 23, 37
- Akronym 23, 205
- Amtsdeutsch 164
- Änderung 25
- Aneinanderreihung 55
- Anforderungsprofil 50
- Anfrage 27
- , formlose 26
- Angebot 27
- angemessen 28
- Anlagen 30, 117
- Anmeldung 30
- Anrede 32, 218
- Anschrift 34
- , -zone 34
- Anteilnahme 44
- Antrag 35
- Antwortkarte 30
- Anwalt 121
- Anzeige 65
- Apostroph 36
- Appell 37
- Arbeitgeber 15
- Arbeitsbescheinigung 37
- Arbeitstechnik 148
- Arbeitsvertrag 38
- Arbeitszeugnis 37, 41
- Aufkleber 95
- Auftrag 39
- , (s)bestätigung 40
- Aufzählung 202
- Auskunft 41, 48
- , (s)pfllicht 41
- BCC 130
- Begleitschreiben 42, 50
- Beilage 42
- Beileid 44
- Beschäftigungsdauer 37
- Bescheinigung 45
- Beschwerde 185
- Bestätigung 46
- Bestellung 47
- Betreff 48, 117
- , -zeile 55
- Beurteilung 48
- Beweiskraft 49
- Beweismittel 172
- Bewerber 21, 41
- Bewerbung 49
- , (s)anschriften 61
- , (s)foto 100
- , (s)unterlagen 99
- Bezugzeichenzeile 54, 117
- Bindestrich 55, 108
- Bitte 35, 56
- Blattkante 200
- blind carbon copy 130
- Blocksatz 58
- Brainstorming 66
- Brief 58
- , -anfang 112
- , -blattgestaltung 130
- , -bogen 59
- , -geheimnis 60
- , -hülle 34
- , -kopf 61
- , -länge 61
- , -marke 62
- , -roman 58
- , -stil, moderner 153
- Bruchstrich 178

- Bürge 63  
Bürgschaft 63
- c/o 64  
carbon copy 129  
care of 64  
CC 129  
Chatten 13, 24  
Chiffreanzeige 65  
CI 69  
Clustering 66, 134  
Corporate Behaviour 69  
Corporate Communications 69  
Corporate Design 69  
Corporate Identity 68, 69
- Dank 69, 146  
–, sagung 71  
Datum 72  
Diktatzeichen 73  
DIN-A4-Format 59  
DIN-Norm 76  
DIN-Vorschriften 30  
DIN 5008 22, 30, 74, 84,  
175, 178, 198, 200, 225  
Division 178  
Doppelpunkt 77  
Duden 181
- E-Mail 23, 83, 161  
Effektivität 78  
Einladung 62, 78, 197  
Einrückung 82  
Einspruch 82  
Einstellungsschreiben 38  
Emoticons 205  
Empfänger 87  
–, bezeichnung 34  
Empfangsbestätigung 88  
Empfehlung 48  
–, (s)schreiben 88
- Entschuldigung 89  
Ergebnisprotokoll 172  
Erinnerung 92  
–, (s)stütze 172
- Fachausdrücke 96  
Fachsprache 103  
Fax 161  
–, gerät 96  
Fernmeldegeheimnis 60  
Flattersatz 58  
Floskel 34, 97, 144, 165  
Formular 30, 35, 78, 99  
formulieren, negativ 157  
Foto 99  
Frage 101  
Freistempler 62  
Fremdwörter 103  
Frist 103  
Füllwort 165
- Gedankenführung 187  
Gesamtphilosophie 68  
Geschäftsbrief 22  
Gestaltung 105  
Getrenntschreibung 106  
Gläubiger 63  
Gleichheitszeichen 178  
Gliederung 108  
Glückwunsch 109  
Großschreibung 108, 112  
Gruß 113  
–, formel 98
- Hervorhebung 117  
Hochachtungsvoll 93
- Informationsblock 117  
Initiativbewerbung 52, 138  
Internet 23, 24, 118

- Kanzleideutsch 164
- Klage 122
- , -androhung 122
- Klammer 123
- Kleinschreibung 108, 112
- Kommunikation 126
- Kommunikationskosten 161
- Kommunikationstempo 97
- Konjunktiv 128
- Kontonummer 242
- Kopien 129
- Korrespondenz 28
- , -partner 32
- Kreativität 106, 130, 215
- Kulanz 191
- Kunde 134
- , (n)orientierung 87, 91, 93
- , (n)wünsche 27
- Kündigung 15, 136
- Kurzdarstellung 138
  
- Leerzeile 22
- Leistungsnachweis 52
- Leitwörter 54
- Lesbarkeit 196
- Liefertermin 14
- Lieferung 144
- Lob 145
- Logik 146
  
- Mahnung 92
- Mailing-Liste 83
- Mängelrüge 183
- Manuskriptvorgabe 163
- Medien, Neue 161
- Medium 41
- , Auswahl des 97
- Mind Mapping 66, 134, 148
- Mitteilung 152
- Multiplikation 178
- Musterbrief 154
  
- Nachfassbrief 155
- Nachricht, negative 18
- Negativformulierung 14
- Negativstil 15, 157
- Netzwerk 159
- Nominalstil 153, 161, 194
- Normseite 163
- Nummer 241
  
- Online-Bewerbung 49
- Osborn-Checkliste 230
  
- Papier 59
- , -deutsch 153, 164
- Personalanzeige 31
- Personalkommunikation 167
- Personalkorrespondenz 167
- persönlich 166
- Pflichtangabe 85
- Post 165
- , -meldegeheimnis 60
- , -skriptum 175
- , -stelle 166
- , -vollmacht 60, 168, 226
- Pressemitteilung 169
- Promillezeichen 178
- Protokoll 172
- , -schreiben 172
- PS 175
  
- Quittung 176
  
- Rand 200
- Rechenzeichen 178
- Rechnung 178
- Rechtschreibreform 55, 112, 125, 179
- Rechtschreibregeln 36
- Rechtschreibung 181
- Referenzschreiben 88
- Regel 106
- Reklamation 90, 91, 183, 186

- Reklamationsbearbeitung 155  
roter Faden 187  
Routine 190  
–, -aufgabe 190  
Rücktritt 191  
–, (s)wunsch 192  
Rundbrief 167
- Satz, erster 109, 142  
Satz, letzter 143  
Satzlänge 193  
Satzstruktur 165, 194  
Satzzeichen 201  
Schrift 196  
schwarzes Brett 167  
Semikolon 201  
Situation 202  
Smiley 23, 24, 205  
Sondervollmacht 168  
Sperrvermerk 66  
Standardseite 163  
Stellenangebot 66  
Stellengesuch 66  
Subtraktion 178
- Tätigkeitsbeschreibung 38  
Telefax 96  
Telefon 97, 209  
Text 194  
–, -baustein 72, 78, 212  
–, -dramaturgie 215  
–, -handbuch 215  
–, -verarbeitung 206  
Titel 34, 218  
Tod 43  
Trauer 43  
Trost 43
- Uhrzeit 219  
Unterschrift 219, 222  
–, (en)vollmacht 222, 226
- Vereinbarung 223  
Verhältniszeichen 178  
Vermerkzone 34  
Verschachtelung 194  
Verständlichkeit 194  
Verteiler 225  
–, -vermerk 225  
Verträge, schriftliche 48  
Vertragsbedingung 38  
Vertragsbestandteile 38  
vertraulich 166  
Vollmacht 168, 226
- W-Fragen 236  
Warenbestellung 47  
Weihnachtsgruß 227  
Weihnachtskarte 230  
Werbeaktion 234  
Werbebrief 23, 233  
Widerruf 237  
Widerspruch 82, 123, 238  
Win-Win-Strategie 241  
Word 208  
WordPerfect 208  
World Wide Web 118
- Zahl 241  
Zahlen 178  
Zahlungsbedingung 179  
Zeichensetzung 243  
Zeilenende 200  
Zeilenrand 200  
Zeitfaktor 78  
Zeitungsannonce 31  
Zeugnis 48, 52, 88, 244  
Zivilprozessordnung 41  
Zusage 249  
Zusammenschreibung  
    106, 181  
Zwischenbescheid 250  
Zwischenzeugnis 48, 249