

Inhaltsverzeichnis

1	Regeln und Empfehlungen	8
1.1	Konzepte	10
1.1.1	Das Hamburger Verständlichkeitsmodell	12
1.1.2	Das Kommunikationsquadrat	14
1.1.3	Die AIDA-Formel	15
1.1.4	PPPP-Methode	16
1.2	Verständlich formulieren	17
1.2.1	Sinnvoll gliedern	17
1.2.2	Einfach formulieren	23
1.2.3	Prägnant schreiben	32
1.2.4	Stilmittel einsetzen	40
1.3	Texte normgerecht gestalten	48
	DIN-Regeln, Wörter, Zeichen und Zahlen	
	Abkürzungen	49
	Absätze	53
	Abschnitte	53
	Aufzählungen	54
	Additionszeichen	56
	An- und Abführungszeichen	56
	Apostroph (Auslassungszeichen)	57
	Auslassungspunkte	58
	BIC (SWIFT-Code)	60
	Bindestrich – Kurzstrich	60
	Bis-Strich – Langstrich	61
	Datum – Kurzstrich	62
	Gedankenstrich – Langstrich	63
	Gegen-Zeichen – Langstrich	64
	Gradzeichen	64
	Hausnummern	65
	Hervorhebung »Einrückung«	65
	Hervorhebung »Zentrierung«	66
	Hervorhebung von Zeichen- und Zeichengruppen	66
	IBAN (International Bank Account Number)	67
	Klammern	68
	Paragrafenzeichen	68
	Postfachnummern	69
	Postleitzahlen	69
	Satzzeichen	69

Schrägstrich	70
Streckenangaben – Langstrich	70
Und-Zeichen	71
Währungen	71
Wortergänzungen – Ergänzungsstrich	73
Worttrennungen – Trennstrich	74
Telefon- und Telefaxnummern	75
Uhrzeiten und Zeitdauer	76
Zahlen und Nummern	76
1.4 Digital korrekt schreiben	78
1.4.1 E-Mail-Konventionen	78
1.4.2 Social-Media-Konventionen	84
1.4.3 Akronyme und Emojis	87
1.4.4 QR-Code	89
1.5 Sicher ablegen und versenden	90
1.5.1 Aufbewahrungspflicht	90
1.5.2 Dateiablage nach DIN 5008	91
1.5.3 E-Mails richtig ablegen	101
1.5.4 Briefe und E-Mails sicher versenden	102
1.5.5 Sichere Passwörter erstellen	106
2 Geschäftlicher Bereich	110
2.1 Briefe nach DIN 5008	114
2.1.1 Vorlagen für Geschäftsbriefe	114
2.1.2 Aufbau eines Geschäftsbriefes	117
2.2 E-Mails – Aufbau nach DIN 5008	150
2.2.1 Feld »An« – E-Mail-Adresse	151
2.2.2 Felder »Cc« und »Bcc«	153
2.2.3 Betreff	153
2.2.4 E-Mail-Anhänge	155
2.2.5 Bezugszeichen und -angaben	155
2.2.6 Anrede	156
2.2.7 Layout und Text	156
2.2.8 E-Mail-Abschluss	157
2.3 Schreiben in Geschäftsprozessen	160
2.3.1 Anfragen	160
2.3.2 Voranfragen und Antworten auf Voranfragen	167
2.3.3 Angebote	172
2.3.4 Kostenvoranschlag	178
2.3.5 Bestellungen	180
2.3.6 Ablehnung von Bestellungen	183

2.3.7	Widerruf einer Bestellung	186
2.3.8	Auftragsbestätigungen	188
2.3.9	Versandanzeigen	191
2.3.10	Rechnungen	193
2.3.11	Eingangsbestätigungen	199
2.3.12	Zahlungsbestätigungen	202
2.3.13	Zahlungsavise	204
2.3.14	Bitten und Anträge	206
2.4	Schreiben in Problemsituationen	210
2.4.1	Zahlungserinnerungen und Mahnungen	210
2.4.2	Mahnungen wegen Lieferverzug	215
2.4.3	Beschwerden und Reklamationen	217
2.4.4	Zwischenbescheide	225
2.5	Schreiben im Personalbereich	229
2.5.1	Stellenanzeigen	229
2.5.2	Einladungen an Bewerber/-innen	235
2.5.3	Absagen an Bewerber/-innen	238
2.5.4	Abmahnungen	242
2.5.5	Kündigung des Arbeitsvertrages	245
2.6	Schreiben mit Werbecharakter	248
2.6.1	Werbebriefe	248
2.6.2	Begleitschreiben	257
2.6.3	Websites und Blogs	262
2.6.4	Chat und Chat-Bots	264
2.6.5	Soziale Netzwerke	265
2.7	Schreiben zu besonderen Anlässen	267
2.7.1	Regeln nach DIN 5008	267
2.7.2	Glückwünsche	268
2.7.3	Genesungswünsche	291
2.7.4	Dankschreiben	294
2.7.5	Einladungen	299
2.7.6	Weihnachts- und Neujahrgrüße	307
2.7.7	Nachrufe und Kondolenzschreiben	312
2.8	Schreiben ins Ausland	320
2.8.1	Auslandsanschriften	320
2.8.2	Fremdsprachliche Textbausteine	323
2.8.3	Typografische Besonderheiten	324
2.8.4	Besonderheiten britischer und amerikanischer Briefe	324
2.8.5	Besonderheiten spanischer Briefe	328
2.8.6	Besonderheiten französischer Briefe	331

3	Unternehmensinterner Bereich	334
3.1	Tabellen	338
3.1.1	Zahlentabellen	338
3.1.2	Texte in Tabellenform	344
3.2	Formulare und Checklisten	350
3.2.1	Formulare	350
3.2.2	Checklisten	360
3.3	Gesprächsinhalte protokollieren und dokumentieren	363
3.3.1	Vorbereitung von wichtigen Gesprächen	364
3.3.2	Gesprächsnotiz	368
3.3.3	Aktennotiz/Aktenvermerk	370
3.3.4	Protokolle	373
3.3.5	Berichte	386
3.4	Interne Mitteilungen	389
3.4.1	Interne E-Mails	390
3.4.2	Kurznachrichten	392
3.4.3	Memos und Notizen	394
3.4.4	Abwesenheitsnotiz	395
3.4.5	Rundschreiben	399
3.5	Längere Texte	402
3.5.1	Gestaltung von längeren Texten	402
3.5.2	Aufbau von schriftlichen Arbeiten	412
3.6	Öffentlichkeitsarbeit	416
3.6.1	Presseinformation	416
3.6.2	Pressemappe	421
3.6.3	Kurzmeldung	423
3.6.4	Gegendarstellung	423
3.7	Präsentationen	425
3.7.1	Vorüberlegungen	425
3.7.2	Planung	427
3.7.3	Foliengestaltung	428
3.7.4	Handout	436
3.7.5	Präsentieren	437

4	Privater Bereich	440
4.1	Private Briefe und E-Mails nach DIN 5008	444
4.1.1	Privatbrief	444
4.1.2	Private E-Mail	449
4.2	Schreiben im Alltag	453
4.2.1	Bitten und Anträge	453
4.2.2	Entschuldigungen	463
4.2.3	Dankschreiben	470
4.3	Schreiben zu besonderen Anlässen	477
4.3.1	Einladungen	477
4.3.2	Absagen zu Einladungen	489
4.3.3	Glückwünsche	492
4.3.4	Hochzeits- und Geburtsanzeigen	507
4.3.5	Genesungswünsche	512
4.3.6	Kondolenzschreiben	516
4.3.7	Traueranzeigen und Nachrufe	521
4.3.8	Dankschreiben für Beileidbekundungen	527
4.4	Schreiben an Unternehmen	529
4.4.1	Die Bewerbung	529
4.4.2	Stellengesuche in Print- und Onlinemedien	542
4.4.3	Kündigungen	545
4.4.4	Beschwerden, Ein- und Widersprüche	551
4.4.5	Reklamationen	559
4.4.6	Widerrufe	564
4.4.7	Zeitungs- und Online-Anzeigen	569
4.5	Schreiben an die Öffentlichkeit	572
4.5.1	Leserbriefe und offene Briefe	572
4.5.2	Chats und Chatgruppen	577
4.5.3	Blog	579
4.5.4	Twitter	582
5	Sprachtipps	584