

Inhaltsverzeichnis

| | | |
|----------|---|----------|
| 1 | Geschäftlicher Bereich | 6 |
| 1.1 | Digital korrekt schreiben und versenden | 10 |
| 1.1.1 | E-Mail-Konventionen | 10 |
| 1.1.2 | Social-Media-Konventionen | 16 |
| 1.1.3 | Akronyme und Emojis | 19 |
| 1.1.4 | QR-Code | 21 |
| 1.1.5 | Briefe und E-Mails sicher versenden | 22 |
| 1.2 | Briefe nach DIN 5008 | 27 |
| 1.2.1 | Vorlagen für Geschäftsbriefe | 27 |
| 1.2.2 | Aufbau eines Geschäftsbriefes | 30 |
| 1.3 | E-Mails – Aufbau nach DIN 5008 | 63 |
| 1.3.1 | Feld »An« – E-Mail-Adresse | 64 |
| 1.3.2 | Felder »Cc« und »Bcc« | 66 |
| 1.3.3 | Betreff | 66 |
| 1.3.4 | E-Mail-Anhänge | 68 |
| 1.3.5 | Bezugszeichen und -angaben | 68 |
| 1.3.6 | Anrede | 69 |
| 1.3.7 | Layout und Text | 69 |
| 1.3.8 | E-Mail-Abschluss | 70 |
| 1.4 | Schreiben in Geschäftsprozessen | 73 |
| 1.4.1 | Anfragen | 73 |
| 1.4.2 | Voranfragen und Antworten auf Voranfragen | 80 |
| 1.4.3 | Angebote | 85 |
| 1.4.4 | Kostenvoranschlag | 89 |
| 1.4.5 | Bestellungen | 91 |
| 1.4.6 | Ablehnung von Bestellungen | 94 |
| 1.4.7 | Widerruf einer Bestellung | 96 |
| 1.4.8 | Auftragsbestätigungen | 98 |
| 1.4.9 | Versandanzeigen | 101 |
| 1.4.10 | Rechnungen | 103 |
| 1.4.11 | Eingangsbestätigungen | 109 |
| 1.4.12 | Zahlungsbestätigungen | 111 |
| 1.4.13 | Zahlungsvise | 113 |
| 1.4.14 | Bitten und Anträge | 115 |

| | |
|---|------------|
| 1.5 Schreiben in Problemsituationen | 118 |
| 1.5.1 Zahlungserinnerungen und Mahnungen | 118 |
| 1.5.2 Mahnungen wegen Lieferverzug | 123 |
| 1.5.3 Beschwerden und Reklamationen | 125 |
| 1.5.4 Zwischenbescheide | 132 |
| 1.6 Schreiben im Personalbereich | 135 |
| 1.6.1 Stellenanzeigen | 135 |
| 1.6.2 Einladungen an Bewerber/-innen | 141 |
| 1.6.3 Absagen an Bewerber/-innen | 144 |
| 1.6.4 Abmahnungen | 147 |
| 1.6.5 Kündigung des Arbeitsvertrages | 150 |
| 1.7 Schreiben mit Werbecharakter | 153 |
| 1.7.1 Werbebriefe | 153 |
| 1.7.2 Begleitschreiben | 162 |
| 1.7.3 Websites und Blogs | 165 |
| 1.7.4 Chat und Chatbots | 167 |
| 1.7.5 Soziale Netzwerke | 168 |
| 1.8 Schreiben zu besonderen Anlässen | 170 |
| 1.8.1 Regeln nach DIN 5008 | 170 |
| 1.8.2 Glückwünsche | 171 |
| 1.8.3 Genesungswünsche | 185 |
| 1.8.4 Dankschreiben | 187 |
| 1.8.5 Einladungen | 189 |
| 1.8.6 Weihnachts- und Neujahrsgrüße | 195 |
| 1.8.7 Nachrufe und Kondolenzschreiben | 199 |
| 1.9 Schreiben ins Ausland | 206 |
| 1.9.1 Auslandsanschriften | 206 |
| 1.9.2 Fremdsprachliche Textbausteine | 208 |
| 1.9.3 Typografische Besonderheiten | 210 |
| 1.9.4 Besonderheiten britischer und amerikanischer Briefe | 210 |
| 1.9.5 Besonderheiten spanischer Briefe | 214 |
| 1.9.6 Besonderheiten französischer Briefe | 217 |

| | | |
|----------|---|------------|
| 2 | Unternehmensinterner Bereich | 220 |
| 2.1 | Tabellen | 224 |
| 2.1.1 | Zahlentabellen | 224 |
| 2.1.2 | Texte in Tabellenform | 230 |
| 2.2 | Formulare und Checklisten | 236 |
| 2.2.1 | Formulare | 236 |
| 2.2.2 | Checklisten | 246 |
| 2.3 | Gesprächsinhalte protokollieren und dokumentieren | 249 |
| 2.3.1 | Vorbereitung von wichtigen Gesprächen | 250 |
| 2.3.2 | Gesprächsnotiz | 254 |
| 2.3.3 | Aktennotiz/Aktenvermerk | 256 |
| 2.3.4 | Protokolle | 259 |
| 2.3.5 | Berichte | 272 |
| 2.4 | Interne Mitteilungen | 275 |
| 2.4.1 | Interne E-Mails | 276 |
| 2.4.2 | Kurznachrichten | 278 |
| 2.4.3 | Memos und Notizen | 280 |
| 2.4.4 | Abwesenheitsnotiz | 281 |
| 2.4.5 | Rundschreiben | 285 |
| 2.5 | Längere Texte | 287 |
| 2.5.1 | Gestaltung von längeren Texten | 287 |
| 2.5.2 | Aufbau von schriftlichen Arbeiten | 297 |
| 2.6 | Öffentlichkeitsarbeit | 301 |
| 2.6.1 | Presseinformation | 301 |
| 2.6.2 | Pressemappe | 306 |
| 2.6.3 | Kurzmeldung | 308 |
| 2.6.4 | Gegendarstellung | 308 |
| 2.7 | Präsentationen | 310 |
| 2.7.1 | Vorüberlegungen | 310 |
| 2.7.2 | Planung | 312 |
| 2.7.3 | Foliengestaltung | 313 |
| 2.7.4 | Handout | 321 |
| 2.7.5 | Präsentieren | 322 |
| 2.8 | Dokumente ablegen | 325 |
| 2.8.1 | Aufbewahrungspflicht | 325 |
| 2.8.2 | Dateiablage nach DIN 5008 | 326 |
| 2.8.3 | E-Mails richtig ablegen | 336 |