

Werner Brawand
Carola Brawand-Willers

Überzeugende Geschäfts- und Privatbriefe

VERLAG:SKV

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	5		
1 7 Schritte zu Erfolg versprechendem schriftlichem Verhandeln	9	5 Konflikte vermeiden; Geschäftspartner beschwichtigen	99
1.1 Information und Kommunikation	10	5.1 Einführung in den Sachbereich	100
1.2 Das Kommunikationsumfeld	11	5.2 Ankündigung von Liefer- und Zahlungsverzögerungen	101
1.3 Briefe strukturieren	14	5.3 Liefermahnungen und Antworten	103
1.4 Briefinhalte gestalten	15	5.4 Beanstandungen und Mängelrügen	106
1.5 Brieffexte verfassen	19	5.5 Beanstandungen und Mängelrügen beantworten	110
1.6 Schriftstücke übersichtlich gliedern	23	5.6 Zahlungsaufforderungen und Antworten	113
1.7 Moderne Arbeitstechnik	29	5.7 Beschwerden und Einsprachen	123
2 Informationen beschaffen und vermitteln	31	6 Stellenbewerbung, Anstellung und Kündigung	129
2.1 Einführung in den Sachbereich	32	6.1 Einführung in den Sachbereich	130
2.2 Interne Mitteilungen	33	6.2 Stellensuche und Stellenbewerbung	130
2.3 Besprechungs- und Aktennotizen	34	6.3 Auskünfte erbitten und erteilen	139
2.4 Anfragen für Warenlieferungen	37	6.4 Anstellungsvereinbarungen	143
2.5 Anfragen für Dienstleistungen	39	6.5 Gesuche an Vorgesetzte	146
2.6 Kurzberichte	41	6.6 Kündigungen	148
2.7 Protokolle	44	6.7 Arbeitsbestätigungen und Arbeitszeugnisse	152
3 Geschäftspartner gewinnen und überzeugen	49	7 Sprachpflege	155
3.1 Einführung in den Sachbereich	50	7.1 Pflegen Sie Ihre Sprache und Ihren Stil	156
3.2 Angebote für Waren	51	7.2 Achtung Stolpersteine	157
3.3 Angebote für Dienstleistungen	54	7.3 Kommunikativer Briefstil	165
3.4 Gegenangebote und Gegenanträge	57	8 Anhang 1: Lehrabschlussprüfungs-Aufgaben	171
3.5 Nachfassbriefe	60		
3.6 Werbebriefe	64	9 Anhang 2: Vertragsformulare	175
3.7 Gesuche an Arbeitsstellen	67	Hinweise	176
3.8 Bittbriefe	69	Kaufvertrag	177
3.9 Bestellung - Buchung - Auftrag	73	Leasingvertrag	179
4 Geschäftspartner betreuen; Kontakte pflegen	75	Werkvertrag	185
4.1 Einführung in den Sachbereich	76	Anstellungsvertrag für Büro- und Verkaufspersonal	189
4.2 Ankündigungen	76	Anstellungsvertrag für leitende Angestellte	193
4.3 Einladungen	80		
4.4 Erinnerungsschreiben	83		
4.5 Ehemalige Kunden zurückgewinnen	86		
4.6 Anteilnahme an Freud und Leid	90		
4.7 Dankbriefe	95		

Werner Brawand
Carola Brawand-Willers

Überzeugende Geschäfts- und Privatbriefe Lösungsvorschläge

VERLAG:SKV