

Jutta Sauer

Praxishandbuch Korrespondenz

Professionell, kundenorientiert
und abwechslungsreich formulieren

Mit Musterbriefen von A bis Z

3. Auflage



Inhalt

Vorwort zur dritten Auflage	5
Vorwort zur zweiten Auflage	7
Vorwort zur ersten Auflage	8
Kapitel 1	
Ist Ihre Korrespondenz wirklich die Visitenkarte Ihres Unternehmens?	13
Kapitel 2	
So erreichen Sie, dass Ihre Korrespondenz gelesen wird!	17
Stellen Sie den Empfänger in den Mittelpunkt	17
Der gelungene Einstieg	18
Das gelungene Briefende – der letzte Eindruck ist entscheidend	24
Kapitel 3	
Korrespondenz von A – Z	29
Abkürzungen	29
Absätze	33
Abschnitte	33
Absender	34
Anführungszeichen	35
Anlage(n)	35
Anrede	36
Anschriftfeld	42
Aufzählungen	49
Auslandsanschrift	50
Betreff	51
Bankleitzahl	52
Beglaubigungsvermerke	53
Berufsbezeichnungen/Amtsbezeichnungen	53
Bezugszeichen	55
Bindestrich	57
Blocksatz oder Flattersatz?	58
Briefabschluss	61
E-Mail	62
Geschäftsangaben	62
Hervorhebungen	63

10 Inhalt

Inhaltsverzeichnisse	63
Satzzeichen	70
Schriftarten, -größen und -stile	70
Seitennummerierung	70
Schriftzeichen für Wörter	71
Straßennamen	73
Währungsbezeichnungen	74
Zeilenabstand	74
Zeilenanfang und -ende	74
Zentrieren	74
Ziffern und Zahlen	75
Unterschriften und Zeichnungsvollmachten	77
Kapitel 4	
Entrümpeln Sie Ihre Korrespondenz	81
Vermeiden Sie Streckformen	81
So rücken Sie Doppelformulierungen und unnötigem Ballast zu Leibe	83
Überflüssige Adjektive	83
Überflüssige Vorsilben	84
Überflüssige Synonyme	85
Überflüssige Partizipien	86
Einfache Wörter statt komplizierte Ausdrücke	88
Vorreiter	88
Verzichten Sie auf Füllwörter	90
Weitere stilistische Unebenheiten, die Sie kennen sollten!	93
Missverständlich gebrauchte Partizipien	93
Indikativ statt Konjunktiv	94
Vermeiden Sie falsch gebrauchte Superlative!	95
Meiden Sie Kanzleideutsch!	96
Verzichten Sie auf Uraltfloskeln und Ärmelschonerdeutsch	100
Aktiv statt Passiv	108
Kapitel 5	
So werden Ihre Briefe noch kundenorientierter	111
Kundenorientiert schreiben in der „Sie“-Form	111
Formulieren Sie positiv!	113
Formulieren Sie kundenorientiert!	116
Wer fragt, der führt	117
Fragen und bitten, statt fordern und erwarten	118

Kapitel 6	
Brieftypen von A – Z	119
Absagen	119
Angebote	134
Beschwerden	138
Professionelle Reklamationsbearbeitung	143
Dankesbriefe	152
Einladungen	158
Entschuldigungsbriefe	165
Glückwunschbriefe	167
Hotelreservierungen	179
Kondolenzbriefe	183
Preisanpassungen	188
Terminzusagen und -bestätigungen	191
Weihnachten und Neujahr	196
Zahlungserinnerungen und Mahnungen	200
Literaturverzeichnis	209
Stichwortverzeichnis	211
Danksagung und Schlusswort	214
Die Autorin	215