

# Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>Geschäftlicher Bereich</b>	<b>6</b>
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

<b>1.5 Schreiben in Problemsituationen</b>	<b>118</b>
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
<b>1.6 Schreiben im Personalbereich</b>	<b>135</b>
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
<b>1.7 Schreiben mit Werbecharakter</b>	<b>153</b>
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
<b>1.8 Schreiben zu besonderen Anlässen</b>	<b>170</b>
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
<b>1.9 Schreiben ins Ausland</b>	<b>206</b>
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

<b>2</b>	<b>Unternehmensinterner Bereich</b>	<b>220</b>
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