

# Inhaltsverzeichnis

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

## Themen

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

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

## **Anhang**

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