

# DUDEN

Inklusive  
zahlreicher  
Vorlagen  
zum Download

Ratgeber

## Geschäfts- korrespondenz

Professionelle Briefe und E-Mails schreiben

Duden Ratgeber

# Geschäftskorrespondenz



Duden Ratgeber

# Geschäftskorrespondenz

Professionelle Briefe und E-Mails schreiben

Bearbeitet von  
der Dudenredaktion

2., aktualisierte und überarbeitete Auflage

Dudenverlag  
Berlin

Die **Duden-Sprachberatung** beantwortet Ihre Fragen zu Rechtschreibung, Zeichensetzung, Grammatik u. Ä.

**montags bis freitags zwischen 09:00 und 17:00 Uhr.**

Aus Deutschland: **0900 870098** (1,99 € pro Minute aus dem Festnetz)

Aus Österreich: **0900 844144** (1,80 € pro Minute aus dem Festnetz)

Aus der Schweiz: **0900 383360** (3,13 CHF pro Minute aus dem Festnetz)

Die Tarife für Anrufe aus den Mobilfunknetzen können davon abweichen.

Den kostenlosen Newsletter der Duden-Sprachberatung können Sie

unter [www.duden.de/newsletter](http://www.duden.de/newsletter) abonnieren.

### **Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek**

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de> abrufbar.

Es wurde größte Sorgfalt darauf verwendet, dass die in diesem Werk gemachten Angaben korrekt sind und dem derzeitigen Wissenstand entsprechen. Für dennoch wider Erwarten im Werk auftretende Fehler übernehmen Autor, Redaktion und Verlag keine Verantwortung für daraus folgende oder sonstige Haftung.

Dasselbe gilt für spätere Änderungen in Gesetzgebung oder Rechtsprechung. Das Werk ersetzt nicht die professionelle Beratung und Hilfe in konkreten Fällen.

Namen und Kennzeichen, die als Marken bekannt sind und entsprechenden Schutz genießen, sind durch das Zeichen ® geschützt.

Aus dem Fehlen des Zeichens darf in Einzelfällen nicht geschlossen werden, dass ein Name frei ist.

Das Wort **Duden** ist für den Verlag Bibliographisches Institut GmbH als Marke geschützt.

Kein Teil dieses Werkes darf ohne schriftliche Einwilligung des Verlages in irgendeiner Form (Fotokopie, Mikrofilm oder ein anderes Verfahren), auch nicht für Zwecke der Unterrichtsgestaltung, reproduziert oder unter Verwendung elektronischer Systeme verarbeitet, vervielfältigt oder verbreitet werden.

Für die Inhalte der im Buch genannten Internetlinks, deren Verknüpfungen zu anderen Internetangeboten und Änderungen der Internetadresse übernimmt der Verlag keine Verantwortung und macht sich diese Inhalte nicht zu eigen. Ein Anspruch auf Nennung besteht nicht.

Für die Nutzung des Downloadangebots zum Buch gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) [www.duden.de](http://www.duden.de), die jederzeit unter dem entsprechenden Eintrag abgerufen werden können.

Alle Rechte vorbehalten.

Nachdruck, auch auszugsweise, verboten.

© Duden 2014 D C B A

Bibliographisches Institut GmbH, Mecklenburgische Straße 53, 14197 Berlin

Redaktionelle Leitung: Sophie Schwaiger

Herstellung: Monique Markus

Typografie: init • Büro für Gestaltung, Bielefeld

Umschlaggestaltung: Büroocco, Augsburg

Satz: fotosatz griesheim GmbH

Druck und Bindung: H. Heenemann GmbH & Co. KG, Bessemerstraße 83-91, 12103 Berlin

Printed in Germany

ISBN 978-3-411-74212-7

[www.duden.de](http://www.duden.de)

# Inhalt

<b>Verständlich formulieren</b>	9
Das Hamburger Verständlichkeitskonzept	10
Sinnvoll gliedern	11
Einfach formulieren	17
Prägnant schreiben	25
Stilmittel einsetzen	33
<b>Formen und DIN-Normen</b>	41
Abkürzungen	42
Absätze und Abschnitte	44
Anlagenvermerk	44
Anschrift und Anrede	45
An- und Abführungszeichen	58
Apostroph	59
Auslassungspunkte	60
Bankverbindung	61
Betreff/Subject	62
Bezugszeichenzeile	63
Bindestrich, Gedankenstrich	63
Briefgeheimnis	65
Briefschluss	65
c/o	69
Datum	69
Diktatzeichen	71
E-Mail	71
Et-Zeichen (&)	73
Gedankenstrich	73
Gestaltungsregeln	73
Gradzeichen	75
Grußformeln	75
Handelsregisternummern	75

Hausnummern	76
i. A./i. V.	76
Infoblock	76
Kontonummern	77
Paragrafzeichen	77
Pflichtangaben	78
Postfachnummern	79
Postleitzahlen	79
ppa.	79
PS	79
Schrägstrich	80
Schriften	81
Schriftform	81
Seitennummerierung	83
Steuernummern, Umsatzsteuer-Identifikationsnummern	84
Subject	84
Telefax	84
Telefonnummern	85
Uhrzeit	86
Unterschrift	86
Währungen	86
z. H.	88
Zahlen	88
Zeilenabstand	89
<b>Muster Geschäftskorrespondenz</b>	91
DIN-Normen: Gestaltung von Geschäftsbriefen	93
Ablehnung von Bestellungen	98
Abmahnungen	102
Absagen	106
Anfragen	115

Angebote	121
Auftragsbestätigungen	129
Automatische Abwesenheitsnotiz	134
Begleitschreiben	137
Bestellungen	145
Bitten und Anträge	148
Dankschreiben	153
Eingangsbestätigungen	158
Einladungen	163
Entschuldigungen	172
Genesungswünsche	181
Glückwünsche	184
Hotelbuchungen	211
Kondolenzschreiben	217
Kündigungen	223
Mahnungen	231
Nachrufe	237
Rechnungen	239
Reklamationen	242
Versandanzeigen	249
Voranfragen und Antworten auf Voranfragen	253
Werbebriefe	258
Widerrufe von Bestellungen	262
Zahlungsavise	265
Zahlungsbestätigungen	267
Zwischenbescheide	269
Innerbetriebliche Korrespondenz	273
Öffentlichkeitsarbeit	287
Stellenanzeigen	300
Fremdsprachige Korrespondenz	308

 <b>Register</b>	315
---	-----



Das Hamburger Verständlich-  
keitskonzept  
Sinnvoll gliedern  
Einfach formulieren  
Prägnant schreiben  
Stilmittel einsetzen

Das Hamburger Verständlich-  
keitskonzept  
Sinnvoll gliedern  
Einfach formulieren  
Prägnant schreiben  
Stilmittel einsetzen

Das Hamburger Verständlich-  
keitskonzept  
Sinnvoll gliedern  
Einfach formulieren  
Prägnant schreiben  
Stilmittel einsetzen

Das Hamburger Verständlich-  
keitskonzept  
Sinnvoll gliedern  
Einfach formulieren  
Prägnant schreiben  
Stilmittel einsetzen

Das Hamburger Verständlich-  
keitskonzept  
Sinnvoll gliedern  
Einfach formulieren  
Prägnant schreiben  
Stilmittel einsetzen

Das Hamburger Verständlich-  
keitskonzept  
Sinnvoll gliedern  
Einfach formulieren  
Prägnant schreiben  
Stilmittel einsetzen

Das Hamburger Verständlich-  
keitskonzept  
Sinnvoll gliedern  
Einfach formulieren  
Prägnant schreiben  
Stilmittel einsetzen

Das Hamburger Verständlich-  
keitskonzept  
Sinnvoll gliedern  
Einfach formulieren  
Prägnant schreiben  
Stilmittel einsetzen

Das Hamburger Verständlich-

## Verständlich formulieren

## Das Hamburger Verständlichkeitskonzept

Der Verständlichkeit von Briefen hat man lange Zeit nur wenig Beachtung geschenkt. Im Vordergrund stand die Höflichkeit: Entscheidend war, dass die Etikette gepflegt wurde und der Tonfall stimmte. Erst seit den Siebzigerjahren des 20. Jahrhunderts haben Psychologen den Aspekt der Verständlichkeit von Texten intensiver untersucht, und seitdem gewinnt sie auch in den Regeln der Korrespondenz an Bedeutung. Reinhard Tausch, Inghard Langer und vor allem Friedemann Schulz von Thun arbeiteten heraus, welche Faktoren zur Verständlichkeit beitragen. In ihrem Hamburger Verständlichkeitskonzept sind diese zusammengefasst und in ihr Verhältnis gesetzt:

- **Einfachheit:** Ein verständlicher Text verzichtet auf ungeläufige Wörter; Fachbegriffe werden erklärt. Die Sätze sind einfach strukturiert.
- **Gliederung/Ordnung:** Die Sätze stehen in einer folgerichtigen Reihenfolge, der Text ist sinnvoll gegliedert und übersichtlich aufgeteilt.
- **Kürze/Prägnanz:** Die Länge des Textes hat ein angemessenes Verhältnis zum Inhalt. Überflüssige Darstellungen, umständliche Formulierungen und leere Phrasen entfallen.
- **Zusätzliche Stimulanz:** Der Text wirkt auch äußerlich ansprechend, der Leser wird persönlich angesprochen. Stilistische Anreize und die Verwendung von sprachlichen Bildern, anschaulichen Beispielen oder Illustrationen wirken als Verständnishilfe.

Die Kriterien des Hamburger Verständlichkeitskonzepts: Ein Zuviel kann der Verständlichkeit ebenso schaden wie ein Zuwenig. Die größte Verständlichkeit erreicht man mit Werten im markierten Bereich.

Einfachheit	++ + <input checked="" type="radio"/> - --	Kompliziertheit
Gliederung – Ordnung	++ + <input checked="" type="radio"/> - --	Unübersichtlichkeit, Zusammenhanglosigkeit
Kürze – Prägnanz	++ + <input checked="" type="radio"/> - --	Weitschweifigkeit
Zusätzliche Stimulanz	++ + <input checked="" type="radio"/> - --	Keine zusätzliche Stimulanz

## Verständlichkeit durch geeignete sprachliche Mittel

## Einfachheit

- Verwenden Sie geläufige, eindeutige und kurze Wörter.
- Verzichten Sie auf Modewörter, unnötige Fremdwörter und Abkürzungen.
- Verwenden Sie wo immer möglich Verben anstelle von Substantiven.

## Kürze

- Achten Sie auf eine angemessene Satzlänge.
- Formulieren Sie knapp und präzise.
- Konzentrieren Sie sich auf das Wesentliche.
- Verzichten Sie auf Floskeln.

## Ordnung

- Gliedern Sie Ihren Brief nach inhaltlichen Kriterien.
- Unterteilen Sie den Text in Absätze, längere Texte in Abschnitte mit Überschriften (oder Gliederungsziffern).
- Gliedern Sie Ihre Sätze übersichtlich.

## Anreize

- Sprechen Sie den Empfänger an.
- Schreiben Sie im Aktiv.
- Formulieren Sie höflich.
- Achten Sie auf korrekte Rechtschreibung und eine ansprechende äußere Form.

## ■ Sinnvoll gliedern

Bevor Sie zu schreiben beginnen, sollten Sie sich fragen:

- Warum schreibe ich, was will ich erreichen?
- Wie lautet die Kernaussage meines Schreibens?
- Wer ist der Empfänger des Briefes und in welchem Verhältnis stehe ich zu ihm?
- Was ist für ihn wichtig?
- Wie wird er auf meinen Brief reagieren?

Um Schreibblockaden zu überwinden und um effektiv zu arbeiten, können Sie sich ein dreistufiges Vorgehen angewöhnen:

## Dreistufiger Arbeitsplan

## 1) Vorbereiten und Planen

Medium (E-Mail, Brief, Fax) wählen, Adressen und ggf. Kundennummern etc. herausuchen, inhaltliche Informationen sammeln und auf Vollständigkeit prüfen

## 2) Text entwerfen

Stichworte machen, Gliederung schreiben, Text entwerfen

## 3) Prüfen und Überarbeiten (am besten mit einem Abstand von einigen Stunden oder Tagen)

den Text mehrmals durchlesen – korrigieren Sie jeweils Inhalt, Formulierungen, Grammatik und Rechtschreibung getrennt

Bei wichtiger Korrespondenz oder wenn man aus einer Verärgerung heraus geschrieben hat, kann es sinnvoll sein, noch »einmal darüber zu schlafen«. Mit etwas Abstand kann man beurteilen, ob man den richtigen Ton getroffen hat.

Trennen Sie Wichtiges von Unwichtigem.

Machen Sie nicht den Fehler, schon beim Textentwurf lange über einem einzelnen Satz zu grübeln, weil Sie auf Anhieb druckreif formulieren wollen. Einfacher dürfte es sein, den Text erst einmal in einem Zug durchzuschreiben. Sie müssen dabei nicht am Anfang beginnen. Fangen Sie ruhig in der Mitte oder mit dem letzten Abschnitt an – wichtig ist, dass Ihre Gedanken in Fluss kommen.

Unerlässlich ist es allerdings, danach den Text zu überarbeiten, um logische Brüche oder eine ungeschickte Wortwahl zu korrigieren. Versuchen Sie dabei immer, Ihr Schreiben vom Standpunkt des Empfängers aus zu lesen: Wie wirkt der Stil? Zu jovial, zu steif, ermüdend, aggressiv? Korrigieren Sie so lange, bis Sie die passende Wirkung hergestellt haben.

Prüfen Sie anhand Ihrer Stichwortliste, ob Sie auch keinen wichtigen Aspekt vergessen haben. Beim Überarbeiten sollten Sie nicht den Ehrgeiz haben, auf Grammatik, Inhaltliches und Rechtschreibung gleichzeitig zu achten. Konzentrieren Sie sich auf jeden dieser Aspekte in einem eigenen Arbeitsgang.

## Inhaltlich strukturieren

Die inhaltliche Gliederung ist die entscheidende Voraussetzung für die Verständlichkeit eines Textes. Bei der Vorbereitung klären Sie die verschiedenen inhaltlichen Aspekte; unterscheiden Sie zwischen Dingen, die voneinander abhängig sind und erst nach und nach geschildert werden können, und solchen, die gleichberechtigt nebeneinander stehen könnten, sowie Details, die bei näherer Betrachtung vielleicht sogar verzichtbar sind.

Bringen Sie alles in eine Abfolge, die einer inneren Logik folgt. Stellen Sie sprachlich Zusammenhänge her, wenn sie der Sache entsprechen, aber konstruieren Sie keine Zusammenhänge nur um der vermeintlichen inneren Verbundenheit Ihres Textes willen. Im Gegenteil: Trennen Sie, was sachlich nicht zusammengehört, auch textlich.

Jeder Abschnitt, jeder Absatz und jeder Satz sollte so verfasst sein, dass der Leser nur wenig Mühe hätte, die jewei-

lige Kernaussage an den Rand zu schreiben – sie also ohne Weiteres erfassen kann. Prüfen Sie Ihren Text daraufhin. Wenn Sie merken, dass mehrere Kernaussagen denkbar wären oder sich im Gegenteil keine so recht finden lässt, sollten Sie Ihren Text noch einmal überarbeiten. Im folgenden Beispiel bleibt der Text nach der Überarbeitung seinen Aussagen nach der gleiche. Dennoch ist sein Inhalt schneller zu erfassen, weil die Logik der Sache sich in der Abfolge der Aussagen widerspiegelt:

#### Inhaltlich strukturieren

##### Nicht

Gestern habe ich vergessen, Sie auf die neue Regelung hinzuweisen. Bitte arbeiten Sie Ihren Vorschlag entsprechend um. Näheres finden Sie im Handbuch. Es macht nichts, wenn der Text dadurch etwas umfangreicher wird und noch eine Seite eingefügt werden muss. Überschneidungen sind nun nicht mehr erlaubt. Die Regelung ist seit dem 1. Mai 2020 in Kraft.

##### Sondern

Gestern habe ich vergessen, Sie auf die neue Regelung hinzuweisen, die seit dem 1. Mai 2020 in Kraft ist. Überschneidungen sind nun nicht mehr erlaubt. Näheres finden Sie im Handbuch. Bitte arbeiten Sie Ihren Vorschlag entsprechend um. Es macht nichts, wenn der Text dadurch etwas umfangreicher wird und noch eine Seite eingefügt werden muss.

Sehr lange Sätze sind schwer zu verstehen. Am Ende des Satzes weiß der Leser möglicherweise schon nicht mehr, worum es am Anfang ging – und was eigentlich die Hauptaussage ist. Kürzere Sätze sind besser zu verstehen, wenn sie sich auf einen Aspekt beschränken.

## Gliederung durch Satzzeichen: Punkt, Klammer und Gedankenstriche

### Nicht

Zur Anpassung an die Wertänderung der versicherten Sachen erhöht oder vermindert sich die Versicherungssumme mit Beginn eines jeden Versicherungsjahres entsprechend dem Prozentsatz, um den sich der Preisindex »Andere Verbrauchs- und Gebrauchsgüter ohne Nahrungsmittel und ohne normalerweise nicht in der Wohnung gelagerte Güter«, den das Statistische Bundesamt ermittelt, im vergangenen Jahr gegenüber dem vorvergangenen Jahr verändert hat.

### Sondern

Zu Beginn eines jeden Versicherungsjahres passen wir die Versicherungssumme an die Wertänderung der versicherten Sachen an. Der Anpassung legen wir einen Preisindex des Statistischen Bundesamtes zugrunde (»Andere Verbrauchs- und Gebrauchsgüter ohne Nahrungsmittel und ohne normalerweise nicht in der Wohnung gelagerte Güter«). Sie entspricht – in Prozent – der Differenz zwischen dem Preisindex des vorvergangenen und des vergangenen Jahres.

Mit Gedankenstrichen kann man Einschübe aus dem Satzgefüge etwas herauslösen. Der Leser kann zunächst den Einschub überfliegen und den Satz ohne dieses Detail erfassen.

### Beispiel für die Verwendung von Gedankenstrichen

Diese Anpassung entspricht – in Prozent – der Differenz zwischen dem Preisindex des vorvergangenen und des vergangenen Jahres, wie ihn das Statistische Bundesamt jährlich ermittelt.

Mit Klammern können Sie zusätzliche Hinweise auf die Hierarchie der Auskunft geben: Was in Klammern steht, ist für das Verständnis zwar nicht unwichtig, momentan aber zweitrangig:

Wenn zwei Aussagen zusammengehören, aber doch so getrennt werden sollen, dass jede ihr eigenes Gewicht behält, dann wählt man das Semikolon.

In Internetchats ist die Aneinanderreihung von mehreren Frage- und/oder Ausrufezeichen üblich, um Lautstärkevariationen der gesprochenen Sprache zu imitieren. In allen anderen Texten wird dies als grob empfunden.

Die Hauptsache gehört in den Hauptsatz.

### Beispiel für die Verwendung von Klammern

Der Anpassung legen wir einen Preisindex des Statistischen Bundesamtes zugrunde (»Andere Verbrauchs- und Gebrauchsgüter ohne Nahrungsmittel und ohne normalerweise nicht in der Wohnung gelagerte Güter«).

Als satzgliederndes Zeichen zwischen Punkt und Komma hat das Semikolon (der Strichpunkt) eine Mittelstellung. Der Punkt trennt stärker als das Semikolon; das Komma trennt schwächer als das Semikolon:

### Beispiel für die Verwendung des Semikolons

Der Anpassung legen wir einen Preisindex des Statistischen Bundesamtes zugrunde; sie entspricht der Differenz zwischen dem Preisindex des vorvergangenen und des vergangenen Jahres.

Haupt- und Nebensätze können im Deutschen mehrere weitere Nebensätze enthalten. Verschachteln Sie nicht zu viele Nebensätze ineinander, sondern versuchen Sie, einfache und damit übersichtlichere Strukturen zu schaffen.

#### Nicht

Für die Anreise, die bis 18 Uhr erfolgen sollte, empfehlen wir, weil es sehr schwer ist, einen geeigneten Parkplatz zu finden, den öffentlichen Nahverkehr.

#### Sondern

Die Anreise sollte bis 18 Uhr erfolgen. Wir empfehlen den öffentlichen Nahverkehr, weil ein geeigneter Parkplatz schwer zu finden ist.

Die Gliederung in Haupt- und Nebensätze sollte dem Verhältnis von Haupt- und Nebenaussagen entsprechen. Die wichtigen Informationen gehören in den Hauptsatz.

#### Nicht

Die Gesellschafterversammlung beschloss auf ihrer turnusgemäßen Sitzung im Verwaltungszentrum, dass die Weihnachtsfeier in diesem Jahr ausfallen wird.

#### Sondern

In diesem Jahr wird die Weihnachtsfeier ausfallen, beschloss die Gesellschafterversammlung auf ihrer turnusgemäßen Sitzung im Verwaltungszentrum.

Voraussetzung einer sinnvollen Absatzgliederung ist eine durchdachte inhaltliche Gliederung.

## In Absätze unterteilen

Der inneren Gliederung eines Textes sollte eine äußere folgen, zum Beispiel in Form von Absätzen. Absätze erhöhen die Lesbarkeit: Sie bieten optische Orientierung, sie erleichtern den ersten Überblick, und beim nochmaligen Lesen helfen sie, bestimmte Textstellen zu finden. Der Beginn eines neuen Absatzes signalisiert optisch, was dieser unbedingt auch inhaltlich leisten muss: den Einstieg in einen neuen Argumentationsschritt oder Gedanken. Texte von mehr als zwei Seiten Länge sollten Sie darüber hinaus in Abschnitte gliedern, die durch Überschriften eingeleitet werden und damit durch den Text führen.

## Gliederung durch einen Absatz

### Nicht

Ein Absatz ist ein aus einem oder mehreren Sätzen bestehender Abschnitt in einem fortlaufenden Text. Jeder Absatz hat einen eigenen Sinnzusammenhang. Ist dieser ausgeführt, folgt ein neuer Absatz. Eine Überschrift bezeichnet prägnant den Inhalt eines Absatzes. Sie kann aus einem oder mehreren Wörtern bestehen, aber auch aus einem ganzen Satz.

### Sondern

Ein Absatz ist ein aus einem oder mehreren Sätzen bestehender Abschnitt in einem fortlaufenden Text. Jeder Absatz hat einen eigenen Sinnzusammenhang. Ist dieser ausgeführt, folgt ein neuer Absatz. Eine Überschrift bezeichnet prägnant den Inhalt eines Absatzes. Sie kann aus einem oder mehreren Wörtern bestehen, aber auch aus einem ganzen Satz.

## Mit Auflistungen arbeiten

Weitere Mittel, den Inhalt zu strukturieren, sind die Liste und die Tabelle. Beide können sehr effektive Hilfen sein, einen Text verständlicher zu machen. Die Tabelle bietet sich für Inhalte an, die zu bestimmten Dingen mehrere, stets einer Kategorie zugehörige Details enthalten. Klassisch sind zum Beispiel Waren und ihre Preise, Maße oder Bestellnummern. In Briefen selbst wird man sie eher selten verwenden.

Anders aber Listen: Sie können auch in einfachen Briefen für Übersichtlichkeit sorgen, wenn es um einfache Aufzählungen geht, z. B.:

#### Gliedern durch Listen

##### Nicht

Bitte bringen Sie Ihren Personalausweis, Ihr Passfoto, Ihren Vertrag, das ausgefüllte Antragsformular sowie Papier und Stift mit.

##### Sondern

Bringen Sie bitte mit:

- Ihren Personalausweis
- Ihr Passfoto
- Ihren Vertrag
- das ausgefüllte Antragsformular
- Papier und Stift

## Einfach formulieren

Verständliche Texte sind nicht nur optimal gegliedert, sondern auch optimal formuliert. Das bedeutet, dass ihr Satzbau weder langweilig einfach noch ermüdend umständlich ist. Ebenso wichtig ist die Wahl des treffenden Vokabulars.

### Klare Aussagen treffen

Als Ausdruck höflicher Zurückhaltung wurden lange Zeit Satzaussagen um »mögen«, »würden« oder »dürfen« erweitert, zum Beispiel: *Ich möchte mich bei Ihnen herzlich für die Unterstützung bedanken.* Eine solche Formulierung wirkt heute altmodisch, und in vielen Lesern weckt sie die Fragen: »Und warum tun Sie es dann nicht?« oder »Ja gut – wann?«. Stattdessen gilt es heute als besserer Stil, ohne Umschweife auf den Punkt zu kommen: *Ich danke Ihnen herzlich für die Unterstützung!*

Andererseits können konjunktivische Formulierungen zurückhaltender – und dadurch passender – wirken: *Wir wären Ihnen dankbar, wenn Sie den Termin pünktlich einhalten könnten.* Vielleicht ist bekannt, dass der Empfänger – ein ausnehmend konservativer, aber sehr wichtiger Kunde – nachvollziehbare Gründe haben könnte, um

Heute gilt es keineswegs mehr als unhöflich, die Aussagen, deretwegen man korrespondiert, direkt zu schreiben: »Ich bitte Sie um Unterstützung.«

# Verständlich formulieren

Formulierungen im Indikativ können sehr falsch wirken, was nicht immer angebracht ist.

einen etwas späteren Termin zu bitten? Die Formulierung im Indikativ dagegen ist zwar prägnanter, sie kommt vielen Lesern aber schon fast einer Vorladung gleich: *Bitte kommen Sie pünktlich zum vereinbarten Termin.* Welche Formulierung Sie wählen, sollten Sie immer auf die Situation und den individuellen Empfänger oder den Kreis von Empfängern abstimmen.

## Kommen Sie zur Sache!

### Nicht

### Sondern

Wir möchten Sie bitten, den Termin einzuhalten.

Bitte halten Sie den Termin ein.

Wir würden uns freuen, Sie [in unserem Hause] begrüßen zu dürfen.

Wir freuen uns auf Sie.

Wir würden uns freuen, Sie in unseren neuen Ausstellungsräumen begrüßen zu dürfen.

Wir freuen uns auf Ihren Besuch in unseren neuen Ausstellungsräumen.

Wir würden Ihnen einen Kompromiss vorschlagen: ...

Wir schlagen Ihnen einen Kompromiss vor: ...

Das könnten wir übernehmen.

Das können wir übernehmen.

Wir wären erfreut, bald von Ihnen zu hören.

Wir freuen uns darauf, bald von Ihnen zu hören.

Ähnlich wie die Erweiterungen mit »mögen«, »würden« oder »dürfen« sorgen auch Vorreiter dafür, dass die eigentliche Aussage im Satz nach hinten verschoben wird. Vorreiter sind Einleitungswendungen im Hauptsatz, die die eigentliche Information in den Nebensatz drängen. Solche Einleitungen können Sie weglassen: Die Hauptsache gehört in den Hauptsatz. Statt *Wir teilen Ihnen mit, dass sich unsere Lieferbedingungen geändert haben* schreiben Sie besser nur: *Unsere Lieferbedingungen haben sich geändert.*

**Verzichten Sie auf solche Vorreiter:**

Sie teilen uns mit, ...	Wir teilen Ihnen mit, ...
Sie weisen uns darauf hin, ...	Wir weisen Sie darauf hin, ...
Sie setzen uns in Kenntnis, ...	Wir setzen Sie in Kenntnis, ...
Sie machen darauf aufmerksam, ...	Wir machen Sie darauf aufmerksam, ...
Bezug nehmend auf Ihr Schreiben ...	Unter Bezugnahme auf Ihre ...
In Beantwortung Ihres Schreibens ...	Wir haben Ihr Schreiben erhalten und ...

Aber nicht jeder Vorreiter ist als Einleitung sinnlos. Die Formulierung *Bitte beachten Sie, dass sich unsere Öffnungszeiten geändert haben* kann durchaus angebracht sein, um die Aufmerksamkeit des Lesers zu lenken. Je bewusster die Formulierungen insgesamt gewählt sind, desto wirkungsvoller kann ein solcher Hinweis sein. Falls Sie sich also zum Beispiel wirklich darüber freuen, dem Empfänger eine gute Nachricht zu übermitteln, dann gibt es keinen Grund, dies nicht auch zu formulieren: *Ich freue mich, Ihnen mitteilen zu dürfen/können, dass ...*

**Schwer verständliche Wörter vermeiden**

Schwer verständlich sind alle Wörter, die für den Empfänger fremd sind – das können **Fremdwörter** sein, also Wörter fremden, zum Beispiel lateinischen Ursprungs, **Fachwörter** oder branchenspezifische **Abkürzungen**. Sie alle haben ihre Berechtigung, sofern sie präzise sind und ihre Bedeutung allen Beteiligten bekannt ist. Unter Fachkollegen verwendet man sie mit Selbstverständlichkeit. Sobald Sie aber nicht sicher sein können, dass der Empfänger Ihrer Schreiben in etwa den gleichen Wortschatz hat wie Sie, sollten Sie sich bei jedem ungeläufigen Wort fragen: Ist das verständlich? Wenn nicht, dann machen Sie sich die Mühe und »übersetzen« Sie Ihren Text in seine Sprache. Das erspart Ihnen Missverständnisse, Komplikationen und Nachfragen.

Prüfen Sie die eigene Wortwahl. Sind das wirklich die treffenden Wörter? Habe ich – eventuell unbeabsichtigt – Formulierungen anderer übernommen, die hier unpassend sind?

# Verständlich formulieren

Verwenden Sie Fach- und Fremdwörter nur gegenüber Adressaten, die diese sicher kennen.

**Vermeiden Sie Abkürzungen**, wenn Sie nicht sicher sind, dass sie verstanden werden.

Dies gilt auch für deutsche Wörter, die in der Fachsprache eine besondere, von der Alltagssprache abweichende Bedeutung haben können, oder bei Wörtern, die mehrere Bedeutungen haben. In dem Satz »Der Läufer liegt auf dem Boden« kann das Wort Läufer mindestens drei Bedeutungen einnehmen (Sportler, Schachfigur, Teppich), das Wort Boden mindestens zwei (Fußboden, Dachboden). Daraus resultieren sehr unterschiedliche Aussagen. Stellen Sie möglichst sicher, dass Sie und Ihr Adressat stets die gleiche Bedeutung meinen.

Ebenso heikel kann die Verwendung von Abkürzungen sein, die möglicherweise weniger verbreitet sind als vom Verfasser angenommen oder gar völlig gedankenlos verwendet werden. Treffen mehrere Abkürzungen in einem Satz aufeinander, kann es schon schwierig sein, einen Text flüssig aufzunehmen.

## Vermeiden Sie ungeläufige Wörter

ungeläufig	allgemeinverständlich	Kommentar
Wir bedürfen hierzu Ihrer Einverständniserklärung.	Wir benötigen Ihr Einverständnis.	
Die Gemeinen haben wir größer gesetzt.	Die kleinen Buchstaben haben wir größer geschrieben.	»Gemeine« und »setzen« sind Fachwörter (aus der Sprache der Typografie); einem allgemeinen Publikum sind sie nicht geläufig.
Frau Meyer wird Ihnen das EF-Ost zusenden.	Frau Meyer wird Ihnen das (Erfassungs-)Formular (Ost) zusenden.	Wie das Formular heißt, dürfte in diesem Fall sogar unwichtig sein. Dass es um ein Formular geht, muss aber deutlich werden!

Innerhalb sozial abgegrenzter Gruppen ist die Benutzung von Abkürzungen jedoch üblich und sinnvoll. Insbesondere in der elektronischen Kommunikation – in E-Mails, SMS, Chats und Foren – haben sich zahlreiche Abkürzungen für gängige Floskeln eingebürgert (z. B. »MfG« für »Mit freundlichen Grüßen«). Richtet sich eine Nachricht an einen mehr oder weniger geschlossenen Kreis von

**Vermeiden Sie Bandwurmwörter;** sie sind grundsätzlich schwer verständlich.

Adressaten, dürften sich Gepflogenheiten auch bezüglich der Abkürzungen ergeben. Außerhalb allerdings sollten dann wieder die klassischen Kommunikationsformen gelten. Unangebracht und unhöflich sind solche Abkürzungen im geschäftlichen E-Mail-Verkehr.

Restmüllbehältervolumenminderung, Mehrzweckküchenmaschine, Geräteunterhaltungsnachweis oder Rundfunkfinanzierungsstaatsvertrag – das sind keine Fantasieschöpfungen, sondern **Bandwurmwörter**, die in der Verwaltungssprache tatsächlich verwendet werden. Solche Wortungetüme kann man aber vermeiden:

- Setzen Sie möglichst nicht mehr als drei Wortglieder zusammen (z. B. nicht: 1. Restmüll 2. -behälter 3. -volumen 4. -minderung).
- Machen Sie längere Zusammensetzungen durch einen Bindestrich übersichtlicher (z. B.: Lebensmittel-Gesetz).

#### So machen Sie Bandwurmwörter übersichtlicher:

Nicht	Sondern
Restmüllbehältervolumenminderung	Volumenminderung der Restmüllbehälter
Mehrzweckküchenmaschine	Mehrzweck-Küchenmaschine
Berufskraftfahrerqualifikationsgesetz	Gesetz zur Qualifikation der Berufskraftfahrer
Rundfunkfinanzierungsstaatsvertrag	Staatsvertrag über die Gebührenerhebung für Rundfunkgeräte

Achten Sie außerdem darauf, dass bei Verben die Beziehung zwischen Grund- und Bestimmungswort nachvollziehbar bleibt (z. B. nicht: Wir *lehnen* Ihren Antrag auf Erstattung der Auslagen zur Anschaffung eines Gerätes zum Absaugen des Teppichs im Büro des Abteilungsleiters *ab*, sondern: Wir *lehnen* es *ab*, ...).

# Verständlich formulieren

Manche Formulierungen werden häufig geschrieben, aber nur selten oder nie gesprochen. Sie machen Texte »bürokratisch« und können oft gegen lebendigere Wörter ausgetauscht werden.

**Papierwörter** sind Wörter, die man zwar schreibt, aber nur selten oder nie spricht (z. B. »Bezug nehmen«). Sie lassen Texte bürokratisch wirken.

## Wörter und Wendungen, auf die Sie verzichten sollten:

aus gegebenem Anlass / anlässlich	in Anbetracht
Außerachtlassung	In der Anlage / anliegend
eilbedürftig	in obiger Angelegenheit
betreffs	dahingehend
Bezug nehmend	nachstehend
dankend erhalten	Stellungnahme
diesbezüglich	verbleiben
ein Betrag in Höhe von	Vorgang
es ist unser Anliegen	zwecks
hinsichtlich	seitens

Viele Papierwörter entfallen am besten ersatzlos; andere, ähnliche Wörter und Wendungen tauscht man am besten durch klare und kürzere Wörter aus. So kann ein Text schnell und einfach verständlicher werden.

## Einfachere Wörter wählen:

Nicht	Sondern
auf diese Art und Weise	so
aufgrund von	wegen
mit Ausnahme von	ohne
aus diesem Grund	deshalb
unter Zuhilfenahme von	mit
zum gegenwärtigen Zeitpunkt	jetzt
im Hinblick auf	wegen
hinsichtlich	wegen
in keinem Fall	nie
in den meisten Fällen	meistens
Benachrichtigung	Nachricht
baldmöglichst	möglichst bald

Modalpartikel werden eher im privaten Schriftverkehr eingesetzt als in Geschäftsbriefen.

Auch **Füllwörter** blähen einen Text auf, ohne etwas zur Aussage beizutragen. Dazu gehören Wörter wie *dahin gehend, an sich, sozusagen, quasi*. Sie werden vor allem in der gesprochenen Sprache verwendet, wo sie dazu dienen, eine Aussage abzutönen: Der Sprechende kann mit ihrer Hilfe einem Gedanken eine Färbung geben, etwas betonen oder auch einem Gefühl Ausdruck verleihen. In geschriebenen Texten wirken solche Wörter meist störend. Sie bekommen, besonders wenn sie gehäuft auftreten, den Charakter von bloßen Füllseln. Zu diesen Wörtern gehören: *aber, auch, bloß, denn, doch, eben, etwa, halt, ja, mal, nicht, nur, schon, vielleicht, wohl, eh, eigentlich, einfach, erst, ruhig* und *überhaupt*.

Andererseits können diese Modalpartikel – bewusst und wohl dosiert eingesetzt – auch im Schriftverkehr ihre Berechtigung haben. Sie vermögen die fehlende stimmliche Betonung zu ersetzen, wenn es gilt, eine Gefühlslage auszudrücken und einen Text weniger schroff erscheinen zu lassen. Sogar im Geschäftsbrief können Modalpartikel deshalb eine sinnvolle Ergänzung sein – wenn sie gezielt verwendet werden.

#### Die gezielte Verwendung von Modalpartikeln

Satz ohne Modalpartikel	Satz mit Modalpartikel
Darüber haben wir uns gefreut!	Darüber haben wir uns aber gefreut!
Wie konnte es so weit kommen?	Wie konnte es bloß so weit kommen?
Haben Sie schon eine neue Stelle gefunden?	Haben Sie denn schon eine neue Stelle gefunden?
Ihre Planung hat ganz neue Schwerpunkte gesetzt.	Ihre Planung hat ja ganz neue Schwerpunkte gesetzt.
Wir halten das für denkbar.	Wir halten das schon für denkbar.

Auch der Verzicht auf **überflüssige Partizipien** macht einen Text nicht nur kürzer, sondern flüssiger und leichter lesbar. Das heißt nicht, dass Sie auf diese Ergänzungen in jedem Fall verzichten sollten. Es könnte zum Beispiel ja sehr wichtig sein, zwischen einer schon erbrachten und einer noch nicht erbrachten Leistung zu unterscheiden. Meis-

# Verständlich formulieren

tens wird das Partizip aber unbedacht verwendet und kann entfallen.

## Verzichten Sie auf überflüssige Partizipien

Nicht	Sondern
entstandene Kosten	Kosten
vorliegende Unterlagen	Unterlagen
vorgebrachte Einwände	Einwände
erbrachte Leistung	Leistung
durchgeführte Prüfung	Prüfung
erfolgter Versand	Versand
vorgenommene Änderungen	Änderungen
festgestellte Tatsache	Tatsache
vorgenommene Auswahl	Auswahl
getroffene Vereinbarung	Vereinbarung
geschlossener Vertrag	Vertrag

Beliebt ist in der Alltagssprache auch die Erweiterung von Haupt- und Eigenschaftswörtern mit *-mäßig*, *-technisch* oder *-halber*. Im Schriftverkehr wirken diese Wortbildungen ungelenkt und oft auch uneindeutig.

### Nicht

verkehrstechnisch, arbeitsmäßig, urlaubshalber

### Sondern

in Bezug auf den Verkehr, hinsichtlich der Arbeit, wegen des Urlaubs etc.

## Sachlich bleiben

Eine sachliche, sprachlich korrekte Formulierung in einem formal sorgfältig gestalteten Schreiben ist die höflichste Art der Mitteilung.

Höflichkeit ist nicht zuletzt eine Frage der Haltung gegenüber dem Empfänger: Wer Respekt empfindet, wird intuitiv höflich schreiben. Die Gefahr ist allenfalls, dabei stilistisch zu übertreiben und in eine gespreizte Sprache zu verfallen. Lesen Sie Ihren Text mit etwas Abstand noch einmal durch – vielleicht sogar laut –, und prüfen Sie, ob die Ausdrucksweise in etwa der entspricht, die Sie in einem höf-

Ironische, belehrende  
oder polemische  
Wendungen behindern  
die Kommunikation.

Selbst ein höflich  
formulierter Brief kann  
Unmut erwecken,  
wenn z. B. das Datum  
fehlt, der Text nicht  
angemessen auf dem  
Papier platziert wurde  
oder wenn er mehrere  
Flüchtigkeitsfehler  
enthält.

Beschränken Sie sich  
deshalb auf die  
wirklich wesentlichen  
Informationen – und  
formulieren Sie  
präzise.

lichen Telefonat gewählt hätten. Wenn ja, dürften Sie den richtigen Ton getroffen haben.

Was aber, wenn Sie jemandem schreiben müssen, dem Sie eben keine große Achtung entgegenbringen können? Die Antwort ist ganz einfach: Lassen Sie es sie oder ihn nicht spüren. Gestehen Sie sich selbst Ihren Ärger ein und drücken Sie ihn – wenn das sinnvoll ist – aus, aber bleiben Sie auch in schwierigen Situationen sachlich und auf der Ebene der Argumentation.

Die Wertschätzung gegenüber dem Empfänger äußert sich auch in der korrekten Schreibung des Eigennamens des Empfängers, ebenso sollten der Firmenname und die Adresse fehlerfrei sein. Bevor Sie Ihre Korrespondenz versenden – ganz gleich, ob es sich um einen physischen Brief, eine E-Mail oder ein anderes Medium handelt –, sollten Sie daher immer prüfen, ob die Adresse korrekt geschrieben ist.

Schließlich entscheiden auch Rechtschreibung und Grammatik über den Erfolg schriftlicher Kommunikation. Selbst die Mehrheit der E-Mail-Nutzer stört sich daran, wenn E-Mail-Texte durchweg kleingeschrieben werden, wenn allenfalls Punkte und Fragezeichen, aber kaum Kommas gesetzt werden und wenn Rechtschreib-, Grammatik- und Flüchtigkeitsfehler nicht korrigiert sind. Wer sich bei Briefen und E-Mails nicht an die wichtigsten sprachlichen Regeln hält, offenbart Nachlässigkeit, Desinteresse und mangelnde Wertschätzung für den Empfänger (»Du bist mir nicht wichtig genug, als dass ich mich für dich anstrengen wollte.«).

## Prägnant schreiben

Zu einem verständlichen Text gehört auch, dass er eine dem Inhalt angemessene Länge hat. Weitschweifigkeit ermüdet den Leser, verdirbt ihm vielleicht sogar die Lust am Weiterlesen. Unsicherheit, vermeintliche Höflichkeit und unzureichende Vorbilder führen dazu, dass die Korres-

# Verständlich formulieren

pondenz eine ganze Reihe von sprachlichen Umständlichkeiten bewahrt und tradiert, die diese Würde eigentlich nicht verdient haben. Dazu zählen nicht nur bestimmte Wörter, sondern auch viele Floskeln. Gerade in der Korrespondenz werden viele dieser nichtssagenden, rein formalen Redewendungen häufig verwendet, und doch sind sie fast immer überflüssig und störend.

## Werfen Sie sprachlichen Ballast ab!

Nicht	Sondern	Kommentar
Bezug nehmend auf Ihr Schreiben vom 8. Dezember 2020 zu obiger Angelegenheit, teilen wir Ihnen mit, dass wir die entstandenen Unkosten nicht erstatten werden.	Wir danken Ihnen für Ihren Brief vom 8. Dezember 2020. Die Kosten für <i>die Lieferung vom 30. November 2020</i> werden wir nicht übernehmen.	»Bezug nehmend« ist eine überflüssige Floskel, ebenso »teilen wir Ihnen mit«. Statt von »obiger Angelegenheit« zu schreiben, nennen Sie konkret, worum es geht.

Zwar sind auch Anrede und die Grußformel Floskeln, diese haben aber ihre Berechtigung: Man kann nicht immer wieder neue Formulierungen für die Anrede und den Briefschluss erfinden. Lässt man Sie aber weg – oder ersetzt man Sie durch alternative Formulierungen wie »Hallo« oder »Guten Tag« –, so wirkt das auf viele Menschen unhöflich.

## Wer macht was?

Der **Nominalstil** wirkt unpersönlich und hölzern.

Ein besonders in der Verwaltungssprache gebräuchlicher Schreibstil ist der **Nominalstil** – eine Ausdrucksweise, die vor allem durch Nomen (Hauptwörter, Substantive) gekennzeichnet ist. Grammatisch betrachtet, enthalten auch Sätze im Nominalstil ein Subjekt. Allerdings ist es keine Person (oder keine Personengruppe), sondern eine Sache, und oft stehen auch die gewählten Verben nicht gerade für Dynamik, etwa *gelangen, durchführen, erfolgen*. Der Nominalstil wirkt eintönig und unbeholfen. Er ermüdet den Leser. Ein solcher Stil lässt sich leicht vermeiden, wenn man den Mut aufbringt, ein persönliches Subjekt zu benennen, zum Beispiel *ich, wir, Sie, unsere Monteure, Ihre Mitarbeiter*. Und

was tun die? Schreiben Sie es auf: Wählen Sie die passenden Verben und beschreiben Sie im Aktiv, was geschehen ist beziehungsweise geschehen soll. Zur Prüfung können Sie die simple Frage stellen: Wer macht was? Wenn Ihr Text dazu auf Anhieb eine Antwort bietet, dürfte er lebendig wirken. Testen Sie an den folgenden Beispielen:

#### Wer macht was?

Nicht	Sondern
Zur Wiederholung einer Prüfung Ihrer Ansprüche ist von unserer Seite keine Veranlassung gegeben, da die Voraussetzungen keine Änderung erfahren haben.	Wir sehen keinen Anlass zu einer erneuten Prüfung Ihrer Ansprüche, da sich die Voraussetzungen nicht geändert haben.
Der Ausbau unserer neuen Räumlichkeiten wird Ende des Jahres zur Durchführung gelangen. Die Inbetriebnahme der Heizung durch Sie sollte dann mit Dringlichkeit erfolgen.	Ende des Jahres werden wir unsere neuen Räume fertig ausgebaut haben. Sie sollten die Heizung dann schnell in Betrieb nehmen.

Typisch für den Nominalstil sind außerdem schwerfällige Substantivierungen wie *Inanspruchnahme*, *Hintansetzung*, *Nichtbefolgung*, *Zurverfügungstellung*. Vermeiden Sie solche Wörter und ersetzen Sie sie durch Verben, z. B.:

#### Lösen Sie schwerfällige Substantivierungen in Verben auf:

Nicht	Sondern
Ihre Inanspruchnahme ...	Sie nehmen ... in Anspruch
Ihre Hintansetzung meiner Interessen	Sie haben meine Interessen hintangesetzt (noch besser: untergeordnet).
Die Nichtbefolgung der ... durch ihn	Er hat ... nicht befolgt.
Meine Zurverfügungstellung von ...	Ich habe ... zur Verfügung gestellt.

# Verständlich formulieren

Zum unbeholfenen Nominalstil zählen auch die **Streckformen** wie *zur Aufstellung bringen, in Anrechnung bringen* oder *in Wegfall kommen*, die aus schlichten Verben schwerfällige Floskeln machen. Dabei sind die einfachen Verben viel leichter verständlich und lebendiger: *aufstellen, anrechnen, wegfallen*.

Verwenden Sie die einfachen Verben statt der Streckformen:

Nicht	Sondern	Nicht	Sondern
eine Beratung durchführen	beraten	in Rechnung stellen	berechnen
die Meinung vertreten	meinen	Zustimmung erteilen	zustimmen
in Erwägung ziehen	erwägen	dem Bedauern Ausdruck verleihen	bedauern
Änderungen vornehmen	ändern	in Augenschein nehmen	besichtigen
in Aufstellung bringen	aufstellen	in Vorschlag bringen	vorschlagen
in Wegfall kommen	wegfallen	in Kenntnis setzen	informieren
zur Durch-/ Ausführung gelangen	durchführen/ ausführen	Bericht erstatten	berichten
in Anrechnung bringen	anrechnen	den Nachweis erbringen	nachweisen
zur Anwendung kommen lassen	anwenden	in Abzug bringen	abziehen

Hauptwortketten erschweren das Verständnis.

**Hauptwortketten** können Sätze zwar verkürzen. Meist aber werden Sie von Schreibern verwendet, die ohnehin einen schwerfälligen Stil pflegen und daher viele überflüssige Floskeln in ihren Text einbauen. Ihrem eigentlichen – und einzigen – Vorteil, der Straffung, werden sie daher praktisch nie gerecht. Wohl aber kommt ihr Nachteil ins Spiel: Hauptwortketten machen Texte schwerer verständlich. Es gilt die Faustregel: Reihen Sie nicht mehr als zwei Genitivattribute (Beifügungen im Wes-Fall, z. B. Anschaffung *eines Gerätes*) und nicht mehr als vier Substantive (z. B. zum

*Absaugen des Teppichs im Büro des Abteilungsleiters) aneinander. Bilden Sie im Zweifelsfall lieber einen zweiten Satz.*

#### Halten Sie Hauptwortketten kurz

Nicht	Sondern
Wir lehnen Ihren Antrag auf Erstattung der Auslagen zur Anschaffung eines Gerätes zum Absaugen des Teppichs im Büro des Abteilungsleiters ab.	Wir lehnen es ab, die Kosten für einen Staubsauger im Büro des Abteilungsleiters zu übernehmen. <i>Oder:</i> Einen Staubsauger für das Büro des Abteilungsleiters zahlen wir nicht.
Die Abschlussveranstaltung der Tagung der Arbeitsgruppe der Bienenzüchter des Kreisverbandes Ost des Landkreises Hintertupfingen fällt aus.	Die letzte Veranstaltung der Bienenzüchertagung im Kreisverband Hintertupfingen-Ost fällt aus.

Der Nominalstil tritt häufig im Verbund mit dem **Passivstil** auf, der die grammatische Leideform (Passiv) bevorzugt und ebenfalls unlebendig wirkt. Prinzipiell kann man im Deutschen ein Geschehen aus zwei Blickrichtungen beschreiben: *Die Kündigung überraschte mich völlig unvorbereitet* (Aktiv) oder *Ich wurde von der Kündigung völlig unvorbereitet überrascht* (Passiv, Leideform). Die Passivform kann durchaus ein Mittel sein, einen Text abwechslungsreicher zu gestalten. Die übertriebene Verwendung des Passivs aber führt dazu, dass ein Brief unpersönlich wirkt. Passivische Sätze sind typisch für die Verwaltungssprache. Meist lassen sie sich ganz leicht vermeiden. Fragen Sie einfach nach dem »Wer?«: Wer erwartet? Wer untersucht? Wer soll die Unterlagen mitbringen? Wer hat das Mahnverfahren eingestellt? – und schreiben Sie es.

# Verständlich formulieren

## Vermeiden Sie Passivkonstruktionen

Nicht	Sondern
Es wird von den Teilnehmern erwartet, dass ...	Wir erwarten von den Teilnehmern, dass ...
Die Untersuchung der Schäden kann termingerecht durchgeführt werden.	Unsere Techniker können die Schäden termingerecht untersuchen.
Die Unterlagen sind mitzubringen.	Bringen Sie die Unterlagen bitte mit.
Das Mahnverfahren wurde eingestellt.	Wir haben das Mahnverfahren eingestellt.

Benutzen Sie das Passiv nur, wenn es wirklich unwichtig ist, wer der Handelnde ist.

### Beispiel für eine sinnvolle Passivkonstruktion

#### Nicht:

Ein/-e Angestellte/-r der Stadtwerke löscht die Straßenbeleuchtung um 22 Uhr.

#### Sondern:

Die Straßenbeleuchtung wird um 22 Uhr gelöscht.

Wechsel in der Wortwahl können verwirren – prüfen Sie Ihren Text daraufhin.

## Präzise formulieren

Wörtliche Wiederholungen sind unausweichlich – auch wenn sie im Schulunterricht oft als schlechter Stil ausgelegt werden. Die Alternative, statt der gleichen Worte ähnliche zu verwenden, kann jedoch unangenehme Folgen haben: Etwa, wenn es sich dem Leser nicht erschließt, dass Sie das Gleiche meinten, nur anders ausdrückten. Ein Beispiel: *So ergab die Prüfung im August ein negatives Ergebnis. Bei der anschließenden Kontrolle dagegen wurden zulässigen Emissionswerte überschritten.* Hier ist unklar: War die Kontrolle die gleiche, nur spätere Prüfung wie die im August? Oder war das eine Prüfung der Prüfung? Eindeutig ist die Aussage, wenn man das Wort Prüfung wiederholt: *So ergab die Prüfung im August ein negatives Ergebnis,*

die Prüfung im September dagegen ... Von elementarer Bedeutung kann die exakte Beibehaltung des Vokabulars gerade in Fachtexten sein.

In anderen Fällen hat man mehr Spielraum, und den sollte man auch nutzen. In dem Satz *Dass er einen Anspruch hat, hat er nicht gesagt* lässt sich die Doppelung des »hat« vermeiden: *Dass er einen Anspruch hat, sagte er nicht*. So kann es durchaus sinnvoll sein, den Ausdruck zu wechseln, um dadurch den Text lebendiger zu machen. Wählen Sie dazu ein Synonym oder ein sinnverwandtes Wort aus dem gleichen Wortfeld.

#### Beispiel für ein Wortfeld: »Schriftstück«

Akte, Aufzeichnung, Brief, Dokument, Manuskript, Mitteilung, Nachricht, Niederschrift, Notiz, Papier, Schreiben, Skript, Text, Unterlage, Urkunde, Zuschrift; (*gehoben:*) Botschaft; (*umgangssprachlich, oft abwertend:*) Schrieb; (*salopp abwertend:*) Wisch; (*abwertend oder scherzhaft, sonst veraltet:*) Epistel; (*EDV, oft scherzhaft:*) Snail-Mail.

Beachten Sie beim Austausch eines Wortes durch ein anderes, dass Sie damit nicht auch die Stilebene wechseln. Sie sollten daher ein Wort, das der gehobenen Sprache oder der Normalsprache angehört, nicht aus Gründen der Variation durch ein Wort der Umgangssprache und damit durch einen salopperen Ausdruck ersetzen. Ein »Schriftstück« lässt sich nicht ohne Weiteres als »Wisch« bezeichnen, es sei denn, Sie wollten es herabzusetzen.

Das Stilmittel der Verdoppelung sollten Sie mit Bedacht und sorgfältig dosiert einsetzen.

#### Überflüssige Doppelungen vermeiden

Eine besondere sprachliche Form der Wiederholung ist der **Pleonasmus** (= Häufung sinngleicher Ausdrücke); das bekannteste Beispiel dafür der *weiße Schimmel*. Auch Pleonasmen können als Stilmittel dienen. In der Korrespondenz aber treten meist Pleonasmen auf, die besser vermieden werden, weil sie sprachlich aufblähen, ohne inhaltlich zu präzisieren. Prüfen Sie Ihren Text daraufhin, ob er überflüssige Erweiterungen enthält, und lassen Sie sie nur dann stehen, wenn das einfache Wort tatsächlich nicht genügt.

# Verständlich formulieren

## Vermeiden Sie solche Pleonasmen:

Nicht	Sondern	Kommentar
abändern	ändern	
abklären	klären	
absenken	senken	
Alternativmöglichkeiten	Möglichkeiten	
ansteigen	steigen	
aufoktroymieren	oktroymieren	»oktroymieren« heißt »aufzwingen«.
einzelne Details	Details	
Er pflegt gewöhnlich erst gegen 9 Uhr zu kommen.	Er kommt gewöhnlich erst gegen 9 Uhr. <i>Oder:</i> Er pflegt erst gegen 9 Uhr zu kommen.	
genauer Termin	Termin <i>oder</i> Uhrzeit: Wir treffen uns am 1. Dezember. Die Uhrzeit verabreden wir später.	
in der Lage sein zu können	in der Lage sein <i>oder</i> können	
neu renoviert	renoviert	»renoviert« bedeutet »erneuert«.
nochmals wiederholen	wiederholen	
schriftliche Korrespondenz	Korrespondenz	
Telefonanruf	Telefonat <i>oder</i> Anruf	
vorprogrammiert	programmiert	Die Vorsilbe »pro« bedeutet »vor«.

## Stilmittel einsetzen

Auch ein klar gegliederter Brief, der sich mit einfachen Worten auf das Wesentliche beschränkt, läuft Gefahr, den Leser nicht wirklich zu erreichen. Mehrere weitere Faktoren entscheiden darüber, wie er auf den Empfänger wirkt: Neben einer ansprechenden äußeren Form und korrekter Rechtschreibung beeinflusst auch die Art, wie man den Empfänger anspricht, dessen Wahrnehmung eines Textes.

### Die direkte Ansprache

Die Entscheidung, »ich«, »wir« oder eine andere Formulierung zu verwenden, bestimmt auch unmittelbar, wie stark sich der Empfänger angesprochen fühlt. Unterscheiden kann man drei Möglichkeiten:

- 1) Der Schreiber spricht von sich: *Ich benötige die Formulare spätestens am 23. März 2020.*
- 2) Der Schreiber spricht den Empfänger an: *Senden Sie mir die Formulare bitte bis zum 23. März 2020 zu.*
- 3) Der Schreiber spricht nur von der Sache: *Bis zum 23. März 2020 müssen die Formulare vorliegen.*

Bei der zweiten Möglichkeit fühlt der Leser sich direkt angesprochen und wird aufgefordert, tätig zu werden. Eine Formulierung im Sachstil (wie im dritten Beispiel) kann jedoch auch sinnvoll sein, zum Beispiel, wenn man eine Konfrontation entschärfen möchte. Statt *Wir gewähren Ihnen keinen Preisnachlass* könnte man dann schreiben: *Ein Preisnachlass ist leider nicht möglich.*

Von sich zu sprechen wie im ersten Beispiel, galt lange als unhöflich, vor allem, wenn das Wort *ich* oder *wir* an erster Stelle im Satz steht. Das ist heute nicht mehr prinzipiell so. Statt einen Brief mit einer umständlichen Wendung einzuleiten, sollten Sie besser beherzt das »ich« oder »wir« verwenden. Und dann darauf achten, dass der Text insgesamt nicht übertrieben ichbezogen wirkt.

Besser als eine umständliche Satzkonstruktion ist es, mit »ich« zu beginnen. Wichtig ist, dass der Text insgesamt höflich und respektvoll wirkt. In Privatbriefen ist der Beginn mit »ich« üblich.

## Beispiel für einen passenden Briefeinstieg mit »ich«

Sehr geehrte Frau Schneider,

ich danke Ihnen für Ihre offenen Worte. Sie haben recht: Die Ware, die wir Ihnen lieferten, entsprach nicht ...

Das »ich« betont den persönlichen Kontakt zum Adressaten und signalisiert die persönliche Zuständigkeit des Schreibenden.

Die Verwendung des großen I im Wortinnern (auch Binnen-I) entspricht nicht den Rechtschreibregeln.

Anstelle von »ich« ist es manchmal auch sinnvoll, »wir« zu verwenden – immer dann, wenn der Schreiber sich als Teil einer geschlossenen Einheit oder eines Teams präsentieren möchte – etwa in der Buchungsbestätigung eines Hotels, bei Einladungen oder als Vertreter eines Unternehmens.

## Beide Geschlechter richtig ansprechen

Um gleichzeitig weibliche und männliche Leser anzusprechen, gibt es mehrere Möglichkeiten.

Die höflichste und eindeutigste Variante der sprachlichen Gleichstellung ist die Doppelnennung. Besonders in der persönlichen Anrede können die Doppelformen *Leserinnen und Leser*, *Schülerinnen und Schüler* verwendet werden. Die konsequente Doppelnennung im weiteren Text macht diesen aber schwerfällig und schlecht lesbar. Zur verkürzten Darstellung von Doppelformen bietet sich der Schrägstrich an: *Mitarbeiter/-innen*; die Schreibung ohne den Auslassungsstrich ist nicht korrekt. Allerdings kann mithilfe des Schrägstrichs nur verkürzt geschrieben werden, wenn sich die Wörter ausschließlich in der Endung unterscheiden (also z. B. nicht bei *Arzt/Ärztin*). Ähnlich dem Schrägstrich können Doppelnennungen auch durch Klammern verkürzt werden, z. B. *Mitarbeiter(in)*, *Kolleg(inn)en*.

Die Verwendung von Kurzformen im Singular ist oft schwierig, da bei den femininen und maskulinen Formen Artikel, Adjektive und Pronomen nicht übereinstimmen. Es empfiehlt sich, auf den Plural auszuweichen.

**Nicht**

Jeder Mitarbeiter, der mit dem Auto kommt, muss für seinen Parkplatz bezahlen/jede Mitarbeiterin, die mit dem Auto kommt, muss für ihren Parkplatz bezahlen.

**Sondern**

Alle Mitarbeiter(innen), die mit dem Auto kommen, müssen für ihren Parkplatz bezahlen.

Um Doppelnennungen zu vermeiden, kann man versuchen, auf Ersatzformulierungen mit geschlechtsneutralen Wörtern auszuweichen.

**Nicht**

Studentinnen und Studenten

Lehrerinnen und Lehrer

Redakteure und Redakteurinnen

Rat des Arztes

Leiterin oder Leiter

**Sondern**

Studierende

Lehrerschaft, Lehrkräfte

Redaktion

ärztlicher Rat

Leitung

Setzen Sie das Fragezeichen sparsam ein, sonst wirkt es aufdringlich, und die Wirkung nutzt sich ab.

**Die Frage**

Um einen Brief lebendiger zu gestalten, gibt es ein sehr einfaches Mittel: die Frage. Eine Beschwerdekorespondenz, in der es Missverständnisse oder Fehlinformationen gab, können Sie sachlich um alle nötigen Details ergänzen – und dann mit einem Fragesatz abschließen.

**Beispiel für eine Frage**

Möchten Sie weitere Informationen?  
Sie möchten weitere Informationen?

**Beispiel für eine Frage**

... außerdem fehlten die Beschläge, und die Griffe waren beschädigt.  
Verstehen Sie meinen Ärger jetzt besser?

Mit freundlichen Grüßen

## Beispiel für eine Frage

Sie lehnen eine Nachbesserung ab. Allerdings sind die Qualitätskriterien vertraglich zwischen Ihrem Unternehmen und uns festgeschrieben. Möglicherweise wussten Sie das nicht?

## Doppelpunkt und Ausrufezeichen

Der Doppelpunkt spart Nebensätze und Bindewörter, schafft Klarheit und Übersichtlichkeit, indem er wie ein Signal wirkt und so die Aufmerksamkeit für das Folgende steigert:

## Beispiel für die Verwendung des Doppelpunkts

Bitte beachten Sie: Werden die Beiträge zur Versicherung durch einen Bescheid geändert, müssen auch Pauschsteuer und der Beitrag zur Unfallversicherung neu berechnet werden.

Das Ausrufezeichen wird nicht nur nach einem wörtlich wiedergegebenen Ausruf, sondern auch zur Bekräftigung verwendet. Setzen Sie es allerdings nicht häufig ein – das kann schnell aggressiv wirken. Und reihen Sie nicht mehrere Ausrufezeichen aneinander – das wirkt, als ob Sie Ihren Adressaten anschreien wollten.

### Nicht

Wichtig!!! Wenn es nur um eine Änderung der Zahlungsweise geht, reicht ein formloses Schreiben oder ein Telefonat!!

### Sondern

Wichtig! Wenn es nur um eine Änderung der Zahlungsweise geht, reicht ein formloses Schreiben oder ein Telefonat.

Generell sind kürzere Sätze leichter verständlich als lange. Umgekehrt ist jedoch nicht immer der kürzeste Satz zugleich auch der verständlichste. Manchmal ist der Inhalt dann so komprimiert, dass er sich nur schwer erschließt. Viele kurze Sätze hintereinander können überdies eintönig und ermüdend wirken. Außerdem bringen kurze Sätze mitunter ein unerwünscht hohes Tempo in den Lesefluss.

Längere Sätze verlangsamen das Lesen. Aber: Je länger ein Satz ist, desto übersichtlicher sollte er gegliedert sein. Vermeiden Sie alle überflüssigen Formulierungen und verbale Klammern.

#### Nicht

Ihre bei uns eingegangene Beschwerde **können** wir nach kontrollierender Prüfung aller Faktoren, die die Beschaffenheit des Produkts beeinflusst haben könnten, nicht **akzeptieren**.

#### Sondern

Wir haben alle Faktoren geprüft, die das Produkt beeinflusst haben könnten. Ihre Beschwerde können wir nicht akzeptieren.

### Die Satzstellung

Je nachdem, wo ein Wort oder eine Wortgruppe im Satz steht, ist sie mehr oder weniger betont. So haben Sie auch beim Schreiben die Möglichkeit, Wichtiges besonders hervorzuheben. Der Anfang des Satzes ist die Stelle, die am aufmerksamsten gelesen wird.

#### Wichtiges sprachlich hervorheben

Formulierung	Kommentar
Wir haben Sie schon zweimal an die Rechnung erinnert.	Die Wortfolge mit Subjekt und Prädikat am Anfang des Satzes erregt wenig Aufmerksamkeit.
Zweimal schon haben wir Sie an die Rechnung erinnert.	Die wichtige Aussage ist »Zweimal schon«; sie soll auffallen und steht deshalb an erster Stelle im Satz.
Wir haben Sie an die Rechnung schon zweimal erinnert.	Auch das Satzende ist eine auffällige Position für betonte Aussagen.
An die Rechnung haben wir Sie schon zweimal erinnert.	Mit der Rechnung am Anfang wird die Aussage noch deutlicher.

## Der individuelle Stil

Der Stil eines Briefes entscheidet darüber, wie er auf den Empfänger wirkt. Die individuellen Merkmale des persönlichen Schreibstils lassen sich nicht aufheben – und sie sollen auch gar nicht aufgehoben werden. Denn sie sind es, die die Korrespondenz farbenfroher und lebendiger werden lassen: Persönliche Vorlieben und Eigenheiten brauchen Sie nicht zu verleugnen, und auch die landschaftlichen Besonderheiten in Wortwahl und Satzbau können eine Bereicherung sein.

Suchen Sie nie nach irgendwelchen Floskeln, sondern bleiben Sie bei Ihren eigenen Worten, und versuchen Sie, eine möglichst unverkrampfte, aber doch einwandfreie Sprache zu gebrauchen. Sie kann dabei ruhig der gesprochenen Sprache angenähert sein. Der Unterschied zwischen gesprochener und geschriebener Sprache nimmt beständig ab.

Doch je weiter Sie aus dem Privaten hinaustreten, wo Sie vielleicht noch auf ein hohes Maß an Wohlwollen und Verständnis hoffen können, desto wichtiger wird die sprachliche Präzision und die stilistische Angemessenheit gegenüber dem Anlass.

An das Finanzamt schreibt man anders als an die eigene Großmutter, ein Glückwunsch wird in anderem Stil verfasst als eine Beschwerde. Für fast jeden Anlass wählt jeder, bewusst oder unbewusst, eine andere Art zu schreiben, einen anderen Stil. Jedoch gilt es hier, das richtige Maß zu bewahren. Wenn ein Geldinstitut seine jungen Kunden mit *Hi Kids, was geht ab?* anspricht, so wirkt das aufgesetzt und anbiedernd. Die Wahl des Ausdrucks bildet immer auch das Verhältnis ab, in dem der Verfasser zum Empfänger steht – und gibt damit auch ein Bild von der Persönlichkeit des Verfassers.

Persönliche oder landschaftliche Eigenheiten in der Wortwahl geben Ihrem Schreiben eine persönlichere Note. Daraus folgt: Je weniger privat Ihr Verhältnis zum Empfänger ist, desto sachlicher sollte Ihr Text formuliert sein.

### Sprachstil und Wirkung

Formulierung	Wirkung
Ich möchte Sie höflichst um Erlaubnis bitten, Sie um 15 Uhr aufsuchen zu dürfen.	gestelzt
Ihr Einverständnis vorausgesetzt, komme ich um 15 Uhr.	höflich, distanziert
Ist es Ihnen recht, wenn ich um 15 Uhr zu Ihnen komme?	sachlich, unverkrampft
Ist es okay, wenn ich um drei bei Dir vorbeikomme?	persönlich, locker
Komme um drei, geht das klar?	jugend-, szenesprachlich

### Das passende Medium

Es hängt nicht zuletzt vom gewählten Medium ab, wie ein Text beim Empfänger ankommt. Nicht jedes Medium ist für jede Art der Mitteilung geeignet. So kommt eine E-Mail nicht für Kondolenzschreiben infrage und ein handschriftlicher Brief würde im Geschäftsbereich für Irritation sorgen.

### Für jeden Anlass das geeignete Medium

Medium	geeignet für	nicht für
Postkarte, Ansichtskarte	kurze Mitteilungen, Bestätigungen, (Urlaubs-) Grüße	vertrauliche Mitteilungen
Briefkarte	Gratulationen, Kondolenzschreiben, Einladungen, Dankschreiben	Geschäftskorrespondenz
handschriftlicher Brief	private Korrespondenz, Kondolenzschreiben	Geschäftskorrespondenz
maschinen- oder computergeschriebener Brief	alle Anlässe	Kondolenzen (eingeschränkt)

# Verständlich formulieren

## Für jeden Anlass das geeignete Medium

Medium	geeignet für	nicht für
Telefax	Dokumente, Korrespondenz mit Partnern, die keinen E-Mail-Zugang haben	Kondolenz, förmliche Einladungen, Glückwünsche, geschäftliche Erstkontakte
E-Mail bzw. als E-Mail-Anhang übermittelter Brief	eilige Korrespondenz	Kondolenz, förmliche Einladungen, Glückwünsche, geschäftliche Erstkontakte sowie falls Schriftform oder ein Zugangsnachweis erforderlich ist
SMS	Terminvereinbarungen, für das unmittelbare Handeln des Empfängers wichtige Mitteilungen, private Kontakte	alles andere

Abkürzungen  
Absätze und Abschnitte  
Anlagenvermerk  
Anschrift und Anrede  
An- und Abführungszeichen  
Apostroph  
Auslassungspunkte  
Bankverbindung  
Betreff/Subject  
Bezugszeichenzeile  
Bindestrich, Gedankenstrich  
Briefgeheimnis  
Briefschluss  
c/o  
Datum  
Diktatzeichen  
E-Mail  
Et-Zeichen (&)  
Gedankenstrich  
Gestaltungsregeln  
Gradzeichen  
Grüßformeln  
Handelsregisternummern  
Hausnummern  
i. A./i. V.  
Infoblock  
Kontonummern  
Paragrafzeichen  
Pflichtangaben  
Postfachnummern  
Postleitzahlen  
ppa.  
PS  
Schrägstrich  
Schriften  
Schriftform  
Seitennummerierung  
Steuernummern  
Umsatzsteuer-Identifikations-  
nummern  
Subject  
Telefax  
Telefonnummern  
Uhrzeit  
Unterschrift  
Währungen  
z. H.  
Zahlen  
Zeilenabstand

## Formen und DIN-Normen

## Abkürzungen

Abkürzungen können hilfreich sein, wenn Texte möglichst knapp gehalten werden müssen. Bevor Sie aber Abkürzungen verwenden, vergewissern Sie sich, dass sie dem Empfänger oder dem Empfängerkreis auch bekannt sind. Im Zweifel verzichten Sie besser darauf.

Grundsätzlich vermeiden sollten Sie Abkürzungen für Grußformeln (»MfG« für »Mit freundlichen Grüßen«), für die Anrede (»Sg« für »Sehr geehrte/-r«) sowie auf »u. A. w. g.« (für »um Antwort wird gebeten«) – die meisten Leser dürften dies als unhöflich empfinden. Auch in der Anschrift sollten Sie wenn möglich den Vornamen nicht abkürzen.

### Die wichtigsten Abkürzungen in der Korrespondenz

Abkürzung	Bedeutung	Abkürzung	Bedeutung
Abs.	Absender	dgl.	dergleichen, desgleichen
Abt., Abtlg.	Abteilung	d. h.	das heißt
a. D.	außer Dienst	d. j.	de jure (von Rechts wegen)
Adr.	Adresse	d. J.	des/dieses Jahres
AG	Aktiengesellschaft	Dipl.	Diplom
AGB	allgemeine Geschäftsbedingungen	Dipl.-Ing.	Diplom-Ingenieur
allg.	allgemein	Dipl.-Kffr.,	Diplom-Kauffrau
Anh.	Anhang	Dipl.-Kff.	
Anl.	Anlage	Dipl.-Kfm.	Diplom-Kaufmann
Anm.	Anmerkung	Dr.	Doktor
Art.	Artikel	Dr. h. c.	Ehrendoktor
Az., AZ	Aktenzeichen	Dr. jur.	Doktor der Rechtswissenschaft
Betr.	Betreff		
BGB-Gesellschaft	Gesellschaft bürgerlichen Rechts	Dr. med.	Doktor der Medizin
BIC	Bank Identifier Code (internationale Bankleitzahl)	Dr. med. dent.	Doktor der Zahnheilkunde
BLZ	Bankleitzahl	Dr. oec.	Doktor der Wirtschaftswissenschaft
bzw.	beziehungsweise	Dr. phil.	Doktor der Philosophie
ca.	circa	Dr. rer. nat.	Doktor der Naturwissenschaften

Abkürzung	Bedeutung	Abkürzung	Bedeutung
Dr. rer. soc.	Doktor der Sozialwissenschaften	Kto.	Konto
eG	eingetragene Genossenschaft	KW	Kalenderwoche
ESt.	Einkommensteuer	lfd. Nr.	laufende Nummer
EStG	Einkommensteuergesetz	Ltd.	englisch, Private Company Limited by Shares, »Gesellschaft mit beschränkter Haftung«
et al.	und andere	M. A.	Magister Artium
etc.	et cetera	MdB	Mitglied des Bundestags
GbR	Gesellschaft bürgerlichen Rechts	MdL	Mitglied des Landtags
GewO	Gewerbeordnung	MwSt.	Mehrwertsteuer
GewSt	Gewerbesteuer	Nr.	Nummer
GewStG	Gewerbsteuergesetz	OHG	offene Handelsgesellschaft
GG	Grundgesetz	PLZ	Postleitzahl
GrSt.	Grundsteuer	p. P.	pro Person
GrStG	Grundsteuergesetz	ppa.	per procura
ggf.	gegebenenfalls	Präs.	Präsident/-in
GmbH	Gesellschaft mit beschränkter Haftung	Prof.	Professor/-in
GmbH & Co. KG	Gesellschaft mit beschränkter Haftung und Compagnie Kommanditgesellschaft	RA	Rechtsanwalt/-anwältin
HGB	Handelsgesetzbuch	S. A.	französisch, Société Anonyme, »Aktiengesellschaft«
i. A.	im Auftrag	u. a.	unter anderem
IBAN	International Bank Account Number (Internationale Kontonummer)	u. U.	unter Umständen
i. V.	in Vertretung, in Vollmacht	USt.	Umsatzsteuer
KG	Kommanditgesellschaft	UStG	Umsatzsteuergesetz
KGaA	Kommanditgesellschaft auf Aktien	usw.	und so weiter
KSt.	Körperschaftsteuer	v. Chr.	vor Christus
KStG	Körperschaftsteuergesetz	Vors.	Vorsitzende/-r
		WZ, Wz., Wz	Warenzeichen
		z. B.	zum Beispiel
		z. H., z. Hd.	zu Händen
		ZPO	Zivilprozessordnung
		z. T.	zum Teil

## Absätze und Abschnitte

Längere Briefe, Berichte, Protokolle und ähnliche Texte sollten durch Absätze gegliedert werden, Texte von mehr als zwei Seiten Umfang zusätzlich in Abschnitte mit Überschriften oder Abschnittsnummern. Nach DIN sind Absätze durch eine Leerzeile (→ Gestaltungsregeln) zu trennen, ebenso Überschriften vom folgenden Text. Vom vorangehenden Text sind Überschriften nach DIN durch eine ganze Leerzeile zu trennen. Anders als bei Aufzählungen, bei denen die Ordinalzahlen mit Punkt abgeschlossen werden, sind Abschnittsnummern ohne Punkt zu schreiben – es sei denn, sie sind selbst wiederum hierarchisch gegliedert, z. B.:

1

1.1

1.2

2

## Anlagenvermerk

Das Wort »Anlage[n]« wird nach DIN 5008 nicht mehr unterstrichen, sondern fett hervorgehoben, wenn danach eine Aufzählung folgt.

Der Anlagenvermerk steht mit mindestens drei Leerzeilen Abstand unter dem Gruß oder der Firmenbezeichnung. Wer genauer spezifizieren will, führt die einzelnen Posten auf, z. B.:

### **Anlagen**

3 Formulare

1 Flyer

Die Formulierung  
»... in der / als Anlage  
(senden wir Ihnen) ...«  
gilt als veraltet.

### Beispielformulierungen für den Hinweis auf Anlagen

Wie gewünscht erhalten Sie ...  
Wie besprochen sende ich Ihnen ...  
Sie erhalten heute ...  
Die Formulare sind beigelegt.

## ■ Anschrift und Anrede

### ■ Anschriftenfeld

3 Zeilen für postalische Vermerke

Alternativ kann die Rücksendeangabe in das Feld für die postalischen Vermerke integriert werden – es umfasst dann fünf Zeilen mit einer Schriftgröße von maximal 8 Punkt.

6 Zeilen für die eigentliche Anschrift

Das Anschriftenfeld gliedert sich in neun Zeilen. Die ersten drei Zeilen sind den **postalischen Vermerken** für die verschiedenen Versendungsarten (z. B. »Büchersendung«, »Einschreiben«) vorbehalten; sie bleiben leer, wenn sie nicht gebraucht werden. Wird nur eine Zeile gebraucht, so wird dafür die dritte verwendet.

Ihre Schriftgröße ist idealerweise kleiner als die der Anschrift und beträgt zwischen 1,5 und 2 mm Höhe der Großbuchstaben. Das entspricht in etwa 6 bis 8 Punkt. Zur besseren Lesbarkeit sollten Sie serifenlose Schriften auswählen (→ Gestaltungsregeln). Für die Postanschrift des Absenders steht eine 5 mm hohe Zeile oberhalb des Anschriftenfeldes zur Verfügung.

Die weiteren sechs Zeilen sind für die eigentliche **Anschrift** vorgesehen. Werden auch sie nicht alle benötigt, so wird wiederum ohne Leerzeile geschrieben, das heißt, die unteren Zeilen »bleiben leer«. Mehr als sechs Zeilen sollte die Anschrift nicht umfassen. Die Anrede »Frau« oder »Herrn« kann in einer eigenen Zeile stehen, wenn der Platz ausreicht.

Die empfohlene Schriftgröße beträgt 10 bis 12 Punkt. Auf keinen Fall sollte die Schriftgröße von 8 Punkt unterschritten werden.

Anschriften auf Postsendungen werden nicht durch Leerzeilen untergliedert, die Postleitzahl wird weder ausgerückt noch gegliedert, der Bestimmungsort weder unterstrichen noch durch Fettschrift hervorgehoben. Sowohl die postalischen Vermerke als auch die Anschrift werden links-

# Formen und DIN-Normen

Die Anrede wird im Akkusativ (Wenfall), d. h. mit »Herrn« bzw. »Frau« formuliert. In der Schweiz gilt mittlerweile auch die Form »Herr« als zulässig.

»An«, »An den ...«, »An die ...« wird in der Anschrift heute nicht mehr geschrieben. Die Anrede »Frau« bzw. »Herrn« kann in einer eigenen Zeile oder in der Namenszeile geschrieben werden.

Das Länderkennzeichen (z. B. A für Österreich, CH für die Schweiz) wird nicht mehr verwendet.

bündig gesetzt. Die gesamte Breite sollte 100 mm nicht überschreiten; bei Verwendung von Briefhüllen mit Fenstern – die meist nur 9 cm Breite haben – sind 85 mm einzuhalten.

```
3  
2  
1  Einschreiben  
1  Gewo Maschinenbau GmbH  
1  Zentrale Entwicklung  
3  Herrn Dipl.-Ing. Hans-Peter Leyendecker  
4  Robert-Bosch-Straße 112  
5  48153 Münster  
6
```

```
3  
2  
1  Wenn unzustellbar, zurück!  
1  Frau  
2  Prof. Dr. Jutta Schoch  
3  Breitkopfstraße 29  
4  04317 Leipzig  
5  
6
```

## Auslandsanschrift

```
3  
2  
1  
1  Frau  
2  Caro-Beate Oberhofer  
3  Gruberstiege 22  
4  1121 WIEN  
5  ÖSTERREICH  
6
```

Bestimmungsort und Bestimmungsland werden in Großbuchstaben geschrieben. Das Bestimmungsland steht immer in der letzten Zeile und sollte in Deutsch, Franzö-

sisch oder Englisch (und nicht in der Sprache des Bestimmungslandes) angegeben werden. Der Bestimmungsort wird in der Sprache des Bestimmungslandes angegeben (z. B. FIRENZE statt FLORENZ).

### Firmenanschriften

Bei Firmenanschriften kann das Wort Firma fehlen, wenn diese Information aus dem Namen selbst hervorgeht.

**Adam Müller AG**  
Schlossstraße 2  
56068 Koblenz

### Anrede

In der Schweiz steht nach der Anrede kein Komma und in der nächsten Zeile wird mit einem Großbuchstaben begonnen.

Die Anrede wird im Brief mit zwei Leerzeilen Abstand unter dem Betreff geschrieben.

Nach der Anrede steht ein Komma; das erste Wort des fortlaufenden Textes schreibt man klein, sofern es kein Substantiv ist. Anrede und fortlaufender Text werden im Brief durch eine Leerzeile (→ Gestaltungsregeln) getrennt, in der E-Mail durch eine Leerzeile.

Den Empfänger oder die Empfängerin möglichst direkt, mit dem Familiennamen, anreden

Sehr geehrte Frau Mies,

Sehr geehrter Herr Dr. Sandig,

Ist der Brief nicht an eine bestimmte Person gerichtet, schreibt man

Sehr geehrte Damen und Herren,

Richtet sich das Schreiben an eine Einzelperson, sind als Anreden das neutrale *Sehr geehrte(r)* und das vertrauliche *Liebe(r)* am gebräuchlichsten, möglich aber auch das *Guten Tag* sowie das *Hallo*:

# Formen und DIN-Normen

Die Anrede »Sehr verehrte[r]« sollten Sie nur verwenden, wenn Sie den Adressaten persönlich kennen und ihm gegenüber besonders ehrerbietig sein möchten.

Die Formulierungen »zu Händen« (Abk.: z. H.), »im Hause« (i. H.), »in der Firma« (i. Fa.) und »c/o« (= engl., care of, »bei«) sind nicht mehr üblich.

Sehr geehrte Frau Müller,

Guten Tag, Frau Kleinschmied,

Lieber Herr Wolters,

Hallo, Herr Seibert,

Höhere und hohe Politiker, Diplomaten, Amtsinhaber des öffentlichen Dienstes, geistliche Würdenträger, aber auch Top-Führungskräfte schreibt man nicht mit dem Namen an, sondern ausschließlich mit ihrer Amts- oder Funktionsbezeichnung beziehungsweise ihrem Rang.

Davon ausgenommen sind heute meist Professoren: In ihrer Anrede wird zunehmend auch der Familienname genannt.

Die Anrede »Hallo« ist in E-Mails weit verbreitet. Auch unter Geschäftsleuten, die sich siezen, ist sie – anders als in Briefen – weithin akzeptiert, sofern deren Umgangston nicht ganz so förmlich ist.

## ■ Anschrift und Anrede

### Personen, die akademische Grade im Namen führen

Anschrift	Anrede	Kommentar
Frau Dr. Ina Voss	Sehr geehrte Frau Dr. Voss,	
Herr Dr. med. Jan Ohl	Sehr geehrter Herr Dr. Ohl,	Der Fachbereich, in dem der Dokortitel erworben wurde, kann in der Anschrift angegeben werden – in der Anrede entfällt er.
Frau Dr. Dr. Ina Voss	Sehr geehrte Frau Dr. Voss,	Wenn jemand mehrere Dokortitel hat, wird in der Anrede nur einer genannt.
Frau Dr. med. Dr. phil. Ina Voss	Sehr geehrte Frau Dr. Voss,	

Personen, die akademische Grade im Namen führen		
Anschrift	Anrede	Kommentar
Dres. H. Seng und M. Fleer	Sehr geehrte Frau Dr. Seng, sehr geehrte Frau Dr. Fleer,	
Herrn Dipl.-Ing. Uwe Clas	Sehr geehrter Herr Clas,	In der Anrede wird das Diplom nicht genannt.
Herrn Prof. Dr. Till Frei	Sehr geehrter Herr Professor Frei, <i>oder:</i> Sehr geehrter Herr Professor,	Der akademische Grad bzw. die akademische Würde, die Amtsbezeichnung und der Ehrentitel »Professor« werden formal nicht unterschieden. In der Anrede entfällt bei Professoren der Doktorgrad.
Rektorin der XY-Universität Frau Prof. Dr. Eva Sell	Sehr geehrte Frau Professorin Sell, <i>oder:</i> Sehr geehrte Frau Professorin, <i>oder:</i> Sehr geehrte Frau Professor Sell, <i>oder:</i> Sehr geehrte Frau Professor, <i>oder:</i> Sehr geehrte Frau Rektorin, <i>oder (selten, traditionell):</i> Euer/Eure Magnifizenz,	
Rektor der XY-Universität Herrn Prof. Dr. Till Frei	Sehr geehrter Herr Professor Frei, <i>oder:</i> Sehr geehrter Herr Professor, <i>oder:</i> Sehr geehrter Herr Rektor, <i>oder (selten, traditionell):</i> Euer/Eure Magnifizenz,	

# Formen und DIN-Normen

## Personen, die akademische Grade im Namen führen

Anschrift	Anrede	Kommentar
Dekanin der XY-Universität Frau Prof. Dr. Liv Dyck	Sehr geehrte Frau Professorin Dyck, <i>oder:</i> Sehr geehrte Frau Professorin, <i>oder:</i> Sehr geehrte Frau Professor Dyck, <i>oder:</i> Sehr geehrte Frau Professor, <i>oder:</i> Sehr geehrte Frau Dekanin, <i>oder (selten, traditionell):</i> Euer/Eure Spektabilität,	
Präsidenten der XY-Universität Herrn Prof. Dr. Uwe Roth	Sehr geehrter Herr Professor Roth, <i>oder:</i> Sehr geehrter Herr Professor, <i>oder:</i> Sehr geehrter Herr Präsident,	

## Diplomaten und Diplomatinen

Anschrift	Anrede	Kommentar
Seiner Exzellenz Herrn Uri Hännly Botschafter von ... / der ... / des ... (Land) <i>oder:</i> Seine Exzellenz Herrn Uri Hännly Botschafter von ... / der ... / des ... (Land)	Euer/Eure Exzellenz, <i>oder:</i> Sehr geehrter Herr Botschafter,	Im diplomatischen Schriftverkehr hat sich bei bestimmten Ehrentiteln der Dativ (Wemfall: »Seiner«) in der Anschrift erhalten; der Akkusativ (»Seine«) ist jedoch ebenfalls korrekt.

## Diplomaten und Diplomattinnen

Anschrift	Anrede	Kommentar
Ihrer Exzellenz Frau Editha Platte Botschafterin von ... / der ... / des ... (Land) oder: Ihre Exzellenz Frau Grit Sörin Botschafterin von ... / der ... / des ... (Land)	Euer/Eure Exzellenz, oder: Sehr geehrte Frau Botschafterin,	Botschafter, Konsuln und Gesandte, die ihre Länder in der Bundesre- publik Deutschland ver- treten, werden offiziell mit »Exzellenz« angere- det.
Herrn Dietrich Prater Botschafter der Bundesrepublik Deutschland	Sehr geehrter Herr Botschafter,	Die Botschafter, Bot- schaftsräte, General- konsuln und Konsuln der Bundesrepublik Deutschland werden mit ihrer Amtsbezeich- nung angesprochen.
Frau Gabriele Vandon Botschafterin der Bundesrepublik Deutschland	Sehr geehrte Frau Botschafterin,	

Wer sichergehen will, die vom Adressaten gewünschte Form zu treffen, sollte sich entweder im »Genealogischen Handbuch des Adels«, das in vielen Bibliotheken einzusehen ist, informieren oder telefonisch im Sekretariat des Adressaten fragen.

Familiennamen mit ehemaligen Adelsbezeichnungen  
Mit der Weimarer Verfassung wurden 1919 nicht nur adelsrechtliche Privilegien, sondern auch die entsprechenden Titel des Adels aufgehoben. Ehemalige Adelsbezeichnungen sind heute nach Gesetz ein Teil des Familiennamens. Sie werden daher, anders als Titel, dem Vornamen nachgestellt (zum Beispiel Herr Gustav Baron von Wiesental). Diese Form ist in jedem Fall richtig und kann etwa von Ämtern bedenkenlos gewählt werden. Gesellschaftlich üblich sind jedoch oft andere Formen.

# Formen und DIN-Normen

## Familiennamen mit ehemaligen Adelsbezeichnungen

Anschrift	Anrede
<i>gesetzlich:</i> Herr Peter von Hansen <i>gesellschaftlich:</i> Herr Peter von Hansen	<i>gesetzlich:</i> Sehr geehrter Herr von Hansen,  <i>gesellschaftlich:</i> Sehr geehrter Herr v. Hansen,
<i>gesetzlich:</i> Frau Hetty Freifrau von Stein <i>gesellschaftlich:</i> Freifrau Hetty v. Stein	<i>gesetzlich:</i> Sehr geehrte Frau Freifrau v. Stein, <i>gesellschaftlich:</i> Sehr geehrte Freifrau v. Stein, <i>oder:</i> Sehr geehrte Frau v. Stein, <i>oder (v. a. in Süddeutschland):</i> Sehr geehrte Frau Baronin Stein,
<i>gesetzlich:</i> Herr Dr. Wolfgang Graf von Niebelfels <i>gesellschaftlich:</i> Graf Dr. Wolfgang v. Niebelfels	<i>gesetzlich:</i> Sehr geehrter Herr Dr. Graf von Niebelfels,  <i>gesellschaftlich:</i> Sehr geehrter Dr. Graf v. Niebelfels,

## Mehrere Adressaten

Anschrift	Anrede	Kommentar
Kanzlei Meier und Schulze Dr. H. Meier und M. Schulze <i>oder:</i> Herren Rechtsanwälte Dr. H. Meier und M. Schulze <i>oder:</i> Herrn Dr. H. Meier Herrn M. Schulze Rechtsanwälte	Sehr geehrter Herr Dr. Meier, sehr geehrter Herr Schulze,	

Mehrere Adressaten		
Anschrift	Anrede	Kommentar
Dipl.-Ing. Jörg Jansen Dr. Mira Moll	Sehr geehrter Herr Jansen, sehr geehrte Frau Dr. Moll,	In der Geschäftskorrespondenz wird die Reihenfolge der Anrede – ebenso wie die Begrüßung – durch die Hierarchie bestimmt (Vorgesetzte werden zuerst genannt); die Reihenfolge nach Geschlecht (zuerst Dame[n], dann Herr[en]) gilt nur im Privaten.
Eva und Hans Richter <i>oder:</i> Frau Eva Richter und Herrn Hans Richter <i>oder:</i> Herrn Hans Richter Frau Eva Richter <i>oder:</i> Herrn und Frau Hans Richter und Eva Richter	Sehr geehrte Frau Richter, sehr geehrter Herr Richter, <i>oder (bei Freunden):</i> Liebe Eva, lieber Hans,	Die Anrede »Eheleute« ist heute unüblich. Bei Paaren werden grundsätzlich die Namen beider genannt.
Herrn und Frau Eva Lose und Hans Richter <i>oder:</i> Hans Richter Eva Lose <i>oder:</i> Eva Lose Hans Richter <i>oder:</i> Familie Hans und Eva Richter	Sehr geehrte Frau Lose, sehr geehrter Herr Richter, <i>oder (bei Bekannten):</i> Lieber Herr Richter, liebe Frau Lose,	Die Reihenfolge in Anschrift und Anrede kann nach dem Grad der Bekanntschaft gewählt werden.
Familie Hans, Eva, Christian und Sonja Richter	Liebe Eva, lieber Hans, lieber Christian, liebe Sonja, <i>oder:</i> Liebe Familie Richter,	

# Formen und DIN-Normen

Öffentlicher Dienst		
Anschrift	Anrede	Kommentar
Stadtverwaltung Dierdorf Einwohnermeldeamt	Sehr geehrte Damen und Herren,	Bei Briefen an Behörden sollte in der Anschrift die Dienststelle genannt werden.
Stadtverwaltung Dierdorf Einwohnermeldeamt Frau Amtsärztin Lena Ihrig	Sehr geehrte Frau Ihrig, <i>oder (selten, förmlich):</i> Sehr geehrte Frau Amtsärztin Ihrig, <i>oder (selten, förmlich):</i> Sehr geehrte Frau Amtsärztin,	Soweit bekannt, wird auch der Name und die Amtsbezeichnung des Adressaten aufgeführt; die Amtsbezeichnung kann bei den niedrigeren Diensträngen in der Anrede entfallen.
Direktorin des Amtsgerichts Bonn	Sehr geehrte Frau Direktor,	
Direktor des Goethegymnasiums Herrn Dirk Schur <i>oder:</i> Herrn Dirk Schur Direktor des Goethegymnasiums	Sehr geehrter Herr Direktor, <i>oder:</i> Sehr geehrter Herr Direktor Schur,	Bei allen höheren Beamten sollte man die Amtsbezeichnung einzusetzen.
Generalstaatsanwältin Prof. Dr. Silke Römer <i>oder:</i> Frau Prof. Dr. Silke Römer Generalstaatsanwältin	Sehr geehrte Frau Generalstaatsanwältin,	
Herrn Oberstaatsanwalt Holger Hoffmann <i>oder:</i> Oberstaatsanwalt Herrn Holger Hoffmann <i>oder:</i> Herrn Holger Hoffmann Oberstaatsanwalt	Sehr geehrter Herr Oberstaatsanwalt,	

Politische Ämter und Wahlämter

Anschrift	Anrede	Kommentar
Kreistagsvorsitzende des Kreises Ostholstein Frau Dr. Rita Heine <i>oder:</i> Frau Dr. Rita Heine Kreistagsvorsitzende des Kreises ...	Sehr geehrte Frau Kreistagsvorsitzende, <i>oder:</i> Sehr geehrte Frau Kreistagsvorsitzende Dr. Heine,	
Herrn Landrat Michael Eckes <i>oder:</i> Herrn Michael Eckes Landrat des Landkreises ...	Sehr geehrter Herr Landrat,	
Bürgermeisterin der Stadt ... Frau Anita Seeger <i>oder:</i> Frau Bürgermeisterin Anita Seeger	Sehr geehrte Frau Bürgermeisterin,	
Oberbürgermeisterin der Stadt ... Frau Beatrice Braun <i>oder:</i> Frau Beatrice Braun Oberbürgermeisterin der Stadt ...	Sehr geehrte Frau Oberbürgermeisterin,	
Mitglied des Bundestags Herrn Dr. Gert Pütz <i>oder:</i> Herrn Dr. Gert Pütz, MdB	Sehr geehrter Herr Abgeordneter,	
Präsidenten des Deutschen Bundestags Herrn Dr. Hans Maier	Sehr geehrter Herr Bundestagspräsident,	

# Formen und DIN-Normen

## Politische Ämter und Wahlämter

Anschrift	Anrede	Kommentar
Frau Dr. Ira Knoll Bundesministerin für Verkehr, Bau und Stadtentwicklung	Sehr geehrte Frau Bundesministerin, <i>oder:</i> Sehr geehrte Frau Ministerin,	In der Anschrift ist die offizielle Amtsbezeichnung zu wählen (also nicht: »Bundesverkehrsministerin«).
Herrn Dr. Peter Faltin Bundesminister für Verkehr, Bau und Stadtentwicklung	Sehr geehrter Herr Bundesminister, <i>oder:</i> Sehr geehrter Herr Minister,	
Hessische Ministerin des Inneren und für Sport Dr. Ira Knoll	Sehr geehrte Frau Ministerin,	

## Kirchliche Ämter

Anschrift	Anrede	Kommentar
<b>Römisch-katholische Kirche</b>		
Seiner Heiligkeit Papst Franziskus	Euer/Eure Heiligkeit, <i>oder:</i> Heiliger Vater,	
Seiner Eminenz dem Hochwürdigsten Herrn Jost Kardinal Leis	Euer/Eure Eminenz, <i>oder:</i> Sehr geehrter Herr Kardinal,	Bei Kardinälen werden akademische Grade nicht genannt.
Seiner Exzellenz dem Hochwürdigsten Herrn Erzbischof von ... Peter Roman	Euer/Eure Eminenz,	Analog werden auch Bischöfe und Weihbischöfe angesprochen.
Seiner Gnaden dem Hochwürdigsten Herrn Prälaten Friedhelm Fehr	Euer/Eure Gnaden, <i>oder:</i> Sehr geehrter Herr Prälat,	
H. H. (Abk. für Hochwürden Herr) Dekan Ignaz Rohr	Euer/Eure Hochwürden, <i>oder:</i> Sehr geehrter Herr Dekan,	

## Kirchliche Ämter

Anschrift	Anrede	Kommentar
Sr. Gnaden dem Hochwürdigem Abt von ... Josef Neff	Euer/Eure Gnaden, <i>oder:</i> Sehr geehrter Herr Abt,	
Wohlehrwürdige Frau Äbtissin ( <i>Name des Klosters</i> )	Wohlehrwürdige Frau Äbtissin, <i>oder:</i> Sehr geehrte Frau Äbtissin,	
<b>Evangelische Kirche</b>		
Frau Bischöfin Henriette Hoch	Sehr geehrte Frau Bischöfin,	
Herrn Kirchenpräsidenten Karl Ober	Sehr geehrter Herr Kirchenpräsident,	
Herrn Pfarrer Simon Deike	Sehr geehrter Herr Pfarrer, <i>oder:</i> Sehr geehrter Herr Deike,	
Frau Vikarin Lena Reiterer	Sehr geehrte Frau Vikarin, <i>oder:</i> Sehr geehrte Frau Reiterer,	

## Parteifunktionäre

Anschrift	Anrede	Kommentar
Ortsverein der ... ( <i>Name der Partei</i> )	Sehr geehrte Damen und Herren,	
Vorsitzenden des Landesverbandes der ... ( <i>Name der Partei</i> ) Herrn Uwe Sari <i>oder:</i> Herrn Uwe Sari Vorsitzender des Landesverbandes der ... ( <i>Name der Partei</i> )	Sehr geehrter Herr Sari,	

# Formen und DIN-Normen

Parteifunktionäre		
Anschrift	Anrede	Kommentar
Vorsitzende der ... (Name der Partei) Frau Tina Reeg oder: Frau Tina Reeg Vorsitzende der ... (Name der Partei)	Sehr geehrte Frau Vorsitzende,	Die Parteifunktionäre hohen Ranges werden mit ihrer Funktionsbezeichnung angesprochen.
Generalsekretär der ... (Name der Partei) Herrn Jörg Sorge oder: Herrn Jörg Sorge Generalsekretär der ... (Name der Partei)	Sehr geehrter Herr Generalsekretär,	

## An- und Abführungszeichen

An- und Abführungszeichen werden ohne Leerzeichen an das folgende bzw. an das vorausgehende Wort angeschlossen.

An- und Abführungszeichen werden vor allem als Signale gesetzt, die ein Zitat, das heißt die wörtliche Wiedergabe eines gesprochenen oder geschriebenen Textes, als solches ausweisen, z. B.:

Nach § 26 Abs. 2 obliegt die »Pflicht zur Pflege von Straßenbegleitgrün den Anwohnern«.

Auch Namen, z. B. von Firmen, Produkten, Modellen, Tarifen oder von Hotels, Kliniken, Gaststätten, sowie Titel von Büchern oder Zeitschriftenaufsätzen und Kapitelüberschriften können durch An- und Abführungszeichen ausgewiesen werden, vor allem dann, wenn diese nur so vom fortlaufenden Text unterschieden werden können, z. B.:

Treffpunkt: Hotel »Schloss Hirschhorn«, Hirschhorn

Mitunter werden An- und Abführungszeichen auch gesetzt, um das Gesagte zu ironisieren. Zu Missverständnissen kann es kommen, wenn ein unpassender Ausdruck in An- und Abführungszeichen gesetzt wird oder wenn diese zum Hervorheben dienen sollen (z. B. Ich danke Ihnen für Ihre »höflichen« Worte).  
Zitate oder Hervorhebungen im Zitat werden durch einfache An- und Abführungszeichen gekennzeichnet, z. B.:

»Ich empfehle Ihnen dringend, vorher die »Allgemeinen Geschäftsbedingungen« zu lesen.«

Im professionellen Satz, wie er in Verlagen und Agenturen gepflegt wird, sind neben den sogenannten Gänsefüßchen auch doppelte spitze Anführungszeichen üblich, die mit der Spitze nach innen stehen: »Anführungszeichen« (in der deutschsprachigen Schweiz nach französischer Tradition auch nach außen). In der deutschsprachigen Korrespondenz sind typografisch korrekt:

„Gänsefüßchen“ (unten/oben)

Im angelsächsischen Raum sind "Quotation Marks" üblich (oben/oben).

**Typografisch inkorrekt** ist das Zollzeichen: ".

## ■ Apostroph

Der Apostroph ist ein hoch stehendes, kommaförmiges Zeichen, das eingesetzt wird

- als Auslassungszeichen für ausgelassene Buchstaben, z. B.:

Hast du 'nen netten Chef?

Ein einz'ger Augenblick kann alles umgestalten.

Haltestelle Ku'damm (*Abk. für Kurfürstendamm*)

# Formen und DIN-Normen

**Kein Apostroph** steht für das entfallene Schluss-e (z. B. *Ich hör von dir, Der Himmel ist trüb*) und in den üblichen Verschmelzungen von Präposition und Artikel (z. B. *Lehnen Sie das Fahrrad bitte nicht ans Fenster!, Das schlug mir aufs Gemüt, Das kannst du beim Hausmeister holen, Hinterm Lager sind noch Parkplätze frei*).

Um eine Auslassung zu kennzeichnen, schreibt man drei Punkte, ohne Leerzeichen dazwischen.

- als Kennzeichen des Genitivs bei Namen, die auf s, ss, ß, z, tz oder x enden, z. B.:

Herrn Schütz' Kalkulationen liegen vor.

Claudia Raß' Krankmeldung fehlt.

- zur Verdeutlichung der Grundform eines Personennamens, z. B.:

Andrea's Wolllädchen, Luca's Vermögen

**Typografisch inkorrekt** sind die Zeichen Akut und Gravis: Andrea`s und Andreas`s, das mathematische Zeichen für die Minute: 1´, das einfache englische Quotation Mark (Anführungszeichen für ein Zitat im Zitat: 'Anführungszeichen') sowie das phonetische Betonungszeichen '.

## ■ Auslassungspunkte

Wird ein Satzteil ausgelassen, schreibt man vor und nach den Punkten jeweils ein Leerzeichen, z. B.:

Nach §7 b »dürfen die Räumlichkeiten ... für private Zwecke ... nicht zur Verfügung gestellt werden«.

Ausnahme: Satzzeichen folgen ohne vorangehendes Leerzeichen auf die Auslassungspunkte, z. B.:

Die Messe beginne im Mai ..., falls sich genügend Aussteller meldeten.

Fällt ein Wortteil aus, schließen die Punkte direkt an, z. B.:

»Das verschlägt mir ja den A...«, sagte sie kreidebleich.

## Bankverbindung

In elektronischen Formularen entfällt die Gliederung.

Die **internationale Kontonummer** (IBAN = International Bank Account Number) ist ab Februar 2014 sowohl für den nationalen als auch für den internationalen Bankverkehr zu verwenden. Zusammen mit dem BIC ersetzt sie die Bankleitzahl und die Kontonummer. Die IBAN setzt sich aus einem zweistelligen Ländercode, einer zweistelligen Prüfziffer, der achtestelligen Bankleitzahl sowie der Kontonummer zusammen. In Deutschland umfasst sie 22 Stellen, in der Schweiz 21 und in Österreich 20 Stellen. Die IBAN wird nach DIN und ISO-Norm (von links nach rechts) in Vierergruppen gegliedert:

IBAN DE86 2203 0048 0032 0772 00

IBAN AT61 8803 7756 0027 6811

Der BIC (Swift-Code) wird nicht gegliedert.

Die Funktion einer internationalen Bankleitzahl hat der **BIC** (= Abk. für Bank Identifier Code), auch **SWIFT-Code** genannt (Swift = Abk. für Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunications). Er kann aus acht oder elf Zeichen bestehen: dem vierstelligen Bankcode, dem zweistelligen Ländercode, beide bestehend aus Buchstaben, und dem ebenfalls zweistelligen Ortscode, der aus Buchstaben oder Ziffern besteht, sowie, optional, einer Filialbezeichnung, die ebenfalls aus Buchstaben oder aus Ziffern bestehen kann:

BIC CELADEF  
BIC CELADEF121

**Bankleitzahlen** werden von links nach rechts gegliedert.

Die achtstellige **Bankleitzahl** (BLZ) wird nach DIN (von links nach rechts) in zwei Dreiergruppen und eine Zweiergruppe gegliedert:

BLZ 500 700 38

**Kontonummern** werden von rechts nach links gegliedert.

Da **Kontonummern** – zu denen die DIN allerdings keine Angaben macht – unterschiedlich viele Ziffern haben können, werden sie von rechts nach links in Dreiergruppen gegliedert, z. B.:

1 577 383  
864 759

Das Leitwort »Betreff« selbst wird seit den 1980er-Jahren nicht mehr geschrieben.

## Betreff/Subject

Der **Betreff** (engl. subject = »Thema«) ist eine stichwortartige Inhaltsangabe, die in Geschäftsbriefen und Ähnlichem über der Anrede steht, bei E-Mails in der entsprechenden Kopfzeile. Das erste Wort der Betreffzeile wird großgeschrieben, ein Schlusspunkt wird nach dem Betreff nicht gesetzt.

Um den Betreff in Briefen hervorzuheben, wird er häufig in Fettschrift geschrieben.

Unser Telefonat vom 14. März 2020

Antworten Sie auf eine E-Mail per Antwortfunktion, dann steht in der neuen E-Mail der alte Betreff mit einem vorangestellten »Re:« (»Zurück«) oder »AW:« (»Antwort«). So kann der Empfänger sofort erkennen, dass die E-Mail Teil eines bereits begonnenen Dialogs ist.

E-Mails, die nur aus einer Betreffzeile bestehen, sind unhöflich.

Wechseln Sie allerdings nach mehrmaligem Hin und Her das Thema, sollten Sie auch einen neuen Betreff formulieren. Ein E-Mail-Betreff, der mit »Re: AW: Re: AW: Re: AW:« beginnt, ist nicht mehr aussagekräftig und erschwert sowohl die Archivierung als auch die eventuelle spätere Suche im Archiv, falls Sie den Vorgang noch einmal brauchen. Ebenso wenig sollte bei einer länger dauernden Pro-

jektarbeit innerhalb des Teams ausschließlich der Projektname angegeben werden; sinnvoll ist dagegen eine prägnante Spezifizierung. Grundsätzlich sollte die Formulierung so präzise und so knapp wie möglich sein, z. B.:

**Beispiele für die Formulierung des Betreffs**

Nicht	Sondern
Siemens	Siemens 52347/6, Nachbesserung
Messe	Buchmesse 2021, Ständeinteilung
Info	Niobe-Update 3
Bestellung	Ihre Bestellung Nr. 103/22 vom 11.01.2021

**Bezugszeichenzeile**

Insbesondere im öffentlichen Dienst wird die Bezugszeichenzeile mit den typischen Leitwörtern »Ihr Zeichen, Ihre Nachricht vom«, »Unser Zeichen, unsere Nachricht vom«, »Telefon, Name« und »Datum« direkt auf die Briefvordrucke gedruckt, in der Wirtschaft hat sich dagegen der flexible → Infoblock durchgesetzt, der bei Bedarf auch entfallen kann. Der feste Eindruck hat dagegen Nachteile: Der Platz für den eigentlichen Briefftext ist knapper, und das Briefpapier kann nicht flexibel verwendet werden. Für einen Kondolenzbrief beispielsweise eignet es sich nicht.

**Bindestrich, Gedankenstrich**

Der **Bindestrich** (auch Trennstrich und, in der Typografie, auch Divis genannt) wird verwendet

- in zusammengesetzten Wörtern, z. B.:

Karl-Liebknecht-Straße, E-Mail, 21-jährig

Bindestrich und Gedankenstrich sind nicht dasselbe.

# Formen und DIN-Normen

Mehr als drei Worttrennungen in Folge am Zeilenende sind unschön, mehr als fünf sollten vermieden werden.

- bei Worttrennungen am Zeilenende, z. B.:

... danke ich für Ihr Entgegenkommen und Ihre Großzügigkeit.

- bei Ergänzungen von Wortteilen, z. B.:

Länder- und Ortsnetzvorwahl, Tisch- und Bettwäsche, Postein- und -ausgang

- in URLs, z. B.:

[www.bi-media.de](http://www.bi-media.de)

- in Telefonnummern mit Durchwahl, z. B.:

04528 84-162

Der Gedankenstrich ist länger als der Bindestrich.

Der **Gedankenstrich** wird bei Einschüben in Sätzen verwendet (Ich sende Ihnen – Ihr Einverständnis vorausgesetzt – die Unterlagen zu, sobald sie mir vollständig vorliegen). Er wird mit Leerzeichen davor und danach geschrieben. Satzzeichen wie das Komma werden allerdings ohne Leerzeichen angehängt (Wir sehen uns gezwungen – und zwar von Gesetzes wegen –, Sie vorzuladen). Der Gedankenstrich sollte nicht am Zeilenanfang stehen, sondern am Ende der vorherigen Zeile; falls nötig, muss dafür das ihm vorangehende Wort getrennt werden. Dann wandert er in das Zeileninnere der nächste Zeile. Außerdem wird der Gedankenstrich verwendet

- als Zeichen für das Wort »bis«.

In der Typografie und nach Duden wird der bis-Strich ohne Leerzeichen geschrieben, z. B.:

13–18 Uhr, 35–40 Jahre, A–Z

Inkorrekt ist die Kombination des ausgeschriebenen Wortes »von« mit dem bis-Strich; stattdessen muss es entweder heißen: »A–Z« oder »von A bis Z«.

Nach DIN 5008 wird der Gedankenstrich, wenn er als bis-Strich eingesetzt wird, mit Leerzeichen geschrieben, z. B. 13 – 18 Uhr, 35 – 40 Jahre, A – Z

- als Zeichen für zwei Nullen bei Währungsangaben, z. B.:

250,- €, 100,- US-Dollar

- als Zeichen für das Wort »gegen«, z. B.:

Eintracht Frankfurt – Bayern München *(mit Leerzeichen)*

In Rechtsangelegenheiten wird für das Wort »gegen« das Zeichen ./ . verwendet.

## ■ Briefgeheimnis

Wo es um wirklich vertrauliche Inhalte geht, muss die Anschrift mit dem Vermerk »Persönlich« oder »Vertraulich« versehen werden. Dann darf sie nur vom Empfänger geöffnet werden.

In vielen Unternehmen und Organisationen gibt es die interne Regel, wonach Briefe weder von der Poststelle noch vom Sekretariat geöffnet werden dürfen, wenn der Familienname vor der Firmenadresse steht. Rechtlich bindend ist dies nicht.

Persönlich  
Herrn  
Erik Schuster  
Sicherheitsservice GmbH  
Konrad-Zuse-Str. 7 – 9  
64646 Heppenheim

## ■ Briefschluss

Die Grußformel endet ohne Komma, Punkt oder Ausrufezeichen.

Der eigentliche Brieftext und die abschließende Grußformel werden durch eine Leerzeile (→ Gestaltungsregeln) getrennt.

Standard ist die Grußformel:

Mit freundlichen Grüßen

Üblich sind daneben auch die Formulierungen:

Mit freundlichem Gruß

Mit verbindlichen Grüßen

Freundliche Grüße

Wer etwas weniger förmliche Varianten verwenden möchte (und sicher sein kann, dass der Empfänger dies nicht als unangemessen empfindet), kann beispielsweise auch schreiben:

Mit den besten Grüßen

Beste Grüße aus Mannheim

Herzliche Grüße

Herzlichst

Mit den besten Wünschen für ein schönes Wochenende

Liebe Grüße

Mit den Möglichkeiten der elektronischen Textverarbeitung ist das Anlegen eines Briefkopfes heute sehr einfach und daher auch üblich. Die Firmenbezeichnung braucht dann unter der Grußformel nicht wiederholt zu werden. Wer allerdings keinen Briefkopf verwendet, kann sie in den Briefschluss aufnehmen; sie steht dann nach einer Leerzeile unterhalb der Grußformel. Die Firmenbezeichnung kann, wenn sie sehr lang ist, auch auf mehrere Zeilen verteilt werden, z. B.:

Mit freundlichen Grüßen  
Süßwarenvertrieb  
Die Naschkatze GmbH & Co. KG

*Petra Tanner*

Petra Tanner

In der **privaten Korrespondenz** sind auch folgende Formen möglich:

Deine Rita

Dein Großvater

Ihre Eva Müller

Ihre Eva Müller und Ihr Max Müller

Ein gutes neues Jahr wünscht Ihnen  
Fritz Müller mit Frau und Tochter

Viel Erfolg wünscht Ihnen  
Eva Müller mit Familie

Alles Gute im neuen Haus wünschen Ihnen  
Eva Müller und Familie

Wenn mehrere Personen unterschreiben, steht vor jedem Namen das entsprechende Personalpronomen (Fürwort).

### Zusätze

Die Abkürzung ppa. schreibt man prinzipiell klein.

Die Zusätze →i. A., i. V. und →ppa. können entweder vor der handschriftlichen Namenszeichnung oder vor der maschinenschriftlichen Wiedergabe des Namens stehen, z. B.:

# Formen und DIN-Normen

Mit freundlichem Gruß

•

*Manfred Schulze*

•

PRINTA

Druckerei und Verlagshaus KG

•

i. A. Manfred Schulze

Mit freundlichem Gruß

•

*i. A. Manfred Schulze*

•

PRINTA

Druckerei und Verlagshaus KG

•

Manfred Schulze

Mit freundlichen Grüßen

SicherheitsServiceAgentur GmbH

•

•

•

•

\_\_\_\_\_  
ppa. Melanie Kircher

\_\_\_\_\_  
i. V. Tom Jabs

Wenn ein Schriftstück von zwei oder mehr Personen unterschrieben wird, unterschreibt der Ranghöchste oder, bei gleichem Rang, der Hauptverantwortliche links und alle weiteren Personen hierarchisch absteigend rechts.

Der Zusatz »nach Diktat verreist« gilt heute als unüblich, wenn nicht gar als unhöflich.

Mit dem Zusatz »f. d. R.« (für die Richtigkeit), der keinerlei Vollmacht beinhaltet, versichert der Unterzeichnende, den Briefftext exakt so wiederzugeben, wie ihn der eigentliche Urheber verfasst hat. Auch dieser Zusatz ist eher unüblich, vielen Empfängern sogar unbekannt. Alternativ bietet es sich an, entweder – nach Absprache mit dem Vorgesetzten – mit dem Zusatz i. A. zu unterzeichnen, eine entsprechende Formulierung in den laufenden Text einzubinden (z. B.: *Frau Syriaan bat mich, diesen Brief für sie zu unterschreiben, da sie selbst heute nicht im Haus ist*) oder den Zusatz »für« aufzunehmen, z. B.:

Mit freundlichen Grüßen

Buchhandlung Schiller  
 Sonja Rosenbaum, Sekretariat  
 für Thekla Schiller, Geschäftsführerin

*Sonja Rosenbaum*

Der Anfangsbuchstabe der Grußformel wird in der Regel großgeschrieben. Wird sie jedoch in den Satz einbezogen, gilt die reguläre **Groß- und Kleinschreibung**:

Einstweilen verbleibe ich  
 mit freundlichen Grüßen

Die Abkürzungen i. A. und i. V. schreibt man klein, es sei denn, sie folgt einem abgeschlossenen Text, z. B.:

Ihre Unterlagen erhalten Sie mit gleicher Post zurück.  
 I. A. Meyer

Das Kürzel »gez.« für gezeichnet wird heute praktisch nicht mehr verwendet. Es diente früher dazu, dem Unterzeichner bei (zahlreichen) Abschriften das Unterschreiben zu ersparen.

## c/o

→ Anschrift und Anrede.

## Datum

Die internationale Schreibweise, die auch durch DIN und ISO-Normen empfohlen wird, hat die Reihenfolge JJJJ-MM-TT (vierstellige Jahresangabe, zweistellige Monatsangabe, zweistellige Tagesangabe; gegliedert durch

# Formen und DIN-Normen

Das Datum steht im Brief rechtsbündig unterhalb der Empfängeradresse. Im Infoblock wird das Datum mit einer Leerzeile Abstand in der letzten Zeile angegeben.

Bindestriche). Sie führt allerdings leicht zu Missverständnissen, weil in der deutschsprachigen Korrespondenz meist zuerst der Tag und dann erst der Monat angegeben wird. Die internationale Schreibweise sollte nur verwendet werden, wenn sicher ist, dass der Empfänger sie korrekt versteht. Die Schreibung ohne führende Null (z. B.: 2020-4-3) ist nicht DIN-konform.

## Numerische Schreibweise

19.04.2020 *(ohne Leerzeichen)*

Im Fließtext, z. B. im laufenden Text eines Briefes, sollte die alphanumerische Schreibweise gewählt werden.

## Alphanumerische Schreibweise

19. April 2020 *(mit Leerzeichen)*  
19. Apr. 2020 *(mit Leerzeichen)*

## Internationale Schreibweise

2020-04-19

Der Anschluss Ort, dem ... ist nicht korrekt.

## Datum mit Ortsangaben

In Geschäftsbriefen ist die Ortsangabe unüblich, in Privatbriefen dagegen wird oft der Ort vorangestellt, z. B.:

Mannheim, 20.07.2020  
Mannheim, den 20.07.2020  
Mannheim, den 20. Juli 2020  
Berlin, 5. Sep. 2020  
München, am 13.02.2020  
Hamburg, im Juli 2020

## Abkürzungen der Monatsnamen

Müssen die Monatsnamen abgekürzt werden (z. B. in Tabellen), so sind sie nach DIN einheitlich auf maximal vier Stellen einschließlich Abkürzungspunkt zu bringen:

Jan.	Feb.	Mrz.	Apr.	Mai	Jun.
Jul.	Aug.	Sep.	Okt.	Nov.	Dez.

Das Kürzel des Verfassers wird groß-, das Kürzel des Sekretariats kleingeschrieben; dazwischen steht ein Bindestrich.

## Diktatzeichen

Das Diktatzeichen (»Unser Zeichen«) wird in Briefen eingesetzt, die von mehr als einer Person erstellt wurden. Nicht zwingend ist, dass sie wirklich diktiert wurden; auch Briefe, deren Inhalt zum Beispiel von einem Mitarbeiter und deren Form etwa vom Sekretariat stammt, erhalten üblicherweise ein Diktatzeichen, das die Kürzel aller Beteiligten enthält. So können diese eindeutig identifiziert werden, falls sich Rückfragen ergeben, z. B.:

Unser Zeichen: Ba-be

Waren an dem Schreiben mehr als drei Personen beteiligt, z. B. mehrere Verfasser, werden ihre Kürzel durch Schrägstrich getrennt.

Das Kürzel des Ranghöchsten oder, bei gleichem Rang, des Hauptverantwortlichen, wird zuerst geschrieben, dann folgt das weitere, z. B.:

Unser Zeichen: Ba/Ho-be

## E-Mail

### E-Mail-Adressen

Für den ausschließlich privaten E-Mail-Verkehr bedarf die E-Mail-Adresse keiner besonderen Form. In allen anderen Fällen – insbesondere für Bewerbungen – allerdings sollte die E-Mail-Adresse eher förmlich, neutral und damit seriös wirken, also entweder den vollen Namen oder doch zumindest den Nachnamen – keinesfalls aber Spitznamen! – enthalten. Gerade bei häufigen Familiennamen kann es nötig werden, Buchstaben des (zweiten) Vornamens hinzuzunehmen oder gar ein weiteres Wort, etwa den Wohnort, anzuhängen (z. B. Hans-K-Meyer@provider.de, HansMeyer-Gummersbach@provider.de).

## Betreff

→ Betreff/Subject

## Verteiler

Das Medium der E-Mail kann dazu verleiten, die Zahl der Empfänger unnötig zu erhöhen – und damit Personen mit Informationen zu behelligen, die sie nicht wirklich brauchen. Deshalb gilt: Zuerst prüfen, wer die betreffende Information tatsächlich benötigt, und nur diese Person(en) in den Verteiler aufnehmen!

Wenn es darum geht, dass eine Aufgabe erledigt werden muss, und sei sie noch so klein, dann gehört in die »An«-Zeile nur die Adresse einer Person, und nur diese Person wird in der E-Mail selbst angesprochen – andernfalls bleibt unklar, wer sich angesprochen fühlen soll (im Zweifel niemand). Wenn andere darüber informiert werden sollen, dass diese Aufgabe bereits delegiert wurde, dann werden deren Adressen in die cc-Zeile aufgenommen.

Das »cc« steht für *carbon copy* (engl. für »Kohledurchschlag«), sinngemäß also einfach für »Kopie«. Empfänger, deren Adressen in dieses Feld eingetragen sind, sind für alle anderen Empfänger sichtbar. Aus datenschutzrechtlicher Sicht ist eine Verwendung der cc-Funktion so lange unproblematisch, so lange Sie sich im geschlossenen Kreis Ihres Unternehmens, Ihrer Behörde oder prinzipiell innerhalb einer Gemeinschaft (z. B. von Freiberuflern) bewegen, deren (eventuell sogar schriftlich fixierter) Zweck zum Beispiel die Zusammenarbeit an einem Projekt ist. Schwieriger wird es, wenn Sie E-Mail-Adressen eines offenen Kreises (z. B. bei einer Einladung von Kunden) in einem offenen Verteiler zusammenstellen – und zwar unabhängig davon, ob Sie privat oder geschäftlich kommunizieren. Denn Sie geben damit persönliche Daten weiter, was nach Bundesdatenschutzgesetz nur innerhalb sehr enger Grenzen zulässig ist und gegen das Grundrecht auf informationelle Selbstbestimmung verstoßen kann.

In einem solchen Fall ist es sinnvoller – und höflicher –, die bcc-Funktion zu verwenden. Das »bcc« steht für *blind*

Eine eindeutige persönliche Anrede an eine bestimmte Person drückt aus, dass Sie etwas speziell von ihr erwarten. Bei kollektiven Anreden kann es dazu kommen, dass sich niemand zuständig fühlt.

Offene Verteiler sollte man – auch aus datenschutzrechtlichen Gründen – nur verwenden, wo es nötig ist.

*carbon copy* (engl. für »Blinddurchschlag«), also Blindkopie. Die Adressen derjenigen Empfänger, die in die bcc-Zeile aufgenommen wurden, bleiben für alle anderen Empfänger unsichtbar. Manche Programme informieren allerdings darüber, dass die betreffende E-Mail auch »bcc« verschickt wurde. Zum Versenden tragen Sie in die »An«-Zeile Ihre eigene E-Mail-Adresse ein.

### Schluss

Für den Schluss von E-Mails gilt das Gleiche wie für den →Briefschluss. Darüber hinaus aber ist es im geschäftlichen E-Mail-Verkehr zwingend, die →Pflichtangaben mit in den Schluss zu nehmen, die bei Geschäftsbriefen in Papierform meist schon auf dem Briefbogen eingedruckt sind. Sie werden in der Regel als Textbaustein automatisch eingefügt. Müssen E-Mails höheren rechtlichen Ansprüchen genügen, so brauchen sie darüber hinaus eine qualifizierte elektronische Signatur (→Schriftform).

### Et-Zeichen (&)

Das Et-Zeichen & bedeutet »und«, darf aber nur bei Firmenbezeichnungen angewendet werden:

Müller & Co., Müller & Meyer GmbH

### Gedankenstrich

→Bindestrich, Gedankenstrich.

### Gestaltungsregeln

Präzise und höfliche Formulierungen in der Korrespondenz sind das eine, stimmiges Aussehen das andere. Für

Wichtigstes Kriterium bei der Schriftauswahl ist eine gute Lesbarkeit.

ein professionelles Erscheinungsbild reicht es bereits, einige wenige Gestaltungsregeln zu beachten.

## Schriften

Schmuck- oder Schreibschriften verbieten sich in der Geschäftskorrespondenz, können aber zum Beispiel für private Einladungen oder Familienanzeigen durchaus passend wirken. Für Briefe und umfangreichere Texte verwendet man am besten eine Schrift mit Serifen (das sind die »Füßchen«: kleine Verstärkungen an den Enden der einzelnen Buchstabenstriche), zum Beispiel die »Times New Roman«, die sehr weit verbreitet ist (wer Wert auf eine individuelle Gestaltung legt, wird eine andere verwenden). Briefe, die elektronisch versendet werden, sollten auch der Lektüre am Bildschirm gerecht werden und daher besser serifenlose Schriften verwenden wie zum Beispiel die ebenfalls sehr weit verbreitete Arial.

Die **Schriftgröße** in Briefen sollte 10 bis 12 Punkt betragen, der **Zeilenabstand** sollte etwas größer sein; empfohlen werden 130 %. Das wäre also bei 10 Punkt ein Zeilenabstand von 13 Punkt (bei 11 Punkt Schriftgröße ein Zeilenabstand von 14 Punkt, bei 12 Punkt 15,5 Punkt). Die Zeilenabstände zwischen Anrede und Text, zwischen Absätzen sowie zwischen Text und Briefschluss betragen nach DIN eine Leerzeile.

Die **Zahl der Zeichen** (einschließlich Leerzeichen) sollte pro Zeile 70 nicht übersteigen. Zeilen mit mehr Zeichen sind schlecht zu lesen.

## Textaufbereitung

Briefe und alle Texte von geringem Umfang sollten im **Flattersatz** geschrieben werden. So entstehen keine unschönen »Löcher« zwischen den Wörtern. Der Text sollte tatsächlich »flattern«, das heißt, nur längere Wörter sollten getrennt werden. Keinesfalls sollten mehr als drei Zeilen in Folge mit Worttrennungen enden.

## Gradzeichen

Bei Temperaturangaben steht zwischen der Zahl und dem Gradzeichen »°« ein (geschütztes) Leerzeichen, zwischen dem Gradzeichen und dem C dagegen nicht:

Temperatur: 21 °C

Bei anderen Gradangaben wird das Gradzeichen ohne Zwischenraum an die Zahl angeschlossen (z. B.: ein Winkel von 30°). Dieses Gradzeichen sollte allerdings nur in der Fachsprache verwendet werden; ansonsten schreibt man eindeutiger »Grad«.

## Grußformeln

→ Briefschluss.

## Handelsregisternummern

Handelsregisternummern werden nicht gegliedert.

Die Handelsregisternummern (HR) – Abteilung A (HRA) für Einzelkaufleute und Personenhandelsgesellschaften (z. B.: offene Handelsgesellschaft, Abkürzung OHG) und Abteilung B (HRB) für Kapitalgesellschaften (z. B. GmbH oder AG) – gehören bei bestimmten Unternehmensrechtsformen zu den Pflichtangaben in der Geschäftskorrespondenz. Sie werden vom zuständigen Registergericht vergeben und haben keine vorgegebene Ziffernzahl. Die Kürzel HRA und HRB werden mit einem Leerzeichen von der Registernummer getrennt, z. B.:

Amtsgericht Lüdenscheid HRB 6687

Amtsgericht Kiel HRA 25665

Der zur Hausnummer gehörende Buchstabe darf klein- oder großgeschrieben werden.

## Hausnummern

Hausnummern werden nach DIN durch ein Leerzeichen vom Straßennamen getrennt, Zusätze (wie a) durch ein weiteres, z. B.:

Hanauer Landstraße 100 a

## i. A./i. V.

In der öffentlichen Verwaltung hat der Zusatz »im Auftrag« eine andere Bedeutung als in der Wirtschaft. Er wird auch nicht abgekürzt.

Der Zusatz **i. A.** (Abkürzung für »im Auftrag«) bedeutet, dass der oder die Unterzeichnende für den unterschriebenen Brief eine Vollmacht erhalten hat, der Zusatz **i. V.** (Abkürzung für »in Vertretung«, »in Vollmacht«), dass er oder sie eine umfassendere, allgemeine Handlungsvollmacht erhalten hat (die allerdings weniger umfassend ist als die Prokura).

Die Zusätze i. A. und i. V. im Briefschluss geben, ebenso wie der Zusatz ppa. für Prokuristen, Auskunft darüber, wie weit die Vollmachten des unterzeichnenden Mitarbeiters reichen. Die jeweiligen Grenzen sind organisationsintern zu regeln. Geschäfte, die den Umfang der Vollmacht eines Mitarbeiters überschreiten, sind im Außenverhältnis, das heißt gegenüber Dritten, grundsätzlich rechtlich bindend. Niemand kann also später ein Geschäft rückgängig machen, indem er darauf hinweist, er selbst oder sein Mitarbeiter habe seine Kompetenzen überschritten. Mitarbeiter, die über ihre Vollmacht hinaus handelten, können vom Arbeitgeber aber grundsätzlich zum Schadenersatz herangezogen werden.

Der Infoblock steht rechts neben dem Anschriftenfeld und sollte (mindestens) alle Angaben der Bezugszeichenzeile enthalten.

## Infoblock

Der Infoblock ersetzt zunehmend die weniger flexible Bezugszeichenzeile. In der Regel wird der Infoblock heute als Baustein erst mit dem Verfassen eines Briefes aufge-

nommen (und nicht bereits auf das Briefpapier aus der Druckerei gedruckt). Dadurch ist das Briefpapier flexibler einsetzbar, z. B. auch für Gratulationen oder Kondolenzten. Den genauen Stand auf dem Bogen definiert DIN 5008. Vor den eigenen Kontaktdaten sowie vor dem Datum empfiehlt DIN eine Leerzeile.

Ihr Zeichen:  
Ihre Nachricht vom:  
Unser Zeichen:  
Unsere Nachricht vom:

Telefon:  
Telefax:  
E-Mail:

Datum:

## Kontonummern

→ Bankverbindung.

## Paragrafzeichen

In Verbindung mit einer nachgestellten Zahl wird das Wort Paragraf als Zeichen § wiedergegeben; nach DIN mit einem Leerzeichen, wobei es sinnvoll ist, ein geschütztes Leerzeichen zu verwenden, um eine Trennung am Zeilenende zu vermeiden:

§ 12 des Gesetzes ...

Zwei Paragrafzeichen kennzeichnen den Plural; sie werden auch als »Paragrafen« ausgesprochen:

§§ 12, 14, §§ 10–15

## ■ Pflichtangaben

Alle Geschäftskorrespondenz muss – unabhängig davon, ob sie per konventioneller Post, Fax, E-Mail oder in anderer Form gesendet wird – bestimmte Pflichtangaben enthalten.

Existenzgründer sollten sich vorab genau über ihre Angabepflichten informieren.

Auch wenn jede Unternehmensrechtsform eigenen Anforderungen gerecht zu werden hat – die einzuhalten zwingend vorgeschrieben ist –, so gilt grundsätzlich für alle, dass aus der Korrespondenz der Absender eindeutig hervorzugehen hat, das heißt Firmenname samt Rechtsform, Anschrift des Firmensitzes, gegebenenfalls Handelsregisternummer und das zuständige Registergericht sowie der Name des oder der Verantwortlichen, zum Beispiel des Freiberuflers oder Kleingewerbetreibenden, der Geschäftsführer, Vorstandsmitglieder oder Aufsichtsratsvorsitzenden. Diese Angaben sollen Geschäftspartnern die Möglichkeit geben, sich schon beim Beginn der Geschäftsbeziehung über die wesentlichen Verhältnisse eines Unternehmens zu informieren. Insbesondere beim ersten Kontakt sind sie unerlässlich. Verstöße gegen die Angabepflicht können zu empfindlichen Strafen führen.

Als Geschäftskorrespondenz gelten alle schriftlichen Mitteilungen – unabhängig davon, ob sie per traditioneller Post, per Fax, E-Mail oder sonstigen Medien übermittelt werden –, die an einen oder mehrere Empfänger gerichtet sind, z. B.

- Angebote und Kostenvoranschläge,
- Auftrags- und Anfragebestätigungen,
- Quittungen,
- Rechnungen,
- Bestellformulare.

In der Kommunikation innerhalb eines Unternehmens und seiner Filialen oder Niederlassungen, auf Liefer- und Empfangsscheinen oder Abholbenachrichtigungen sowie in Werbeschriften, Postwurfsendungen und Anzeigen können die Pflichtangaben entfallen. Unproblematisch ist es auch, wenn in einer bestehenden Geschäftsbeziehung, in der die Pflichtangaben bereits hinreichend ausgetauscht wurden, einzelne Nachrichten formlos übermittelt werden. Eine Besonderheit sind die Pflichtangaben auf Rechnungen; hier gelten weitere Vorschriften.

Postfachnummern werden von rechts in Zweiergruppen gegliedert.

## Postfachnummern

In der Anschrift wird entweder die Straße angegeben oder eine Postfachnummer – nicht beides. Zu beachten ist, dass meist unterschiedliche Postleitzahlen gelten. Im Zweifel ist die Postfachnummer zu bevorzugen, z. B.:

Postfach 14 69

Postfach 5 78 90

## Postleitzahlen

→ Anschrift und Anrede.

## ppa.

Die Abkürzung ppa. im → Briefschluss steht für »per procura« (italien. [aus latein. procurare] = »Vollmacht«) und bedeutet, dass derjenige, der mit diesem Zusatz unterzeichnet, Prokura hat, Prokurist ist. Die Prokura ist die umfassendste Vollmacht, die ein Mitarbeiter erhalten kann; sie muss ins Handelsregister eingetragen werden.

## PS

Die Abkürzung PS wird ohne Abkürzungspunkte geschrieben.

Die Abkürzung PS steht für »Postskriptum« (lateinisch = nachträglich Geschriebenes). Die Bedeutung des Postskriptums hat sich durch die elektronische Textverarbeitung maßgeblich verändert. Anders als zu Zeiten, in denen Briefe noch auf der Schreibmaschine getippt wurden, ist heute eine Korrektur und selbst ein neuer Ausdruck auf Papier kein großer Aufwand mehr. Dem eigentlichen Sinn des Postskriptums, etwas Vergessenes am Briefende noch

anzufügen, ohne sich der Mühe zu unterziehen, den Gesamttext zu ändern, muss ein Postskriptum daher nicht mehr gerecht werden. Wenn überhaupt, dann wird es heute praktisch nur noch als Stilmittel eingesetzt, zum Beispiel für persönliche Grüße an einen Dritten oder werbliche Aussagen.

## ■ Schrägstrich

Der Schrägstrich wird – ohne Leerzeichen davor oder danach – eingesetzt:

- zur Angabe von Größen- oder Zahlenverhältnissen im Sinne von »je« oder »pro«, z. B.:

Zulässige Geschwindigkeit: 120 km/h.

- zum Zusammenfassen von Wörtern oder Zahlen, z. B.:

Dies gilt für die Kolleginnen/Kollegen des Versands.

Die Lieferung wird gestückelt: 50/100/200 Stück.

... erhalten Sie den Katalog Herbst/Winter 2020/21.

- zur Gliederung von Zeichen und Nummern, z. B.:

AZ: M/III/47

Rechnungsnummer: 1427/2020

- als Bruchstrich, z. B.:

$3/4$ ,  $1/3$

- als Teil des Zeichens mit der Bedeutung »gegen« unter Juristen (eingeleitet und gefolgt von einem Punkt), z. B.:

... in der Klage Schneider ./ Müller wird es heute ...

## Schriften

→ Gestaltungsregeln.

## Schriftform

Für viele Bereiche der Korrespondenz sind besondere Formen der Dokumentation gesetzlich verbindlich vorgeschrieben.

Alle Formen können durch jeweils höherwertige Formen (die Textform z. B. durch die Schriftform) ersetzt werden.

Das Bürgerliche Gesetzbuch (BGB) schreibt zwar keineswegs für alle Rechtsgeschäfte eine Form vor; der Einkauf im Supermarkt etwa schließt zwar im juristischen Sinne einen Kaufvertrag ein, dieser aber muss nicht eigens vereinbart werden; er entsteht automatisch durch den Kauf selbst. Uneingeschränkt rechtsgültig sind auch mündliche Verträge, die in vielen Bereichen möglich sind. Sofern es um weitreichende Konsequenzen geht, sind mündliche Verträge allerdings riskant, weil sie ganz oder in (wesentlichen) Punkten bestritten werden können.

Für bestimmte Rechtsgeschäfte verlangt das BGB die Schriftform, deren wichtigste Charakteristikum die eigenhändige Unterschrift ist. Seit 2001 kennt das BGB daneben auch die Textform und die elektronische Form, die weniger umfassend sind und ohne eigenhändige Unterschrift auskommen.

Als **Textform** (§ 126 b BGB) gelten z. B. Kopien, Telefaxe, SMS, Dateien und E-Mails. Die Textform reicht für einen Großteil der täglichen Rechtsgeschäfte im Privaten und im Beruf aus, wenn

- die »dauerhafte Wiedergabe in Schriftzeichen« möglich ist, das heißt der entsprechende Text gespeichert werden kann – egal, ob z. B. auf Papier, Festplatte, CD oder USB-Stick,
- der Name des Erklärenden genannt wird; in einfachen Willenserklärungen kann das ein Name sein, in Verträgen sind es mindestens zwei,
- die Nachbildung einer Unterschrift (z. B. als Namensnennung, aber auch als Faksimile) eingefügt wurde,
- der Textabschluss eindeutig erkennbar ist, z. B. durch eine Grußformel, ein Datum, den expliziten Hinweis

Die qualifizierte elektronische Signatur erhält man bei den akkreditierten Zertifizierungsdiensteanbietern, z. B. bei der Deutschen Post, der Deutschen Telekom oder beim Sparkassenverlag. Auskünfte erteilt die Bundesnetzagentur.

Die Anforderung an die Schriftform kann auch in den allgemeinen Geschäftsbedingungen von Unternehmen formuliert werden.

»Ende« oder »Dieses Schreiben ist ohne Unterschrift wirksam« (so soll verhindert werden, dass Inhalte übersehen werden können),

- die Textform für alle Beteiligten zu den erwartbaren Formen gehört (wenn in einem Mietvertrag z. B. die E-Mail-Adressen von Mieter und Vermieter genannt sind, kann der Mietvertrag auch per E-Mail gekündigt werden).

Die **elektronische Form** (§ 126a BGB) steht zwischen Text- und Schriftform: Sie verlangt zwar keine eigenhändige Unterschrift, aber eine eindeutige Identifizierungsmöglichkeit – die qualifizierte elektronische Signatur. Diese enthält eine per Gesetz (Signaturgesetz, SigG) vorgeschriebene technische Verschlüsselung, womit der Absender einer E-Mail dieser zweifelsfrei zugeordnet werden und der Inhalt eines elektronischen Dokuments nicht nachträglich verändert werden kann (ohne dass dies auffiele). Rechnungen an Firmenkunden können in elektronischer Form (oder aber auf Papier) versendet werden, wenn ihre Echtheit und Lesbarkeit gewährleistet werden können.

Arbeitsverträge und befristete Mietverträge mit mehr als zwölfmonatiger Laufzeit, Arbeitszeugnisse und arbeitsrechtliche Kündigungen sowie Aufhebungsverträge, Bürgschaftserklärungen, Schuldversprechen und -anerkenntnisse dagegen bedürfen der traditionellen **Schriftform**, die einschließt, dass die Schriftstücke von Hand unterschrieben werden müssen. Die strengste Anforderung ist die notarielle Beurkundung, die zum Beispiel beim Immobilienkauf nötig ist.

Prinzipiell kann außer der Form, in der ein Schreiben abgefasst ist, auch sein **Zugangsnachweis** von entscheidender Bedeutung sein – schließlich muss der Empfänger das Schreiben auch zur Kenntnis erhalten. Das sicherste Verfahren, den Zugang nachzuweisen, sind Einschreiben. Je nach gewählter Form wird das Schreiben entweder nur dem Adressaten persönlich (bzw. einem Bevollmächtigten) ausgehändigt (»eigenhändig«), sein Einwurf in den Empfängerbriefkasten dokumentiert (»Einschreiben Einwurf«) oder der Empfang durch den Empfänger (bzw. einen Bevollmächtig-

Dokumente, bei denen es auf einen fristgerechten Zugang ankommt, sollten Sie nicht per E-Mail senden.

ten) per Unterschrift bestätigt. Bei drohendem Rechtsstreit oder Fristen (z. B. arbeitsrechtlichen Kündigungsfristen), die nur mit der rechtzeitigen Aushändigung gewahrt werden können, sind Einschreiben oft unumgänglich. In der Regel aber sind sie zu aufwendig, zu teuer und gar nicht nötig. Dennoch ist der traditionelle Postversand im Zweifel ein sichererer Weg als zum Beispiel die E-Mail. Anders als das Sendeprotokoll von Telefaxen, das vor Gericht durchaus als Zugangsnachweis akzeptiert werden kann, gelten die Sendedaten der elektronischen Post nicht als gerichtsfähiger Beweis für den Empfang.

## Seitennummerierung

Briefe und andere Schriftstücke von mehr als einer Seite Umfang sollten eine Seitennummerierung erhalten.

Nach DIN 5008 beginnt die Seitennummerierung auf der zweiten Seite und steht mittig am oberen Rand (bei Blankoseiten auf der fünften Zeile, bei Seiten mit Briefkopf mindestens mit einer Leerzeile Abstand darunter), eingefasst in Gedankenstriche mit Leerzeichen:

– 2 –

Dass eine weitere Seite folgt, soll – mit einer Leerzeile Abstand vom Text – mit drei Punkten am rechten unteren Seitenrand signalisiert werden:

...

Alternativ kann auch die automatische Funktion des Textverarbeitungsprogramms verwendet werden, die die einzelne Seitenzahl und die Gesamtseitenzahl angibt. Dann allerdings beginnt die Nummerierung bereits auf der ersten Seite, und sie steht am unteren Seitenrand, meist rechts und mindestens durch eine Leerzeile vom Text sowie vom Feld für Geschäftsangaben getrennt:

Seite 2 von 3

## ■ Steuernummern, Umsatzsteuer-Identifikationsnummern

Steuernummern werden für Privatpersonen oder Firmen vom zuständigen Finanzamt vergeben. Die Steuernummern werden wie vorgegeben geschrieben (mit oder ohne Schrägstrich).

Insbesondere für grenzüberschreitende Geschäfte innerhalb der Europäischen Union wurde die Umsatzsteuer-Identifikationsnummer (USt.-IdNr.) eingeführt, die das Bundeszentralamt für Steuern (BZSt) mit Sitz in Bonn erteilt (und bei Zweifeln an der Gültigkeit auch überprüft). Länge und Aufbau sind je nach Land unterschiedlich; nach den beiden Buchstaben des Länderkürzels folgen maximal zwölf weitere Zeichen (Buchstaben oder Ziffern), die nicht gegliedert werden, z. B.:

DE874028847

AT113256043

Die Umsatzsteuer-Ident.-Nummern Deutschlands und Österreichs haben elf Stellen.

## ■ Subject

→ Betreff/Subject.

## ■ Telefax

Mit dem Aufkommen der E-Mail hat das Telefax wieder an Bedeutung verloren. Dennoch ist es nach wie vor nicht völlig bedeutungslos, zumal vor Gericht das Sendeprotokoll eines Telefax anerkannt wird.

Was die Gestaltung angeht, so gelten nach DIN 5008 die gleichen Grundsätze wie für Geschäftsbriefe überhaupt. Auch in der Geschäftskorrespondenz wird für das Telefax häufig das übliche Briefpapier verwendet. Es empfiehlt

sich in diesem Fall, die Versendungsart im Anschriftenfeld anzugeben, je nachdem entweder »Telefax« oder, wenn das Original noch per Post versendet werden soll, »Vorab per Fax«:

Vorab per Fax: 0651 58993-122  
Kanzlei Dr. Dickel und Partner  
Herrn Dr. Dickel  
Saarstraße 140  
54290 Trier

## Telefonnummern

Die Schreibung mit Klammern für die Vorwahlnummer gilt in der Korrespondenz als veraltet.

Nach DIN 5008 werden Telefonnummern ausschließlich durch Leerzeichen und nur funktionsbezogen in Länder-, Ortsnetz- beziehungsweise Anbietervorwahl und Einzelanschluss gegliedert.

### Einzelanschluss

040 7556893  
02751 580187

### Einzelanschluss mit Durchwahl

Die Durchwahlnummer wird mit Bindestrich (nicht mit Gedankenstrich) angehängt.

089 3804-514  
02751 81-261

### Internationale Schreibung

Im internationalen Austausch wird nach DIN die Länderkennung (z. B. 49 für Deutschland, 43 für Österreich und 41 für die Schweiz) ohne diejenigen Ziffern geschrieben, die nur in bestimmten Ländern gelten (z. B. 011 für Anrufer, die aus den USA in Deutschland anrufen möchten).

Bei Ortsnetz-Vorwahlnummern entfallen führende Nullen.

+49 40 7556893  
+49 2751 81-261

## Uhrzeit

Bei Uhrzeitangaben werden Stunden und Minuten nach DIN jeweils zweistellig angegeben, gegliedert durch einen Doppelpunkt, z. B.:

06:45 Uhr, 00:07 Uhr, 14:31 Uhr

Daneben ist auch ohne Weiteres die Schreibung mit einem einfachen Punkt und ohne führende Null möglich: 6.45 Uhr, 0.07 Uhr, 14.31 Uhr. Wo kaum Missverständnisse zu erwarten sind, ist bei vollen Stunden auch die Schreibung ohne Minuten zulässig, z. B.: 8 Uhr, 16 Uhr.

## Unterschrift

→ Briefschluss.

## Währungen

### Währungsbezeichnungen

Nach DIN stehen die Währungsbezeichnungen im laufenden Text hinter dem Betrag, z. B.:

Die Kosten des Verfahrens belaufen sich auf über 900 €.

Geldbeträge können nach DIN 5008 sowohl durch geschütztes Leerzeichen als auch durch Punkt in Dreiergruppen gegliedert werden, z. B.:

5 994 842,99 € oder 5.994.842,99 €

### Währungscodes

Im internationalen Zahlungsverkehr werden statt des Eurozeichens € die Buchstaben *EUR* verwendet. Zu den

Ländern, in denen der Euro offizielles Zahlungsmittel ist beziehungsweise als Zahlungsmittel akzeptiert wird, zählen: Andorra, Belgien, Deutschland, Estland, Finnland, Frankreich, Griechenland, Irland, Italien, Kosovo, Luxemburg, Malta, Monaco, Montenegro, Niederlande, Österreich, Portugal, San Marino, Slowakei, Slowenien, Spanien, Vatikanstadt, Zypern.

#### WährungsCodes nach ISO 4217 (Auswahl)

Staat	Währung	Code
Australien	Australischer Dollar	AUD
Bulgarien	Bulgarischer Lew	BGL
Dänemark	Dänische Krone	DKK
Estland	Estnische Krone	EEK
Großbritannien	Pfund Sterling	GBP
Island	Isländische Krone	ISK
Japan	Yen	JPY
Kanada	Kanadischer Dollar	CAD
Kroatien	Kroatischer Kuna	HRK
Lettland	Lettischer Lats	LVL
Liechtenstein	Schweizer Franken	CHF
Litauen	Litauischer Litas	LTL
Mazedonien	Mazedonischer Dinar	MKD
Norwegen	Norwegische Krone	NOK
Polen	Zloty	PLN
Rumänien	Leu	ROL
Russische Föderation	Russischer Rubel	RUB
Schweden	Schwedische Krone	SEK
Schweiz	Schweizer Franken	CHF
Serbien	Serbischer Dinar	RSD
Tschechische Republik	Tschechische Krone	CZK
Türkei	Türkische Lira	TRY
Ukraine	Griwna	UAH
Ungarn	Forint	HUF
USA	US-Dollar	USD

## z. H.

→ Anschrift und Anrede.

## Zahlen

Zahlen mit mehr als drei Stellen können gegliedert werden; Zahlen mit mehr als vier Stellen sollten gegliedert werden. Generell werden im Deutschen zur Gliederung Leerzeichen verwendet:

15 879 Einzelteile

Um Missverständnisse zu vermeiden, wird nach DIN 5008 bei Geldbeträgen empfohlen, Punkte für die Gliederung zu verwenden: 3.947.775 €.

In Tabellen sollten auch vierstellige Zahlen gegliedert werden, wenn darin Zahlen mit mehr Stellen aufgeführt werden. Auch die Zahl der Nachkommastellen sollte in Tabellen vereinheitlicht werden.

### Beispiel für Zahlen in Tabellen:

Höhe (cm)	Breite (cm)	Tiefe (cm)
12 000,90	900,90	10,00
1 000,00	11 000,00	100,00
10,00	7 000,50	17 000,80

Zahlen vor Zeichen oder Abkürzungen von Maßen, Gewichten, Währungsangaben usw. sind in Ziffern zu setzen:

6 000 000 € (nicht: sechs Millionen €)

1000 kg (nicht: tausend kg)

In Tabellen sollten alle Zahlen rechtsbündig gesetzt werden. Das erhöht die Übersichtlichkeit.

Damit Ziffer und Einheit am Zeilenende nicht getrennt werden, ist ein geschütztes Leerzeichen zu wählen.

Dazwischen wird ein Leerzeichen gesetzt. Wählt man allerdings bei der Einheit die ausgeschriebene Form, kann auch die Zahl ausgeschrieben werden:

zwei Euro

tausend Kilometer

Ordnungszahlen werden entweder mit Punkt (bevorzugt) oder mit Klammer abgeschlossen – niemals mit beidem!

### Aufzählungen

Zahlen können auch zur Gliederung eines Textes eingesetzt werden; nach DIN 5008 sind arabische Zahlen zu bevorzugen. Ebenfalls nach DIN 5008 schließen sie mit einem Punkt (nicht mit einer Klammer) ab, z. B.:

1.

2.

(Vgl. auch → Bankverbindung, → Handelsregisternummern, → Hausnummern, → Postfachnummern, → Anschrift und Anrede (Postleitzahl), → Seitennummerierung, → Steuernummern, Umsatzsteuer-Identifikationsnummern, → Telefonnummern, → Uhrzeit, → Währungen)

### Zeilenabstand

→ Gestaltungsregeln.

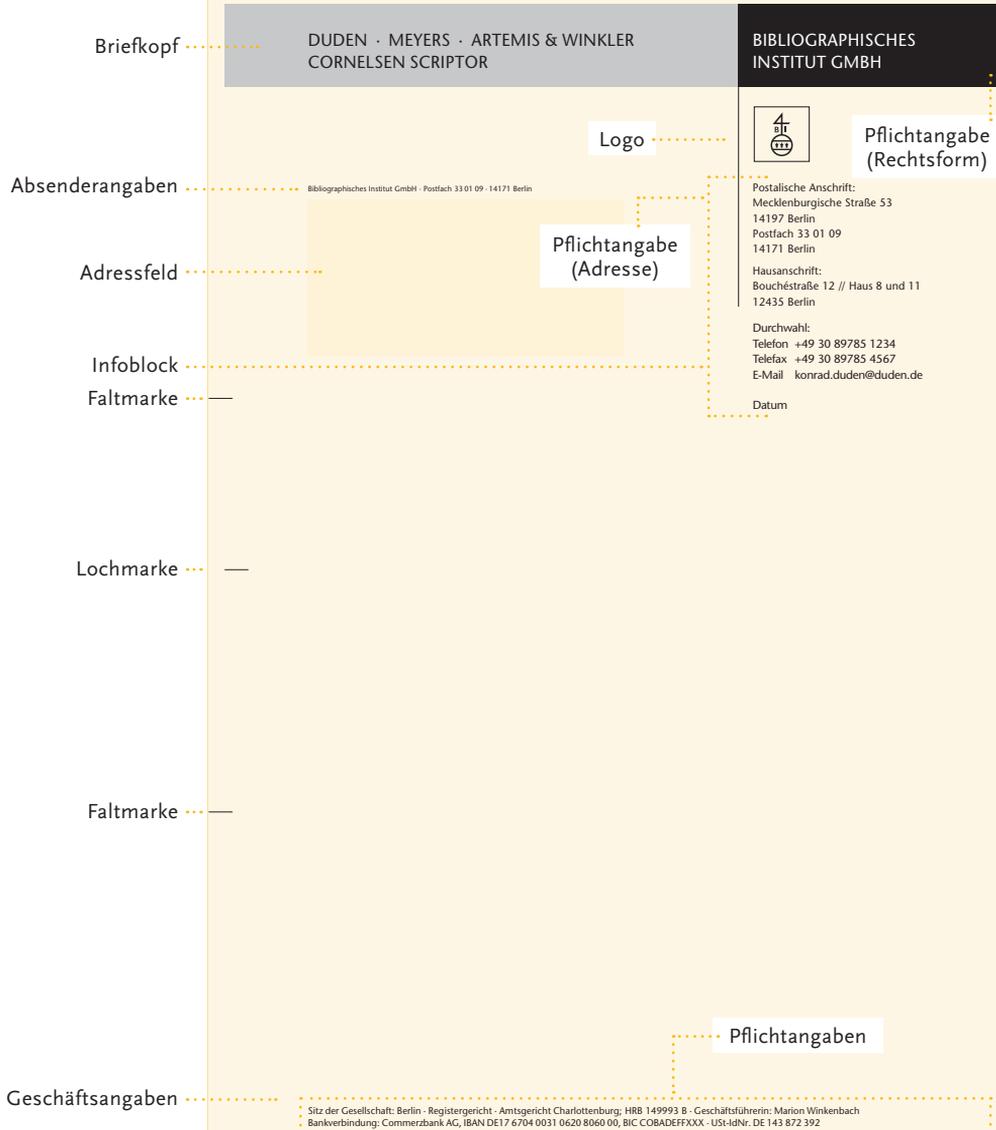


DIN-Normen: Gestaltung von  
Geschäftsbriefen  
Ablehnung von Bestellungen  
Abmahnungen  
Absagen  
Anfragen  
Angebote  
Auftragsbestätigungen  
Automatische Abwesenheits-  
notiz  
Begleitschreiben  
Bestellungen  
Bitten und Anträge  
Dankschreiben  
Eingangsbestätigungen  
Einladungen  
Entschuldigungen  
Genesungswünsche  
Glückwünsche  
Hotelbuchungen  
Kondolenzschreiben  
Kündigungen  
Mahnungen  
Nachrufe  
Rechnungen  
Reklamationen  
Versandanzeigen  
Voranfragen und Antworten  
auf Voranfragen  
Werbebriefe  
Widerrufe von Bestellungen  
Zahlungsavise  
Zahlungsbestätigungen  
Zwischenbescheide  
Innerbetriebliche Korres-  
pondenz  
Öffentlichkeitsarbeit  
Stellenanzeigen  
Fremdsprachige Korres-  
pondenz  
DIN-Normen: Gestaltung  
von Geschäftsbriefen  
Ablehnung von Bestellungen  
Abmahnungen  
Absagen  
Anfragen  
Angebote  
Auftragsbestätigungen  
Automatische Abwesenheits-

# Muster Geschäftskorrespondenz

# Muster Geschäftskorrespondenz

## Die Elemente eines Briefbogens



*Nach DIN sollen die Pflichtangaben bei Kapitalgesellschaften am Fuß des Briefbogens stehen.*

## DIN-Normen: Gestaltung von Geschäftsbriefen

Die DIN 5008 entstand Ende der 1940er-Jahre und regelte bis 1996 nur das Maschinens Schreiben; heute geht sie auch auf die rechnergestützte Textverarbeitung ein. Wo immer zwischen beiden Formen Differenzen bestehen, wurden im vorliegenden Band ausschließlich die Empfehlungen für die elektronische Textverarbeitung aufgeführt.

Das Deutsche Institut für Normung e. V. (DIN) mit Sitz in Berlin wurde 1917 unter dem Namen »Normalienausschuss für den Allgemeinen Maschinenbau« als Verein gegründet. Die Organisation erarbeitet als Dienstleistung Normen und Standards für Wirtschaft, Staat und Gesellschaft. Aufgrund eines Vertrages mit der Bundesrepublik Deutschland ist das DIN als die nationale Normungsorganisation in den europäischen und internationalen Normungsorganisationen anerkannt.

DIN-Normen dienen der Rationalisierung, der Sicherheit und der Qualitätssicherung; ihre Einhaltung ist allerdings rechtlich nicht Pflicht. Alle DIN-Normen regeln nur die jeweils wichtigsten Grundlagen. In keinem der vielen Bereiche, die durch DIN normiert werden, reichen die DIN-Normen aus, um alle Zweifelsfälle zu klären. Die **DIN 5008: Schreib- und Gestaltungsregeln für die Textverarbeitung** ist die wichtigste DIN-Norm für das Sekretariat. Sie regelt nicht die inhaltlichen Aspekte der Korrespondenz – sie bietet also auch keinerlei stilistische Hilfe –, sondern ausschließlich formale Belange: Sie ist nicht zuständig für das »Was«, sondern beschränkt sich auf das »Wie«.

In den Bereich der Korrespondenz fiel auch DIN 676: Geschäftsbrief – Einzelvordrucke und Endlosvordrucke, die den formalen Aufbau von Briefpapier regelte. Sie geht seit 2010 in Abschnitt 16 von DIN 5008 auf. DIN 678-1 und DIN 680 enthalten die Normen für Briefhüllen mit und ohne Fenster.

In einigen Fällen widerspricht die DIN-Norm der deutschen Rechtschreibung und/oder typografischen Prinzipien.

# Muster Geschäftskorrespondenz

## Muster Briefbogen Form A nach DIN mit Infoblock

**Briefkopf**

27  
33,9  
46,6  
Postanschrift des Absenders 5  
40  
Anrede/Amtsbezeichnung  
Name  
Firmenname  
Postfach oder Straße und Hausnummer  
Postleitzahl, Bestimmungsort  
Bestimmungsland (entfällt bei Inlandssendungen)  
125  
Betreffzeile  
Anrede  
25

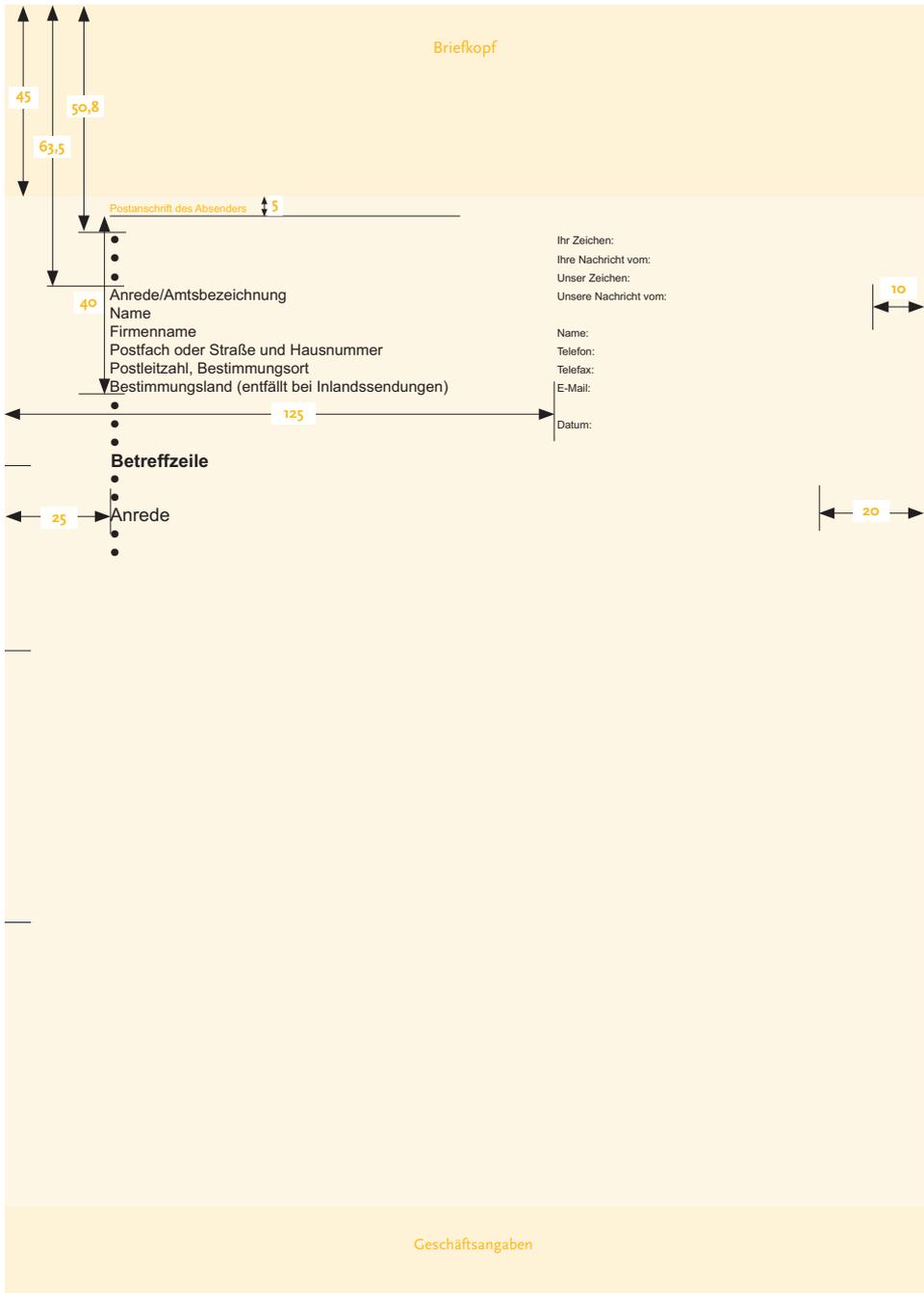
Ihr Zeichen:  
Ihre Nachricht vom:  
Unser Zeichen:  
Unsere Nachricht vom:

Name:  
Telefon:  
Telefax:  
E-Mail:  
Datum:

10  
20

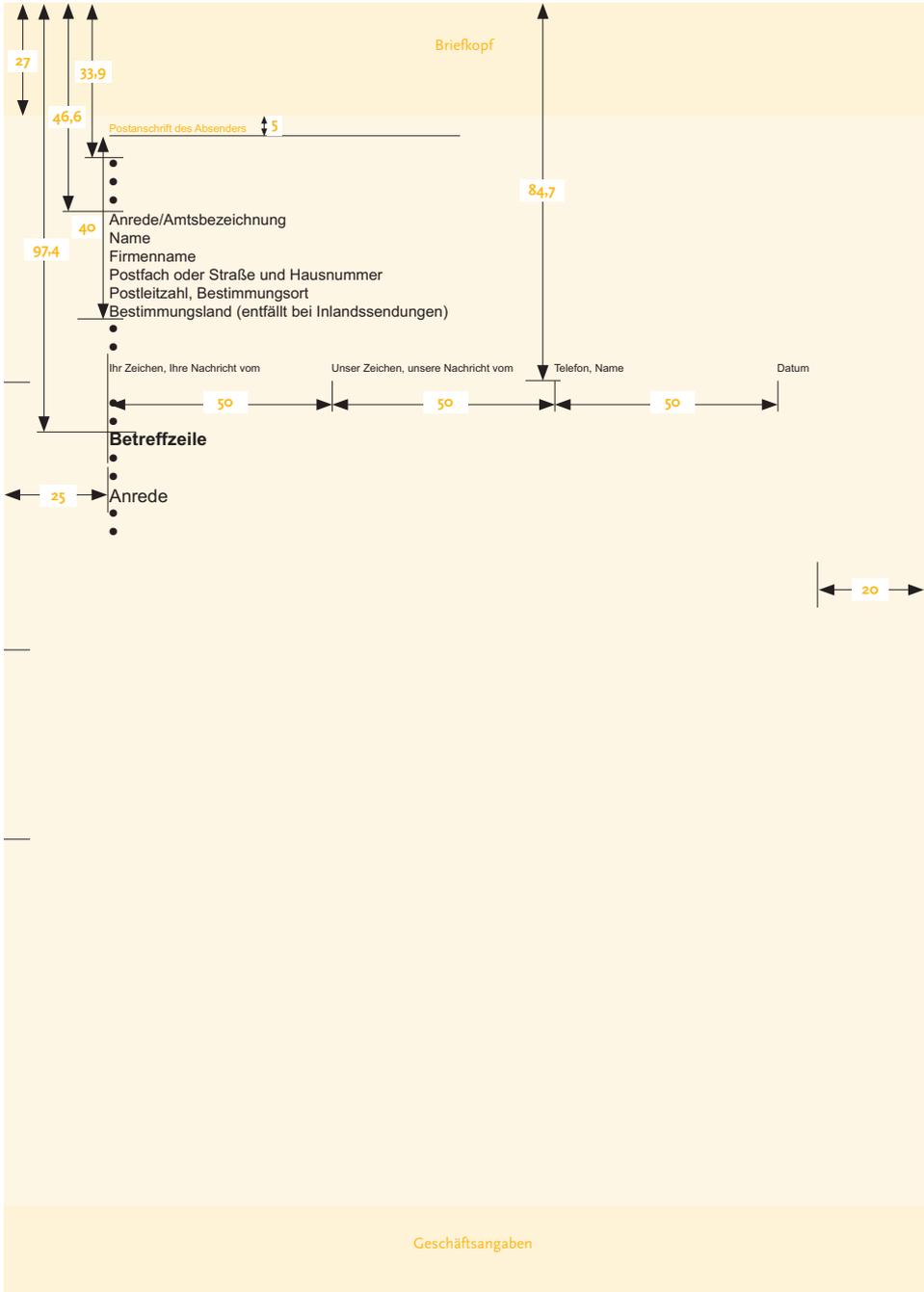
**Geschäftsangaben**

Muster Briefbogen Form B nach DIN mit Infoblock

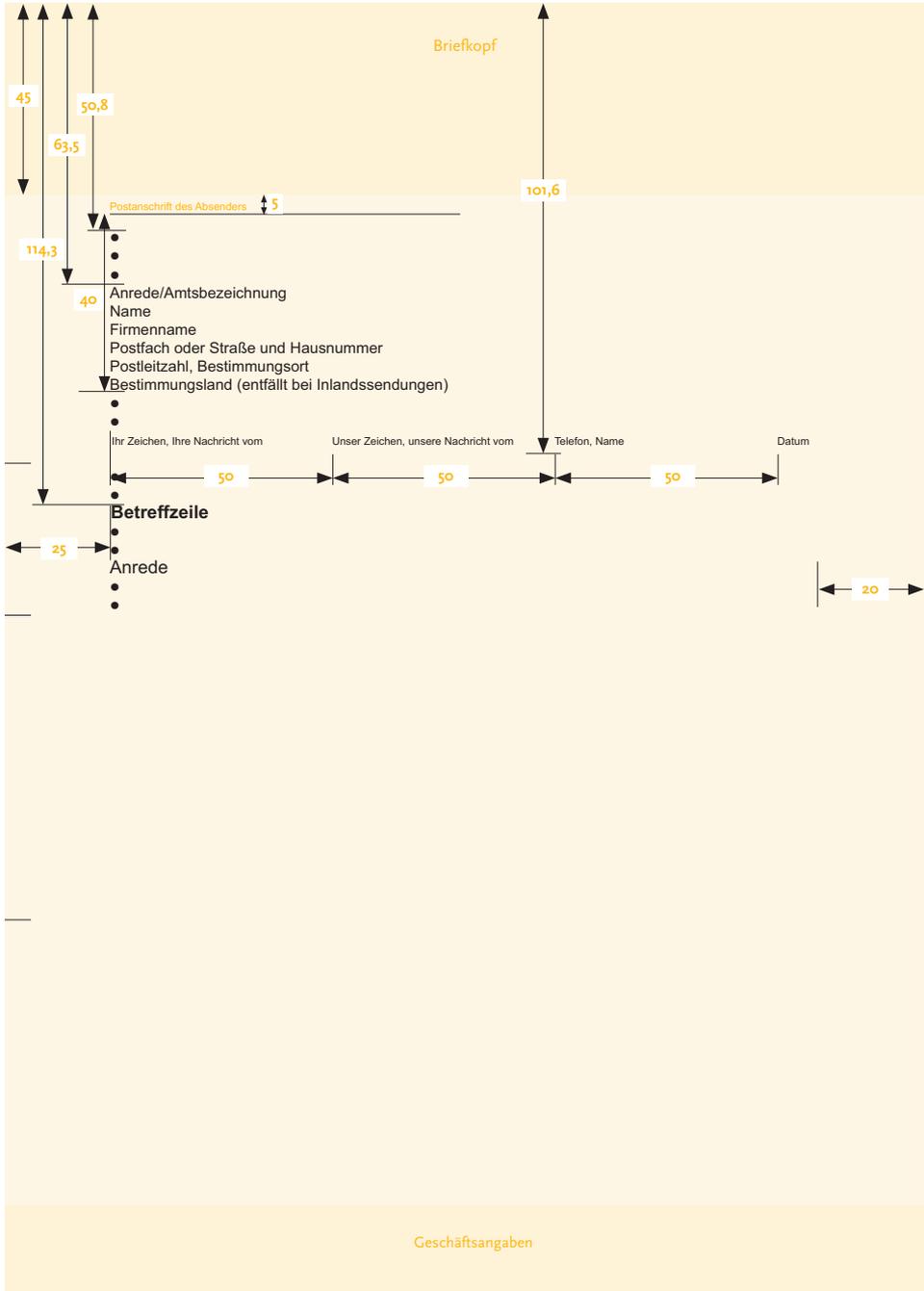


# Muster Geschäftskorrespondenz

## Muster Briefbogen Form A nach DIN mit Bezugszeichenzeile



Muster Briefbogen Form B nach DIN mit Bezugszeichenzeile



Bestellungen, die innerhalb der Bindungsfrist auf ein verbindliches, persönliches Angebot hin vorgenommen wurden, dürfen nicht abgelehnt werden.

## ■ Ablehnung von Bestellungen

Nicht jede Bestellung muss auch ausgeführt werden. Eine Bestellung ablehnen können Sie zum Beispiel

- wenn sie nicht mit dem Angebot übereinstimmt,
- wenn ohne vorheriges Angebot bestellt wurde,
- wenn das Angebot unverbindlich war,
- wenn die Bindungsfrist des Angebots abgelaufen ist.

## ■ Die Ablehnung einer Bestellung sollte enthalten:

- Datum der Bestellung
- Gegenstand der Bestellung mit genauer Bezeichnung
- Dank für Bestellung
- Bedauern, dass der Auftrag nicht ausgeführt werden kann
- Begründung der Ablehnung
- Hinweis auf andere Möglichkeiten (Ersatzware, Katalog, Prospekt) oder neues Angebot

### Textbausteine »Ablehnung von Bestellungen«

Ihre Bestellung können wir leider nicht mehr zu den Bedingungen unseres unverbindlichen Angebotes ausführen.

Leider ist die Bindungsfrist unseres Angebotes inzwischen abgelaufen.

Alternativ können wir Ihnen folgendes Angebot machen: ...

Als Ersatz empfehlen wir folgende Produkte: ...

## Muster Ablehnung

## Briefkopf

Postanschrift des Absenders

---

werkhaus  
Herrn Paul Kaiser  
Hohe Straße 56  
42477 Radevormwald

Ihr Zeichen: Tp-ba  
Ihre Nachricht vom: 14.06.2020  
Unser Zeichen: Se-we  
Unsere Nachricht vom:

Name: Sören Ekberg  
Telefon: 02104 4369-255  
Telefax: 02104 4369-258  
E-Mail: ekberg-s@werkzeugs.com

Datum: 2020-06-19

**Ihr Auftrag vom 14.06.2020**

Sehr geehrter Herr Kaiser,

Ihre Bestellung über 300 Bohr- und Fräswerkzeuge können wir leider zu den von Ihnen genannten Bedingungen nicht mehr ausführen. Die Bindungsfrist unseres Angebots ist am 31. Mai abgelaufen, die von Ihnen genannten Preise sind daher nicht mehr gültig.

Wegen der gestiegenen Materialpreise waren wir gezwungen, unsere Preise um durchschnittlich etwa 5 % zu erhöhen. Die geänderten Preise können Sie dem beigefügten neuen Angebot entnehmen. Wir würden uns freuen, wenn Sie uns auch auf dieser Grundlage den Auftrag erteilen.

Mit freundlichen Grüßen

*Sören Ekberg*  
Sören Ekberg  
Abteilungsleiter Verkauf

Anlage

Geschäftsangaben

## Muster Ablehnung

Briefkopf

Postanschrift des Absenders

---

Frau  
Ilka von Verkoien  
Heiligenstraße 80  
55130 Mainz

Ihr Zeichen, Ihre Nachricht vom  
IV-be 2020-07-18

Unser Zeichen, unsere Nachricht vom  
Hw-bl 2020-07-01

Telefon, Name  
06131 8273-98

Datum  
2020-07-19

### Ihre Bestellung vom 18.07.2020

Sehr geehrte Frau von Verkoien,

herzlichen Dank für Ihren Auftrag, den wir gern ausführen würden. Aber unser Angebot vom 01.07.2020 sieht 10 % Rabatt bei Abnahme von 250 Sortimenten vor. 200 Sortimente mit 15 % Rabatt – wie in Ihrer Bestellung – lässt unser enger Kalkulationsrahmen leider nicht zu.

Unser äußerstes Angebot sind 250 Sortimente mit 15 % Rabatt. Alle anderen Konditionen bleiben davon unberührt.

Dürfen wir liefern? Wir bitten um Ihre Bestätigung.

Mit freundlichen Grüßen

*Violetta Nowak*  
Violetta Nowak

Geschäftsangaben

## Muster Ablehnung englisch

## Briefkopf

Postanschrift des Absenders

Mr. Jack Gaulder  
Heating & Air Conditioning  
1410 Second Street  
MIDLAND, TEXAS 78699  
USA

Ihr Zeichen: Jg  
Ihre Nachricht vom: 2020-09-09  
Unser Zeichen: Sk-lm  
Unsere Nachricht vom:

Name: Stella Knitter  
Telefon: -342  
Telefax: -990  
E-Mail: s.knitter@pliza.de

Datum: 2020-09-30

Dear Mr. Gaulder:

Thank you for submitting specifications and a cost estimate for the heating on our Car-rington Pliza project. Your references and list of previous clients are impressive.

We received over twenty bids. Each bid was carefully reviewed in light of our budget and the qualifications of each company.

Your firm was among five finalists we considered. After careful deliberation, however, we selected another company for our project. Their bid was closest to our budget.

We appreciate your interest in our project and the time and effort you took in preparing your bid. We hope you will consider bidding on future projects we supervise. Your firm's qualifications are excellent.

Truly yours,  
Pliza Development, Inc.

*Stella Knitter*  
Stella Knitter  
Project Supervisor

## Geschäftsangaben

Eine Abmahnung sollte möglichst sofort oder so schnell wie möglich nach dem Fehlverhalten erfolgen, auch wenn es hier keine rechtlich verbindlichen Fristen gibt.

Auch Arbeitnehmer können eine Abmahnung erteilen, wenn der Arbeitgeber die Pflichten aus dem Arbeitsvertrag verletzt und der Arbeitnehmer deshalb eine Kündigung beabsichtigt.

## ■ Abmahnungen

Eine Abmahnung – in Österreich »Unterlassungsaufforderung« – gegenüber Arbeitnehmern hat sowohl arbeitsrechtliche als auch psychologische Effekte. Die Abmahnung ist Voraussetzung für eine verhaltensbedingte Kündigung. Sie muss das bemängelte Fehlverhalten genau beschreiben und dabei Ort und Zeitpunkt benennen. Sie muss eine ausdrückliche Missbilligung enthalten, korrektes Verhalten fordern und Konsequenzen für künftiges Fehlverhalten konkret benennen.

Bedenken Sie beim Formulieren aber auch die psychologischen Aspekte einer Abmahnung – einerseits möchten Sie deutlich machen, wie ernst Sie das Fehlverhalten nehmen, und sich zugleich die Möglichkeit einer Kündigung eröffnen. Wenn aber der Mitarbeiter sein Fehlverhalten einstellt, sollte er motiviert und ohne Gesichtsverlust weiter bei Ihnen arbeiten können. Bemühen Sie sich deshalb um einen nüchternen, sachlichen Ton.

■ Das sollten Sie bei einer Abmahnung beachten:

- Benennen Sie das Fehlverhalten präzise.
- Dokumentieren Sie den Verstoß unter Angabe von Ort und Zeitpunkt, eventuell auch unter Benennung von Zeugen.
- Weisen Sie darauf hin, dass Sie weitere Verstöße nicht dulden werden.
- Warnen Sie vor den Konsequenzen, z. B. Kündigung.
- Formulieren Sie, ohne zu verletzen: sachlich und ohne emotionale Kritik.
- Sinnvoll zur Dokumentation ist es, sich die Kenntnisnahme der Abmahnung von dem Mitarbeiter schriftlich bestätigen zu lassen.

## Textbausteine »Abmahnungen«

Funktion	Formulierung
<b>Dokumentieren</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Am 24.11.2020 um 8.30 Uhr sind Sie von Ihrer Vorgesetzten Frau Schneider alkoholisiert am Arbeitsplatz angetroffen worden.</li> <li>■ Am 13., 18., 19., 24., 25. und 27. August 2020 sind Sie jeweils mehr als 15 Minuten zu spät am Arbeitsplatz erschienen.</li> </ul>
<b>Hinweisen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Gegen die aus Ihrem Arbeitsvertrag resultierende Verpflichtung haben Sie damit verstoßen. Das kann unser Unternehmen nicht hinnehmen.</li> <li>■ Ich fordere Sie auf, Ihren Verpflichtungen aus dem bestehenden Arbeitsvertrag nachzukommen.</li> </ul>
<b>Warnen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Wir weisen darauf hin, dass wir bei einem weiteren Verstoß dieser Art Ihren Arbeitsvertrag kündigen werden.</li> <li>■ Sollten Sie künftig erneut gegen diese Verpflichtung verstoßen, müssen Sie mit der Kündigung Ihres Arbeitsverhältnisses rechnen.</li> </ul>

## Muster Abmahnung

Briefkopf

Postanschrift des Absenders

---

Herrn  
Alfred Merckle  
Beinengutstraße 45  
64272 Darmstadt

20. März 2020

### Abmahnung

Sehr geehrter Herr Merckle,

Sie sind in der letzten Woche mehrfach zu spät gekommen. Das hat die elektronische Zeiterfassung dokumentiert, und zwar am

11. März 2020 um 8.45 Uhr  
15. März 2020 um 8.33 Uhr  
17. März 2020 um 8.58 Uhr

Laut Arbeitsvertrag beginnt Ihre Arbeitszeit um 8.00 Uhr. Die Firma kann Ihre Verspätung am Arbeitsplatz nicht hinnehmen. Im Interesse aller Mitarbeiter sind wir auf Pünktlichkeit angewiesen. Ich fordere Sie daher auf, die vereinbarte Arbeitszeit in Zukunft einzuhalten. Sollten Sie auch künftig verspätet an Ihrem Arbeitsplatz erscheinen, müssen Sie mit der Kündigung des Arbeitsverhältnisses rechnen.

Bitte bestätigen Sie auf der Kopie dieses Schreibens, dass Sie die Abmahnung gelesen und verstanden haben.

Mit freundlichen Grüßen

*Hasan Gül*  
Hasan Gül  
Geschäftsführer

Geschäftsangaben

## Muster Abmahnung

Briefkopf

Postanschrift des Absenders

Frau  
 Anna Müller  
 Herneweg 6  
 81739 München

Ihr Zeichen, Ihre Nachricht vom	Unser Zeichen, unsere Nachricht vom	Telefon, Name	Datum
	Bb-vo	-22	03.11.2020

**Abmahnung**

Sehr geehrte Frau Müller,  
 heute, am 3. November 2020, um 11:30 Uhr sind Sie von Ihren Mitarbeiterinnen Frau Bergner und Frau Häussler alkoholisiert an Ihrem Arbeitsplatz angetroffen worden. Sie hatten Mühe, Ihre Augen geradeaus zu richten, konnten kaum klar artikulieren und rochen stark nach Alkohol. Auf Nachfragen der Mitarbeiterinnen gaben Sie zu, mehrere Gläser Wodka getrunken zu haben.

Damit haben Sie gegen das betriebliche Alkoholverbot verstoßen. Ich mahne Sie hiermit ausdrücklich ab und fordere Sie auf, sich künftig an das betriebliche Alkoholverbot zu halten. Ich weise darauf hin, dass Sie andernfalls mit der Kündigung Ihres Arbeitsverhältnisses rechnen müssen.

Mit freundlichen Grüßen

*Birgit Baumeister*  
 Birgit Baumeister  
 Geschäftsführerin

Empfangsbestätigung:  
 Diese Abmahnung habe ich persönlich erhalten und gelesen.

Ort, Datum und Unterschrift des Arbeitnehmers

Geschäftsangaben

## Absagen

Eine Absage – auf eine Einladung, ein Angebot oder eine Bewerbung – bedeutet immer eine Enttäuschung des Empfängers. Insbesondere bei Bewerbern auf eine Stelle sollten Sie umsichtig vorgehen.

Auch wenn Sie 250 oder mehr Bewerber abweisen müssen: Versetzen Sie sich in die Lage des Empfängers. Wie niederschmetternd ist es, wenn der bange Weg zum Briefkasten schon wieder mit einem dicken Umschlag (*... erhalten Sie Ihre Unterlagen zu unserer Entlastung zurück*) endet. Geben Sie auch dem abgelehnten Bewerber das Gefühl, individuell wahrgenommen worden zu sein. Versuchen Sie, ihm auch irgendeine positive Bewertung zu geben – natürlich sollte diese nicht unrealistisch sein. Oder vielleicht können Sie einen Tipp geben, wie er seine Chancen erhöhen kann?

Lieblose Absagen auf Bewerbungen schaffen immer auch ein negatives Image für Ihr Unternehmen.

Das sollten Sie bei der Formulierung einer Absage beachten:

- Danken Sie für die Bewerbung oder das Angebot.
- Sagen Sie etwas Positives über den Bewerber oder Anbieter und bedauern Sie die Ablehnung.
- Erklären Sie, warum Sie einen anderen bevorzugt haben.
- Falls denkbar: Schreiben Sie, dass Sie den Bewerber gern beim nächsten Mal wieder berücksichtigen möchten.
- Wünschen Sie dem Bewerber für die Zukunft alles Gute.
- Absage per E-Mail ausschließlich bei Onlinebewerbungen und Onlineangeboten!

## Textbausteine »Absagen«

**Einleitung**

- Ganz herzlichen Dank für Ihre Einladung.
- Vielen Dank für Ihr Interesse an einer Mitarbeit in unserer Firma.
- Wir bedanken uns für Ihr Angebot / Ihre Bewerbung.

**Mittelteil**

- Wir würden uns aber freuen, wenn Sie sich auch künftig wieder bei uns bewerben würden.
- Bitte lassen Sie sich nicht entmutigen. Diesmal hat ein anderer Bewerber am besten zu der ausgeschriebenen Stelle gepasst – ein andermal könnten Sie das sein!

**Schlussformel**

- Ich wünsche Ihnen eine gelungene Einweihungsfeier.
- Wir wünschen Ihnen viel Erfolg bei Ihren weiteren Bewerbungen.
- Wir wünschen Ihnen viel Erfolg und auch persönlich alles Gute.
- Wir hoffen, Ihnen bei einer künftigen Gelegenheit einen Auftrag erteilen zu können.

# Muster Geschäftskorrespondenz

## ■ Muster Absage: unangemessene Formulierungen

Briefkopf

Postanschrift des Absenders

Herrn  
Sven Oberdorfer  
Karlstraße 20  
78713 Gifizenmoos

Die saloppe Anrede wirkt unangemessen; nach der Begrüßungsfloskel sollte ein Komma folgen.

Ihr Zeichen, Ihre Nachricht vom

Unser Zeichen, unsere Nachricht vom

Telefon, Name

Datum

Hh-in

Helma Heidtkamp

29.07.2020

Die Begründung für die Ablehnung ist verletzend formuliert.

Hallo, Herr Oberdorfer!  
Leider kann ich Ihnen keine Zusage für die ausgeschriebene Stelle geben, da ich den Eindruck gewonnen habe, dass Sie nicht in unser Team passen würden. Viel Glück bei Ihren anderen Bewerbungen.

Umständliche Formulierungen

Anliegend sende ich Ihnen Ihre Bewerbungsunterlagen zu unserer Entlastung zurück.

Veraltete Floskel

Vielen Dank für Ihr Verständnis.

Mit freundlichen Grüßen

*Helma Heidtkamp*  
Helma Heidtkamp

Geschäftsangaben

## Muster Absage

Briefkopf

Postanschrift des Absenders

---

Herrn  
Sven Oberdorfer  
Karlstraße 20  
78713 Gifizenmoos

Ihr Zeichen, Ihre Nachricht vom  
2020-07-19

Unser Zeichen, unsere Nachricht vom  
Hh-in

Telefon, Name  
-776, Helma Heidtkamp

Datum  
2020-07-29

Ein Dank für die  
Bewerbung sollte  
selbstverständlich

sein.

Sehr geehrter Herr Oberdorfer,

ich danke Ihnen für Ihre Bewerbung und das Interesse, das Sie unserem Unternehmen entgegengebracht haben.

Die Begründung für  
die Ablehnung lässt  
dem Bewerber die  
Hoffnung, unter den  
Interessenten mit  
guten Vorausset-  
zungen gewesen zu  
sein.

Es haben sich viele Bewerber für die Stelle gemeldet und so müssen wir leider auch Interessenten mit guten Voraussetzungen absagen – darunter auch Ihnen. Ihre Bewerbungsunterlagen erhalten Sie hiermit zu Ihrer weiteren Verfügung zurück.

Ich wünsche Ihnen, dass Sie bei Ihren nächsten Bewerbungen Erfolg haben.

Mit freundlichen Grüßen

*Helma Heidtkamp*  
Helma Heidtkamp  
Personalabteilung

»Ich« statt »wir«  
lässt den Wunsch  
persönlicher wirken.

Geschäftsangaben

## Muster Absage

Briefkopf

Postanschrift des Absenders

---

Frau  
Beate Körner  
Hugenstein GmbH  
Solmsstraße 45  
49377 Vechta

Ihr Zeichen, Ihre Nachricht vom  
BK-bk, 2020-09-09

Unser Zeichen, unsere Nachricht vom  
Sb-ek, 2020-08-31

Telefon, Name  
-45

Datum  
2020-09-21

### Ihr Angebot Nr. 2020/674-ND

Sehr geehrte Frau Körner,

vielen Dank für Ihr Angebot. Ein Mitbewerber bietet uns günstigere Preise. Wir konnten uns deshalb nicht für Ihre Firma entscheiden.

Wir werden Sie jedoch auch künftig wieder bei Ausschreibungen kontaktieren, die in Ihren Produktbereich fallen.

Wir wissen Ihre sorgfältige Aufbereitung der Unterlagen zu schätzen und hoffen, Ihnen bei einer anderen Gelegenheit einen Auftrag erteilen zu können.

Mit freundlichen Grüßen

*Sebastian Burkart*  
Sebastian Burkart  
Einkauf

Geschäftsangaben

## Muster Absage

Briefkopf

Postanschrift des Absenders

---

Herrn  
Ulrich Hürschel  
Moltkestraße 7  
19053 Schwerin

4. April 2020

### Ihre Bewerbung vom 20.03.2020

Sehr geehrter Herr Hürschel,

vielen Dank für Ihre Unterlagen und Ihr Interesse an einer Ausbildung zum Einzelhandelskaufmann in unserem Betrieb.

Leider stellen wir in diesem Jahr keine Auszubildenden ein. Ihre Unterlagen erhalten Sie daher zurück. Ich wünsche Ihnen bei der weiteren Suche nach einem geeigneten Ausbildungsplatz viel Erfolg – mit Ihren guten Noten dürfte das ja kein Problem sein.

Ein Tipp: Achten Sie bei Ihrer Bewerbung auf eine optisch ansprechende Aufbereitung – dann werden Ihre Unterlagen – gerade wenn Sie sich gegen eine Flut von Mitbewerbern durchsetzen müssen – noch besser wahrgenommen.

Freundliche Grüße und alles Gute für die Zukunft

*Sebastian Fürst*  
Sebastian Fürst  
Personalabteilung

Geschäftsangaben

## Muster Absage

Briefkopf

Postanschrift des Absenders

---

Frau  
Sabine Dreier  
Haldenberg 4  
49377 Vechta

16. September 2020

### Ihre Bewerbung vom 28. August 2020

Sehr geehrte Frau Dreier,

wir bedanken uns ganz herzlich für Ihr Interesse an einer Mitarbeit in unserem Unternehmen. Auf die Stellenausschreibung haben wir sehr viele Bewerbungen erhalten, darunter auch von Bewerberinnen mit sehr guten Kenntnissen in drei und mehr Fremdsprachen. Diese Qualifikation ist für die zu besetzende Stelle besonders wichtig. Wir haben uns deshalb für eine Ihrer Mitbewerberinnen entschieden.

Dennoch ist Ihre Bewerbung für uns interessant, wir prüfen andere Einsatzmöglichkeiten für Sie. Wenn Sie damit einverstanden sind, möchten wir Ihre Bewerbung weiter behalten. Wir würden uns freuen, dann eventuell später wieder Kontakt aufnehmen zu können.

Mit freundlichen Grüßen

*Peter Panter*  
Peter Panter  
Personalleiter

Geschäftsangaben

## Muster Absage

Briefkopf

Postanschrift des Absenders

---

Frau  
Bente Mitterer  
An der Goldweide 7  
88069 Tettngang

12. Mai 2020

**Ihre Bewerbung vom 29. April 2020**

Sehr geehrte Frau Mitterer,

über 150 Bewerbungen sind auf die von uns ausgeschriebene Stelle eingegangen. Die Auswahl und Gewichtung war nicht leicht. Viele der Bewerber zeichneten sich – wie Sie – durch hohe Qualifikation, aber auch durch Erfahrung aus. Beides ist für die zu besetzende Stelle unerlässlich.

Wenn Sie nun Ihre Bewerbungsunterlagen wieder in der Hand halten, sollte Sie das nicht entmutigen! Wir danken für Ihr Interesse an einer Mitarbeit in unserem Haus und wünschen wir Ihnen viel Erfolg für Ihren weiteren Berufsweg.

Mit freundlichen Grüßen

*Corinna Bergemann*  
Corinna Bergemann  
Human Resource Management

Geschäftsangaben

## Muster Absage

Briefkopf

Postanschrift des Absenders

---

Herrn  
Harry Bonnertz  
Neat & Clean  
Hauptstraße 12  
19065 Pinnow

Ihr Zeichen, Ihre Nachricht vom  
Kb-lm, 2020-03-17

Unser Zeichen, unsere Nachricht vom  
Sh-fj

Telefon, Name  
-576

Datum  
2020-03-20

Sehr geehrter Herr Bonnertz,

herzlichen Dank für Ihre freundliche Einladung! Leider kann ich nicht zur Eröffnung Ihrer neuen Geschäftsräume kommen.

Ich bin an diesem Tag auf der Messe in Düsseldorf, das lässt sich nicht mehr verschieben. Aber ich werde meinen Besuch auf jeden Fall nachholen – schließlich bin ich ja sehr gespannt auf Ihre neue Präsentation.

Ihnen und Ihren Gästen eine schöne Feier!

Herzliche Grüße

*Solveig Hattmer*  
Solveig Hattmer  
Vertrieb-Einzelhandel  
Notteboom Hausgeräte GmbH

Geschäftsangaben

## ■ Anfragen

Anfragen werden versendet, um Angebote zu erhalten und auf dieser Grundlage aus einer großen Zahl von Anbietern den geeigneten auszuwählen.

### ■ Allgemeine Anfragen

Mit einer allgemeinen Anfrage verschaffen Sie sich einen ersten Überblick über die Waren oder Leistungen des Anbieters: Man bittet um Prospekte, Kataloge oder einen Vertreterbesuch.

#### ■ Das sollte eine allgemeine Anfrage enthalten:

- in der Betreffzeile: *Anfrage*
- Information, wie Sie auf diesen Anbieter aufmerksam wurden
- Bitte um Katalog/Prospekte/Informationsmaterial
- Preisliste, Preisstaffel, Verkaufs- und Lieferbedingungen, d. h. die vollständigen Verkaufsunterlagen
- ggf. Hinweis auf erwünschte längerfristige Zusammenarbeit
- Dank im Voraus

### ■ Bestimmte Anfragen

Mit einer bestimmten Anfrage informieren Sie sich über eine bestimmte Ware oder Dienstleistung. Um möglichst genaue und somit vergleichbare Angebote zu erhalten, müssen Sie die Anfrage sorgfältig formulieren. Auch eine prägnante Formulierung der Betreffzeile ist wichtig, wenn Sie die Anfrage per E-Mail verschicken. Das hilft bei der Unterscheidung von Spam und erleichtert dem Adressaten die Zuordnung. Statt »Anfrage« also zum Beispiel »Anfrage Aluminiumgehäuse VZ 89«.

#### ■ Das sollte eine bestimmte Anfrage enthalten:

- in der Betreffzeile: *Anfrage* oder *Angebotsanforderung*; falls Sie schon Kunde sind, auch Ihre Kundennummer
- beim Erstkontakt die Information, wie Sie auf diesen Anbieter aufmerksam wurden
- Aufforderung zum Angebot

# Muster Geschäftskorrespondenz

- genaue Bezeichnung der gewünschten Ware (z. B. Menge, Qualität, Farbe) oder Dienstleistung (z. B. Umfang, Termin, Qualität); Termin, bis zu dem Sie das Angebot haben möchten
  - Bitte um Nennung der Verkaufs- und Lieferbedingungen und um Zusendung der vollständigen Verkaufsunterlagen
  - Angabe, wann Sie die Ware oder Dienstleistung benötigen
  - ggf. Hinweis auf erwünschte längerfristige Zusammenarbeit
  - Dank im Voraus
- Diese Punkte können Sie zusätzlich in die Anfrage aufnehmen:
- Bitte um Preise von Verbrauchsmaterial und Ersatzteilen
  - Frage nach Verpackungsart und -kosten
  - Frage nach der Wartung
  - Hinweis auf künftigen Bedarf
  - Bitte um Referenzen und weitere Informationen

## Muster Anfrage

An: [vertrieb@koernerapparat.de](mailto:vertrieb@koernerapparat.de)  
Cc:  
Bcc:  
Betreff: Kundennr. 996787, Anfrage Aluminiumgehäuse

Sehr geehrte Damen und Herren,

wir bitten um Ihr kostenloses, verbindliches Angebot mit Angabe Ihrer Rabatte sowie Ihrer Lieferzeit frei Haus über:

4500 Stück Aluminiumgehäuse VZ89, Artikelnummer 100103.

Vielen Dank im Voraus!

Mit freundlichen Grüßen

Sebastian Verl  
Zentrale Dienste  
Solaria AG  
Münchener Straße 305-315  
85051 Ingolstadt  
Tel.: + 49 841 772044-81  
Fax: + 49 841 772044-11  
E-Mail: [sebastian.verl@solaria-ag.de](mailto:sebastian.verl@solaria-ag.de)  
[www.solaria-ag.de](http://www.solaria-ag.de)

Sitz der Gesellschaft: Ingolstadt; Registergericht Ingolstadt, HRB 88269  
Vorsitzende des Aufsichtsrates: Dr. Ursula Herriegel  
Vorstand: Monika Herriegel (Vorsitzende), Klaus Schirmmacher,  
Dipl.-Ing. Christian Sand

# Muster Geschäftskorrespondenz

## Muster Anfrage

An: [info@wincowerk.de](mailto:info@wincowerk.de)  
Cc:  
Bcc:  
Betreff: Anfrage Werkzeugkästen

Sehr geehrte Damen und Herren,

durch Ihre Anzeige im „Werkmarkt“, Ausgabe 6/2020, wurden wir auf Ihr Unternehmen aufmerksam. Bitte schicken Sie uns den Katalog und die Preisliste Ihres Sortiments einschließlich Verkaufs- und Lieferbedingungen. Außerdem benötigen wir den Preis für Abnahmemengen von 1 000, 3 000 und 5 000 Stück sowie alternativ den Preis für einen Abrufauftrag für 5 000 Stück bei einer Mindestabrufmenge von 500 Stück.

Herzlichen Dank im Voraus für Ihre Mühe.

Mit freundlichen Grüßen

Birgit Bangert  
Abteilung Einkauf  
Singer & Schneider GbR  
Querstraße 68  
19053 Schwerin  
Tel.: + 49 385 772231-34  
Fax: + 49 385 772231-99  
E-Mail: [birgit.bangert@singer-schneider.com](mailto:birgit.bangert@singer-schneider.com)  
[www.singer-schneider.com](http://www.singer-schneider.com)

Geschäftsführer: Dirk Singer, Tim Schneider  
Sitz der Gesellschaft: Schwerin; Registergericht: Amtsgericht Schwerin,  
HRB 0234

## Muster Anfrage

## Briefkopf

Postanschrift des Absenders

Bergg GmbH  
Behringer Straße 78  
68794 Mannheim

Ihr Zeichen:  
Ihre Nachricht vom:  
Unser Zeichen: Er-cb  
Unsere Nachricht vom:

Name: Carmen Becker  
Telefon: 03456 78965-205  
Telefax: 03456 78965-999  
E-Mail: c.becker@padde.com

Datum: 21. August 2020

**Anfrage Heizbänder und Regelgeräte**

Sehr geehrte Damen und Herren,

wir bitten um Ihr Angebot für folgende Positionen:

4 Stück Heizband HBS 7 m, 1500 W, 450 °C, mit Stecker  
2 Stück Regelgerät RH 12

Liefertermin: sofort

Zahlungsbedingungen: 14 Tage 2 % Skonto, 30 Tage netto

Lieferbedingungen: ab Werk

Mit freundlichen Grüßen

*Carmen Becker*  
Carmen Becker

## Geschäftsangaben

# Muster Geschäftskorrespondenz

## Muster Anfrage

Briefkopf

Postanschrift des Absenders

---

BüroBerg  
Werner-von-Siemens-Str. 18  
86159 Augsburg

Ihr Zeichen, Ihre Nachricht vom

Unser Zeichen, unsere Nachricht vom

Telefon, Name

Datum

Es-sb

-776

21.12.2020

### Bitte um Angebot

Sehr geehrte Damen und Herren,

Sie wurden uns als zuverlässiger und preiswerter Lieferant von Büromaterial empfohlen. Wir sind ein Unternehmen mit 80 Mitarbeitern und benötigen monatlich etwa folgende Mengen an Büroartikeln:

- 2000 Blatt Kopierpapier
- 10 Aktenordner
- 400 Briefumschläge
- 50 CD-Rohlinge

sowie in unregelmäßigen Abständen Toner für Kopierer und Drucker, Präsentationsmappen sowie sonstiges Büromaterial wie Stifte und Kleber.

Bitte teilen Sie uns schriftlich mit, welche Preise und Rabatte Sie uns bei Lieferung innerhalb von 24 Stunden und frei Haus einräumen können.

Mit diesem Schreiben erhalten Sie unsere Einkaufsbedingungen, die Grundlage aller Aufträge sind. Ihre Fragen beantwortet Ihnen gern Frau Sorge unter der Telefonnummer 08345 89788-219.

Schon im Voraus herzlichen Dank für Ihr Angebot!

*Silke Bauernfreund*  
Silke Bauernfreund  
Einkauf

Geschäftsangaben

## Angebote

Ein Angebot kann unaufgefordert an einen möglichen Kunden geschickt werden (»Blindangebot«), es kann aber auch auf Anfrage erstellt sein.

Es gibt keine Vorschriften, in welcher Form ein Angebot erstellt werden muss, aber es ist sinnvoll, sich nach einem inhaltlichen Konzept zu richten, damit man nichts Wichtiges vergisst: Das Angebot auf Anfrage soll genau auf die Fragen des Kunden eingehen, das Blindangebot muss so genau und umfassend sein, dass der Kunde nicht weitere Informationen einholen muss.

Das sollte ein Angebot enthalten:

- in der Betreffzeile: Datum und Nummer des Angebots (nur bei angeforderten Angeboten und auch dann nur, wenn es sich um einen größeren Geschäftsumfang handelt)
- bei angeforderten Angeboten: Dank für das Interesse
- bei Blindangeboten: einen interessanten Einleitungssatz, der zum Weiterlesen reizt
- genaue Angaben über Art, Beschaffenheit, Güte, Menge und Preis (inkl./exkl. USt.) der Ware oder Dienstleistung
- Befristung des Angebots: Abhängig von der Form des Angebots (Brief, Fax, E-Mail) kann der Anbieter eine Antwort innerhalb der üblichen Fristen erwarten. Das Angebot kann auch zeitlich begrenzt werden (*An dieses Angebot fühlen wir uns bis zum ... gebunden*).
- Einschränkung des Angebots: Ein Angebot ohne Einschränkung bindet den Anbieter voll. Einschränken kann er es mit den Worten *unverbindlich*, *freibleibend* oder *ohne Obligo*. Eine andere Möglichkeit ist die ausdrückliche Einschränkung einzelner Angebotsteile.
- Erfüllungsort (z. B. ab Werk) und Transportkosten (z. B. frei Haus oder zzgl. Versand)
- Verkaufs- und Lieferbedingungen / Hinweis auf die umseitigen / beiliegenden Bedingungen
- ggf. Hinweis auf besonders wichtige Teile der Anlage (z. B. auf eine bestimmte Seite in einem beiliegenden Prospekt)

# Muster Geschäftskorrespondenz

## Textbausteine »Angebote«

### Einleitung

- Vielen Dank für Ihre Anfrage. Für den von Ihnen beschriebenen Zweck ist *unser Produkt XYZ* besonders geeignet.
- Danke für Ihr Interesse an *unserem Produkt XYZ*. Wir bieten Ihnen an:
- Herzlichen Dank für Ihre detaillierte Anfrage. Speziell für Ihre Anforderungen haben wir folgendes Angebot ausgearbeitet:

### Schluss

- Wir freuen uns, wenn unser Angebot Ihren Wünschen entspricht. Ihre Fragen beantworte ich Ihnen jederzeit gern.
- Unser günstiges Angebot können wir bis zum 31.10.2020 aufrechterhalten.
- Wir würden uns freuen, Sie in Zukunft zu unseren zufriedenen Kunden zählen zu können.

## Muster Angebot

## Briefkopf

Postanschrift des Absenders

Le Fromage  
Herrn Julien Lefèvre  
Marktstraße 4  
54570 Densborn

Ihr Zeichen:  
Ihre Nachricht vom: 12.07.2020  
Unser Zeichen: Da-gd  
Unsere Nachricht vom:

Name: Dorit Amann  
Telefon: 06347 45623-654  
Telefax: 06347 45623-600  
E-Mail: dorit.amann@ladenbau.info

Datum: 13.07.2020

**Angebot 375 / Ladeneinrichtung und Lagersysteme**

Sehr geehrter Herr Lefèvre,

wie telefonisch angekündigt, erhalten Sie heute unser Angebot über:

2 Verkaufstheken „Visa“, je 3 m lang mit Vitrine und Kühlmaschine gemäß unserem Prospekt	8 300,00 EUR
4 Lagerregale Typ 230, 5 m × 2,30 m mit je 7 Einlegeböden	2 600,00 EUR
	10 900,00 EUR

Alle Preise zuzüglich Mehrwertsteuer. Lieferung frei Haus.

Dieses Angebot gilt bis zum 01.09.2020.

Wir liefern ab der 37. Kalenderwoche 2020.

Zahlung innerhalb von 14 Tagen: 2 % Skonto, innerhalb von 30 Tagen ohne Abzug.

Bitte beachten Sie auch unsere Verkaufs- und Lieferbedingungen, die wir Ihnen beifügen.

Mit freundlichen Grüßen

*Dorit Amann*  
Dorit Amann  
Verkauf

Geschäftsangaben

# Muster Geschäftskorrespondenz

## ■ Muster Angebot: nachlässige Gestaltung

Briefkopf

Postanschrift des Absenders

Blizz GmbH  
Roonstr. 98  
99943 Baselheim

Ihr Zeichen: Fg-bn  
Ihre Nachricht vom: 2020-09-12  
Unser Zeichen: Kv-sb  
Unsere Nachricht vom: 2020-08-29

Name: Kira Vanderwall  
Telefon: 05432 87965  
Telefax: 05432 87969  
E-Mail: kira.vanderwall@bergg.de

Datum: 2020-09-13

Angebotsnummer  
fehlt

Angebot

Unpersönliche  
Anrede, obwohl

schon ein persönlicher  
Kontakt besteht

Sehr geehrte Damen und Herren,  
wünschgemäß erhalten sie ein Angebot wie folgt:

Rechtschreibfehler

Pos	VE	Art.-Nr.	Bezeichnung	EUR
1	1	425-123	Klammern	700,00
2	1	998-124	VZ-108	150,00
			Summe netto	850,00
			MwSt. 19 %	161,50
			Gesamtbetrag	1011,50

Unübersichtliche  
Gliederung, unzureichende  
Bezeichnungen

Typfehler

Lieferung freiHaus.  
Zahlung innerh14 Tagen ohne Abzug.

Handschriftliche  
Unterschrift fehlt

Mit freundlichen Grüßen

Kira Vanderwall

Geschäftsangaben

## ■ Muster Angebot

Briefkopf

Postanschrift des Absenders

---

Blizz GmbH  
Roonstr. 98  
99943 Baselheim

Ihr Zeichen: Fg-bn  
Ihre Nachricht vom: 2020-09-12  
Unser Zeichen: Kv-sb  
Unsere Nachricht vom: 2020-08-29

Name: Kira Vanderwall  
Telefon: 05432 87965  
Telefax: 05432 87969  
E-Mail: kira.vanderwall@bergg.de

Datum: 13.09.2020

### Angebot Nr. 231-2020

Dank und Hinweis  
auf individuelle  
Ausarbeitung

Sehr geehrte Frau Dr. Grabenhorst,

herzlichen Dank für Ihr Interesse an unseren Spezialverschlüssen. Für Ihre Anwendungen haben wir folgendes Angebot ausgearbeitet:

Übersichtliche  
Gliederung

Pos	VE	Art.-Nr.	Bezeichnung	EUR
1	1	425-123	500 Stck. Halteklammern PEG	700,00
2	1	998-124	500 Stck. Druckdichtungen VZ-108	150,00

Summe netto	850,00
MwSt. 19 %	161,50
<b>Gesamtbetrag</b>	<b>1011,50</b>

Höfliche Schluss-  
formel

Lieferung frei Haus. Zahlung innerhalb 14 Tagen ohne Abzug.

Wir würden uns freuen, Sie in Zukunft zu unseren zufriedenen Kunden zählen zu können.

Mit freundlichen Grüßen

*Kira Vanderwall*  
Kira Vanderwall

Geschäftsangaben

## Muster Angebot

### Briefkopf

Postanschrift des Absenders

Autohaus Bermering  
Herrn Gert Bermering  
Rathausplatz 33 a  
01824 Rathen

Ihr Zeichen, Ihre Nachricht vom  
Be-lb 2020-03-03

Unser Zeichen, unsere Nachricht vom  
St-ku

Telefon, Name  
-673, Klaus Stapelt

Datum  
2020-03-16

### Angebot Nr. AN-9432

Sehr geehrter Herr Bermering,

vielen Dank für Ihre Anfrage. Für Ihr Umbauvorhaben eignet sich unsere Systemwand DEMOTEKEL besonders gut. DEMOTEKEL ist aufgrund eines Rastersystems äußerst variabel: Ob als reine Trennwand oder mit integrierten Regal- und Schrankelementen – immer passt sich das System genau Ihren Wünschen an. Wir haben dieses Angebot auf der Grundlage des DEMOTEKEL-Programms nach Ihren Zeichnungen erstellt. Zu unseren beiliegenden Verkaufs- und Lieferbedingungen bieten wir Ihnen freibleibend zur Lieferung ab 01.04.2020 an:

5,74 m × 3,50 m Trennwand, schalldämmend, Spanplatten, unlackiert, einschließlich Stützen und Kabelrohren gemäß Elektroplan, ohne Montage 4 800,00 EUR

2 Regalwände je 2,50 m × 3,50 m, lackierfertige Oberfläche, je Regal 5 Böden und 2 Prospektböden gemäß Zeichnung, ohne Montage 5 300,00 EUR

Alle Preise zuzüglich Mehrwertsteuer. Dieses Angebot ist gültig bis zum 31.05.2020. Lieferung: frei Haus innerhalb von 14 Tagen nach Auftragseingang. Zahlung: innerhalb von 20 Tagen nach Lieferung ohne Abzug oder innerhalb von 10 Tagen abzüglich 2 % Skonto.

Eventuelle Fragen beantwortet Ihnen gern Herr Bergner (Tel. -475).

Mit freundlichen Grüßen

*Klaus Stapelt*  
Klaus Stapelt

Geschäftsangaben

Ein Kostenvoranschlag ist die fachmännische Berechnung von voraussichtlichen Kosten und klar von einem Angebot zu unterscheiden.

### **Kostenvoranschlag**

Im Gegensatz zum Angebot ist der Kostenvoranschlag in Umfang und Höhe für den Unternehmer nicht bindend. Der genannte Preis für die beschriebene Leistung kann vom Unternehmer überschritten werden. Handelt es sich um eine unwesentliche Überschreitung der veranschlagten Gesamtsumme von bis zu 20%, so muss dies in der Regel vom Kunden akzeptiert werden.

Ist eine Überschreitung darüber hinaus zu erwarten, so muss der Unternehmer dem Kunden dies unverzüglich mitteilen und dem Kunden sogar den entstandenen Schaden ersetzen, wenn die Mehrkosten vermeidbar gewesen wären oder wenn er den Kostenanschlag schuldhaft zu niedrig erstellt hat.

Bei wesentlicher Überschreitung steht dem Kunden ein außerordentliches Kündigungsrecht zu.

Der Unternehmer kann ein Entgelt für die Erstellung eines Kostenvoranschlags nur verlangen, wenn zuvor eine entsprechende Vereinbarung getroffen wurde – das gilt in der Regel auch für Ausarbeitungen, die einen besonderen Aufwand erfordern.

## Muster Kostenvoranschlag

### Briefkopf

Postanschrift des Absenders

---

Herrn  
Dipl.-Ing. Marius Klier  
Wohnbau Regio eG  
Postfach 17 24 88  
10976 Berlin

Ihr Zeichen, Ihre Nachricht vom  
Mk-mb, 17.04.2020

Unser Zeichen, unsere Nachricht vom  
Jl-ss

Telefon, Name  
030 178859-213

Datum  
10.05.2020

### Kostenvoranschlag

Objekt: Wohnanlage Berliner Allee, 13088 Berlin

<b>Pos. 1:</b> Demontage und Entsorgung von 360 Kunststofffenstern	24.660,- €
<b>Pos. 2:</b> Produktion und Lieferung von 240 Dreh-Kipp-Fenstern, 2-flg., 120 cm × 100 cm, Oregonpinie, farbig lackiert (RAL 1724), Wärmeschutzverglasung nach DIN EN 673	92.880,- €
<b>Pos. 3:</b> Produktion und Lieferung von 120 Dreh-Kipp-Fenstern, 1-flg., 100 cm × 80 cm, Oregonpinie, farbig lackiert (RAL 1724), Wärmeschutzverglasung nach DIN EN 673	27.960,- €
<b>Pos. 4:</b> Einbau der Fenster Pos. 2	17.520,- €
<b>Pos. 5:</b> Einbau der Fenster Pos. 3	7.560,- €
<b>Gesamtpreis:</b>	<b>170.580,- €</b>

Alle Preise sind Nettopreise.

Über Ihren Auftrag würden wir uns sehr freuen!

Geschäftsangaben

## ■ Auftragsbestätigungen

Eine schriftliche Auftragsbestätigung zu versenden ist im allgemeinen Geschäftsverkehr üblich, aber nicht vorgeschrieben. Bei einer abgeänderten Bestellung, bei zu später Bestellung, bei einer Bestellung ohne vorangegangenes Angebot oder bei freibleibendem Angebot allerdings ist sie zwingend. Bei telefonischer oder erstmaliger Bestellung dient sie dazu, Missverständnisse zu vermeiden und ist auch sinnvoll, wenn der Kunde die Lieferung erst nach Ablauf einer längeren Frist wünscht oder ausdrücklich um eine Auftragsbestätigung gebeten hat.

Die Auftragsbestätigung darf von den vorab verhandelten Vereinbarungen nicht abweichen. Andernfalls gilt sie als eine erneutes Vertragsangebot des Verkäufers, das durch den Käufer erneut bestätigt werden muss.

■ Das sollte eine Auftragsbestätigung enthalten:

- Datum der Bestellung
- Dank für die Bestellung
- Bezeichnung (Name, Artikelnummer) der bestellten Ware, Preise, Mengen, Größen
- Liefertermin
- Mitteilung, auf welcher Grundlage die Lieferung erfolgt

### Textbausteine »Auftragsbestätigung«

Wir danken Ihnen für Ihre Bestellung.

Vielen Dank für Ihren telefonischen Auftrag, den wir wie folgt bestätigen:

Wir übernehmen gern Ihre Bestellung über ...

Wir haben Ihre Bestellung an die Versandabteilung weitergeleitet.

Die Lieferung wird wunschgemäß *zum 28.04.2020* erfolgen.

Die Lieferung erfolgt *in der 30. Kalenderwoche* ohne weitere Ankündigung frei Haus.

Die Lieferung erfolgt nach Zahlungseingang.

Wir werden Sie informieren, sobald die Lieferung versandfertig ist.

# Muster Geschäftskorrespondenz

## ■ Muster Auftragsbestätigung: mangelhafte Ausarbeitung

Briefkopf

Postanschrift des Absenders

Hotel Grabenbruch  
Herrn Dieter Funke  
Robert-Bosch-Straße 112  
48153 Münster

Ihr Zeichen, Ihre Nachricht vom  
Df-gt, 2020-11-04

Unser Zeichen, unsere Nachricht vom  
Bb-sa, 2020-10-31

Telefon, Name  
-16, Beate Boddenbinder

Datum  
05.11.2020

Betreff mit Hinweis  
auf Angebot fehlt .....

Sehr geehrter Herr Funke,

herzlichen Dank für Ihren Auftrag, den wir wie folgt bestätigen:

Beschaffenheit der  
Artikel wird nicht  
ausreichend be-  
schrieben.

5 Tischverkleidungen, dunkelblauer Stoff mit Glitzereffekt

Stückpreis EUR 189,00

4 Gardinen, 1,50 m × 1,20 m, Stoff „Venezia“, einfach gerafft

Stückpreis EUR 234,00

Hinweis auf  
Mehrwertsteuer fehlt

Mit freundlichen Grüßen

*Beate Boddenbinder*  
Beate Boddenbinder

Geschäftsangaben

■ Muster Auftragsbestätigung

Briefkopf

Postanschrift des Absenders

Hotel Grabenbruch  
Herr Dieter Funke  
Robert-Bosch-Straße 112  
48153 Münster

Ihr Zeichen, Ihre Nachricht vom	Unser Zeichen, unsere Nachricht vom	Telefon, Name	Datum
Df-gt, 2020-11-04	Bb-sa, 2020-10-31	-16, Beate Boddenbinder	05.11.2020

**Auftragsbestätigung zu Angebot Nr. 7898-11 D vom 31. Oktober 2020**

Sehr geehrter Herr Funke,

herzlichen Dank für Ihren Auftrag, den wir wie folgt bestätigen:

5 Tischverkleidungen, Höhe 0,70 m, fertige Breite 11,80 m, Material „Blue Moon“ von KAB, Nr. KAB-231, doppelt gerafft

Stückpreis EUR 189,00

4 Gardinen, lichtundurchlässig, Höhe 1,50 m, fertige Breite 1,20 m, Material „Venezia“ von Fa. Hüsch, Art. Nr. 45342, einfach gerafft

Stückpreis EUR 234,00

Preise ohne Mehrwertsteuer.

Sie erhalten die Ware wie gewünscht fertig genäht und mit Befestigungsbändern versehen. Diese Konfektionierung ist im Stückpreis bereits enthalten.

Wie vereinbart liefern wir am 29. November 2020 ab 9.00 Uhr frei Haus.

Mit freundlichen Grüßen

*Beate Boddenbinder*  
Beate Boddenbinder

Geschäftsangaben

Beschaffenheit der Ware und Zusatzleistungen werden genau beschrieben.

Hinweis auf Mehrwertsteuer vorhanden

Die Lieferkonditionen werden genannt.

## Muster Auftragsbestätigung

### Briefkopf

Postanschrift des Absenders

---

Herrn  
Georg Sankenfeld  
Eichenweg 34  
54533 Bettenfeld

Ihr Zeichen:  
Ihre Nachricht vom:  
Unser Zeichen: St-wi  
Unsere Nachricht vom:

Name: Hans Harald Stetten  
Telefon: 06531 1020-456  
Telefax: 06531 1020-500  
E-Mail: [service@moebelhaus-ernst.de](mailto:service@moebelhaus-ernst.de)

Datum: 03.06.2020

### Ihre Bestellung vom 28.05.2020 Polstergarnitur „Flandern“

Sehr geehrter Herr Sankenfeld,  
wir danken Ihnen für Ihre Bestellung und bestätigen diese wie folgt:

1 Polstergarnitur „Flandern“:  
– 2 Sessel mit Armlehnen links und rechts, auf Rollen  
– 1 Sofa zweisitzig, 140 cm breit  
– 1 Sofa dreisitzig, 170 cm breit  
Bezugstoff aller Teile: „Flora“ beige EUR 13,00/m  
Mischgewebe 50 % Baumwolle, 50 % Acryl  
Preis komplett inkl. gesetzlicher MwSt.: 2 389,00 EUR

Der volle Rechnungsbetrag ohne Abzug wird fällig 14 Tage nach Eingang der Rechnung bei Ihnen. Die Ware bleibt bis zur vollständigen Bezahlung unser Eigentum. Die Garnitur wird in der 30. Kalenderwoche 2020 geliefert. Den genauen Termin nennen wir Ihnen drei Tage im Voraus. Die Kosten für Lieferung einschließlich Aufstellung in Ihrer Wohnung übernehmen wir. Bitte sorgen Sie am Anliefertag für ausreichend Platz am Aufstellungs-ort. Vielen Dank!

Mit freundlichen Grüßen

*Hans Harald Stetten*  
Hans Harald Stetten  
Kundenservice

### Geschäftsangaben

## Muster Auftragsbestätigung

Briefkopf

Postanschrift des Absenders

Herrn  
 Peter Rabin  
 Hummelsterstraße 4  
 79365 Rheinhausen

Ihr Zeichen, Ihre Nachricht vom

Unser Zeichen, unsere Nachricht vom

Telefon, Name

Datum

Bk-bk

-45 Britta Kühnel

14.05.2020

**Kundennummer Ra 234-1**  
**Ihre Bestellung vom 12.05.2020**

Sehr geehrter Herr Rabin,  
 vielen Dank für Ihre Bestellung des Tischkopierers:

Kopierstar GTX-3000	
inklusive E-30-Toner für 4 000 Seiten:	719,00 EUR
Gesetzliche MwSt. 19 %:	115,04 EUR
	-----
	834,04 EUR

Liefertermin ist voraussichtlich der 25.05.2020 vormittags.

Die Lieferung erfolgt frei Haus.

Zum Lieferumfang gehört der funktionsfähige Anschluss des Kopierers und die Einweisung in die Bedienung durch unseren Techniker. Bitte beachten Sie unsere beigelegten Verkaufs- und Lieferbedingungen.

Mit freundlichen Grüßen

*Britta Kühnel*  
 Britta Kühnel  
 Vertrieb Privatkunden

Anlage

Geschäftsangaben

Statt automatisch zu antworten, können Sie Ihre eingehenden Mails weiterleiten und von einer Vertretung bearbeiten lassen.

## ■ Automatische Abwesenheitsnotiz

Wer eine E-Mail schickt, erwartet eine schnelle Antwort. Bei längerer Abwesenheit können Sie eine automatische Information verschicken, die mitteilt, wie lange Sie nicht da sein werden. Problematisch ist dabei aber, dass automatische Antworten auch auf eingehenden Spam erfolgen und dem Spammer damit sowohl die Gültigkeit der Adresse bestätigen als auch sämtliche Kontaktdaten weitergeben, denn prinzipiell müssen auch Abwesenheitsnotizen alle Pflichtangaben über das Unternehmen enthalten. Rechtliche Konsequenzen dürfte das Weglassen dieser Angaben in der Praxis vermutlich aber nicht haben.

## Muster automatische Abwesenheitsnotiz

An: E-Mail-Empfänger  
Cc:  
Bcc:  
Betreff: Ernst König ist außer Haus

Sehr geehrte Damen und Herren,

vielen Dank für Ihre E-Mail. Am 4. März bin ich wieder im Büro.  
Während meiner Abwesenheit ist Frau Silke Kehlmann (0894 98989-52  
oder [silke.kehlmann@konigsernst.de](mailto:silke.kehlmann@konigsernst.de)) für Sie da.

Mit freundlichen Grüßen

Ernst König

Signatur

An: E-Mail-Empfänger  
Cc:  
Bcc:  
Betreff: Ich werde am 4. März wieder im Büro sein

Sehr geehrte Damen und Herren,

Ihre E-Mail wird automatisch an meine Vertretung Frau Silke Kehlmann  
([silke.kehlmann@konigsernst.de](mailto:silke.kehlmann@konigsernst.de)) weitergeleitet.

Mit freundlichen Grüßen

Ernst König

Signatur

# Muster Geschäftskorrespondenz

## Muster automatische Abwesenheitsnotiz englisch

An: E-Mail-Empfänger  
Cc:  
Bcc:  
Betreff: Out of office reply

Dear Sir or Madam,

Thank you for your message. I will be back in the office 4 March.  
During my absence please address any inquiries to Ms Silke Kehlmann  
(+49 894 98989-52 or [silke.kehlmann@konigsernst.de](mailto:silke.kehlmann@konigsernst.de)). Ms Kehlmann  
will be pleased to assist you.

Ernst König

Signatur

An: E-Mail-Empfänger  
Cc:  
Bcc:  
Betreff: I will be back in the office on October 12.

Dear Sir or Madam,

Your e-mail will be forwarded to Silke Kehlmann  
([silke.kehlmann@konigsernst.de](mailto:silke.kehlmann@konigsernst.de)) automatically.

Sincerely,

Ernst König

Signatur

## Begleitschreiben

Angebote, Kostenvoranschläge, Kataloge usw. ohne Begleitschreiben zu versenden, wirkt unhöflich.

Waren, Kataloge, Anfragen oder Angebote – per Post oder per E-Mail versendet – werden in der Regel von kurzen Anschreiben begleitet. Diese können sachlich den Anhang ankündigen, bieten aber auch Gelegenheit zur direkten Ansprache und damit auch eine Chance, auf sich aufmerksam zu machen. Wenn sich die Geschäftspartner schon kennen, dann eignet sich das Textfeld der E-Mail auch für einen persönlicheren Austausch, der im eigentlichen Dokument unpassend wäre.

Das sollten Sie bei Begleitschreiben beachten:

- Sprechen Sie den Empfänger persönlich an.
- Fassen Sie sich kurz.
- Bei E-Mails: Formulieren Sie eine eindeutige Betreffzeile.
- Sie können über weitere Produkte oder interessante Termine informieren.
- Sie können dem Kunden für sein Interesse oder seine Bestellung danken.

### Textbausteine »Begleitschreiben«

Herzlichen Dank für Ihr Interesse an unseren Produkten.

Mehr über unsere Produkte erfahren Sie auf unserer Webseite [www.firmaxyz.de](http://www.firmaxyz.de).

Mit diesem Schreiben erhalten Sie *unser Angebot auf Ihre Anfrage*.

Hiermit erhalten Sie unseren Kostenvoranschlag. Über Ihren Auftrag würden wir uns freuen.

Wir danken Ihnen für Ihr Interesse an unseren Leistungen. Die gewünschten Unterlagen erhalten Sie mit diesem Schreiben.

Die wichtigsten Informationen habe ich in den Unterlagen für Sie markiert.

Hiermit erhalten Sie *unser Angebot*. Die einzelnen Positionen können wir gern gemeinsam telefonisch durchgehen.

Herzlichen Dank für den wie immer interessanten Gedankenaustausch. Hiermit sende ich Ihnen eine kurze Zusammenfassung unserer Ergebnisse.

Bitte entschuldigen Sie, dass Sie so lange auf das Angebot warten mussten.

# Muster Geschäftskorrespondenz

## ■ Muster Begleitschreiben: überflüssige Floskeln

Briefkopf

Postanschrift des Absenders

Finanzamt Xanten  
Berliner Ring 35  
46509 Xanten

Ihr Zeichen, Ihre Nachricht vom

Unser Zeichen, unsere Nachricht vom

Telefon, Name

Klaus Schröter

Datum

30.06.2020

Weder Betreffzeile  
noch Bezugszeichen-  
zeile erlauben die  
Zuordnung des  
Schreibens.

..... **Unser Telefonat**

Umständlich formu-  
lierter Text voller  
unnötiger Floskeln

Sehr geehrter Herr Kromer,

..... Bezug nehmend auf unser Telefonat, in dessen Verlauf Sie mich gebeten haben, Ihnen  
noch die Eingangsrechnungen für das Jahr 2019 zukommen zu lassen, erhalten Sie in der  
Anlage 5 Ordner, in denen alle in Betracht kommenden Rechnungen ihrem Eingangs-  
datum entsprechend sortiert sind.

..... Wenn Sie in obiger Angelegenheit noch Fragen haben sollten, rufen Sie mich bitte unter  
..... nachstehender Telefonnummer an: 0234 56789. Hinsichtlich aller den Vorgang betref-  
fenden Klärungen seitens unserer Firma stehe ich Ihnen gern zur Verfügung und verbleibe  
mit freundlichen Grüßen

*Klaus Schröter*  
Klaus Schröter  
Buchhaltung

Geschäftsangaben

## ■ Muster Begleitschreiben

Briefkopf

Postanschrift des Absenders

---

Finanzamt Xanten  
Herrn Bernd Kromer  
Berliner Ring 35  
46509 Xanten

Der Name des  
Zuständigen in der  
Adresse beschleunigt  
den Vorgang.

Ihr Zeichen, Ihre Nachricht vom  
Bk, 28.06.2020

Unser Zeichen, unsere Nachricht vom

Telefon, Name  
-789, Klaus Schröter

Datum  
30.06.2020

Die Angabe der  
Steuernummer  
erleichtert die  
Bearbeitung.

**Steuernummer 34 167 87655, Eingangsrechnungen 2019**

Sehr geehrter Herr Kromer,

Sie haben uns gebeten, Ihnen noch die Eingangsrechnungen für das Jahr 2019 zu senden.

Der klar gegliederte  
Text informiert knapp  
und sachlich.

Heute erhalten Sie 5 Ordner mit allen Rechnungen, sortiert nach Ausstellungsdatum.

Wenn Sie Fragen dazu haben, rufen Sie mich bitte an. Unter der Telefonnummer 0234 56789 stehe ich Ihnen gern zur Verfügung.

Mit freundlichen Grüßen

*Klaus Schröter*  
Klaus Schröter  
Buchhaltung

Geschäftsangaben

# Muster Geschäftskorrespondenz

## Muster Begleitschreiben

An: g.kueppers@bergg.de  
Cc:  
Bcc:  
Betreff: Angebot 234/2020, Ihre Anfrage Nr. 123123 NT

Sehr geehrter Herr Küppers,

hiermit erhalten Sie nun unser Angebot auf Ihre Anfrage vom 27. August. Für die Verspätung bitte ich vielmals um Entschuldigung.

Mit freundlichen Grüßen

Marion Stammert

Signatur

An: d.flanders@bergg.de  
Cc:  
Bcc:  
Betreff: Schaltgehäuse – Entwurf Nr. 98989-11

Sehr geehrter Herr Flanders,

im Anhang erhalten Sie unsere Entwurfsskizze für Schaltgehäuse nach Ihren Spezifikationen vom 23. März 2020. Ich bin gespannt auf Ihre Kommentare!

Herzliche Grüße

Fiona Berger

Signatur

## Muster Begleitschreiben

Briefkopf

Postanschrift des Absenders

---

Frau  
Sigrid Gabler  
Vorex Münster GmbH  
Robert-Bosch-Straße 112  
48153 Münster

Ihr Zeichen, Ihre Nachricht vom  
Ks-ga, 2020-06-01

Unser Zeichen, unsere Nachricht vom

Telefon, Name

-234, Malte Kaiser

Datum

03.06.2020

### Kataloge Ladenausstattung 03-20

Sehr geehrte Frau Gabler,

wir freuen uns, dass Sie sich für unser neues Ladenprogramm interessieren. Ich sende Ihnen hiermit unsere aktuellen Unterlagen zu. Wenn ich Sie recht verstanden habe, sind für Sie vor allem die feuchtraumgeeigneten Möbel interessant – ich habe Ihnen dazu das entsprechende Informationsmaterial zusammengestellt.

Es würde mich freuen, wenn etwas für Sie dabei wäre.

Mit freundlichen Grüßen

*Malte Kaiser*  
Malte Kaiser  
Kundenbetreuung

Geschäftsangaben

# Muster Geschäftskorrespondenz

## Muster Begleitschreiben

Briefkopf

Postanschrift des Absenders

---

Frau  
Kaya Baumgarten  
Sandstraße 12  
19065 Pinnow

Ihr Zeichen, Ihre Nachricht vom

Unser Zeichen, unsere Nachricht vom

Telefon, Name

Datum

-665, Manfred Stenger

29.03.2020

Sehr geehrte Frau Baumgarten,

herzlichen Dank für Ihre Erstbestellung von Pet Care Chips für Hunde. Ein kleines Geschenk ist als Zeichen unserer Anerkennung diesem Schreiben beigelegt.

Sie hatten inzwischen Gelegenheit, Ihre erste Lieferung zu testen – wir würden uns freuen, Sie und Ihren Hund auch in Zukunft mit unserem gesunden Tierfutter zu beliefern.

Wir wären stolz, Sie unserem Kundenkreis zurechnen zu dürfen, und hoffen, dass Sie die erstklassige Qualität unseres Tierfutters bestätigen können.

Mit freundlichen Grüßen

*Manfred Stenger*  
Manfred Stenger  
Pet Care Tierfutter GmbH

Geschäftsangaben

## Muster Begleitschreiben englisch

## Briefkopf

Postanschrift des Absenders

---

Ms  
Sally Winger  
12 Milliwilly Drive  
WELLINGTON  
NEW ZEALAND

Ihr Zeichen, Ihre Nachricht vom

Unser Zeichen, unsere Nachricht vom

Telefon, Name

-665, Manfred Stenger

Datum

2020-03-29

Dear Ms Winger,

Thanks so much for your initial order of Pet Care dog crisps. I'm enclosing your free gift to express our appreciation.

By now you have had a chance to enjoy your first shipping order. We look forward to providing you and your dog with healthy pet food for years to come.

We are certainly happy to have you join our family of customers and hope you'll find our animal food of superb quality.

Best regards,

*Manfred Stenger*  
Manfred Stenger  
Pet Care Tierfutter GmbH

Geschäftsangaben

# Muster Geschäftskorrespondenz

## Muster Begleitschreiben englisch

An: jenner@joejoe-org.tsn  
Cc:  
Bcc:  
Betreff: Our price list

Dear Mr. Jenner,

You asked for our current price-list. Here it is!

Yours sincerely,

Bernd Niederhöfer

Signatur

An: hobo@darlington.swa  
Cc:  
Bcc:  
Betreff: Summary 2020-12-12

Dear Ms Holland,

Thank you very much for your telephone call. By this e-mail I send you a short summary of our agreements.

Kind regards,

Svea Müller

Signatur

## Bestellungen

Bestellungen sollten alle wichtigen Anforderungen – über die Beschaffenheit der Ware ebenso wie über die Liefer- und Zahlungsbedingungen so präzise wie möglich bündeln. Nur so lässt sich späteren Meinungsverschiedenheiten vorbeugen.

Das sollte eine Bestellung enthalten:

- in der Betreffzeile: *Bestellung von ...*, *Auftrag über ...* und eine genaue Angabe, worauf sich die Bestellung bezieht (*Angebot vom ...*, *Anzeige in ...*, *Vertreterbesuch*)
- Dank für Angebot oder Informationsmaterial
- Bestellsatz: *Wir bestellen ... gemäß ...*
- genaue Warenbezeichnung (Name des Produktes, Artikelnummer, Größe, Gewicht, Farbe, Qualität)
- genaue Angabe von Menge, Packungseinheiten, Verpackung
- Preis
- Lieferzeit (Termine, Abruf, Teillieferung):  
Wenn sich die Bestellung auf ein Angebot bezieht und der Besteller die Verkaufs- und Lieferbedingungen des Verkäufers ohne Änderung akzeptiert, dann genügt die Angabe von Menge und Preis.

## Muster Bestellung

### Briefkopf

Postanschrift des Absenders

Frau  
Svetlana Srna  
Computerservice  
Bismarckstraße 33  
08352 Langenburg

Ihr Zeichen: Lh-aa  
Ihre Nachricht vom: 2020-03-08  
Unser Zeichen: Bs-te  
Unsere Nachricht vom:

Name: Berrit Simonis  
Telefon: 01097 3344-555  
Telefax: 01097 3344-577  
E-Mail: simonis@seibert.com

Datum: 12.03.2020

### Auftrag über 1 Notebook Ihr Angebot Nr. 00126428 vom 08.03.2020

Sehr geehrte Frau Srna,

wir bestellen gemäß Ihrem Angebot Nr. 00126428 vom 08.03.2020 und dem Telefonat mit Frau Zeiss am 11.03.2020:

1 Notebook Merkur 2022 XLS einschließlich	
– Intel Pentium Dual-Core Prozessor mit 5,5 GHz	
– 4 096 MB 800 MHz Dual Channel DDR2 SDRAM	
– 320-GB-Serial ATA-Festplatte	
– CD-ROM- und DVD-Laufwerk	
– TFT-Aktivmatrix-Bildschirm, 15", 1024 × 768 Pixel	
– austauschbarem 12-Zellen-Li-Ion-Akku	
– Integrierte GMA X4500 HD-Grafikkarte	
– Betriebssystem „Porta XL“ und Text- und Datenverarbeitungsprogramm Büro plus 2020	699,00 EUR
Als Zubehör:	
– Maus, optisch – 3 Tasten – verkabelt – PS/2 – weiß	50,00 EUR
	-----
	749,00 EUR

Alle Preise zuzüglich gesetzlicher Mehrwertsteuer.

Mit freundlichen Grüßen

*Berrit Simonis*  
Berrit Simonis  
Technischer Einkauf

Geschäftsangaben

## Muster Bestellung mit Änderung

## Briefkopf

Postanschrift des Absenders

Frau  
Svetlana Srna  
Computerservice  
Bismarckstraße 33  
08352 Langenburg

Ihr Zeichen: Ih-aa  
Ihre Nachricht vom: 2020-03-08  
Unser Zeichen: Bs-te  
Unsere Nachricht vom:

Name: Berrit Simonis  
Telefon: 01097 3344-555  
Telefax: 01097 3344-577  
E-Mail: simonis@seibert.com

Datum: 12.03.2020

**Auftrag über 1 Notebook**  
**Ihr Angebot Nr. 00126428 vom 08.03.2020**

Sehr geehrte Frau Srna,

wir bestellen gemäß Ihrem Angebot Nr. 00126428 vom 08.03.2020

- 1 Notebook Merkur 2022 XLS einschließlich
- Intel Pentium Dual-Core Prozessor mit 5,5 GHz
  - 4 096 MB 800 MHz Dual Channel DDR2 SDRAM
  - 320-GB-Serial ATA-Festplatte
  - CD-ROM- und DVD-Laufwerk
  - TFT-Aktivmatrix-Bildschirm, 15", 1024 × 768 Pixel
  - austauschbarem 12-Zellen-Li-Ion-Akku
  - Integrierte GMA X4500 HD-Grafikkarte
  - Betriebssystem „Porta XL“

**mit folgender Änderung: Anstelle des Text- und Datenverarbeitungsprogramms „Büro plus 2020“ möchten wir das Programm „ProfixXL“ erwerben.**

699,00 EUR

Als Zubehör:

- Maus, optisch – 3 Tasten – verkabelt – PS/2 – weiß

50,00 EUR

-----  
749,00 EUR

Alle Preise zuzüglich gesetzlicher Mehrwertsteuer. Falls Sie den Gesamtpreis nicht aufrechterhalten können, erbitten wir ein neues Angebot.

Mit freundlichen Grüßen

*Berrit Simonis*

Berrit Simonis  
Technischer Einkauf

Geschäftsangaben

## Bitten und Anträge

Um eine Bitte – etwa um Information – zu formulieren, bedarf es keiner vorgeschriebenen Form.

Wichtig ist es, das Anliegen klar und unmissverständlich zu formulieren und besonders auf höflichen Dank zu achten – schließlich macht die Erfüllung einer Bitte dem Adressaten in der Regel eine gewisse Mühe.

Viele Anträge werden mit einem Formular gestellt, sodass sich die Formulierung des Antrags selbst erledigt. Es bleibt Ihnen nur, schriftlich – heute meist per E-Mail – oder telefonisch um die Formulare zu bitten. Sinnvollerweise schildern Sie kurz Ihr Anliegen und die Gründe, die Sie für Ihren Antrag haben. Dann kann die Behörde das passende Formular auswählen und eventuell ergänzende Hinweise geben. Viele Formulare können Sie auch per Download erhalten.

Das sollten Sie bei Bitten und Anträgen beachten:

- Kommen Sie gleich zur Sache.
- Formulieren Sie knapp und bündig.
- Bauen Sie Ihr Schreiben übersichtlich auf.
- Fügen Sie alle erforderlichen Unterlagen bei.
- Wenn Sie den Namen Ihres Sachbearbeiters kennen, sprechen Sie ihn mit seinem Namen an.
- Verzichten Sie auf Behördendeutsch.
- Bedanken Sie sich.
- In wichtigen Angelegenheiten sollten Sie eine schriftliche Eingangsbestätigung verlangen (z. B. zum Nachweis der Einhaltung von Fristen).

### Textbausteine »Bitten und Anträge«

Bitte	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Deshalb bitten wir ...</li><li>■ Ich bitte um <i>Verlängerung der Abgabefrist</i>.</li><li>■ Bitte prüfen Sie, <i>ob der Termin verschoben werden kann</i>.</li><li>■ Daher möchten wir beantragen, <i>unser Unternehmen in das Zuschussprogramm Solar 2020 aufzunehmen</i>.</li></ul>
Eingangsbestätigung	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Bitte schicken Sie mir eine schriftliche Eingangsbestätigung.</li></ul>
Dank	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Mit herzlichem Dank für Ihre Mühe!</li><li>■ Ich bedanke mich für Ihr Verständnis.</li><li>■ Vielen Dank für Ihr Entgegenkommen.</li></ul>

## ■ Muster Bitten und Anträge

An: n.horst@hinkebein-debel.de  
Cc:  
Bcc:  
Betreff: Bitte um Anruf

Sehr geehrter Herr Horst,

wir möchten die Ausheizeinrichtung für unseren Halbkugelenergieanalysator bei Ihnen fertigen lassen. Dafür lasse ich Ihnen in den nächsten Tagen entsprechende Zeichnungen zukommen. Ich habe auch noch ein paar Fragen, die ich gern telefonisch besprechen möchte. Leider konnte ich Sie heute aber nicht persönlich erreichen. Rufen Sie mich möglichst bald einmal an?

Mit freundlichen Grüßen

Selma Fröbel  
Order Processing

Signatur

## Muster Bitten und Anträge

An: info@harringer-trocken.de  
Cc:  
Bcc:  
Betreff: Kataloganfrage

Sehr geehrte Damen und Herren,

bitte senden Sie mir Ihre aktuellen Kataloge, Preislisten und Lieferbedingungen für Trockengeräte. Danke!

Mit freundlichen Grüßen

Mark Schilling  
Bollberge GmbH  
Münchener Straße 30  
89143 Blaubeuren  
Tel.: + 49 841 772044-81  
Fax: + 49 841 772044-11  
E-Mail: mark.schilling@bollberge.de  
www.bollberge.de

Sitz der Gesellschaft: Blaubeuren; Amtsgericht Blaubeuren, HRB 88269  
Geschäftsführerin: Birte Neubert

## Muster Bitten und Anträge

## Briefkopf

Postanschrift des Absenders

Frau  
Grazyna Lewandowska  
Finanzamt Bendorf  
Postfach 12 34 26  
99900 Bendorf

Ihr Zeichen: Bp-gb  
Ihre Nachricht vom: 2020-07-14  
Unser Zeichen: Sg-bb  
Unsere Nachricht vom:

Name: Sigbert Grube  
Telefon: 09945 78978-123  
Telefax: 09945 78978-841  
E-Mail: sigbert.grube@frostfutterkg.de

Datum: 17.07.2020

**Steuernummer 09123456789 – Antrag auf Verschiebung der Betriebsprüfung**

Sehr geehrte Frau Blessing,

Sie teilen uns mit, dass Sie am 28.08.2020 eine Betriebsprüfung in unserem Unternehmen durchführen möchten. Wir bitten Sie, den vorgesehenen Termin zu verschieben, denn unser Steuerberater, der Ihnen eventuell wichtige Fragen beantworten könnte, befindet sich zu dieser Zeit im Urlaub. Er ist ab dem 04.09.2020 wieder zurück.

Danach könnte die Betriebsprüfung jederzeit stattfinden.

Mit herzlichem Dank für Ihr Verständnis

*Sigbert Grube*  
Sigbert Grube  
Frost Futter KG

## Geschäftsangaben

## Muster Bitten und Anträge

Briefkopf

Postanschrift des Absenders

---

Finanzamt Darrenstedt  
Abteilung Gewerbesteuer  
Postfach 20 34 20  
99987 Darrenstedt

Ihr Zeichen:  
Ihre Nachricht vom:  
Unser Zeichen:  
Unsere Nachricht vom:

Name: Markus Bemaier  
Telefon: 09987 89788  
Telefax: 09987 89788  
E-Mail: bemaier@bemaier-korbwaren.de

Datum: 25.07.2020

### **Gewerbesteuernummer 1234567-B Bitte um Anpassung der Vorauszahlungen**

Sehr geehrte Damen und Herren,

aufgrund der angespannten Wirtschaftslage ist meine Gewinnerwartung für das Jahr 2020 stark rückläufig – ich erwarte einen Umsatzrückgang um etwa 30 %. Bitte prüfen Sie, ob eine Anpassung meiner Gewerbesteuer-Vorauszahlung für das 3. und 4. Quartal 2020 möglich ist, und teilen Sie mir mit, ob Sie noch Unterlagen von mir brauchen.

Mit freundlichen Grüßen

*Markus Bemaier*  
Markus Bemaier  
Bemaier Korbwarenhandel

Geschäftsangaben

## Dankschreiben

Nicht sehr häufig und daher umso wirkungsvoller sind Dankschreiben im Geschäftsleben. Am geläufigsten ist noch der Dankesbrief für Geschenke oder Glückwünsche. Aber sowohl bei Mitarbeitern als auch bei Lieferanten kann man mit einem herzlichen Dank Freude, neue Motivation und einen nachhaltigen Eindruck hervorrufen.

Das sollten Sie bei Dankschreiben beachten:

- Reagieren Sie schnell – und formulieren Sie Ihren Dank möglichst umgehend.
- Fassen Sie sich kurz.
- Nehmen Sie so direkt wie möglich Bezug (besser als *Vielen Dank für das schöne Geschenk ist Vielen Dank für die schöne Wanduhr, wir haben sie schon aufgehängt*).

### Textbausteine »Dankschreiben«

Herzlichen Dank, dass Sie *sich um mein Anliegen so schnell gekümmert haben.*

Vielen Dank für *Ihr schönes Geschenk!*

Ich bedanke mich herzlich für *die zuvorkommende Bedienung.*

Dank Ihrer Unterstützung konnten wir *unseren Auftrag doch noch fertigstellen.*

Dafür danke ich Ihnen herzlich.

## Muster Dankschreiben

An: p.dingeldein@allerlei-waren.de  
Cc:  
Bcc:  
Betreff: Auftragsnummer 567890 – Reklamation

Sehr geehrter Herr Dingeldein,

es ist nicht selbstverständlich, dass man mit einer Reklamation auf Verständnis trifft. Und nur ganz ausnahmsweise wird auf eine Beschwerde so professionell reagiert wie in Ihrem Unternehmen.

Herzlichen Dank, dass Sie sich um mein Anliegen so schnell gekümmert und eine akzeptable Ersatzlösung gefunden haben!

Auf die weitere Zusammenarbeit freut sich

Sebastian Probst  
Einkauf

Signatur

## ■ Muster Dankschreiben

An: g.moeller@firma-moeller.de  
Cc:  
Bcc:  
Betreff: Auftragsnummer 567844 – vorgezogener Liefertermin

Sehr geehrter Herr Möllner,

Sie haben uns vergangene Woche mit der vorgezogenen Teillieferung sehr geholfen. Dafür danke ich Ihnen ganz herzlich. Wir wissen selbst, wie unangenehm es ist, Mitarbeiter zu Überstunden verpflichten zu müssen. Aber ohne Ihr Engagement wäre unser Projekt gescheitert! Bitte richten Sie auch den beteiligten Mitarbeitern meinen allergrößten Dank aus.

Mit freundlichen Grüßen

Anton Binder  
Technische Entwicklung

Signatur

## Muster Dankschreiben

Briefkopf

Frau  
Jenny Merzig  
Semper GmbH  
Lilienthalstraße 10  
67435 Neustadt an der Weinstraße

17.04.2020

### **Herzlichen Dank!**

Liebe Frau Merzig,

herzlichen Dank für den schönen Blumenstock, den Sie uns zu unserer Einweihungsfeier mitgebracht haben. Der Philodendron passt sehr gut zum Stil unserer neuen Einrichtung, und er hat einen schönen Platz im Foyer gefunden!

Mit freundlichen Grüßen

*Philipp Gurst*  
Philipp Gurst

Geschäftsangaben

## ■ Muster Dankschreiben

Briefkopf

Feinkost Harnung  
Valerie Harnung  
Mannheimer Straße 22 b  
67098 Bad Dürkheim

17.04.2020

**Vielen Dank!**

Sehr geehrte Frau Harnung,

für das leckere Fingerfood, den professionellen Service und die charmante Bedienung bei der Einweihung unserer neuen Firmenräume möchten wir uns ganz herzlich bedanken. Das Gelingen einer Feier steht und fällt mit der Bewirtung – und wir hatten ein sehr schönes Fest, nicht zuletzt dank Ihrer Unterstützung!

Mit freundlichen Grüßen

*Philipp Gurst*  
Philipp Gurst  
Gurst Gerätebau GmbH

Geschäftsangaben

## ■ Eingangsbestätigungen

Die Eingangs- oder Empfangsbestätigung ist ein kurzer schriftlicher Nachweis, der bestätigt, dass man eine Ware, eine Briefsendung oder ein Schreiben erhalten hat.

- Das sollte eine Eingangsbestätigung enthalten:
  - Beschaffenheit der Ware oder des Schreibens
  - Ort und Datum der Übergabe oder des Eingangs
  - Namen und Unterschrift des Empfängers
  - ggf. mit dem Empfang verbundene Pflichten

### Textbausteine »Eingangsbestätigung«

Hiermit bestätige ich, *die Satzung in der Fassung vom 31. Dezember 2020* erhalten zu haben.

Wir haben *Ihren Antrag mit den kompletten Unterlagen* erhalten.

Wir haben folgende Artikel in einwandfreiem Zustand erhalten:

Ich, *Wolfgang Mier*, bestätige hiermit, *die Kündigung am 13.11.2020* erhalten zu haben.

*Ihr Schreiben* ist am *24. Februar 2020* bei uns eingegangen.

## Muster Eingangsbestätigung

Briefkopf

Postanschrift des Absenders

Herrn  
Moritz Schiller  
Friedrich-Ludwig-Jahn-Straße 3  
21073 Hamburg

Ihr Zeichen, Ihre Nachricht vom  
10.07.2020

Unser Zeichen, unsere Nachricht vom  
e\_734-09

Telefon, Name  
04599 112334-412

Datum  
12.07.2020

**Eingangsbestätigung**

Hiermit bestätigen wir Herrn Moritz Schiller, dass sein Antrag auf Zulassung zum Studium an der SGG Fachhochschule am 12.07.2020 bei uns eingegangen ist. Diese Eingangsbestätigung beinhaltet keine Prüfung auf Vollständigkeit oder auf Richtigkeit des Antrags.

*Svenja Hansen*  
Svenja Hansen  
Studierendensekretariat  
SGG Fachhochschule

Geschäftsangaben

# Muster Geschäftskorrespondenz

## ■ Muster Eingangsbestätigung: umständliche Formulierungen

Briefkopf

Postanschrift des Absenders

Frau  
Sabrina Bünte  
Erlenweg 41  
14532 Kleinmachnow

Ihr Zeichen:  
Ihre Nachricht vom: 2020-04-14  
Unser Zeichen: Mp-ac  
Unsere Nachricht vom:

Name: Monika Path  
Telefon: 0331 8089-140  
Telefax: 0331 8089-149  
E-Mail: monika.path@terrasun-energy-zukunft.de

Datum: 2020-04-16

**Betreffzeile nicht fett hervorgehoben** ..... Ihr Auftrag zum Abschluss eines Dienstleistungsverhältnisses

Sehr geehrte Frau Bünte,

**Unübersichtliche Gestaltung** ..... Ihren Auftrag zum Abschluss eines Dienstleistungsverhältnisses für die Liegenschaft Erlenweg 41–43, 14532 Kleinmachnow [redacted] haben wir erhalten. Wir danken für das Vertrauen, das Sie unserem Unternehmen entgegenbringen. Ihr Auftrag wird unter der Nummer B 15-799-9940/0 bearbeitet. Für alle Rückfragen bitten wir Sie, sich auf diese Nummer zu beziehen.

**Umständlicher Hauptwortstil** ..... Wir werden den von Ihnen gewählten Leistungsumfang unter Berücksichtigung der Gegebenheiten des Liegenschaftsobjekts prüfen. Wenn hieraus und im Hinblick auf gesetzliche Bestimmungen einer Annahme nichts entgegensteht, erhalten Sie von uns eine Bestätigung über die Annahme Ihres Auftrags.

Mit freundlichen Grüßen

**Unterschrift fehlt** ..... [redacted]  
Terrasun Energy Services GmbH & Co. KG

Geschäftsangaben

## ■ Muster Eingangsbestätigung

### Briefkopf

#### Postanschrift des Absenders

Frau  
Sabrina Bünte  
Erlenweg 41  
14532 Kleinmachnow

Ihr Zeichen:  
Ihre Nachricht vom: 2020-04-14  
Unser Zeichen: Mp-ac  
Unsere Nachricht vom:

Name: Monika Path  
Telefon: 0331 8089-140  
Telefax: 0331 8089-149  
E-Mail: monika.path@terrasun-energy-zukunft.de

Datum: 2020-04-16

### Ihr Auftrag zum Abschluss eines Dienstleistungsverhältnisses

Sehr geehrte Frau Bünte,

vielen Dank für Ihren Auftrag zum Abschluss eines Dienstleistungsverhältnisses für die Liegenschaft **Erlenweg 41–43, 14532 Kleinmachnow**.

Ihr Auftrag wird unter der Nummer **B 15-799-9940/0** bearbeitet. Bitte geben Sie diese Nummer bei allen Fragen zu diesem Auftrag an – dann können wir diese schnell beantworten.

Wir werden nun prüfen, ob wir die von Ihnen gewählten Leistungen bei Ihrer Liegenschaft erbringen können und ob diese Leistungen den gesetzlichen Anforderungen entsprechen. Danach erhalten Sie eine Auftragsbestätigung oder – falls der Leistungskatalog angepasst werden muss – einen Änderungsvorschlag.

Für das Vertrauen, das Sie unserem Unternehmen entgegenbringen, bedanken wir uns ganz herzlich.

Mit freundlichen Grüßen

*Monika Path*  
Monika Path  
Terrasun Energy Services GmbH & Co. KG

Wichtiges wird  
hervorgehoben.

Verzicht auf Haupt-  
wortstil erhöht die  
Verständlichkeit.

### Geschäftsangaben

## Muster Eingangsbestätigung

Arbeitsgemeinschaft „Sprache und Industrieentwicklung“ e. V.  
Herdweg 1, 57462 Olpe

### **Eingangsbestätigung für Ihren Aufnahmeantrag**

Wir haben Ihren Aufnahmeantrag erhalten, vielen Dank. Bei der nächsten Mitgliederversammlung am 2. Mai 2020 wird über Ihre Aufnahme abgestimmt werden. Wir werden Ihnen danach sofort alle erforderlichen Unterlagen zusenden. Wir freuen uns darauf, Sie schon bald als neues Mitglied begrüßen zu dürfen!

Mit freundlichen Grüßen

*Karen Pollberg*  
Dr. Karen Pollberg  
Schriftführerin

### **E m p f a n g s b e s t ä t i g u n g**

Ich bestätige, den Schlüssel für die Sanitäranlage am Grillplatz Bodendorfer Sand am 23.06.2020 erhalten zu haben.

Ich verpflichte mich, den Schlüssel ausschließlich zu den im Mietvertrag vereinbarten Zwecken zu verwenden, sorgfältig aufzubewahren und keiner unbefugten Person zu überlassen.

Außerdem erkläre ich, dass ich einen Verlust des Schlüssels unverzüglich schriftlich anzeigen werde.

Düsseldorf, den

---

(Unterschrift)

## Einladungen

Auch wenn Einladungen an einen großen Adressatenkreis gerichtet sind, sollte jeder Empfänger das Gefühl haben, dass Ihrem Unternehmen an seinem persönlichen Erscheinen etwas liegt.

Einladungen kommen im Geschäftsleben zu den unterschiedlichsten Anlässen vor: Zu Feiern wird ebenso eingeladen wie zum Vorstellungsgespräch, zu einer Sitzung, zum Messebesuch oder zum Tag der offenen Tür.

In jedem Fall sollte die Einladung etwa sechs Wochen vor dem geplanten Termin verschickt werden.

Je nach Anlass empfiehlt es sich, auf Geschäftspapier zu schreiben (z. B. bei einer Einladung zum Vorstellungsgespräch oder zum Messebesuch) oder auch auf einem speziell gestalteten Flyer (z. B. zu einem Tag der offenen Tür). Zu internen Routinebesprechungen wie Abteilungsmeetings, Projektbesprechungen und Einzelgesprächen, aber auch zu Vorstands- und Aufsichtsratsitzungen können Sie per E-Mail einladen.

Das sollten Sie bei Einladungen beachten:

- Was findet statt?
- Wann findet der Termin statt und wo?
- Was ist der Anlass?
- Wer unterschreibt? Geschäftsführer oder i. A.?
- Ist eine Anfahrtsskizze/Zimmerreservierung nötig?
- Was erwartet die Gäste?
- Handelt es sich um eine Werbeveranstaltung? Um einen kleinen Umtrunk oder um ein mehrstündiges Programm?
- Sind alle wichtigen Informationen übersichtlich angeordnet? Entweder am Anfang des Schreibens oder z. B. durch Einrücken oder Fettdruck herausgehoben?

### Textbausteine »Einladungen«

#### Einleitung

*Hier sollten Sie schnell zur Sache kommen: Was findet wann wo statt?*

#### Einladungsformeln

- Auf Ihre Teilnahme freuen wir uns.
- Wir freuen uns auf Ihren Besuch und wünschen Ihnen eine angenehme Anreise.
- Wir freuen uns auf Sie!

## Muster Einladung

Aachen, 1. Februar 2020

Sehr geehrte Geschäftsfreunde, liebe Mitarbeiter,

vor 25 Jahren wurde unsere Firma als Zweimannbetrieb gegründet. Heute gehören wir mit unseren Erzeugnissen zu den Marktführern in Deutschland.

Wir laden Sie ein, den gemeinsam erarbeiteten Erfolg und unser Jubiläum

**am 23. März 2020 ab 16 Uhr**

in unseren Firmenräumen bei einem kalt-warmen Buffet zu feiern!

*Sabine Förster*  
Sabine Förster

Saroni GmbH Aachen  
Lagerhausstraße 25–27  
52064 Aachen

München, 1. September 2020

*Sehr geehrten Herrn Heidenreich,*

am 21. Oktober 2020, 16 Uhr,

wird unsere neue Filiale in München-Schwabing, Ursulastr. 2, mit einem

*Sektempfang*

eröffnet. Dazu laden wir Sie herzlich ein!

*Bernd Bolling*  
Geschäftsleitung der Bolling Brillenmode GmbH

## Muster Einladung

## Briefkopf

## Postanschrift des Absenders

Frau  
Dipl.-Ing. Anna Kreidel  
ERG Deutschland AG  
Zentrale Entwicklung  
Postfach 88 65  
01189 Dresden

Ihr Zeichen:  
Ihre Nachricht vom:  
Unser Zeichen: Gm-hs  
Unsere Nachricht vom:

Name: Cem Yilmaz  
Telefon: 0351 772549-552  
Telefax: 0351 772549-550  
E-Mail: yilmaz@rehberg-maschinenbau.de

Datum: 01.02.2020

**Einladung zur Messe Plast in Mailand vom 24. bis 28. März 2020**

Besuchen Sie uns in Halle 22, Stand F 03  
und erleben Sie unsere neuen energiesparenden Produkte!

Am Messestand stellen wir Ihnen unter anderem unseren diskontinuierlichen Vorschäumer FOMIX 250 SL vor. Informieren Sie sich auch über unsere Formteilautomaten und unseren Formwerkzeugbau.

Senden Sie uns bitte die beiliegende Antwortkarte bis zum 15. März 2020 zurück. Dann erhalten Sie von uns kostenlose Eintrittskarten. Und wenn Sie einen Termin mit uns vereinbaren, nehmen wir uns viel Zeit für ein persönliches Gespräch.

Wir freuen uns auf Ihren Besuch!

Ihre Rehberg Maschinenbau GmbH

*Cem Yilmaz*  
Cem Yilmaz  
Geschäftsführer

## Geschäftsangaben

## Muster Einladung

### Briefkopf

#### Postanschrift des Absenders

Herrn  
Robert Kannegießer  
Silvio Silviones Vertriebs-GmbH  
Gladbacher Str. 578  
41179 Mönchengladbach

Ihr Zeichen:  
Ihre Nachricht vom:  
Unser Zeichen: Dt-si  
Unsere Nachricht vom:

Name: Dirk Trappert  
Telefon: 0341 88567-339  
Telefax: 0341 88567-338  
E-Mail: trappert@flaggertex-leipzig.de

Datum: 28.03.2020

### Tag der offenen Tür am 3. Mai

Liebe Kunden,

an unserem Tag der offenen Tür können Sie hinter die Kulissen unseres Unternehmens schauen.

Besuchen Sie uns am 3. Mai 2020 zwischen 9 und 19 Uhr.

An diesem Tag können Sie alle Mitarbeiter persönlich treffen, mit denen Sie bisher nur telefonisch Kontakt hatten.

Selbstverständlich können Sie auch unsere Produktionsanlagen besichtigen, und Sie haben Gelegenheit, unsere Kollektion für die kommende Saison vorab kennenzulernen.

Für einen Imbiss ist gesorgt.

Meine Mitarbeiter und ich freuen uns auf Ihren Besuch!

*Dirk Trappert*  
Dirk Trappert  
Geschäftsführer

Bitte senden Sie die beiliegende Antwortkarte bis zum 23. April 2020 an uns zurück. Sie nehmen damit an der Verlosung von über 50 attraktiven Preisen teil. Machen Sie mit!

### Geschäftsangaben

## Muster Einladung

Briefkopf

An alle  
Mitarbeiter

2. Dezember 2020

### Einladung zur Weihnachtsfeier

Liebe Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter,

wie in jedem Jahr gehörten auch dieses Jahr die Herbstwochen zur anstrengendsten Zeit des Jahres. Sie haben unzählige Überstunden geleistet. Dafür möchte ich Ihnen ganz herzlich danken!

Deshalb lade ich Sie alle zu einem gemeinsamen Essen ein, und zwar

**am 16. Dezember, um 20 Uhr im Restaurant „Sterneck“.**

Hier kocht Hans Müller, der für seine beschwingten und leichten, sinnlich präsentierten Gerichte überregional bekannt ist. Damit Sie unbeschwert genießen können, habe ich für die Heimfahrt einen Taxidienst organisiert.

Ich freue mich auf Sie!

*Ihre  
Amelie Grüneberg*

## Einladungen an Bewerber

Einladungen an Bewerber zu schreiben, ist leichter und angenehmer als das Formulieren von Absagen. Dennoch: Ein Vorstellungsgespräch oder ein Einstellungstest ist für den Bewerber sehr anstrengend. Geben Sie ihm deshalb eine möglichst genaue Beschreibung dessen, was ihn erwartet.

Das sollte die Einladung an den Bewerber enthalten:

- Bedanken Sie sich zunächst für die Bewerbung.
- Teilen Sie dem Bewerber dann mit, dass er in die engere Auswahl gekommen ist.
- Nennen Sie den Anlass für die Einladung: Vorstellungsgespräch, Fachtest, psychologischer Test oder anderes.
- Geben Sie den Ort an, an dem das Gespräch oder der Test stattfindet (Gebäude, Etage, Raum).
- Nennen Sie die Personen, die beim Gespräch anwesend sein werden.
- Schlagen Sie einen Termin vor, bitten Sie um einen Gegenvorschlag, nennen Sie einen Ansprechpartner oder setzen Sie einen festen Termin.
- Thematisieren Sie die Fahrtkosten: Anreise mit Pkw oder öffentlichen Verkehrsmitteln? Höhe der Erstattung?
- Thematisieren Sie die Unterbringungskosten: Hotel selbst reservieren oder durch das Unternehmen reservieren lassen? Höhe der Erstattung?
- Wünschen Sie eine gute Anreise.
- Evtl.: Informationsmaterial zum Unternehmen, Hinweise zur Anreise (ggf. Anfahrtsskizze), Parkmöglichkeit, Personalbogen oder Bewerberfragebogen mit der Bitte, ihn auszufüllen und zurückzusenden.

### Textbausteine »Einladungen an Bewerber«

Herzlichen Dank für Ihre Bewerbung.

Ihre Bewerbung und Ihre Zeugnisse haben uns gut gefallen.

Wir laden Sie zu einem Vorstellungsgespräch ein.

Wir freuen uns auf Ihren Besuch.

## ■ Muster Einladung an Bewerber

An: ofenkoede@smail.at  
Cc:  
Bcc:  
Betreff: Ihre Bewerbung vom 20.05.2020 als Pressereferentin

Sehr geehrte Frau Ofenkoede,

herzlichen Dank für Ihre ausführliche Bewerbung! Ihre Zeugnisse und Unterlagen machen einen sehr guten Eindruck. Wir möchten Sie gern näher kennenlernen und laden Sie daher zu einem Vorstellungsgespräch ein.

In diesem Gespräch, bei dem außer mir auch ein Mitglied der Geschäftsleitung anwesend sein wird, möchten wir Sie mit unserem Unternehmen bekannt machen und mit Ihnen über Ihre Bewerbung sprechen.

Als Termin schlagen wir den 17.06.2020, 10:30 bis 12:00 Uhr, vor. Wenn Ihnen dieser Tag nicht zusagen sollte, vereinbaren Sie bitte mit Frau Schneider (Telefon: -253) möglichst schnell einen anderen Termin. Falls Sie am Vortag anreisen möchten, wird Ihnen Frau Schneider gern ein Hotelzimmer reservieren.

Wir freuen uns auf Ihren Besuch und wünschen Ihnen eine angenehme Anreise.

Mit freundlichen Grüßen

Paul Mohr  
Personalabteilung

Signatur

# Muster Geschäftskorrespondenz

## Muster Einladung an Bewerber

An: jana.doersam@jjmail.com  
Cc:  
Bcc:  
Betreff: Einladung zum Vorstellungsgespräch

Sehr geehrte Frau Dörsam,

Ihre Bewerbung als Herstellungsleiterin gefällt uns sehr gut. Daher laden wir Sie herzlich zu einem Vorstellungsgespräch ein, und zwar am 2. März 2020 um 11:00 Uhr in unserem Frankfurter Büro, Vischerstraße 23.

An diesem Gespräch, für das wir rund zwei Stunden veranschlagen, werden die Geschäftsführerin, Frau Dr. Elke Baier, und unser Personalchef, Herr Heiner Gast, teilnehmen. Bitte informieren Sie uns bis zum 14. Februar 2020, falls Ihnen dieser Termin nicht passt.

Eine ausführliche Anfahrtsskizze finden Sie auf unserer Website.  
Mit freundlichen Grüßen

Silke Burmester  
Personalabteilung

Signatur

## Muster Einladung an Bewerber

### Briefkopf

Postanschrift des Absenders

Herrn  
Ralf Felden  
Henkenheide 45  
55494 Wahlbach

Ihr Zeichen:  
Ihre Nachricht vom: 10.02.2020  
Unser Zeichen: Es-ma  
Unsere Nachricht vom:

Name: Erik Sondermann  
Telefon: 06322 57982-211  
Telefax:  
E-Mail: [personal@textilien-reinelt.de](mailto:personal@textilien-reinelt.de)

Datum: 20.02.2020

### Einladung zum Bewerbertag

Sehr geehrter Herr Felden,

wir danken Ihnen für Ihre Bewerbung! Ihre Qualifikation entspricht genau unseren Erwartungen; wir laden Sie deshalb zusammen mit weiteren 14 Bewerbern zur Teilnahme an unserem Bewerbertag ein:

15.03.2020, 10:00 Uhr in unserer Hauptverwaltung,  
Hansahaushaus, Gertrudisstraße 10, 79400 Kändern.

Bitte bringen Sie alle wichtigen Unterlagen, die Zeugnisoriginals und Ihren Personalausweis mit. Das Auswahlverfahren beginnt um 10:15 Uhr im Raum 103, 3. Etage, mit circa zwei Stunden dauernden Tests zu Ihrer Allgemeinbildung, Ihrem Zahlenverständnis und Ihrer Stilsicherheit in der deutschen Sprache. Nach einem gemeinsamen Mittagessen in unserem Casino bitten wir alle Bewerber zu Einzelgesprächen, die jeweils rund eine Stunde dauern werden. Die Abreise ist gegen 17 Uhr vorgesehen.

Die Reisekosten erstatten wir Ihnen in Höhe der Kosten für öffentliche Verkehrsmittel. Falls Sie bereits am Vorabend anreisen möchten, werden wir im Hotel Stern, Felsenstraße 30, ein Zimmer reservieren. Kontaktieren Sie bitte deswegen in den nächsten Tagen Frau Klee (Tel.-Durchwahl -143, E-Mail: [anja.klee@textil-reinelt.de](mailto:anja.klee@textil-reinelt.de)).

Wir freuen uns auf Ihren Besuch!

Mit freundlichen Grüßen

*Erik Sondermann*  
Erik Sondermann  
Personalleiter

### Geschäftsangaben

Bedenken Sie bei Ihrer Antwort: Wie würde ich selbst auf diesen Brief reagieren?

Wenn Sie die Kundenreaktionen vorher durchdenken, sparen Sie sich Ärger.

Gehen Sie auf unsachliche Vorwürfe nicht ein.

## ■ Entschuldigungen

### ■ Antworten auf Reklamationen und Beschwerden

Auf eine Reklamation kann man auf dreierlei Weise eingehen:

- 1) Die Reklamation wird als berechtigt angesehen. Die Forderung des Kunden wird erfüllt: Wandlung, Minderung, Ersatzlieferung oder Schadenersatz.
- 2) Die Reklamation wird als teilweise berechtigt angesehen. Man macht einen Gegenvorschlag zur Bereinigung der Angelegenheit.
- 3) Die Reklamation wird als nicht berechtigt angesehen. Sie wird entweder zurückgewiesen oder aber aus anderen Gründen – zum Beispiel wegen übergeordneter geschäftlicher oder persönlicher Interessen – anerkannt.

Ob die Beschwerde des Kunden berechtigt ist oder nicht, versuchen Sie immer, den Fall als gemeinsames Problem zu behandeln, an dessen Lösung Sie ebenso interessiert sind wie der Kunde.

Signalisieren Sie Verständnis für die Situation des Kunden. Eröffnen Sie dem Kunden die Möglichkeit, ohne Gesichtverlust seine Meinung zu der Reklamation zu ändern. Es geht nicht darum, dass er auf Ihre Antwort zur Reklamation sagt: »Ja, ich bin im Unrecht«, sondern: »Im Grunde stimmt es, was ich gesagt habe, aber unter diesem Aspekt habe ich die Sache noch nicht gesehen.« Vermeiden Sie deutliche Belehrungen. Versuchen Sie, ein falsches Verhalten des Kunden – zum Beispiel fehlerhafte Behandlung der Ware – diplomatisch zu behandeln. Bedenken Sie immer, dass ein verständnisvoller Brief auf eine Kundenbeschwerde auch eine Chance bedeutet, die Kundenbeziehung zu festigen.

Das sollten Sie bei Antworten auf Reklamationen beachten:

- Geben Sie in der Betreffzeile an, auf welche Lieferung sich die Reklamation bezieht und nennen Sie das Datum der Reklamation.
- Wiederholen Sie in Ihren Worten, um welchen Mangel es nach Beschreibung des Kunden geht.
- Nennen Sie die Punkte, in denen Sie mit dem Kunden übereinstimmen.
- Nehmen Sie sachlich zu der Reklamation Stellung und verzichten Sie auf langatmige Erklärungsversuche.
- Gehen Sie auf den Wunsch des Kunden ein oder schlagen Sie eine andere Lösung vor.

#### Textbausteine »Antworten auf Reklamationen«

##### Mängelfeststellung mit eigene Worten wiederholen

Sie schreiben, dass unser Produkt *nicht die im Katalog aufgeführten Eigenschaften besitzt*.

Sie beanstanden *die mangelnde Frische der gelieferten Orangen*.

Sie berichten, dass *die Ware beschädigt bei Ihnen eingetroffen ist*.

##### Mangel bestätigen

Wenn *ein Drittel der Früchte Schimmel aufweist*, dann ist das selbstverständlich nicht akzeptabel.

*Ein ungleichmäßiger Farbauftrag* entspricht nicht unserem Qualitätsanspruch.

##### Mangel verneinen

In den von Ihnen beanstandeten Punkten können wir keinen Mangel erkennen.

*Variationen im Farbton* sind produktionsbedingt und nicht vermeidbar. Sie stellen deshalb keinen Mangel dar.

Der Schaden hätte durch die Inbetriebnahme gemäß der Bedienungsanleitung vermieden werden können. Wir können Ihrer Forderung daher nicht entsprechen.

## Textbausteine »Antworten auf Reklamationen«

### Lösungsvorschlag

Sind Sie mit einer kostenfreien Ersatzlieferung einverstanden?

Wenn Sie uns die beanstandete Ware mit beigelegter Rechnungskopie an die unten aufgeführte Adresse zurücksenden, werden wir Ihnen den Kaufpreis einschließlich aller Portokosten erstatten. Bitte nennen Sie uns dazu Ihre Kontoverbindung.

Wir wollen aber vor allem, dass Sie als Kunde zufrieden sind, und kommen Ihnen deshalb freiwillig mit folgendem Vorschlag entgegen: ...

Wir schlagen vor, dass wir das Gerät reparieren und lediglich das nötige Ersatzteil berechnen. Der Arbeitsaufwand von geschätzt einer Stunde ginge auf unsere Kosten.

### Entschuldigung

Es tut uns leid, dass unser Produkt nicht Ihren Vorstellungen entspricht.

Entschuldigen Sie das Versehen bitte.

Wir bitten Sie ganz herzlich um Entschuldigung.

Wir hoffen auf Ihre Nachsicht.

Wir bedauern sehr, dass Sie mit unserem Unternehmen diesmal nicht zufrieden sind, und hoffen, Sie künftig wieder durch unsere Leistung überzeugen zu können.

## Muster Entschuldigung

## Briefkopf

Postanschrift des Absenders

---

Elektrofachgeschäft Gabel & Schnee  
Herrn Thomas Singer  
Schulstraße 40 – 42  
39606 Flessau

Ihr Zeichen: Be-er  
Ihre Nachricht vom: 2020-07-02  
Unser Zeichen: Sb-mü  
Unsere Nachricht vom: 2020-06-30

Name:  
Telefon: 0391 95437-2  
Telefax: 0391 95437-6  
E-Mail: Service@CPLU.com

Datum: 2020-07-05

**Ihre Reklamation zu unserer Lieferung Nr. 3810/A**

Sehr geehrter Herr Singer,

haben Sie herzlichen Dank für Ihre offenen Worte!

Es ist für uns wichtig zu erfahren, wenn einmal etwas nicht so gelaufen ist, wie wir es wünschen.

Die beanstandeten Schalter wurden irrtümlich an Sie geliefert statt wie geplant als Rücksendung an den Hersteller. Das hätte nicht passieren dürfen!

Wir bedauern das Versehen sehr und bitten Sie vielmals um Entschuldigung. Selbstverständlich nehmen wir die Schalter zurück, und Sie erhalten umgehend einwandfreie Ware.

Mit freundlichen Grüßen

*Solveig Bergmann*  
Solveig Bergmann

Geschäftsangaben

## Muster Entschuldigung

Briefkopf

Postanschrift des Absenders

---

Frau  
Lea Schauland  
Restaurant Rheinterrassen  
Uferstraße 23  
56564 Neuwied

Ihr Zeichen: Sd  
Ihre Nachricht vom: 20.09.2020  
Unser Zeichen: Bm-ir  
Unsere Nachricht vom:

Name: Barbara Meister  
Telefon: 02161 3742-47  
Telefax: 02161 3742-40  
E-Mail: b-meister@innentext.com

Datum: 29.09.2020

### Ihre Reklamation: Verfärbungen an Tischtüchern

Sehr geehrte Frau Schauland,

die angekündigte Rücksendung mit elf Tischtüchern Artikelnummer 44-234GG4 aus unserer Lieferung vom 31.08.2020 haben wir am 22.09.2020 erhalten.

Sie beanstanden, dass die gelieferte Ware Verfärbungen aufweist. Wir haben sie geprüft und können das bestätigen. Wir haben aber auch bemerkt, dass die Tischtücher bereits gewaschen wurden. Vermutlich wurden sie bei der Wäsche durch ausfärbende andere Stücke verfärbt. Dafür sprechen die typischen „Knitterflecken“.

Sie werden verstehen, dass wir die Tischtücher unter diesen Umständen nicht zurücknehmen können. Noch heute senden wir sie Ihnen zurück. Das Porto übernehmen wir.

Mit freundlichen Grüßen

*Barbara Meister*  
Barbara Meister  
Kundenservice

Geschäftsangaben

## Muster Entschuldigung

## Briefkopf

Postanschrift des Absenders

---

Herrn  
Alexander Sandenfeld  
Im Loch 3  
29361 Höfer

Ihr Zeichen: Bestell  
Ihre Nachricht vom: 24.10.2020  
Unser Zeichen: SI-mil  
Unsere Nachricht vom:

Name: Hanna Schmidt-Leineweber  
Telefon: 069 7862-653  
Telefax: 069 7862-655  
E-Mail: [vertrieb@calendarium.com](mailto:vertrieb@calendarium.com)

Datum: 2020-10-30

**Ihre Reklamation zu unserer Lieferung vom 15.10.2020:  
200 Kalender mit individuellem Firmenaufdruck**

Sehr geehrter Herr Sandenfeld,

Sie beanstanden das dünne Papier der gelieferten Kalender. In der Tat handelt es sich bei dem verwendeten Papier um eine preiswerte Qualität (100 g/m<sup>2</sup>). Darauf machen wir allerdings in unserem Katalog aufmerksam. Gleichzeitig bieten wir auch ein stabileres Papier (200 g/m<sup>2</sup>) an.

Es tut uns leid, dass unser Produkt nicht Ihren Vorstellungen entspricht. Sie werden aber hoffentlich verstehen, dass wir die Kalender, die ja individuell für Sie bedruckt wurden, nicht zurücknehmen können.

Um Sie davon zu überzeugen, dass wir auch die von Ihnen gewünschte Qualität im Programm haben, senden wir Ihnen in den nächsten Tagen gratis fünf Kalender mit stärkerem Papier zu.

Vielleicht geben Sie uns im kommenden Jahr noch einmal eine Chance?

Mit freundlichen Grüßen

*Hanna Schmidt-Leineweber*  
Hanna Schmidt-Leineweber  
Kundenbetreuung

Geschäftsangaben

## Muster Entschuldigung

Briefkopf

Postanschrift des Absenders

---

Herrn  
Julian Steinmann  
Am Salusbach 123  
65936 Frankfurt am Main

Ihr Zeichen: Fk-st  
Ihre Nachricht vom: 14.05.2020  
Unser Zeichen:  
Unsere Nachricht vom:

Name:  
Telefon: 069 239956-333  
Telefax: 069 239956-333  
E-Mail: [info@dachdeckerei-kuehn.de](mailto:info@dachdeckerei-kuehn.de)

Datum: 19.05.2020

### Ihr Schreiben vom 14.05.2020

Sehr geehrter Herr Steinmann,

am 12. Mai 2020 haben unsere Mitarbeiter in Ihrem Treppenhaus ein Dachfenster repariert und dabei versehentlich mehrere Treppenstufen beschädigt. Ich bitte dafür um Entschuldigung.

Wenn Sie den Schaden durch einen Fachbetrieb beheben lassen, kommt unsere Versicherung für die Kosten auf. Bitte senden Sie uns dazu das Rechnungoriginal.

Es tut mir leid, dass Sie durch unser Verschulden einige Unannehmlichkeiten haben werden.

Mit freundlichen Grüßen

*Felix Kühn*  
Felix Kühn

Geschäftsangaben

## Muster Entschuldigung

An: karl.knecht@firmaxx.de  
Cc:  
Bcc:  
Betreff: Auftrag 12345, Reklamation vom 12.11.2020

Lieber Herr Knecht,

gestern habe ich Ihnen eine aufgebrauchte E-Mail geschickt und Ihnen unrecht getan. Nicht Sie, wie ich unterstellt habe, sondern wir selbst haben den Fehler verursacht.

Ich bitte Sie ganz herzlich um Entschuldigung!

Mit freundlichen Grüßen

Margit Brunnengräber

Signatur

An: lisa.wuellmers@brechtundpartner.de  
Cc:  
Bcc:  
Betreff: Unser Angebot: Büroausstattung

Sehr geehrte Frau Wüllmers,

im Anhang erhalten Sie nun unser Angebot. Für die Verzögerung bei der Erstellung entschuldige ich mich, und ich danke Ihnen für Ihre Geduld!

Mit freundlichen Grüßen

Uwe Berg

Signatur

# Muster Geschäftskorrespondenz

## Muster Entschuldigung englisch

An: b.baxter@hunter-bloomingdale.net  
Cc:  
Bcc:  
Betreff: documents #BA-mm 7645

Dear Mr. Baxter,

I would like to apologize for the delay of the documents. I am sending the letters through fax and e-mail with affixed signatures. Attached is the letter requesting budget realignment. Also included is the new production schedule.

I would like to thank you for the consideration and support you have given our company.

Sincerely yours,

Maike Rohwedder

Signatur

An: g.granger@hunter-bloomindale.net  
Cc:  
Bcc:  
Betreff: incomplete information

Dear Ms. Granger,

I'd like to apologize for sending you the incomplete information on the electric system. There was a slight miscommunication on our end. I have now thoroughly checked the details and I am sending you the correct and updated information with this e-mail.

I'm sorry for any inconvenience this may have caused. I appreciate your understanding. Please call me if you have any questions.

Sincerely,

Stefan Vierkötter

Signatur

## Genesungswünsche

Wenn es um einen Mitarbeiter geht, prüfen Sie sorgfältig, ob Ihre Formulierungen nicht den Eindruck erwecken, Sie wollten den Mitarbeiter vor allem bald wieder als Arbeitskraft zur Verfügung haben.

Wenn ein Mitarbeiter oder ein Geschäftspartner ernsthaft erkrankt, kann es schwerfallen, die richtigen, ermutigenden Worte zu finden. Genesungswünsche müssen persönlich und glaubwürdig formuliert sein.

Das sollten Sie bei Genesungswünschen beachten:

- Schreiben Sie auf einer schönen Motivkarte oder einem hochwertigen, neutralen Briefbogen.
- Verwenden Sie weder Frankiermaschine noch Adressaufkleber oder Sichtfensterumschläge.
- Schreiben Sie mit der Hand.
- Sagen Sie, dass Sie den Erkrankten vermissen.
- Drücken Sie Sorge, aber auch Zuversicht aus.

### Textbausteine »Genesungswünsche«

Ich habe heute erfahren, dass Sie im Krankenhaus sind. Das tut mir sehr leid.

Es tut mir so leid, dass dieser dumme Unfall passiert ist.

Wir sind froh zu hören, dass es Ihnen schon wieder besser geht.

Ich wünsche Ihnen Kraft und Mut, die Krankheit zu besiegen.

Wir wünschen Ihnen gute Besserung.

Alles Gute wünscht Ihnen ...

Wir hoffen, dass Sie schon bald wieder ganz gesund sein werden.

### Zitate

Es gibt tausend Krankheiten, aber nur eine Gesundheit.  
(Ludwig Börne)

Freude ist eine gesunde Kost. (*chinesisches Sprichwort*)

Gesundheit ist der größte Reichtum. (*deutsches Sprichwort*)

Mut hat mehr Mittel gegen das Unglück als die Vernunft.  
(Luc de Clapiers, Marquis de Vauvenargues)

Geduld wird alle Schmerzen heilen. (*Publilius Syrus*)

Gehabte Schmerzen, die hab ich gern. (*Wilhelm Busch*)

Nur die Ruhe ist die Quelle jeder großen Kraft. (*Fjodor M. Dostojewski*)

# Muster Geschäftskorrespondenz

## Muster Genesungswünsche

Kiel, 28. März 2020

Liebe Frau Hoffmann,

wir freuen uns zu hören, dass es Ihnen jetzt schon wieder besser geht.

Sie haben uns einen richtigen Schrecken eingejagt!

Von Ihrem Mann wissen wir, dass Sie sich darum sorgen, so lange nicht arbeiten zu können. Das müssen Sie nicht! Wir haben alle Ihre Aufgaben im Team aufgeteilt. Einmal die Woche kommt Frau Feil und kümmert sich um die Dinge, die dennoch liegen bleiben. Sie können sich also beruhigt so viel Zeit nehmen, wie Sie für Ihre Genesung brauchen.

Damit es Ihnen nicht langweilig wird, schicken wir Ihnen ein Buch, das Sie hoffentlich noch nicht kennen.

Wir wünschen Ihnen gute Besserung!

Im Namen der ganzen Abteilung  
Stefan Hülsenbeck

17. Oktober 2020

Sehr geehrter Herr Becker,

das Schlimmste haben Sie nach Auskunft Ihrer Frau hinter sich. Jetzt geht es mit Sicherheit bergauf!

In den nächsten Tagen verlassen Sie bereits das Krankenhaus, um Ihren Reha-Aufenthalt zu beginnen. Ich freue mich wirklich, dass Sie sich so schnell erholt haben. Vielleicht können Sie die kommenden Wochen auch nutzen, um etwas zu entspannen. Wir wünschen es Ihnen!

Herzliche Grüße und die besten Wünsche für Ihre Genesung!

Ihr  
Kolja Nowak

## Muster Genesungswünsche

Greifswald, 18. März 2020

Liebe Frau Kiefer,

hoffentlich haben Sie Ihre Operation gut überstanden und sind bald wieder fit.

Ich vermissе Sie und Ihre engagierte Mitarbeit sehr, aber lassen Sie sich davon nicht drängen: Am allerwichtigsten ist es jetzt, dass Sie sich vollständig erholen!

Weiterhin gute Besserung wünscht Ihnen

Joachim Kellermann

15. August 2020

Lieber Herr Kluge,

es tut mir sehr Leid, dass Sie bei einem Unfall verletzt wurden – und auch noch ausgerechnet, während Sie für uns arbeiteten. Selbstverständlich sind wir schon dabei zu prüfen, ob so etwas in Zukunft vermieden werden kann.

Ich hoffe, Sie sind im Marienkrankenhaus gut versorgt. Wenn Sie, in welcher Form auch immer, meine Unterstützung brauchen – lassen Sie es mich wissen. Wenn es Ihnen recht ist, komme ich Sie in den nächsten Tagen einmal besuchen.

Ich hoffe, dass Sie schon bald wieder ganz gesund sein werden.

Ihr  
Hendrick Skaida

Am persönlichsten wirkt es, wenn die Glückwünsche auf einer entsprechend gestalteten Karte oder in einem Brief auf gutem Papier handgeschrieben werden.

## Glückwünsche

Auch wenn Glückwünsche, die man im Namen eines Unternehmens versendet, naturgemäß auf einer anderen persönlichen Beziehung beruhen als private Gratulationen, gilt auch hier: Je persönlicher ein Glückwunsch formuliert ist, desto besser kommt er beim Empfänger an.

- Verwenden Sie kein normales Geschäftspapier.
- Verzichten Sie auf Empfängeranschrift und Betreffzeile.
- Datieren Sie auf den Tag des Ereignisses, auch wenn Sie das Schreiben schon vorher abschicken.
- Frankieren Sie mit Briefmarken, nicht mit der Frankiermaschine.

Gerade im Geschäftsleben kommen neben den üblichen Glückwünschen zum Geburtstag oder Weihnachten Gratulationen zu besonderen beruflichen Erfolgen und Ereignissen vor, wie zu einer bestandenen Prüfung, der Berufung in ein Amt, der Beförderung, einem Jubiläum oder dem Ruhestand. Diese Situationen verdienen einen besonderen Glückwunsch. Ein Dienstjubiläum zum Beispiel ist ein großer Tag für den Jubilar und verlangt die Würdigung der jeweiligen persönlichen Leistung ebenso wie die Versetzung in den Ruhestand, wo letztlich die Bilanz eines ganzen Arbeitslebens gezogen wird.

Das sollten Sie bei Glückwünschen beachten:

- In welcher Beziehung stehen Sie zum Empfänger? Sind Sie Arbeitgeber, Lieferant oder Kunde?
- Wenn Sie im Namen von mehreren Personen schreiben: Sollen alle unterschreiben?
- Wer ist der Empfänger, wie wichtig ist ihm das Ereignis, worauf ist er besonders stolz?
- Was hat die Beziehung ihres Unternehmens zum Empfänger in der Vergangenheit geprägt?
- Was wünschen Sie dem Empfänger für die Zukunft?
- Geschenk: Gibt es eines, soll es erwähnt werden?

## Glückwünsche zur Geburt

### Textbausteine »Geburt«

Wir gratulieren Ihnen ganz herzlich zur Geburt Ihrer Tochter!

Wir freuen uns mit Ihnen über die Geburt Ihres Sohnes.

Wir wünschen Ihrem Kind viel Glück und Gesundheit auf seinem Lebensweg.

Alles Gute für Ihre Familie!

Mit den besten Wünschen für Sie und Ihren Sohn

### Zitate zur Geburt

Kinder erfrischen das Leben und erfreuen das Herz.  
(*Friedrich Schlegel*)

Wir können die Kinder nicht nach unserem Sinn formen;  
so wie Gott sie uns gab, muss man sie haben und lieben.  
(*Johann Wolfgang von Goethe*)

Erst wenn man eigene Kinder hat, weiß man, wie groß die  
Liebe der Eltern war. (*japanisches Sprichwort*)

Der grundlegende Fehler von Vätern besteht darin, von  
ihren Kindern zu erwarten, dass sie ihnen Ehre machen.  
(*Bertrand Russell*)

Kinder müssen mit Erwachsenen sehr viel Nachsicht  
haben. (*Antoine de Saint-Exupéry*)

# Muster Geschäftskorrespondenz

## Muster Glückwünsche zur Geburt

Januar 2020

Lieber Bastian Kemper,  
ein bisschen haben wir ja alle mitgefiebert in den vergangenen Wochen.  
Jetzt ist der kleine Erdenbürger da und wir können uns vorstellen, dass Ihr  
Leben nun ganz neu organisiert werden muss. Vielleicht wird auch die eine oder  
andere durchwachte Nacht dabei sein. Aber wir sind sicher, dass die glück-  
lichen Stunden und die stolzen Momente stärker sind als alle Mühe!  
Im Namen aller Kolleginnen und Kollegen gratuliere ich Ihnen herzlich und  
wünsche auch Ihrer Frau alles Gute!

Eva Kornfeld

17. September 2020

Sehr geehrter Herr Kemper,  
wir freuen uns mit Ihnen über die Geburt Ihres Töchterchens. Wie wir  
gehört haben, ist alles gut verlaufen und die Kleine ist ebenso wie Ihre  
Frau wohlauf. Ein guter Grund, stolz und zufrieden zu sein!

Wir wünschen Ihnen und Ihrer Frau weiter alles Gute und viel  
Freude mit dem Nachwuchs!

Charlotte Licht

Wo Kinder sind, da ist ein goldenes Zeitalter.  
Novalis

Liebe Frau Neu,

auch Ihnen ist mit der Geburt Ihres Sohnes ein „goldenes Zeitalter“  
beschieden. Darüber freue ich mich sehr!  
Ich wünsche Ihnen, dem stolzen Vater, und vor allem auch dem  
kleinen Vinzenz alles erdenklich Gute!

Gerhard Wiedemann

## Glückwünsche zum Geburtstag

### Textbausteine »Geburtstag«

Ich gratuliere Ihnen ganz herzlich zum 50. Geburtstag.

Zu Ihrem *runden* Geburtstag wünsche ich Ihnen alles Gute.

Es wünscht Ihnen viel Glück und Gesundheit ...

Alles Gutes für die Zukunft wünscht ...

Wir freuen uns auf die weitere gute Zusammenarbeit!

Wir wünschen Ihnen ein schönes Fest!

### Zitate zum Geburtstag

Die ersten 40 Jahre unseres Lebens liefern den Text, die folgenden 30 den Kommentar dazu. (*Arthur Schopenhauer*)

Kummer, sei lahm! Sorge, sei blind! Es lebe das Geburtstagskind! (*Theodor Fontane*)

Es ist gut, wenn uns die verrinnende Zeit nicht als etwas erscheint, das uns verbraucht oder zerstört, sondern als etwas, das uns vollendet. (*Antoine de Saint-Exupéry*)

Alter ist eine herrliche Sache, wenn man nicht verlernt hat, was anfangen heißt. (*Martin Buber*)

Nicht die Jahre in unserem Leben zählen, sondern das Leben in unseren Jahren zählt. (*Adlai E. Stevenson*)

Es lebt nur der, der lebend sich am Leben freut. (*Menander*)

Jeder, der sich die Fähigkeit erhält, Schönes zu entdecken, wird nie alt werden. (*Franz Kafka*)

Wende dein Gesicht der Sonne zu, und du lässt die Schatten hinter dir. (*afrikanisches Sprichwort*)

Wer lange leben will, muss alt werden. (*unbekannter Autor*)

## ■ Muster Glückwünsche zum Geburtstag

Briefkopf

Frau  
Ines Martens  
im Hause

12. Mai 2020

### **Gratulation**

Liebe Frau Martens,

zu Ihrem 50. Geburtstag gratulieren wir Ihnen ganz herzlich!

Einen guten Teil der vergangenen 50 Jahre haben Sie in unserem Unternehmen verbracht, und wir danken Ihnen heute ganz herzlich dafür. Als Sie zu uns kamen, sah hier vieles noch ganz anders aus. Sie haben dazu beigetragen, der Firma ihr heutiges Gesicht zu geben. Als langjährige Mitarbeiterin sind Sie dabei immer auch ein Garant für Kontinuität gewesen, ohne dass Sie sich sinnvollen Neuerungen verschlossen hätten – gerade auch in der Zeit der Umstrukturierung.

Auf die weitere Zusammenarbeit freuen wir uns sehr!

*Ralf Kabel*

## Muster Glückwünsche zum Geburtstag

Briefkopf

Dietlind Gerlach  
Uhlandstraße 37  
63477 Maintal-Bischofsheim

27. August 2020

**Herzlichen Glückwunsch zum Geburtstag!**

Sehr geehrte Frau Gerlach,

zu Ihrem runden Geburtstag gratuliere ich Ihnen ganz herzlich!

Seit vielen Jahren verbinden uns eine intensive Geschäftsbeziehung und manche anregende Gespräche über das Geschäftliche hinaus. Vor allem von Ihren interessanten Reiseerlebnissen bin ich immer wieder fasziniert und auch schon zu eigenen Fahrten inspiriert worden.

Weil man auf Reisen ja nie so genau weiß, wie das Wetter sein wird, und zugleich der Koffer nie groß genug ist, soll Ihnen das leichte Wolltuch ein unauffälliger und doch zuverlässig wärmender Begleiter sein.

Ich wünsche Ihnen weiter Gesundheit, Zufriedenheit und schöne Reisen

*Ihre  
Marisa Mollenhauer*

# Muster Geschäftskorrespondenz

## Muster Glückwünsche zum Geburtstag

Briefkopf

Herrn  
Bernd Birkemayer

22. November 2020

Lieber Herr Birkemayer,

zu Ihrem 60. Geburtstag wünscht Ihnen die Belegschaft der Versandabteilung alles Gute!

Als unser Qualitätsbeauftragter sehen Sie uns nun schon seit sieben Jahren auf die Finger und sorgen dafür, dass wir ordentliche Arbeit abliefern. Das ist manchmal unbequem – aber nie unnütz! Wir sind sicher, dass sich ohne Ihre Unerbittlichkeit schon längst so manche Nachlässigkeit eingeschlichen hätte.

Ihre Frau hat uns verraten, dass auch Sie nicht ohne Fehler sind. Damit Sie in Zukunft nicht mehr verschlafen und ohne Hektik das Haus verlassen können, schenken wir Ihnen diesen unfehlbaren Wecker.

Wir freuen uns darauf, weiterhin pünktlich von Ihnen angespornt zu werden

*Bernd Eilers Marion Starkefeld Nina Schütte Harry Röder*

*Ingo Mertiny Sabire Bauer Uwe Nitz*

## ■ Muster Glückwünsche zum Geburtstag

Briefkopf

Herrn  
Heinrich Nathusius  
Flensburger Straße 224  
24837 Schleswig

9. Januar 2020

Lieber Herr Nathusius,

zu Ihrem 80. Geburtstag übermittle ich die Glückwünsche der gesamten Firma.

Wir danken Ihnen für die vielen Jahre, in denen Sie Ihre Arbeitskraft unserem Unternehmen zur Verfügung gestellt haben, und freuen uns, dass Sie Ihren Ruhestand bei guter Gesundheit genießen können.

Auch wenn nur noch einige Ihrer damals „ganz jungen“ Kollegen hier arbeiten – vielleicht wäre es für Sie doch interessant, das aktuelle Gesicht Ihrer alten Arbeitsstelle wieder einmal zu sehen? Wenn Sie mögen, können Sie jederzeit einmal hereinschauen. Wir würden uns freuen!

*Inge Klein*  
Inge Klein  
Personalabteilung

# Muster Geschäftskorrespondenz

## ■ Muster Glückwünsche zum Geburtstag englisch

Happy birthday, Mr. Roberts!

We wish you all the best.

*Gerd Flach*

Imlex Transport

Gerd Flach

Dear Ms. Bean,

Congratulations on your birthday! I hope that all your years to come will be happy.

I am sending you a little gift as a token of appreciation, which I hope you will enjoy.

Sincerely yours,

*Berit Söderbaum*

Berit Söderbaum

Dear John,

Accept our sincere congratulations on your marriage. We heard of it by your colleague Mary.

We want for you to be happy.

From us all, we wish you all the best in life!

Sincerely,

*Werner Bauer*

Werner Bauer

## Glückwünsche zur Hochzeit

### Textbausteine »Hochzeit«

Herzlichen Glückwunsch zu Ihrer Hochzeit!

Zu Ihrer Vermählung gratulieren wir ganz herzlich.

Ich wünsche Ihnen alles Gute für die Zukunft und dass viele Ihrer gemeinsamen Wünsche in Erfüllung gehen.

Eine glückliche Ehe wünscht Ihnen von Herzen ...

Viele glückliche gemeinsame Jahre wünschen Ihnen ...

### Zitate zur Hochzeit

Die Liebe ist der Stoff, den die Natur gewebt und die Fantasie bestickt hat. (*Voltaire*)

Da, wo die Herzen weit sind, da ist das Haus nicht zu eng. (*Johann Wolfgang von Goethe*)

Das eigene Glück kann man nur multiplizieren, wenn man es teilt. (*Albert Schweitzer*)

Der Mensch allein ist unvollkommen. Er braucht einen zweiten, um glücklich zu sein. (*Blaise Pascal*)

# Muster Geschäftskorrespondenz

## Muster Glückwünsche zur Hochzeit

Potsdam, 10. Dezember 2020

Sehr geehrte Braut, sehr geehrter Bräutigam,  
ich freue mich, dass Sie jetzt gemeinsam in die Zukunft gehen!  
Eine glückliche Ehe wünscht Ihnen von Herzen

Ihr  
Hermann Bauer

Das eigene Glück kann man nur multiplizieren, wenn man es teilt.  
Albert Schweitzer

Liebes Brautpaar,

die Worte des Friedensnobelpreisträgers Albert Schweitzer scheinen mir ein guter  
Wahlspruch für eine Ehe zu sein. Aber auch über die Ehe hinaus teilt sich das Glück  
einer harmonischen Beziehung an die Umwelt mit. Deshalb freue ich mich heute ganz  
besonders mit Ihnen.

Alles Gute für eine glückliche Zukunft!

Augsburg, 18. Juli 2020

Niko Schäfer

Riesa, 29. April 2020

Liebe Frau Hildesheimer, lieber Herr Hildesheimer,

die Bekanntgabe Ihrer Hochzeit hat mich sehr gefreut. Dass Sie Ihre Partnerschaft  
auf diese Weise bekräftigen, ist ein Signal, das auch auf all diejenigen wirkt, die in  
der Routine des Alltags den Wert von Beständigkeit, Zuverlässigkeit und Liebe zu  
vergessen drohen.

Viel Glück wünscht Ihnen von Herzen

Hans Hansen  
Hans Hansen  
Geschäftsführer

### Bestandene Prüfung

Eine bestandene Prüfung zeugt immer von einem zielstrebigem Verhalten eines Mitarbeiters. Insbesondere auch höher qualifizierende Abschlüsse sind – zum Beispiel neben einer Vollzeitbeschäftigung – meist nur mit großem persönlichen Einsatz und Verzicht auf Freizeit zu erreichen. Entsprechend sollte der Erfolg vom Arbeitgeber auch gewürdigt werden.

Das sollten Sie bei Glückwünschen zur bestandenen Prüfung beachten:

- Gratulieren Sie dem Mitarbeiter zu seinem Erfolg.
- Bezeugen Sie Ihre Hochachtung vor den erbrachten Anstrengungen.
- Heben Sie die Besonderheit der Leistung hervor.
- Drücken Sie den Stolz Ihres Unternehmens auf den Mitarbeiter aus.
- Formulieren Sie die Hoffnung auf die weitere Mitarbeit des Betreffenden.
- Wünschen Sie dem Mitarbeiter auch für die Zukunft alles Gute und Erfolg.

#### Textbausteine »bestandene Prüfung«

Herzlichen Glückwunsch zur bestandenen Prüfung.

Ihrem Erfolg gilt unsere ganze Hochachtung.

Wir sind beeindruckt von Ihren Fähigkeiten, Ihrem Fleiß und Ihrem Durchhaltevermögen.

Wir hoffen, in unserem Betrieb noch lange von Ihrer Kompetenz profitieren zu dürfen.

Wir sind stolz, einen Mitarbeiter wie Sie in unserer Belegschaft zu haben.

## ■ Muster Glückwünsche zur bestandenen Prüfung

Briefkopf

Postanschrift des Absenders

---

Herrn  
Stephan Iwanic

11. August 2020

### **Glückwünsche zur Meisterprüfung!**

Sehr geehrter Herr Iwanic,

Sie haben Ihre Prüfung zum Elektromeister mit Erfolg bestanden. Dafür gilt Ihnen unsere ganze Hochachtung. Wir wissen, dass es sehr viel persönliche Disziplin und Ausdauer erfordert, neben der Berufstätigkeit eine derart anspruchsvolle Weiterbildung zu absolvieren. Von Ihrer erweiterten Qualifikation profitiert nicht zuletzt auch unsere Firma – unsere Anerkennung dafür möchten wir mit dem beigelegten Geschenk zum Ausdruck bringen.

Mit den besten Wünschen

*Hans-Peter Graichen*  
Hans-Peter Graichen

## Muster Glückwünsche zur bestandenen Prüfung

Briefkopf

Postanschrift des Absenders

---

Herrn  
Frank Steiger

Juli 2020

**Glückwünsche zur Meisterprüfung!**

Sehr geehrter Herr Steiger,

nach bestandener Meisterprüfung werden neue und größere Aufgaben auf Sie zukommen. Wir freuen uns, dass Sie diese übernehmen wollen!

Unser Unternehmen ist auf tatkräftige Mitarbeiter wie Sie angewiesen, wenn wir unsere Marktstellung auch in Zukunft behaupten wollen. Nur durch gemeinsame Anstrengungen können wir unsere Ziele erreichen.

Sie kennen unser Unternehmen nun seit acht Jahren. Während dieser Zeit haben wir Ihre Zuverlässigkeit und Sorgfalt schätzen gelernt. Wir sind sicher, auch für Ihren neuen Arbeitsbereich werden Sie sich mit dem gleichen Engagement einsetzen wie bisher.

Wir gratulieren Ihnen von Herzen zur bestandenen Meisterprüfung und wünschen Ihnen für die künftigen Aufgaben Glück und Erfolg!

*Jost Klinger*  
Jost Klinger  
Personalleiter

## Glückwünsche zum Dienst- oder Firmenjubiläum

### Textbausteine »Dienst- oder Firmenjubiläum«

Vielen Dank für 25 Jahre Engagement in unserem Unternehmen.

Heute sind Sie genau 25 Jahre bei uns!

Herzlichen Glückwunsch zum *zehnjährigen* Jubiläum.

Wir freuen uns auf die weitere gute Zusammenarbeit!

Wir danken Ihnen dafür ganz herzlich und freuen uns auf die weitere Zusammenarbeit.

Wir wünschen Ihnen für die Zukunft alles Gute!

## Zitate zum Dienst- oder Firmenjubiläum

Das Holz ist gut – wenn es zum richtigen Zimmermann kommt. (*deutsches Sprichwort*)

Man ist viel wert in der Welt, wenn man sein Fach versteht! (*Adolph Freiherr von Knigge*)

■ Muster Glückwünsche zum Dienst- oder Firmenjubiläum

Berlin, 1. Oktober 2020

Lieber Dragan,

25 Jahre arbeitest Du nun schon hier!  
Wir bedanken uns für Deine Kollegialität, die netten Gespräche,  
Deine Hilfe mit Rat und Tat und auch für manche heitere  
Kaffee-Pause.

Birgit Hanne Dieter Simon Norbert Anja

Solingen, 1. März 2020

Liebe Susi,

zehn Jahre hast Du hier geschafft,  
mit Fleiß und Schweiß und Nervenkraft.  
Dass wir Dich haben, ist ein Segen,  
dafür nimm unsern Dank entgegen.  
Wir alle sind heute mit Dir froh  
und rufen ganz laut: „Weiter so!“

Alles Gute für die Zukunft wünscht die Versandabteilung!

## ■ Muster Glückwünsche zum Dienst- oder Firmenjubiläum

Briefkopf

Frau  
Iris Schneider

Hamel, 15. April 2020

Sehr geehrte Frau Schneider,

am 15. Mai 2020 werden Sie 25 Jahre Mitarbeiterin unseres Unternehmens gewesen sein. Sie haben die Entwicklung unseres Unternehmens miterlebt, vor allem aber auch mitgestaltet. Dafür wollen wir Ihnen im Rahmen einer kleinen Feier herzlich danken. Deshalb laden wir Sie, Ihre Familie und die Kollegen Ihrer Abteilung

**am 15. Mai 2020 um 16 Uhr**

in den Besprechungsraum unseres Verwaltungszentrums ein.

Wir danken Ihnen schon an dieser Stelle ganz herzlich für die geleistete Arbeit und freuen uns auf die weitere Zusammenarbeit.

*Bettina Heuer*  
Bettina Heuer

## Muster Glückwünsche zum Dienst- oder Firmenjubiläum

Briefkopf

Herrn  
Dipl.-Ing. Ferdinand Walter

30. September 2020

**Zum Jubiläum die herzlichsten Glückwünsche!**

Sehr geehrter Herr Walter,

seit nun 25 Jahren arbeiten Sie in unserem Unternehmen an verantwortlicher Stelle. Durch überragende Einsatzbereitschaft konnten Sie die Entwicklung der Dehmer KG maßgeblich mit beeinflussen. Was aus unserer gemeinsamen Leistung während dieses Vierteljahrhunderts entstanden ist, darauf dürfen wir – und Sie! – stolz sein. Viele wesentliche Erneuerungen beruhen auf Ihrem Ideenreichtum und Ihrer Weitsicht. So war die Dehmer KG den wechselnden Anforderungen des Marktes stets gewachsen. Für das konstruktive Engagement sind wir Ihnen sehr dankbar. Sie in unserer Mitte zu wissen, ist uns eine große Freude.

Auf eine weiterhin erfolgreiche Zusammenarbeit!

Mit besten Wünschen

*Rolf Ortenau*  
Rolf Ortenau, Geschäftsführer

# Muster Geschäftskorrespondenz

## ■ Muster Glückwünsche zum Dienst- oder Firmenjubiläum

Briefkopf

Postanschrift des Absenders

---

Herrn  
Till Zimmermann

31. März 2020

Lieber Herr Zimmermann,

heute sind Sie genau 10 Jahre bei uns!

Ich kann mich noch sehr gut daran erinnern, wie Sie als junger Berufsanfänger in unsere Firma gekommen sind. Damals bestand unsere Entwicklungsabteilung noch aus einem einzigen Schreibtisch – der stand in der Schlosserwerkstatt.

Wenn diese Abteilung heute auf zehn Vollzeitstellen angewachsen ist, so liegt das nicht zuletzt auch an Ihren Ideen und Ihrem Organisationstalent. Nicht umsonst ist Ihr Lieblingspruch „Da kann man mehr draus machen“ zu einem geflügelten Wort in unserer Firma geworden.

Ich hoffe, dass Sie an unserem Geschenk Spaß haben. Ich freue mich auf die weitere Zusammenarbeit und noch möglichst viele von Ihnen – manchmal ja durchaus unkonventionellen – Anregungen.

*Ihre Gisela Viehbrandt*  
Geschäftsführerin

## Muster Glückwünsche zum Dienst- oder Firmenjubiläum

Briefkopf

Herrn  
Heiko Samstag  
Prokat GmbH  
Ulrichstraße 77  
70182 Stuttgart

Freising, im Juni 2020

Sehr geehrter Herr Samstag,

herzlichen Glückwunsch zum 25-jährigen Bestehen Ihres Unternehmens. Es muss ein ganz besonderes Gefühl für Sie sein, auf die gute Entwicklung Ihrer Firma zurückzublicken. Für Freude und Stolz haben Sie jedenfalls allen Anlass: Ihr Erfolg liegt nicht nur in der hervorragenden Qualität Ihrer Produkte, sondern sicher auch in der großen Kundenfreundlichkeit Ihrer Firma begründet.

Wir bedanken uns für die hervorragende Zusammenarbeit in den vergangenen Jahren und wünschen Ihnen, dass der Erfolg Ihnen auch in Zukunft treu bleibt.

Herzliche Grüße

*Ihre Gesa Sommer*  
Gesa Sommer  
Bodenhoff & Sommer KG, Freising

## ■ Glückwünsche zum Eintritt in den Ruhestand

Der Eintritt in den Ruhestand ist für die meisten Menschen ein bedeutender Einschnitt im Leben. Mit der Vorfreude auf mehr Freizeit mischt sich bei vielen ein Gefühl der Unsicherheit oder des Verlustes, denn die Berufstätigkeit nimmt nicht nur einen Großteil der Lebenszeit in Anspruch, sondern sie prägt oft darüber hinaus auch das Selbstbild des Arbeitnehmers. Der Wegfall der Berufstätigkeit bedeutet für manchen auch einen Verlust an Selbstwertgefühl. Umso einfühlsamer sollten Sie die Worte für den Abschied wählen.

## ■ Das sollten Sie bei der Formulierung von Glückwünschen für den Ruhestand beachten:

- Sprechen Sie Ihre Glückwünsche für das lange und erfolgreiche Berufsleben aus.
- Bemühen Sie sich um eine individuelle Würdigung, die über das Floskelhafte hinausgeht.
- Beschränken Sie Ihre Würdigung nicht nur auf die berufliche Funktion, sondern drücken Sie auch Ihre Wertschätzung der Person aus.
- Schreiben Sie, dass die Verabschiedung auch einen Verlust für Ihr Unternehmen bedeutet.
- Wünschen Sie Glück und Gesundheit für die Zukunft.

### Textbausteine »Eintritt in den Ruhestand«

Zu Ihrem langen und erfolgreichen Berufsleben gratulieren wir Ihnen ganz herzlich.

Sie werden uns fehlen!

Es wird einige Zeit dauern, bis die Lücke geschlossen sein wird, die Sie hinterlassen.

Wir hoffen, dass Sie Ihre neu gewonnene freie Zeit in vollen Zügen genießen.

Wir wünschen Ihnen viel Glück und Gesundheit.

Alles Gutes für die Zukunft!

## Muster Glückwünsche zum Eintritt in den Ruhestand

Briefkopf

Herrn  
Herbert Steuber

29. Juni 2020

Sehr geehrter Herr Steuber,

Sie werden uns fehlen! Als Verkaufsleiter haben Sie ein gutes Jahrzehnt unsere Produkte mit Geschick auf dem Markt platziert. Ihre Erfolge lassen sich an unseren Bilanzen ablesen.

Dass wir sehr gern mit Ihnen gearbeitet haben, liegt freilich nicht allein an den erfreulichen Umsätzen. Ihre Integrität, die von Mitarbeitern und Kunden gleichermaßen gelobt wurde, machte Sie zu einem verlässlichen Partner.

Wir danken Ihnen für die Arbeit, die Sie im Dienst der Intell GmbH geleistet haben, und wünschen Ihnen für den Ruhestand alles Gute!

Mit freundlichen Grüßen

*Johannes Offermann*  
Johannes Offermann  
Intell GmbH

## ■ Muster Glückwünsche zum Ruhestand

Briefkopf

Frau  
Annelie Langer

Herschberg, 30. Juni 2020

Sehr geehrte Frau Langer,

wir bedauern sehr, dass Sie in den Ruhestand gehen. Wir hätten Sie, Ihr Wissen und Ihre Erfahrung noch viele Jahre brauchen können. Selbstverständlich gönnen wir Ihnen aber dennoch den verdienten Rückzug aus dem Geschäftsleben von ganzem Herzen.

Sie haben während Ihrer Tätigkeit einen erheblichen Beitrag zum Gedeihen unserer Firma geleistet. Ihre mitreißende Energie und außerordentliche Gestaltungskraft werden uns sehr fehlen.

Wir schulden Ihnen Dank!

Mit den besten Wünschen für die Zukunft

*Ihr Sebastian Groß*  
Sebastian Groß  
Meyer-Werke AG, Herschberg

Weihnachtsgrüße pflegen die Geschäftsbeziehung und können auch dazu dienen, die eigene Firma wieder in Erinnerung zu bringen.

### ■ Grüße zu Weihnachten und Neujahr

Damit sich Ihre Grüße von der Masse abheben, kann es sinnvoll sein, eigene Karten zu entwerfen und drucken zu lassen – das ist meist auch schon bei geringen Stückzahlen bezahlbar. Diese Karten können Sie mit eingedruckten Weihnachtswünschen versehen, die dann nur noch unterschrieben werden müssen und die bei Bedarf mit persönlichen Zusätzen versehen werden können. Insbesondere bei wichtigen Kontakten sollten Sie den Empfänger seine besondere Bedeutung durch einen handgeschriebenen, persönlich formulierten Zusatz spüren lassen. Hier können Sie an Ereignisse des vergangenen Jahres erinnern, konkrete Wünsche für das kommende Jahr aussprechen oder auch Grüße an Angehörige entrichten.

Kleine Geschenke können in einem gesonderten Schreiben kommentiert werden, in denen Sie zum Beispiel erläutern, warum Sie sich für ein bestimmtes Geschenk entschieden haben – gegebenenfalls auch, warum Sie auf Geschenke verzichten und stattdessen eine Spende an eine gemeinnützige Organisation gemacht haben.

### ■ Das sollten Sie bei Weihnachtsgrüßen beachten:

- Verschicken Sie Ihre Post rechtzeitig – vor Weihnachten müssen Sie mit längeren Postwegen rechnen.
- Verzichten Sie auf Adressaufkleber.
- Verwenden Sie Briefmarken anstelle der automatischen Frankierung.
- Besser als die unpersönliche Anrede »Liebe Geschäftsfreunde« ist die – möglichst handgeschriebene – Anrede mit dem Namen.
- Unterzeichnen Sie handschriftlich – wenn die Weihnachtskarte von der ganzen Abteilung kommt, dann sollten nur diejenigen Mitarbeiter unterschrieben, die der Adressat tatsächlich kennt.

## Textbausteine »Weihnachten und Neujahr«

Herzliche Grüße zum Weihnachtsfest und alles Gute für das neue Jahr!

Ein frohes Weihnachtsfest und ein gutes neues Jahr wünscht Ihnen ...

Frohe Weihnachten und einen guten Rutsch ins neue Jahr!

Ein besinnliches Weihnachtsfest im Kreis der Familie und einen schönen Ausklang des Jahres wünschen ...

Wir danken für die gute Zusammenarbeit und Ihr Vertrauen und wünschen Ihnen einen erholsamen Jahresausklang.

Wir freuen uns auf die weitere gute Zusammenarbeit im neuen Jahr und wünschen Ihnen alles Gute!

Ein frohes Weihnachtsfest und ein gesundes, glückliches neues Jahr wünscht ...

## Zitate zu Weihnachten und Neujahr

In der Heiligen Nacht tritt man gern einmal aus der Tür und steht allein unter dem Himmel, nur um zu spüren, wie still es ist, wie alles den Atem anhält, um auf das Wunder zu warten. (*Heinrich Waggerl*)

»Wird's besser? Wird's schlimmer?« / fragt man alljährlich. / Seien wir ehrlich: / Leben ist immer / lebensgefährlich. (*Erich Kästner*)

Es gibt bereits alle guten Vorsätze, wir brauchen sie nur noch anzuwenden. (*Blaise Pascal*)

Erst in der letzten Minute des Jahres merkt man, wie viele Tage ein Jahr hat! (*Carlo Schmid*)

## Muster Weihnachtsgrüße

Bonn, im Dezember 2020

Sehr geehrte Kunden und Geschäftsfreunde,

herzliche Grüße zum Weihnachtsfest und alles Gute für das neue Jahr! Als kleinen Dank für die gute Zusammenarbeit im vergangenen Jahr senden wir Ihnen diese Auswahl weihnachtlicher Pralinen. Sie sind von Konditormeister Threch aus Königswinter ohne künstliche Zusatzstoffe handgefertigt und scheinen uns geeignet, Ihnen die Feiertage zu versüßen.

Ihnen und Ihrer Familie wünschen wir frohe Festtage!

*Jens Wilkes*  
Jens Wilkes  
Koppermann Bürobedarf GmbH

Bonn, im Dezember 2020

*Sehr geehrte Frau Sollmann,*

herzliche Grüße zum Weihnachtsfest und alles Gute für das neue Jahr! Anstelle der üblichen Weihnachtsgeschenke haben wir in diesem Jahr dem Verein „Hilfe in der Not“ eine Geldspende zukommen lassen. Der Verein kümmert sich seit Jahrzehnten erfolgreich vor allem um in Not geratene Kinder. Wir glauben, auch in Ihrem Sinne zu handeln, wenn wir auf diese Weise die Arbeit des Vereins unterstützen.

Ihnen und Ihrer Familie wünschen wir frohe Festtage!

*Clemens Schubert*

# Muster Geschäftskorrespondenz

## Muster Weihnachtsgrüße

December 2020

*Dear Mr. Brown,  
May we wish you and your staff a Happy Christmas and a  
Prosperous New Year.  
Yours sincerely,  
Olaf Fischer  
Olaf Fischer  
Datajob Int., Hamburg*

Ein frohes Weihnachtsfest und ein gesundes, glückliches  
Jahr 2021 wünscht Ihnen

Groß Elektrogeräte

*Thomas Groß*  
Thomas Groß

Sehr geehrte Frau Beier,

vielen Dank für die vertrauensvolle und inspirierende  
Zusammenarbeit im vergangenen Jahr! Ich würde mich  
freuen, wenn wir bald mit neuen gemeinsamen Projekten  
daran anknüpfen könnten.

*Ihr Thomas Groß*  
Groß Elektrogeräte

## Hotelbuchungen

Sie können Ihre Buchungsbestätigung direkt handschriftlich auf dem Angebot des Hotels vermerken und zurückfaxen – das spart Arbeit.

Für die Planung von Geschäftsreisen, Messen und Konferenzen müssen Hotelzimmer und Tagungsräume meist weit im Voraus reserviert werden. In der Regel werden Sie den Kontakt zu den Hotels zunächst per Telefon oder über die Eingabemaske einer Internet-Seite aufnehmen. Die Bestätigung einer Buchung und der ausgehandelten Konditionen sollte aber immer schriftlich erfolgen. Dabei sollten alle wesentlichen Bedingungen noch einmal aufgezählt werden.

Das sollten Sie bei einer Hotelbuchung beachten:

- Nennen Sie das Datum der gewünschten Übernachtung(en); um Missverständnisse zu vermeiden, nennen Sie auch die Anzahl der Übernachtungen.
- Sagen Sie, für wie viele Personen Sie das oder die Zimmer brauchen.
- Nennen Sie Sonderwünsche, wie Zustellbetten oder Balkon etc.
- Führen Sie den vereinbarten Preis und die Leistungen auf.
- Klären Sie die Bedingungen, falls Sie von der Buchung zurücktreten müssen.
- Bitten Sie um eine schriftliche Buchungsbestätigung.

### Textbausteine »Hotelbuchungen«

Bitte buchen Sie für uns 14 Einzelzimmer für drei Übernachtungen. Anreise: 23. April, Abreise: 26. April 2020.

Bitte reservieren Sie uns Ihren Gartensaal für 30 Personen am 23. April 2020 von 8 bis 18 Uhr.

Für die Einzelzimmer berechnen Sie uns bei Buchung von mindestens 10 Zimmern 59 € pro Person, inklusive Frühstück.

Welche Bedingungen gelten für den Rücktritt von der Buchung oder für den Fall, dass das bestellte Kontingent nicht ausgeschöpft wird?

Bitte schicken Sie mir eine schriftliche Bestätigung meiner Buchung.

## Muster Hotelbuchung

### Briefkopf

Postanschrift des Absenders

---

Hotel  
Heidelberger Hof  
Frau Svetlana Stötzner  
Büdinger Straße 33  
61118 Bad Vilbel

Ihr Zeichen:  
Ihre Nachricht vom:  
Unser Zeichen: Kä-bor  
Unsere Nachricht vom:

Name: Bernd Kästner  
Telefon: 0511 8765-433  
Telefax: 0511 8765-430  
E-Mail: personal@voss.com

Datum: 27.10.2020

### Reservierung

Sehr geehrte Frau Stötzner,

wie eben telefonisch besprochen, möchten wir hiermit verbindlich reservieren:

Clubraum „Siena“ für 70–80 Personen am 24. November 2020 von 10 bis 16 Uhr zum Preis von 30 Euro pro Person. Im Preis inbegriffen sind Tee, Kaffee und Mineralwasser nach Bedarf.

Mit freundlichen Grüßen

*Bernd Kaiser*  
Bernd Kaiser  
Personalreferent

Geschäftsangaben

## Muster Hotelbuchung

Briefkopf

Postanschrift des Absenders

Herrn  
Björn Sickensen  
Landhotel Buchenhain  
Außerhalb 45  
52134 Herzogenrath

Ihr Zeichen, Ihre Nachricht vom

Unser Zeichen, unsere Nachricht vom

Telefon, Name

Datum

Cb-ch

-887, Brenningkmeier

2020-03-21

### Reservierungsbestätigung

Sehr geehrter Herr Sickensen,

hiermit bestätige ich meine gestrige telefonische Reservierung für unsere Seminare:

jeweils 20 Einzelzimmer und ein Schulungsraum für 20 Personen

am 14./15. Mai 2020

am 27./28. Juni 2020

am 1./2. September 2020

Für den Aufbau steht der Schulungsraum jeweils am ersten Seminartag ab 7 Uhr zur Verfügung. Vereinbart ist, dass die angegebene Zimmerzahl zunächst als Kontingent aufzufassen ist; die konkreten Buchungen teilen wir Ihnen spätestens fünf Tage vor Seminarbeginn mit.

Mit freundlichen Grüßen

*Christa Brenningkmeier*  
Christa Brenningkmeier

Geschäftsangaben

## Muster Hotelbuchung

### Briefkopf

Postanschrift des Absenders

---

Frau  
Valeska Silberberg  
Hotel C7  
Donnersbergring 289  
71034 Böblingen

Ihr Zeichen, Ihre Nachricht vom  
Si-hh

Unser Zeichen, unsere Nachricht vom      Telefon, Name  
Telefonat vom 2020-07-12 -12, Gaby Blast

Datum  
2020-07-13

### Reservierungsbestätigung

Sehr geehrte Frau Silberberg,

ich freue mich, Ihnen folgende Reservierung zu bestätigen:

4 Einzelzimmer zum Sonderpreis von 99,- EUR pro Person und Tag inklusive Frühstück

Anreise: 27.07.2020

Abreise: 28.07.2020

Tagungsraum für 24 Personen am 27.07.2020 von 10.00 bis 20.00 Uhr

Bestuhlung: Block

Technik: Beamer, Stellwand und Flipchart

Erfrischungsgetränke, Kaffee und Gebäck nach Bedarf

Das Mittagessen wird von den Tagungsteilnehmern in Ihrem Restaurant à la carte und auf eigene Rechnung eingenommen.

Die Bereitstellungskosten für den Tagungsraum betragen 480,- EUR. Falls der Umsatz durch Übernachtung und Restaurantbestellungen unter 2 120,- EUR bleiben sollte, berechnen Sie von der Umsatzdifferenz 15 % als Raummiete.

Wir freuen uns schon auf den Aufenthalt in Ihrem Haus.

Mit freundlichen Grüßen

*Gaby Blast*  
Gaby Blast  
Public Relations

Geschäftsangaben

## Muster Hotelbuchung englisch

Briefkopf

Postanschrift des Absenders

The Regional Tourist Office  
 3 Virgin Road  
 CANTERBURY  
 CT1A 3AA  
 GROSSBRITANNIEN

Ihr Zeichen, Ihre Nachricht vom

Unser Zeichen, unsere Nachricht vom

Telefon, Name

Datum

Gg-bh

-707, Gernot Göbel

2020-12-09

Dear Sir or Madam,

**Request for hotel list and coach tours**

I'm organising our company outing for 20 people.

Please send me a list of local hotels and guest houses in the medium price range.

Please also send me details of local coach tours available during the last two weeks in January 2021.

Thanking you in advance,

Yours faithfully,

*Gernot Göbel*

Gernot Göbel

HR

Geschäftsangaben

# Muster Geschäftskorrespondenz

## Muster Hotelbuchung englisch

### Briefkopf

#### Postanschrift des Absenders

---

Little Borland Hotel  
2 Emerslade Road,  
Borland  
Mumbles  
SWANSEA  
SA3 4QN  
GROSSBRITANNIEN

Ihr Zeichen:

Ihre Nachricht vom:

Unser Zeichen: Gg-bh

Unsere Nachricht vom:

Name: Gernot Göbel

Telefon: 0049 54543 9828-771

Telefax: 0049 54543 9828-99

E-Mail: g.goebel@bergg.de

Datum: 2020-12-07

Dear Sir or Madam,

### Booking of rooms

I would like to book 1 double and 8 single rooms in your hotel for 5 nights.

We will be arriving on Monday, 24 January at approximately 16:30. Departure will be on Saturday, 29 January at 9:00.

There will be 1 couple, 2 single men and 6 single women.

At least two of the rooms should have a high speed internet connection.

The rate per room will be GBP 79 for bed and breakfast according to your tariff and rooming list. Please give me a short written confirmation.

I'm looking forward to staying at your hotel.

Yours sincerely,

*Gernot Göbel*  
Gernot Göbel  
HR

### Geschäftsangaben

## Kondolenzschreiben

Verfassen Sie Ihren Kondolenzbrief möglichst sofort, nachdem Sie von dem Trauerfall erfahren haben. Schreiben Sie am besten mit der Hand – aber nicht auf Geschäftspapier mit Bezugszeichenzeile oder Infoblock oder gar mit eingedruckter Bankverbindung. Wenn Sie kein solches Geschäftspapier haben, dann schreiben Sie auf neutralem Papier guter Qualität oder auf einer Karte. Wählen Sie keinesfalls einen Fensterumschlag und frankieren Sie mit einer Briefmarke. Verwenden Sie religiöse Zitate nur, wenn Sie sicher sein können, damit dem religiösen Empfinden des Verstorbenen oder der Angehörigen zu entsprechen. Versuchen Sie, in eigenen Worten Ihren persönlichen Verlust auszudrücken. Übertreiben Sie aber nicht. Verzichten Sie auf Floskeln wie »Zum Tode Ihres lieben Mannes«, wenn Sie nicht wissen, ob das der Beziehung gerecht wird.

Das sollten Sie bei Kondolenzschreiben beachten:

- Drücken Sie Ihr Beileid aus.
- Sagen Sie etwas über den Verstorbenen, über seine Bedeutung für die Firma. Erinnern Sie an sein Wesen oder an bestimmte gemeinsame Erlebnisse.
- Schreiben Sie, dass Sie das Andenken an den Verstorbenen bewahren werden (aber nur, falls Sie ihn kennen).
- Am Ende des Briefes können Sie trösten oder auch Ihre Hilfe anbieten.
- Unterzeichnen Sie mit Ihrem Namen, wenn Sie zum Verstorbenen und/oder den Hinterbliebenen in einer freundschaftlichen Beziehung standen/stehen. Unterschreiben Sie auch mit dem Firmennamen, wenn das nicht der Fall ist – die Angehörigen wissen sonst vielleicht nicht, mit wem Sie es zu tun haben. Kondolieren ein oder mehrere Repräsentanten des Unternehmens in dessen Auftrag, ohne einen direkten persönlichen Bezug zum Trauernden gehabt zu haben, sollten Sie

# Muster Geschäftskorrespondenz

den Kondolenzbrief mit den Namen und den dazugehörigen Funktionen unterschreiben.

- Auch wenn mehrere Personen schreiben, z. B. der Kollegenkreis, sollte jeder handschriftlich mit seinem Namen unterschreiben.

## Textbausteine »Kondolenzschreiben«

<b>Einleitung</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Gestern haben wir erfahren, dass <i>Ihr Mann</i> gestorben ist. Wir sind bestürzt.</li><li>■ Gerade hat uns <i>Frau Maier</i> vom Tod <i>Ihrer Frau</i> berichtet. Das muss ein großer Verlust für Sie sein.</li></ul>
<b>Ausdruck der Anteilnahme</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Zu dem schweren Verlust sprechen wir Ihnen und Ihrer Familie unsere Teilnahme aus.</li><li>■ Wir fühlen mit Ihnen.</li><li>■ Auch im Namen der Mitarbeiter spreche ich Ihnen unser herzliches Beileid aus.</li></ul>
<b>persönliche Wertschätzung</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Schreiben Sie hier etwas, was Sie mit dem Verstorbenen verbindet, was ihn für Sie / Ihre Firma unvergesslich macht.</li></ul>
<b>Andenken bewahren</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Wir werden diesen besonderen Menschen nicht vergessen.</li><li>■ <i>Ihr Mann</i> wird in unserer Firma noch lange vermisst werden.</li></ul>
<b>Trost und Hilfe</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Wenn wir in dieser schweren Zeit etwas für Sie tun können, rufen Sie uns bitte an.</li><li>■ Wir hoffen, dass Sie die schwere Zeit mit innerer Kraft bestehen werden.</li></ul>
<b>Grußformel</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Mit herzlicher Anteilnahme ...</li></ul>

Wer im Gedächtnis seiner Lieben lebt, der ist nicht tot, der ist nur fern; tot ist nur, wer vergessen wird.

(Immanuel Kant)

Das einzig Wichtige im Leben sind die Spuren von Liebe, die wir hinterlassen, wenn wir weggehen.

(Albert Schweitzer)

## ■ Zitate für Kondolenzschreiben

Je schöner und voller die Erinnerung, desto schwerer ist die Trennung. Aber die Dankbarkeit verwandelt die Erinnerung in eine stille Freude. Man trägt das vergangene Schöne nicht wie einen Stachel, sondern wie ein kostbares Geschenk in sich. (Dietrich Bonhoeffer)

Die Erinnerung ist das einzige Paradies, aus dem wir nicht vertrieben werden können. (Jean Paul)

## Muster Kondolenzschreiben

Adorf, im März 2020

Sehr geehrter Herr Bieri,

der plötzliche Tod Ihrer Frau macht uns sehr traurig. Wir möchten Ihnen unser Beileid aussprechen.

Ihre Frau war mehr als 20 Jahre bei uns beschäftigt. Ihr Engagement, ihre Ideen und ihre Zuverlässigkeit haben alle Kollegen hier sehr geschätzt. Sie fehlt uns schon jetzt. Wir trauern mit Ihnen um einen warmherzigen Menschen.

Die Belegschaft der Adorfer Baugesellschaft

Lübbenau, im Dezember 2020

Sehr geehrte Frau Gerber,

Sie haben Ihren Mann verloren. Dazu möchte ich Ihnen mein Mitgefühl aussprechen. Dass er nicht mehr unter uns weilt, ist mir noch immer unfassbar.

Jürgen Gerber war nicht nur ein zuverlässiger Mitarbeiter, sondern immer auch ein guter Ratgeber. Ich vermisse ihn sehr.

Ihr

Jürgen Holzer

Architekturbüro Holzer

## ■ Muster Kondolenzschreiben

Briefkopf

Kevin Müller  
Hauptstr. 42  
23744 Schönwalde a. B.

Dessau, im November 2020

Sehr geehrter Herr Müller,

heute Morgen erfuhr ich vom Tod Ihrer Frau. Ich möchte Ihnen – auch im Namen aller Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter – mein herzliches Beileid aussprechen.

Ich habe Ihre Frau, die eine langjährige Kundin unseres Hauses war, sehr geschätzt. Vor mehr als 15 Jahren lernte ich sie als Einkaufsleiterin der Firma Braade kennen. Schnell war ich beeindruckt von ihrer strukturierten Arbeitsweise und ihrem großen Fachwissen.

Auch in harten Verhandlungen behielt sie einen kühlen Kopf, Sinn für Fairness und Humor. Der Kontakt mit ihr war stets angenehm. Sie wird mir und meinen Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen fehlen.

Mit herzlicher Anteilnahme

*Brigitte Harding*

## Muster Kondolenzschreiben englisch

11 May 2020

Dear Mrs. Flanders,

It was a great shock to hear of the death of your husband.  
Mr. Flanders was always such a likeable person to meet.  
We would like to say how sorry we are.

With our deepest sympathies,

*Maria Bergner*      *Klaus Viehleck*

January 2020

Dear Mr. Dean,

I am very sorry to hear about the death of your son  
Richard.

Please accept my sincere condolences on the tragic  
loss of him.

You are in my thoughts and heart.

Heartfelt sympathy,

*Jennifer Förster*

# Muster Geschäftskorrespondenz

## Muster Kondolenzschreiben englisch

Briefkopf

Postanschrift des Absenders

---

Mrs Jane Cargoe  
Green House  
Hughes Lane  
Redglove Hill  
SUSSEX  
GROSSBRITANNIEN

January 2020

Dear Mrs Cargoe,

I would like to send you my deepest sympathies on your sad loss. It came as a great shock to hear of Dr Robinson's illness, and he will be greatly missed by everybody who knew him. He was an inspiring person.

I can only guess at your feelings. If there is anything I can do please do not hesitate to let me know.

With kindest regards,  
Yours sincerely,

*Bert Kaltenbeck*  
Bert Kaltenbeck

## Kündigungen

Eine Kündigung im juristischen Sinn ist die einseitige Beendigung eines Dauerschuldverhältnisses – das ist ein Schuldverhältnis, das auf einen fortlaufenden Leistungsaustausch gerichtet ist, wie zum Beispiel ein Abonnement, Miet- und Pachtverhältnis oder ein Dienstvertrag. Für eine Kündigungserklärung ist grundsätzlich keine besondere Form erforderlich. Ausnahmen sind aber das Arbeits- und Wohnraummietverhältnis, hier ist die Schriftform vorgeschrieben. Dennoch ist auch in jedem anderen Fall die Schriftform angeraten.

Eine Kündigung des Arbeitsvertrages ist nur dann rechtswirksam, wenn sie schriftlich und in Papierform erklärt wurde. E-Mail, Fax oder gar SMS gelten nicht als schriftlich.

### Kündigung eines Arbeitsvertrages

Kündigungsgründe müssen bei einer ordentlichen Kündigung nicht unbedingt mitgeteilt werden, außer wenn es im Tarifvertrag, in einer Betriebsvereinbarung oder einzelvertraglich vorgeschrieben worden ist.

Eine fristlose Kündigung muss durch die Nennung eines wichtigen Grundes begründet sein. Allerdings muss der Kündigungsgrund in der Kündigungserklärung nicht enthalten sein. Erst wenn etwa der Arbeitnehmer die Bekanntgabe der Kündigungsgründe verlangt, muss der Arbeitgeber diesem Verlangen unverzüglich schriftlich nachkommen. Meist einfacher: Führen Sie Ihre Kündigungsgründe schon im Kündigungsschreiben an und benennen Sie Zeugen oder legen Sie Beweismittel bei.

- Sagen Sie klar, dass und zu welchem Zeitpunkt das Arbeitsverhältnis enden soll. Bedingungen machen die Kündigung unwirksam (wie z. B.: »Wenn Sie Ihr Fehlverhalten nicht einstellen ....«).
- Eine Kündigung durch den Arbeitgeber muss von einem Bevollmächtigten (z. B. dem Geschäftsführer oder einem Prokuristen) von Hand unterschrieben werden. Eine automatische Unterschrift oder ein Unterschriftenstempel reichen nicht aus.
- Der Kündigende muss sicherstellen und eventuell auch später vor Gericht beweisen, dass die Kündigungserklä-

zung dem Arbeitnehmer beziehungsweise Arbeitgeber zugegangen ist. Am sichersten ist es daher, wenn er die Kündigung persönlich übergibt und sich den Erhalt schriftlich bestätigen lässt. Zumindest aber sollte die Kündigung per Einschreiben zugestellt werden, um den Zugang beweisen zu können.

- Sofern vorhanden, muss der Betriebsrat zu der Kündigung gehört werden. Die Erfüllung dieser Bedingung muss im Kündigungsschreiben erwähnt werden.

## Textbausteine »Kündigungen Arbeitsvertrag«

Hiermit kündige ich den mit Ihnen bestehenden Arbeitsvertrag fristgerecht zum ...

Der Betriebsrat ist gemäß § 102 Absatz 1 des Betriebsverfassungsgesetzes gehört worden.

Ich weise Sie darauf hin, dass es zur Sicherung Ihrer Ansprüche auf Arbeitslosengeld unerlässlich ist, dass Sie sich unverzüglich nach Zustellung der Kündigung persönlich bei der Agentur für Arbeit arbeitsuchend melden.

Bitte bestätigen Sie mit Ihrer Unterschrift auf der Kopie dieses Schreibens, dass Sie die Kündigung erhalten haben, und senden Sie uns diese bis zum 15. Juni 2020 unterschrieben zurück.

## Muster Kündigung Arbeitsvertrag

## Briefkopf

Postanschrift des Absenders

---

Herrn  
Franco Zipse  
Uferstraße 87  
80796 München

20. Januar 2020

Sehr geehrter Herr Zipse,

hiermit kündige ich Ihren seit 15.01.2019 bestehenden Arbeitsvertrag fristlos. Hilfsweise spreche ich gleichzeitig die fristgerechte Kündigung zum 31.03.2020 aus. Sollte die Frist nicht eingehalten worden sein, kündige ich das Arbeitsverhältnis Hilfsweise zum nächstmöglichen Termin.

Trotz zweimaliger Abmahnung (am 24.05.2019 und am 11.11.2019) haben Sie am 19.01.2020 an Ihrem Arbeitsplatz erneut Alkohol getrunken; das bezeugen Ihre Kollegen Frau Grüninger und Herr Flach. Damit haben Sie erneut gegen das betriebliche Alkoholverbot verstoßen. Ihr Verhalten macht eine Fortsetzung des Arbeitsverhältnisses für unsere Firma unzumutbar.

Der Betriebsrat ist gemäß § 102 Absatz 1 des Betriebsverfassungsgesetzes gehört worden. Ich weise Sie darauf hin, dass es zur Sicherung Ihrer Ansprüche auf Arbeitslosengeld unerlässlich ist, dass Sie sich unverzüglich nach Zustellung der Kündigung persönlich bei der Agentur für Arbeit arbeitsuchend melden.

Bitte bestätigen Sie mit der Kopie dieses Schreibens, dass Sie die Kündigung erhalten haben, und senden Sie diese bis zum 03. Februar 2020 unterschrieben an mich zurück.

*Ralf Matern*

Ralf Matern, Geschäftsführer

---

Ich bestätige, dass ich die Kündigung erhalten und zur Kenntnis genommen habe.

Datum      Unterschrift

Geschäftsangaben

## Muster Kündigung Arbeitsvertrag

Briefkopf

Postanschrift des Absenders

---

Herrn  
Max Reißler  
Gerhart-Hauptmann-Str. 12  
33100 Paderborn

Ihr Zeichen:

Ihre Nachricht vom:

Unser Zeichen: Hw-be

Unsere Nachricht vom:

Name: Helga Weidmann

Telefon: 040 67342-331

Telefax: 040 67342-300

E-Mail: weidmann@weidmann.com

Datum: 11.02.2020

### **Kündigung unseres Arbeitsvertrages vom 01.12.2019**

Sehr geehrter Herr Reißler,

hiermit kündige ich Ihr Arbeitsverhältnis während der Probezeit zum 25.02.2020.

Der Betriebsrat wurde ordnungsgemäß gehört.

Ich weise Sie darauf hin, dass Sie sich zur Sicherung Ihrer Ansprüche auf Arbeitslosengeld unverzüglich nach Zustellung der Kündigung persönlich bei der Agentur für Arbeit arbeitsuchend melden müssen.

Mit freundlichen Grüßen

*ppa. Mona Weidmann*  
Mona Weidmann

Geschäftsangaben

## Muster Kündigung Arbeitsvertrag

## Briefkopf

Postanschrift des Absenders

---

Einschreiben  
Frau  
Maxi Bergmann  
Am weißen Berg 3  
98617 Meiningen

Ihr Zeichen:  
Ihre Nachricht vom:  
Unser Zeichen: Cp-wk  
Unsere Nachricht vom:

Name: Christine Pfeiffer  
Telefon: 030 728472-554  
Telefax: 030 728472-100  
E-Mail: c.pfeiffer@elecelec.de

Datum: 12.04.2020

**Kündigung Ihres Arbeitsvertrages**

Sehr geehrte Frau Bergmann,

hiermit kündige ich Ihr seit dem 30. August 2009 bestehendes Arbeitsverhältnis fristgemäß zum 31. Juli 2020. Sollte die Kündigungsfrist wider Erwarten nicht gewahrt sein, kündige ich hilfsweise zum nächstzulässigen Termin.

Die Kündigung ist aus betriebsbedingten Gründen nötig. Unsere Branche war im vergangenen Jahr von einem erheblichen Auftragsrückgang betroffen, insbesondere in der Sparte Elektronik. Damit ist die Abteilung, in der Sie tätig sind, besonders betroffen; hier ist der Auftragseingang gegenüber dem Vorjahr um 30 Prozent zurückgegangen. Dadurch verringert sich der Mitarbeiterbedarf. Leider können wir Ihnen auch keine alternative Beschäftigung anbieten.

Der Betriebsrat wurde vor Ausspruch der Kündigung ordnungsgemäß gehört. Ich weise Sie darauf hin, dass Sie sich zur Sicherung Ihrer Ansprüche auf Arbeitslosengeld unverzüglich nach Zustellung der Kündigung persönlich bei der Agentur für Arbeit arbeits-suchend melden müssen.

Mit freundlichen Grüßen

*ppa. Christine Pfeiffer*  
Christine Pfeiffer  
Personalleiterin

Geschäftsangaben

Achten Sie darauf, die vertraglichen oder gesetzlichen Fristen einzuhalten. Wenn Sie sich bei den geltenden Fristen nicht sicher sind, kündigen Sie »zum nächstmöglichen Zeitpunkt«.

## ■ Kündigungen weiterer Verträge

Die Wirksamkeit einer Vertragskündigung auch von Versicherungsverträgen oder Abonnements ist an formale und materielle Voraussetzungen geknüpft, die die Verlässlichkeit vertraglicher Beziehungen garantieren sollen. Wichtig bei einer Kündigung ist die genaue Angabe aller relevanten Daten – insbesondere der Vertragsnummern und der Kündigungstermine.

## ■ Was ist bei einer Kündigung zu beachten?

- Nennen Sie in der Betreffzeile die Art der Kündigung (fristgerecht, außerordentlich etc.) und die Kunden- oder Versichertennummer.
- Kündigen Sie mit Angabe der Kündigungsfrist oder zum *nächstmöglichen Zeitpunkt*.
- Lassen Sie sich den Eingang der Kündigung schriftlich bestätigen oder schicken Sie die Kündigung per Einschreiben.

## Textbausteine »Kündigungen«

Ich kündige *den Mietvertrag vom 01.09.2009* fristgerecht zum 31.05.2020.

Versicherungsnummer 07/24/1.778316.9 – Kündigung (*in der Betreffzeile*)

Hiermit kündige ich *meine Mitgliedschaft im Technikerverband* fristgerecht zum 31.12.2020.

## Muster Kündigung Versicherung

Briefkopf

Postanschrift des Absenders

ABC-Versicherung  
Kreisstraße 8  
42399 Wuppertal

Ihr Zeichen, Ihre Nachricht vom

Unser Zeichen, unsere Nachricht vom  
Kk-eb

Telefon, Name

0721 4538-388, kk@kunkelwerke.de

Datum

31.10.2020

**Versicherung Nr. ERP 26-895563: Kündigung der Kfz-Versicherung**

Sehr geehrte Damen und Herren,

hiermit machen wir von unserem Recht auf Kündigung bis zum 30.11. Gebrauch und kündigen das Versicherungsverhältnis fristgerecht zum 31.12.2020. Schicken Sie uns bitte in den nächsten Tagen den Nachtrag zum Versicherungsschein, der die Vertragsbeendigung dokumentiert.

Mit freundlichen Grüßen

*Klaus Kunkel*  
Klaus Kunkel  
Geschäftsführer

Geschäftsangaben

## Muster Kündigung Versicherung

Briefkopf

Postanschrift des Absenders

---

ABC-Versicherung  
Kreisstraße 8  
42399 Wuppertal

Ihr Zeichen, Ihre Nachricht vom  
Ws-la, 17.10.2020

Unser Zeichen, unsere Nachricht vom  
Kk-eb

Telefon, Name  
0721 4538-388, kk@kunkelwerke.de

Datum  
31.10.2020

### Versicherung Nr. LVV-1704-95674: Kündigung

Sehr geehrte Damen und Herren,

hiermit mache ich von meinem Kündigungsrecht nach Beitragserhöhung innerhalb eines Monats nach Mitteilung Gebrauch und kündige das Versicherungsverhältnis fristgerecht zum Termin der Erhöhung. Den Nachtrag zum Versicherungsschein, der die Vertragsbeendigung dokumentiert, senden Sie mir bitte zu.

Für Ihre Bemühungen vielen Dank.

Mit freundlichen Grüßen

*Klaus Kunkel*  
Klaus Kunkel  
Geschäftsführer

Geschäftsangaben

## Mahnungen

Wenn Ihr Kunde nicht gezahlt hat, erinnern Sie zunächst neutral an die Zahlung des Betrages. Diese Zahlungserinnerung kann auch einfach eine Kopie der Rechnung sein.

Je nach Langmut des Lieferanten und der Wichtigkeit des Kunden mahnt man unterschiedlich oft: Manche Firmen schreiben vier bis fünf Mahnbriefe, bevor sie die Sache einem Anwalt übergeben.

Vermeiden Sie moralisierende Vorwürfe. Sagen Sie aber klipp und klar, was passiert, wenn der Kunde nicht zahlt.

Das sollte eine Zahlungserinnerung enthalten:

- in der Betreffzeile: Bezeichnung der gelieferten Ware oder der Dienstleistung
- freundliche Erinnerung mit Datum der Rechnung. Bedenken Sie: Es könnte auch ein Versehen Ihres Unternehmens sein, z. B. eine falsche Verbuchung

Das sollte eine Mahnung enthalten:

- in der Betreffzeile: die Bezeichnung der gelieferten Ware
- Rechnungsnummer, Datum und den Begriff *Mahnung*
- Datum der Zahlungserinnerung oder früherer Mahnungen, Datum der Rechnung, Fälligkeitstermin
- Aufforderung zur Zahlung
- neuer Zahlungstermin
- Hinweis auf Beantragung des Mahnbescheides, auf den Gerichtsweg oder auf die Rechtsabteilung

### Textbausteine »Zahlungserinnerung und Mahnung«

Für unsere Lieferung konnten wir noch keinen Zahlungseingang verbuchen.

Bislang ist das Geld bei uns nicht eingegangen.

Vielleicht haben Sie die Zahlung der Rechnung übersehen?

Bitte prüfen Sie, ob Sie die Zahlung veranlasst haben.

Vielleicht ist bei Ihnen oder bei uns ein Fehler passiert. Falls Sie noch nicht überwiesen haben sollten, veranlassen Sie dies bitte.

Sollte der Betrag nicht bis zum 20.05.2020 bei uns eingegangen sein, werden wir einen Mahnbescheid beantragen. Damit kommen weitere Kosten auf Sie zu.

Sollte der Betrag nicht bis zum 20.05.2020 bei uns eingegangen sein, werden wir ein Inkassobüro beauftragen. Das bedeutet für Sie erhebliche Kosten.

## Muster Zahlungserinnerung

### Briefkopf

Postanschrift des Absenders

Klaus Kaiser OHG  
Herrn Kaiser  
Hammurabiring 35  
92369 Sengenthal

Ihr Zeichen: Ek-sm  
Ihre Nachricht vom: 28.12.2019  
Unser Zeichen: Rs-kl  
Unsere Nachricht vom: 08.01.2020

Name:  
Telefon: 04729 88420-122  
Telefax: 04729 88420-200  
E-Mail: r.silch@carriere.com

Datum: 08.02.2020

### **Auftrag 789/2020 – Zahlungserinnerung Lieferung 5 Bürostühle „Komfort“ vom 08.01.2020**

Sehr geehrter Herr Kaiser,

für unsere Lieferung konnten wir noch keinen Zahlungseingang verbuchen.  
Bitte prüfen Sie, ob Sie die Zahlung schon veranlasst haben. Falls nicht, überweisen  
Sie den Betrag von 1 178,10 Euro bitte bis zum 15.02.2020 unter Angabe der Auftrags-  
nummer auf eines unserer unten genannten Konten.

Mit freundlichen Grüßen

*Rebekka Silch*  
Rebekka Silch

Geschäftsangaben

## Muster Mahnung

Briefkopf

Postanschrift des Absenders

Frau  
Petra Schliefen  
Merkurallee 75  
31029 Banteln

Ihr Zeichen:  
Ihre Nachricht vom:  
Unser Zeichen:  
Unsere Nachricht vom: 07.03.2020

Name: Frau Kalb  
Telefon: 05121 6655-4  
Telefax: 05121 6655-3  
E-Mail: Fiona.Kalb@Fahrrad-Reiss.de

Datum: 28.03.2020

**Mahnung**  
**Rechnungsnummer 1234/2019**

Sehr geehrte Frau Schliefen,

das Trekkingrad „Stadt & Land“ haben Sie am 29.11.2019 von uns pünktlich erhalten. In den vergangenen Monaten haben wir Sie bereits mehrfach an die Begleichung der Rechnung vom 30.11.2019 erinnert, die bis zum 15.01.2020 zahlbar war. Bislang ist das Geld bei uns nicht eingegangen.

Sollte der Betrag von 598,00 € inkl. MwSt. nicht bis zum 24.04.2020 auf unsere IBAN: DE84 2595 0130 0011 2332 34 bei der Sparkasse Hildesheim BIC: NOLADE 21HIK eintreffen, werden wir den Erlass eines Mahnbescheids beantragen. Damit werden weitere Kosten auf Sie zukommen.

Mit freundlichen Grüßen

*Fiona Kalb*  
Fiona Kalb

**Anlage**  
Rechnungskopie

Geschäftsangaben

# Muster Geschäftskorrespondenz

## Muster Mahnung englisch

Briefkopf

Postanschrift des Absenders

---

Mr Jun Mizuno  
Leefung Plastics Ltd  
78 Hennessy Road  
HONG KONG  
CHINA

Ihr Zeichen, Ihre Nachricht vom

Jm-hb

Unser Zeichen, unsere Nachricht vom

Nw-jh, 2020-03-01

Telefon, Name

-345, Norbert Würsching

Datum

2020-06-21

Dear Mr Mizuno

### Reminder letter

We have appreciated your business in the past and would like to keep you as a customer. However, the current balance of your account, 670 EUR, is now 120 days overdue.

We have sent two reminders requesting payment or an explanation for the delay. So far, we have had no response regarding the overdue balance.

Mr Mizuno, please do not jeopardise your fine credit record. Please notify us when we may expect payment.

We value our customers and make every effort to accomodate their needs. Please take care of this matter so we may restore your credit account.

Yours sincerely,

*Norbert Würsching*  
Norbert Würsching  
Credit Manager

Geschäftsangaben

### Mahnungen wegen Lieferverzug

Ein Lieferverzug liegt vor, wenn der Lieferant einen Liefertermin nicht einhält. Wichtig ist, dass dieser Liefertermin eindeutig zu bestimmen ist. Ist er nicht eindeutig bestimmt, so tritt der Verzug ein, wenn der Kunde schriftlich oder mündlich mahnt. Die schriftliche Form empfiehlt sich wegen der Beweiskraft. In der Mahnung setzt der Kunde eine Nachfrist. Diese Frist kann je nach Warenart und Branche unterschiedlich lang sein. Zu berücksichtigen ist die vorher vereinbarte Lieferzeit: War sie kurz, kann auch die Nachfrist kurz bemessen werden. Weiter sollten die Postlaufzeit der Mahnung und der Transportweg der Ware in die Frist einbezogen werden.

Das sollte die Mahnung wegen Lieferverzug enthalten:

- Datum der Bestellung, Nummer der Bestellung
- genaue Bezeichnung der bestellten Waren, Artikelnummer, Datum der Auftragsbestätigung
- den vereinbarten Liefertermin
- die Mitteilung, dass die Ware bisher nicht eingetroffen ist
- den Hinweis auf die Folgen, die der Lieferverzug für den Kunden hat
- eine angemessene Nachfrist, bis zu der die Lieferung spätestens zu erfolgen hat
- die Ankündigung von Konsequenzen, falls innerhalb der Nachfrist nicht geliefert wird (entweder: dass Sie vom Kaufvertrag nach Ablauf der Nachfrist zurücktreten – oder: dass Sie auf der Lieferung bestehen und Schadenersatz wegen verspäteter Lieferung verlangen werden)

#### Textbausteine »Mahnungen wegen Lieferverzug«

In Ihrer Auftragsbestätigung haben Sie als Liefertermin den 20.05.2020 zugesagt.

Die Ware ist bis heute nicht bei uns eingetroffen.

Bitte schicken Sie uns die Ware bis zum 24.06.2020

## Muster Mahnung wegen Lieferverzug

Briefkopf

Postanschrift des Absenders

Gebr. Schneider GmbH  
Herrn Schneider  
Zeppelinallee 70 – 72  
99330 Gräfenroda

Ihr Zeichen: Sn-ro  
Ihre Nachricht vom: 06.06.2020  
Unser Zeichen: Pc-do  
Unsere Nachricht vom:

Name: Herr Carstens  
Telefon: 0361 9876-543  
Telefax: 0361 9876-544  
E-Mail: Paul.Carstens@Schuett.com

Datum: 14.06.2020

**Unsere Bestellung vom 31.05.2020 über PVC-Rohre  
Ihre Auftragsbestätigung vom 06.06.2020**

Sehr geehrter Herr Schneider,

seit dem 08.06.2020 warten wir auf Ihre Lieferung von PVC-Rohren (Typ-Nr. 234/A).  
Unsere Lagerbestände sind aufgebraucht, sodass auch wir in Lieferverzug geraten. Bitte  
schicken Sie uns die Ware bis zum 24.06.2020. Wenn Sie diesen Termin nicht einhalten,  
treten wir von unserem Auftrag zurück.

Mit freundlichen Grüßen

*Paul Carstens*  
Paul Carstens

Geschäftsangaben

## Nachrufe

Nachrufe von Firmen, Behörden und Vereinen können als Anzeige in den Tageszeitungen veröffentlicht werden. Familien- und Nachrufanzeigen sollten möglichst am selben Tag erscheinen.

Einen Nachruf auf einen Mitarbeiter, Kollegen oder Vorgesetzten zu verfassen, ist eine traurige Aufgabe, die den meisten Menschen sehr schwerfällt. Gleichwohl sollten Sie sich Zeit nehmen: Lieblose Worte können die Angehörigen verletzen. Versuchen Sie also, dem Verstorbenen mehr als nur Pflichtbewusstsein und Pünktlichkeit zu bescheinigen.

Das sollte ein Nachruf enthalten:

- Namen des Verstorbenen (ggf. mit Geburtsnamen). Akademische Grade können, müssen aber nicht aufgeführt werden, auch mit Zusätzen wie Dr. jur. oder Dr. med., ebenso besondere Auszeichnungen (z. B. Bundesverdienstkreuz)
- Funktion des Verstorbenen in Ihrer Firma/Behörde
- Datum des Todes, evtl. auch das Alter oder den Geburtstag des Verstorbenen
- Würdigung, die seine Persönlichkeit möglichst ehrlich beschreibt
- Ausdruck des Mitgefühls mit den Angehörigen
- Name der Firma, der Behörde oder Institution, die den Nachruf aufgibt (nicht größer oder auffälliger gesetzt als der Name des Verstorbenen)
- Anschrift Ihrer Firma (bei Behörden oder Vereinen wird meistens keine Anschrift angegeben)

### Textbausteine »Nachrufe«

Wir trauern um *Hans Müller*.

Wir nehmen Abschied von *Hans Müller*.

Wir behalten *ihn* als *zuverlässigen und hilfsbereiten Kollegen* in Erinnerung.

Wir werden *seine Aufrichtigkeit* sehr vermissen.

Obwohl *Frau Maier* schon seit einigen Jahren im Ruhestand war, ist *sie* uns noch immer mit *ihrem Humor und ihren guten Ideen* in Erinnerung.

Wir erinnern uns an *sie* mit großem Respekt.

Unser Mitgefühl gilt *ihrer* Familie.

## Muster Nachruf

Wir trauern um unseren ehemaligen Schulleiter, Herrn

### **Professor Dr. Norbert Keller**

Oberstudiendirektor i. R.

† 12.10.2020

Sein Einsatz und die Entschlossenheit,  
mit der er unsere Schule zum Erfolg führte,  
werden uns immer in Erinnerung bleiben.

Wir gedenken seiner mit Hochachtung und Dankbarkeit.

Schulleitung, Personalrat, Kollegium,  
Schülerinnen und Schüler,  
Eltern und Elternbeirat und Förderverein  
der Eduard-Spranger-Schule  
Hunnenheim, im Oktober 2020

Unser ehemaliger Mitarbeiter

### **Jürgen Hellmer**

ist am 21. Juni 2020 im Alter  
von 66 Jahren verstorben.

Herr Hellmer war bis zu seinem Eintritt  
in den Ruhestand als Lackierer in  
unserem Unternehmen tätig.

Wir danken Herrn Hellmer für seine  
langjährige Mitarbeit und werden ihm  
stets ein ehrendes Andenken  
bewahren.

**Geschäftsführung, Betriebsrat  
und Belegschaft  
Franz Münchner GmbH**

## Rechnungen

Rechnungspflichtangaben müssen in allen Rechnungen mit einem Gesamtbetrag von mehr als 150 € netto enthalten sein, damit die in der Rechnung enthaltene Umsatzsteuer als Vorsteuer abgezogen werden kann.

Bauhandwerker, die für Privatkunden Leistungen an Grundstücken und Gebäuden erbringen, müssen den Kunden an die gesetzliche Aufbewahrungspflicht erinnern.

Eine Rechnung kann in Papierform oder als elektronisches Dokument übermittelt werden. Die steuerliche Anerkennung von Rechnungen ist an bestimmte Bedingungen geknüpft. Bei elektronischer Übermittlung muss die Echtheit der Rechnung durch eine adäquate Aufbewahrung überprüfbar sein, die den durch das Bundesfinanzministerium erstellten Grundsätzen ordnungsgemäßer DV-gestützter Buchführungssysteme (GoBS) entspricht.

Das muss eine Rechnung enthalten:

- Namen, Anschrift, Steuernummer oder (bei Auftragsaufträgen) Umsatzsteuer-Identifikationsnummer des Unternehmers
- Namen und Anschrift des Leistungsempfängers
- Ausstellungsdatum der Rechnung
- fortlaufende Rechnungsnummer
- Zeitpunkt der Lieferung oder Leistung (Monatsangabe)
- Menge und Art der Lieferung oder Umfang und Art der Leistung
- Netto-Entgelt (nach Steuersätzen aufgeschlüsselt) oder – wenn Sie nicht umsatzsteuerpflichtig sind – Brutto-Entgelt
- anzuwendenden Umsatzsteuersatz oder Hinweis auf eine Umsatzsteuerbefreiung
- Umsatzsteuerbetrag
- Angaben über Skonti und andere Preisnachlässe

Das sollten Sie bei Ihrer Rechnung beachten:

- Formulieren Sie knapp und achten Sie auf Übersichtlichkeit.
- Listen Sie Ihre Leistungen verständlich und vollständig auf.
- Gestalten Sie die Zusammensetzung des Rechnungsbetrags nachvollziehbar.
- Legen Sie einen Zahlungstermin fest.

# Muster Geschäftskorrespondenz

Textbausteine »Rechnungen«	
<b>Einführung</b>	Für unsere Leistungen berechnen wir Ihnen vereinbarungsgemäß: ...
<b>Hinweis auf die Aufbewahrungspflicht in der Bau- branche</b>	Das Gesetz schreibt vor, dass Sie diese Rechnung zwei Jahre lang aufbewahren müssen. Die Frist beginnt mit Beginn des nächsten Kalenderjahres.
<b>Formulierung eines Zahlungsziels</b>	Bitte überweisen Sie den Rechnungsbetrag ohne Abzüge bis zum <i>13. Mai 2020</i> .
<b>Einräumen von Skonti</b>	Bei Zahlung bis zum <i>6. Mai 2020</i> können Sie <i>3 %</i> Skonto vom Rechnungsbetrag abziehen.
<b>Angabe eines Lieferzeit- punkts, wenn z. B. keine physische Übergabe erfolgt ist.</b>	Der Leistungsmonat entspricht dem Rechnungsmonat.
<b>Ausweis von Lohnkosten bei haushaltsnahen Dienstleistungen für Privatkunden</b>	Der Lohnkostenanteil beträgt einschließlich Mehrwertsteuer <i>678 €</i> .

## Muster Rechnung

## Briefkopf

Postanschrift des Absenders

---

Holzurm GmbH  
Mahnstraße 19  
64646 Heppenheim

Ihr Zeichen:  
Ihre Nachricht vom: 15.10.2020  
Unser Zeichen: Hw-66562020  
Unsere Nachricht vom:

Name: Marie Jordan  
Telefon: 06252 883451  
Telefax: 06252 883452  
E-Mail: info@holzurm-heppenheim.de

Datum: 05.12.2020

**Rechnung Nr. 109044**

Für Ausführung, Lieferung und Einbau im Monat November 2020 berechnen wir gemäß Ihrem Auftrag vom 15.10.2020:

1 Einbaugarderobe Buche furniert, geölt, Maße: 219 cm × 163 cm × 50 cm mit drei Schubladen und einer Schiebetür mit Spiegel (Rahmenkonstruktion auf Buche)

Nettobetrag	1 890,00 €
+ 19 % MwSt.	359,10 €

---

Rechnungsbetrag **2 249,10 €**

Bitte überweisen Sie den Rechnungsbetrag bis spätestens 28.12.2020 ohne Abzug.

Wir weisen Sie darauf hin, dass Sie diese Rechnung nach dem Umsatzsteuergesetz, § 14b, zwei Jahre lang aufbewahren müssen. Die Frist beginnt mit Beginn des nächsten Kalenderjahres.

Herzlichen Dank für Ihren Auftrag!

USt.-IdNr.: DE798324033

Bankverbindung: Volksbank Darmstadt-Süd Hessen eG

IBAN: DE57 5089 0000 0012 8773 82, BIC: GENODEF1VBD

Einen Anspruch auf Schadenersatz haben Sie nur unter bestimmten Voraussetzungen, etwa wenn ein Mangel arglistig verschwiegen wurde oder eine zugesicherte Eigenschaft nicht vorliegt.

## Reklamationen

Reklamationen, im Geschäftsleben und im Gesetz als Mängelrügen bezeichnet, werden dann nötig, wenn einer der Geschäftspartner mit einer Leistung oder Lieferung des anderen nicht einverstanden ist. Der Mangel kann schriftlich oder mündlich mitgeteilt werden. Die schriftliche Form empfiehlt sich jedoch wegen der Beweiskraft: Kommt es später zum Rechtsstreit, so haben Sie aussagefähige Unterlagen zur Hand.

Das ist bei Reklamationen zu beachten:

- Eine Reklamation sollte das Datum der Bestellung, das Datum und/oder die Nummer der Lieferung sowie die genaue Bezeichnung der Ware oder Dienstleistung enthalten.
- Beschreiben Sie den Mangel so genau wie möglich.
- Geben Sie Ihre Ansprüche an oder bitten Sie den Lieferanten um Lösungsvorschläge.
- Formulieren Sie bestimmt, aber höflich.

### Textbausteine »Reklamationen«

#### Nennung des Mangels

Menge	Statt der bestellten <i>1 000 Stück</i> haben Sie <i>nur 500 Stück</i> geliefert.
Art	Wir hatten laut Auftragsbestätigung <i>Artikel A</i> bestellt, Sie haben uns aber <i>Artikel B</i> geliefert.
Qualität	Die von Ihnen gelieferten Artikel weisen nicht die zugesicherte <i>Farbfestigkeit</i> auf.
Beschaffenheit	Die gelieferten <i>Kisten</i> haben nicht <i>den im Katalog abgebildeten und beschriebenen Aufdruck</i> .

#### Nacherfüllung verlangen

Bitte tauschen Sie die beanstandeten Artikel bis zum *23. März 2020* gegen einwandfreie ein.

## Textbausteine »Reklamationen«

**Bei fehlgeschlagener Nacherfüllung**

Rücktritt	Wir möchten hiermit vom Kaufvertrag zurücktreten, die gelieferte Ware nehmen Sie bitte zurück.
Minderung	Die verminderte Qualität können wir nur gegen einen Preisnachlass <i>von 30%</i> akzeptieren.

**Bitte um Erledigung**

Bitte teilen Sie uns bis *zum 14.02.2020* mit, wann wir mit der Lieferung der einwandfreien Ware rechnen können.

Bitte teilen Sie uns bis *zum 14.02.2020* mit, welche Lösung Sie für das Problem vorschlagen.

Bitte teilen Sie uns bis *zum 14.02.2020* mit, ob Sie unseren Vorschlag akzeptieren.

Da wir in unserer Produktion auf das bestellte Material angewiesen sind, müssen wir auf eine Neulieferung spätestens bis *zum 14.02.2020* bestehen.

# Muster Geschäftskorrespondenz

## ■ Muster Reklamation: ungenaue Beschreibung

Briefkopf

Formulierung ist veraltet

Postanschrift des Absenders

Das Länderkennzeichen wird nicht mehr verwendet.

Tim Schneider  
im Hause Singer & Schneider GbR  
Querstraße 68  
D-19053 Schwerin

Bezugszeichenzeile falsch ausgefüllt

Ihr Zeichen, Ihre Nachricht vom

Unser Zeichen, unsere Nachricht vom

Telefon, Name

Datum

Die persönliche Anrede fehlt.

2020-03-21

Der Schaden wird nicht exakt beschrieben, stattdessen Unerhebliches.

Guten Tag,

einer Ihrer Arbeiter hat bei der Gardinenmontage die Wand abgekratzt. Ich war gleich beunruhigt, als ich gesehen habe, mit welchem Werkzeug er sich an die Arbeit machte. Um meine Kommentare hat er sich aber nicht weiter gekümmert. Da hätte ich mir das Neutapezieren auch sparen können. Den Schaden kann ich so nicht hinnehmen.

Es sind keine konkreten Erwartungen formuliert.

*Birgit Schröter*

Die handschriftliche Unterschrift wird nicht in lesbarer Maschinenschrift wiederholt.

Geschäftsangaben

## ■ Muster Reklamation

Briefkopf

Postanschrift des Absenders

Tim Schneider  
Singer & Schneider GbR  
Querstraße 68  
19053 Schwerin

Ihr Zeichen, Ihre Nachricht vom

Unser Zeichen, unsere Nachricht vom

Telefon, Name

Datum

-777, Birgit Schröter

2020-03-15

Klar formulierte  
Betreffzeile, mit  
Datum der bemän-  
gelten Dienstleistung

**Montageschaden vom 9. März 2020**

Sehr geehrter Herr Schneider,

an den von Ihnen gelieferten neuen Gardinen in meinem Büro habe ich große Freude.

Der Mangel wird  
genau beschrieben.

Leider hat einer Ihrer Arbeiter bei der Montage die Wand beschädigt. Nun ist an der rechten Wand neben der Gardine ein fast 30 cm langer, mehrere Millimeter tiefer Kratzer in der Tapete.

Höflicher, aber  
bestimmter Ton

Bitte kommen Sie doch so rasch wie möglich einmal in meinem Büro vorbei, um sich ein Bild von dem Schaden zu machen. Gemeinsam finden wir dann sicher einen Weg, wie Sie den Schaden beheben können.

Mit freundlichen Grüßen

*Birgit Schröter*  
Birgit Schröter

Geschäftsangaben

## Muster Reklamation

### Briefkopf

#### Postanschrift des Absenders

Johannes Wöhner  
Gartencenter  
Dahlienweg 90 – 94  
08538 Burgstein

Ihr Zeichen: So-If  
Ihre Nachricht vom: 08.02.2020  
Unser Zeichen: Wo-sl  
Unsere Nachricht vom: 18.01.2020

Name: Ingo Larsen  
Telefon: 03741 9756-514  
Telefax: 03741 9756-510  
E-Mail: ingo.larsen@blumenland-goldt.de

Datum: 22.02.2020

### **Unsere Bestellung vom 18.01.2020 über Rosenstöcke und Umtöpfe Ihre Lieferung vom 08.02.2020**

Sehr geehrter Herr Wöhner,

leider müssen wir zwei Positionen aus Ihrer letzten Lieferung reklamieren.  
Im einen Fall haben Sie nicht die gewünschte Menge geliefert, im anderen Fall ist die Ware nicht einwandfrei.

Statt der bestellten 20 Rosenstöcke „Graf Baudeck“, Katalognummer 130/3, erhielten wir nur 16 Stück. Der Lieferschein weist 16 Stück aus, berechnet sind 20 Stück.  
Die 4 Umtöpfe für Blumenkübel, Katalognummer 420/1, Farbe 12, kamen beschädigt an: Drei sind an mehreren Stellen gesprungen, am vierten sind Ecken abgebrochen.

Wir bitten Sie um Lieferung der fehlenden Rosenstöcke und einwandfreier Umtöpfe. Ihr Fahrer kann bei dieser Gelegenheit die beschädigten Töpfe mitnehmen.

Bitte teilen Sie uns bis zum 14.03.2020 mit, wann wir mit der Ware rechnen können.

Mit freundlichen Grüßen

*Ingo Larsen*  
Ingo Larsen

### Geschäftsangaben

## Muster Reklamation

## Briefkopf

Postanschrift des Absenders

---

Archivmöbel GmbH  
Herrn Enno Kilander  
Poststraße 12  
76437 Rastatt

Ihr Zeichen: Ki-sl  
Ihre Nachricht vom: 02.10.2020  
Unser Zeichen: We-fr  
Unsere Nachricht vom:

Name: Gudrun Weichsel  
Telefon: 07222 54387-120  
Telefax: 07222 54387-121  
E-Mail: gudrun.weichsel@datarchiv.net

Datum: 05.10.2020

**Unsere Bestellung vom 23.09.2020**  
**Ihre Lieferung von Archivkästen**

Sehr geehrter Herr Kilander,

die Eingangsprüfung Ihrer Lieferung von 100 Archivkästen des Typs AV 34-2 ergab Mängel: An 80 Kästen sind an der Oberfläche Farbstreifen zu sehen, die nur durch intensives Reinigen zu beseitigen sind.

Wir sind bereit, diese Kästen zu behalten, falls Sie uns einen angemessenen Preisnachlass in Höhe von 6,- € je Kasten einräumen.

Wenn Sie damit einverstanden sind, senden Sie uns bitte bis zum 20.10.2020 eine neue Rechnung über 45,90 € inkl. Mehrwertsteuer. Andernfalls erbitten wir zum gleichen Termin einen Gegenvorschlag.

Mit freundlichen Grüßen

*Gudrun Weichsel*  
Gudrun Weichsel

Geschäftsangaben

## Muster Reklamation englisch

Briefkopf

Postanschrift des Absenders

---

Ms Charlotte McEnvoy  
Sun Express  
20 Gloucester Place  
CROYDON  
CR 1 2DH  
UNITED KINGDOM

Ihr Zeichen, Ihre Nachricht vom

Unser Zeichen, unsere Nachricht vom  
RW/ts

Telefon, Name

-110, Renate Weiss

Datum

2020-03-21

Dear Ms McEnvoy

### brochure 1/2020

After receiving 4 000 copies of our brochure 1/2020, we discovered several typos and a major content error in the text.

We feel that these errors resulted from an oversight on both our parts. While we gave final approval to the graphic design and copy that your staff developed, careful proofreading of the text was included as part of your services.

The brochures must be corrected and reprinted at an estimated cost of 3 000 EUR. We believe that your firm and ours should share the cost of the correction. As a result, we will deduct one half of the printing charges (1 500 EUR) from the invoice you submitted to us.

Should you have an alternative suggestion, I will be happy to discuss the matter with you.

We realise that mistakes can happen. This situation will not affect the fine relationship we have enjoyed in the past.

Yours sincerely,

*Renate Weiss*  
Renate Weiss  
Creative Director

Geschäftsangaben

## ■ Versandanzeigen

Mit der Versandanzeige bestätigt der Lieferant, dass er die Ware an den Kunden abgesandt hat oder dass sie zu einem bestimmten Zeitpunkt abgesandt werden wird.

■ Eine Versandanzeige ist üblich

- bei Sendungen in größeren Mengen,
- bei Sendungen, die in mehreren Stücken gleichzeitig verschickt werden,
- bei Teillieferungen oder Abrufbestellungen,
- wenn ein spezieller Versandweg mitgeteilt werden soll,
- wenn der Kunde ausdrücklich darum gebeten hat.

■ Eine Versandanzeige enthält in der Regel folgende Angaben:

- Datum der Bestellung und Angaben über die gelieferte Ware
- genaue Warenbezeichnung mit Artikelnummer
- Anzahl und Bezeichnung der Teile, die zum genannten Termin geliefert werden
- Termin der Lieferung
- Versandweg
- evtl. Angaben zur Versicherung der Ware

### Textbausteine »Versandanzeigen«

Wir haben Ihre bestellte Ware heute an Sie versandt.

Ihre bestellte Ware wird am 22.04.2020 bei Ihnen eintreffen.

## Muster Versandanzeige

### Briefkopf

Postanschrift des Absenders

---

HANSA MÖBELCENTER  
Frau Karoline Winter  
Westring 90  
26452 Sande

Ihr Zeichen: Kw-go 1722  
Ihre Nachricht vom: 2020-03-14  
Unser Zeichen: Fd  
Unsere Nachricht vom:

Name: Frank Deichmann  
Telefon: 06131 8273-733  
Telefax: 06131 8273-100  
E-Mail: f.deichmann@moebel-krafft.de

Datum: 2020-03-31

### Ihre Bestellung Nr. 1722 vom 14.03.2020

Sehr geehrte Frau Winter,  
nochmals herzlichen Dank für Ihren Auftrag!

Wie vereinbart, haben wir heute die bestellten Polstergarnituren per Spedition an Sie versandt:

3 Garnituren „Rotunda“, Stoff „Gran Sasso“, bestehend aus

- je einem Sofa 1,45 m,
- einem Sofa 2,00 m und
- zwei Sesselementen.

Die Garnituren werden durch die Spedition SEC, Hausmannallee 2, 25575 Beringstedt, am 05.04.2020 angeliefert.

Die mit gleichem Auftrag bestellten 4 Esstische „Hanseat“ mit je 6 Stühlen werden am 15.04.2020 an Sie abgehen.

Mit freundlichen Grüßen

*Frank Deichmann*  
Frank Deichmann

Geschäftsangaben

## Muster Versandanzeige

## Briefkopf

Postanschrift des Absenders

---

Frau  
Sigrid Lühr  
Hankenhof 75  
87490 Haldenwang

Ihr Zeichen: LU-fe  
Ihre Nachricht vom: 28.05.2020  
Unser Zeichen: EI-zo  
Unsere Nachricht vom:

Name: Frau Eisenhardt  
Telefon: 089 35363-377  
Telefax: 089 35363-388  
E-Mail: ilo@raumland.com

Datum: 02.06.2020

**Ihr Auftrag: Bücherregale Ordo 27/4 weiß**

Sehr geehrte Frau Lühr,  
vielen Dank für Ihren Auftrag!

Die bestellten vier Bücherregale werden am 20.06.2020 vormittags bei Ihnen eintreffen.  
Es handelt sich um 2 Kartons zu je 27 kg. Die Lieferung erfolgt durch unseren Spediteur.  
Die Montage und die Aufstellung der Regale sind im Kaufpreis nicht enthalten.

Mit freundlichen Grüßen

*Ilona Eisenhardt*  
Ilona Eisenhardt

Geschäftsangaben

# Muster Geschäftskorrespondenz

## Muster Versandanzeige

An: k.reibold@bergg.de  
Cc:  
Bcc:  
Betreff: Ihre Bestellung Nr. 03-122345-67 wurde versandt

Sehr geehrte Frau Reibold,

unsere Versandabteilung hat die unten aufgeführten Artikel aus Ihrer Bestellung, eingegangen am 22.07.2020, heute verschickt:

VPE-Artikelnummer	Bezeichnung
10 567	Wild Cherry Gums
50 121	Quakie Mint Pastillen
50 393	Kokostaler

Versendet mit Deutsche Post  
Paketverfolgungsnummer: 116650348346

Die Sendung geht an:  
Reibold Kiosk Service  
Roonstr. 4  
64625 Bensheim  
Deutschland

Ihre Bestellung ist damit vollständig ausgeführt.

Mit freundlichen Grüßen

Annika Richter

Signatur

## ■ Voranfragen und Antworten auf Voranfragen

### ■ Voranfragen

Wenn die Anfrage für den Interessenten sehr aufwendig ist oder wenn die Ausarbeitung des Angebots für den möglichen Anbieter sehr viel Arbeit macht, kann man zunächst eine Voranfrage an verschiedene Anbieter versenden.

Damit wird geklärt, welche Anbieter überhaupt bereit und in der Lage sind, ein Angebot auszuarbeiten.

### ■ Das sollte eine Voranfrage enthalten:

- Anschrift
- Datum
- Anrede
- evtl. eine Erklärung, wie man auf den Anbieter aufmerksam geworden ist
- Vorstellung des eigenen Unternehmens
- Art und Umfang des bevorstehenden Auftrags
- Art der Ware oder Dienstleistung
- Terminplan: Angebotsabgabe, Liefertermin
- Frage, ob der Anbieter zur Angebotsabgabe bereit ist
- Termin, bis zu dem die Antwort vorliegen muss
- Gruß

Wenn Sie Ihre Anforderungen listenartig aufführen, kann der Anbieter diese bei der Beantwortung der Reihe nach durchgehen.

### ■ Antworten auf Voranfragen

Mit der Voranfrage klärt der Interessent, welche Anbieter für ihn infrage kommen. Damit er sich ein klares Bild von Ihrer Leistungsfähigkeit machen kann, sollten Sie alle Fragen möglichst genau beantworten. Die Antwort auf eine Voranfrage ist Information und Selbstdarstellung zugleich; sie sollte daher immer auch einige Worte über das eigene Unternehmen, die Angebotspalette oder die Leistungsfähigkeit und vor allem über die Leistungsbereitschaft enthalten.

Achten Sie auf Übersichtlichkeit in Ihrer Voranfrage. Wenn Sie Ihre Anforderungen als Liste führen, wird der Anbieter diese wahrscheinlich der Reihe nach durchgehen. So erhalten Sie eine übersichtliche und vollständige Antwort.

Wenn Sie in der Absage nur schreiben: »Wir können zurzeit keine weiteren Aufträge annehmen«, dann ist die Aussicht auf eine zweite Voranfrage sehr gering. Bedauern Sie ausdrücklich, dass Sie nur dieses Mal kein Angebot abgeben können, und erklären Sie Ihre Bereitschaft für die Zukunft.

■ Das sollte eine Zusage auf die Voranfrage enthalten:

- Interesse an dem Auftrag
- Antworten auf alle Detailfragen aus der Voranfrage (bei Unklarheiten telefonisch nachfragen)
- Nachweis der Leistungsfähigkeit:  
Bestätigen Sie ggf. die prinzipielle Kompetenz, und weisen Sie auf etwaige Spezialkompetenzen hin.  
Nennen Sie Referenzen: Kunden, bereits ausgeführte Arbeiten ähnlicher Art.  
Legen Sie passendes Informationsmaterial bei.  
Geben Sie grob Lieferzeiten bzw. den frühestmöglichen Beginn und Abschlusstermin an.

■ Das sollte eine Absage auf die Voranfrage enthalten:

- Interesse an der anfragenden Firma
- Grund der Absage
- Bedauern über die Absage
- evtl. Hinweis auf Alternativen
- ggf. Ausdruck der prinzipiellen Bereitschaft, in Zukunft Angebote auszuarbeiten
- Informationsmaterial

## Muster Voranfrage

### Briefkopf

Postanschrift des Absenders

Benner PC-Service  
Gartenstraße 4  
25776 Schlichting

Ihr Zeichen:  
Ihre Nachricht vom:  
Unser Zeichen: Js  
Unsere Nachricht vom:

Name: Judith Schneider  
Telefon: 04836 77582  
Telefax: 04836 77580  
E-Mail: judith.schneider@morag-corporation.com

Datum: 27.05.2020

### Voranfrage

Sehr geehrte Damen und Herren,

von einem Geschäftspartner erhielten wir eine Empfehlung für Ihr Unternehmen. Wir bitten um Ihr Angebot für 12 PCs, die unsere Geräte im Kundendienst ersetzen sollen. Unsere Erwartungen:

- Netzwerklösung für alle PCs (mit DVD-Laufwerken)
- Datensicherungseinrichtung (Streamer)
- Flachbildschirme, 24 Zoll
- Laserdrucker
- Unix-Betriebssystem
- Textverarbeitungssoftware (bevorzugt Open Source)
- Einbindung unserer Kundendatenbanken sowie unserer Buchhaltungssoftware und unseres Warenwirtschaftssystems (Details auf Anfrage)
- Schulung unserer Mitarbeiter

Bitte erstellen Sie uns bis zum 10.06.2020 ein Angebot. Sollten Sie daran kein Interesse haben, sind wir Ihnen für eine kurze Nachricht, gern auch per E-Mail, dankbar.

Mit freundlichen Grüßen

*Judith Schneider*  
Judith Schneider

Geschäftsangaben

## Muster Antwort auf Voranfrage

### Briefkopf

Postanschrift des Absenders

---

Wohnbau eG  
Frau Galaer  
Postfach 1 30  
87534 Oberstaufen

Ihr Zeichen: Ga-si  
Ihre Nachricht vom: 12.06.2020  
Unser Zeichen: Bo-de  
Unsere Nachricht vom:

Name: Leo Bormann  
Telefon: 089 885365-994  
Telefax: 089 885365-900  
E-Mail: Bormann@roland-rollladen.de

Datum: 18.06.2020

### Ihre Voranfrage über rund 290 Vorsatzrolläden

Sehr geehrte Frau Galaer,

für Ihr Interesse an unseren Produkten danken wir Ihnen. Ihren Auftrag können wir zuverlässig und schnell ausführen.

Unser Unternehmen nimmt, obwohl es erst seit 2013 besteht, bereits eine führende Stellung ein: Unsere Kunden schätzen uns wegen unserer Zuverlässigkeit und Innovationskraft. Wesentliche Neuerungen in der Branche wurden von uns entwickelt.

Aufträge in einem Umfang, wie Sie ihn ankündigen, haben wir mehrfach erfolgreich ausgeführt. Durch unsere neue Fertigungshalle ist eine noch effektivere und kostengünstigere Fertigung möglich.

Eine Referenzenliste haben wir Ihnen beigelegt.

Haben Sie Interesse an einer Zusammenarbeit? Dann erstellen wir gern unser Angebot für Sie.

Mit freundlichen Grüßen

*Leo Bormann*  
Leo Bormann

Geschäftsangaben

Muster Antwort auf Voranfrage

Briefkopf

Postanschrift des Absenders

Hermann Weier & Co.  
Herrn Ludger Schulz  
Erasmusstraße 34 – 36  
49843 Wielen

Ihr Zeichen: Sc-mo  
Ihre Nachricht vom: 15.06.2020  
Unser Zeichen: Kr-be  
Unsere Nachricht vom:

Name:  
Telefon: 05151 567432-664  
Telefax: 05151 567432-660  
E-Mail: Krey@vsnglas.de

Datum: 22.06.2020

**Ihre Voranfrage: Verbundsicherheitsglas für Pfosten-Riegel-Konstruktionen**

Sehr geehrter Herr Schulz,

bevor wir ausführlich auf Ihre Voranfrage eingehen, danken wir Ihnen herzlich für Ihr Interesse.

Seit sechs Jahren stellen wir Verbundsicherheitsglas her. Die Qualität unseres Glases übertrifft sogar die Anforderungen der DIN EN 356 für die Widerstandskraft gegen Durchwurf, Durchbruch und Durchschuss. Zudem ist es schallschluckend und durch den Wärmeschutz energiesparend. Wir fertigen das Glas in jeder gewünschten Größe bis 4 × 4 Meter. Auf dem Bausektor haben wir uns mit rationellen, kostengünstigen und pfiffigen Lösungen für die Altbausanierung im privaten und gewerblichen Bereich einen Namen gemacht. Einige Fotos von ausgeführten Aufträgen der letzten Monate liegen diesem Brief bei. Sie sehen darauf, dass gerade die individuellen Arbeiten unsere Spezialität sind.

Selbstverständlich können Sie die Sicherheitsgläser mit einer Alarmanlage verbinden: Drahteinlagen oder eingebrannte Schleifen, je nach Ihren Wünschen und den Gegebenheiten der Anlage, lösen den Alarm aus.

Bitte senden Sie uns Ihre detaillierte Anfrage – wir erstellen Ihnen umgehend ein interessantes Angebot.

Mit freundlichen Grüßen

*Lorenz Krey*  
Lorenz Krey

Geschäftsangaben

Briefe, die den Empfänger auffordern, etwas zu tun – rubbeln, kleben, ausschneiden, aufklappen, eintragen, lochen, abreißen, riechen –, nennt man RIC-Briefe (Readership Involvement Commitment: den Leser in eine Tätigkeit verwickeln).

## Werbebriefe

Eine Mailingaktion ist ein schnelles Werbemittel, mit dem Sie einen bestimmten Kundenkreis gezielt ansprechen können.

Das gelingt aber nur, wenn sich Ihr Werbebrief von der Flut derartiger Schreiben abhebt, die täglich im Briefkasten landen. Dazu muss der Empfänger den Eindruck gewinnen, dass der Brief ihn und seine Interessen direkt anspricht. Die Entscheidung, ob der Empfänger sich die Mühe machen wird, Ihren Brief zu lesen, fällt innerhalb weniger Sekunden. Ein wesentliches Kriterium für diese Entscheidung ist die leichte Lesbarkeit und die Kürze eines Briefes – eine Seite genügt!

Der bekannteste Vorschlag für den Aufbau eines Werbebriefes heißt AIDA. Jeder Buchstabe steht für einen Begriff:

A – ATTENTION (Aufmerksamkeit)

I – INTEREST (Interesse)

D – DESIRE OF POSSESSION (Besitzwunsch)

A – ACTION (Aktion)

Wenn es Ihnen nicht gelingt, auf Anhieb den Leser aufmerksam zu machen, werden Sie auch kaum seine Interessen und seine Wünsche wecken oder ihn zu Handlungen bewegen können. Denn denken Sie daran: Was der Briefempfänger zuerst liest, ist am wichtigsten – der erste Eindruck zählt.

- Der erste Teil (A) des Briefes soll also die Aufmerksamkeit des Lesers wecken. Das kann zum Beispiel mit einer interessanten Briefüberschrift oder mit einem geschickten Briefanfang geschehen.
- Im zweiten Teil (I) sprechen Sie das Interesse des Lesers an: Wofür interessiert er sich, was erwartet er von Ihrem Brief? Wer hier nur von sich redet, wird kaum das Interesse des Lesers wecken.
- Im dritten Teil (D) versucht der AIDA-Werbebrief, den Wunsch des Lesers zu wecken, die angebotene Ware zu besitzen, sich Informationsmaterial kommen zu lassen oder die angebotene Dienstleistung in Anspruch zu nehmen. An dieser Stelle weisen AIDA-Briefe auf die

Einfachheit hin, mit der man in den Besitz gelangt, sie sprechen von der Aktualität des Angebotes und davon, warum es gerade jetzt wichtig ist zu handeln.

- Im vierten Teil schließlich (A) soll der Leser etwas tun: Er muss die Bestellkarte zurückschicken, einen Coupon abschneiden und einsenden, ein kleines Rätsel lösen, anrufen oder vieles andere.

Aufbau eines Werbebriefes	
<b>Anrede</b>	Wenn Sie den Namen des Empfängers kennen, sollten Sie ihn in der Anrede nennen. Die Anrede »Sehr geehrter Kunde« oder »Sehr geehrte Damen und Herren« sollte wegen ihrer unverbindlichen Wirkung die Ausnahme sein.
<b>Betreffzeile</b>	Diese »Anmacherzeile« kann ein Wortspiel sein, ein Spruch, ein erster Hinweis auf den Inhalt des Briefes. Der Text sollte nicht zu lang sein: 1 bis 2 kurze Zeilen genügen.
<b>Datum</b>	Das Datum macht den Brief persönlicher und aktueller. Besser als <i>Im Februar 2020</i> ist <i>14.02.2020</i> oder <i>14. Februar 2020</i> .
<b>Hervorhebungen</b>	Unterstreichen und Fettdruck – diese sind vorteilhafter als Kursiv-, Versal- und Sperrschriften – können in Werbebriefen einzelne Textteile hervorheben. Übertreiben sollten Sie aber nicht: Nur die wichtigsten Nutzenformulierungen sollten hervorgehoben werden.
<b>Fragen</b>	Alle Aussagen im Werbebrief müssen Antworten auf folgende Fragen des Adressaten sein: Wer schreibt mir? Kann ich das brauchen? Habe ich von dem Angebot einen Nutzen?
<b>Postskriptum</b>	Das Postskriptum (abgekürzt PS) hat einen hohen Aufmerksamkeitswert: Oft ist es der einzige Text in einem Werbebrief, der überhaupt gelesen wird. Das können Sie nutzen, um hier z. B. wichtige Vorteile des Angebotes zu verstärken. Anstatt PS können Sie auch Formulierungen wie z. B. <i>Übrigens</i> oder <i>Bitte beachten Sie</i> verwenden.
<b>Unterschrift</b>	Ein unterschriebener Brief ist ein persönlicher Brief. Die Unterschrift sollte möglichst lesbar sein; ein Schnörkel, den man nicht entziffern kann, weckt Misstrauen. Durch Ergänzung mit dem Vornamen und der Funktion im Unternehmen erhält die Unterschrift mehr Glaubwürdigkeit.

# Muster Geschäftskorrespondenz

## Stil

Vermeiden Sie plumpe Übertreibungen und leere Versprechungen. Nennen Sie in kurzen, klaren Sätzen die Vorteile Ihres Angebots für den Kunden, heben Sie hervor, wie problemlos einfach es ist, Ihr Angebot zu nutzen.

Vermeiden Sie den Konjunktiv (Möglichkeitsform) und das Futur (Zukunft), wenn Sie von den Vorteilen sprechen.

### Nicht

Mit dieser Maschine könnten Sie Zeit sparen. Der Alpha 2 wird Ihnen die Arbeit erleichtern.

### Sondern

Mit dieser Maschine sparen Sie Zeit. Der Alpha 2 erleichtert Ihnen die Arbeit.

Der Leser des Briefes ist wichtiger als der Schreiber. Deshalb ist es ganz selbstverständlich, dass Sie weniger von sich selbst als vom Empfänger sprechen.

Im Brief sollte öfter »Sie« stehen als »wir« oder »ich«.

### Nicht

Wir schicken Ihnen ...

Wir weisen darauf hin ...

Wir haben ...

Wir sind ...

### Sondern

Sie erhalten ...

Wichtig für Sie: ...

Sie bekommen ...

Nutzen Sie ...

Formulieren Sie einfach, kurz und verständlich!

Kurze Sätze von maximal 15 Wörtern sind leichter lesbar als lange verschachtelte Satzkonstruktionen. Grundsätzlich sind kurze Wörter leichter zu lesen als lange. Deshalb ist es sinnvoll, in Werbebriefen kurze Wörter zu verwenden. Selbstverständlich gibt es Ausnahmen: Fremdwörter oder unbekannte Wörter zum Beispiel. So ist Larynx schwerer zu lesen als seine deutsche Übersetzung Kehlkopf, auch wenn dieses Wort länger ist. Wichtig: Zwischen vielen kurzen Wörtern fällt ein längeres Wort auf, der Leser widmet ihm größere Aufmerksamkeit.

## Muster Werbebrief

Briefkopf

---

Postanschrift des Absenders

Frau  
Myriam Hutsch  
Uhlenhorst 19  
69469 Weinheim

März 2020

**Kein Unkrautjäten mehr auf Ihrem Gehweg!**

Sehr geehrte Frau Hutsch,

als Grundstücksbesitzerin kennen Sie das Ärgernis: Mit den ersten schönen Tagen sprießt das lästige Grün aus allen Ritzen und Fugen. Chemische Mittel dürfen und wollen Sie nicht benutzen: Der Einsatz von „Hausmitteln“ wie Essigreiniger und Salzwasser ist aus gutem Grund durch das Pflanzenschutzgesetz verboten und kann ein Bußgeld von bis zu 50 000 € nach sich ziehen.

Auch vermeintliche Wundermittel wie Hochdruckreiniger und Abflämmgeräte sind teuer und halten nicht, was sie versprechen. Was tun?

**Nutzen Sie unseren Unkrautfrei-Service!**

Wir kümmern uns während der Wachstumsphase von Mai bis Oktober um den Gehweg vor Ihrem Grundstück und halten ihn frei von Unkraut. Durch den Einsatz eines von uns entwickelten Spezialwerkzeugs können wir schnell und kostengünstig arbeiten.

Sie werden staunen, wie preiswert unser Service ist. Für ein unverbindliches Angebot kommen wir gern bei Ihnen vorbei. Rufen Sie uns an: Tel. 06251 982976.

Mit herzlichen Grüßen

*Roland Berg*  
Roland Berg  
Landschaftsgärtner

PS: Die ersten 20 Interessenten erhalten auf unser Angebot 20 % Rabatt!

Geschäftsangaben

Bestellungen kann man noch in letzter Minute widerrufen.

## ■ **Widerrufe von Bestellungen**

Voraussetzung für die Wirksamkeit eines Widerrufs ist, dass er vor oder gleichzeitig mit der Bestellung beim Lieferanten eintrifft. Für den Widerruf bieten sich E-Mail oder Fax an. Auch der telefonische Widerruf ist möglich, er sollte aber unbedingt durch einen schriftlichen Widerruf ergänzt oder schriftlich bestätigt werden. Empfehlenswert ist es, sich den Namen des Gesprächspartners geben zu lassen und sich im schriftlichen Widerruf auf ihn zu beziehen.

■ Das sollte der schriftliche Widerruf enthalten:

- Datum und Nummer der Bestellung
- ggf. Bezug auf telefonischen Widerruf
- die Erklärung des Widerrufs
- Ausdruck des Bedauerns
- Bitte um Verständnis
- Bitte um eine schriftliche Bestätigung des Widerrufs

### **Textbausteine »Widerrufe«**

Hiermit widerrufe ich meine heutige Bestellung.

Leider muss ich meine Bestellung stornieren.

Vielen Dank für Ihr Verständnis.

Bitte bestätigen Sie mir den Widerruf der Bestellung schriftlich.

## ■ Muster Widerruf

An: verkauf@knappgenohg.de  
Cc:  
Bcc:  
Betreff: Stornierung der Bestellung Nr. 4098/20

Sehr geehrte Damen und Herren,

hiermit storniere ich unsere Bestellung über Adressaufkleber und Fensterumschläge, die heute per Post an Sie verschickt wurde.

Die Bestellung war aufgrund einer falschen Auskunft unseres Warenwirtschaftssystems aufgegeben worden. Es tut mir leid, dass ich Ihnen diese Umstände mache, und ich hoffe auf Ihr Verständnis.

Können Sie mir bitte die Stornierung schriftlich bestätigen?

Mit freundlichen Grüßen

Marlene Schuster

Signatur

## ■ Muster Widerruf

### Briefkopf

Postanschrift des Absenders

---

Knappgen OHG  
Brehmsstraße 67  
82349 Pentenried

Ihr Zeichen:  
Ihre Nachricht vom:  
Unser Zeichen: Ms  
Unsere Nachricht vom: 2020-06-22

Name: Marlene Schuster  
Telefon: 089 3987-417  
Telefax: 089 3987-581  
E-Mail: marl.schuster@brandt.com

Datum: 2020-06-22

### **Unsere Bestellung Nr. 4098/20 vom 22.06.2020 über Adressaufkleber und Fensterumschläge**

Sehr geehrter Herr Reußer,

wie eben telefonisch besprochen, storniere ich unsere Bestellung hiermit auch schriftlich. Umgekehrt bitte ich Sie ebenfalls um eine schriftliche Bestätigung.

Mit freundlichen Grüßen

*Marlene Schuster*  
Marlene Schuster

Geschäftsangaben

## ■ Zahlungsavis

Im Zahlungsverkehr kann es geraten sein, eine Zahlung schriftlich anzukündigen, zum Beispiel, um dem Empfänger einer Zahlung die finanzielle Planung oder die Zuordnung von mehreren Zahlungen zu erleichtern. Dazu werden im Zahlungsavis alle mit der betroffenen Zahlung ausgeglichenen Posten aufgelistet.

■ Ein Zahlungsavis enthält folgende Rechnungsdetails:

- Rechnungsdatum
- Rechnungsnummer
- Empfängerkonto
- Skontoabzug
- Währung
- Zahlungsbetrag je bezahlter Rechnung
- Gesamtbetrag
- ggf. die Verrechnung von Gutschriften

# Muster Geschäftskorrespondenz

## Muster Zahlungsavis

### Briefkopf

Postanschrift des Absenders

Runkelberg Co.  
Metallwaren GmbH  
Postfach 12 54  
67146 Deidesheim

Ihr Zeichen, Ihre Nachricht vom  
LNR 803546

Unser Zeichen, unsere Nachricht vom  
Avisnr. 5026547

Telefon, Name  
-567, Wendula Cordes

Datum  
2020-05-21

### Zahlungsavis Nr. 5026547

Sehr geehrte Damen und Herren,

wir haben folgende Posten auf Ihr Konto  
IBAN: D58 5469 12000012 8773 82 bei der VR Bank Mittelhaardt  
BIC: GENODE61DUW überwiesen.

Beleg-Nr.	Rechng.-Nr.	vom	Währung	Brutto	Skonto	Zahlbetrag
11-23415	452314	23.04.20	EUR	345,00	0,00	345,00
11 38654	452389	30.04.20	EUR	763,78	0,00	763,78
11 38999	452397	03.05.20	EUR	630,00	18,90 (3 %)	648,90

**Die Gesamtsumme in EUR beträgt 1 757,68**

Wir bitten Sie, das Zahlungsavis zu prüfen und uns bei Umstimmigkeiten zu benachrichtigen. Ohne Ihren Gegenbericht innerhalb von 30 Tagen erklären Sie sich mit der Zahlung einverstanden.

Mit freundlichen Grüßen

*Wendula Cordes*  
Wendula Cordes  
Financial Services

Geschäftsangaben

## ■ Zahlungsbestätigungen

Die Bestätigung von Zahlungseingängen ist zum Beispiel erforderlich, wenn Missverständnisse entstehen könnten, wenn vom Kunden die Zahlungsart »Vorkasse« verlangt wurde oder wenn der Kunde ausdrücklich darum bittet.

■ Das sollte die Zahlungsbestätigung enthalten:

- Betrag, der gezahlt wurde
- Datum des Zahlungseingangs und Rechnungsnummer
- Zahlungsart (z. B. Überweisung oder Scheck)
- Anlass für die Zahlung (Auftrag, Kaufvertrag, Aufforderung)
- Bestätigung, dass der Betrag vollständig gezahlt wurde (falls zutreffend)

### Textbausteine »Zahlungsbestätigungen«

Der Rechnungsbetrag ist bei uns *am 24.02.2020 per Banküberweisung* eingegangen.

Die vereinbarte Anzahlung *von 400 Euro* haben wir *per Scheck am 12.12.2020* erhalten.

## Muster Zahlungsbestätigung

Briefkopf

Postanschrift des Absenders

---

Frau  
Angelina Morawia  
Autohaus Morawia  
Kirchhellener Straße 177  
46145 Oberhausen

Ihr Zeichen: Mo-fe  
Ihre Nachricht vom: 14.11.2020  
Unser Zeichen: Be-es  
Unsere Nachricht vom: 01.11.2020

Name: Carsten Berger  
Telefon: 04725 88752-559  
Telefax: 04725 88752-559  
E-Mail: carsten-berger@precht-ag.com

Datum: 01.12.2020

### Zahlungsbestätigung: Rechnung Nr. 1027-2020 vom 01.11.2020

Sehr geehrte Frau Morawia,  
den Eingang Ihrer Überweisung von 7 235,72 € am 26.11.2020 bestätigen wir Ihnen gern.  
Ihre Rechnung ist damit vollständig beglichen.

Mit freundlichen Grüßen

*Carsten Berger*  
Carsten Berger

Geschäftsangaben

Ein Zwischenbescheid ist nicht unbedingt erforderlich, wirkt aber höflich und pflegt die Geschäftsbeziehung.

## Zwischenbescheide

Ein Zwischenbescheid ist immer dann sinnvoll, wenn abzusehen ist, dass die Bearbeitung eines Vorganges längere Zeit in Anspruch nehmen wird, und man den Geschäftspartner nicht so lange warten lassen will. Neben der Kontaktpflege haben Zwischenbescheide eine vorbeugende Funktion: Sie vermeiden Kundenanfragen über den Stand der Angelegenheit.

Man versendet einen Zwischenbescheid auf:

- Voranfragen
- Anfragen
- Angebote
- Bestellungen
- Reklamationen
- Bewerbungen

Das sollte der Zwischenbescheid enthalten:

- Angabe, worauf sich der Zwischenbescheid bezieht
- Dank für die Anfrage, Bestellung, Bewerbung usw.
- Grund für die längere Bearbeitungszeit, z. B. große Nachfrage, genaue Prüfung, Einhaltung von Fristen, Urlaubszeit
- Bitte um Verständnis
- Termin, zu dem der Empfänger die Antwort erhalten wird

### Textbausteine »Zwischenbescheide«

Über *Ihren Auftrag* haben wir uns sehr gefreut.

Vielen Dank für Ihr Interesse *an der von uns ausgeschriebenen Stelle*.

Es tut uns sehr leid, dass wir *Ihre Bewerbung* nicht schneller prüfen können.

Da wir *Ihre Anfrage* so ausführlich wie möglich beantworten wollen, bitten wir Sie noch um einige Tage Zeit.

Unsere Antwort wird Ihnen bis *zum 12. August 2020* zugehen.

Bitte haben Sie Verständnis, ...

Vielen Dank für Ihre Geduld und Ihr Verständnis!

# Muster Geschäftskorrespondenz

## Muster Zwischenbescheid

An: schulz@schulz-schulz.net

Cc:

Bcc:

Betreff: Ihre Anfrage nach Tauchfiltern

Sehr geehrter Herr Schulz,

wir freuen uns über Ihr Interesse an unseren Tauchfiltern!

Da wir Ihre Anfrage so umfassend wie möglich beantworten wollen, brauchen wir noch einige Tage Zeit. Bitte haben Sie dafür Verständnis. Sie erhalten alle Informationen spätestens am 17. Oktober 2020.

Mit freundlichen Grüßen

Sabine Christ

Signatur

## Muster Zwischenbescheid

## Briefkopf

Postanschrift des Absenders

---

Herrn  
Martin Günzler  
Astra GmbH & Co KG  
Postfach 12 76  
99423 Weimar

Ihr Zeichen: Gu-se  
Ihre Nachricht vom: 08.03.2020  
Unser Zeichen: Sc-ro  
Unsere Nachricht vom:

Name: Jakob Schwertfeger  
Telefon: 03643 77220-411  
Telefax: 03643 77220-411  
E-Mail: j.schwertfeger@holisst.com

Datum: 14.03.2020

**Thermoelement NiCr-Ni (K) – Artikelnummer FK9002**

Sehr geehrter Herr Günzler,

herzlichen Dank für Ihre Anfrage und das Vertrauen zu unserem Unternehmen!

Um Ihnen die nötigen Daten zusammenzustellen, werden wir – auch urlaubs- und krankheitsbedingt – etwas länger brauchen, als Sie wünschen. Wir sichern Ihnen aber zu, dass Sie alle Informationen spätestens am 22. März 2020 erhalten werden.

Wir hoffen, dass sich unser Termin mit Ihrem Zeitplan vereinbaren lässt und bitten um Ihr Verständnis für die Verzögerung.

Mit freundlichen Grüßen

*Jakob Schwertfeger*  
Jakob Schwertfeger

Geschäftsangaben

## Muster Zwischenbescheid

Briefkopf

Postanschrift des Absenders

---

Herrn  
Patrick Fahlke  
Arbero GmbH  
Postfach 24 24  
26161 Oldenburg

Ihr Zeichen: Fa-rf  
Ihre Nachricht vom: 15.05.2020  
Unser Zeichen: Re-do  
Unsere Nachricht vom:

Name: Roger Regnery  
Telefon: 0441 6538-259  
Telefax: 0441 6538-613  
E-Mail: roger.regnery@Sonne.com

Datum: 23.05.2020

### Ihr Angebot vom 15.05.2020

Sehr geehrter Herr Fahlke,

vielen Dank für die schnelle Ausarbeitung Ihres Angebotes!

Die Abgabefrist für Angebote läuft noch bis zum 30.06.2020. Erst danach können wir das Auswahlverfahren beginnen.

Bitte haben Sie Verständnis dafür, dass wir Ihnen daher frühestens Mitte Juli über das Ergebnis Bescheid geben können.

Mit freundlichen Grüßen

*Roger Regnery*  
Roger Regnery  
Leiter Einkauf

Geschäftsangaben

## Innerbetriebliche Korrespondenz

Ob als Intranet-kommunikation oder als Schreiben auf Papier: Die Qualität der Kommunikation innerhalb eines Unternehmens ist keine reine Geschmacksfrage.

Eindeutigkeit, Sachlichkeit und Nachvollziehbarkeit sind wesentliche Merkmale gelungener Informationsvermittlung, die ja zugleich meist auch der Datensicherung und der Dokumentation dient. Entscheidend ist – gerade auch bei per E-Mail verbreiteten Nachrichten – eine konsequente, durchdachte Formulierung des Betreffs. Bei Korrespondenz zu einem Auftrag zum Beispiel geben Sie die Auftragsnummer immer in der Betreffzeile ein. Bei allgemeineren Nachrichten benennen Sie diese so kurz und doch so präzise wie möglich.

Das sollten Sie vor dem Verfassen einer Nachricht klären:

- Wie offiziell ist der Charakter meiner Nachricht?
- Für wen ist meine Nachricht wirklich interessant?
- Welches Kommunikationsmittel wähle ich für diesen speziellen Anlass?

### Notiz und Aktennotiz

Notizen sind in erster Linie persönliche Erinnerungstützen, die im Bedarfsfall aber auch weitergegeben und sogar aktenkundig gemacht werden können.

Notizen sollten Sie immer so verfassen, dass sie eindeutig sind und auch von Dritten verstanden werden können. Auch als Verfasser selbst ist man nach einiger Zeit meist nicht mehr so gut informiert wie zu dem Zeitpunkt, an dem man die Notiz verfasst hat.

- Eine Notiz sollte knapp und präzise informieren. Nicht immer reichen dazu Stichworte, es ist meist besser, den Telegrammstil zu wählen.
- Abkürzungen können verhängnisvoll sein!
- Fertigen Sie Ihre Notiz immer so bald wie möglich an.
- Sichern Sie Ihre Notiz konsequent und sorgen Sie für die sachgerechte Ablage – solange die Notiz wichtig ist. Danach sollten Sie sie löschen oder wegwerfen – außer wenn es sich um Aktennotizen handelt.
- Notizen können sowohl auf Papier als auch mit elektronischen Medien angefertigt werden. Der Vorteil elektronisch verfasster Notizen ist, dass man sie in bestehende

Wenn in Ihrem Unternehmen häufig Notizen abgelegt oder weitergereicht werden, ist ein Formblatt oder eine entsprechende E-Vorlage nützlich.

Der Hinweis »hausinterne Notiz« oder »vertrauliche Aktennotiz« kennzeichnet bei Bedarf den inoffiziellen Charakter einer Mitteilung.

Dokumente einbinden, als E-Mail verschicken und mit Anwendungen verknüpfen kann.

- Aus der Notiz sollte hervorgehen, wer sie wann verfasst hat, ob/welche Aufgaben zu erledigen sind und was mit ihr geschehen soll.

## ■ Ideennotiz

Das Ziel einer Ideennotiz ist, dass die Idee nicht verloren geht, auch wenn sie nicht sofort umgesetzt werden kann. Auch nach einem Monat muss man also noch verstehen können, worum es geht. Nützlich sind ein prägnanter Titel und die Angabe von Autor und Datum.

### Beispiel für eine Ideennotiz

Weihnachtskarten

Entwurf mit Firmenlogo, BH-Design kostengünstig  
(Tel. 09989 767689)

eho, 12.04.2020

## ■ Gesprächsnotiz

Bei wichtigen Telefonaten empfiehlt es sich, Gesprächsnotizen anzufertigen; sie können auch an die Gesprächsteilnehmer verteilt werden, um ihnen die Möglichkeit zur Stellungnahme zu geben.

Schon während des Telefonats sollten Sie sich Stichpunkte notieren und im Anschluss Fakten und Ergebnisse ausformulieren.

Das sollte eine Gesprächsnotiz enthalten:

- Kommunikationspartner, ggf. mit Kontaktdaten
- Datum und Ort
- Thema
- Ergebnis, ggf. mit daraus resultierenden Aufgaben

Wenn Aktennotizen als Beweisstücke dienen sollen, müssen sie unterschrieben sein.

Das sollte eine Notiz enthalten, die als Aktennotiz abgelegt wird:

- Verfasser
- Abteilung
- Datum
- Verteiler
- Betreff
- Unterschrift oder Kürzel

**Beispiel für eine hausinterne Notiz**

Hausinterne Notiz  
 an: Fred Mager, Karla Bodenbender, Heino Sachse  
 von: Monika Schneider, Abt. GH

09.05.2020

Verunreinigung an Pfandglas  
 09.05.2020, 10:30 Uhr, Anruf verärgerter Kunde: Lackspuren in Joghurtglas, Glas geht per Post zu, bitte an QS weitergeben.

MS

**Formulieren Sie klar und deutlich**

Auch momentan Selbstverständliches muss später nachvollziehbar sein. Formulieren Sie klar, wer wann was entschieden hat.

**Nicht**

Lieferung soll erst in KW 12 erfolgen.

**Sondern besser**

Herr Schneider hat entschieden: Lieferung von Auftrag Nr. 823 an Firma Buse erst in KW 12.

Als Faustregel gilt: Nur ein Thema pro Memo.

**Memo**

Oberstes Gebot beim Verfassen von Memos (Hausmitteilungen): sparsam verschicken und nur an wirklich am Vorgang Beteiligte. Formulieren Sie kurz, prägnant und eindeutig, achten Sie auf einen hohen Informationsgehalt. Aber bedenken Sie, dass die Aufmerksamkeit der Leser beschränkt ist.

## Beispiel für ein Memo

### Memo

von Claudia Seib, Budenhausen, 02.08.2020

**Vorbereitung Infostand in Berlin, 21.10.2020**

Arbeitsgruppe: Seib, Schneider, Schmitt, Gehrke

Beschluss:

3 EZ – Hotel soll Sekretariat buchen

Betreuung Infostand: Schneider, Friedrich, Gehrke

Infomaterial wie Aktionstag, Bedarf 2 000 Sets – Menge noch ausreichend?

Getränke: Wasser, 200 Fläschchen zu 0,2l

Infomaterial prüfen: Gehrke, ggf. bei GHD nachbestellen

Sekretariat wegen Hotel beauftragen: Seib

Caterer wegen Wasser beauftragen: Schmitt

Rundschreiben sollten einen festen, immer gleichbleibenden Aufbau haben und übersichtlich gegliedert sein. Termine sollten Sie hervorheben.

## Rundschreiben

Ein Rundschreiben informiert eine große Empfängergruppe. Werden häufig Rundschreiben verfasst, sollten sie nummeriert werden, um den Empfängern den Überblick und die Ablage zu erleichtern. Idealerweise sind Standards im Unternehmen für Rundschreiben festgelegt.

Wichtig ist der Kopf: Hier sollten Verfasser, Ort, Datum, Verteiler und Nummer des Rundschreibens enthalten sein. Im Übrigen (Anrede, Grußformel) folgt ein Rundschreiben den Regeln, die für das Verfassen eines Briefes gelten.

## Muster Rundschreiben

An: alle@publifex-partner.de  
Cc:  
Bcc:  
Betreff: Publifex Info Nr. 2, 2020

Sehr geehrte Publifex-Partner,

es gibt einige Neuerungen zu beachten:

1. Angebot

Die Preisentwicklung auf dem Papiermarkt zwingt uns, das Angebot CV 23 aus dem Programm zu nehmen. Die Änderung wird zum

1. September 2020 wirksam. Bitte geben Sie diese Information auch an Ihre Kunden weiter.

2. Filialen

In den letzten Monaten wurden neue Publifex-Filialen in Hattingen, Schwerte und Bottrop eröffnet. Unser Publifex-Partner in Lüdenscheid möchte in den Ruhestand gehen und sucht einen Vertragsnachfolger. Interessenten können jederzeit Kontakt mit mir aufnehmen.

3. Termine

Auf der Interdruck in München vom 3. bis 5. Oktober sind wir mit einem Stand vertreten (Halle 7, Stand H3-H4).

Wir wünschen Ihnen für die zweite Hälfte des Jahres weiter viel Erfolg!

Mit freundlichen Grüßen

Aynur Cicek

Signatur

Ein Intranet bietet neben dem E-Mail-Verkehr und der Bereitstellung von Informationen in Dateien und Anwendungen viele Möglichkeiten der internen Kommunikation.

## Intranetkommunikation

In einem Intranet lassen sich Fachforen für unterschiedliche Benutzergruppen einrichten, und Projektgruppen können Diskussionsräume im Portal einrichten. Über Instant-Messaging-Dienste können die Mitarbeiter in Echtzeit Nachrichten austauschen und Webkonferenzen einrichten, bei denen mehrere Mitarbeiter gleichzeitig miteinander kommunizieren. Der Nutzen ist besonders für große Unternehmen hoch, wo direkte Gespräche schwierig zu organisieren sind. Selbstverständlich gelten im Intranet dieselben Gebote der Höflichkeit und Angemessenheit wie etwa in Telefonaten; anders als diese bleiben Forenbeiträge auch noch lange später aufrufbar.

Das sollten Sie bei der Intranet-Kommunikation beachten:

- Verzichten Sie auf Inhalte, die verletzend für andere sind.
- Bleiben Sie auch bei Meinungsverschiedenheiten sachlich.
- Beachten Sie die Regeln der deutschen Rechtschreibung.
- Verzichten Sie auf persönliche Nachrichten.
- Formulieren Sie knapp und präzise.
- Konzentrieren Sie sich auf Ihr jeweiliges Thema.

Bewertungen müssen von der Darstellung der Fakten im Bericht deutlich getrennt werden – am besten auch räumlich und typografisch.

## Berichte

Der Bericht fordert die konzentrierte Auseinandersetzung mit seinem Thema: Er soll so knapp wie möglich verfasst sein und dabei doch chronologisch und vollständig informieren und dokumentieren. In vielen Unternehmen gibt es standardisierte Formen des Berichts.

Das sollten Sie bei einem Bericht beachten:

- Schreiben Sie grundsätzlich in der Gegenwartsform (Präsens), Abschlussberichte aber in der Vergangenheit.
- Berichte sind keine Verlaufsprotokolle. Wenn Sie auf bestimmte wörtliche Zitate etc. nicht verzichten wollen, bringen Sie diese im Anhang.
- Vermeiden Sie umgangssprachliche Formulierungen.
- Schaffen Sie eindeutige Bezüge.
- Schreiben Sie in kurzen, leicht verständlichen Sätzen.
- Kennzeichnen Sie den Bericht mit Ihrem Namen und/oder unterschreiben Sie ihn.
- Bestandteile eines umfangreicheren Berichts sind:  
Titel,  
ggf. Inhaltsverzeichnis,  
ggf. Zusammenfassung bzw. Abstract (vor- oder nachgestellt),  
Einleitung, Hauptteil, Ergebnisse und Folgerungen,  
Kommentar, Einordnung in Zusammenhang, Ausblick.

## ■ Muster Besuchsbericht

### **Besuchsbericht, von Heinrich Griesebach:**

Besuch bei der Firma FGH, Aachen

am 23.02.2020, 10:30–13:00 Uhr

Gesprächspartner: Martin Fischer, Leiter des Einkaufs

Der Termin wurde durch Vermittlung von Frau Hinze (Bergemann GmbH) vereinbart.

**Thema:** Möglichkeiten des Einsatzes unserer Betriebseinheiten Thermo XCY bei FGH.

Das potenzielle Auftragsvolumen umfasst etwa 500 Einheiten pro Jahr. Bislang werden bei FGH die Geräte unseres Mitbewerbers Foxitron verwendet. Laut Herrn Fischer ist FGH aber unzufrieden mit der Liefertreue von Foxitron. Herr Fischer führt mich durch die Produktionshalle und gibt mir die Möglichkeit, die Montage zu besichtigen.

Nach meiner Einschätzung ist die Bereitschaft von FGH hoch, den Anbieter zu wechseln. Technisch entspricht das Foxitron-Gerät m. E. genau unserem Thermo XCY. Ich schlage vor, drei Mustergeräte zur Verfügung zu stellen.

**Protokollarten**

Die Anforderungen an ein Protokoll sind unterschiedlich: Einmal sind nur die endgültigen Beschlüsse wichtig, ein anderes Mal soll jede Bemerkung eines Teilnehmers wörtlich wiedergegeben werden.

**Protokolle**

Ein Protokoll dient dazu, Besprechungen und deren Ergebnisse festzuhalten. Nichtteilnehmer können sich anhand eines Protokolls über die Ergebnisse informieren und den Verhandlungsverlauf nachvollziehen. Teilnehmer können bei Differenzen oder ungenauer Erinnerung den Verhandlungsverlauf nachlesen.

Das Protokoll hält auch Aufgaben fest, die sich aus der Besprechung ergeben. So kann später geprüft werden, ob die Anweisungen eingehalten worden sind. Je nach Art des Protokolls sind alle Beschlüsse, in bestimmten Protokollarten auch alle Äußerungen der Teilnehmer nachweisbar festgehalten.

Ein Protokoll sollte

- vollständig und unmissverständlich,
- inhaltlich und sprachlich neutral,
- verständlich, übersichtlich, gut gegliedert sein,
- einen der Besprechung angemessenen Umfang haben,
- von den Besprechungsteilnehmern anerkannt werden.

**Übersicht über verschiedene Protokollarten**

Anforderung	Protokollart
Man braucht später nur die Ergebnisse der Besprechung: Anweisungen, Aufgaben und Beschlüsse.	<b>Beschluss- bzw. Ergebnisprotokoll:</b> Protokollkopf, Tagesordnungspunkte, Beschlüsse
Es soll später nachzulesen sein, wie die Beschlüsse im Wesentlichen zustande gekommen sind.	<b>Kurz- bzw. Stichwortprotokoll:</b> Protokollkopf, Tagesordnungspunkte, Namen der wichtigsten Redner, Redebeiträge in Stichworten; Beschlüsse meist wörtlich
Der ganze Verlauf der Besprechung mit den Beschlüssen soll festgehalten werden.	<b>Verlaufsprotokoll:</b> Protokollkopf, Tagesordnungspunkte, alle Redebeiträge mit Namen der Redner sinngemäß zusammengefasst wiedergeben; die Beschlüsse werden auch protokolliert.

# Muster Geschäftskorrespondenz

## Übersicht über verschiedene Protokollarten

Anforderung	Protokollart
Alle Redebeiträge und alle Bemerkungen sollen im vollen Wortlaut festgehalten werden.	<b>Wörtliches Protokoll:</b> Protokollkopf, Tagesordnungspunkte, jedes Wort wird protokolliert.
Das Protokoll ist nicht sehr wichtig. Während der Besprechung ist kein offizieller Protokollant anwesend, alle Teilnehmer wollen sich voll auf die Besprechung konzentrieren. Keine Beweiskraft erforderlich.	<b>Gedächtnisprotokoll:</b> Protokollkopf, Tagesordnungspunkte, die wichtigsten Beschlüsse in Stichworten

Das Datum der Erstellung des Protokolls kann auch an das Ende gesetzt werden.

### Protokollkopf

Allen Protokollarten gemeinsam ist der informative und übersichtliche Protokollkopf. Hier stehen die wichtigsten Angaben über Ort und Zeit der Besprechung, Thema, Teilnehmer und einiges mehr.

### Elemente des Protokollkopfes

<b>Was?</b>	Besprechungsthema oder Hauptgesprächspunkt, Tagesordnung
<b>Wer?</b>	Bezeichnung der Gruppe oder Bezeichnung der Versammlung; Teilnehmerliste (anwesend – nicht anwesend, nur zu bestimmten Tagesordnungspunkten oder in Vertretung anwesend); Verteiler (Wer bekommt ein Exemplar des Protokolls? Wer bekommt Ausschnitte in Kopie?); Name des Protokollanten
<b>Wann?</b>	Datum, Uhrzeit (von – bis), Datum der Protokollerstellung, Datum und Uhrzeit der nächsten Sitzung
<b>Wo?</b>	Ort, Gebäude, Raum

## Muster Protokollköpfe

### Protokoll der Abteilungsleiterbesprechung vom 15.06.2020

16.06.2020

Verteiler: Teilnehmer(innen)

Protokollant: Gert Brauchten

Betr.: Monatliche Abteilungsleiterbesprechung

Datum: 15.06.2020, 10:30–12:30 Uhr

Besprechungszimmer: II, Zi. 218

Teilnehmer(innen): Dr. Vera Singer  
Sven Betterfeld  
Markus Hansen  
Beate Klarendorf

Tagesordnung:

1. ...

### Protokoll der Abteilungsleiterbesprechung

Datum 15.06.2020, 10:30–12:30 Uhr

Ort II, Zi. 218

Teilnehmer(innen) Dr. Vera Singer  
Sven Betterfeld  
Markus Hansen  
Beate Klarendorf

Verteiler Teilnehmer(innen)

Protokollant Gert Brauchten

TOP 1 ...

---

16.06.2020

# Muster Geschäftskorrespondenz

## Sprache des Protokolls

Schreiben Sie ein Protokoll stets in der Gegenwartsform; das unterstreicht seine Genauigkeit: Es wird mitgeschrieben, während die Teilnehmer sprechen. Der Schreiber gibt nur wieder, was gesagt worden ist. Es darf keine Unklarheit darüber entstehen, wessen Meinung hier wiedergegeben wird. Daher verwendet man im Protokoll nicht die Wirklichkeitsform (den Indikativ), sondern die Möglichkeitsform. Zu unterscheiden ist zwischen 1. Möglichkeitsform (Konjunktiv I) und 2. Möglichkeitsform (Konjunktiv II).

Wirklichkeitsform	1. Möglichkeitsform	2. Möglichkeitsform
ich schreibe	ich schreibe	ich schriebe
er schreibt	er schreibe	er schriebe
sie sagen	sie sagen	sie sagten

Ob in der Besprechung etwas in der Gegenwart oder in der Vergangenheit gesagt wurde – man benutzt zunächst immer die 1. Möglichkeitsform. Nur wenn diese von der Wirklichkeitsform nicht zu unterscheiden ist, weicht man auf die 2. Möglichkeitsform aus. Wenn auch die 2. Möglichkeitsform mit der Wirklichkeitsform identisch ist, dann können Sie sich mit *würde* helfen. Auch wenn Ihnen eine Möglichkeitsform zu altertümlich erscheint, können Sie auf die Umschreibung mit *würde* ausweichen.

## Anwendung von Gegenwartsform und Möglichkeitsform

Nicht	Sondern
Frau Gilles sagte, die Mitarbeiter hätten keine Pausen gehabt.	Frau Gilles sagt, die Mitarbeiter hätten keine Pausen gehabt.
Herr Schneider sagt, dass der Zustand des Fuhrparks unbeschreiblich ist. Die meisten Mitarbeiter im Fahrdienst lassen ihre Autos verkommen.	Herr Schneider sagt, der Zustand des Fuhrparks sei unbeschreiblich. Die Mitarbeiter des Fahrdienstes ließen ihre Autos verkommen.
Frau Schröder sagt, die Mitarbeiter haben sich bereits mehrfach beschwert.	Frau Schröder sagt, die Mitarbeiter hätten sich bereits mehrfach beschwert.

## Muster Beschlussprotokoll

**Protokoll**

Besprechung der Planungsgruppe „Korrespondenz“

Thema: Rationalisierung der Antworten an Stellenbewerber

Datum: 07.01.2020, 11 Uhr

Ort: Kleiner Besprechungsraum, Zi. 3

Teilnehmer(innen): Anette Barkowitz, Thorsten Schulz, Christian Weiß

Verteiler: Teilnehmer(innen), Gerrit Sager

Protokoll: Christian Weiß

Datum des Protokolls: 10.01.2020

**Beschluss:**

Frau Barkowitz trifft bis zur nächsten Besprechung eine Vorauswahl von Briefen, die sich zur Speicherung eignen. Herr Schulz prüft, ob die Briefe an Bewerber, die in der engsten Wahl sind, mit Textbausteinen erstellt werden können. Das nächste Treffen findet am 14.07.2020 statt.

## Muster Verlaufsprotokoll

### Protokoll

Besprechung der Planungsgruppe „Korrespondenz“

Thema: Rationalisierung der Antworten an Stellenbewerber  
Datum: 07.01.2020, 11 Uhr  
Ort: Kleiner Besprechungsraum, Zi. 3  
Teilnehmer(innen): Anette Barkowitz, Thorsten Schulz, Christian Weiß  
Verteiler: Teilnehmer(innen), Gerrit Sager  
Protokoll: Christian Weiß  
Datum des Protokolls: 10.01.2020

Frau Barkowitz weist darauf hin, dass die ersten Bewerbungen bereits am 23.02.2020 eintrüfen und dass in der Besprechung ein Beschluss zustande kommen müsse. Frau Weiß gibt einen Überblick über die Korrespondenz mit Bewerbern bei der letzten Ausschreibung:

Gesamtzahl der Bewerber: 342  
Weitere Unterlagen wurden angefordert: 124  
Zwischenbescheide: 342  
Absagen: 302  
Einladungen zum Test: 40  
Absagen: 30  
Einladungen zum Vorstellungsgespräch: 10  
Einstellungen: 4  
Absagen: 6

Herr Schulz stellt fest, dass der größte Teil dieser 856 Briefe – die Zwischenbescheide und die ersten Absagen – standardisiert seien. Zu klären sei, was mit den anderen Briefformen gemacht werde. Frau Barkowitz ist der Meinung, man könne auch in der Phase der Vorauswahl Standardtexte versenden. Dies betreffe alle Einladungen zum Test und die anschließenden Absagen. Nur in der Endphase solle individuell formuliert werden.

Herr Schulz fasst zusammen, dass damit weitere 80 individuelle Briefe gespart würden.

**Beschluss:** Frau Barkowitz trifft bis zur nächsten Besprechung am 15.01.2020 eine Vorauswahl von Briefen, die sich zur Speicherung eignen. Herr Schulz prüft, ob die Briefe an Bewerber, die in der engsten Wahl sind, mit Textbausteinen erstellt werden können.

## Öffentlichkeitsarbeit

Schätzen Sie die Bedeutung Ihrer Nachricht realistisch ein. Die meisten Nachrichten sind nur für einen sehr begrenzten Personenkreis interessant. Verschicken Sie Mitteilungen von eher lokalem Interesse daher nicht bundesweit – Ihr Unternehmen kommt sonst bei den meisten Redaktionen in den Ruf, weitgehend uninteressante Nachrichten zu versenden.

Beantworten Sie diese Fragen am Anfang Ihrer Meldung, dann weiß der Leser, ob sich das Lesen des Artikels für ihn lohnt oder ob der Inhalt für ihn uninteressant ist.

### Presseinformation

Die Mitteilungen eines Unternehmens – oder einer Einzelperson – an die Presse sind ein Teil der Öffentlichkeitsarbeit. Anlässe können z. B. die Einführung neuer Produkte auf dem Markt, Personalveränderungen, Jubiläen und Jahresabschlüsse sein, aber auch besonderes Engagement, wichtige Besuche oder die Reaktion auf kritische Veröffentlichungen zu Ihrem Unternehmen in den Medien.

Um Ihrem Unternehmen Glaubwürdigkeit zu verleihen, sollte Ihr Text nur wahre Informationen enthalten. Verzichteten Sie auch auf Werbesprache und geben Sie die für einen großen Leserkreis berichtenswerten Fakten prägnant wieder. Wenn Sie in Ihrem Presstext Meinungen wiedergeben wollen, machen Sie diese als solche kenntlich und ordnen Sie sie der Person oder dem Personenkreis zu, die diese vertritt.

Verschicken Sie lieber mehrere kurze Pressemitteilungen – notfalls auch an einem Tag – als einen langen Text, der mehrere Themen zugleich behandelt. Faustregel: Eine Nachricht pro Pressemitteilung.

Tipps für das Verfassen von Presseinformationen:

### Aufbau

Je professioneller eine Pressemitteilung verfasst ist, desto größer ist die Chance auf eine journalistische Verwertung. Bauen Sie Ihre Pressemitteilung wie einen Zeitungsartikel auf. Viele Redaktionen sind dankbar für druckfertige Artikel, die sie nicht mehr oder nur wenig bearbeiten müssen. Am leichtesten gelingt das, wenn Sie sich an den klassischen sechs W orientieren:

- Wer?
- Wo?
- Wann?
- Was?
- Wie?
- Warum?

## Überschrift

- Geben Sie Ihrer Pressemitteilung eine prägnante, sprechende Überschrift, eventuell noch mit einer Unterzeile.
- Vermeiden Sie reißerische Überschriften, Wortspiele und Gags.
- Wichtig ist die Überschrift v. a., um den Redakteur für Ihr Anliegen zu interessieren: Stellen Sie das allgemeine Interesse an ihrem Inhalt heraus und formulieren Sie informativ.
- Die Überschrift wird meist vom Zeitungsredakteur neu verfasst – auch, weil die Länge von der Erscheinungsweise des Artikels abhängig ist: ein zweiseitiger Artikel verlangt eine kürzere Überschrift als ein dreiseitiger Artikel.

## Begleitschreiben

- Das Begleitschreiben nennt dem Redakteur seinen Ansprechpartner: Geben Sie eine Adresse, Namen und Telefonnummer an, unter der er weitere Informationen abrufen kann.
- Wenn nötig, bietet das Begleitschreiben auch Hintergrundinformationen – fassen Sie sich aber auch hier so kurz wie möglich.
- Begleitschreiben stehen auf dem Firmenbogen und sollten persönlich an den zuständigen Redakteur adressiert sein. Den Namen entnehmen Sie dem Impressum der Zeitung oder Zeitschrift oder der Webseite der Zeitung im Internet.

## Form

- Wenn Sie den Text in Papierform übermitteln wollen: Schreiben Sie den Text auf spezielle Briefbogen für Presseinformationen, beschriften Sie sie in der Breite nur zu etwa zwei Dritteln und lassen Sie zwischen den Zeilen größere Abstände (mindestens 1,5-zeilig), damit Platz für mögliche Änderungen vorhanden ist.
- Sinnvoller ist das Verschicken des Preetextes als E-Mail oder als Textdatei im Anhang zu einer E-Mail, die das Begleitschreiben enthält – das spart Ihnen und

den Redaktionen Zeit. Gut ist auch ein Download-Angebot für Journalisten auf der firmeneigenen Website – insbesondere für das Angebot von Bildmaterial.

- Ihr Text darf keine Formatierungsanweisungen enthalten, weil diese die Weiterverarbeitung in den Redaktionssystemen behindern. Schreiben Sie also ohne Unterstreichung, Fettschrift oder Ähnliches und verwenden Sie keine ausgefallenen oder gar unterschiedliche Schriftarten.

### **Umfang**

Je knapper und präziser ein Text ist, desto eher wird er unverändert abgedruckt oder desto besser kann er als Vorlage für einen eigenen Artikel des Redakteurs dienen. Mehr als 1 500 bis 1 800 Anschläge (25 bis 30 Zeilen mit 60 Anschlägen) sollte er nur in Ausnahmefällen haben. Wenn Sie die Anzahl der Anschläge (inklusive Leerzeichen) Ihres Textes mitteilen, ist für den Redakteur die Positionierung noch einfacher.

### **Fotos**

Ein gutes Foto ist schneller als ein guter Text: Die Information wird sofort aufgenommen, die Neugierde des Betrachters geweckt und er liest den Text mit größerer Aufmerksamkeit.

- Zum Foto gehört eine informative Bildunterschrift, die die Abbildung möglichst exakt beschreibt. Geben Sie den Namen des Fotografen an – und stellen Sie sicher, dass Sie Verwertungsrechte für die Bilder haben.
- Üblich ist die Übermittlung des Bildmaterials an die Redaktionen in digitalisierter Form.
- Als Dateiformat empfiehlt sich das JPEG/JPG-Format.
- Die Auflösung für den Offsetdruck, wie er in Zeitschriften und Magazinen verwendet wird, beträgt meist 300 dpi, (Tages-)Zeitungen arbeiten in der Regel mit 200 dpi. Ein Bild müsste für den Abdruck in einer Tageszeitung für ein gängiges Bildformat von z. B. 10 × 15 cm demnach etwa 800 × 1 200 Pixel groß sein – in einer Zeitschrift könnte diese Bilddatei dann nur als etwa 6,6 × 10 cm großes Bild abgedruckt werden.

Versenden Sie keine großen Bilddateien, die den E-Mail-Eingang des Empfängers blockieren, sondern niedrig aufgelöste Bilder, und bieten Sie an, auf Wunsch höher aufgelöste Bilder zu schicken, oder stellen Sie sie auf Ihrer Webseite zum Download bereit.

## Muster Öffentlichkeitsarbeit

An: bernd.bungert@watel-ag.de  
Cc:  
Bcc: s.lehmann@allgrundschau.de, feuilleton@anzeiger.de,  
Betreff: Werner-Grau-Preis 2021 geht an Prof. Dr. Peter Müller

Werner-Grau-Preis 2021 geht an Prof. Dr. Peter Müller (Universität Essen)  
Forscher für Arbeiten auf dem Gebiet der Genanalyse geehrt

Sigmaringen, 2. November 2020 – Der Werner-Grau-Preis gilt als eine der angesehensten und begehrtesten Ehrungen für Naturwissenschaftler in Deutschland. Nun steht sein diesjähriger Preisträger fest: Kuratorium und Stiftungsrat der Watel Science & Education Foundation haben Professor Dr. Peter Müller die mit 30 000 Euro dotierte Auszeichnung für die Entwicklung molekularbiologischer Verfahren zuerkannt.

Der 48-jährige Forscher der Universität Essen habe wesentlich zur Beschleunigung der Genanalyse beigetragen, sagte Dr. Norbert Wund, Vorstandsmitglied der Watel AG und Vorstand der Stiftung.

Müller studierte Chemie in Heidelberg, München und Cambridge. Er wurde 2001 bei Professor Hugo Vossen am Laboratorium für Molekularbiologie in Genf promoviert. Danach folgte ein Postdoc-Aufenthalt an der Yale University, wo er erste Arbeiten zur Chromosomen-Kartierung durchführte. Von den USA ging er an die Universität Essen, wo er im Jahr 2009 im Alter von 37 Jahren auf den Lehrstuhl für Biochemie berufen wurde.

Mit dem Werner-Grau-Preis werden Wissenschaftler geehrt, die wegweisend und innovativ auf dem Gebiet der Biologie gearbeitet haben. Er wird seit dem Jahr 2005 im Andenken an den Preisstifter Prof. Dr. Werner Grau verliehen. Der verstorbene ehemalige Vorstands- und Aufsichtsratsvorsitzende der Watel AG hatte 2003 den Preis, der zu den höchstdotierten Wissenschaftspreisen in Deutschland gehört, aus „Dankbarkeit für ein erfüllendes und erfülltes Forscherleben“ gestiftet. Die feierliche Verleihung durch die Vorstandsvorsitzende der Watel AG, Dr. Sabine Maier, findet am 21. Januar 2021 in München im Rahmen eines Festaktes statt.

Hinweis an die Redaktionen:

Bildmaterial kann per Download aus dem Internet unter <http://www.presse.watel.de> abgerufen werden.

Ansprechpartner:

Dr. Bernd Bungert, Tel. 07571 55923-881

E-Mail: bernd.bungert@watel-ag.de

Signatur

## Pressemappe

Eine mehrteilige Pressemappe – digital oder gedruckt – bietet Hintergrundinformationen, die über den Umfang einzelner, auf fest umrissene Themen und Anlässe beschränkter Pressemitteilungen hinausgehen. Sie gibt Journalisten die Möglichkeit, sich einen Überblick über das Unternehmen zu verschaffen. Packen Sie aber nicht zu viel Material in Ihre Pressemappe!

## Inhalt und Aufbau der Pressemappe

- Der »Backgrounder« bietet auf meist drei bis vier Seiten Hintergrundinformationen zum Unternehmen, z. B. über die Unternehmensgeschichte, über die Branche allgemein, über die Alleinstellungsmerkmale oder über die neuesten Entwicklungen.
- Ein »Factsheet« ist ein Datenblatt, das alle wichtigen Unternehmensdaten übersichtlich auf einer Seite präsentiert. Dazu gehören das Jahr der Firmengründung, der Unternehmenssitz, die Mitarbeiterzahl, die Namen der Geschäftsführer und eine Auflistung der Tätigkeitsschwerpunkte des Unternehmens.
- Nützlich ist auch ein Interview, z. B. mit dem Unternehmensgründer, das die Redaktionen nach Wahl komplett oder als Zitatefundus verwenden können.
- Außerdem kann die Pressemappe Produktblätter, aktuelle Pressemitteilungen, Porträts von Führungskräften und v. a. auch Bildvorlagen enthalten.

Die gedruckte Pressemappe hat gegenüber der digitalen Form Vorteile, z. B. bei Pressekonferenzen, weil die Journalisten die Informationen vor Ort unmittelbar nutzen können.

Die Kosten für eine gedruckte Pressemappe sind recht hoch. Aktualisierungen sind nur über eine Neuauflage von zumindest einzelnen Bestandteilen möglich.

Die digitale Pressemappe bietet dagegen erhebliche Vorteile bei der Verarbeitung von Texten und Bildern durch die Redaktionen. Die Inhalte können kostengünstig und schnell aktualisiert werden, und Videos und Animationen können das Informationsangebot erweitern.

Stellen Sie Ihre Pressemappe auch als Download oder auf CD bereit – das erleichtert es den Redaktionen, Texte und Bilder zu übernehmen.

## ■ Muster Öffentlichkeitsarbeit: Factsheet

### **CCC AG 2020**

Gründungsjahr: 1994 (als Neumann & Partner GbR), seit 2002 Aktiengesellschaft  
Anschrift: Nicolaus-Otto-Straße 227, 89079 Ulm

Personalien: Dirk Meier, Vorstand Operations, Jahrgang 1981, Diplom-Kaufmann mit Schwerpunkt Organisation und Personal

Bernhard Gunkel, Vorstand Technik, Jahrgang 1962, Wirtschaftsingenieur mit Schwerpunkt Bauwesen

Services: Gebäudewartung und Sicherheitslösungen

Schwerpunkt: Die CCC AG betreibt in Ulm eines der modernsten Gebäudewartungsunternehmen in Deutschland. Als Spezialist mit dem Fokus auf Sicherheit und Zuverlässigkeit stellt CCC dem Kunden eine Rundumbetreuung für mittlere und größere Betriebe bereit. Die Kernkompetenz ist die individuelle Betreuung von Betrieben der Motorenproduktion.

Einsatzgebiet: Süddeutschland, Schweiz

Kundenzahl: CCC ist Partner von über 200 Firmenkunden, darunter z. B.:

- Deutsche Karosserie AG, Freiburg
- Ipo Aero Engines, München
- Berta Digital, München
- Winora Semiconductor Holding AG, Genf
- Kuflang AG, Waldkirch
- Kick AG, München
- Isocare GmbH, Bad Homburg / Freiburg
- Mullinger GmbH, Starnberg
- motive services GmbH, Ludwigsburg
- EFT, Dortmund

Zielgruppe: Industrie

Handelsregistereintrag: AG Ulm, HRB 16682

USt.-ID Nr.: DE 743855291

Aufsichtsrat: Prof. Christa Dernbach, Dr. Werner Brölich, Gerd Henninger

Vorstand: Dirk Meier, Bernhard Gunkel

## Muster Öffentlichkeitsarbeit: Backgrounder

### Briefkopf

#### **Die RestoCard AG**

Die RestoCard AG wurde im Jahr 2013 von der Wirtschaftswissenschaftlerin Dr. Luise Sundmann und dem Koch Kevin Huber gegründet. Zunächst regional für den Kreis Hinterberg konzipiert, erwies sich die Idee schnell als Selbstläufer. Obwohl die Gastronomie nicht als ideale Branche für Neueinsteiger in wirtschaftlich turbulenten Zeiten gilt, gelang es der RestoCard AG, sich schon innerhalb der ersten zwölf Monate ausgesprochen positiv zu entwickeln. Durch die konsequente Verfolgung der strategischen Ziele und die ständige Optimierung der Prozesse – nicht zuletzt durch das enorme Wachstum des Unternehmens – konnten die anteiligen Kosten kontinuierlich gesenkt werden.

#### **Die RestoCard**

Die RestoCard wird von der RestoCard AG herausgegeben. Sie dient in Restaurants als Bargeld- und Kreditkartenersatz und als Rabattsystem. Die RestoCard kann an Geldautomaten der meisten Banken und Sparkassen mit bis zu 2 000 Euro aufgeladen werden – natürlich auch bequem via Internet. Mit der RestoCard kann man bargeldlos in allen dem System angeschlossenen Restaurants, Bars und Cafés bezahlen. Das Symbol der RestoCard am Eingang kennzeichnet die RestoCard-Partnerbetriebe.

#### **Das Symbol der RestoCard**

Das Symbol der RestoCard wurde von dem international renommierten Künstler JoJo Betunias im Jahr 2015 geschaffen. Der gebürtige Mexikaner Betunias, der seit 2009 im Kreis Hinterberg lebt, griff mit seiner Gestaltung einer abstrahierten grünen Erbse in einem kupferfarbenen Kreis auf einfache Formen zurück, die vielfältige Assoziationen zu Natur, Gesundheit, Gemeinschaft oder Kochen erlauben. JoJo Betunias berät auch die dem RestoCard-System angeschlossenen Restaurants in innenarchitektonischen Fragen und er verleiht den Anzeigenkampagnen der RestoCard AG ihr unverwechselbares Gesicht.

#### **Vorteile für RestoCard-Partnerbetriebe**

Für den RestoCard-Partnerbetrieb ist die Zahlung per RestoCard garantiert und damit gleichbedeutend mit einer Barzahlung. Verglichen mit anderen Zahlungsarten profitiert er von einer sehr viel günstigeren Gebührenstruktur sowie von einer deutlichen Senkung des Bargeldbestands und der damit verbundenen Risiken. Das RestoCard-Rabattsystem wirkt sich für die Partnerbetriebe als Wettbewerbsvorteil aus. RestoCard-Partner profitieren außerdem von den regelmäßigen regionalen Marketingkampagnen der RestoCard AG.

### Geschäftsangaben

## ■ Muster Öffentlichkeitsarbeit: Backgrounder (Forts.)

### Briefkopf

#### **Vorteile für Karteninhaber**

Für den Kunden vereint sich der Vorteil des bargeldlosen Zahlungsverkehrs mit einem attraktiven Rabattsystem und der Speicherung von Bonuspunkten. Durch Verwendung des sicheren Chipkartenlesers ist die Möglichkeit von Phishing-Attacken ausgeschlossen. RestoCard bietet aber noch mehr: Die Partnerbetriebe werden nach einem Kriterienkatalog ausgewählt, der Frische und Qualität der von den Restaurants verarbeiteten Lebensmittel ebenso bewertet wie die Originalität und Kunstfertigkeit der Köche. So ist das gedruckte Verzeichnis der RestoCard-Partnerbetriebe mit seinen Kommentaren und Hinweisen inzwischen zugleich ein verlässlicher Restaurantführer für ganz Deutschland.

#### **Erfolg in Zahlen**

Mehr als 3 Millionen RestoCards sind im Umlauf. Im Jahr 2019 wurde die RestoCard fast sechs Millionen Mal geladen und rund 32 Millionen Mal in Partnerbetrieben eingesetzt. Die Nutzung der RestoCard nimmt kontinuierlich zu. Die mittlere Wachstumsrate der Ladetransaktionen pro Jahr beträgt über 10 Prozent.

Immer häufiger kommt die RestoCard auch in der Kantine zum Einsatz: 8 Prozent der Nutzer bezahlen mittags mit dem Chip. Und bereits etwa 180 Schulen in Deutschland nutzen die RestoCard in der Schulverpflegung.

#### **Zukunft**

In den kommenden Jahren möchte sich die RestoCard AG weiter entwickeln. Nach der Ausdehnung des Geschäftsbereichs auf den nationalen Bereich hat die Unternehmensführung inzwischen auch die Erschließung des europäischen Marktes in Angriff genommen. Für außereuropäische Interessenten wird die Erteilung von Lizenzen erwogen. Dabei wird die RestoCard dem Grundsatz verpflichtet bleiben, dem Kunden höchstmöglichen Komfort zu bieten und zugleich durch eine sorgfältige Auswahl der Partnerbetriebe ein verlässliches Qualitätsniveau und ein breites Spektrum zu garantieren.

Informationen auch auf der Website unter [www.RestoCard.de](http://www.RestoCard.de)

Stand: Mai 2020

### Geschäftsangaben

### Kurzmeldung

Aber nicht jede Mitteilung an die Presse muss umfangreich sein. Einladungen und knapp formulierte Hinweise können Anlass für eigene Recherchen der Redaktionen sein oder als Hinweis zur Veröffentlichung im Veranstaltungskalender der regionalen Zeitungen dienen.

#### Beispiel für eine Kurzmeldung

Am 28. März 2020 feiert der Inhaber der Kasibold-Werke, Herr Michael Kasibold, seinen 65. Geburtstag. Aus diesem Anlass findet am Samstag, dem 1. April 2020, ab 15 Uhr auf dem Werksgelände ein Tag der offenen Tür statt, zu dem die Bevölkerung herzlich eingeladen ist. Neben der Möglichkeit zur Werksbesichtigung werden Essen und Trinken sowie ein Gewinnspiel geboten. Ab 18 Uhr spielt die Band Akkra bekannte Swingmelodien.

### Gegendarstellung

Nach dem Presserecht gibt eine Gegendarstellung den von einem Bericht über ihre Person oder Organisation Betroffenen die Möglichkeit, an vergleichbarer Stelle und in vergleichbarer Aufmachung kostenlos Stellung zu den aufgestellten Behauptungen zu nehmen – gegebenenfalls auch auf der Titelseite.

- Die Gegendarstellung darf nur Tatsachenbehauptungen enthalten und sie darf sich ausschließlich auf Tatsachenbehauptungen in dem beanstandeten Text beziehen, nicht auf Vermutungen, Kommentare oder Urteile.
- Eine Gegendarstellung muss als solche gekennzeichnet werden und im Umfang dem beanstandeten Textteil des Originaltextes ungefähr entsprechen.
- Die Gegendarstellung beginnt mit einer Bezugnahme auf den ursprünglichen Bericht.
- Die eigentliche Gegendarstellung wird in der Regel mit den Worten *Hierzu stelle ich fest ...* eingeleitet, gefolgt von der Darstellung der Sichtweise des Betroffenen.
- Die Redaktion darf diesen Text nicht verändern. Lediglich im Anschluss an die Gegendarstellung darf sie sich zu der Gegendarstellung äußern.

## Beispiel für eine Gegendarstellung

### Gegendarstellung

In der »Allgemeinen Zeitung« vom 25./26. Juli 2020, S. 8, heißt es in dem Artikel »Die Milch macht's« Ihres Redakteurs Hanno Volz unter anderem über unsere Firma: »Die Firma Humann zielt mit ihrem für Kinder konzipierten Milchmodigetränk ›Frizzi frisch‹ auf das Gesundheitsbewusstsein der Eltern. Mit irreführenden Werbeaktionen suggeriert die Firma, ihr Produkt enthalte überdurchschnittlich viel Milch. Dabei enthält ›Frizzi frisch‹ lediglich den gesetzlich vorgeschriebenen Anteil Milch.«  
Hierzu stellen wir fest: »Frizzi frisch« enthält 80 % Milch. Der Gesetzgeber verlangt nur einen Anteil von 70 % Milch in Milchmodigetränken. Damit überschreitet »Frizzi frisch« die vorgeschriebene Menge deutlich.

Carla Humann  
Meißen, 29. Juli 2020

Zur Selbstdarstellung können Sie neben den traditionellen Medien auch das Internet nutzen.

## Websites und Blogs

Mit der Gestaltung von Websites und Blogs dienen Sie der Werbung, der Kundenbindung und der Präsentation der eigenen Kompetenz.

Blogs haben eine wichtige Funktion beim Suchmaschinen-Marketing, also bei dem Bestreben, die eigene Website in den Ergebnislisten der Suchmaschinen so weit oben wie möglich anzeigen zu lassen. Die meisten Suchmaschinen bewerten häufigen Besucherverkehr positiv. Auch die ständige Änderung von Inhalten führt bei einer Website in der Regel zu einer besseren Bewertung. Ein interessanter Blog sorgt für beides. Beim Bloggen legt der Verfasser häufig seine Identität offen. Als Betreiber einer gewerbsmäßigen Website, auf der er sein virtuelles Tagebuch veröffentlicht, verpflichtet ihn in Deutschland das Teledienstgesetz dazu (Impressumpflicht § 6 TDG). Lediglich auf den Blogseiten von Fremdanbietern können Sie Ihre Blogbeiträge auch unter einem Pseudonym veröffentlichen.

Ein Blog lebt von aktuellen Inhalten und ist wesentlich pflegeintensiver als eine Webseite. Während diese meist eher nüchtern werbende Informationen bereitstellen, basieren Blogs auf einer wachsenden Ansammlung von

ganz unterschiedlichen Artikeln, die z. B. auch von verschiedenen Mitarbeitern des Unternehmens geschrieben werden können und nicht unbedingt nur auf das Unternehmen und seine Produkte bezogen sein müssen. Die Darstellung des eigenen Unternehmens steht im Blog aber meist im Vordergrund.

Das sollten Sie beim Blog beachten:

- Gestalten Sie Ihren Blog aktuell.
- Bloggen Sie nur, wenn Sie auch gern schreiben.
- Nutzen Sie die Möglichkeit, den persönlichen Kontakt zu den Lesern herzustellen.
- Gestatten Sie, dass auch einmal Informationen in den Blog geraten, die für andere Medien keine Freigabe erhalten hätten.
- Schreiben Sie im Idealfall täglich einen neuen Eintrag.

#### Beispiele für Blogbeiträge von Vertretern von Wirtschaftsunternehmen

##### **Das K-Label: In den Kühlschrank oder ins Regal?**

Geschrieben von Frank Holte am Montag, 23. Mai 2020  
Seit einiger Zeit haben unsere Produkte ein K-Label. Jetzt fragen sich wahrscheinlich einige von euch, was das denn ist ... Das K-Label – ein großes K auf grünem Grund – zeigt auf den ersten Blick, wie das Produkt gelagert werden sollte: mit dunkelblauem K im Null-Grad-Fach, mit hellblauem K im normalen Kühlschrank und weißes K heißt: »Nicht kühlen.«

##### **Aufgeregt ...**

Geschrieben von Hanne Strothmann-Gehrke am Freitag, 20. Mai 2020  
Heute Morgen war ein Team vom Fernsehen bei mir im Büro und hat mich für das DR4 Regionalmagazin interviewt. Thema war Zucker in Erfrischungsgetränken – mein erstes Fernsehinterview! Natürlich war ich ziemlich nervös – ich wollte ja unseren Ansatz, auf jeglichen Zuckerzusatz zu verzichten, gut rüberbringen. Es gab zwar ein paar kleine Versprecher, aber der Produktionsleiter hat gesagt, dass man das im fertigen Beitrag nicht merkt ... Ich hoffe es mal. Wie es tatsächlich im Fernsehen wirkt, kann man nächsten Mittwoch im DR4 Regionalmagazin um 13.00 Uhr sehen. Also: reingucken und hier gnadenlos kommentieren!

## Vorsicht:

Schneller als im realen Verkaufsgespräch zieht sich im Chat ein potenzieller Kunde zurück, wenn er sich bedrängt fühlt.

Auch politische Gruppierungen können Twitter für ihre Zwecke nutzen – so erwies sich bei den Wahlen im Iran 2009 Twitter als wichtiges Medium der Opposition, die trotz Zensur ihre Informationen so weltweit verbreiten konnte.

## Erfrischung pur

Geschrieben von Hegolf Seibert am Mittwoch, 18. Mai 2020  
Am Wochenende ist mir ein Rezept von Großmuttern über den Weg gelaufen – das ist einen Blogbeitrag wert:

1 Liter kalter Hagebuttentee

1 Liter Apfelsaft

100 ml Quittendicksaft

100 ml Zitronensaft

Sieht nicht nur super aus, sondern schmeckt ... tja ... probieren müsst ihr schon selbst. Kann man übrigens gut mit unseren GEHRKE-Fruchtprodukten nachmischen!

## Chat

Insbesondere für Unternehmen, die ihre Produkte über das Internet vertreiben, aber auch für alle anderen bietet der Chat eine Möglichkeit, mit dem Kunden ins (Verkaufs-)Gespräch zu kommen. Bewährt hat sich der Chat auch zur Kundenbetreuung, z. B. als Live-Support.

## Soziale Netzwerke

Immer mehr Unternehmen kommunizieren auch über soziale Netzwerke mit den Kunden.

- Geben Sie den Kunden die Gelegenheit, zu kommentieren und zu bewerten – so betreiben Sie Marktforschung und Sie geben dem Kunden die Möglichkeit, aktiv zu sein und sich mit Ihrem Unternehmen zu identifizieren.
- Greifen Sie neue Produktideen und Denkanstöße für Marketing und Vertrieb auf – damit nutzen Sie die Kreativität der Mitglieder Ihres Netzwerks.
- Nutzen Sie das soziale Netzwerk auch intern für den Wissensaustausch zwischen den Abteilungen.

Viele Unternehmen führen, zum Beispiel bei Twitter, mehrere Accounts für jeweils bestimmte Projekte und für die interne Kommunikation oder bei Konferenzen. Öffentliche Einrichtungen stellen Informationen bereit, etwa die NASA oder Universitäten.

Von Firmen wird Twitter zum Beispiel genutzt, um auf ihre Produkte aufmerksam zu machen:

Wir haben neue Designs für Euch: <http://bit.ly/hbg65> – Viel Spaß beim Kreativsein!

Durch Antworten auf Beiträge anderer Nutzer machen Unternehmen in Twitter auf sich aufmerksam:

@Bambleba Sternschnuppenzeit: Falls es bewölkt ist, gibt es ja immer noch [www.starship-lifetime.com](http://www.starship-lifetime.com)

Auch durch exklusive Services, Rabatte und Previews für ihre Leser nutzen Unternehmen Twitter:

15 % auf alle BUBU Sommerschuhe auf <http://bit.ly/GpKWd> – Code eingeben: XCJT8NNHQCWKDB

Zunehmend stehen die Kommunikation und der Ideenaustausch mit den Nutzern im Vordergrund.

- Publizieren Sie nicht, sondern kommunizieren Sie. Auf Ihre Beiträge wird es Reaktionen und Antworten geben – spielen Sie den Ball zurück.
- Verzichten Sie auf Pressemitteilungen, die Sie mit nicht mehr als der Überschrift und dem dazugehörigen Link twittern.
- Sprechen Sie den Kunden über Twitter direkt an und antworten Sie zumindest gelegentlich auf einen Tweet.
- Antworten Sie auf Direct Messages so schnell wie möglich. Eine schnelle Antwort stärkt die Zufriedenheit des Kunden.
- Veröffentlichen Sie längere Beiträge gegebenenfalls in Ihrem Blog und verlinken Sie diese in Twitter.
- Twittern Sie auf Englisch, wenn Sie ein internationales Unternehmen sind und Ihre Leser englischsprachig sind. Ansonsten twittern Sie deutsch.
- Verzichten Sie auf das Siezen nur, wenn Ihre Zielgruppe sehr jung ist.
- Auf Reaktionen zu Ihren Beiträgen sollten Sie schnell reagieren. Planen Sie diesen Zeitaufwand ein, bevor Sie für Ihr Unternehmen einen Account einrichten.

## Stellenanzeigen

Als diskriminierend werden alle Ausschreibungen angesehen, die sich – z. B. in der Formulierung der Berufsbezeichnung – nur an männliche oder weibliche Bewerber wenden, ebenso Angebote, die etwa nur für Studenten gelten.

Stellenanzeigen dürfen nach dem Allgemeinen Gleichbehandlungsgesetz keine Diskriminierungen wegen der Rasse, der ethnischen Herkunft, des Geschlechts, der Religion, der Weltanschauung, einer Behinderung, des Alters oder der sexuellen Identität eines potenziellen Bewerbers enthalten (§ 11 AGG). Formulierungen wie »Sie sind jung und dynamisch«, »körperlich belastbar«, »nicht älter als«, »flexibel« oder »rüstiger Rentner« können somit nicht mehr verwendet werden, denn Sie würden Bewerber mit einem bestimmten persönlichen Merkmal bevorzugen oder ausschließen.

Ausnahmen sind allerdings zulässig, wenn das persönliche Merkmal eine entscheidende berufliche Anforderung darstellt (»Suche männliches Unterwäschemodel«). Auch zugunsten der Gleichstellung einer allgemein benachteiligten Gruppe von Arbeitnehmern sind diskriminierende Formulierungen erlaubt (z. B. bei den Frauenquoten).

- Verlangen Sie keine »vollständigen« oder »üblichen« Bewerbungsunterlagen, die ja u. a. Angaben zu Geburtsort, Familienstand enthalten – bitten Sie einfach um »Bewerbungsunterlagen«.
- Bitten Sie nicht um ein Foto, weil man darauf die Hautfarbe und das Alter erkennen kann.
- Wählen Sie als Stellenbezeichnung in Ihrem Inserat die Bezeichnung, die Sie auch in Ihrem Betrieb verwenden – suchen Sie nicht nach einem Account-Manager, wenn Sie eigentlich von einem Vertriebsrepräsentanten sprechen wollen, nicht nach einem Purchasing Manager, hinter dem sich ein einfacher Einkäufer verbirgt – denn vom Titel schließt der Bewerber auf Ihr Selbstverständnis als Unternehmen und auf das zu erwartende Arbeitsumfeld.

Mit Anglizismen und schwammigen Formulierungen mogeln sich viele Personalchefs um eine präzise Stellenbeschreibung herum. Besser, als »Teamfähigkeit« zu fordern, ist die konkrete Formulierung »Sie werden in einer Gruppe von fünf Personen arbeiten«.

Wenn Sie nach einem »Cleaning Assistant« suchen, wird die gewünschte Reinigungskraft Ihr Inserat vermutlich gar nicht erst lesen.

## Formulieren Sie so aussagekräftig wie möglich

Nicht	Sondern
Teamfähigkeit gefordert	Sie werden in einer Gruppe von fünf Personen arbeiten.
Global Players im Health-Care-Bereich	international tätiger Konzern im Gesundheitswesen
Facility-Manager	Hausmeister
Wir erwarten zeitliche und räumliche Flexibilität,	Ihre Arbeitszeit wechselt im Rahmen unserer Ladenöffnungszeiten von 8 bis 20 Uhr. Während der Urlaubszeiten erwarten wir auch Ihre Bereitschaft, in einer unserer bis zu 20 km entfernten Filialen Vertretungen zu übernehmen.
hohe Belastbarkeit	Sie sollten in der Lage sein, einen hohen Termindruck zu tolerieren.

Je genauer Sie Ihre Anforderungen beschreiben, desto geringer ist der Aufwand beim Auswahlprozess.

## Das sollte eine Stellenanzeige enthalten:

- Darstellung Ihres Unternehmens – Größe, Branche und Produktpalette, Standort und die dazugehörige Infrastruktur
- Bezeichnung der Stelle und Information über die Stellung in der Unternehmenshierarchie, Aufgabenbereich, Verantwortung
- Art der Stelle (befristet oder unbefristet)
- besondere Arbeitsbedingungen (z. B. Reisen)
- besondere Anreize (Karrierechancen, überdurchschnittliches Gehalt, Fortbildungsmöglichkeiten, Firmenwagen, Kantine etc.)
- Einstellungstermin
- erwartete und erwünschte Qualifikationen (Ausbildung, Berufserfahrung, Sprachkenntnisse etc.)
- Bewerbungsmodalitäten (Bewerbung per E-Mail, telefonische oder schriftliche Bewerbung, Fristen, besondere Anforderungen an die Bewerbungsunterlagen, Arbeitsproben oder -zeugnisse gewünscht oder nicht)
- Kontaktmöglichkeiten (Name, Telefonnummer, E-Mail-Adresse)

## **Nicht zu vergessen:**

Eine Stellenanzeige ist immer auch Öffentlichkeitsarbeit für das Unternehmen.

Ein Stellenangebot ist immer zugleich auch eine Unternehmensdarstellung. Fassen Sie sich hierbei aber kurz und verweisen Sie auf Ihre Website.

Wir wollen weiter wachsen. Als bekanntes Unternehmen der Grabmalindustrie mit Produktionsstätten in Deutschland und Spanien suchen wir eine(n) erfahrene(n)

## **Verkäufer(in)**

für den Innen- und Außendienst.

Ihr Aufgabengebiet umfasst die eigenverantwortliche Betreuung unserer Kunden und die Gewinnung von neuen Kunden. Ihr Einsatzgebiet ist der gesamte süddeutsche Raum.

Wir setzen Führerschein und eine abgeschlossene kaufmännische Ausbildung voraus. Unerlässlich sind außerdem Kontaktfreude und Zuverlässigkeit.

Wir bieten ein Festgehalt, zusätzliche leistungsorientierte Vergütung sowie einen Firmenwagen.

Bitte senden Sie Ihre Bewerbung per Post an:

Bernd Rohling, Igedo Natursteinwerk GmbH  
Siegfriedstraße 234 in 87700 Memmingen

## **Online-Stellenangebote**

Online-Stellenangebote sind schnell und kostengünstig. Kleineren Unternehmen garantieren Sie mehr Aufmerksamkeit als eine aus Kostengründen kleine gedruckte Anzeige, die sich gegen die großen Anzeigen der Konzerne und Großunternehmen durchsetzen muss.

Um in der Informationsflut der Online-Medien angemessen wahrgenommen zu werden, sollte der Text knapp, präzise und übersichtlich abgefasst sein – die potenziellen Bewerber müssen das Wesentliche mit wenigen Blicken erfassen können.

- Der Text sollte nicht länger als eine Bildschirmseite sein.
- Alle wichtigen Schlüsselwörter sollten enthalten sein – häufig suchen Bewerber nicht bei den einzelnen Rubriken der Stellenbörsen, sondern über eine Suchmaschine.
- Suchen die Bewerber über die nach Berufsfeldern gegliederten Rubriken der Online-Jobportale, müssen die Anzeigen den richtigen Kategorien zugeordnet wer-

den. Schöpfen Sie dabei alle Möglichkeiten der Online-Portale aus: Je konkreter die Angaben sind, desto besser erreichen Sie Ihre anvisierte Bewerbergruppe.

- Aufzählungen sind online besser wahrzunehmen als Fließtext, gerade bei einem großen Aufgabenfeld. Aber auch hier gilt: Beschreiben Sie die Stelle bei aller Knappheit so genau und so plastisch wie möglich.
- Verwenden Sie keine unternehmensinternen Bezeichnungen, v. a. nicht in der Titelzeile. Diese sind für Außenstehende nicht nur schwer verständlich, sie werden auch kaum als Suchbegriff eingegeben – Ihr Stellenangebot wird damit seltener gefunden.
- Im Anzeigentext finden sich im Idealfall nur Worte mit Bezug zur angebotenen Stelle. Alle Informationen zur Selbstdarstellung Ihrer Firma können als Text enthaltende Grafik eingefügt werden – die Wörter werden damit von den Suchmaschinen nicht erkannt und es kommt zu genaueren Suchergebnissen für Bewerber.

## Muster Online-Stellenangebot

ANDANTE ist Deutschlands führender Dienstleister für die Sanierung von Gebäuden in Gewerbe und Industrie. Jährlich betreuen wir über 50 000 Projekte, bei denen wir modernste Technik und Verfahren einsetzen. Mehr als 100 Versicherungen zählen zu unseren Kunden.

Zu unseren Leistungen gehören die Ersthilfe- und Notdienstorganisation und die Sanierung nach Brand-, Wasser- und Sturmschäden.

### **Wir verstärken unser Team!**

Für unsere Niederlassung Paderborn suchen wir eine/-n

### **Kaufmännische/-n Mitarbeiter/-in**

#### **Ihre Aufgaben**

Einsatz und Kontrolle der Mitarbeiter und Subunternehmer  
Terminplanung und -überwachung  
Kontrolle von Zeitvorgaben, Material- und Maschineneinsätzen  
Aktualisierung der EDV-Daten der Objekte  
Rechnungsprüfung

#### **Ihr Profil**

abgeschlossene kaufmännische Berufsausbildung  
gute EDV-Kenntnisse  
Durchsetzungsvermögen und Verhandlungssicherheit  
selbstständige, flexible Arbeitsweise, Organisationsfähigkeit  
Bereitschaft zum Einsatz an unterschiedlichen Orten  
Führerschein

Wir bieten Ihnen einen interessanten Arbeitsplatz, ein gutes Arbeitsklima, eine leistungsgerechte Vergütung und eine umfassende Aus- und Weiterbildung.

Senden Sie bitte Ihre aussagefähigen Bewerbungsunterlagen mit Ihrer Gehaltsvorstellung an

ANDANTE Sanierung GmbH, Herrn Kemmerer,  
Tel.: 05251 86767-56, 33100 Paderborn.

## Muster Online-Stellenangebot

**Dipl.-Ing. Elektrotechnik (m/w) Entwicklung und Produktmanagement „24VDC-Gleichstromantriebe“**

Farndorf, Bieber & Söhne ist ein inhabergeführtes mittelständisches Familienunternehmen im Raum Frankfurt am Main. Seit mehr als 20 Jahren beschäftigen wir uns mit hochwertigen elektronischen Steuerungen. Mit moderner technischer Ausstattung sowie einer Belegschaft von mehr als 80 Mitarbeitern entwickeln wir individuelle Funktionseinheiten nach Kundenwünschen. Unser Erfolg beruht auf der Zufriedenheit unserer Kunden, die unsere hohe Leistungsbereitschaft, Zuverlässigkeit und Qualität schätzen.

Zu Ihrem Aufgabengebiet gehören die technische Verbesserung von bestehenden 24VDC-Getriebemotormodellen sowie deren Neuentwicklung. Sie treffen die Entscheidungen zur Fertigungsfreigabe und sorgen für die markt- und normengerechte Produktentwicklung. Durch den Einsatz von Produkttests und Prüfsystemen tragen Sie zur Verbesserung der Antriebe und zur Kostenkontrolle maßgeblich bei. Sie sind verantwortlich für Verhandlungen mit Lieferanten sowie für deren Betreuung. Den Vertrieb unterstützen Sie in technischen Fragen. Nach Bedarf führen Sie auch technische Schulungen für interne Mitarbeiter durch, um so die Markteinführung und die Erfolgsaussichten neuer Antriebe zu unterstützen.

Sie sind Ingenieur der Elektrotechnik, und Sie haben mehrere Jahre Berufserfahrung im Bereich 12/24V-Getriebemotoren. Ihr Arbeitsstil ist auf den Kunden ausgerichtet und vertriebsorientiert. Wir erwarten eine kontaktfreudige, aufgeschlossene Persönlichkeit mit der Bereitschaft, Erfolge sowohl in eigenständiger, strukturierter Arbeitsweise als auch in der Gruppe zu erreichen. Ein ausgeprägtes analytisches Denkvermögen, eine große Portion Kreativität und gute Englischkenntnisse vervollständigen Ihr Profil.

Sie erwartet eine verantwortungsvolle und vielseitige Position mit Perspektive, die ihrer Bedeutung entsprechend dotiert ist. Fühlen Sie sich angesprochen?

Für eine erste Beurteilung reicht uns ein tabellarischer Lebenslauf mit einer Beschreibung der bisherigen Tätigkeiten, den Sie uns gern per E-Mail senden können (personal@fbsoehne.com). Sollten Sie Fragen haben, wenden Sie sich an Nicole Bergmann (06905 3216-246).

Farndorf, Bieber & Söhne  
Personalabteilung  
Norbert Schmitt  
Otto-Hahn-Straße 122  
62887 Naumheim  
www.fbsoehne.com

# Muster Geschäftskorrespondenz

## Fremdsprachliche Floskeln und Textbausteine

Deutsch	Englisch
Sehr geehrter Herr Lang Lieber Herr Lang Lieber Robert	Dear Mr Lang Dear Mr. Lang (amerikanisch) Dear Robert
Sehr geehrte Frau Lang Liebe Frau Lang  Liebe Julie	Dear Ms Lang Dear Ms. Lang (amerikanisch; »Mrs« wird nur verwendet, wenn man sicher ist, dass die Frau verheiratet ist) Dear Julie
Sehr geehrter Herr Lang, sehr geehrte Frau Lang Lieber Herr Lang, liebe Frau Lang	Dear Mr and Mrs Lang Dear Mr. and Mrs. Lang (amerikanisch)
Sehr geehrte Damen und Herren (formal)	Dear Sir or Madam (üblichste Form) Dear Sirs or Mesdames Dear Ladies and Gentlemen Ladies and Gentlemen Gentlemen (amerikanisch)
Sehr geehrte Damen und Herren (allgemeiner, an größeren Adressatenkreis, z. B. Rundbrief)	To whom it may concern Dear customer/supplier/reader ...
Hallo, Leo	Hi Leo
Ich gratuliere Ihnen/Dir herzlich zum Geburtstag.	I would like to wish you a very happy birthday.
Frohe Weihnachten und ein erfolgreiches neues Jahr.	Wishing you a Merry Christmas and a prosperous New Year
Wir wünschen Ihnen/Dir gute Besserung.	We hope you will get well soon.
Ich möchte Ihnen/Dir zum Tod von ... mein herzliches Beileid aussprechen.	May I offer you my sincere condolences on the death of ...
Herzlichen Dank für Ihre Einladung.	Thank you for your kind invitation.
Für Ihre Bemühungen bedanke ich mich im Voraus.	Thanking you in advance for your trouble.
Hochachtungsvoll (sehr formell, veraltend)	Yours faithfully (im britischen Englisch nur, wenn die Anrede ohne Namen erfolgt ist, dann aber zwingend) Very truly yours Respectfully yours
Mit freundlichen Grüßen	Yours sincerely Sincerely Best regards
Viele liebe Grüße	Yours Best regards (amerikanisch)

Spanisch	Französisch
Estimado señor Estimado señor Lang Estimado Sr. Lang Distinguido Señor (sehr förmlich) Querido Robert (privat)	Monsieur Cher Monsieur Lang Cher Robert
Estimada señora Estimada señora Lang Estimada Sra. Lang Distinguida Señora (sehr förmlich) Querida Julie (privat)	Madame Chère Madame  Chère Julie
Estimados señora Lang y señor Lang Estimados Sra. Lang y Sr. Lang Querida señora Lang, querido señor Lang (privat)	Madame, Monsieur Chère Madame, cher Monsieur (Der Name entfällt in der Anrede.)
Estimados señores Estimados señoras y señores	Mesdames, Messieurs
Estimados señores Estimados señoras y señores	Cher client/fournisseur/lecteur ... Chère cliente/lectrice, cher client/lecteur ....
¡Hola Leo!	Salut Léo
Quisiera felicitarle por su cumpleaños.	Je vous/te souhaite un joyeux anniversaire.
¡Feliz Navidad y prospero Año Nuevo!	Je vous souhaite un joyeux Noël et une bonne année!
Le deseamos una pronta recuperación!	Nous vous/te souhaitons un prompt rétablissement.
Quisiera expresarle a usted mi más sincero pésame a la muerte de ....	Je vous/te présente mes très sincères condoléances.
Muchas gracias por la invitación.	Merci beaucoup de votre invitation.
Les agradecemos todos su esfuerzos de antemano.	Je vous remercie à l'avance.
Soy de Vd. con todo respeto y consideración (sehr formell, veraltend)	Je vous prie de croire, Madame/Monsieur/Messieurs, à l'expression de mes sentiments respectueux.
Atentamente Atentos saludos	In französischen Geschäftsbriefen sollten Sie auf die ausführliche Formel »Je vous prie ...« nicht verzichten: Je vous prie/Nous vous prions d'agrèer, Madame/Monsieur/Messieurs, l'expression de mes (nos) salutations distinguées. Recevez, Madame/Monsieur, mes salutations distinguées.
Con mis/nuestros mejores deseos	Amicalement Cordialement

Die britische Tradition ist für englischsprachige Briefe in der ganzen Welt außer in den USA gebräuchlich.

Schreibt man an eine bestimmte Person in einer Firma, dann steht deren Name vor dem der Firma oder Organisation.

## Fremdsprachige Korrespondenz

### Besonderheiten britischer und amerikanischer Briefe

Die **Absenderadresse** steht – falls nicht im Briefkopf – rechts oben. Der Name wird erst am Ende des Briefes (in der Unterschrift) geschrieben.

Das **Datum** steht unter dem Briefkopf rechts oben, in den USA auch linksbündig. Im britischen Englisch übliche Formen für das Datum sind *24 January 2020*, *24th January 2020*, *January 24th, 2020* oder *24/1/2020*. In den USA werden Monat und Tag in umgekehrter Reihenfolge angegeben: Es empfiehlt sich daher zur Vermeidung von Missverständnissen, den Monatsnamen auszuschreiben.

Die **Empfängeradresse** wird in Großbritannien und in den USA auf die linke Seite geschrieben. Unterhalb von Namen und Firma werden Postfach oder Hausnummer mit Straße angegeben. Die Hausnummer wird zuerst genannt und nicht mit einem Komma abgetrennt: *24 Wolesley Rd, 7 Highbury Hill* oder *224 East 83rd Street*. Es folgt in **Großbritannien** darunter der Name der Stadt, bei kleineren Ortschaften in der nächsten Zeile die Grafschaft. Darunter kommt der aus zwei Teilen aufgebaute Postcode, z. B. *N8 8RR*. In den **USA** wird der Name der Stadt gefolgt von dem Kürzel des US-Bundesstaates und dem ZIP-Code, z. B. *Boston, MA 02117*.

Die **Anrede** endet ohne Zeichen oder mit einem Komma (Großbritannien) oder mit einem Doppelpunkt (USA), danach beginnt der Text mit einem Großbuchstaben. Der **Betreff** wird in Großbritannien eingeleitet von *Re:* und steht nach der Anrede und vor dem Haupttext (*Re: Your Request for Information*). Eine modernere Variante ist es, *Re:* wegzulassen und den Betreff fett zu drucken. In den USA wird der Betreff eingeleitet von *Subject:* und steht unterhalb der Empfängeradresse (*Subject: Inquiry for Selling Agents*).

Der **Anlagenvermerk** *Encl:* oder *Enclosures:* leitet die Aufzählung der beigefügten Unterlagen ein und steht unter der Unterschrift.

## Muster britischer Brief

Adresse des Absenders: im Briefkopf oder oben rechts	Vorex Münster GmbH Robert-Bosch-Straße 112 48153 Münster Germany
Datum: rechts, unterhalb der Absenderadresse	16 March 2020
Empfängeradresse: linksbündig	Mr George Noran Immo Company 88 Onslow Gardens Muswell Hill LONDON
Zweiteiliger Postcode: unter dem Namen der Stadt	N10 3JU GROSSBRITANNIEN
Anrede: endet ohne Zeichen oder mit Komma	Dear Mr Noran
Betreff: steht nach der Grußformel, vor dem Haupttext fett hervorgehoben (traditioneller noch eingeleitet von Re:)	<b>Request for catalogue</b>  I got your address from a customer who recommended your products to me. Would you please send me a copy of your catalogue?
Text beginnt in Großschreibung	Yours sincerely,  <i>Rabea Singer</i> Rabea Singer Manager, Sales Department

# Muster Geschäftskorrespondenz

## ■ Muster amerikanischer Brief

Datum: unter der Absenderadresse, rechts oder linksbündig

..... March 16, 2020

Vorex Münster GmbH  
Robert-Bosch-Straße 112  
48153 Münster  
Germany

In den USA ist es üblich, nach dem Namen die Position in der Firma anzugeben.

Mr. George Noran  
Key Account Manager  
Immo Inc.  
356 North Camden Drive  
BEVERLY HILLS, CA 90210  
USA

Betreff: unter der Empfängeradresse, über der Grußformel, eingeleitet von »Subject:«

..... Subject: Request for Catalog

Anrede: endet mit Doppelpunkt

..... Dear Mr. Noran:

Text beginnt in Großschreibung

..... I got your address from a customer who recommended your products to me.  
Would you please send me a copy of your catalog?

Sincerely,

*Rabea Singer*  
Rabea Singer  
Manager, Sales Department

Verteiler: Es ist üblich, mit »cc:« oder »Copies:« auf die Personen hinzuweisen, die eine Kopie des Schreibens erhalten.

..... cc: Michael Gordon

Die Angaben gelten v. a. für Spanien; in den spanischsprachigen Ländern Südamerikas gibt es zum Teil andere Regeln.

Die Hausnummer steht mit einem Komma abgetrennt nach dem Straßennamen.

### Besonderheiten spanischer Briefe

Die **Absenderadresse** steht – falls nicht im Briefkopf – oben auf der linken Seite des Briefbogens.

Traditionell steht das **Datum** im Spanischen zwischen Absender- und Empfängeradresse rechtsbündig. Nach und nach aber setzt sich die auch im Deutschen übliche Position nach der Empfängeradresse durch. Das Datum wird in den Grundzahlen, ohne Punkt, angegeben, und der (kleingeschriebene) Monatsname meist ausgeschrieben: *Madrid, 24 de enero de 2020* oder *24/01/2020* oder *24-1-2020*.

In der **Empfängeradresse** wird *Señor, Señora* mit Punkt abgekürzt: *Sr. Julio Martínez Fuentes, Sra. María Rodero Sanchez*. Die spanischen Wörter für Straße, Allee oder Platz werden meist abgekürzt (und z. T. mit einem Schrägstrich ergänzt); falls nicht, werden sie am Zeilenanfang in der Adresse großgeschrieben: *Calle (C/), Paseo (P/ oder P°), Avenida (Av. oder Avda.), Carretera (Ctra.), Rambla (Rbla.) und Plaza (Pl.)*, z. B.: *C/ Naranja, 18*.

Die fünfstellige Postleitzahl steht vor der Ortsangabe: *28039 Madrid*.

Wie im Deutschen wird im **Betreff** auf das Leitwort (*Asunto*) heute meist verzichtet und der linksbündig platzierte Betrefftext fett hervorgehoben.

Nach der **Anrede** kommt ein Doppelpunkt, und der Text beginnt in einer neuen Zeile in Großschreibung.

Der **Anlagenvermerk** *Anexo*: leitet die Aufzählung der beigefügten Unterlagen ein und steht unter der Unterschrift. Das Leitwort wird meist fett hervorgehoben: *Anexo: Copias de facturas*.

# Muster Geschäftskorrespondenz

## Muster spanischer Brief

Adresse des Absenders: im Briefkopf  
oder oben links

Vorex Münster GmbH  
Robert-Bosch-Straße 112  
48153 Münster  
Alemania

Empfängeradresse:  
linksbündig

Sr. Pedro Perez  
Director de Márketing  
Banco PESETAS S.A.  
C/ Castellana, 1  
28004 MADRID  
ESPAÑA

Datum: rechts  
unterhalb der  
Empfängeradresse

20 de mayo de 2020

### **Petición de catálogo**

Anrede: endet mit  
Doppelpunkt

Estimado Sr. Perez:

Text beginnt in  
Großschreibung

Un cliente nuestro nos ha recomendado vuestra gama de productos. Le rogamos que nos manden su catálogo vigente por favor.

Le agradecemos de antemano su cooperación.

Reciba un saludo cordial,

*Rabea Singer*  
Rabea Singer  
Gerenta de ventas

Die Angabe »Cedex«  
in der Adresse  
bedeutet, dass die  
Post an ein Sammel-  
postamt für gesondert  
gestellte Firmen-  
und Behördenpost  
geht.

### Besonderheiten französischer Briefe

Die **Absenderadresse** steht – falls nicht im Briefkopf – oben auf der linken Seite des Briefbogens.

Das **Datum** steht oben rechts, noch über der Empfängeradresse. Es wird in den Grundzahlen, ohne Punkt, angegeben. Nur der Monatserste wird als Ordnungszahl geschrieben: *1er*. Vor das Datum kommt der Ortsname, gefolgt von einem Komma und *le*: *Paris, le 24 janvier 2020* (aber: *le 1er janvier*). Die abgekürzte Form (*24/1/2020*) sollten Sie in Briefen nicht verwenden.

In der **Empfängeradresse** werden *Madame, Monsieur* etc. ausgeschrieben: *Monsieur Jacques Gauthier, Madame Anne Moulinier*. Die Hausnummer steht mit einem Komma abgetrennt vor dem Straßennamen. Die Bezeichnungen *rue, place (pl.), avenue (av.), boulevard (bd)* oder *route (rte)* werden klein-, der folgende Name wird großgeschrieben: *20, rue Condorcet* bzw. *3, place Pigalle*. Abkürzungen werden erst gebraucht, wenn eine Zeile sonst mehr als 38 Zeichen umfassen würde: *1495bis, av. de la Porte-de-la-plaine*.

Die fünfstellige Postleitzahl steht vor der Ortsangabe: *21000 Dijon*.

Der **Betreff** steht – meist fett gedruckt – unter der Empfängeradresse, aber linksbündig, und beginnt mit dem großgeschriebenen Wort *Objet*, gefolgt von einem Doppelpunkt. Nach dem Doppelpunkt wird großgeschrieben: *Objet: Votre commande*.

In der **Anrede** lässt man den Namen des Adressaten weg, es steht also zum Beispiel nur *Monsieur* oder *Madame* mit einem Komma, danach beginnt der Text in Großschreibung.

Der **Anlagenvermerk** steht meist am linken Rand unter der Unterschrift, kann aber auch oben, nach der Betreffzeile, angefügt sein. Man verwendet die Abkürzung *P. J.* (für *pièces jointes*) oder *Annexe*, gefolgt von einem Doppelpunkt: *P. J.: 1 curriculum*.

Die Unterschrift steht  
in französischen  
Briefen rechtsbündig.

# Muster Geschäftskorrespondenz

## ■ Muster französischer Brief

**Absenderadresse:** ..... Vorex Münster GmbH  
wenn nicht im Robert-Bosch-Straße 112  
Briefkopf, dann oben 48153 Münster  
links Allemagne

**Datum: oben rechts** ..... -Münster, le 16 mars 2020

**Empfängeradresse:** .....  
rechts (bei Fenster- Monsieur Georges Noran  
umschlägen nach Immo S. A. R. L.  
deutscher Norm 34, avenue de la République  
links) 38000 GRENOBLE  
FRANKREICH

**Objet: Demande de catalogue**

**Anrede: gefolgt von** ..... Monsieur,  
einem Komma

**Text beginnt in** ..... Un client nous a recommandé vos produits en nous donnant votre adresse. Je serais  
Großschreibung heureuse de recevoir votre catalogue. Je vous remercie à l'avance.

**Unterschrift: rechts** ..... Je vous prie d'agrèer, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

*Rabea Singer*  
Rabea Singer  
Direction des ventes



## A

- Abkürzungen 20, 42
  - Monatsnamen 70
- Ablehnung von Bestellungen 98
- Abmahnungen 102
  - Muster 104 f.
- Absagen 106
  - Muster 109 ff.
  - unangemessene Formulierungen (Muster) 108
- Absatz 16, 44
- Abschnitt 44
- Adressfeld 92
- Aktennotiz 273, 275
- amerikanischer Brief 308
  - Muster 310
- Anfragen 115
  - bestimmte Anfragen 115
  - Muster 117 ff.
- Angebote 121 f.
  - Muster 123, 125 f.
  - nachlässige Gestaltung (Muster) 124
- Anlagenvermerk 44
- Anrede 45, 47
  - Adelsbezeichnung 51 f.
  - akademischer Grad 48 ff.
  - Diplomat 50 f.
  - kirchliches Amt 56 f.
  - öffentlicher Dienst 54
  - Parteifunktionär 57 f.
  - politisches Amt 55 f.
  - Wahlamt 55 f.
- Anschrift 45
- Anschriftenfeld 45
- Antrag 148
- Antwort auf Reklamationen und Beschwerden 172 f.
- An- und Abführungszeichen 58 f.
- Apostroph 59 f.
- Auflistung 16
- Auftragsbestätigungen 129
  - mangelhafte Ausarbeitung (Muster) 130
  - Muster 131 ff.
- Aufzählungen 89

- Auslandsanschrift 46
- Auslassungspunkte 60
- Ausrufezeichen 36
- automatische Abwesenheitsnotiz 134
  - englisch (Muster) 136
  - Muster 135

## B

- Bandwurmwort 21
- Bankleitzahl 61
- Bankverbindung 61
- Begleitschreiben 137
  - englisch (Muster) 143 f.
  - Muster 139 ff.
  - überflüssige Floskeln (Muster) 138
- Bericht 279
- Bestellung 145
  - Muster 146
- Bestellung mit Änderung
  - Muster 147
- Besuchsbericht
  - Muster 280
- Betreff 62 f.
- Bezugszeichenzeile 63
- BIC 61
- Bindestrich 63
- Bitte 148
  - Muster 149 ff.
- Blog 296 f.
- Briefbogen 92
  - Form A nach DIN mit Bezugszeichenzeile 96
  - Form A nach DIN mit Infoblock 94
  - Form B nach DIN mit Bezugszeichenzeile 97
  - Form B nach DIN mit Infoblock 95
- Briefgeheimnis 65
- Briefkopf 92
- Briefschluss 65
- britischer Brief 308
  - Muster 309

## C

- Chat 298

## D

- Dankschreiben 153
  - Muster 154 ff.
- Datum 69
  - Alphanumerische Schreibweise 70
  - internationale Schreibweise 69 f.
  - mit Ortsangaben 70
  - Numerische Schreibweise 70
- Diktatzeichen 71
- DIN-Norm 93
- direkte Ansprache 33
- Doppelpunkt 36
- dürfen 17 f.

## E

- Eingangsbestätigungen 158
  - Muster 159, 161 f.
  - umständliche Formulierungen (Muster) 160
- Einladungen 163
  - Muster 164 ff.
  - Einladung an Bewerber (Muster) 169 ff.
  - Einladungen an Bewerber 168
- elektronische Form 82
- E-Mail 71
  - bcc 72
  - blind carbon copy 72
  - carbon copy 72
  - cc 72
  - E-Mail-Adresse 71
  - E-Mail-Betreff 62
  - Verteiler 72
- Entschuldigungen 172
  - englisch (Muster) 180
  - Muster 175 ff.
- Et-Zeichen 73

## F

- Faltmarke 92
- f. d. R. 68
- Firmenanschriften 47
- Frage 35 f.
- französischer Brief 313

- Muster 314
- fremdsprachige Korrespondenz 308
- fremdsprachliche Floskeln 306 f.
- Füllwort 23

## G

- Gedankenstrich 14, 63 f.
- Gegendarstellung 295 f.
- Genesungswunsch 181
  - Muster 182 f.
- Geschäftsangabe 92
- Gesprächsnotiz 274
- Gestaltungsregeln 73
  - Flattersatz 74
  - Gestaltung von Geschäftsbriefen 93
  - Schriften 74
  - Schriftgröße 74
  - Schriftgröße Anschriftenfeld 45
  - Textaufbereitung 74
  - Zeilenabstand 74
- gez. 69
- Glückwunsch 184
  - zum Dienst- oder Firmenjubiläum 198
  - zum Dienst- oder Firmenjubiläum (Muster) 199 ff.
  - zum Eintritt in den Ruhestand 204
  - zum Eintritt in den Ruhestand (Muster) 205
  - zum Geburtstag 187
  - zum Geburtstag englisch (Muster) 192
  - zum Geburtstag (Muster) 188 ff.
  - zur bestandenen Prüfung 195 ff.
  - zur Geburt 185
  - zur Geburt (Muster) 186
  - zur Hochzeit 193
  - zur Hochzeit (Muster) 194
  - zu Weihnachten und Neujahr 207
- Gradzeichen 75
- Grußformeln 65 f., 69

## H

- Hamburger Verständlichkeitskonzept 10
- Handelsregisternummern 75
- Hauptwortkette 28 f.

# Register

Hausnummern 76  
Hotelbuchungen 211  
– englisch (Muster) 215 f.  
– Muster 212 ff.  
HRA 75  
HRB 75

## I

i. A. 68 f., 76  
Ideennotiz 274  
Infoblock 76, 92  
inhaltlich strukturieren 12 ff.  
innerbetriebliche Korrespondenz 273  
internationale Kontonummer 62  
Intranet-Kommunikation 278  
i. V. 69, 76

## K

Klammer 14 f.  
Kondolenzschreiben 217  
– englisch (Muster) 221 f.  
– Muster 219 f.  
Kontonummern 61  
Kostenvoranschlag 127  
– Muster 128  
Kündigung 223, 225, 228  
– Arbeitsvertrag 223  
– Arbeitsvertrag (Muster) 225 ff.  
– Versicherung (Muster) 229 f.  
Kurzmeldung 295

## L

Lochmarke 92

## M

Mahnungen 231  
– englisch (Muster) 234  
– Muster 233  
– wegen Lieferverzug 235 f.  
Memo 275  
Modalpartikel 23  
mögen 17 f.

## N

nach Diktat verreist 68  
Nachruf 237  
– Muster 238  
Nominalstil 26 ff.  
Notiz 273, 275

## O

Öffentlichkeitsarbeit 287  
– Backgrounder (Muster) 293 f.  
– Factsheet (Muster) 292  
– Muster 290

## P

Papierwort 22  
Paragrafzeichen 77  
passendes Medium 39 f.  
Passivkonstruktion 30  
Passivstil 29  
Pflichtangaben 78, 92  
Pleonasmus 31 f.  
postalischer Vermerk 45  
Postfachnummern 79  
Postleitzahl 45  
ppa. 67, 79  
Presseinformation 287  
Pressemappe 291  
Protokoll 281  
– Beschlussprotokoll 285  
– Protokollkopf 282  
– Protokollköpfe (Muster) 283  
– Verlaufsprotokoll 286  
PS 79

## Q

qualifizierte elektronische Signatur 82

## R

Rechnungen 239  
– Muster 241  
Reklamationen 242  
– englisch (Muster) 248  
– Muster 245 ff.  
– ungenaue Beschreibung (Muster) 244

- Rundschreiben 276
  - Muster 277

## S

- Satzstellung 37
- Schrägstrich 80
- Schriftform 81 f.
- Schwer verständliches Wort 19
- Seitennummerierung 83
- Semikolon 15
- sinnvoll gliedern 11 f.
- soziales Netzwerk 298
- spanischer Brief 311
  - Muster 312
- Stellenanzeigen 300 f.
  - Online-Stellenangebot 302
  - Online-Stellenangebot (Muster) 304 f.
- Steuernummern 84
- Streckform 28
- Subject 62
- SWIFT-Code 61

## T

- Telefax 84
- Telefonnummern 85
- Textform 81

## U

- überflüssiges Partizip 23 f.
- Uhrzeit 86
- Umsatzsteuer-Identifikationsnummern 84
- ungeläufiges Wort 20

## V

- Versandanzeigen 249
  - Muster 250 ff.
- Versendungsarten 45
- Voranfragen 253
  - Antworten auf Voranfragen 253
  - Antwort auf Voranfrage (Muster) 256 f.
  - Muster 255
- Vorreiter 18 f.

## W

- Währungen 86
  - Währungsbezeichnungen 86
  - Währungscodes 86 f.
- Websites 296
- Weihnachtsgruß
  - Muster 209 f.
- Werbebriefe 258 f.
  - Muster 261
- Widerrufe
  - Muster 263 f.
  - von Bestellungen 262
- Wortfeld 31
- würden 17 f.

## Z

- Zahlen 88
- Zahlungssavise 265
  - Muster 266
- Zahlungsbestätigungen 267
  - Muster 268
- Zahlungserinnerung 231
  - Muster 232
- Zugangsnachweis 82
- Zwischenbescheide 269
  - Muster 270 ff.





## Der umfassende Ratgeber für das Verfassen von geschäftlichen Briefen und E-Mails

- ▶ Wirtschafts- und Behördenkorrespondenz
- ▶ Formalia und DIN-Normen sicher anwenden
- ▶ Die wichtigsten Formulierungen auch auf Englisch, Französisch und Spanisch
- ▶ Schnell und einfach Dokumente erstellen dank zahlreicher Mustertexte und Textbausteine zum Download

ISBN 978-3-411-74212-7  
12,99 € (D) • 13,40 € (A)



9 783411 742127