

Gabriela Baumgartner

Professioneller schreiben

180 Brief- und Vertragsvorlagen
für den Schweizer Geschäftsalltag

Ein Ratgeber aus der Beobachter-Praxis

Beobachter

Inhalt

Vorwort	11
1. Einleitung	13
Unterstützung für Multitalente	14
Was bietet dieses Buch?	15
Die CD-ROM zum Buch	16
2. Der Auftritt Ihres Unternehmens	19
Corporate Identity: das Erscheinungsbild Ihrer Firma	20
Was gehört zur Corporate Identity?	20
Gleicher Auftritt auf allen Kanälen	22
So gestalten Sie einen wirkungsvollen Geschäftsbrief	23
Regeln für die Darstellung	23
Die Empfängeradresse	24
Die Datumszeile	26
Wichtig: der Betreff	26
Die Anrede	27
Die Grussformel und das Beilagenverzeichnis	29
Das Postskriptum (PS)	30
3. Modern und effizient schreiben	33
Kurz und direkt - so schreibt man heute	34
1. Wählen Sie kurze, konkrete Substantive	34
2. Kein Satz ohne Verb	35
3. Vermeiden Sie Passiv und Infinitiv	35
4. Vermeiden Sie Adjektive	35
5. Streichen Sie Füllwörter	36
6. Aufgepasst mit Fremd- und Modewörtern	37
7. Machen Sie mal einen Punkt	37

5. Anfragen, offerieren und bestellen.....75

Anfragen stellen und auf Offerten reagieren.....76

Wenn die Offerte ausbleibt.....77

Zwischenberichte und Absagen.....77

Angebote unterbreiten.....81

Wie verbindlich ist die Offerte?.....81

Wie lange ist die Offerte gültig?.....82

Offerten übersichtlich darstellen.....82

Nachfassen erlaubt.....83

Der Kostenvoranschlag.....90

Was darf der Kostenvoranschlag kosten?.....90

Wenn Sie den Voranschlag nicht einhalten können.....91

Bestellen und widerrufen.....94

Wenn Sie sich anders besinnen.....94

6. Verträge abschließen, rügen und reklamieren.....99

Aufträge, Werkverträge und Kaufverträge.....100

Was ist ein Auftrag?.....100

Was ist ein Werkvertrag?.....101

Rechte und Pflichten beim Kaufvertrag.....102

Mängel rügen.....112

Lieferverzug und Rücktritt vom Vertrag.....116

Fixgeschäft: keine Mahnung nötig.....116

Mahngeschäft.....117

Richtig reklamieren.....120

7. Von Rechnungen, Forderungen und Betreibungen.....125

Vorbeugen ist besser als heilen.....126

Die Bonitätsprüfung.....126

Rechnung stellen	129
Welche Zahlungsfristen gelten?.....	129
Darf der Kunde Skonto abziehen?.....	129
Die Rechnung übersichtlich aufstellen.....	130
Bei Zahlungsverzug mahnen	134
Mahnungen gut formulieren.....	135
Mahnspesen und Verzugszinsen.....	135
Der Kunde bittet um Zahlungsaufschub.....	136
Die Betreuung einleiten	139
Das gehört ins Betreibungsformular.....	139
Der Zahlungsbefehl.....	140
Wenn der Schuldner doch noch zahlt.....	141
Die Betreuung fortsetzen	144
Rechtsöffnung verlangen.....	144
Klagen vor Gericht.....	145
Beim Friedensrichter.....	146
Wenn Sie eine Rechnung nicht bezahlen können oder wollen	149
Zahlungsvorschläge unterbreiten.....	149
Eine ungerechtfertigte Forderung bestreiten.....	150
Sich gegen eine Betreuung wehren	154
Rechtsvorschlag erheben.....	154
Wenn Sie nur einen Teil der Forderung bestreiten.....	155
Zeit gewinnen?.....	155
Feststellungsklage ja oder nein?.....	156
8. Vom Umgang mit Kunden	161
Neue Kunden gewinnen: Werbebriefe und Kundendatei	162
Auch mit kleinem Budget möglich.....	162
Nachhaken.....	164
Von Anfang an anlegen: die Kundendatei.....	164
Pflegen Sie Ihre Kundenbeziehungen	170
Sympathische Kundenkontakte verteilt übers Jahr.....	170
Wirkungsvolle Infobriefe und Newsletters.....	171
Unangenehme Botschaften gut kommunizieren.....	173
Frühere Kunden wiedergewinnen.....	174

Reklamationen sind eine Chance.....	182
Auf ungerechtfertigte Reklamationen reagieren.....	183
So organisieren Sie den perfekten Kundenanlass.....	187
Geeignete Lokale anfragen und reservieren.....	187
Bewilligungen einholen und Künstler engagieren.....	188
Attraktive Einladungen.....	190
Um Antwort wird gebeten.....	191
VIP-Anlass.....	191
Der Anlass findet nicht statt.....	192
Nicht zufrieden mit dem Gebotenen.....	193
Wenn Sie selber eingeladen werden.....	193
Öffentlichkeitsarbeit und Pressemitteilungen.....	206
Regeln für wirkungsvolle Pressetexte.....	206
Besonders schwierig: negative ¹ Botschaften.....	208
So kommt die Mitteilung zur richtigen Person.....	208
Sponsoring betreiben, Spendengelder sammeln.....	214
Wirkungsvolles Sponsoring.....	214
Non-Profit-Organisationen: Spendenaufrufe und Dankeschreiben.....	215
9. Schreiben aus der Personalabteilung.....	223
Personalsuche: Stelleninserate, Antworten auf Bewerbungen.....	224
Präzise Stelleninserate.....	225
Auf Bewerbungen antworten.....	226
Bewerbungen für Lehrstellen.....	227
Arbeitsvertrag, Lohnabrechnung, Qualifikationsformular.....	235
Arbeitsverträge: klar und vollständig.....	235
Lohnabrechnung.....	236
Probezeitbericht.....	237
Mitarbeiter beurteilen: Qualifikationsformulare.....	237
Briefe an Mitarbeitende.....	252
Gratulieren und kondolieren.....	252
Gesuche bewilligen.....	252
Interne Mitteilungen.....	259

Das Ende eines Arbeitsverhältnisses	267
Wenn es zur Kündigung kommt.....	267
Fristlose Entlassung und Freistellung sind nicht dasselbe.....	268
Die Schlussabrechnung.....	269
Arbeitszeugnisse und Referenzauskünfte	277
Wahr, klar, vollständig und wohlwollend.....	277
Stolperstein Referenzauskunft.....	279

10. Vertraulich: interne Dokumente.....**287**

Aktennotizen	288
Tipps für verständliche Aktennotizen.....	288
Sitzungsprotokolle	292
Weniger Stress beim Schreiben !.....	293

Anhang.....**299**

Adressen und Links.....	300
Literatur.....	307
Stichwortverzeichnis.....	309