

Inhaltsverzeichnis

Informationen für Lernende 4

Telefonieren 8

1. Das persönliche Gespräch und das Telefonat 8

2. Vorbereitung und planvolles Telefonieren 14

3. Die Eröffnung des Telefonats 18

4. "Zur Sache kommen" 22

5. Unterbrechen, zu Wort kommen 26

6. Buchstabieren und Zahlen durchgeben 27

7. Eine "Krise" bewältigen 28

8. Ein berühmtes Telefongespräch (von Karl Valentin) 35

Schriftliche Mitteilungen 38

1. Die formlose Notiz 38

2. Die Telefon- oder Gesprächsnotiz in Firmen und Behörden 40

3. Förmliche Kurzmitteilungen/Aktennotizen/Vermerke in Firmen und Behörden 46

4. Der Kurzbrief mit Rückantwortformular 50

5. Der Brief: Aufbau und Form 54

 a) Die Beschriftung des Briefumschlags 54

 b) Der Briefbogen: Textanordnung (nach DIN 5008) 57

6. Der Brief: einige wichtige Inhaltstypen 59

 a) Reklamation, Beschwerde - und Reaktion darauf 59

 b) Die Kündigung 63

 c) Der Leserbrief 66

7. Das Telex (Fernschreiben) 68

8. Das Telegramm: der stark verkürzte Brief 72

Schlüssel zu den Übungen mit eindeutigen Lösungen 75

Alphabetische Liste schwieriger Begriffe mit Erklärungen 77