

GABRIELA BAUMGARTNER

Besser schreiben im Business

Aktuelle Tipps und Vorlagen für den Geschäftsalltag

Beobachter
edition

■ ■ ■ EIN RATGEBER AUS DER BEOBACHTER-PRAXIS ■ ■ ■

Inhalt

Vorwort	11
1 Einleitung	13
Unterstützung für Multitalente	14
Was bietet dieses Buch?	15
Vorlagen und Mustertexte online verfügbar	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	26
Die Grussformel und das Beilagenverzeichnis	28
Das Postskriptum (PS)	30
3 Modern und effizient schreiben	33
Kurz und direkt – so schreibt man heute	34
Sieben Regeln für Texte, die gelesen werden	34
So treffen Sie den richtigen Ton	38
Schluss mit Floskeln!	38
Vorsicht mit Zahlen, Ziffern und Abkürzungen	42
08/15-Briefe verärgern Ihre Geschäftspartner	43
Das Wichtigste zur Rechtschreibung	45
Duzt man sich heute gross oder klein?	47
Punkt, Strichpunkt, Gedankenstrich – die Satzzeichen	48
Brauchs eins oder nicht? Das Komma	49

So gehts leichter: die Arbeit vor und nach dem Schreiben	51
Unterlagen bündeln und zusammenfassen	51
Erstellen Sie eine Textdisposition	52
Nicht zu vermeiden: die Arbeit nach dem Schreiben	53
Textbausteine und Standardformulierungen	58
Textbausteine für die Einleitung	58
Textbausteine für den Mittelteil	59
Textbausteine für den Schluss	59
4 E-Mails im Geschäftsalltag	61
Per Mail oder doch besser per Brief?	62
Regeln für Ihre Mails	63
Mails, die gut ankommen	63
Tipps, damit Sie die Empfänger nicht verärgern	64
So behalten Sie Ihre Mailpost im Griff	66
Geschäftskorrespondenz per SMS?	70
5 Anfragen, offerieren und bestellen	73
Anfragen stellen und auf Offerten reagieren	74
Wenn die Offerte ausbleibt	75
Zwischenberichte und Absagen	75
Angebote unterbreiten	80
Wie verbindlich ist die Offerte?	80
Wie lange ist die Offerte gültig?	81
Offerten übersichtlich darstellen	81
Nachfassen erlaubt	82
Der Kostenvoranschlag	89
Was darf der Kostenvoranschlag kosten?	89
Wenn Sie den Voranschlag nicht einhalten können	90
Bestellen und widerrufen	93
Wenn Sie sich anders besinnen	93

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	113
Lieferverzug und Rücktritt vom Vertrag	118
Fixgeschäft: keine Mahnung nötig	118
Mahngeschäft	119
Richtig reklamieren	122

7 Von Rechnungen, Forderungen und Betreibungen 127

Vorbeugen ist besser als heilen	128
Die Bonitätsprüfung	128
Rechnung und Mahnung	131
Welche Zahlungsfristen gelten?	131
Darf der Kunde Skonto abziehen?.....	131
Die Rechnung übersichtlich aufstellen	132
Bei Zahlungsverzug mahnen	132
Mahnspesen und Verzugszinsen	134
Der Kunde bittet um Zahlungsaufschub	134
Die Betreibung	140
Das gehört ins Betreibungsformular	140
Der Zahlungsbefehl	141
Rechtsöffnung verlangen	142
Die Schlichtungsverhandlung	143
Vor dem Zivilgericht	145
Wenn Sie eine Rechnung nicht bezahlen können oder wollen	150
Zahlungsvorschläge unterbreiten	150
Eine ungerechtfertigte Forderung bestreiten	151
Rechtsvorschlag: sich gegen eine Betreibung wehren	152
Feststellungsklage ja oder nein?	153

8	Vom Umgang mit Kunden	163
	Neue Kunden gewinnen: Werbebriefe und Kundendatei	164
	Auch mit kleinem Budget möglich	164
	Präsenz auf Social-Media-Plattformen	166
	Nachhaken	166
	Von Anfang an anlegen: die Kundendatei	167
	Pflegen Sie Ihre Kundenbeziehungen	173
	Sympathische Kundenkontakte verteilt übers Jahr	173
	Wirkungsvolle Infobriefe und Newsletters	174
	Unangenehme Botschaften gut kommunizieren	176
	Frühere Kunden wiedergewinnen	176
	Reklamationen sind eine Chance	184
	Auf ungerechtfertigte Reklamationen reagieren	185
	So organisieren Sie den perfekten Kundenanlass	189
	Geeignete Lokale anfragen und reservieren	189
	Bewilligungen einholen und Künstler engagieren	191
	Attraktive Einladungen	192
	Um Antwort wird gebeten	193
	VIP-Anlass	193
	Der Anlass findet nicht statt	194
	Nicht zufrieden mit dem Gebotenen	195
	Wenn Sie selber eingeladen werden	195
	Öffentlichkeitsarbeit und Pressemitteilungen	208
	Regeln für wirkungsvolle Presstexte	208
	Besonders schwierig: negative Botschaften	210
	So kommt die Mitteilung zur richtigen Person	211
	Sponsoring betreiben, Spendengelder sammeln	216
	Wirkungsvolles Sponsoring	216
	Non-Profit-Organisationen: Spendenaufrufe und Dankeschreiben	217
9	Schreiben aus der Personalabteilung	225
	Personalsuche: Stelleninserate, Antworten auf Bewerbungen	226
	Präzise Stelleninserate	227

Auf Bewerbungen antworten	228
Bewerbungen für Lehrstellen	229
Arbeitsvertrag, Lohnabrechnung, Qualifikationsformular	237
Arbeitsverträge: klar und vollständig	237
Lohnabrechnung	238
Probezeitbericht	239
Mitarbeiter beurteilen: Qualifikationsformulare	239
Briefe an Mitarbeitende	254
Gratulieren und kondolieren	254
Gesuche bewilligen	255
Interne Mitteilungen	261
Das Ende eines Arbeitsverhältnisses	269
Wenn es zur Kündigung kommt	269
Fristlose Entlassung und Freistellung sind nicht dasselbe	271
Die Schlussabrechnung	272
Arbeitszeugnisse und Referenzauskünfte	281
Wahr, klar, vollständig und wohlwollend	281
Stolperstein Referenzauskunft	284
10 Vertraulich: interne Dokumente	291
Aktennotizen	292
Tipps für verständliche Aktennotizen	292
Sitzungsprotokolle	296
Weniger Stress beim Schreiben	297
Anhang	303
Adressen und Links	304
Literatur	312
Stichwortverzeichnis	314