

Inhaltsverzeichnis

Allgemeine Regeln

I. Briefe; Stil und Gestaltung, Anrede, Grußformel ...	7
II. E-Mails; Emoticons, Signatur, Stil und Gestaltung ...	8
III. SMS und Co; Abkürzungen	15
	18

Themen

1. Informationen einholen	20
Interesse äußern; Informationen, Unterlagen, Preise usw. anfordern; um Antwort bitten	
2. Termine vereinbaren	25
Bezug nehmen; Termine vorschlagen; Vorbereitungen treffen	
3. Termine bestätigen	30
Termine bestätigen, verschieben, absagen	
4. Reservierungen vornehmen	36
Reservieren, mieten; Modalitäten, Preise	
5. Reservierungen bestätigen	41
Reservierungen bestätigen, ablehnen; Alternativen vorschlagen	
6. Angebote und Kostenvoranschläge	46
Bezug nehmen; Angebote und Kostenvoranschläge machen; Nachlass gewähren	
7. Bestellungen aufgeben	51
Bestellungen aufgeben, ändern, stornieren; ein Angebot ablehnen	
8. Bestellungen beantworten	55
Bestellungen bestätigen; Lieferverzug ankündigen; einen Auftrag ablehnen	
9. Lieferbedingungen	59
Lieferfristen und Versandbedingungen angeben	
10. Zahlungsbedingungen und Rechnungen	64
Zahlungsbedingungen angeben; Sonderkonditionen gewähren; eine Zahlung leisten, Rechnungen erstellen	
11. Zahlungserinnerungen	70
Eine Zahlung anmahnen; ein Mahnschreiben beantworten	
12. Verhandlungen und Vereinbarungen	75
Die eigene Firma vorstellen; Kooperationsmöglichkeiten vorschlagen; Vorzüge darstellen	
13. Verträge aufsetzen	80
Vertragsbedingungen; Verträge bestätigen und unterzeichnen	

14. Mängel und Reklamationen	84
Lieferverzug und Schäden reklamieren; Forderungen stellen; Konsequenzen ankündigen	
15. Reklamationen beantworten	88
Verzögerungen erklären; sich entschuldigen; Reklamationen ablehnen; Kulanz	
16. Geschäftliche Mitteilungen	93
Ein Ereignis ankündigen; auf Besonderheiten hinweisen	
17. Einladungen	97
Formelle und informelle Einladungsschreiben; Einladungen annehmen, ablehnen	
18. Dankschreiben	103
Formelle und informelle Dankschreiben; ein Gegenangebot aussprechen	
19. Glückwünsche und Kondolenzschreiben	107
Glückwünsche; Willkommensgrüße; Kondolenzschreiben; Genesungswünsche	
20. Stellenangebote und Bewerbungen	111
Stellenanzeigen; eine Bewerbung formulieren; Informationen zur Person geben; Gehaltsvorstellungen	
21. Lebenslauf	118
Gestaltung und Bestandteile des Lebenslaufs	
22. Bewerbungen beantworten	121
Eine Bewerbung berücksichtigen; zum Vorstellungsgespräch einladen; eine Bewerbung ablehnen	
23. Persönliche Briefe an Behörden	125
Um Auskunft und Unterlagen bitten; einen Antrag stellen; auf einen Ablehnungsbescheid reagieren	
24. Versicherungen	129
Tarife erfragen; einen Schaden melden; eine Versicherung kündigen	
25. Briefe an Vermieter	133
Sich um eine Wohnung bewerben; Nebenkosten-Abrechnung; Mieterhöhung; Schäden in der Wohnung; Kündigung	
26. Telefonieren	138
Sich melden; weitervermitteln; eine Nachricht hinterlassen; ein Gespräch beenden, einen Termin vereinbaren, eine Bestellung aufgeben	

Anhang

Musterbriefe und Lösungen	150
Lösungsvorschläge zu „Sie sind dran!“	160
Nützliche Wendungen	168
Geläufige Abkürzungen	173
Besonderheiten in Österreich und in der Schweiz	176
Fachwortschatzliste Deutsch – Englisch – Französisch – Spanisch – Russisch*	178
Stichwortverzeichnis	220
Kleiner Spickzettel für Telefongespräche	224