

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Пензенский государственный университет
архитектуры и строительства»
(ПГУАС)

Е.М. Каргина

ДЕЛОВОЙ ИНОСТРАННЫЙ ЯЗЫК

НЕМЕЦКИЙ ЯЗЫК

Рекомендовано Редсоветом университета
в качестве учебного пособия для студентов,
обучающихся по направлению подготовки
23.03.03 «Эксплуатация транспортно-технологических
машин и комплексов»

Пенза 2016

УДК 811.112.2: 629
ББК 81.2 Нем.
К18

Рецензенты: кандидат педагогических наук, доцент кафедры «Естественно-научные и гуманитарные дисциплины» ПФ НОУ ВПО «Академия МНЭПУ» Ж.В. Ильина;
кандидат филологических наук, доцент кафедры «Иностранные языки» В.С. Горбунова (ПГУАС)

Каргина Е.М.

К18 Деловой иностранный язык. Немецкий язык: учеб. пособие по направлению подготовки 23.03.03 «Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов»/ Е.М. Каргина. – Пенза: ПГУАС, 2016. – 160 с.

Пособие содержит основной курс дисциплины «Деловой иностранный язык», состоящий из четырех разделов. Каждый раздел направлен на изучение определенного тематического блока: основы деловой коммуникации, оформление профессиональной и деловой корреспонденции, структура делового письма и др. Тексты основных уроков, лексико-грамматические задания упражнений построены на основе аутентичного материала немецкой деловой документации и корреспонденции. В приложение включены: список сокращений, употребляемых в деловой корреспонденции; образцы оформления деловых писем согласно немецким нормам и стандартам.

Учебное пособие подготовлено на кафедре иностранных языков и содержит материал, предназначенный для использования студентами, обучающимися по направлению подготовки 23.03.03 «Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов», при изучении дисциплины «Деловой иностранный язык».

© Пензенский государственный университет архитектуры и строительства, 2016

© Каргина Е.М., 2016

ПРЕДИСЛОВИЕ

Настоящее пособие предназначено для студентов, обучающихся по направлению подготовки 23.03.03 «Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов».

Пособие направлено на формирование и развитие достаточного уровня иноязычной коммуникативной компетенции в деловой и научной сфере, позволяющей студентам использовать иностранный язык как средство деловой межкультурной коммуникации на уровне международных стандартов и в профессиональной деятельности в условиях глобализации рынка интеллектуального труда.

Учебное пособие направлено на удовлетворение требований, предъявляемых к результатам освоения дисциплины, и способствует формированию следующих компетенций:

- **способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия**

В результате изучения дисциплины (модуля) обучающийся должен:

Знать:

- базовую лексику и грамматику, представляющую стиль деловой коммуникации, а также основную терминологию направления подготовки;
- историю и культуру стран изучаемого иностранного языка, правила делового этикета;
- правила оформления деловой и технической документации на иностранном языке;
- виды, формы, структуру, функции и стилистику деловой корреспонденции;
- иностранный язык в объеме, необходимом для возможности получения информации делового содержания из зарубежных источников;
- речевые клише для устного делового общения.

Уметь:

- применять знания иностранного языка для осуществления деловой межличностной коммуникации;
- получать и сообщать информацию на иностранном языке в письменной и устной форме, оформлять профессиональную и деловую корреспонденцию;
- читать и понимать деловую документацию и корреспонденцию по направлению подготовки, анализировать полученную информацию.
- общаться лично и по телефону с иноязычными партнерами на деловую тематику;

– грамотно и корректно вести деловую переписку с зарубежными коллегами;

– организовывать деловые встречи, презентации на иностранном языке.

Владеть:

– основами деловых устных и письменных коммуникаций и речевого этикета изучаемого иностранного языка;

– навыками анализа и составления договорной документации на иностранном языке;

– основными сокращениями, используемыми в деловой корреспонденции;

– устной (диалогической и монологической) и письменной речью в области деловой коммуникации;

– лексическим минимумом ключевых слов, которые содержат основную информацию делового общения;

– навыками работы с коммерческой корреспонденцией (письмо, факс, телекс, электронная почта, запрос, заказ, рекламации и другие).

Иметь представление:

– о стилистических особенностях сферы деловой коммуникации;

– о научной терминологии, классификации, функционировании и способах перевода терминов и фразеологизмов области сферы деловой коммуникации.

• **способность к самоорганизации и самообразованию**

В результате изучения дисциплины (модуля) обучающийся должен:

Знать:

– иностранный язык в объеме, необходимом для возможности получения информации делового содержания из зарубежных источников;

– историю и культуру стран изучаемого иностранного языка, правила делового этикета;

– виды, формы, структуру, функции и стилистику деловой корреспонденции;

– культурные традиции делового общения в странах изучаемого языка.

Уметь:

– самостоятельно получать и сообщать информацию на иностранном языке в письменной и устной форме, оформлять профессиональную и деловую корреспонденцию;

– читать и понимать деловую документацию и корреспонденцию по направлению подготовки, анализировать полученную информацию;

– самостоятельно работать с иноязычными источниками деловой информации;

– самостоятельно составлять деловые письма;

– грамотно и корректно вести деловую переписку с зарубежными коллегами;

– организовывать деловые встречи, презентации на иностранном языке.

Владеть:

- навыками анализа и составления договорной документации на иностранном языке;
- навыками выражения мыслей и собственного мнения в деловом общении на иностранном языке;
- навыками работы с коммерческой корреспонденцией (письмо, факс, телекс, электронная почта, запрос, заказ, рекламации и другие).

Иметь представление:

- о стилистических особенностях сферы деловой коммуникации;
- о научной терминологии, классификации, функционировании и способах перевода терминов и фразеологизмов области сферы деловой коммуникации.

- **способность решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности**

В результате изучения дисциплины (модуля) обучающийся должен:

Знать:

- правила оформления деловой и технической документации на иностранном языке;
- виды, формы, структуру, функции и стилистику деловой корреспонденции;
- требования к составлению официальной корреспонденции и некоторые общепринятые правила;
- иностранный язык в объеме, необходимом для возможности получения информации делового содержания из зарубежных источников;
- речевые клише для устного делового общения.

Уметь:

- применять знания иностранного языка для осуществления деловой межличностной коммуникации;
- получать и сообщать информацию на иностранном языке в письменной и устной форме, оформлять профессиональную и деловую корреспонденцию;
- читать и понимать деловую документацию и корреспонденцию по направлению подготовки, анализировать полученную информацию.
- работать с иноязычными источниками деловой информации;
- общаться лично и по телефону с иноязычными партнерами на деловую тематику;
- грамотно и корректно вести деловую переписку с зарубежными коллегами;
- организовывать деловые встречи, презентации на иностранном языке.

Владеть:

– основами деловых устных и письменных коммуникаций и речевого этикета изучаемого иностранного языка;

– навыками анализа и составления договорной документации на иностранном языке;

– устной (диалогической и монологической) и письменной речью в области деловой коммуникации;

– навыками работы с коммерческой корреспонденцией (письмо, факс, телекс, электронная почта, запрос, заказ, рекламации и другие).

Иметь представление:

– о стилистических особенностях сферы деловой коммуникации;

– о научной терминологии, классификации, функционировании и способах перевода терминов и фразеологизмов области сферы деловой коммуникации.

Аутентичность материала, на основе которого построены тексты основных уроков, лексико-грамматические задания контрольных работ, способствует формированию и развитию у студентов словарного запаса на иностранном (немецком) языке в сфере деловой, научной и профессиональной коммуникации; навыков чтения и понимания деловой профессиональной корреспонденции и документации с целью поиска необходимой информации.

Профессионально-ориентированный характер настоящего пособия готовит студентов к установлению деловых международных контактов, в которых они смогут выступать в качестве полноценных деловых партнеров, повышая тем самым мотивацию изучения дисциплины «Деловой иностранный язык».

ВВЕДЕНИЕ

Укрепление деловых международных отношений, значительный по объему двусторонний поток деловой профессиональной информации свидетельствуют о необходимости конкретизации целей и задач обучения иностранному языку в учреждениях высшего профессионального образования. Это предопределяет такую задачу, как формирование практического навыка использования делового вокабулярия такого уровня языковой компетенции, которая позволила бы будущему специалисту технической отрасли снять языковые трудности в условиях работы с деловой корреспонденцией и документацией в профессиональной сфере.

Учебное пособие состоит из 4 частей и содержит материал, предназначенный для студентов, обучающихся по направлению подготовки 23.03.03 «Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов».

Часть I «Schreibanleitungen und Musterbriefe» содержит правила оформления деловой документации на иностранном языке; требования к составлению официальной корреспонденции и некоторые общепринятые правила речевого этикета изучаемого иностранного языка;

Во II части «Das kleine Lexikon des Briefeschreibens» учебного пособия представлены требования к структуре делового письма. Подробно рассматриваются элементы делового письма (официально принятое обращение, сведения об отправителе и получателе, тема письма, текст письма, заключительные реплики) и их оформление.

Часть III «Überzeugende Bewerbungen» включает в себя обязательные критерии оформления резюме при устройстве на работу; нормы и правила составления автобиографии; перечень необходимых сопроводительных документов к резюме и их оформление; особенности оформления резюме при его подаче по электронной почте.

Часть IV «Geschäftliche Korrespondenz» учебного пособия содержит описание норм оформления основных видов деловых писем: официальные запросы, предложения, напоминания, рекламации, договоры, приглашения и др. Каждый вид делового письма представлен в виде основных теоретических положений и конкретных примеров оформления.

В структуру пособия в виде *приложений* включены: список сокращений, употребляемых в деловой корреспонденции; образцы оформления деловых писем.

Рекомендуется использование тематического материала в предложенной в пособии последовательности, так как задания организованы по принципу увеличения трудности и постепенной детализации информации.

Teil I. SCHREIBANLEITUNGEN UND MUSTERBRIEFE

1.1. Vom Sprechen und Schreiben

Das Sprichwort sagt: «Reden ist Silber, Schweigen ist Gold». «Schreiben ist schwierig», sagen die meisten. Es gibt sehr viele Menschen, die sich wunderbar unterhalten können, die Geschichten so anschaulich erzählen, dass wir ihnen gern zuhören, oder die Naturtalente beim Anpreisen einer Ware sind – die aber nie eine Weihnachtskarte schreiben und lieber zehnmal anrufen als einmal zu schreiben. Ist Schreiben wirklich so schwer?

Und was ist eigentlich der Unterschied zwischen Sprechen und Schreiben? Schreiben ist ein Vorgang, der nur eine Person betrifft; beim Sprechen sind es dagegen in der Regel mindestens zwei. Wenn diese beiden miteinander sprechen – oder der eine redet, der andere hört zu –, können sie unmittelbar aufeinander reagieren: Der eine sagt etwas, der andere schüttelt den Kopf oder nickt, widerspricht oder stimmt zu, blickt zweifelnd, fragend oder zustimmend. Der Sprecher kann erkennen, ob der Gesprächspartner die Aussage verstanden hat und wie er sie aufnimmt.

Diese «Rückmeldung» des Partners entfällt beim Schreiben. Der Schreiber ist deshalb gezwungen, wichtige nichtsprachliche Mittel der gesprochenen Sprache – dazu gehören Satzmelodie, Betonung, aber eben auch Mimik, Gestik und anderes – durch sprachliche Mittel auszudrücken. Dies ist nicht ganz einfach.

Weitere Unterschiede zwischen Sprechen und Schreiben sind:

1. Schreiben ist weniger spontan, ist meist unpersönlicher.
2. Geschriebene Texte sind meist überlegt aufgebaut, die einzelnen Teile sind besser miteinander verknüpft.
3. Geschriebene Texte weisen eine größere Ausdrucksvielfalt, eine größere Genauigkeit in der Wortwahl auf.
4. Die Sätze in der geschriebenen Sprache sind ausformuliert und vollständig; Nebensätze kommen häufiger vor.

Jetzt wird vielleicht klar, warum viele vor dem Schreiben zurückschrecken: Der Schreiber muss alle diese Punkte beachten. Man erwartet von ihm einen überlegt aufgebauten, ausformulierten Text mit wohlgeformten Sätzen und Abwechslung in der Wortwahl. Der Empfänger kann kontrollieren, ob der Schreiber das leisten konnte; er kann seine – eventuell negativen – Schlüsse ziehen. Außerdem: Beim Schreiben kann man Rechtschreibfehler machen und grammatische Fehler sind auffälliger als beim Sprechen.

Abgesehen von diesen Fehlerquellen ist es außerdem oft schwierig, den richtigen Ton für einen bestimmten Anlass zu treffen. Sie könnten jetzt den Eindruck gewonnen haben: Schreiben ist schwer, weil man viele Fehler machen kann. Es hat aber auch große Vorteile: Beim Schreiben haben Sie Zeit zum

Formulieren, können sich ungestört erst einmal ein Konzept ausdenken, Sie können nachschlagen, wenn Sie etwas nicht genau wissen, Sie können Ihre Worte in Ruhe wählen, darüber nachdenken, sie verwerfen oder gutheißen. Sie können den Text planen und seine Wirkung genau überlegen. Das geht beim Gespräch nicht. Schnell ist etwas Ungeschicktes gesagt und eine Korrektur ist kaum noch möglich.

1.2. Wer schreibt wem warum?

In vielen Situationen ist Schreiben heute nötig, und das, obwohl das Telefon auch eine bedeutende Rolle spielt. Diese Situationen können rein privater Natur sein, wie z.B. Weihnachtsgrüße oder Glückwünsche an Verwandte, Einladungen oder Kondolenzschreiben an Freunde oder Bekannte.

Es kann sich jedoch auch um Briefe handeln, die »halbamtlicher« Natur sind, z.B. um den Briefwechsel zwischen Mieter und Vermieter, um ein Entschuldigungsschreiben für das kranke Kind oder eine Bewerbung mit Lebenslauf. Nicht zu vergessen ist natürlich die Geschäftskorrespondenz.

Egal ob es sich um Angebote, Bestellungen, Mahnungen o.Ä. handelt: Hier werden relevante Sachverhalte schwarz auf weiß festgehalten. Neben formalen und inhaltlichen Kriterien muss die geschäftliche Korrespondenz auch sprachlichen Anforderungen genügen.

Neben Rechtschreibung, Zeichensetzung und Grammatik entscheidet nicht zuletzt der Stil eines Briefes darüber, wie er auf den Empfänger wirkt. Die Unterschiede im persönlichen Schreib- und Redestil jedes Einzelnen lassen sich dabei nicht aufheben und sollen auch gar nicht beseitigt werden. Jeder hat seine eigene »Handschrift«, an der man ihn wieder erkennt. Persönliche Vorlieben und Eigenheiten brauchen Sie nicht zu verleugnen, sie sollten sich aber nicht aufdrängen. Die landschaftlichen Besonderheiten in Wortwahl und Satzbau sind liebenswert.

Doch je weiter Sie aus dem Privaten hinaustreten, desto weniger sollten landschaftliche Besonderheiten die Ausdrucksweise bestimmen. Die Beherrschung der Hochsprache ist nun einmal für gutes Schreiben unerlässlich, Abweichungen davon sind nur als «Farbtupfer» zugelassen.

Bevor Sie zu schreiben beginnen, sollten Sie sich zuerst über bestimmte Dinge im Klaren sein: Warum schreibe ich? Was ist der Zweck, was will ich erreichen? Dann sollten Sie sich den Empfänger des Briefes vorstellen: Wer ist es und wie wird er auf meinen Brief reagieren? Was will er wissen? Was weiß er schon? Was ist für ihn wichtig?

Wenn Sie also schreiben, müssen Sie Ihren Stil anpassen – und zwar anpassen an den Empfänger und an den Anlass des Schreibens. Es ist klar, dass man an seine Großmutter anders schreibt als an das Finanzamt, dass eine Beschwerde in einem anderen Stil verfasst ist als ein Glückwunsch. Deswegen kann man auch nicht von «dem» Stil in Briefen reden – es gibt viele. Für fast

jeden Anlass wählt jeder von uns, bewusst oder unbewusst, eine andere Art zu schreiben, einen anderen Stil.

Ein Vergleich der folgenden beiden Briefe – sie sind von ein und demselben Schreiber – zeigt dies sehr deutlich:

Briefkopf (Form B nach DIN 676)

*Feld für Postanschrift des
Absenders*

Stadtverwaltung Grünstadt
Bauamt
67269 Grünstadt

Ihr Zeichen:
Ihre Nachricht vom:
Unser Zeichen: Eh-Be
Unsere Nachricht vom:

Bearbeiter:
Telefon: 06359 451-723
Telefax: 06359 451-700

Datum: 2006-04-17

Verkehrsberuhigung Lippestraße

Sehr geehrte Damen und Herren,

vor zwei Tagen wurde in der Zeitung über die geplante Verkehrsberuhigung an der Lippestraße berichtet.

Nehmen Sie dazu bitte zur Kenntnis, dass ich im Namen der industriellen Anlieger scharf gegen diese Maßnahme protestiere, denn die Lippestraße ist die kürzeste Strecke von der A 6 zu unseren Firmengeländen.

Es ist nicht im Interesse der Bürger, dass eine Straße verkehrsberuhigt wird und dafür der Schwerlastverkehr durch drei bis dahin ruhige Straßen geführt wird.

Wir erwarten diesbezüglich Ihre Antwort.

Mit freundlichem Gruß

Der erste Brief wirkt sehr förmlich. Sie erkennen es an Formulierungen wie Nehmen Sie dazu bitte zur Kenntnis, diesbezüglich und Mit freundlichem Gruß. Der zweite Brief ist dagegen im normalen Umgangston geschrieben, locker wie ein Gespräch.

Norbert Einrich 12.04.2006
Lippestraße 8 a
67269 Grünstadt

Herrn
Gerd Baumann
Lippestraße 4
67269 Grünstadt

Lieber Gerd,

hast Du auch gelesen, was gestern in der Zeitung stand?
Die Lippestraße soll «verkehrsberuhigt» werden.

Das heißt, wir müssen demnächst immer den Umweg über die Weserstraße fahren. Das ist ja viel weiter, und unsere Wagen stören die Leute dort doch genauso!

Ich will im Namen aller Unternehmer an der Lippestraße einen Protestbrief an die Stadt schreiben. Machst Du mit?

Bis dann

Dein

Wie soll man es nun machen? Ist es besser, zu schreiben, wie man spricht, oder zu sprechen, wie man schreibt? Dafür gibt es keine Faustregel, aber fest steht, dass ein Brief in lockerem Ton oft besser ankommt als ein Brief in gedrechseltem Deutsch. Und sprechen, wie viele schreiben, das wäre unerträglich: «Liebe Erika, bist du bezüglich meiner Pläne für das kommende Wochenende mit mir einig und unterstützt grundsätzlich die Idee, bei schönem Wetter mit dem Fahrrad einen Ausflug zu machen?»

Kein Mensch würde so reden, man mutet diese Sprache aber noch häufig Briefempfängern zu.

Festzustellen ist: Nicht ein einzelnes Wort entscheidet über den Stil und den Ton eines Briefes, sondern der Gesamteindruck. Der Stil wird von vielen Faktoren bestimmt, z.B. von der Wortwahl, vom Satzbau, vom Textaufbau, am stärksten aber vom Schreiber und vom Adressaten. Es kommt also darauf an, wer schreibt und an wen er schreibt. Deshalb: Bewusst und mit Bedacht schreiben, das ist die wichtigste Stilregel. Dass Sie sich klar und genau ausdrücken sollten, ist eigentlich selbstverständlich. Suchen Sie nicht nach irgendwelchen Floskeln, sondern bleiben Sie lieber bei Ihren eigenen Worten,

und versuchen Sie, eine möglichst unverkrampfte, aber doch einwandfreie Sprache zu gebrauchen. Sie kann dabei ruhig der gesprochenen Sprache angenähert sein. Wenn Sie die heutige Schreibsprache mit derjenigen vergangener Jahrhunderte vergleichen, können Sie feststellen, dass eine Annäherung an die gesprochene Umgangssprache sowieso stattgefunden hat. Und diese Entwicklung geht weiter, das heißt: Der Unterschied zwischen gesprochener und geschriebener Sprache ist heute nicht mehr so groß wie früher. Unterschiede bestehen aber trotzdem noch – wie Sie bereits im Abschnitt «Vom Sprechen und Schreiben» nachlesen konnten. Da sich jedoch die geltenden Normen ständig wandeln, gehen die Meinungen darüber, ob eine Äußerung sprachlich gut oder schlecht ist, oft auseinander. Die Grenzen zwischen «gut» und «schlecht» sind fließend. Wäre es anders, würde unsere Sprache viel von ihrer Farbigkeit und Lebendigkeit einbüßen.

Dies bedeutet aber auch, dass Sie auf den folgenden Seiten Ratschläge finden können, zu denen Sie vielleicht eine andere Meinung haben; vielleicht gefallen Ihnen bestimmte Ausdrücke nicht. Trotzdem kann beim Formulieren gar nichts schiefgehen, wenn Sie die folgenden Tipps beachten. Vor allem sollen sie Ihnen Mut zum Schreiben machen!

1.3. Vom richtigen Wort zum richtigen Satz

Das Wort «ich»

Manch einer mag sich davor scheuen, beim Schreiben das Wort ich zu verwenden. Die Zeiten jedoch, in denen es zum guten Ton gehörte, das ich zu unterdrücken, sind zum Glück vorbei. Trotzdem gibt es immer noch Eltern, die der Lehrerin oder dem Lehrer schreiben:

Bitte zu entschuldigen, dass mein Sohn Peter gestern den Unterricht versäumt hat ...

Möchte Ihnen außerdem mitteilen, dass ...

Die Auslassung des Fürworts ich ist nicht nur altmodisch, sondern sie wirkt heute schon fast grob. Sie erinnert an den militärischen Ton des 19. Jahrhunderts: «Habe verstanden.» – «Werde mal nachsehen gehen.» Vorsichtig sein sollten Sie heute lediglich noch am Briefanfang: Einen Brief mit dem Wort ich zu beginnen, wird noch heute von so manchem als unschön empfunden. Besonders in (halb)amtlichen und (halb)offiziellen Briefen ist es deshalb besser, auf eine Alternative auszuweichen:

Entschuldigen Sie bitte, dass mein Sohn Peter gestern den Unterricht versäumt hat ...

Außerdem möchte ich Ihnen mitteilen, dass ...

Zumindest in Privatbriefen brauchen Sie sich jedoch nicht mehr den Kopf darüber zu zerbrechen, wie Sie am besten anfangen, ohne mit ich zu beginnen. Statt:

*Lieber Herr Schmidt,
über Ihren Brief habe ich mich sehr gefreut ...*

oder:

*Lieber Karl,
herzlich danke ich Dir für Deinen Gruß aus München ...*

können Sie genauso gut heute auch schreiben:

*Lieber Herr Schmidt,
ich habe mich sehr über Ihren Brief gefreut ...*

oder:

*Lieber Karl,
ich danke Dir herzlich für Deinen Gruß aus München ...*

Wozu auch Umwege machen? Der Brief ist eine persönliche Mitteilung, und wenn Sie einem Bekannten auf der Straße begegnen, sagen Sie auch nicht: «Guten Tag, Herr Schmidt! Lange habe ich Sie nicht mehr gesehen», sondern: «Guten Tag, Herr Schmidt! Ich habe Sie ja lange nicht mehr gesehen.» Es käme Ihnen gar nicht in den Sinn, lange über die Anfangsworte des Gesprächs nachzudenken. Genauso spontan dürfen Briefe beginnen. Auch ausführliche Lebensläufe dürfen Sie mit ich einleiten:

Ich wurde am 5. Januar 1951 in Bernsdorf geboren.

Allerdings ziehen es die meisten vor, die Angabe der Zeit an den Anfang zu setzen.

Am 5. Januar 1951 wurde ich in Bernsdorf geboren.

Die eine Einleitung ist so gut wie die andere. Die zweite unterscheidet sich von der ersten nur in der Stilhaltung. Die erste Fassung erinnert an ein Gespräch, bei dem man auf die Frage nach dem Geburtsort die Antwort gibt: «Ich bin in X geboren», die zweite dagegen hat mehr vom Charakter einer Erzählung oder eines Berichts. Ein Roman oder eine Lebensbeschreibung könnte so anfangen. Diese etwas zurückhaltende oder distanziertere Form der Einleitung findet sich auch in (halb)amtlichen oder (halb)offiziellen Mitteilungen. In solchen Fällen haben viele Menschen noch heute Hemmungen, mit ich zu beginnen. Selbstverständlich ist es aber nicht verboten, auch solch ein Schreiben mit ich zu beginnen, wenn Sie sich im Übrigen höflich und angemessen ausdrücken.

Höflich schreiben – wie sieht das aus?

Manche Schreiber, die besonders höflich sein wollen, begehen den Fehler, in einer überhöhten Ausdrucksweise zu schreiben. Bei dem krampfhaften Bemühen um eine gewählte Sprache verwenden sie Ausdrücke, die unnatürlich wirken oder veraltet sind, oder nennen eine einfache Sache nicht bei ihrem eigentlichen Namen. So etwas wirkt nicht höflich, sondern eher lächerlich. Ganz

allgemein lässt sich sagen, dass sich die Umgangsformen im gesellschaftlichen wie im sprachlichen Verkehr gegenüber früher gelockert haben. Die Tendenz geht dahin, förmliche Ausdrucksweisen aufzugeben, die nur auf die gesellschaftliche Stellung Rücksicht nehmen. Denn die Suche nach dem ungewöhnlichen Ausdruck für Gewöhnliches führt zwangsläufig auf Abwege. Die Neigung, unnatürliche Förmlichkeiten durch normalsprachliche Wendungen zu ersetzen, hat zweifellos zur allgemeinen Verbesserung des Stils beigetragen.

Mit Sätzen wie:

Ihr Geschätztes vom ... in Händen haltend, erlaube ich mir, dazu höflichst zu bemerken, dass ich in einigen Punkten Ihren werten Vorschlägen nicht zuzustimmen vermag.

Ich wäre Ihnen zu tiefstem Dank verbunden, wenn Sie die Freundlichkeit hätten, uns die Unterlagen bis zum Monatsende zurückzuschicken.

macht man sich heute eher lächerlich. Wieviel angenehmer lesen sich diese Sätze:

Ich danke Ihnen für Ihren Brief vom ... In einigen Punkten kann ich Ihren Vorschlägen leider nicht zustimmen.

Bitte schicken Sie uns die Unterlagen bis zum Monatsende wieder zurück.

Ähnliches ist auch für den Gruß festzustellen. Solche Formeln wie Mit vorzüglicher Hochachtung oder Wir hoffen, Ihnen hiermit gedient zu haben, und verbleiben ... sind steif und wirken veraltet. Besser ist eine neutrale Formulierung wie Mit freundlichen Grüßen, die in Geschäftsbriefen oder bei Briefen im öffentlichen Bereich angebracht ist. Kennen Sie den Adressaten näher, können Sie hier etwas persönlicher werden durch Mit herzlichen Grüßen oder einen Zusatz, z.B. Mit freundlichen Grüßen nach München. Auch ein einfaches Ihr ... unter einem Satzsatz wirkt sympathisch und nicht gekünstelt.

Ruhige, sachliche Formulierung ist die höflichste Art der Mitteilung. Dazu bedarf es im Grunde auch keiner «Vorreiter». Mit dem Wort Vorreiter bezeichnet man Satzanfänge, die keine Aussage enthalten. Sie begegnen uns häufig in Geschäftsbriefen:

Wir teilen Ihnen mit, dass ...

Hierdurch erlauben wir uns, Ihnen ...

Solche Einleitungen können Sie weglassen, denn sie sind unnötig; der Leser sieht ja, dass Sie ihm etwas mitteilen. Dass sie nicht nötig sind, heißt aber andererseits nicht, dass man sie weglassen muss. Vieles, was nicht unbedingt nötig ist, kann trotzdem einen guten Eindruck machen. Und: Nicht alle Einleitungen sind Vorreiter. Der Schreiber kann den Empfänger zum Beispiel auf etwas aufmerksam machen wollen:

Beachten Sie bitte, dass ...

Wichtig für Sie: ...

Dies ist für Sie sicher interessant: ...

In Privatbriefen kann ein Vorreiter auflockernd wirken:

*Ich will dir eine kleine Geschichte erzählen: ...
Du glaubst nicht, was ich vorige Woche erlebt habe.
Im Reisebüro ...*

Als Ausdruck höflicher Zurückhaltung wird manchmal die Satzaussage um mögen oder dürfen erweitert.

Dazu darf ich mitteilen, dass wir die erste Lieferung bereits gestern abgesandt haben.

Für Ihre weitere berufliche Zukunft möchte ich Ihnen alles Gute wünschen.

Ein strenger Logiker wird unwillkürlich fragen: «Wer hat denn die Erlaubnis erteilt?» Und: «Wenn er mir etwas wünschen möchte, warum tut er es nicht?» So ist es natürlich nicht gemeint. Bezeichnenderweise treten die Erweiterungen mit mögen und dürfen am häufigsten bei Zeitwörtern des Mitteilens oder Sichäußerns auf (ich möchte/darf sagen, mitteilen, aussprechen, darauf hinweisen, gratulieren, wünschen usw.), das heißt dort, wo der Schreiber sich selbst als Sprechenden in den Text einführt. Er hat offenbar das Gefühl, dass Ich teile Ihnen mit oder Ich weise darauf hin und ähnliche Wendungen zu direkt sind, dass er sich damit zu sehr in den Vordergrund schiebt. Gewiss sind ich möchte und ich darf in diesem Zusammenhang überflüssig, doch sind sie ein Bestandteil höflicher oder wenigstens höflich gemeinter Umgangsformen.

Ganz ähnlich ist es bei der Wendung Ich würde sagen, die man sprachkritisch beurteilen kann. Hier soll würde nur höfliche Zurückhaltung ausdrücken. Ob sie ehrlich gemeint ist oder nicht, spielt für die stilistische Beurteilung der Form dagegen keine Rolle.

Im Amtsdeutsch steht hin und wieder die Erweiterung durch wollen:

Sie wollen sich am Mittwoch, dem 15.02.2006, um 15 Uhr im Arbeitsgericht einfinden.

Die Unterlagen wollen Sie bitte möglichst bald abholen.

Diese Form empfinden die meisten Sprecher heute nicht mehr als Höflichkeitsform, sondern als eine Variante des Befehls *Sie haben sich einzufinden, Sie haben abzuholen.*

Von Floskeln, Füll- und Papierwörtern

Was sind Floskeln im Brief? Alles das, was «man» so schreibt und alles, was «schon immer» so geschrieben wurde. Dazu zählen auch die üblichen Einleitungs- und Schlusssätze:

Sehr geehrter Herr Förster,

*auf Ihr Schreiben vom 11.04.2006 Bezug nehmend,
teilen wir Ihnen mit, dass wir mit Ihren Vorschlägen einverstanden sind.*

In Erwartung der erforderlichen Unterlagen

verbleiben wir mit freundlichen Grüßen ...

Das «Schreiben vom 11. 04. 2006» steht besser in der Betreffzeile und der Vorreiter «teilen wir Ihnen mit» ist überflüssig. Auch der zweite Absatz enthält Floskeln: «in Erwartung» und «verbleiben wir». Die Anrede und die Grußformel sind zwar eigentlich auch Floskeln, aber sie gehören zur allgemeinen Form eines Briefes; sie lassen sich kaum ändern und können nur sehr selten ganz weggelassen werden.

Jetzt lautet die Neufassung des Briefes:

Ihr Schreiben vom 11.04.2006

Sehr geehrter Herr Förster,

wir danken Ihnen für Ihren Brief. Mit Ihren Vorschlägen sind wir einverstanden.

Bitte schicken Sie uns die Unterlagen zu.

Mit freundlichen Grüßen

Empfinden Sie den Brief jetzt als zu kurz? Wenn ja, müssten Sie sich fragen, warum. Sind längere Briefe höflicher als kurze? Wohl kaum, denn bei längeren Briefen muss der Briefpartner mehr lesen, ohne mehr zu erfahren, und was er da liest, ist nicht so interessant, dass es ihm besonderes Vergnügen bereitet. Im Gespräch wären Sie auch nicht so umständlich, sondern würden nur sagen: «Ihre Vorschläge sind gut. Jetzt brauche ich nur noch die Unterlagen.»

Auch andere Wörter sind nicht unbedingt nötig: «Na, wie gehts Ihnen denn so? Ich hab Sie ja doch lange nicht mehr gesehen.»

Tagtäglich sprechen und hören wir solche Sätze. Hier könnte man aber verzichten auf: na, denn, so, ja, doch. Das Urteil über diese kleinen Einschübe fällt daher manchmal nicht freundlich aus. Füllwörter und Flickwörter werden sie genannt, denn die Mitteilung käme bequem auch ohne sie aus. Die Frage ist nur, ob es stets auf die «nackte» Nachricht ankommt.

Es gibt nämlich durchaus gute Gründe, nicht auf diese Worte zu verzichten. Sie geben der Rede Würze, indem sie der «bloßen» Mitteilung – um im Bild zu bleiben – je nachdem eine Prise Ungeduld, Unsicherheit, Mitgefühl, Misstrauen, entschiedene Zustimmung oder Ablehnung beimengen, und sie verraten, wie jemand innerlich zu einer Sache steht. In der Sprachwissenschaft spricht man daher von Modal – oder Abtönungspartikeln.

Warum sagst du *denn* nichts?

Wie lange soll ich *denn eigentlich* warten?!

Ich bin *doch wohl* hier richtig?

Es ist *nun mal* so.

Nun, das ist es *ja eben gerade!*

Ich bin *gerade noch mal* davongekommen.
Du bist doch nicht *etwa* krank?
Das kommt *ja überhaupt* nicht in Frage!
Sie haben *doch wohl* nichts dagegen, dass ich das Fenster öffne?

Die Kunst besteht hier wie beim Kochen in der richtigen Dosierung. Sobald Sie die Gesprächsebene verlassen, gilt es, vorsichtig mit diesen Wörtern umzugehen. Am besten heben Sie sie sich für jene Stellen auf, an denen Sie innere Anteilnahme zeigen, eine Aussage abtönen möchten oder wo Vorsicht und Höflichkeit erfordern, das Anliegen etwas einzukleiden.

Ein weiterer Schritt auf dem Weg zum besseren Stil ist, Papierwörter zu vermeiden. Papierwörter sind Wörter, die man schreibt, aber nur selten oder nie spricht. Sie machen Texte «bürokratisch» und können oft gegen lebendigere Wörter ausgetauscht werden. Zum Papierdeutsch gehören u. a.:

betreffs	verbleiben
Bezug nehmend	beinhalten
diesbezüglich	in Abzug fallen
nebst	in Wegfall kommen
Außerachtlassung	baldmöglichst

Fremdwörter und fremde Wörter

Viele meinen, Fremdwörter seien ein Hindernis für die Verständlichkeit. Dabei kann man leicht feststellen, dass es beim Verständnis grundsätzlich mehr darauf ankommt, ob jemandem ein Wort vertraut oder unvertraut ist, als darauf, ob es heimischen oder fremden Ursprungs ist.

Fremdwörter sind also nicht generell abzulehnen. Sie können die Verständigung durchaus erleichtern, und sie sind immer dann gut und nützlich, wenn man sich damit kürzer und deutlicher ausdrücken kann.

Sie können aber auch Angeberei sein, je nachdem, wann und wo sie angewendet werden, und das Verständnis unnötig erschweren.

Die Bedeutung des Begriffes «Fremdwort» sollte man deshalb erweitern, indem man «fremde Wörter» sagt: Fremde Wörter sind alle Wörter, die für den Empfänger «fremd» sind, und das können auch deutsche Wörter oder Abkürzungen sein.

Wir stellen Ihnen anheim, ggf. den Vertrag aufzulösen, und erklären unter Hintanstellung erheblicher Bedenken im Vorhinein unser Einverständnis.

Kein einziges Fremdwort, und doch ist dieser Satz schwer verständlich durch die für den Normalleser unbekanntem Wörter «anheimstellen», «ggf.» (= gegebenenfalls), «Hintanstellung» und «im Vorhinein». Nach der «Übersetzung» ist die Sache klarer:

Sie können den Vertrag auflösen. Obwohl wir erhebliche Bedenken haben, erklären wir Ihnen jetzt schon unser Einverständnis.

Es gilt also auch hier wieder die oberste Stilregel: Bewusst für den Empfänger des Briefes schreiben! Kennt er die Wörter, die dem Schreiber vertraut sind, oder sollte man besser andere, allgemein gebräuchliche benutzen? Ganz besonders sollte man sich diese Frage bei Abkürzungen stellen. Testen Sie einmal Ihre Kenntnisse: bzgl., dergl., u. E., u.U., wg.

Haben Sie alle gekannt? Dann sind Sie im Umgang mit Geschäftskorrespondenz erfahren. Gerade dann müssen Sie bei Ihren Briefen besonders aufpassen, damit Sie das Verständnis mit Abkürzungen und fremden Wörtern nicht erschweren oder unmöglich machen.

Vom Wechseln oder Wiederholen des Ausdrucks

«Variatio delectat.» Dieser lateinische Spruch bedeutet «Abwechslung erfreut», und Lehrer legen ihn, bezogen auf die Sprache, ihren Schülern oft etwas bedenkenlos ans Herz. Doch sie tun ihren Schülern keinen Gefallen damit, wenn sie nicht gleichzeitig davor warnen. Denn so einfach, wie es der Spruch vorgibt, ist es mit der Sprache leider nicht. Wiederholungen sind nämlich in der Sprache unausweichlich – denken Sie nur an Wörter wie haben, sein, werden, und, der, die, das usw., die gar nicht zu ersetzen sind. Deshalb ist ein allgemeines Verbot von Wiederholungen – auch von unmittelbar aufeinanderfolgenden Wiederholungen – unsinnig.

In fachlichen Texten hat die Forderung nach Abwechslung im Ausdruck sogar manchmal negative Folgen. So beginnt jemand vielleicht einen Text mit genau definierten Worten, lässt sich dann aber aus stilistischen Gründen dazu verleiten, im Ausdruck zu wechseln und andere Wörter dafür einzusetzen, die er womöglich an anderer Stelle der Arbeit in ganz speziellem Sinne gebraucht. Das Ergebnis ist, dass der Leser nicht mehr weiß, welche Bedeutung ein Wort an einer bestimmten Stelle hat. Genauigkeit gehört aber zum fachlichen Sprachgebrauch. Daraus lässt sich schließen, dass Fachausdrücke, die eine festgelegte, genau umschriebene Bedeutung haben, nicht ohne Weiteres durch andere Wörter ersetzbar sind. Die Wiederholung von Fachwörtern ist nicht nur erlaubt, sondern sie ist notwendig.

Auf der Grenze zwischen stilistisch «gut» und «schlecht» stehen Wiederholungen der folgenden Art: *Mein Freund, **der der** Frau in den Mantel half, ... Erscheinungen, auf **die die** Aufmerksamkeit gerichtet war, ... Wer Kinder **hat, hat** auch Sorgen.*

Aber lassen sie sich vermeiden? Wenn dies ohne große Mühe möglich ist, sollten Sie solche Sätze ruhig ändern. Hierzu ein Beispiel: In dem Satz Wie viel geschichtlicher Kern in der Sache ist, ist nicht zu sagen lässt sich das zweifache ist leicht umgehen. Sie brauchen nur anstelle des ersten ist das Wort steckt einzusetzen, oder Sie ersetzen ist nicht zu sagen durch lässt sich nicht sagen. In all den Fällen jedoch, in denen eine Wiederholung nicht so leicht zu umgehen ist, sollten Sie sie lieber stehen lassen.

Eine besondere Art der Wiederholung bilden die Formen, die man als Pleonasmen (= Häufung sinngleicher Ausdrücke) oder Tautologien (= doppelte Ausdrucksweise) bezeichnet.

Tautologien sind z.B.:

einzig und allein

voll und ganz

nie und nimmer

stets und ständig

immer und ewig

Hilfe und Beistand

im Großen und Ganzen

Hier sind jeweils zwei bedeutungsähnliche Wörter zu einer «festen Formel» miteinander verbunden. Diese Art formelhafter Verdoppelungen sind fester Bestandteil der Sprache. Sie können eine Aussage nachdrücklicher machen. Sie sind also ein Stilmittel und nicht zu kritisieren.

Auch ohne auf vorgeprägte Formeln zurückzugreifen, können Sie jederzeit Verdoppelungen vornehmen. So z.B. in dem Satz:

Die Wissenschaftler hatten alles gründlich erwogen und bedacht.

Durch die Doppelaussage wird deutlich gemacht, dass lange überlegt und diskutiert worden ist. Gewiss ließe sich auf die Wiederholung auch verzichten – vor allem in geschriebener Sprache, da man hier eine Formulierung immer wieder nachlesen kann –, man kann sie aber auch – mit Bedacht – als Mittel der Steigerung verwenden. Mit bloßer Häufung sinnähnlicher Wörter ist es dagegen nicht getan. Dafür ein Beispiel:

Wir werden Ihren Vorschlag dabei in Betracht ziehen und berücksichtigen.

Bei dieser sachlichen Mitteilung besteht gar kein Anlass, etwas nachdrücklich hervorzuheben. Überdies enthalten in Betracht ziehen und berücksichtigen einen Widerspruch. Wir werden Ihren Vorschlag in Betracht ziehen heißt so viel wie: «Wir werden darüber nachdenken»; Wir werden Ihren Vorschlag berücksichtigen dagegen gibt zu verstehen, dass man auf den Vorschlag eingehen, ihn ganz oder teilweise aufgreifen wird. Die beiden Ausdrücke sind keine Doppelung, sie ergänzen sich auch nicht. In Wahrheit ist hier zweierlei gesagt, das aber nicht recht zusammenpasst.

Die zweite Gruppe bilden die Pleonasmen, zu denen z.B. der weiße Schimmel zählt. Diese «überflüssige» Erwähnung von Selbstverständlichem wird häufig verurteilt. Natürlich ist ein Schimmel immer weiß, ein Greis alt, ein Zwerg klein usw. Das ist richtig – aber mit Einschränkungen.

Tatsächlich fügt man das «überflüssige» Beiwort (weiß, alt usw.) gerade deshalb hinzu, weil das Merkmal, auf das es ankommt, in der Bedeutung des Hauptwortes eben nur mit enthalten, mit gedacht, aber nicht eigens genannt ist. Dieser Hang zur Verdeutlichung lässt sich besonders gut dort beobachten, wo der genaue Sinn eines Wortes nicht immer mit Sicherheit bekannt ist: beim Fremdwort. Daraus erklären sich viele pleonastische Wendungen wie:

bisheriger Status quo (Status quo = bisheriger Stand, Zustand)

vorläufig suspendieren (suspendieren = vorläufig, befristet befreien)

heiße Thermalquellen (Thermalquellen = heiße Quellen)

neu renovieren (renovieren = neu machen)
aufoktroyieren (oktroyieren = auferlegen, aufzwingen)
einsuggerieren (suggerieren = einflößen)
hinzuaddieren (addieren = hinzufügen, -zählen)
Einzelindividuen (Individuum = der Einzelne)

Zukunftsprognosen (Prognosen sind Voraussagen, also immer auf die Zukunft gerichtet; vielleicht wird Prognosen hier mit Aussichten verwechselt.)

Noch etwas ist zu bedenken: Erweiterungen wie der tiefe Abgrund sind meist bewusst gewählt. Sie dienen der Verstärkung, der nachdrücklichen Hervorhebung. «Das habe ich mit diesen meinen Augen gesehen!» oder umgangssprachlich: «Das habe ich mit meinen eigenen Augen gesehen!» ist viel eindringlicher als: «Das habe ich selbst gesehen!» Solche «überflüssigen» Ausdrucksweisen entstehen also nicht zufällig. Das heißt allerdings nicht, dass sie in jedem Falle auch zum guten Schreibstil gehörten. Man stößt des Öfteren auf Pleonasmen, die nicht mit einer besonderen Absicht – also um etwas z.B. besonders zu betonen – gewählt wurden, sondern die eher unbedacht «reingerutscht» sind.

Dies können Sie am folgenden Beispiel nachvollziehen, indem Sie alle Wörter streichen, die in diesem Text überflüssig sind:

Ihre bisher gemachten Erfahrungen mit unserem Hotel haben Ihnen gezeigt und vor Augen geführt, dass wir uns immer und stets bemühen, unseren bei uns weilenden Gästen einen besonderen Extraservice zu bieten.

Vielleicht haben Sie mehr oder weniger gestrichen, aber alle «Abspeckungskuren» werden auf eine Fassung hinauslaufen, die diesem Satz sehr nahe kommt:

Ihre Erfahrungen mit unserem Hotel haben Ihnen gezeigt, dass wir uns immer bemühen, unseren Gästen einen besonderen Service zu bieten.

Der einfache Ausdruck ist also stets vorzuziehen, wenn nicht besondere Gründe für die Erweiterung sprechen. Prüfen Sie daher Ihren Text genau darauf, ob er überflüssige Erweiterungen enthält, und lassen Sie eine Erweiterung nur dann stehen, wenn das einfache Wort tatsächlich nicht genügt! Wer diese Regel beherrscht, darf auch einmal gegen sie verstoßen – weil es in der Sprache nicht allein auf logische Richtigkeit ankommt. Ausdruckswille und Ausdruckskraft sind genauso wichtig, und eine überdeutliche Ausdrucksweise ist deshalb nicht in jedem Fall ein Fehler.

Die Forderung nach Abwechslung im Ausdruck ist auch berechtigt, und zwar dort, wo Wiederholung allein auf mangelhaftem Sprachvermögen beruht. Das einleuchtendste Beispiel für ungeschickte Wiederholung ist das kindliche Festhalten an gleichen Fügungen:

Und da gingen wir immer tiefer in den Wald. Und da war es ganz dunkel. Und da kamen wir an ein Haus ...

Solche Wiederholungen sind vermeidbar. Manchmal brauchen Sie die fraglichen Wörter nur wegzustreichen, manchmal müssen Sie sie durch andere ersetzen.

Im Ausdruck können Sie durch sogenannte Synonyme abwechseln. Das sind Wörter, die in ihrer Bedeutung gleich oder ähnlich sind, die sich daher in bestimmten Texten – unter bestimmten Voraussetzungen – gegeneinander austauschen lassen. Gruppen solcher «sinnverwandten» Wörter werden «Wortfelder» genannt. Beispiele hierfür sind etwa:

Schreiben: Brief, Schrieb (umgangssprachlich), Wisch (abwertend), Zuschrift, Zeilen, Epistel (ironisch)

schwierig: schwer, diffizil, heikel, gefährlich, kitschig (umgangssprachlich), kompliziert, subtil, problematisch, verwickelt, langwierig, knifflig (umgangssprachlich), verzwickt (umgangssprachlich), vertrackt (umgangssprachlich), prekär, nicht leicht, nicht mühelos; beschwerlich, brisant

Beachten Sie beim Austausch eines Wortes durch ein anderes, dass Sie dabei die gegebene Stilebene nicht verlassen. Sie sollten daher ein Wort, das der gehobenen Sprache oder der Normalsprache angehört, nicht aus Gründen der Variation durch ein Wort der Umgangssprache und damit durch einen salopperen Ausdruck ersetzen. Ein «Schreiben» lässt sich also nicht ohne Weiteres als «Wisch» bezeichnen, es sei denn, Sie hätten die Absicht, es auf diese Weise herabzusetzen.

Sie müssen sich also überlegen: Was ist das treffendste Wort – d.h. das Wort, das am besten wiedergibt, was man ausdrücken möchte? Es hat keinen Sinn, in der Wortwahl nur aus stilistischen Gründen abzuwechseln und dabei zu übersehen, dass man sich immer mehr von der eigentlichen Bedeutung entfernt.

Zu viele Hauptwörter

Ein besonders im Amtsdeutsch gebräuchlicher Schreibstil ist der sogenannte Hauptwortstil (Nominalstil). Was darunter zu verstehen ist, sehen Sie am folgenden Beispiel:

Auch wenn die Dauer Ihrer Arbeitslosigkeit über diesen Termin hinaus gegeben sein sollte, kann der Versicherungsvertrag durch Weiterzahlung der Prämien durch Sie selbst fortgesetzt werden.

Besser wäre dagegen:

Auch wenn Sie über diesen Termin hinaus arbeitslos sein sollten, können Sie den Versicherungsvertrag fortsetzen, indem Sie die Prämien selbst weiterzahlen.

«Arbeitslosigkeit gegeben sein sollte», «Weiterzahlung der Prämien», das sind zwei Formulierungen, die sich problemlos umwandeln lassen. Der Text wirkt dadurch lebendiger und weniger bürokratisch.

Unter Hauptwortstil versteht man also eine Ausdrucksweise, die durch die Verwendung zu vieler Hauptwörter (Nomen bzw. Substantive) gekennzeichnet ist. Dies wirkt stilistisch unschön. Charakteristisch für den Hauptwortstil ist auch, dass viele schwerfällige Bildungen wie Inanspruchnahme, Hintansetzung, Nichtbefolgung, Zurverfügungstellung gebraucht werden. Der Satz Wegen

Außerachtlassung aller Sicherheitsmaßnahmen und Nichtbefolgung der Betriebsvorschriften wurden bei der Tieferlegung der Rohre drei Arbeiter verletzt klingt so besser: Drei Arbeiter wurden verletzt, als sie die Rohre tiefer legten. Sie hatten die Sicherheitsmaßnahmen außer Acht gelassen und die Betriebsvorschriften nicht befolgt. Diese Ausdrucksweise ist nicht nur lebendiger, sie ist auch leichter verständlich.

Zum Hauptwortstil zählt man auch die sogenannten Streckformen (Funktionsverbgefüge) wie zur Aufstellung bringen (statt aufstellen) oder in Wegfall kommen (statt wegfallen). Bei diesen Streckformen handelt es sich oft lediglich um unnötig aufgeblähtes, dem die einfachen Zeitwörter vorzuziehen sind, also durchführen statt die Durchführung vornehmen, anrechnen statt in Anrechnung bringen, anwenden statt zur Anwendung kommen lassen, vorschlagen statt in Vorschlag bringen.

Zu häufiger Gebrauch des Passivs und ähnlicher Formen

Die übertriebene Verwendung des Passivs (der Leideform) oder anderer Konstruktionen, die eine ähnliche Bedeutung haben, führt ebenfalls dazu, dass ein Brief «bürokratisch» wirkt. Passivische Sätze sind typisch für Geschäftsbriefe und amtliche Schreiben. Meist lassen sie sich ganz leicht vermeiden. Schöner als Es wird von den Teilnehmern erwartet, dass ... klingt Wir erwarten von den Teilnehmern, dass ... Besser als Die Untersuchung der Schäden kann termingerecht durchgeführt werden ist Wir können die Schäden termingerecht untersuchen. Persönlicher als der Satz Die Unterlagen sind mitzubringen wirkt die Aufforderung Bringen Sie diese Unterlagen bitte mit.

In manchen Fällen jedoch ist das Passiv angebracht, nämlich dann, wenn Sie im Satzbau abwechseln wollen und wenn es unwichtig ist, wer der Handelnde ist.

Das Messegelände wird um 9 Uhr geöffnet.

Und nicht:

Der Pförtner öffnet um 9 Uhr das Messegelände.

(Mehr zu diesem Thema können Sie auch in den Sprachtipps unter dem Stichwort «Leideform» nachlesen.)

Unterteilen des Satzes

Manchmal ist es schwierig, einen Satz zu verstehen, weil er schlecht oder gar nicht gegliedert ist. Oft können Sie dies mit wenig Aufwand ändern, z.B., indem Sie einen Punkt setzen. Dies ist im Grunde die einfachste Möglichkeit, lange Sätze aufzulösen, und doch wird sie oft nicht genutzt.

Ein Beispiel:

Bei dieser Sachlage besteht kein Anspruch auf eine Entschädigungsleistung aus dem Unfallversicherungsvertrag, da nach § 3 Ziffer 4 der Allgemeinen Unfallversicherungsbedingungen Unfälle infolge von Bewusstseinsstörungen, auch soweit diese durch Trunkenheit verursacht wurden, ausgeschlossen sind.

Dafür besser:

Bei dieser Sachlage besteht kein Anspruch auf eine Entschädigungsleistung aus dem Unfallversicherungsvertrag. Nach § 3 Ziffer 4 der Allgemeinen

Unfallversicherungsbedingungen sind nämlich Unfälle infolge von Bewusstseinsstörungen, auch wenn diese durch Trunkenheit verursacht wurden, ausgeschlossen.

Der Satz lässt sich noch weiter verbessern. Der Hinweis auf die Paragraphen ist sicher wichtig, aber er muss nicht am Satzanfang stehen. Der nächste Abschnitt zeigt, dass mithilfe von Klammern Sätze übersichtlicher gestaltet werden können:

Bei dieser Sachlage besteht kein Anspruch auf eine Entschädigungsleistung aus dem Unfallversicherungsvertrag. Unfälle infolge von Bewusstseinsstörungen, auch wenn diese durch Trunkenheit verursacht wurden, sind nämlich ausgeschlossen (§ 3 Ziffer 4 der Allgemeinen Unfallversicherungsbedingungen).

Klammern sind angebracht, wenn Sie Ihrem Briefpartner Hinweise geben wollen, die in dem Satz eigentlich Nebensache sind. In der gesprochenen Sprache, einer Rede zum Beispiel, würde diese zusätzliche Information etwas leiser gesprochen.

Noch ein Beispiel:

Unsere neuen Hubstapler sind gerade für Ihren Einsatzbereich interessant (Seite 2 im Prospekt).

Auch mit Gedankenstrichen kann man Sätze sehr gut gliedern:

Bei dieser Sachlage besteht kein Anspruch auf eine Entschädigungsleistung aus dem Unfallversicherungsvertrag. Unfälle infolge von Bewusstseinsstörungen – auch wenn diese durch Trunkenheit verursacht wurden – sind nämlich ausgeschlossen. Vergleichen Sie dazu bitte § 3 Ziffer 4 der Allgemeinen Unfallversicherungsbedingungen.

Sicher ist Ihnen aufgefallen, dass jetzt die Klammern fehlen: Aus dem Hinweis auf den Paragraphen ist ein vollständiger Satz geworden. Warum? Weil ein Satz durch zu viele Einschübe («Parenthesen») Gefahr läuft, unübersichtlich zu werden. Man nutzt die Gedankenstriche, um einen Zwischengedanken in den Satz einzuschalten. Vor und hinter einem solchen Einschub könnten auch Kommas stehen, aber durch die Gedankenstriche fällt der Einschub mehr auf.

Zwischen Punkt und Komma steht das Semikolon (der Strichpunkt). Der Punkt trennt stärker als das Semikolon; das Komma trennt schwächer als das Semikolon. Damit ist seine Bedeutung im Satz schon beschrieben: Wenn zwei Aussagen zusammengehören, aber doch aus bestimmten Gründen etwas getrennt werden sollen – zum Beispiel, damit jede ihr Gewicht behält –, dann wählt man das Semikolon:

Die Stellung der Werbeabteilung im Organisationsplan ist in den einzelnen Unternehmen verschieden; sie richtet sich nach den Anforderungen, die an die Werbung gestellt werden.

Ein weiteres Mittel zur Gliederung ist der Doppelpunkt. Normalerweise steht der Doppelpunkt nach Ankündigungen: vor der wörtlichen Rede und vor Aufzählungen. Hier schafft er Klarheit und Übersichtlichkeit. Aber auch in anderen Sätzen ist er nützlich:

Wir weisen darauf hin, dass ab 1. Juli die neue Preisliste gilt.

Denken Sie bitte daran: Ab 1. Juli gilt unsere neue Preisliste.

Durch die großen Schutzbleche wird das Spritzwasser abgehalten und die Kleidung bleibt sauber.

Große Schutzbleche halten das Spritzwasser ab: Verschmutzte Kleidung ist deshalb kein Thema mehr.

1.4. Reihenfolge und Wortstellung

Nicht nur was, sondern auch in welcher Reihenfolge Sie etwas schreiben, kann entscheidend sein.

Um die Aufmerksamkeit des Lesers zu wecken, bedarf es nur eines kleinen Tricks: Sagen Sie ihm einfach, dass jetzt etwas Wichtiges kommt:

Dies ist für Sie besonders wichtig: ...

Was heißt das in Ihrem Fall? ...

Und das bedeutet für Sie, dass ...

Wegen der Reifen: ...

Und dann noch eines: ...

Der Grund dafür ist einfach: ...

Gleichfalls wichtig: Was zusammengehört, soll beim Schreiben nicht auseinandergerissen werden. Das ist wichtig für das Verständnis eines Textes:

Bei einer Übernahme der Zahlung durch Sie ab dem 1. Januar nächsten Jahres wird die Vermögensbildungsversicherung unter Beibehaltung der Versicherungssumme sowie der Monatsprämie, allerdings mit einer geringfügigen Reduzierung der Gewinnbeteiligung, an unseren Normaltarif angepasst.

Was gehört zusammen? Sortieren Sie: Die Vermögensbildungsversicherung wird an den Normaltarif angepasst, gleich bleiben die Versicherungssumme und die Monatsprämie, die Gewinnbeteiligung sinkt. Jetzt ist zu überlegen, was nach vorn kommt, was in die Mitte und was nach hinten im Satz. Am besten steht am Anfang die Voraussetzung für alles, und das ist die Anpassung an den Normaltarif, dann kommt die Reduzierung der Gewinnbeteiligung, und die letzte Aussage, die dem Leser besonders gut im Gedächtnis bleibt, steht am Schluss.

Nebenbei sollte man auch noch die »Übernahme der Zahlung durch Sie« ändern – das ist vermeidbarer Hauptwortstil:

Wenn Sie ab dem 1. Januar nächsten Jahres die Beiträge selbst zahlen, wird die Vermögensbildungsversicherung an den Normaltarif angepasst. Dabei reduziert sich geringfügig die Gewinnbeteiligung; die Versicherungssumme und die Monatsprämie bleiben gleich.

Schließlich haben Sie auch beim Schreiben die Möglichkeit, einzelne Wörter besonders zu betonen: Je nachdem, wo ein Wort oder eine Wortgruppe im Satz steht, ist sie mehr oder weniger betont.

Der Anfang des Satzes ist die Stelle, die am aufmerksamsten gelesen wird:

Wir haben Sie schon zweimal an die Rechnung erinnert.

wirkt weniger drängend als

Schon zweimal haben wir Sie an die Rechnung erinnert.

Die wichtige Aussage ist schon zweimal; sie soll auffallen und steht deshalb an erster Stelle im Satz.

Nicht nur der Satzanfang, auch das Satzende ist eine auffällige Position für betonte Aussagen:

Wir haben Sie an die Rechnung schon zweimal erinnert.

Oder noch deutlicher mit der Rechnung am Anfang:

An die Rechnung haben wir Sie schon zweimal erinnert.

Vielleicht möchten Sie jetzt einwenden: «Ich kann doch nicht an jedem Satz so lange herumbasteln. So viel Zeit habe ich nicht.» Dieser Einwand ist berechtigt. Selbstverständlich können Sie das nicht mit jedem Satz machen. Aber Sie sollten wissen, was alles möglich ist und wie Sie den Leser geschickt auf die wichtigsten Aussagen hinweisen können.

Es gibt noch eine Möglichkeit, die Wirkung Ihrer Sätze zu steigern: die gezielte Ansprache. Angenommen, ein Briefschreiber will den Empfänger um die rechtzeitige Zusendung von Formularen bitten:

1. Der Schreiber spricht von sich:

Wir erwarten die Formulare bis zum 23.03.2006.

Wir benötigen die Formulare spätestens am 23.03.2006.

Wir können auf die Formulare nur bis zum 23.03.2006 warten.

2. Der Schreiber spricht den Empfänger an:

Bitte senden Sie die Formulare spätestens am 20.03.2006 ab, damit sie bis zum 23.03.2006 bei uns eintreffen.

Senden Sie uns die Formulare bitte bis zum 23.03.2006 zu.

Sorgen Sie bitte dafür, dass uns die Formulare spätestens am 23.03.2006 vorliegen.

3. Der Schreiber spricht nur von der Sache:

Die Formulare müssen bis zum 20.03.2006 zurückgeschickt werden.

Bis zum 23.03.2006 müssen uns die Formulare vorliegen.

Die beste Form ist die zweite, denn der Leser wird direkt angesprochen und aufgefordert, tätig zu werden. Wenn es möglich ist, sollten Sie deshalb diese Form wählen.

Mit dem Satzbau müssen Sie sich als Schreibende(r) immer wieder auseinandersetzen, selbst wenn Sie über sehr viel Erfahrung verfügen. Entscheidend sind aber zwei Dinge: Sie müssen in der Lage sein zu erkennen, wann ein Satz oder Text verbessert werden sollte, und Sie müssen die Mittel kennen, mit denen Sie das schnell und leicht erreichen können.

Teil II. DAS KLEINE LEXIKON DES BRIEFESCHREIBENS

2.1. Anschrift

Anschriften auf Postsendungen werden nicht mehr durch Leerzeilen untergliedert. Bitte beachten Sie, dass die Postleitzahl nicht ausgerückt und der Bestimmungsort nicht unterstrichen wird.

Zusätze und Vermerke	Einschreiben
Anrede/Amtsbezeichnung	Herrn
[Firmen]name	Helmut Schildmann
Postfach oder Straße und Hausnummer	Jenaer Straße 18 a
Postleitzahl, Bestimmungsort	68167 Mannheim

Bei Postsendungen ins Ausland werden Bestimmungsort und Bestimmungsland ohne vorangehende Leerzeile in Großbuchstaben geschrieben.

Das früher übliche Voranstellen des Landeskennzeichens vor die Postleitzahl (z.B. A- für Österreich, CH- für die Schweiz) gilt heute nicht mehr als korrekt.

Zusätze und Vermerke	Einschreiben
Anrede/Amtsbezeichnung	Herrn
[Firmen]name	Prof. Dr. Martin Baeren
Postfach oder Straße und Hausnummer	Hohle Gasse 8
Postleitzahl, Bestimmungsort	1121 WIEN
Bestimmungsland	ÖSTERREICH

Die Anschrift steht heute gewöhnlich im Wenfall (Akkusativ). Bei Anschriften, die einer oder mehreren Personen gelten, wird heute auf An, An den/die/das verzichtet. Bei Anschriften, die einem Amt, einer Institution und dergleichen gelten, setzt man dagegen noch häufiger An den/die/das. Auch wenn An heute vielfach wegfällt, sollten Sie in Deutschland und Österreich die Form Herrn verwenden, in der Schweiz gilt allerdings mittlerweile auch die Form Herr als zulässig.

Herrn Werner Müller Prokurist Firma Hesselbach GmbH An das Finanzamt Mitte Kassenabteilung

Schwierigkeiten bereitet oft die Anschrift von Ehepaaren. Die allgemein üblichen Formen sind im Folgenden aufgelistet. Dabei ist grundsätzlich zu beachten: Wenn Sie es als unhöflich empfinden, den Mann vor der Frau zu nennen, können Sie auch zuerst die Frau nennen (Frau Eva und Herr Hans Richter usw.):

Hans und Eva Richter

Herrn Hans und
Frau Eva Richter

Herrn Hans Richter
Frau [Dr.] Eva Richter

Herrn und Frau
Hans Richter und Eva Richter

Die Anrede «Eheleute» wird heute kaum noch verwendet.
Trägt einer der Ehepartner einen Doppelnamen, können Sie schreiben:

Herrn Hans Richter und

Frau Eva Hansen-Richter

Haben die Eheleute keinen Familiennamen vereinbart, so ist auch die folgende Anschrift möglich:

Herrn und Frau

Hans Richter und Eva Lose

Die folgenden Formen werden heute zwar noch vereinzelt gebraucht, gelten aber als unhöflich, da die Frau nur als «Anhängsel» ihres Mannes erscheint:

Herrn
Hans Richter und Frau

Herrn
Dr. Hans Gerster
und [Frau] Gemahlin

Wenn Sie einen Brief an eine Familie mit mehreren Mitgliedern richten, können Sie die Anschrift folgendermaßen gestalten:

Familie
Hans [und Eva] Richter
Familie
Hans, Eva, Michael und Sonja Richter

Müssen Sie mehrere Personen gleichzeitig anschreiben, die nicht zu einer Familie gehören, z.B. Rechtsanwältinnen und Rechtsanwälte in einer Kanzlei, kann dies entweder über den Kanzleinamen geschehen oder indem die Namen der Rechtsanwältinnen/Rechtsanwälte einzeln aufgeführt werden:

Kanzlei Meier und Schulze oder: Herren Rechtsanwälte Dres. H. Meier und M. Schulze oder: Frau Vera Vogel Frau Dr. Inge Schubert Rechtsanwältinnen
--

Firmenanschriften

Bei Firmenanschriften kann das Wort Firma fehlen, wenn diese Information aus dem Namen selbst hervorgeht.

Adam Müller AG Schlossstraße 2 56068 Koblenz
--

Immer wieder für Unsicherheit sorgt die Frage, wie die Adresse zu gestalten ist, wenn der Brief nur vom Empfänger persönlich, nicht aber von einem anderen Mitarbeiter der Firma (z.B. in der Poststelle oder im Sekretariat) geöffnet und gelesen werden soll. Prinzipiell gilt hier der Grundsatz, dass das betreffende Schreiben dann von anderen Firmenangehörigen geöffnet werden darf, wenn der Personennamen (mit oder ohne den Zusatz z.H., z.Hd.) nach der Firmenadresse steht. Durch die Voranstellung des Personennamens wird dies verhindert. Wenn Sie befürchten, dass die Reihenfolge Personennamen – Firmenname allein noch nicht eindeutig genug ist, können Sie noch den Vermerk «persönlich» oder «vertraulich» hinzufügen:

Persönlich Herrn Ewald Schuster Reisebüro Hansen

Die Abkürzungen c/o (= care of, «wohnhaft bei»), i. H. (= im Hause) und i.Fa. (= in der Firma) werden heute noch bisweilen verwendet, wenn im Anschriftenfeld zuerst der persönliche Empfänger und dann die Institution genannt wird, bei der er/sie beschäftigt ist.

Herrn Bankdirektor Diplom-Kfm. Wolfgang Berger i. H. (i. Fa. , c/o) Regionalbank AG

Da viele diese Abkürzungen heute als überflüssig empfinden, wird häufig von ihrer Verwendung abgeraten. Gleiches gilt übrigens auch für die Abkürzung z.H. / z.Hd.

2.2. Datumsangabe

Die Datumsangabe kann folgende Formen haben:

2006-04-19 19.04.2006 19. April 2006
--

Nach den Zahlen für Tag und Monat setzt man einen Punkt; bei internationaler Datumsangabe sind Jahr, Monat und Tag durch Bindestriche verbunden. Ein Schlusspunkt wird nicht gesetzt.

In Privatbriefen führt man den Ort und die Datumsangabe häufig zusammen auf:

Mannheim, [den] 20.07.2006 Mannheim, den 20. Juli 2006 Berlin, 5. Sept. 2006 München, am 13.02.2006 Hamburg, im Juli 2006

Zwischen Orts- und Zeitangabe steht ein Komma. Der Anschluss Ort, dem ... ist nicht korrekt.

2.3. Betreff

Der Betreff ist eine stichwortartige Inhaltsangabe, die in Geschäftsbriefen u. Ä. über der Anrede steht. Das Leitwort Betreff ist heute im Schriftverkehr in Wirtschaft und Verwaltung nicht mehr üblich. Das erste Wort der Betreffzeile wird großgeschrieben, ein Schlusspunkt wird nach dem Betreff nicht gesetzt. Um den Betreff besonders hervorzuheben, wird er heute häufig durch Fettschrift, manchmal auch (zusätzlich) durch Farbe hervorgehoben. In der Betreffzeile des Schreibens sollte ein eindeutiger Hinweis auf den Briefinhalt stehen:

Ihre Bestellung vom 11. Januar 2006 Unser Gespräch vom 14. März 2006

2.4. Anrede

Nach der Anrede steht heute üblicherweise ein Komma, nicht mehr ein Ausrufezeichen. Das erste Wort der folgenden Zeile schreibt man nach dem Komma klein, sofern es sich nicht um ein Substantiv handelt; nach dem Ausrufezeichen schreibt man groß.

Den Empfänger oder die Empfängerin sollten Sie wenn möglich direkt anschreiben, auch wenn er/sie einer Institution angehört. Wenn Sie den Namen der Person nicht kennen, sollten Sie ihn erfragen, damit Sie Anschrift und Anrede entsprechend formulieren können.

Ist der Brief nicht an eine bestimmte Person gerichtet, schreibt man

Sehr geehrte Damen und Herren, Sehr geehrte Damen, oder: Sehr geehrte Herren,
--

Richtet sich das Schreiben an eine Einzelperson, sind als Anreden das neutrale Sehr geehrte[r] und das vertrauliche Liebe[r] am gebräuchlichsten.

Die Anrede Sehr verehrte[r] sollten Sie nur verwenden, wenn Sie den Adressaten persönlich kennen und ihm gegenüber besonders ehrerbietig sein möchten. Besonders üblich sind heute die folgenden Anreden:

Sehr geehrte Frau Müller, Sehr verehrter Herr Huber, Guten Tag, Frau Kleinschmied, Lieber Herr Wolters, Hallo, Petra,

Schwierigkeiten bereitet oft auch die Anrede von Personen, die ein Amt bekleiden, etwa von Senator(inn)en, Direktor(inn)en oder Präsident(inn)en. Hier gilt: Gebraucht man die Amts-/Berufsbezeichnung, so wird der Name meist weggelassen:

Sehr geehrte Frau Präsidentin, Sehr geehrter Herr Senator,

Lediglich bei der Anrede eines Professors wird der Name oft mit genannt:

Sehr verehrter Herr Professor, oder: Sehr geehrter Herr Professor Singer,

Den Titel – Senator, Direktorin, Minister, Präsidentin usw. – kürzt man nicht ab. Doch auch hier gibt es wieder eine Ausnahme: den Doktorgrad.

Er wird gewöhnlich abgekürzt vor den Familiennamen gesetzt.

Bei Ehepaaren redet man jeden Ehepartner einzeln an:

Sehr geehrte Frau [Dr.] Schulze, sehr geehrter Herr Schulze,

2.5. Briefschluss

Grußformeln

Als Grußformel verwendet man im Geschäftsbereich vielfach Mit freundlichen Grüßen. Üblich ist auch Mit freundlichem Gruß, Mit verbindlichen Grüßen und Freundliche Grüße. Hochachtungsvoll wirkt in jedem Fall distanzierter, wird heute jedoch nur selten verwendet, da es von vielen als veraltet empfunden wird.

Daneben können Sie im Briefschluss auch weniger förmliche Varianten verwenden, Sie sollten sich dann aber sicher sein, dass der Empfänger Ihres Schreibens dies nicht als unangemessen empfindet. Infrage kommen etwa:

Mit den besten Grüßen Beste Grüße aus Mannheim Herzliche Grüße Herzlichst
--

Kopfzerbrechen bereitet vielen auch die Frage der Zeichensetzung am Ende des Briefes. Nicht selten sieht man, dass nach Mit freundlichen Grüßen noch ein Komma gesetzt wird. Dies ist jedoch nicht korrekt: Die Grußformel steht ohne Punkt, Komma oder Ausrufezeichen.

Mit freundlichen Grüßen [Handschriftliche Unterschrift]
--

Der Anfangsbuchstabe der Grußformel wird in der Regel großgeschrieben.

Wird sie jedoch in den Satz einbezogen, gilt die reguläre Groß- und Kleinschreibung:

Ich hoffe[,] Ihnen hiermit gedient zu haben[,] und verbleibe mit freundlichen Grüßen [Handschriftliche Unterschrift]

Besonders häufig kommt es im Gruß zu Grammatikfehlern, vor allem, wenn mehrere Personen unterschreiben. Aus Unachtsamkeit oder um Platz zu sparen, werden gern Fürwörter weggelassen. Anstatt korrekt: Ihre Eva Müller und Ihr Max Müller heißt es dann fälschlich Ihre Eva Müller und Max Müller, anstatt deine Oma und dein Opa steht dort deine Oma und Opa. Solche falschen Einsparungen sollten Sie vermeiden.

Bilden Schlusssatz und Unterschrift[en] eine grammatische Einheit, müssen Sie darauf achten, dass Subjekt und Prädikat im Numerus übereinstimmen:

Ein gutes neues Jahr wünscht Ihnen Fritz Müller mit Frau und Tochter Ein gutes neues Jahr wünschen Ihnen Eva Müller und Familie
--

Besonderheiten beim Briefschluss in Geschäftsbriefen Schreiben Sie für die Firma oder die Behörde, in der Sie angestellt sind, einen Brief, sind beim Briefschluss einige Regeln zu beachten. Bei vielen Unternehmen und Behörden ist es beispielsweise üblich, den Namen der Firma bzw. die Bezeichnung der Behörde zu wiederholen.

Wird die Firmenbezeichnung in den Briefschluss aufgenommen, steht sie mit einer Leerzeile Abstand unterhalb der Grußformel. Bei Bedarf kann die Bezeichnung auf mehrere Zeilen verteilt werden:

Mit freundlichen Grüßen
Süßwarenvertrieb
Die Naschkatze GmbH & Co. KG
Petra Tanner

Zusätze wie i. A. (im Auftrag – der/die Unterzeichnende hat für diesen Brief, den er/sie unterschreibt, eine Vollmacht), i.V. (in Vollmacht bzw. in Vertretung – der/die Unterzeichnende hat vom Inhaber eine allgemeine Handlungsvollmacht erhalten) oder ppa. (per procura – der/die Unterzeichnende hat Prokura / ist Prokurist/-in) können entweder vor der handschriftlichen Namenszeichnung oder vor der maschinenschriftlichen Wiedergabe des Namens stehen. Der Ranghöhere unterzeichnet links.

Freundliche Grüße	
Karl Meier GmbH	
ppa. Claudia Walter	i. V. Peter Schneider
6 Anlagen	

oder:

Mit freundlichem Gruß
PRINTA
Druckerei und Verlagshaus KG
i. A.
Manfred Schulze
Anlage

Die Abkürzung für im Auftrag schreibt man mit kleinem i, wenn sie der Bezeichnung einer Behörde, Firma u.dgl. folgt:

Der Oberbürgermeister
i. A. Meyer

Sie wird mit großem I geschrieben, wenn sie nach einem abgeschlossenen Text (allein vor einer Unterschrift) steht:

Ihre Unterlagen erhalten Sie mit gleicher Post zurück.
I. A. Meyer

Diese Abkürzung für «in Vertretung» oder «in Vollmacht» schreibt man mit kleinem i, wenn sie der Bezeichnung einer Behörde, Firma u.dgl. folgt:

Mit freundlichen Grüßen
Karl Meyer GmbH
i. V. Schneider

Sie wird mit großem I geschrieben, wenn sie nach einem abgeschlossenen Satz (allein vor einer Unterschrift) steht:

Herr Müller wird Sie nach seiner Rückkehr sofort anrufen.
I. V. Schneider

Neben der Abkürzung i. A. begegnet Ihnen immer wieder auch die ausgeschriebene Form im Auftrag. Allerdings haben Sie nicht die freie Wahl, ob Sie die Abkürzung oder die ausgeschriebene Form wählen. Der in der öffentlichen Verwaltung verwendete Zusatz im Auftrag hat eine andere rechtliche Bedeutung als die im kaufmännischen Verkehr verwendete Abkürzung i. A. Im öffentlichen Dienst sollten Sie auf die Verwendung der Abkürzung deshalb besser verzichten.

Der Zusatz nach Diktat verweist (in Verbindung mit der Abkürzung gez.) wird in der modernen Korrespondenz immer seltener gebraucht.

Vielfach verwendet werden heute stattdessen Zusätze wie in Abwesenheit von ..., auf Anweisung von ... oder für ... :

Mit freundlichen Grüßen

Buchhandlung
Thekla Schiller

für Thekla Schiller, Geschäftsführerin
Sonja Rosenbaum, Sekretariat

i. A.

Sonja Rosenbaum

Möchten Sie (oder Ihr Chef / Ihre Chefin) dennoch bei der alten Schreibweise bleiben, hat der Briefschluss folgende Form:

Mit freundlichem Gruß

Buchhandlung
Thekla Schiller

gez. Dr. Dr. Thekla Schiller
(nach Diktat verreist)

i. A.

Sonja Rosenbaum
(Sekretärin)

2.6. Anlagenvermerk

Der Anlagenvermerk steht mit mindestens drei Leerzeilen Abstand unter dem Gruß oder der Firmenbezeichnung. Wenn man genauer spezifizieren will, führt man die einzelnen Posten auf:

Anlagen
3 Formulare
1 Lichtbild.

Dabei ist es empfehlenswert, das Wort Anlage[n] durch Fettdruck hervorzuheben, wenn danach eine Aufzählung der beigelegten Dinge folgt.

Schreibt man dagegen nur Anlage[n] (ohne eine folgende Aufzählung), kann die Hervorhebung ausbleiben. Das Unterstreichen des Wortes Anlage[n], wie es früher üblich war, wird nach der aktuellen DIN 5008 nicht empfohlen.

Nach diesen allgemeinen Vorbemerkungen finden Sie im Folgenden spezielle Formen der Anrede.

Teil III. ÜBERZEUGENDE BEWERBUNGEN

3.1. Formalkriterien für die schriftliche Bewerbung

Sie haben sich entschieden, auf welche Stellenanzeige bzw. bei welchen Unternehmen Sie sich bewerben möchten? Dann geht es daran, eine möglichst ansprechende Bewerbung zu erstellen. Unterschätzen Sie dabei nicht den optischen Eindruck, den Ihre Bewerbung macht. Schaffen Sie es, Ihre Unterlagen überzeugend zu präsentieren, dann sind Sie vielen Mitbewerbern schon einen entscheidenden Schritt voraus. Das kann nämlich – da sind sich die Personalverantwortlichen einig – längst nicht jeder.

Warum Formalitäten eine große Rolle spielen

Die Wahrscheinlichkeit, dass Sie Konkurrenz haben, ist groß. Stellen, auf die sich 100 und mehr Menschen bewerben, sind heutzutage keine Seltenheit. In vielen Firmen, bei Personalberatungen und Behörden ist es daher üblich, die eingehenden Bewerbungen erst einmal grob zu sichten.

Für drei Viertel aller Bewerbungen werden zunächst nicht mehr als 30 Sekunden aufgewendet. Dabei wird zunächst geprüft, ob die Bewerbung formalen Kriterien gerecht wird.

Bewerbungen, die einfachste Formalkriterien nicht erfüllen, werden am schnellsten aussortiert. Beachten Sie: Oft sichtet noch nicht einmal der Personalverantwortliche selbst die eingehenden Bewerbungen, sondern ein(e) Assistent(in). Hier stehen die Chancen noch schlechter, mit Inhalten zu überzeugen, wenn schon die Form nicht stimmt.

Diese Formalkriterien sollten Sie beachten

Damit Ihre Bewerbungsmappe nicht gleich bei der ersten Sichtung aussortiert wird, haben zunächst formale Kriterien Vorrang. Wichtig sind

- optisch ansprechende Aufbereitung (Umfang der Bewerbung, Mappe, Foto, Qualität der Ausdrücke und Kopien),
- Fehlerlosigkeit in Anschreiben und Lebenslauf,
- Vollständigkeit,
- richtige Reihenfolge der Unterlagen.

Eine Bewerbung, die diesen Anforderungen nicht genügt, hat geringere Chancen. Im Umkehrschluss bedeutet das: Wenn Sie für eine ausgeschriebene Stelle qualifiziert sind, dann sollten Sie alles daransetzen, dass auch die Form stimmt. Erst damit gehen Sie sicher, dass der Inhalt Ihrer Bewerbung überhaupt wahrgenommen wird.

Mit einer nachlässig aufbereiteten Bewerbung setzen Bewerber ein falsches Signal: Zerknitterte oder unvollständige Unterlagen, abgenutzt aussehende Mappen, schlechte Fotos, unleserliche Ausdrücke und Kopien – all das lässt den

Rückschluss zu, dass ihnen nicht allzu sehr an der Stelle gelegen ist. Andernfalls hätten sie sich mehr Mühe gegeben.

Genau diesen Eindruck müssen Sie bei Ihrer Bewerbung vermeiden: Mit einer optisch ansprechenden Aufbereitung signalisieren Sie, dass es Ihnen ernst ist mit Ihrem Interesse an der jeweiligen Stelle. Die erste Auswahlrunde haben Sie damit schon geschafft. Lesen Sie im Folgenden, auf welche Details es ankommt.

Umschlag und Adressierung

Über die Art und Gestaltung des Umschlags, in dem Sie Anschreiben und Bewerbungsmappe verschicken, brauchen Sie sich keine großen Gedanken zu machen. Gegen eine Beschriftung von Hand ist nichts einzuwenden, vorausgesetzt, Sie schreiben leserlich.

Die oft wiederholte Empfehlung, auf jeden Fall weiße C4-Umschläge und computeradressierte Etiketten für die Adressierung zu verwenden, ist überzogen. Meist öffnet sowieso die Poststelle oder eine Sekretärin den Bewerbungsumschlag und nicht derjenige, der die Personalauswahl trifft. Merken Sie sich: Am Umschlag liegt es in der Regel nicht, wenn Sie eine Absage bekommen.

Folgender Hinweis ist wichtig: Ihre eigene Adresse muss unbedingt auf das Anschreiben. Wenn sie nur als Absenderangabe auf dem Umschlag auftaucht, wird sie eventuell weggeworfen. Als Bewerber sind Sie dann ohne zusätzliche Recherche nicht mehr auffindbar. Ansprechend und am wenigsten aufwendig ist es, wenn Sie einen Fensterumschlag in DIN-C4-Größe verwenden. Dann sparen Sie sich die Beschriftung, denn die Empfängeradresse des Anschreibens erscheint im Brieffenster.

Geeignete Bewerbungsmappen

Bewerbungsmappen müssen zwei Kriterien erfüllen: gutes Aussehen und einfache Handhabung. Achtung: Das zweite Kriterium ist genauso wichtig wie das erste. Bei vielen Personalverantwortlichen sind hochwertige, dreifach gefaltete Mappen aus Karton deshalb unbeliebt, weil die Heftung mit einer Klemmleiste in der Mitte zu kompliziert ist. Achten Sie daher beim Kauf von Bewerbungsmappen auf

- modernes und hochwertiges Aussehen (keine billigen Plastik-Schulhefter mit Metallbindung),
- unkomplizierte Heftung (z.B. Clip-Mappen mit Plastik- oder Spiralbindung, Mappen mit schwenkbarem Klemmbügel),
- einen hochwertigen Umschlag (gefärbter Karton bleicht schnell aus und knickt leicht; besser ist daher ein fester Plastikumschlag, transparent oder in einer dezenten Farbe, z.B. dunkelblau),

– einfache Handhabung (z.B. dass die Ecken von Anschreiben oder Lebenslauf nicht in starre Schlitze geklemmt werden müssen, dass sich alle Unterlagen mit einem Handgriff entnehmen und wieder einheften lassen).

Das Anschreiben liegt – nicht eingeklebt – an oberster Stelle auf der Mappe. Ansprechend, aber kein unbedingtes Muss ist ein Deckblatt, das an zweiter Stelle, nach dem Anschreiben, kommt. Es ist das oberste eingeklebte Blatt.

Bewerbungsanschreiben und Lebenslauf

Das Anschreiben darf nicht länger als eine Seite sein. Betrachten Sie diese Regel als absolutes Muss ohne Ausnahmen. Sie müssen zeigen, dass Sie dazu fähig sind, sich wirklich auf das Wesentliche zu beschränken.

Das gelingt Ihnen vor allem dadurch, dass Sie Ihre augenblickliche Situation nicht zu ausführlich darstellen. Sie taucht sowieso noch im Lebenslauf auf. Besser ist es, Sie treffen Aussagen zu Ihren wesentlichen Fähigkeiten.

Beim Lebenslauf gibt es keine zwingende Vorschrift. Die gängige Empfehlung lautet, er solle nicht länger als zwei Seiten sein. In der Praxis ergibt die Beschränkung auf eine bestimmte Seitenzahl keinen Sinn.

Schließlich ist nachvollziehbar, dass ein erfahrener, älterer Bewerber einen wesentlich längeren Lebenslauf hat als ein Schulabsolvent. Klar ist aber auch, dass ein älterer Bewerber nicht jede kleine Station ausführlichst im Lebenslauf darstellen muss. Auch hier sollten Sie nur das ausführlich darstellen, was im Hinblick auf die gewünschte Tätigkeit wichtig ist. Im Idealfall umfasst ein Lebenslauf zwei Seiten; selten geht er über einen Umfang von drei Seiten hinaus.

Anschreiben und Lebenslauf dürfen keine Fehler enthalten. Das gilt besonders für Bewerbungen im kaufmännischen Bereich. Personen, die sich im Beruf nicht nur mündlich ausdrücken müssen, sondern auch am Schriftverkehr teilnehmen (z.B. bei der Korrespondenz, Erstellung von Präsentationen, Schulungsunterlagen oder Gutachten), können es sich nicht leisten, bei der Bewerbung Schreib- oder Grammatikfehler zu machen.

Denn ein Personalverantwortlicher fragt sich dann, ob ein solcher Bewerber geeignet ist, die Firma, Organisation oder Behörde angemessen nach außen zu repräsentieren.

Bei Berufen, die keine oder nur wenig informelle Schreibe erfordern, sind Schreibfehler eher verzeihlich. Die meisten Chefs oder Personalverantwortlichen drücken ein Auge zu, vorausgesetzt, die Bewerbung strotzt nicht gerade vor Fehlern. Dem potenziellen Arbeitgeber kommt es in erster Linie darauf an, dass sich der Bewerber für die praktische Tätigkeit eignet. Dennoch gibt es genügend potenzielle Arbeitgeber, die auch bei solchen Stellen keine fehlerhaften Bewerbungen dulden. Dann wird eine Bewerbung mit Schreibfehlern automatisch ausgesiebt.

So hilfreich ein Computer mit einem modernen Textverarbeitungsprogramm bei Bewerbungen sein kann – er ist auch eine der größten Fehlerquellen. Denn gerade bei nachträglich geänderten Sätzen kommt es häufig vor, dass

- Wortendungen nicht angepasst werden,
- Wörter beim Umstellen aus Versehen stehen bleiben (häufig bei zusammengesetzten Zeitwörtern [Verben]),
- der Satzgegenstand (das Subjekt) in der Einzahl steht – und das Zeitwort (Verb) in der Mehrzahl (oder umgekehrt),
- die Zeichensetzung nicht mehr stimmt.

Tipp

Lesen Sie Ihre Unterlagen sorgfältig durch – nicht am Bildschirm, sondern in ausgedruckter Form. Suchen Sie in Ihren Texten nicht nur selbst nach Rechtschreib- und Grammatikfehlern. Bitten Sie eine weitere Person, Ihr Anschreiben, Ihren Lebenslauf, gegebenenfalls das Deckblatt und die zusätzliche Erklärungsseite mit dem Rotstift in der Hand zu korrigieren.

Bewerbungsfoto

Ein Bewerbungsfoto hat einzig den Zweck, Sie optimal darzustellen. Beauftragen Sie daher einen guten Fotografen. Tragen Sie seriöse, geschäftsmäßige Kleidung und achten Sie darauf, freundlich in die Kamera zu schauen. Es sollte kein Ganzkörperfoto sein. In der Regel genügt es, wenn Ihr Kopf und eventuell Ihre Schulterpartie darauf zu sehen sind.

Für Größe und Format gibt es keine verbindliche Vorschrift. Achten Sie in erster Linie darauf, dass das Foto groß genug ist, um Ihr Gesicht optimal zur Geltung zu bringen. Passbilder der Größe 3 x 3,5 cm sind zu klein. Verwenden Sie aber auch kein übertrieben großes Bild, sonst wirkt es, als wollten Sie allein mit Ihrem Aussehen auftrumpfen.

Empfehlung

Ein Bewerbungsbild sollte in der Größe zwischen 4,5 x 6,5 cm und 9 x 13 cm liegen. Größere Fotos (z. B. Abzüge in DIN-A4-Größe) sind nur dann zu empfehlen, wenn es entscheidend auf das Aussehen ankommt, z. B. bei einer Bewerbung als Model in einer Agentur.

Es bleibt Ihnen überlassen, ob Sie Hoch- oder Querformat, ein Farb- oder ein Schwarz-Weiß-Bild besser finden. Bewerben Sie sich auf eine

Führungsposition im kaufmännischen Bereich, gilt ein Schwarz-Weiß-Bild heute als üblich.

Verwenden Sie auf keinen Fall

- Automatenbilder,
- Bilder, auf denen neben Ihnen noch andere Personen zu sehen sind,
- private Fotos bzw. Urlaubsbilder,
- Ganzkörperfotos,
- Scans mit schlechter Auflösung oder Farbqualität (ein gescanntes Foto sollte ausgedruckt die Qualität eines guten Fotoabzugs haben).

Wo Sie das Foto platzieren

Das Bewerbungsbild gehört nicht auf das Anschreiben, denn dieses ist zum Verbleib beim Empfänger bestimmt. Am besten kleben Sie es vorsichtig auf ein gesondertes Deckblatt oder (rechts oben) auf den Lebenslauf. Verwenden Sie einen Klebe- oder Gummierstift oder einen Adhäsionskleber, mit dem sich das Foto später wieder problemlos von der Papierunterlage lösen lässt. Schreiben Sie Ihren Namen und Ihre Adresse auf die Rückseite, dann kann der Empfänger es zuordnen, falls es abfallen sollte. Befestigen Sie das Foto nicht mit einer Büroklammer, sonst wird möglicherweise Ihr Gesicht verdeckt und das Bild verbogen. Ein gutes (und teures) Bewerbungsfoto in einwandfreier Qualität können Sie mehrfach verwenden.

Bei internationalen Bewerbungen, besonders aber im englischsprachigen Raum, gehört ein Foto nicht zum Standard. Einem Bewerber, der diese Regel missachtet, wird leicht ein Hang zu übertriebener Selbstdarstellung nachgesagt.

Papier- und Druckqualität der einzelnen Unterlagen

Achten Sie bei allen Ausdrucken und Kopien darauf, dass die Schrift nicht verwischt ist und dass die Zeilenränder parallel zum Blattrand verlaufen. Wenn Sie einen Tintenstrahldrucker verwenden, dann warten Sie mit dem Unterschreiben, bis die Tinte getrocknet ist.

Zum äußeren Eindruck gehört auch das Papier. Nichts spricht dagegen, das Anschreiben, den Lebenslauf und ggf. das Deckblatt und die zusätzliche Erklärungsseite auf normalem 80-Gramm-Papier auszudrucken. Vieles spricht aber dafür, für diese Seiten ein hochwertiges, schwereres Papier zu nehmen, etwa 90- oder 100-Gramm-Papier. Eine solche Bewerbung hebt sich in positivem Sinne von der Masse ab. Wer die Bewerbung perfekt gestalten will, kopiert die beigelegten Nachweise auf das gleiche Papier. Diese Mühe belohnen viele Personalentscheider mit erhöhter Aufmerksamkeit, denn damit zeigt ein Bewerber sein Interesse.

Farbiges Papier ist ungeeignet

Auf farbigem Papier sollten Sie nichts ausdrucken und auch keine Ablichtungen machen. Hintergrund: Viele potenzielle Arbeitgeber, vor allem aber Beratungsunternehmen, die bei der Personalauswahl behilflich sind, kopieren am Anfang des Auswahlverfahrens die gesamte Bewerbung, bevor sie sie z. B. an die Fachabteilung oder den Kunden, für den sie eine Stelle besetzen, weiterreichen. Kopien von farbigem Papier sind meist ausgesprochen schlecht zu lesen – ein entscheidender Nachteil. Ähnliches gilt für Umweltschutzpapier.

Achten Sie darauf, dass alle Unterlagen knick-, schmutz- und geruchsfrei sind. Sonst liegt der Verdacht nahe, dass Sie die Unterlagen wiederverwendet haben oder es mit Ordnung und Sauberkeit nicht so genau nehmen.

Verdächtige Schutzhüllen

Achtung: Es ist weder üblich noch empfehlenswert, jedes einzelne Blatt in eine Schutzhülle zu stecken. Wer das tut, stößt den Empfänger geradezu mit der Nase darauf, dass die Bewerbung mehrfach verwendet wird oder werden soll.

Mehrfache Verwendung von Bewerbungen

Der Mythos, dass Personalverantwortliche eine Bewerbung z.B. durch das Eindringen des Fingernagels oder mit Farbe markieren, hält sich hartnäckig. Angeblich sollen sie ihren Kollegen in anderen Firmen mit diesen Mitteln signalisieren, dass ein Bewerber dieselbe Bewerbung mehrfach verwendet. Diese Praxis wenden aber wohl die wenigsten an.

Sie haben gar keine Zeit dazu. Es kommt aber sehr wohl vor, dass sich ein Personalentscheider in der Bewerbung Notizen macht, z.B. wenn ihm etwas unplausibel oder erklärungsbedürftig erscheint.

3.2. Vollständigkeit und richtige Reihenfolge der Unterlagen

Vollständigkeit ist ein Muss. Sonst landet Ihre Bewerbung kaum auf dem Stapel der «A-Kandidaten», also der Bewerber, die auf jeden Fall zu einem Vorstellungsgespräch eingeladen werden. Zu umständlich erscheint es vielen Personal- oder Firmenchefs, fehlende Unterlagen nachzufordern.

Zur vollständigen schriftlichen Bewerbung gehören (in dieser Reihenfolge):
– Anschreiben

- Deckblatt (nicht obligatorisch)
- Lebenslauf
- Erklärungsseite (nicht obligatorisch)
- Foto
- Nachweise

Checkliste: Ist Ihre Bewerbung vollständig?

1. Anschreiben (nicht eingeklebt, sondern lose auf der Mappe liegend)
2. Deckblatt (nicht obligatorisch)
3. Lebenslauf
4. Erklärungsseite (nicht obligatorisch)
5. Lichtbild (auf Deckblatt oder Lebenslauf, nicht üblich bei englischen Bewerbungen)
6. Schulzeugnisse (in der Regel der höchste Abschluss einer allgemeinbildenden Schule)
7. Ausbildungszeugnisse (z.B. Diplomzeugnis) oder -belege (z.B. Meisterbrief)
8. Alle Arbeitszeugnisse früherer Arbeitgeber
9. Nachweise über Aus- und Weiterbildung
10. Praktikums- und Tätigkeitsnachweise
11. Nachweise über Stipendien
12. Referenzen (falls vorhanden)
13. Arbeitsproben (falls verlangt)

Welche Nachweise sind nötig, welche nicht?

Vielleicht haben Sie sich beim Sichten Ihrer Unterlagen schon die Frage gestellt, welche Nachweise wirklich in die Bewerbungsmappe gehören und welche überflüssig sind. Faustregel: Zu einer vollständigen Bewerbung gehört neben Anschreiben, Lebenslauf und Lichtbild alles, was den Lebenslauf und Ihre Qualifikation für die Stelle in den entscheidenden Punkten belegt. Lesen Sie im Folgenden, welche Unterlagen wichtig sind und welche entbehrlich.

Nachweise: Was wirklich in die Bewerbungsmappe gehört

Bei Nachweisen, Referenzen und Arbeitsproben fällt die Entscheidung manchmal schwer, was wirklich in die Bewerbungsmappe gehört und was nicht. Eines ist klar: In eine Bewerbung gehören nie die Originale, sondern immer nur Kopien.

Beglaubigungen sind in der Regel nicht nötig, es sei denn, sie würden ausdrücklich verlangt. Das ist meist nur noch bei Stellen im öffentlichen Dienst der Fall. Sparen Sie sich also das Geld für die Beglaubigung und legen Sie

unbeglaubigte Zeugniskopien in die Bewerbungsmappe. Halten Sie die Originale fürs Vorstellungsgespräch bereit.

Welche Zeugnisse und Unterlagen sind nun wirklich wichtig?

Schulzeugnisse: nur der höchste Abschluss

Bei Schulzeugnissen genügt dasjenige, das den höchsten Abschluss an einer allgemeinbildenden Schule belegt. Wenn Sie also mittlere Reife haben, dann legen Sie das Abschlusszeugnis der 10. Klasse bei. Haben Sie Abitur, dann weisen Sie Ihre Schulzeit mit dem Abiturzeugnis nach. Haben Sie Ihre Schulausbildung abgebrochen (z.B. nach der 11. Klasse), dann legen Sie das Zeugnis der mittleren Reife bei und zusätzlich noch das Zeugnis der 11. Klasse. Stehen Sie vor Abschluss der mittleren Reife, dann legen Sie das letzte Zwischenzeugnis bei. Abschlusszeugnisse von nicht allgemeinbildenden Schulen (z.B. Handelsschule) gehören auf jeden Fall in eine Bewerbung.

Aus- und Weiterbildungsnachweise: sorgfältig auswählen

Ausbildungsnachweise gehören unbedingt zu einer vollständigen Bewerbung. Berufsanfänger sollten alle Weiterbildungszertifikate beilegen. Wer schon 5 bis 6 Jahre im Beruf ist, braucht nicht mehr jeden Nachweis.

Bei Nachweisen oder Zertifikaten, die eine Weiterbildung (z.B. Sprachkurs, Marketingseminar) belegen, beschränken Sie sich auf den anspruchsvollsten «Abschluss». Haben Sie also z.B. zwei Französischkurse belegt, einen Grund- und einen Fortgeschrittenenkurs, dann fügen Sie Ihren Bewerbungsunterlagen lediglich den Nachweis über letzteren bei. Haben Sie dagegen mehrere Sprachkurse auf ähnlichem Niveau, aber mit verschiedenen Inhalten belegt (z.B. «Englisch für Fortgeschrittene» und «Business-Englisch»), ist es sinnvoll, alle Zertifikate beizulegen.

Wichtig: Sinnvoll sind nur Nachweise über aktuelles Wissen. Was heute als veraltet gilt, können Sie guten Gewissens weglassen. Beispiel: Fügen Sie Nachweise über die Teilnahme an Computerkursen nur dann bei, wenn diese höchstens 3 bis 4 Jahre alt sind. Alles, was älter ist, gilt heute längst als überholt.

Referenzen: manchmal hilfreich

Falls Sie Referenzen vorweisen können, legen Sie sie Ihrer Bewerbung bei oder – falls es sich um mündliche Referenzen handelt – weisen Sie im Anschreiben auf den möglichen Ansprechpartner (z.B. den ehemaligen Chef) hin. Messen Sie aber den Referenzen keine allzu große Bedeutung bei. Denn auch dem potenziellen Arbeitgeber ist klar, dass derjenige, den ein Bewerber als Referenzgeber benennt, in Bezug auf dessen Person nicht unbedingt einen objektiven Standpunkt vertritt.

Vorsicht Falle:

Informieren Sie Ihre Referenzgeber vorher

Bei mündlichen Referenzen sollten Sie sich auf jeden Fall die Mühe machen, den Referenzgeber auch zu fragen bzw. zu informieren. Oft kommt es vor, dass Bewerber jemanden angeben, der ihnen wirklich wohlgesonnen ist, ohne dem Betreffenden Bescheid zu sagen. Peinlich ist es, wenn der Personalentscheider anruft und der Referenzgeber sagt: »Oh, davon weiß ich bisher ja gar nichts!« Das ist nicht gerade förderlich für eine Bewerbung.

Arbeitszeugnisse: auch schlechte Beurteilungen beifügen Was ist schlimmer – ein schlechtes Zeugnis in der Bewerbungsmappe oder der fehlende Beleg für eine im Lebenslauf aufgeführte Tätigkeit?

Antwort: der fehlende Beleg.

Gerade bei Arbeitszeugnissen machen viele Bewerber den Fehler, schlechtere Beurteilungen unter den Tisch fallen zu lassen. Hier ist Vorsicht geboten: Aus einem fehlenden Arbeitszeugnis zieht ein erfahrener Personalverantwortlicher sofort seine Schlüsse:

- Das Zeugnis ist wirklich schlecht (und zwar sehr schlecht).
- Der Bewerber hat im Lebenslauf unzutreffende Angaben gemacht, was Dauer, Art und Tätigkeitsgebiet bei der betreffenden Stelle angeht (denn diese Punkte sind alle im Zeugnis aufgeführt)!
- (Im günstigsten Fall:) Das Zeugnis fehlt wegen besonderer Lebensumstände (z.B. Berufstätigkeit in der DDR).

Fehlt Ihnen ein Arbeitszeugnis aus früherer Zeit? Zerschlagen Sie sich nicht den Kopf darüber! Machen Sie sich aber darauf gefasst, dass Sie im Vorstellungsgespräch danach gefragt werden.

Tätigkeitsnachweise: bei Berufsanfängern wichtig

Haben Sie «Leerlaufzeiten» (z.B. die Monate zwischen Schulabschluss und Wehr- oder Zivildienst) mit Aushilfstätigkeiten verbracht? Dann legen Sie die Tätigkeitsnachweise Ihrer Bewerbung bei. Das gilt zumindest, wenn Sie sonst noch keine Berufserfahrung vorweisen können und einen Zeitraum von mehr als drei Monaten überbrückt haben. Gehen Sie dabei geschickt vor, können Sie selbst anhand von Aushilfstätigkeiten belegen, dass Sie etwas gelernt haben oder jedenfalls diesen Zeitabschnitt sinnvoll verbracht haben. Fehlt ein Nachweis dafür, ist das aber nicht weiter schlimm.

Praktikumsnachweise: sinnvoll, wenn sie Qualifikation und Erfahrung beweisen

Praktikumsnachweise sind nur bei Berufsanfängern unerlässlich. Sie belegen Ihre Qualifikation und zeigen, dass Sie erste Erfahrungen gesammelt haben. Wer

schon länger im Berufsleben steht, kann auf Praktikumsnachweise verzichten. Es kann aber auch für «erfahrene Hasen» sinnvoll sein, sie in die Bewerbungsmappe einzuheften: Das ist dann zu empfehlen, wenn der Praktikumsnachweis eine Qualifikation belegt, die aus der bisherigen beruflichen Tätigkeit nicht hervorgeht, aber für die angestrebte Stelle von Bedeutung ist.

Arbeitsproben: nur mitschicken, wenn sie verlangt oder üblich sind

Arbeitsproben brauchen Sie nur dann mitzuschicken, wenn sie ausdrücklich in der Stellenausschreibung gefordert sind. Sind sie in der Branche üblich (in der Regel im Kreativbereich, z.B. bei Grafikdesignern, Werbefachleuten, Journalisten), sollten Sie sie aber immer beilegen. Sind sie weder verlangt noch üblich, dann bringen Sie eine Mappe von Arbeitsproben erst zum Vorstellungsgespräch mit.

Arbeitsproben auf CD oder im E-Mail-Anhang:

Achten Sie auf kompatible Dateiformate

Wichtiger Hinweis: Bei Bewerbungen im Kreativbereich ist es durchaus üblich, eine CD mit Arbeitsproben beizulegen. Hier gibt es aber eine Falle, in die Sie nicht stolpern sollten: Gerade Werbeagenturen und (Bild)redaktionen arbeiten häufiger mit Apple-Macintosh- als mit Windows-Rechnern.

Haben Ihre mitgeschickten Dateien das falsche Format, kann der Empfänger sie nicht öffnen. Deshalb sollten Sie sich in einem solchen Fall unbedingt vorher erkundigen, welche Dateiformate er lesen kann.

3.3. Anschreiben

Anschreiben und Lebenslauf sind die zentralen Dokumente in Ihrer Bewerbung. Es sind die einzigen Mittel, mit denen Sie einen potenziellen Arbeitgeber davon überzeugen, Sie zum Vorstellungsgespräch einzuladen.

Denken Sie daher nicht, dass Ihre Unterlagen für sich sprechen. Setzen Sie Ihre Qualifikationen und Stärken gekonnt in Szene – und zwar im Hinblick auf die Stelle, auf die Sie sich bewerben.

Form und äußere Gestaltung

Schon die formale Gestaltung des Anschreibens wirft viele Fragen auf. Bei nicht-kaufmännischen Berufen brauchen Sie nicht zu befürchten, dass Ihre Bewerbung aussortiert wird, weil das Anschreiben die gängigen Standards nicht erfüllt. Bei kaufmännischen Berufen, bei denen es auf den Korrespondenzstil ankommt, ist die formale Gestaltung des Anschreibens aber sehr wohl ein Auswahlkriterium für den Personalverantwortlichen.

Die wichtigste Orientierungshilfe bietet die DIN 5008. Die darin enthaltenen Schreib- und Gestaltungsregeln für die Textverarbeitung wurden vom «Deutschen Institut für Normung» erarbeitet und veröffentlicht und umfassen z.B. Angaben für Zeilenpositionen, die Gestaltung der Adresse, die Schreibweise des Datums oder die Gliederung von Telefonnummern.

Zur Ausarbeitung formal einheitlicher Geschäftsbriefe sollten Sie sich mit den Empfehlungen der DIN 5008 vertraut machen. Aus ästhetisch-gestalterischen Erwägungen wird in Bewerbungsschreiben allerdings häufig bewusst etwa von den auf den zehntel Millimeter genauen Positionsangaben abgewichen. Im Folgenden finden Sie Tipps für den Aufbau von Bewerbungsschreiben.

Welche Schriftart ist sinnvoll?

Grundsätzlich haben Sie die freie Wahl zwischen den Schriftarten, die Ihr Textverarbeitungsprogramm bietet. Sinnvoll ist es aber, eine gängige Schriftart in gut lesbarer Größe (nicht unter 10) zu wählen, z.B.

- «Times New Roman», 12 Punkt
- «Arial», 11 Punkt

Eine Serifenschrift (Serifen sind die kleinen Häkchen an den Buchstaben) wie z.B. «Times New Roman» sollten Sie vor allem dann wählen, wenn Ihr Anschreiben lang ist und unübersichtlich zu werden droht. Denn der Leser kann dank Serifen die einzelnen Buchstaben optisch verbinden. Serifenschriften sind daher bei Fließtexten besser zu lesen.

Seitenränder

Stellen Sie den linken Seitenrand auf 24mm ein, den rechten auf 8 mm. Üblich ist beim Anschreiben der linksbündige Flattersatz – und kein Blocksatz.

Absenderangabe

Zuoberst auf dem Briefkopf geben Sie Ihren Namen und Ihre Adresse an. Wählen Sie die Position so, dass der untere Rand der Absenderangabe maximal 3,8 cm vom oberen Blattrand entfernt ist – sonst bekommen Sie bei Fensterumschlägen Platzprobleme.

Normalerweise steht die Absenderanschrift links oben. Als Gestaltungsmittel und bei Platznot kann es hilfreich sein,

- sie nicht bündig am linken, sondern am rechten Rand zu positionieren,
- sie zu zentrieren und auf ein bis zwei Zeilen zu verteilen,
- sie in einer Kopfzeile unterzubringen (auch auf Deckblatt und Lebenslauf – das wirkt sehr professionell).

Auf diese Weise rutscht die Absenderangabe bei Fensterumschlägen auf keinen Fall in den sichtbaren Bereich. Wollen Sie sie im Fenster sichtbar machen, dann wiederholen Sie Ihre Anschrift zwei Zeilen oberhalb der Empfängeranschrift in Schriftgröße 7 oder 8.

Bei der Absenderangabe ist es – wie auch bei der Anschrift – nicht üblich, vor der Zeile mit Postleitzahl und Ort eine Leerzeile einzufügen. Geben Sie auf jeden Fall Ihre Telefonnummer und E-Mail-Adresse an.

Es kann gut sein, dass die Einladung zum Vorstellungsgespräch nicht klassisch mit einem Brief kommt, sondern per Anruf oder E-Mail. Die Telefonnummer gliedern Sie zweckmäßigerweise, wie es die neueste DIN 5008 vorgibt: mit einem Leerzeichen zwischen Ländervorwahl, Vorwahl und Hauptrufnummer. Die Durchwahl wird mit einem Bindestrich angefügt.

Beispiele:

+49 228 123456 (internationale Schreibweise mit Ländervorwahl für Deutschland)

0228 123456 (Rufnummer im Festnetz)

0172 123456 (Mobilfunknummer)

0228 1234-56 (Durchwahlanschluss)

Anschrift des Empfängers

Zur Position der Anschrift: Nach DIN-Norm steht die erste Zeile des Anschriftfeldes, das aus einer dreizeiligen Zusatz- und Vermerkzone und einer sechszeiligen Anschriftzone besteht, 50,8 mm unterhalb der oberen Blattkante (das entspricht Zeile 13) oder in der platzsparenderen Variante 33,9 mm unterhalb der oberen Blattkante (das entspricht Zeile 9).

In der Praxis probieren Sie lieber selbst aus, wo die Empfängeradresse hinrutscht, wenn Sie das Anschreiben mitsamt der dicken Bewerbungsmappe in einen Fensterumschlag stecken. Entsprechend fügen Sie darüber mehr oder weniger Leerzeichen ein oder verschieben das Textfeld mit der Adressangabe.

Zum Aufbau der Adresse: Das Wort «An» ist heute nicht mehr üblich, bei Behörden (z.B. «An das Bürgermeisteramt ...») aber erlaubt. Richten Sie Ihre Bewerbung an eine bestimmte Person, dann kommt deren Name nach der Firma, Behörde oder Organisation, bei der Sie sich bewerben. Die Abkürzung «z.H.» oder «z.Hd.» für «zu Händen» entfällt. Dennoch bleibt es beim Akkusativ: Es heißt also «Herrn», statt «Herr» (Ausnahme: bei Briefen in die Schweiz). Eine Leerzeile vor dem Ort ist heute nach DIN nicht mehr vorgesehen.

Beispiele:

Markegroth GmbH Herrn Reiner Lenz Am Elbufer 12 01236 Dresden	Stadtverwaltung Celle Personalreferat Kirchweg 11 29227 Celle	ABC-Werbeagentur Dr. Max Kragemann Am Park 30 58455 Witten
--	--	---

Es ist nicht mehr üblich, die Länderkennung (z.B. «D» für «Deutschland», «CH» für die Schweiz) mit Bindestrich vor die Postleitzahl zu stellen. Wichtig bei internationalen Adressen ist, dass Sie den Empfängerort in der Landessprache angeben, das Zielland aber auf Deutsch. Beides schreiben Sie in Großbuchstaben.

Beispiel:

World Health Organization
Avenue Appia 20
1211 GENEVE
SCHWEIZ

Welche Schreibweise ist für das Datum empfehlenswert?

Für das Datum haben Sie mehrere Möglichkeiten:

- 05.07.2006 (ohne Leerzeichen, Tages- oder Monatsangabe immer zweistellig)
- 05.07.06
- Frankfurt, 05.07.2006
- Frankfurt, 05.06.06
- 5. Juli 2006 (laut DIN wird diese Schreibweise nur im Fließtext empfohlen)
- 5. Juli 06 (laut DIN ebenfalls nur im Fließtext empfohlen)
- Frankfurt, 5. Juli 2006 (laut DIN ebenfalls nur im Fließtext empfohlen)
- Frankfurt, 5. Juli 06 (laut DIN ebenfalls nur im Fließtext empfohlen)
- 2006-07-05 (internationale Schreibweise, im deutschsprachigen Raum missverständlich)

Sie können die Ortsangabe voranstellen. Das Wort «den» ist heute beim Briefdatum nicht mehr üblich. Entscheiden Sie sich für die alphanumerische Schreibweise, können Sie lange Monatsnamen abkürzen, z.B. 13.Dez. 2006. Üblich, aber keine Pflicht, ist die rechtsbündige Schreibweise.

Betreffzeile ohne das Wort «Betreff»

Eine Betreffzeile sollte im Anschreiben einer Bewerbung nicht fehlen. Sie steht unter dem Datum nach zwei Leerzeilen. Das Wort «Betreff» wird heute nicht mehr geschrieben. Die Betreffzeile wird durch Fett und/ oder Farbdruck kenntlich gemacht. Der Betreff darf ruhig über zwei Zeilen gehen. Am Ende steht kein Punkt.

Im Betreff sollte stehen, auf welche Stelle Sie sich bewerben oder – falls Sie sich auf keine Stellenanzeige berufen – dass es sich um eine Initiativbewerbung handelt. Haben Sie vorher mit dem Personalverantwortlichen telefoniert, dann können Sie schon in der Betreffzeile, spätestens aber im Brieftext darauf Bezug nehmen.

Fünf Beispiele für die Betreffzeile:

1. Bewerbung als Arzt im Praktikum, Ihre Stellenanzeige vom 16. 10. ... in der ZEIT
2. Initiativbewerbung als Grafikerin
3. Danke für das informative Telefonat! Hier nun meine Bewerbung als Assistentin der Geschäftsführung

4. Bewerbung als Arzt im Praktikum im Bereich Kinderheilkunde
5. Initiativbewerbung in Anlehnung an Ihr Stellenangebot vom 16. 10....

Anrede

Ist in der Stellenanzeige der Ansprechpartner genannt, an den Sie die Bewerbung schicken sollen? Dann schreiben Sie nicht «Sehr geehrte Damen und Herren». Verwenden Sie auf jeden Fall die persönliche Anrede, «Sehr geehrte Frau Jugenstein». Gleiches gilt, wenn der Personalverantwortliche zwar in der Anzeige nicht aufgeführt ist, aber z.B. auf der Firmenhomepage leicht herauszufinden ist.

Gerade bei Namen sind Fehler verheerend. Ist der Empfängername falsch geschrieben, wird die Bewerbung fast immer sofort aussortiert. Übertragen Sie Namen, die in der Stellenanzeige oder auf der Firmenhomepage auftauchen, sorgfältig. Das gilt nicht nur für den Namen der Firma oder Organisation, bei der Sie sich bewerben, sondern auch und gerade für den Ansprechpartner, an den Sie Ihre Bewerbung schicken.

Handelt es sich um eine größere Firma oder Organisation, dann können Sie versuchen, den Namen des zuständigen Personalverantwortlichen durch ein kurzes Telefonat mit der Zentrale oder Rezeption herauszufinden.

Wichtig: Lassen Sie sich am Telefon den Namen buchstabieren. Geben Sie auf keinen Fall eine Schreibweise vor, wie Sie sie verstanden haben, sondern bitten Sie Ihren Gesprächspartner, ihn zur Sicherheit zu buchstabieren. Also nicht: «Habe ich Sie richtig verstanden – Völkelt wie V-Ö-L-K-E-L-T?», sondern: «Wie buchstabiert man den Namen genau?»

Wenn Sie den Namen nicht über die Stellenanzeige oder das Internet herausfinden und nicht per Telefon danach recherchieren wollen, dann bleiben Sie bei der allgemeinen Anrede:

- Sehr geehrte Damen und Herren
- Sehr geehrte Damen, sehr geehrte Herren

Fließtext

Für den Fließtext ist Leserlichkeit die oberste Maxime. Untergliedern Sie Ihr Schreiben in Absätze. Ein Absatz ist im Idealfall höchstens sieben Zeilen lang; die absolute Schmerzgrenze liegt bei neun Zeilen. Trennen Sie die einzelnen Absätze mithilfe von Leerzeilen, dann brauchen Sie die erste Zeile jedes neuen Absatzes nicht zusätzlich einzurücken.

Fünf oder sechs Absätze hat Ihr Schreiben idealerweise. Dann ist es leserfreundlich und übersichtlich. Achten Sie aber streng darauf, dass Ihr Anschreiben auf eine Seite passt. Damit zeigen Sie, dass Sie Wichtiges von Unwichtigem unterscheiden können und dazu fähig sind, sich auf das Wesentliche zu beschränken.

Grußformel

Nach dem Fließtext kommt eine Leerzeile, dann folgt die Grußformel. Sie lautet standardmäßig «Mit freundlichen Grüßen». Sie können aber auch ein wenig variieren, z.B.:

- Mit freundlichem Gruß
- Freundliche Grüße
- Mit besten Grüßen
- Beste Grüße

Wichtig: Nach der Grußformel steht kein Komma!

Es ist aber auch kein Problem, den Gruß auf mehrere Zeilen zu verteilen.

Beispiel:

Ich bin gespannt, von Ihnen zu hören, freue mich, wenn Sie mich zu einem Vorstellungsgespräch einladen, und verbleibe mit freundlichem Gruß

Benno Seligmann

Unterschrift

Unterschreiben Sie in jedem Fall von Hand, am besten mit blauer Tinte. Eine eingescannte und ausgedruckte Unterschrift kann einen schlechten Eindruck erwecken, denn meist sieht man an der schlechten Auflösung, an der falschen Farbe oder an der fehlenden «Kratzspur» auf dem Papier, dass es sich nicht um eine echte Unterschrift handelt. Es ist nicht unbedingt nötig, Ihren Namen noch einmal in gedruckter Form unter Ihrem handschriftlichen Namenszug zu wiederholen. Schließlich geht Ihr Name schon eindeutig aus der Absenderangabe hervor.

Ist ein Anlagenvermerk nötig?

Die DIN-Vorschrift empfiehlt den Vermerk «Anlagen» linksbündig mit mindestens drei Leerzeilen Abstand zur Grußformel. Wenn Sie sich nicht gerade auf eine Sekretärinnenstelle bewerben, dann können Sie den Anlagenvermerk auch weglassen. Sie verweisen ja schon im Text darauf, dass es sich bei Ihrem Schreiben um eine Bewerbung handelt.

Inhalt des Anschreibens

In dem Begriff «Bewerbung» steckt das Wort «Werbung». Tatsächlich hat das Anschreiben einer Bewerbung viel mit einem Werbebrief gemeinsam. Was die Inhalte angeht, gelten fast dieselben Regeln – auch wenn es bei einer Bewerbung weniger auf Kreativität und Auffälligkeit ankommt als im Werbebrief.

Rücken Sie Ihre Qualifikationen ins rechte Licht

Bescheidenheit ist bei einer Bewerbung nicht angebracht. Sie müssen den Empfänger auf Ihre Qualifikationen und Stärken aufmerksam machen. Das ist

kein Aufruf zum Angeben, sondern ein Plädoyer dafür, dass Sie sich Ihre Stärken bewusst machen und den Fokus Ihrer Bewerbung darauf richten – und nicht auf Ihre Schwächen. Nur wer sich seiner Fähigkeiten, Vorlieben und Stärken bewusst ist, kann einen potenziellen Arbeitgeber von sich überzeugen. Ein Personalverantwortlicher muss den richtigen Bewerber auswählen – oftmals aus einem ganzen Stapel von Bewerbungen. Deshalb ist es wichtig, dass Sie sich in seine Lage versetzen. Stellen Sie sich zur Orientierung folgende Fragen:

- Welche Anforderungen sind für die ausgeschriebene Stelle unerlässlich?
- Was kann ich?
- Was (davon) mache ich gern?
- Passen diese Stärken zum Stellenangebot?

Fragen Sie auch andere nach deren Einschätzung, um Ihr Selbstbild zu verifizieren oder zu korrigieren. Das hat noch einen weiteren Vorteil: Auf diese Weise entgeht Ihnen keine Ihrer Fähigkeiten, nur weil Sie sie für selbstverständlich und nicht erwähnenswert halten. Erst wenn Sie Ihre Stärken klar benennen können und diese im Wesentlichen zu der Stelle passen, die Sie anstreben, lohnt sich eine Bewerbung.

Schreiben Sie aus der Sicht des «Kunden»

Ein Werbebrief ist nur dann gelungen, wenn er die Vorzüge eines Produkts aus der Sicht des Kunden beschreibt. Ähnliches gilt für das Anschreiben einer Bewerbung: Ihr «Produkt» sind Ihre Qualifikationen. Ihr «Kunde» ist derjenige, der Ihre Bewerbung liest und eine Personalentscheidung treffen muss. Wenn Sie Ihre Vorzüge aus der Sicht desjenigen beschreiben, der Sie einstellen soll, haben Sie die größten Chancen. Eine kleine Hilfe, wie Sie sich – analog zum Werbebrief – in die «Kundensicht» hineinversetzen, gibt Ihnen die folgende Übersicht:

«Kundensicht» statt «Produktsicht» – in einer Bewerbung so wichtig wie in einem Werbebrief		
Werbebrief	<i>Falsche Sichtweise (Produktsicht)</i> «Die Bohrmaschine XYZ hat eine Leistung von 600 Watt.»	<i>Richtige Sichtweise (Kundensicht)</i> «Mit der Bohrmaschine XYZ bohren Sie mühelos durch jede Wand.»
Anschreiben Bewerbung	<i>Falsche Sichtweise (Sichtweise des Bewerbers)</i> «Ihr Stellenangebot beschreibt meinen Traumberuf.» oder «Ich interessiere mich für Ihre Stelle»	<i>Richtige Sichtweise (Sichtweise des Arbeitgebers)</i> «Meine Qualifikationen passen zu der ausgeschriebenen Stelle» oder «Sie suchen ... – ich biete ...»

Ihre Unterlagen sprechen nicht für sich. Sie selbst müssen im Anschreiben schon formulieren, warum Sie der geeignete Kandidat für die angestrebte Stelle sind. Dabei brauchen Sie nicht in allen Einzelheiten auf einzelne Stationen in Ihrem Leben einzugehen – dafür nutzen Sie lieber den Lebenslauf. Dennoch muss Ihr Anschreiben diese beiden Fragen unbedingt beantworten:

- Was haben Sie dem Arbeitgeber im Hinblick auf die ausgeschriebene Stelle zu bieten?
- Welchen Vorteil hat er davon, dass er Sie einstellt?

Wie Sie Ihr Anschreiben aufbauen

Die klassischen Bausteine eines Bewerbungsschreibens sind:

Briefbaustein A – Bezug zum Stellenangebot

Sehr geehrter Herr Walter,

in der «Neuen Westfälischen Zeitung» bin ich auf Ihre Stellenanzeige aufmerksam geworden. Sie beschreiben darin eine Tätigkeit, die meinen Fähigkeiten genau entspricht.

Briefbaustein B – Interesse wecken

Die Elektrogeräte aus Ihrem Hause haben in der Branche, bei Fachhändlern und bei Kunden einen exzellenten Ruf. Ich bin davon überzeugt, dass sich – trotz des gegenwärtig herrschenden Preisdrucks auf dem Markt – Qualitätsprodukte wie die Ihren am Ende behaupten werden.

Briefbaustein C – Vorstellung der eigenen Person

Aber nicht allein, weil ich Ihre Produkte schätze, bewerbe ich mich bei Ihnen – ich bringe auch die nötigen Kenntnisse und Fertigkeiten mit. Ich bin Industriemechaniker und 43 Jahre alt. Vor fünf Jahren habe ich meine Meisterprüfung mit Erfolg abgelegt.

Briefbaustein D – Fähigkeiten und Eignung

Schon seit Jahren liegt mein Schwerpunkt auf der Einrichtung und Wartung von Maschinen. Zuletzt war ich stellvertretender Produktionsleiter bei der XYZ-AG, einem mittelständischen Spezialisten für Elektronikbausteine. Meine Kenntnisse beschränken sich nicht auf die Instandsetzung herkömmlicher Maschinen. Zusätzlich bringe ich fundierte Kenntnisse EDV-gesteuerter Fertigungssysteme mit. Ihrer Stellenanzeige entnehme ich, dass Sie jemanden suchen, der sowohl programmieren als auch mechanische Probleme beheben kann. Dies ist bei mir gegeben. Mehr dazu erfahren Sie in den beiliegenden Bewerbungsunterlagen.

Briefbaustein E – Organisatorisches

Mein Gehaltswunsch liegt bei ... Euro pro Jahr. Ich kann sofort bei Ihnen anfangen.

Briefbaustein F – Aufforderung zum Handeln, Grußformel

Habe ich Ihr Interesse geweckt? Dann freue ich mich, wenn Sie mich schon bald zum Gespräch einladen.

Mit freundlichen Grüßen nach Bielefeld

Wolfgang Beier

Die einzelnen Bausteine im Detail

Natürlich kann man die einzelnen Briefbausteine nicht wie Bauklötzchen aufeinandersetzen. Manchmal müssen Sie die Reihenfolge verändern oder Füllwörter und -sätze einfügen, damit das Schreiben gut klingt. Die oben gezeigte Übersicht soll Ihnen aber doch helfen, den Brief zu strukturieren. Welche Inhalte Sie zu den einzelnen Briefbausteinen liefern sollten, lesen Sie im Folgenden:

Briefbaustein A = Bezug zum Stellenangebot

Die Information, woher Sie von der Stelle wissen, bildet den Anfang des Anschreibens. Darauf gehen Sie allerdings nicht ausführlich ein, sondern nur in aller Kürze. Falls diese Information schon im Betreff auftaucht, brauchen Sie sie im Fließtext nicht unbedingt noch einmal aufzugreifen. Haben Sie im Vorfeld ein Telefongespräch mit dem Adressaten geführt? Dann danken Sie für das informative Gespräch. Die Einleitung Ihres Schreibens enthält also folgende Informationen:

- Wie Sie von der Stelle erfahren haben (auch bei Initiativbewerbungen)
- (ggf.) Dank für das vorangegangene Telefongespräch

Briefbaustein B = Interesse wecken

Es gehört mit zur Einleitung, gleich Interesse zu wecken. Das tun Sie nicht, indem Sie sofort von sich selbst reden – jedenfalls nicht nur. Besser und zweckmäßiger ist es, wenn Sie Anknüpfungspunkte aufführen.

Sagen Sie,

- warum die Stelle Ihnen interessant erscheint und
- was Sie an dem betreffenden Unternehmen oder sonstigen Arbeitgeber reizt.

Zum letzten Punkt: Haben Sie keine Scheu, die Firma zu loben, bei der Sie sich bewerben. Im Gegenteil: Das zeigt, dass Sie gut informiert sind und wirklich Interesse haben. Je konkreter Ihr Lob, desto besser (z.B. «Ich finde Ihre Produkte gut», «Ich habe schon viel Lob über Ihre unternehmensinterne Ausbildung gehört»). Zur Not weichen Sie auf die Branche, das Geschäftsfeld oder den Bereich aus, in der bzw. dem der potenzielle Arbeitgeber tätig ist (z.B. «Entwicklungshilfe professionell zu organisieren, darin sind Sie und Ihre Partnerorganisationen Spezialisten. Genau in diesem Bereich möchte ich Sie unterstützen.»).

Briefbaustein C = Vorstellung der eigenen Person

Jetzt müssen Sie sich selbst vorstellen. Hierzu gehören

- Alter,
- Ausbildung, Abschluss oder derzeitige Tätigkeit.

Briefbaustein D = Fähigkeiten und Eignung

Manchmal liegen Baustein C und D eng beieinander. Ein Industriemechaniker, der sich als Leiter im Bereich Maschinenwartung bewirbt – das passt zusammen. Anders sieht es aus, wenn Ihre ursprüngliche Ausbildung oder Ihr Universitätsabschluss nicht zu der Stelle passt, auf die Sie sich

bewerben. Als fachfremder Bewerber müssen Sie mit Ihren Fähigkeiten und Kenntnissen – und wenn möglich auch mit Ihrer Erfahrung – überzeugen:

- Warum halten Sie sich für geeignet?
- Welche Qualifikationen belegen Ihre Eignung?
- Welche Vorteile sprechen sonst noch für Sie?

Briefbaustein E = Organisatorisches

Unterschätzen Sie die Wichtigkeit organisatorischer Angaben nicht. Gegen Ende des Briefes müssen Sie auf diese wichtigen Anforderungen eingehen. Achten Sie auf alles, was in der Stellenanzeige gefordert ist. Das sind z.B.

- Gehaltswunsch,
- frühestmöglicher Eintrittstermin,
- Umzugsbereitschaft.

Wird Ihr Gehaltswunsch in der Stellenanzeige verlangt, dann müssen Sie sich dazu äußern. Üblich ist es, das Jahres- und nicht das Monatsgehalt anzugeben. Achtung: Vertrösten Sie den potenziellen Arbeitgeber keinesfalls auf das Vorstellungsgespräch!

Wenn Sie Ihre Gehaltsvorstellung im Anschreiben nicht angeben, dann ist das ein Kriterium, das Sie zumindest als A-Kandidat disqualifiziert. Ihre Bewerbung landet allenfalls auf dem B-Stapel (Ersatzkandidaten).

Sie haben drei Möglichkeiten:

- Sie haben genau die Qualifikationen zu bieten, die gesucht sind: Dann sagen Sie offen, was Sie verdienen möchten.
- Sie recherchieren (z.B. im Internet), was üblicherweise in der Branche/ für Ihre Tätigkeit gezahlt wird (siehe unten).
- Sie geben Ihr aktuelles oder letztes Gehalt an. Der Personalverantwortliche rechnet dann mit einem Aufschlag von 10 bis 20 %.

Signalisieren Sie beim Gehalt nicht allzu große Kompromissbereitschaft. Ein erfahrener Personaler weiß: Wer beim Gehalt Abstriche macht, der nutzt eine nach seiner Ansicht unterbezahlte Stelle allenfalls als Sprungbrett und kündigt, sobald der Arbeitsmarkt wieder besser aussieht. Sie können allenfalls klar machen, dass Ihnen die mit der Stelle angebotene Ausbildung einen vorläufigen Verzicht auf Ihr gewohntes Gehalt wert ist.

Das Internet ist das ideale Medium für Gehaltsrecherchen. Viele Online-Medien veröffentlichen von Zeit zu Zeit Gehaltsvergleiche. Auch auf Stellenportalen finden Sie Hilfe in dieser Frage. Weil sich die betreffenden Web-Adressen ständig ändern, bekommen Sie hier keine konkreten Links, dafür aber eine Suchanleitung, mit der Sie schnell fündig werden: Geben Sie in eine Suchmaschine einen der folgenden Begriffe oder Sätze ein:

- Gehaltscheck (oder Gehalts-Check)
- Gehaltstest (oder Gehalts-Test)
- Gehaltsanalyse (oder Gehalts-Analyse)
- Gehaltsdatenbank (oder Gehalts-Datenbank)
- «Verdienen Sie genug?» (unbedingt mit Anführungszeichen eingeben)

– «Sind Sie mit Ihrem Gehalt zufrieden?» (unbedingt mit Anführungszeichen eingeben)

Der Termin, zu dem Sie frühestens eintreten können, ist wichtig für Ihren potenziellen Arbeitgeber. Nur mit dieser Angabe kann er planen. Bewerben Sie sich aus einer ungekündigten Stellung heraus, dann achten Sie auf Ihre Kündigungsfrist. Bedenken Sie aber auch: Oft ist eine vorzeitige, einvernehmliche Trennung möglich. Ihr jetziger Arbeitgeber weiß wahrscheinlich, dass es keinen Sinn hat, Sie gegen Ihren Willen länger festzuhalten. Sie haben gute Chancen, einen Aufhebungsvertrag zu bekommen. Seien Sie im Anschreiben aber ehrlich.

Musterformulierung:

«Ich bewerbe mich aus ungekündigter Stellung, deshalb kann ich erst zum 1. Juli bei Ihnen anfangen. Wenn Sie mich zu einem früheren Termin einstellen wollen, rechne ich nicht mit Schwierigkeiten.»

Es gibt Stellen, bei denen es unerlässlich ist, dass der Arbeitnehmer nicht weit vom Arbeitgeber entfernt wohnt. So muss z.B. ein Arzt, der nachts und am Wochenende für Bereitschaftsdienste eingesetzt wird, in der Nähe seines Krankenhauses wohnen. Deshalb ist in solchen Fällen die Angabe unerlässlich,

- dass Sie in der Nähe wohnen oder
- dass Sie zum Umzug bereit sind, wenn Sie die Stelle bekommen.

Abgesehen von der Pflichtangabe: Es kann auch in anderen Fällen sinnvoll sein, Umzugsbereitschaft zu signalisieren. Wenn Sie z.B. in Süddeutschland wohnen und sich weit weg im Norden oder Osten Deutschlands bewerben. Ein potenzieller Arbeitgeber hat durchaus Anlass zu der Befürchtung, dass ein gefragter Kandidat sich testweise auf viele Stellen bewirbt, um seinen Marktwert auszuloten. Machen Sie bei Bewerbungen quer durch die Republik klar, dass ein Umzug für Sie kein Hindernis ist. Damit signalisieren Sie echtes Interesse an der ausgeschriebenen Stelle.

Briefbaustein F = Aufforderung zum Handeln

Psychologisch geschickt ist es, das Anschreiben nicht einfach mit der Grußformel zu beenden, sondern den Empfänger zum Handeln aufzufordern. Was läge da näher, als ein Gespräch vorzuschlagen? Die gängigste Variante ist der Satz «Über eine Einladung zum Vorstellungsgespräch würde ich mich freuen». Er enthält aber noch keine Aufforderung zum Handeln. Besser ist es, Sie schlagen dem Personalverantwortlichen vor, Sie einzuladen, z.B. indem Sie gleich noch die Telefonnummer angeben, unter der Sie in der Regel erreichbar sind.

Tipps zur Formulierung

In den Musterbriefen finden Sie jede Menge Formulierungen für Ihr Anschreiben, die Sie nach Belieben abwandeln können. Wenn Sie Ihr Anschreiben aber lieber Satz für Satz selbst entwickeln wollen, dann finden Sie hier einen «Textbaukasten», der Ihnen bei den Standardsätzen einer Bewerbung hilft.

Standardsatz	Variation, individuelle Formulierung
Baustein A – Bezug zum Stellenangebot	
Hiermit bewerbe ich mich auf Ihre Anzeige vom 15.07.2006 in der Frankfurter Allgemeinen Zeitung.	Mit Interesse habe ich Ihr Stellenangebot in der F.A.Z. vom 15.07.2006 gelesen. Hiermit bewerbe ich mich darauf.
Hiermit möchte ich mich als ... in Ihrem Hause bewerben.	Sie suchen eine/n ... Da ich die nötigen Kenntnisse mitbringe, erhalten Sie hiermit meine Bewerbung.
Baustein B – Interesse wecken	
Die ausgeschriebene Stelle interessiert mich sehr.	Die Stelle, die Sie ausgeschrieben haben, reizt mich ungemein. Ich denke, dass Sie von meinen Kenntnissen profitieren können.
Ich hätte großes Interesse, bei Ihnen zu arbeiten.	Über Ihre Firma habe ich schon viel Gutes gehört. Deshalb habe ich Interesse an einer Stellung in Ihrem Unternehmen.
Ihre ausgeschriebene Stelle hat mich sehr angesprochen.	Die ausgeschriebene Stelle trifft genau meine Interessen und Fähigkeiten.
Baustein C – Vorstellung der eigenen Person	
Ich habe Anglistik und Germanistik studiert.	Ich habe den M.A. in den Fächern Anglistik und Germanistik. (Stehen Sie zu Ihrem Titel!)
Ich habe Geologie studiert.	Ich bin Diplom-Geologe.
Ich stehe kurz vor Abschluss meiner Ausbildung zur Bürokauffrau.	Im Sommer bin ich mit meiner Ausbildung zur Bürokauffrau fertig – und für neue Herausforderungen bereit.
Baustein D – Fähigkeiten und Eignung	
Seit fünf Jahren bin ich als ... tätig.	Im Bereich ... habe ich fünfjährige Erfahrung.
Zurzeit arbeite ich als ... in der ... Abteilung der Firma und ... – das kann ich. Denn auf meiner derzeitigen Stelle als ... kümmere ich mich tagtäglich um diese Dinge.

Die Stationen meiner Ausbildung waren vielfältig.	Produktion, Organisation, Vertrieb – all das habe ich in meiner Ausbildung kennengelernt.
Baustein E – Organisatorisches	
Meine Gehaltsvorstellungen liegen bei ... Euro pro Jahr.	Als Gehalt stelle ich mir ... Euro jährlich vor.
Mein bisheriges/letztes Gehalt lag bei ... Euro pro Jahr.	Mein bisheriges/letztes Gehalt lag bei ... Ich rechne mit einer Verbesserung.
Mein frühester Eintrittstermin wäre der 1. Januar.	Ich kann ab 1. Januar bei Ihnen anfangen.
Ein Umzug ist für mich kein Problem.	Für diese Stelle ziehe ich gern nach ...
Baustein F – Aufforderung zum Handeln	
Ich freue mich, wenn Sie mich bald zu einem Vorstellungsgespräch einladen.	Von meiner Eignung möchte ich Sie gern in einem persönlichen Gespräch überzeugen. Wann darf ich mich bei Ihnen vorstellen?
Über eine Einladung zum Vorstellungsgespräch würde ich mich freuen.	Interessiert? Dann laden Sie mich zum Vorstellungsgespräch ein!

Wie schafft man es, das Anschreiben kurz und knapp zu halten?

Nur eine Seite haben Sie für das Anschreiben. An diese Längenbeschränkung müssen Sie sich halten. Wer es nicht schafft, seine Eignung für die Stelle auf einer Seite auf den Punkt zu bringen, dem wird leicht unterstellt, das Wichtige nicht vom Unwichtigen unterscheiden zu können. Doch wie schafft man es, das Anschreiben kurz und knapp zu halten?

Dazu einige Tipps:

- Vermeiden Sie weitschweifige Formulierungen und Bürokratensprache.
- Lassen Sie Details aus Ihrem (Berufsleben) im Anschreiben weg (sie gehören in den Lebenslauf).
- Stellen Sie Ihre derzeitige Tätigkeit nicht zu ausführlich dar.

Wichtig: Meistens wird das Anschreiben überfrachtet, weil der Bewerber die momentane Situation oder einzelne Stationen im Lebenslauf zu ausführlich darstellt. Belassen Sie es bei wenigen Kernaussagen zu Ihrer Eignung. Ziehen Sie lediglich das Fazit Ihrer Tätigkeiten – nämlich die Erfahrungen und Kenntnisse, die Sie gewonnen haben. Den Rest erwähnen Sie im Lebenslauf – dort gibt es keine zwingend vorgeschriebene Platzbeschränkung.

Das Anschreiben bei einer Initiativbewerbung

Im Aufbau unterscheidet sich das Anschreiben einer Initiativbewerbung wenig von dem einer konventionellen Bewerbung. Lediglich Betreff und Einleitung sind bei der Initiativbewerbung etwas anders: Während Sie bei einer Bewerbung auf eine ausgeschriebene Stelle hin einfach angeben, in welchem

Medium und zu welchem Zeitpunkt Sie das Stellenangebot gelesen haben, müssen Sie bei der Initiativbewerbung eventuell etwas mehr erklären. Am Ende des Anschreibens können Sie darauf verweisen, dass der Empfänger Ihre Unterlagen gern länger behalten darf (Baustein E = Organisatorisches, siehe unten).

Betreff

Aus dem Betreff sollte hervorgehen, dass es sich um eine Initiativbewerbung handelt. Das können Sie direkt ausdrücken (z.B. «Initiativbewerbung als Tischlermeister») oder auch indirekt (z.B. «Tischlermeister gesucht? Dann bin ich der richtige Mitarbeiter für Sie!»). Wenn Sie die genaue Berufsbezeichnung nicht angeben können, dann sagen Sie im Betreff wenigstens, für welchen Bereich Sie sich interessieren (z.B. «Organisation, Vertrieb, Logistik – Führungskraft sucht neue Herausforderung»). Bewerben Sie sich in Anlehnung an eine ausgeschriebene Stelle, für die Sie noch nicht genügend Erfahrung mitbringen, dann machen Sie das ebenfalls im Betreff deutlich (z.B. «Bewerbung in Anlehnung an Ihr Stellenangebot vom 15.07. 2006 in der Frankfurter Allgemeinen Zeitung»).

Baustein A = Erklärung, warum Sie sich bewerben

Anders als bei der regulären Bewerbung haben Sie bei einer Initiativbewerbung keine Stellenausschreibung, auf die Sie sich beziehen können. Trotzdem sollten Sie im Anschreiben kurz erklären, warum Sie sich bei der betreffenden Firma, Behörde oder Organisation bewerben. Erläutern Sie, wie Sie dazu kommen, sich ausgerechnet beim betreffenden Arbeitgeber zu bewerben, z.B.

- durch die persönliche Empfehlung eines Bekannten oder Freundes,
- weil Sie gerüchtehalber gehört haben, dass dort eine passende Stelle frei ist,
- weil Sie den Arbeitgeber (seine Produkte oder sein Tätigkeitsgebiet) schätzen.

Baustein E = Organisatorisches

Eine Besonderheit kommt bei Initiativbewerbungen beim Briefbaustein E (Organisatorisches) hinzu: Selbst wenn Sie die richtigen Qualifikationen bieten, können Sie nicht damit rechnen, dass Ihnen sofort eine passende Stelle angeboten wird. Sinnvoll ist es daher, dem Personalverantwortlichen zu erlauben, die Bewerbung zu behalten und zu einem späteren Zeitpunkt wieder darauf zurückzugreifen.

Musterformulierungen:

- «Die Unterlagen sind zum Verbleib in Ihrer Firma gedacht.»
- «Sie können die Bewerbung gern behalten, um zu einem späteren Zeitpunkt wieder darauf zurückzukommen.»
- «Ich habe nichts dagegen einzuwenden, dass Sie die Unterlagen behalten, um sich gegebenenfalls zu einem späteren Zeitpunkt bei mir zu melden. Geben Sie mir in diesem Fall einfach kurz Bescheid.»

Junior-Produktmanager

Carsten Bergach Unna,
Eichenweg 23
59423 Unna
Tel. : 02303 123456
E-Mail: carsten.bergach@net-online.de

22.04.2006

BUSSO Business Software Solutions AG
Herrn Joachim Schulze-Althoff
Kanalweg 47
44149 Dortmund

Ihr Stellenangebot vom 15.04.2006, Bewerbung als Junior-Produktmanager

Sehr geehrter Herr Schulze-Althoff,

Ihr Stellenangebot vom 15.04.2006 in der Westfälischen Allgemeinen Zeitung interessiert mich. Sie beschreiben darin einen Arbeitsbereich, mit dem ich im Rahmen meiner Diplomarbeit schon intensiv in Berührung gekommen bin. Aus diesem Grund bewerbe ich mich um die Position eines Junior-Produktmanagers in Ihrem Unternehmen.

Laut Anzeige suchen Sie einen Mitarbeiter, der bei Software-Design und -Programmierung ein Gespür für die jeweilige Zielgruppe hat. Zugleich muss er genau wissen, welche Wünsche technisch realisierbar sind und welche nicht. Diese Anforderungen erfülle ich. Ich bin 28 Jahre alt, Diplom-Wirtschaftsinformatiker (FH) und habe gerade mein Studium vollendet. In meiner Diplomarbeit habe ich mich mit der Schnittstelle von Software-Design und Vermarktung beschäftigt. Dabei ging es um spezialisierte Kassen-Software im Getränke-Einzelhandel.

Während eines studienbegleitenden Praktikums im vorletzten Jahr habe ich erste berufliche Erfahrungen in einem IT-Unternehmen gesammelt. Die von Ihnen geforderte Berufserfahrung von zwei Jahren kann ich aber leider nicht vorweisen. Dennoch hoffe ich, dass meine Qualifikationen Sie überzeugen, mich zu einem Vorstellungsgespräch einzuladen.

Habe ich Ihr Interesse geweckt? Dann rufen Sie mich an, um einen Termin zu vereinbaren!

Mit freundlichem Gruß
Carsten Bergach

Landschaftsplanerin

Dr. Christine Nolke Freiburg,
Kirchzartener Talweg 14
79104 Freiburg im Breisgau
Tel. : 0761 1234567

20.05.2006

Stadtverwaltung Wörishofen
Herrn Ludwig Kruse
Rathausplatz 7
87654 Bad Wörishofen

Bewerbung als Landschaftsplanerin bei der Stadt Bad Wörishofen

Sehr geehrter Herr Kruse,

in der Süddeutschen Zeitung vom 13.05.2006 bin ich auf Ihre Anzeige gestoßen. Sie erhalten meine Bewerbung, weil die angebotene Stelle als Landschaftsplanerin genau zu meinem bisherigen wissenschaftlichen und beruflichen Werdegang passt.

Ich bin promovierte Biologin mit Schwerpunkt Landespflege (Universität Erlangen). Zurzeit arbeite ich freiberuflich als Umweltberaterin. Meine Aufgaben umfassen die Beratung von Kommunen und Landkreisen in Fragen der Landschaftsplanung, Raumordnung, Bauleitplanung und Biotopvernetzung. Auch die Gestaltung von Ausgleichs- und Ersatzmaßnahmen nach geltendem Umweltrecht ist ein wichtiger Teil meiner Arbeit.

Als gelernte Landschaftsgärtnerin kenne ich Planung nicht nur in der Theorie. Ich weiß auch, wie ein Plan aussehen muss, damit man ihn in die Praxis umsetzen kann. Die rechtlichen Grundlagen dafür habe ich ebenso parat wie fundierte ökologische Kenntnisse und die nötigen Fertigkeiten im EDV-Bereich. Was mich motiviert, ist die Freude am aktiven Mitgestalten der Umwelt. Hohe Einsatzbereitschaft, die Fähigkeit, Kontakte zu knüpfen, Konflikte zu bewältigen und gangbare Lösungen zu finden, sind mein Rüstzeug.

Aufgrund meiner Erfahrungen weiß ich, wie die Haushaltsslage in vielen Kommunen aussieht. Überdies ist es gerade im Umweltbereich keineswegs einfach, die ökonomischen Zwänge mit den Forderungen des Gesetzgebers und den gegensätzlichen Wünschen von Bürgerinitiativen, Umweltverbänden und der Wirtschaft unter einen Hut zu bringen. Gern möchte ich dazu beitragen, in der Gemeinde Bad Wörishofen Kompromisse zu finden, mit denen alle Beteiligten zufrieden sind.

Interessiert? Dann zögern Sie nicht, mich einzuladen. Für ein Gespräch stehe ich Ihnen jederzeit zur Verfügung. Sie erreichen mich unter der oben stehenden Telefonnummer oder auf meinem Handy unter 0123 4567.

Mit freundlichem Gruß

Christine Nolke

Bürokräft (abgebrochene Ausbildung)

Ingeborg von Lauffe
Neue Kölner Str. 3
51465 Bergisch Gladbach
E-Mail: VonLauffe@cologneweb.de

Rechtsanwälte
Lisbeth Rainer und Dr. Paul Ugaroff
Lindenallee 15
90429 Nürnberg

Bergisch Gladbach, 25.01.2006

Bewerbung als Teilzeit-Allround-Bürokräft

Sehr geehrte Frau Rechtsanwältin Rainer, sehr geehrter Herr Rechtsanwalt Dr. Ugaroff,

in der «Süddeutschen Zeitung» vom 21.01.2006 bin ich auf Ihre Stellenanzeige gestoßen. Ich kann mir vorstellen, dass die Arbeit bei Ihnen anspruchsvoll ist und zugleich Spaß macht. Daher bewerbe ich mich als Allround-Bürokräft in Ihrer Kanzlei.

Sie suchen jemanden, der mit lebhaftem Kundenbetrieb umgehen kann? – Kein Problem, denn ich habe Freude am Umgang mit Menschen und bin mir nicht zu schade, Besuchern Kaffee zu servieren! Sie brauchen eine Kraft, die Büroarbeiten zuverlässig und schnell erledigt? – Kein Problem, denn ich bin gewissenhaft und arbeite – nicht nur am Computer – effizient! Sie erwarten jemanden, der nach Diktat oder Stichworten fehlerfrei schreibt? – Kein Problem, ich beherrsche die deutsche Sprache sehr gut (schon zu Schulzeiten war ich als «DUDEN-Ersatz» gefragt). Sie brauchen jemanden mit erwiesener Stressresistenz? – Kein Problem: Mit Stress kann ich umgehen. Schließlich verbinde ich seit mehreren Jahren die Berufstätigkeit mit meiner Aufgabe als alleinerziehende Mutter.

Das Einzige, was ich Ihnen nicht bieten kann, ist ein Berufsabschluss. Wegen Schwangerschaft habe ich die Ausbildung zur Bürokauffrau im Juni 2000 abgebrochen. Mein Entschluss, mich bei Ihnen zu bewerben, hängt – abgesehen von der Teilzeitarbeit – damit zusammen, dass Sie die Teilnahme an Fortbildungen anbieten. Ich sehe darin die Chance, meine Berufsqualifikationen auch formal zu vervollständigen. Sie brauchen nicht zu befürchten, dass ich danach gleich wieder kündige. Genau wie Sie lege ich Wert auf eine dauerhafte Stellung und danke Ihnen für diese Chance gern mit treuen Diensten.

Interessiert? Dann lassen Sie uns den Termin für ein Vorstellungsgespräch vereinbaren. Ich freue mich darauf!

Mit freundlichen Grüßen

Ingeborg von Lauffe

Ausbildungsplatz Industriemechaniker

Lukas Müller
Radenhoffgasse 19
34130 Kassel
lukas19.mueller@provider-net.de

Livotech Drehteile GmbH Co. KG
Herrn Benno Livertz
Sollingstr. 12–16
34135 Kassel

Kassel, 16. März 2006

Initiativbewerbung um einen Ausbildungsplatz als Industriemechaniker

Sehr geehrter Herr Livertz,

in einem Artikel der »Hessischen Allgemeinen« vom 11.01.2006 habe ich gelesen, dass Sie in Ihrem Betrieb jedes Jahr junge Menschen zu Industriemechanikern ausbilden. Maschinenschlosser – das will ich gern sein. Deswegen bewerbe ich mich bei Ihnen um einen Ausbildungsplatz. Über die Ausbildung in Ihrem Betrieb habe ich schon viel Lob gehört.

Ich bin in der 10. Klasse und stehe kurz vor dem Realschulabschluss. An Maschinen und Geräten tüftle ich schon seit meiner Kindheit gern herum. Außerdem repariere ich Nähmaschinen, Radios, Gangschaltungen oder Fahrräder – alles, womit meine Eltern, Schwestern und Freunde zu mir zu kommen, wenn es nicht läuft. Dass ich in solchen Dingen geschickt bin, können auch alle bestätigen. Außerdem habe ich Spaß am Umgang mit Computern.

Bitte lassen Sie sich durch meine Zeugnisse nicht abschrecken – mir liegt die Paukerei nicht. Aber dafür bin ich gut in der Praxis. Gern komme ich in den Osterferien für ein paar Tage Probearbeit! Ich freue mich, wenn Sie mich bald zum Vorstellungsgespräch einladen.

Mit freundlichen Grüßen

Lukas Müller

Anlagen:
Lebenslauf
Zwischenzeugnis der Klasse 10
Praktikumsbescheinigung

Mitarbeiterin Marketing

Britta Novotny
Schönbuchweg
70563 Stuttgart
Tel. : 0711 77665544
E-Mail: b.novotny@laendle-web.de

Dekamaxx Labortechnik AG
Herrn Hans Neubert
Am Feldrain 26
72766 Reutlingen

Stuttgart, 25. Mai 2006

Initiativbewerbung in Anlehnung an Ihr Stellenangebot vom 20. Mai 2006

Sehr geehrter Herr Neubert,

mit Interesse habe ich Ihre Stellenanzeige in den «Stuttgarter Nachrichten» studiert. Sie suchen eine erfahrene Mitarbeiterin im Bereich Marketing und Sales Administration. Zwar habe ich in diesem Bereich nur wenig Erfahrung. Dennoch bewerbe ich mich bei Ihnen als Trainee in Anlehnung an die Stelle, die Sie ausschreiben.

Ich bin 27 Jahre alt und habe gerade mein Studium der Anglistik und Geografie mit dem M. A. (Magister Artium) abgeschlossen. Meine Stärken liegen in der Kommunikation und Organisation. Deswegen ist bei mir schon in einer sehr frühen Phase meines Studiums der Wunsch erwacht, später Messeauftritte, Seminare und Verkaufstrainings zu organisieren. Daneben traue ich mir durchaus zu, gutes Schulungs- und Prospektmaterial sowie verkaufstarke Werbebriefe zu entwerfen. Jetzt habe ich Ihr Stellenangebot gesehen und möchte fragen: Können Sie sich vorstellen, mich als Trainee in diesem Bereich einzustellen?

Als organisations- und durchsetzungsstarke Person habe ich nicht vor, Ihnen als »die ewige Auszubildende« zur Last zu fallen. Ich denke, mit meiner praktischen Art, Organisatorisches zu bewältigen (ich habe in den Semesterferien immer wieder als Aushilfssekretärin bei der Messe Stuttgart gejobbt) und Produkte an den Mann zu bringen (ab und zu war ich auch als Verkäuferin in einem Modegeschäft tätig), kann ich gleich vom ersten Tag an eine wertvolle Mitarbeiterin für Sie sein. Fließende Englisch- und passable Französisch- und Spanischkenntnisse runden mein Profil ab.

Ich bin sicher: Alles, was man über diese Kenntnisse und Fähigkeiten hinaus über Marketing wissen muss, können Sie mir beibringen. Wollen Sie es mit mir versuchen?

Über eine Einladung zum persönlichen Gespräch freue ich mich jedenfalls sehr.

Mit freundlichen Grüßen

Britta Novotny

3.4. Lebenslauf

Der Lebenslauf ist das zentrale Dokument Ihrer Bewerbung. Viele erfahrene Personalverantwortliche prüfen ihn, bevor sie das Anschreiben lesen. Denn anhand des Lebenslaufs können Sie sich sofort einen Eindruck verschaffen, ob ein Bewerber die nötige Erfahrung und die erforderlichen Qualifikationen für eine Stelle mitbringt. Deshalb sollten Sie auf die Gestaltung des Lebenslaufs mindestens so viel Sorgfalt verwenden wie auf die Formulierung des Anschreibens.

Tipps zu Aufbau und Gestaltung

Ein Lebenslauf sollte vor allem eines sein: übersichtlich. Dieses Ziel sollten Sie beim Aufbau berücksichtigen. Grundsätzlich haben Sie die Wahl zwischen einem tabellarischen und einem ausformulierten Lebenslauf. Auch in der Reihenfolge der Lebensdaten gibt es zwei verschiedene Varianten: chronologisch (auf- oder absteigend) oder thematisch. Lesen Sie im Folgenden einige Tipps, wie Sie Ihren Lebenslauf zweckmäßig gestalten.

Was muss im Lebenslauf stehen?

Der Lebenslauf ist untergliedert in

- Kopf,
- Hauptteil,
- evtl. thematischen Anhang (Kenntnisse, Fortbildungen, Hobbys),
- Schluss mit Datum und Unterschrift.

Im Folgenden finden Sie eine Übersicht zum Aufbau Ihres Lebenslaufs:

Kopf: persönliche Daten

- Überschrift «Lebenslauf»
- Name, (evtl.) Anschrift
- Geburtsdatum und -ort, (evtl.) Staatsangehörigkeit
- Familienstand und gegebenenfalls Anzahl der Kinder
- Foto (rechts oben aufgeklebt, falls nicht auf gesondertem Deckblatt)

Hauptteil: Stationen im Leben

- Schulbildung
- Höchster Abschluss an einer allgemeinbildenden Schule
- Besuche weiterführender Schulen
- Wehr- oder Zivildienst
- Berufsausbildung oder Studium (Abschluss)
- Praktika
- Berufstätigkeit

thematischer Anhang: Zusatzinformationen

- Zusatzqualifikationen
- Fortbildungen
- Sprach- und sonstige Kenntnisse
- Hobbys (kein Muss)

Schluss: formale Anforderungen

- Datum
- Eigenhändige Unterschrift

Der Kopf des Lebenslaufs: persönliche Daten

Unter der Überschrift «Lebenslauf» bringen Sie alle relevanten persönlichen Daten unter. Das Bewerbungsfoto kleben Sie rechts oben auf die erste Seite, falls Sie kein Deckblatt verwenden.

Hauptteil

Im Hauptteil bringen Sie alle Stationen Ihres Lebens mit Angabe des Anfangs- und Enddatums unter. Wichtig: Die wesentlichen Stationen Ihres Lebens sollten Sie mit Schul-, Studien- und Arbeitszeugnissen sowie Tätigkeitsbescheinigungen belegen. Einzelheiten dazu, welche Nachweise wichtig sind und welche nicht, finden Sie im Kapitel «Vollständigkeit und richtige Reihenfolge der Unterlagen».

Thematischer Anhang

Lehrgänge und Fortbildungskurse brauchen Sie nicht unbedingt chronologisch einzuordnen. Versehen Sie sie mit Datum und setzen Sie sie an den Schluss des Lebenslaufs. Hier verweisen Sie auch auf Zusatzqualifikationen, Sprachkenntnisse und Hobbys.

Kurse und Lehrgänge im EDV-Bereich sollten Sie nur aufführen, wenn sie noch aktuell sind. Das Problem besteht darin, dass die entsprechende Software schnell als veraltet gilt. Faustregel: Computerlehrgänge, die länger als ein Jahr her sind, brauchen Sie nicht mehr aufzuführen.

Ausnahme

Bei Spezialprogrammen (z. B. Grafik- oder Layout-Software) können Sie eine Ausnahme machen. Stellen Sie heraus, dass Sie auf dem neuesten Stand sind oder ihn sich zumindest leicht aneignen können. Oft ist es besser, die Kenntnisse darzustellen als die Teilnahme an einem entsprechenden Kurs.

Bei der Einschätzung Ihrer Sprachkenntnisse können Sie das Schulnotensystem (von «sehr gut» bis «ausreichend») benutzen. Mehr und mehr üblich ist aber folgende Bewertungsskala:

- Muttersprachler
- Verhandlungssicher
- Fließend
- Gute Kenntnisse
- Ausgebaute Grundkenntnisse
- Grundkenntnisse

Ihre Hobbys brauchen Sie nicht unbedingt darzustellen. Sie können das aber ohne Weiteres tun, z.B. wenn sie positive Rückschlüsse auf Ihre Persönlichkeit

zulassen bzw. dokumentieren, dass Sie für die angestrebte Stelle geeignet sein könnten. Hobbys können einiges über Ihre «weichen» Fähigkeiten aussagen, z.B. über Organisationstalent, Führungsqualitäten oder Risikobereitschaft.

Schluss

Zu einem vollständigen Lebenslauf gehören das Datum (handschriftlich oder gedruckt) und Ihre eigenhändige Unterschrift. Vergessen Sie nicht, das Datum zu ändern, falls Sie Ihren Lebenslauf auf dem Rechner aktualisieren. Auf die eigenhändige Unterschrift legen die meisten Personalentscheider größten Wert. Sie dokumentiert, dass ein Bewerber auch zu seiner Vita steht. Verzichten Sie auf eine eingescannte Unterschrift, selbst wenn Sie sie mit einem Farbdrucker blau ausdrucken könnten.

Was nicht (mehr) in den Lebenslauf gehört

Es gibt ein paar Punkte, die früher zu einem vollständigen Lebenslauf dazugehörten, heute aber nicht mehr üblich sind. Die folgende Tabelle gibt Ihnen einen Überblick:

Was nicht in den Lebenslauf gehört ...	Begründung	Ausnahme
Eltern	Für den Bewerber spricht nach heutigem Verständnis allein seine Person, nicht seine Herkunft.	Bei Bewerbungen auf eine Ausbildungsstelle gleich nach dem Haupt- oder Realschulabschluss können die Eltern erwähnt werden (kein Muss).
Religionszugehörigkeit	Die persönliche Glaubensüberzeugung ist Privatsache.	Bei Bewerbungen auf konfessionell gebundene Stellen, sofern eine bestimmte Religionszugehörigkeit Voraussetzung ist.
Kompletter schulischer Werdegang	Es zählt nur noch der höchste Abschluss an einer allgemeinbildenden Schule.	Bei der ersten Bewerbung direkt nach dem Schulabschluss.

Die Gliederung des Lebenslaufs

Der Lebenslauf ist heute in tabellarischer Form üblich. Wenn die Daten sauber untereinanderstehen, sieht er sehr ansprechend aus. Ausformulierte Lebensläufe sind kaum noch gefragt. Sie sollten sich allenfalls für diese Form entscheiden, wenn die Stellenanzeige eine Handschriftenprobe verlangt. Dann formulieren Sie den Lebenslauf aus und schreiben den Text von Hand auf einen unlinierten, weißen DIN-A4-Bogen.

Befragt man Personalverantwortliche, ob sie einen chronologischen oder einen thematischen Lebenslauf besser finden, ist die Antwort eindeutig: Der

chronologische Lebenslauf wird bevorzugt. Das ist kein Wunder: Schließlich ist eine der ersten Handlungen bei der Sichtung von Bewerbungen

– die Suche nach Lücken im Lebenslauf sowie

– der Abgleich der im Lebenslauf genannten Daten mit den Zeugnissen und Nachweisen, die der Bewerbungsmappe beiliegen.

Das bedeutet: Machen Sie es demjenigen, der die Bewerberauswahl trifft, leicht. Ordnen Sie die Stationen in Ihrem Leben nicht nach einzelnen Themenbereichen (Schulbildung, Ausbildung, Studium, Praktika, berufliche Praxis, Fortbildung). Denn wer auf eine korrekte zeitliche Reihenfolge verzichtet, weckt sofort den Verdacht, unproduktive Zeiten absichtlich zu unterschlagen. Dieser Versuchung sollten Sie widerstehen.

Bei der Frage, ob im Lebenslauf die Daten absteigend (beginnend mit der aktuellen Situation) oder aufsteigend (beginnend mit der Schulbildung) geordnet werden sollten, sind die Geschmäcker verschieden. Traditionalisten bevorzugen meist den chronologisch aufsteigenden Lebenslauf. Bei fortschrittlicheren Personalentscheidern kommt ein chronologisch absteigender Lebenslauf (nach angloamerikanischem Vorbild) besser an.

***Empfehlung: der chronologisch aufsteigende Lebenslauf
(traditionelle Form)***

Die meisten Personalverantwortlichen bevorzugen die traditionelle Form, den chronologisch aufsteigenden Lebenslauf. Sein Aufbau ist von der Dramaturgie her geschickter, denn ein Personalentscheider kann die Entwicklung verfolgen, die ein Bewerber durchgemacht hat. Bei «alten Hasen» unter den Personalchefs kommt noch hinzu: Der zeitlich aufsteigende Lebenslauf ist die Variante, an die sie sich längst gewöhnt haben, der also zu ihrem Lesefluss passt und den sie am schnellsten erfassen.

Das heißt, Sie beginnen mit der Schulbildung (Geburtsdatum und -ort stehen im Briefkopf) und enden mit der aktuellen Situation (also z.B. mit Ihrer augenblicklichen Stelle oder dem Hinweis, dass Sie momentan arbeitssuchend sind).

***Internationale Bewerbungen: Hier ist die chronologisch absteigende
Form angebracht***

Bewerben Sie sich außerhalb Deutschlands oder bei einer Firma, die international tätig ist, dann ist ein chronologisch absteigender Lebenslauf richtig. International ist er längst üblich. Auch Akademikern, die sich auf Topstellen bewerben, wird er häufig empfohlen, ebenso Hochschulabgängern im Vorfeld von Jobmessen und Jobbörsen. Wenn Sie (bei Stellen im Inland) unsicher sind, welche Form des Lebenslaufs die richtige ist, dann bleiben Sie lieber bei der traditionellen, chronologisch aufsteigenden. Damit machen Sie nichts falsch.

Tipp

Springen Sie nicht hin und her zwischen thematischer und chronologischer Darstellung. Halten Sie sich streng an die zeitliche Reihenfolge. Versehen Sie die einzelnen Abschnitte nur dann mit thematischen Überschriften (z.B. «Ausbildung», «Berufserfahrung»), wenn sie zur zeitlichen Abfolge passen. Das ist dann der Fall, wenn in Ihrem Leben wirklich

- erst die Schulzeit,
- dann die Ausbildung oder das Studium,
- dann die Berufserfahrung kommt.

Ausnahme: Fortbildungen und Weiterbildungskurse können Sie unter der entsprechenden Überschrift gesondert unten aufführen, denn es ist meist zu unübersichtlich, sie chronologisch einzuordnen.

Passen die einzelnen Stationen thematisch nicht in die chronologische Reihenfolge, beispielsweise, weil Sie nach einigen Jahren Berufstätigkeit ein Zweitstudium aufgenommen haben, dann bleibt es Ihnen unbenommen, für jede einzelne Station eine eigene thematische Überschrift zu finden.

Wie lang darf ein Lebenslauf höchstens sein?

Empfehlenswert ist es, beim Lebenslauf die Länge von zwei Seiten nicht zu überschreiten. Diese Empfehlung ist aber kein Muss. Anders als beim Anschreiben kommt es beim Lebenslauf vorrangig auf Vollständigkeit an – und auf die Betonung der (für die Stelle) wichtigen Stationen. Wenn eine ausführliche Darstellung Ihren Lebenslauf verständlicher macht und Ihre Person besser beleuchtet, dann ist es nicht weiter schlimm, wenn er sich auf drei Seiten ausdehnt.

Versuchen Sie trotzdem, sich am Richtwert von zwei Seiten zu orientieren. Damit zwingen Sie sich, nur die wesentlichen Dinge aufzuführen und nicht jede Station Ihres Lebens unnötig detailreich aufzublähen. Wesentlich ist, was Sie für die Stelle qualifiziert.

Tipp

Je mehr Berufserfahrung Sie haben, desto weniger detailliert brauchen Sie Ihre Schul- und Ausbildung und eventuelle Praktika zu beschreiben. So halten Sie Ihren Lebenslauf trotz Datenfülle kurz und knapp.

Zeitangaben: am besten auf den Monat genau

Die Daten in einem Lebenslauf brauchen Sie nicht auf den Tag genau anzugeben – das wäre sicherlich zu aufwendig. Aber eine Zeitangabe in Monaten ist empfehlenswert, weil sie am ehrlichsten wirkt. Damit dokumentieren Sie lückenlose Anschlüsse (wobei ein- bis zweimonatige Pausen

akzeptabel sind). Häufiger sieht man auch Lebensläufe, die nur eine Jahresangabe enthalten. Das ist nicht ratsam, denn man kann zwischen zwei aufeinanderfolgenden Jahresangaben fast zwei Jahre «Pause» verbergen. Personalverantwortliche, die Erfahrung mit der Interpretation von Lebensläufen haben, wissen das – und werden entsprechend misstrauisch.

Beispiel

Im Lebenslauf von Steffen Schmitz finden sich folgende Angaben:

1999 bis 2001	– Möbelschreiner, «Das Kästchen», Schreinerwerkstatt, Hameln
2002 bis heute	– Verkaufsberater, Möbelhaus «The Furnisher», Bad Lippspringe

Der Personalverantwortliche prüft die Anschlusszeiten anhand der Arbeitszeugnisse nach. Dabei kommt heraus, dass Steffen S. nur bis Ende Februar 2001 als Möbelschreiner in Hameln tätig war. Anfang Dezember 2002 hat er die neue Arbeitsstelle angetreten. Volle 21 Monate (Arbeitslosigkeit? Untätigkeit? Krankheit? Aufenthalt im Strafvollzug?) hat er unterschlagen.

Führen Sie daher auch wenig produktive Zeiten im Lebenslauf auf und erklären Sie die Hintergründe.

Halten Sie den Aufbau des Lebenslaufs unbedingt stringent durch. Vermeiden Sie im Hauptteil einen Wechsel zwischen verschiedenen Zeitangaben (z.B. einmal auf den Tag, einmal auf den Monat und einmal nur auf das Jahr genau). Lediglich wenn Sie im thematischen Anhang berufsbegleitende Weiterbildungskurse auflisten, genügt die Angabe des Jahres, in dem diese stattgefunden haben.

Spezielle Tipps zum Inhalt

«Beim Lebenslauf sind die Fakten durch den Verlauf vorgegeben», denken Sie vielleicht, «da gibt es nicht viel Freiheit bei der Formulierung.» Irrtum! Gerade beim Lebenslauf ist es wichtig, dass Sie nicht einfach die Stationen Ihres Lebens ohne Erklärungen und Kommentare hintereinander auflisten.

Auf Stringenz und Gewichtung kommt es an

Aus einem gut aufgebauten Lebenslauf geht hervor, was Ihre Befähigung für die angestrebte Stelle begründet. Personalverantwortliche schauen besonders auf einen stringenten Handlungsverlauf – auch wenn sie keine Probleme damit haben, dass fast jeder Mensch Brüche in seinem Lebenslauf aufzuweisen hat. Ein Lebenslauf soll zeigen,

- was Sie wollen,
- was Sie können,
- wer Sie sind.

Gute Chancen haben Sie, wenn Ihr Lebenslauf in diesen drei Punkte zur ausgeschriebenen Stelle passt. Damit ist nicht gemeint, dass er so wirken soll, als hätten Sie Ihr ganzes Leben lang nur ein Ziel gehabt, nämlich die betreffende

Stelle. Sie brauchen auch nicht so zu tun, als hätten Sie während Ihrer Ausbildung, Ihres Studiums und/oder Berufslebens einzig und allein auf diese Position hingearbeitet. Ein solcher Lebenslauf wäre unrealistisch und unglaubwürdig. Lassen Sie Brüche im Lebenslauf ebenso zu wie die Tatsache, dass Ihr Leben nicht immer geradlinig verlaufen ist. Das ist normal. Einen «roten Faden» kann Ihr Lebenslauf trotzdem haben.

Der »rote Faden« im Lebenslauf

Suchen Sie nach Anknüpfungspunkten und Gemeinsamkeiten mit der angestrebten Stelle. Nach Möglichkeit sollten Sie einen zusammenhängenden Handlungsstrang erkennbar machen.

Listen Sie all Ihre Stationen auf. In einem zweiten Schritt überlegen Sie, welche Stationen, Tätigkeiten oder Hobbys in Ihrem bisherigen Leben zusammenpassen. Gab es Tätigkeiten, die Überschneidungen mit der angestrebten Stelle aufweisen? Wenn Sie sich für eine bestimmte Stelle interessieren, dann wird das wahrscheinlich der Fall sein. Beispiele:

– Die Lieblingsfächer in der Schule stimmen mit dem gefragten Know-how überein.

– Sie haben eine Ausbildung in dem betreffenden Gebiet gemacht.

– Sie haben ein verwandtes Fach studiert.

– Sie waren schon in einer ähnlichen Branche berufstätig.

– Sie haben vergleichbare Aufgaben ausgeführt.

– Sie haben Hobbys, die ähnliche Qualifikationen erfordern wie die ausgeschriebene Stelle.

Solche Gemeinsamkeiten gilt es im Lebenslauf herauszustellen. Dann sind Sie wegen eventueller Brüche, die Ihr bisheriges Leben vielleicht aufweist, nicht angreifbar.

Auch bei der Gewichtung Ihrer Tätigkeiten haben Sie Spielräume. Je nachdem, auf was für eine Stelle Sie sich bewerben, heben Sie einzelne Stationen oder Aufgaben stärker hervor und behandeln Sie sie ausführlicher.

Beispiel

Ein Praktikum, das am Rande mit Öffentlichkeitsarbeit zu tun hatte, kann als Praktikum im Bereich Öffentlichkeitsarbeit beschrieben werden.

Einzelne Bestandteile des Lebenslaufs im Hinblick auf die gewünschte Stelle ausführlicher, andere knapper darzustellen, ist legitim. Aber dieses Vorgehen hat auch Grenzen: Das Ganze muss plausibel erscheinen. Es ist nicht möglich, ein zweiwöchiges Praktikum als gewichtiger darzustellen als eine fünfjährige Berufstätigkeit.

Einen stringenten Lebenslauf müssen Sie nicht erdichten. Wer schummelt, hat auf Dauer nichts davon. Denn meist kommt das schon beim Blick auf die Daten in den beigelegten Nachweisen heraus. Auch im Vorstellungsgespräch fliegen Schummeleien häufiger auf – weil ein Bewerber sich in Widersprüche verstrickt oder nicht mehr genau weiß, was er im Lebenslauf geschrieben hat. Wer aufgrund von falschen Angaben eine Stelle bekommt, wird damit

wahrscheinlich nicht glücklich. Wesentliche Erfahrungen und Fertigkeiten bringt er nicht mit, muss aber so tun als ob, weil er sie im Lebenslauf angegeben hat. Wenn der Schwindel auffliegt und der Arbeitgeber erfährt, dass er bei der Bewerbung getäuscht worden ist, ist das ein Kündigungsgrund.

Assistentin des Geschäftsführers

Lebenslauf

Persönliche Daten

Name	Angelika Plessar
Anschrift	Am Fuchsgrund 11 06246 Delitzsch Tel. : 0351 111222333 E-Mail: a.plessar@webprovider.de
Geburtsdatum	27. März 1962
Geburtsort	Görlitz
Staatsangehörigkeit	deutsch
Familienstand	verheiratet, keine Kinder

Ausbildung und beruflicher Werdegang

- 08/1968 – 06/1978 – Allgemeine Polytechnische Oberschule, Görlitz
- 08/1978 – 07/1980 – Ausbildung zur «Facharbeiterin für Schreibtechnik»
VEB Nachrichtentechnik und Berufsschule, Dresden
- 08/1980 – 12/1987 – Sekretärin beim VEB Nachrichtentechnik, Dresden
Schreibarbeiten
Erledigung der Korrespondenz
- 01/1988 – 03/1990 – Sekretärin beim VEB/GmbH Halbleiterwerk, Görlitz
Schreibarbeiten
Büroorganisation
- 04/1990 – 12/1990 – arbeitssuchend nach Insolvenz des Werks
- 01/1991 – 12/1992 – Weiterbildung zur Fremdsprachensekretärin
Schwerpunkt: Russisch
Nebenfach: Polnisch
- 01/1993 – 03/1993 – arbeitssuchend

- 04/1993 – 05/1993 – Praktikantin in wechselnden Abteilungen, Cowatco KG, (Hersteller von Hobelmaschinen), Leipzig
- 06/1993 – 08/2005 – Team-Assistentin in der Auslandsabteilung, Cowatco KG
 Büroorganisation
 Buchung von Geschäftsreisen
 Erledigung der Korrespondenz mit Osteuropa
 Anfertigung von Übersetzungen
 Erstellung von Präsentationen
- seit 09/2005 – arbeitssuchend

Weiterbildungen

- 09/1994 – IHK-Seminar: «Durch flexible Organisation den Chef entlasten»
- 03/1996 – «Basics, Tipps und Tricks bei der Geschäftsreiseplanung»
- 02/2005 – Vertiefungskurs PowerPoint

Kenntnisse und Fertigkeiten

- Sprachen**
- Russisch – fließend in Wort und Schrift
- Polnisch – gute Kenntnisse
- Englisch – ausgebaute Grundkenntnisse
- EDV-Kenntnisse**
- Microsoft Office – alle gängigen Anwendungen

Delitzsch, 10.01.2006

Verkaufsberater

Lebenslauf

Zu meiner Person:

Name: Arne Kräftig
Anschrift: Bienwaldstr. 16
67658 Kaiserslautern
Geburtsdatum: 21. August 1970
Geburtsort: Pirmasens
Staatsangehörigkeit: deutsch
Familienstand: verheiratet, ein Kind
angestrebte Position: Verkaufsberater Telekommunikation

Schule, Zivildienst, Studium:

- 07/77 bis 06/90 – Schulausbildung
Grundschule Pirmasens
Realschule Pirmasens
Aufbaugymnasium Kaiserslautern
Abschluss Abitur: Note 2,2
- 08/90 bis 09/91 – Zivildienst
Seniorenheim Rheinblick, Koblenz
- 10/91 bis 09/94 – Studium der Betriebswirtschaft, Universität Trier
Schwerpunkt Absatzwirtschaft und Vertrieb
Vordiplom: Note 2,5
Abbruch nach 4 Semestern (Grund: zu viel Theorie,
zu wenig Praxis)
-

Beruflicher Werdegang:

- 10/94 bis 12/94 – arbeitssuchend
- 01/95 bis 07/95 – Freiwillige Mitarbeit bei einem Transfair-
Kaffee-Projekt, Guayaquil, Ecuador
Mitarbeit in der Kontaktstelle Südamerika – Europa
Konzeption einer Diaserie über den fairen Handel
Planung der Produktions- und Verkaufszahlen
- 08/95 bis 06/00 – Vertriebsmitarbeiter, RGDF-Pharma AG, Neu-Ulm
Trainee im Vertriebswesen (1 Jahr), wechselnde
Stationen
Lehrgang «Grundlagen im Verkauf und Vertrieb» (2
Monate)

	Marktforschungsabteilung (4 Monate) Außendienst in Begleitung eines Bezirksverkaufsleiters (6 Monate) Bezirksverkaufsleiter für den Bezirk südliches Rheinland Betreuung vorhandener Kunden (Ärzte, Apotheker) Aufbau neuer Kundenbeziehungen Einarbeitung neuer Mitarbeiter
07/00 bis 12/00	– arbeitssuchend
01/01 bis 06/05	– Versicherungsberater, All-Secure-Versicherung, Berlin Bezirksleiter im Außendienst für den Bezirk Kaiserslautern Beratung von Kunden Erstellung von Analysen über den individuellen Versicherungsbedarf Verkauf von Policen Abwicklung von Schadensmeldungen
seit 07/05	– Phase der Neuorientierung und Bewerbung
<hr/>	
Aktivitäten und Mitgliedschaften	
06/94 bis 07/94	– Leitung des Tutoriats «Computerunterstützte Datenauswertung»
03/00 bis 7/04	– Mitgliedschaft im Radsportclub Kaiserslautern
seit 01/03	– Leitung einer Jugendmannschaft
<hr/>	
Sprachkenntnisse	
Englisch	gut
Französisch	gut
Spanisch	fließend
<hr/>	
Sonstige Interessen	
Radsport	
Fotografie	
Computer- und Telekommunikationstechnik	
Schach	
Kaiserslautern, 17.01.2006	

Kundendienst-Techniker

Lebenslauf

Name: Peter Raat
Geburtsdatum, -ort: 27. Februar 1955, Clausthal
Staatsangehörigkeit: deutsch
Familienstand: verheiratet, zwei erwachsene Kinder

Schule: – Grund- und Realschule, Clausthal-Zellerfeld
Juli 1962–Juni 1972 Abschluss: mittlere Reife

Ausbildung: – Ausbildung zum Elektrotechniker
Aug. 1972–Juli 1975 Elektro-Meisterbetrieb Gustav Meisner GmbH,
Hannover
Abschluss: Elektrotechniker-Geselle

Wehrdienst: – Wehrdienst, Munster
Sep. 1975–Dez. Grundwehrdienst
1976 Lkw-Führerschein
Wartung der Nachrichtenelektronik

Arbeit als – Elektrotechniker
angestellter Geselle: Elektro-Meisterbetrieb Gustav Meisner GmbH,
Jan. 1977–Juni 1985 Hannover
Jan. 1983–Juni 1985 – berufsbegleitender Meisterkurs
Abschluss: Elektrotechniker-Meister

Arbeit im eigenen – Aufbau eines eigenen Handwerksbetriebs, Seesen
Handwerksbetrieb:
Juni 1986
Juni 1986 bis heute – Selbstständigkeit:
Elektroinstallation, Kundendienst und Inspektion,
Aufbau eines zum Betrieb gehörigen Elektro-
Fachgeschäfts,
Ausbildung von insgesamt vier Lehrlingen

Seesen, 13. Januar 2006

Peter Raat, Buchenweg 2, 38723 Seesen,
Tel.: 05381 44332211, E-Mail p.raat@netline.de

3.5. Bewerbung per E-Mail

Eine Bewerbung per E-Mail ist in der Regel nur dann empfehlenswert, wenn der potenzielle Arbeitgeber dies ausdrücklich wünscht. Steht nicht explizit in der Stellenanzeige, dass E-Mail-Bewerbungen willkommen sind, können Sie – zumindest bei kleineren Firmen, Behörden oder Organisationen – in der Regel auch nicht davon ausgehen. Allenfalls

- bei großen Firmen mit technischer Ausrichtung,
- bei Firmen, die im IT-Bereich tätig sind,
- bei großen Werbeagenturen

ist es wahrscheinlich, dass eine E-Mail-Bewerbung gleich behandelt und gleichermaßen berücksichtigt wird wie eine Bewerbungsmappe, die per Post kommt. Bei anderen Stellenanbietern sind E-Mail-Bewerbungen noch längst nicht Standard, selbst wenn in der Stellenanzeige eine E-Mail-Kontaktadresse angegeben ist.

Auch eine Veröffentlichung der Stellenanzeige im Internet ist keine Garantie dafür, dass Sie mit einer E-Mail-Bewerbung automatisch richtig liegen. Sehr oft sind Online-Stellenanzeigen aus Printmedien übernommen.

Betreff: Genauen Bezug zur ausgeschriebenen Stelle herstellen!

Wichtig bei einer E-Mail-Bewerbung ist es, schon mit einer gut formulierten Betreffzeile auszudrücken, worum es geht. Konzentrieren Sie sich dabei auf das Wichtigste: Nicht wann und wo die Anzeige geschaltet wurde, ist im Betreff wichtig, sondern auf welche Stelle Sie sich bewerben. Wer einen pfiffigen Betreff formuliert, hat außerdem die Möglichkeit, sich von der Masse abzuheben. Hier einige Gestaltungsmöglichkeiten:

Standardtext	Aussagekräftigere Variation
Ihr Stellenangebot vom 17.10.06	IT-Berater gesucht? – IT-Berater gefunden!
Bewerbung als Produktmanager	Ich will bei Ihnen als Produktmanager anfangen
Bewerbung als Vertriebsleiter	Vertriebsleiter sucht neue Herausforderung

Tipps für das Anschreiben

Ob Sie das Anschreiben direkt in die E-Mail schreiben oder als Textdokument in den Anhang packen, ist Ihre Sache. Praktikabel ist es, es direkt in die E-Mail zu schreiben. Fassen Sie Ihre Stärken in maximal fünf Absätzen mit vier bis fünf Zeilen zusammen. Achten Sie darauf, den Text nicht im HTML-Format zu versenden, sondern im Nur-Text-Format. Das lässt sich in Ihrem E-Mail-Programm einstellen. Verzichten Sie innerhalb eines Absatzes auf Zeilenumbrüche mit der Return-Taste. Lediglich den Beginn eines neuen Absatzes markieren Sie, indem Sie eine Leerzeile vorschalten. Als Signatur zum E-Mail-Text sollten Sie Ihre komplette Adresse (nicht nur die E-Mail-Adresse)

nennen. Gestalten Sie das Anschreiben lieber in Ihrem Textverarbeitungsprogramm, dann sind Sie vor ungewollten Zeilenumbrüchen oder der falschen Wiedergabe von Umlauten und Sonderzeichen sicher. Am besten ist es, den ganzen Anhang als eine einzige PDF-Datei mitzuschicken. In

die E-Mail selbst kommt dann nur eine kurze Notiz.

Unleserliche Dateiformate und zu viele Dateien

Oft scheitert eine E-Mail-Bewerbung auch an den technischen Tücken eines ungewöhnlichen Dateiformats. Dabei definiert jeder Empfänger die Eigenschaft «ungewöhnlich» durchaus unterschiedlich – abhängig von den Programmen, die ihm zum Öffnen zur Verfügung stehen: Hüten Sie sich davor, Ihre eigene Software-Ausstattung als Standard zu definieren. Gerade wenn Sie sich bei kleinen Firmen, Behörden und Organisationen bewerben, sollten Sie besser nicht davon ausgehen, dass diese über all die Programme verfügen, die Sie als selbstverständlich voraussetzen. So manche Bewerbung scheitert daran, dass die angehängten Dateien in Formaten abgespeichert sind, die der Empfänger nicht lesen kann. Typisch (aber ungeeignet) als Anhang sind z.B.

- mehrere Dateien unterschiedlichster Formate, etwa das Bewerbungsbild als TIF-Datei, diverse eingescannte Nachweise als BMP-, JPG- oder PSD-Dateien,

- ganze Powerpoint-Präsentationen.

Manchmal ist eine E-Mail-Bewerbung aber auch zu umständlich zu handhaben. Schwierig wird es, wenn jeder Nachweis in einer einzelnen Datei abgespeichert ist. Selbst wenn es keine unleserlichen Dateiformate sind – so muss doch jede angehängte Datei einzeln geöffnet und gelesen werden. Diese Mühe macht sich längst nicht jeder Arbeitgeber.

Ideal für eine E-Mail-Bewerbung, aber nicht unbedingt einfach zu bekommen ist eine einzige Datei im PDF-Format. Wenn Sie alle Dokumente in einer einzigen PDF-Datei zusammenstellen, hat der Empfänger keine Probleme, sie zu öffnen und zu lesen. Den dafür nötigen Acrobat Reader können Sie als Standard voraussetzen, zumal er kostenlos im Internet heruntergeladen werden kann.

Inhalt des Anschreibens

Der Inhalt des Anschreibens unterscheidet sich nicht von dem Brief, den Sie einer richtigen Bewerbungsmappe beifügen. Führen Sie auf

- wer Sie sind,
- warum Sie sich für die angestrebte Stelle interessieren,
- welche Erfahrungen und Eigenschaften Sie dafür qualifizieren,
- warum Sie gerade bei diesem Arbeitgeber arbeiten möchten.

Auch wenn es im elektronischen Schriftverkehr oft weniger formell zugeht als bei Briefen, sollten Sie sich bei einer E-Mail-Bewerbung an die Rechtschreib- und Grammatikvorschriften halten. Verzichten Sie auf

durchgängige Kleinschreibung, Ansprache mit «Du» und die Verwendung abgekürzter Aussagen statt vollständiger Sätze. Hier kommt es darauf an, Eindruck zu machen: Wenn Sie möchten, dass der Inhalt Ihrer Bewerbung überhaupt zur Kenntnis genommen wird, dann achten Sie darauf, dass auch die Form stimmt.

Kreativität ist nicht gefragt

Eine E-Mail-Bewerbung muss schlicht sein. Es kommt allein auf den Inhalt an. Gehen Sie nicht davon aus, dass der Empfänger die Mail im gleichen Format liest, in dem Sie sie abgesendet haben; das kommt auf die Einstellungen seines Mailprogramms an. Für Ihren Text bedeutet das, dass Sie keinen Fettdruck, keine Kursivschrift und keine zweite Schriftart verwenden sollten. Auch Kreativität in der Gestaltung ist nicht gefragt: Hintergrundbilder, Farben oder Logos werden meist sowieso nicht überliefert und blähen eine Mail nur unnötig auf. Bleiben Sie im einfachen Textformat.

Die getippte Unterschrift genügt

Bei der E-Mail-Bewerbung reicht es, Ihren Namen in getippter Form unter dem Anschreiben anzufügen. Auch wenn Sie das Anschreiben nicht in der Mail selbst, sondern in einer separaten Textdatei untergebracht haben, sollten Sie auf eine eingescannte Unterschrift verzichten. Sie kostet nur zusätzlichen Speicherplatz.

Angehängte Dateien: Namen höchstens acht Buchstaben lang. Nicht jeder Rechner gibt Dateinamen in voller Länge wieder. Meist ist nach acht Zeichen Schluss. Was darüber hinausgeht, wird weggekürzt.

Die Folge: Die Dateinamen vieler Bewerber gleichen sich wie ein Ei dem anderen und sehen dann etwa so aus:

- Anschrei.doc (ursprünglich: Anschreiben-Peter-Meier.doc)
- Lebensla.doc (Lebenslauf-Peter-Meier.doc)
- Zeugnis.jpg (Zeugnisse-Peter-Meier.jpg)
- Nachweis.gif (Nachweise-Peter-Meier.gif)

Das sollten Sie verhindern. Ihre Unterlagen kann man Ihnen auch nach dem Abspeichern auf der Festplatte zweifelsfrei zuordnen, wenn Sie Ihren Namen (zur Not abgekürzt und ohne Vornamen) nach vorn setzen und die angehängten Dokumente einfach in der Reihenfolge durchnummerieren, in der der Empfänger sie öffnen soll, z.B.

- Meier1.doc
- Meier2.doc

Es ist unbedingt zu empfehlen, sich die Bewerbung vorher selbst zu schicken. Das tun Sie am besten, indem Sie sich zur Probe eine webbasierte E-Mail-Adresse zulegen. Dann sehen Sie,

- ob die Bewerbung vollständig ist,
- ob es im E-Mail-Text ein Problem mit Sonderzeichen und Zeilenumbrüchen gibt.

Teil IV. GESCHÄFTLICHE KORRESPONDENZ

4.1. Allgemeine Bemerkungen

Im geschäftlichen Bereich ist man heute darum bemüht, klar und kundenfreundlich – d.h. weniger steif und floskelhaft – zu schreiben. Ein Brief lässt immer Rückschlüsse auf den Schreiber zu. Um einen guten Eindruck zu machen, ist es deshalb wichtig, sich inhaltlich und sprachlich einwandfrei auszudrücken und in der Wortwahl zeitgemäß zu sein. Mängel in der Rechtschreibung und in der grammatikalischen Korrektheit könnten z.B. einen potenziellen Kunden negativ beeinflussen.

Was die Formalien und die Gestaltung eines Geschäftsbriefes angeht, so gilt hier eine strengere Normierung als im privaten Bereich. Genaue Angaben hierzu finden Sie in «DIN 5008 – Schreib- und Gestaltungsregeln für die Textverarbeitung». Geschäftsbriefe werden heute – sofern die technischen Möglichkeiten es zulassen – häufig im Blocksatz erstellt.

4.2. Briefe von Privatkunden an Unternehmen

So sehr sich Unternehmen um einen reibungslosen Service für ihre Kunden bemühen, kann es doch hin und wieder zu Pannen kommen. In manchen Fällen (z.B. bei der Post oder auf Bahnhöfen) bekommen Sie als Kunde Formulare, die Sie nur noch auszufüllen brauchen. Das erspart beiden Seiten Zeit: Sie müssen nicht umständlich einen Brief aufsetzen und die Bearbeiter sehen sofort, was Sie möchten, und haben alle zur Bearbeitung erforderlichen Unterlagen.

In den meisten Fällen können Sie die Anträge und Aufträge auch frei formulieren. Auf den folgenden Seiten finden Sie Muster für häufiger vorkommende Fälle. Achten Sie bei Ihren Briefen auf genaue Postanschrift und exakte Angaben (Datum, Bearbeitungsnummern, Telefonnummern und Beträge)!

Für individuelle Reklamationen oder Beschwerden gibt es keine Formulare oder Vordrucke – hier müssen Sie selbst zum Stift greifen beziehungsweise sich an die Schreibmaschine oder den PC setzen. Ein Tipp:

Schreiben Sie nicht im ersten, verständlichen Zorn, denn mit diesem Brief würden Sie Ihrem Herzen Luft machen, aber viel weniger bewirken als mit einem Brief in ruhigem, sachlichem Ton. Beschreiben Sie klar, was vorgefallen ist, und teilen Sie dem Empfänger mit, was Sie erwarten:

Ihre Beschwerde oder Reklamation muss ein Ziel haben.

Reklamationen

Sie haben entdeckt, dass ein Unternehmen einen Fehler gemacht hat, oder Sie sind der Meinung, ein Angestellter habe sich falsch verhalten. In beiden Fällen empfiehlt es sich, die Reklamation oder Beschwerde schriftlich

vorzubringen. Dann haben Sie einen Beleg in der Hand und der andere muss auf jeden Fall auf Ihren Brief antworten.

Schildern Sie im ersten Teil Ihres Briefes genau den Sachverhalt und fügen Sie dann Ihre Wünsche oder Forderungen an. Unter Umständen können Sie noch mitteilen, was Sie tun werden, wenn der reklamierte Mangel nicht innerhalb einer bestimmten Frist abgestellt wird.

Auf den folgenden Seiten finden Sie Musterbriefe.

Ulla Jakobsen
Lagerstraße 77
21442 Toppenstedt

20.06.06

Deutsche Telekom AG
Buchungsstelle
Hauptallee 10–14
21442 Toppenstedt

Rechnung Juni 2006 vom 17.06.06
Buchungskonto 923000091827

Sehr geehrte Damen und Herren,

vermutlich hat sich in die Junirechnung ein Fehler eingeschlichen. Sie haben 1456 Gebühreneinheiten berechnet. Das sind 987 Einheiten mehr als im Vormonat und sogar 1190 Einheiten mehr als im Juni des Vorjahres.

Durchschnittlich haben wir etwa 500 Einheiten im Monat. Bitte prüfen Sie die Rechnung und überweisen Sie den irrtümlich abgebuchten Betrag auf unser Konto.

Vielen Dank.

Mit freundlichen Grüßen

Peter Maurer
Römerstr. 13
69126 Heidelberg

13.05.06

Reinigungen Müller GmbH
Czernyring 15
69115 Heidelberg

Beschwerde

Sehr geehrte Frau Müller,

seit über 10 Jahren bin ich Kunde Ihrer Reinigung in Heidelberg. Bisher bin ich von Ihren Angestellten immer gut betreut worden.

Am 10.05.06 um 11:45 Uhr, also kurz vor der Mittagspause, habe ich eine Hose abgegeben. Auf dem Heimweg fiel mir ein, dass ich einen wichtigen Zettel in der Hosentasche vergessen hatte. Als ich wieder beim Laden ankam, war es bereits nach 12 Uhr und die Eingangstür war geschlossen. Durch Klopfen machte ich mich bemerkbar, aber Frau Meurer, die sich im Geschäft aufhielt, machte keine Anstalten, die Tür noch einmal zu öffnen. Ich rief schließlich durch die geschlossene Tür, dass ich nur den Zettel zurückhaben wollte. Frau Meurer rief zurück: «Da können Sie lange klopfen!»

Ich musste bis 15 Uhr warten, um den Zettel zu erhalten. Ein Zeitverlust, den man leicht hätte vermeiden können.

Ihre Reinigungsfirma ist ein modernes Dienstleistungsunternehmen, das mit seiner Kundenfreundlichkeit wirbt – sollte da nicht auch der Umgang mit den Kunden entsprechend sein? Weisen Sie bitte Ihre Mitarbeiter darauf hin, dass es Situationen geben kann, in denen für das Image Ihres Unternehmens ein Entgegenkommen wichtiger ist als die genaue Einhaltung der Mittagspause.

Mit freundlichen Grüßen

Jürgen und Britta Schwarz
Fliederweg 48
77694 Kehl

12.06.2006

OSR-Touristik
Im Waldweg 9
51103 Köln

Reklamation wegen Reisemängeln
Ihre Rechnung Nr. 87654-321

Sehr geehrte Damen, sehr geehrte Herren,

eigentlich hätte unser zweiwöchiger Ibiza-Aufenthalt vom 28. Mai bis 10. Juni 2006 erholsam sein sollen, aber zu unserem Bedauern war er das keineswegs.

Wir hatten schon bei der Buchung auf einem ruhigen Zimmer bestanden und wurden im Hotel Buenavista in Ibiza-Stadt einquartiert. Das Zimmer hatte Strandblick und war auch sehr schön. Doch die gewünschte Ruhe war uns nicht vergönnt. Direkt vor unserer Balkontür besserten Bauarbeiter die Straße aus. Schon ab 7 Uhr morgens drang der Lärm von Presslufthämmern herein. Den Balkon konnten wir kaum nutzen, weil die Arbeiten bis 19 Uhr anhielten.

Wir wandten uns gleich an Ihre Reisebetreuerin, Mona Schneider. Ihr Versprechen, uns ein neues Zimmer ohne Baulärm zu organisieren, konnte sie aber nicht einlösen. Wegen der Pfingstferien waren alle Hotels ausgebucht. Darüber waren wir maßlos enttäuscht.

Ganz ohne Wiedergutmachung möchten wir uns nicht mit dem missglückten Urlaub abfinden. Laut Verbraucherzentrale ist hier eine Minderung des Reisepreises recht und billig. Wir schlagen vor, Sie erstatten uns 15 Prozent per Überweisung auf unser Konto, das entspricht 320 Euro. Bilder, die die Bauarbeiten belegen, eine Kopie der Rechnung und unsere Bankverbindung fügen wir diesem Schreiben bei.

Wir hoffen, Sie können sich mit unserem Vorschlag anfreunden, und warten gespannt auf Ihre Antwort.

Mit freundlichen Grüßen

Paul Schneider
Am Friedhof 5
76327 Pfinztal

23.05.2006

Einrichtungsstudio Küchenträume
Industriestr. 21
67059 Ludwigshafen

Kundennummer 987654321
Reklamation wegen beschädigter Küchenarbeitsplatte

Sehr geehrte Damen, sehr geehrte Herren,

zunächst freuten meine Frau und ich uns sehr, dass Sie die von uns bestellte Küche termingerecht am Freitag, dem 19. Mai, lieferten und auch sofort einbauten.

Eines allerdings freut uns weniger: Beim Einbau entglitt einem Ihrer Monteure ein Hängeschrank, schrammte über die neue Arbeitsplatte und hinterließ dort einen hässlichen, tiefen Kratzer von etwa 30 Zentimetern Länge. Unsere Proteste blieben folgenlos: Die Monteure sahen keinen Bedarf, sich gleich um Ersatz zu kümmern, sondern zogen unverrichteter Dinge von dannen. Da ich bei Ihnen telefonisch niemanden erreiche, erhalten Sie meine Reklamation heute schriftlich.

Wir sind nicht bereit, uns mit einer Holzarbeitsplatte abzufinden, die von Anfang an zerkratzt ist. Ich fordere Sie auf, die beschädigte Platte innerhalb von drei Wochen durch eine neue zu ersetzen. Bitte rufen Sie mich oder meine Frau so bald wie möglich an, um einen Termin für den Austausch zu vereinbaren. Unsere Telefonnummer lautet 07240 333222111.

Besten Dank und freundliche Grüße

Briefe an Versicherungen

Mit Versicherungen stehen viele Menschen in Briefkontakt, was nicht ungewöhnlich ist, da es genug Anlässe für Briefwechsel gibt. Der Anlass zum Schreiben kann u. a. eine kurze Änderungsmitteilung sein, z.B. bei Wohnungswechsel, Wechsel der Bankverbindung oder im Bezugsrecht.

Oder man meldet seiner Hausratversicherung, der Haftpflichtversicherung usw. einen Schaden und bittet um Kostenerstattung. Schließlich gibt es auch Kündigungsschreiben an Versicherungen.

Beim Schriftverkehr mit Versicherungen ist es sehr wichtig, in der Betreffzeile immer die genaue Bezeichnung der Versicherung und die Versicherungsnummer zu nennen. Nur dann ist eine schnelle Zuordnung

Ihres Briefes zu der zuständigen Sachbearbeiterin oder dem Sachbearbeiter möglich. Wenn Sie Ihre Sachbearbeiter kennen, sollten Sie sie in der Anschrift und der Anrede direkt nennen – so ist ein persönlicher Bezug möglich, der die Bearbeitung von Schadensfällen zwischen Versicherer und Versicherungsnehmer unter Umständen erleichtert.

Jutta und Heinz Leistner 25.02.2006
Im Reisig 10
07745 Jena

Securitas Versicherungs AG
Herrn Jost Meier
Lange Straße 17–19
81547 München

Haftpflichtversicherung W-1309-156 Schadensmeldung

Sehr geehrter Herr Meier,

gestern hat unser Sohn Matthias beim Ballspielen im Garten durch einen kräftigen Ballschuss die rechte Glaswand des Gewächshauses unseres Nachbarn zerstört. Dadurch ist nicht nur nachbarlicher Ärger, sondern auch ein erheblicher Sachschaden entstanden, der sich nach einer ersten Schätzung auf etwa 750,00 EUR beläuft.

Bitte nehmen Sie diese Schadensmeldung auf. Sobald wir von unserem Nachbarn die Reparaturrechnung erhalten, werden wir diese zur Erstattung an Sie weiterleiten.

Vielen Dank für Ihre Hilfe.
Mit freundlichen Grüßen

Manfred Kühn
Engelbertstraße 11
68309 Mannheim

29.04.2006

Reisegepäckversicherung «Sorglos reisen»
Essener Straße 89
22419 Hamburg

Beschädigtes Gepäckstück
Reisegepäckversicherung 12/456Z

Sehr geehrte Damen und Herren,

bei meiner letzten Reise wurde ein Koffer so beschädigt, dass er unbrauchbar geworden ist.

Leider konnte ich den Schaden bei der Übergabe nicht sofort feststellen, weil sich der Riss an der Seite befindet. Vermutlich ist er durch einen scharfen Gegenstand verursacht worden.

Der Koffer ist aus Leder und hat vor 3 Jahren 289,00 EUR gekostet. Eine Rechnungskopie und eine Kopie des Gepäckscheins habe ich diesem Brief beigelegt.

Die Reise fand am 26.04.2006 mit dem ICE 77 von Mannheim nach Karlsruhe statt, Abfahrtszeit war 16:43 Uhr.

Ich bitte darum, den entstandenen Schaden zu ersetzen.

Mit freundlichen Grüßen

Anlagen
Rechnungskopie
Gepäckschein

Sebastian Stocker
Schillerstraße 55 a
66128 Saarbrücken

13.02.2006

Bayerische Rentenanstalt
Versicherungs AG
Postfach 12 50
86152 Augsburg

**Lebensversicherung 13/220536/LV
Änderungsmitteilung**

Sehr geehrte Damen und Herren,

ich habe geheiratet und möchte aus diesem Grund das Bezugsrecht für meine Lebensversicherung von meiner Schwester auf meine Frau übertragen.

Bitte nehmen Sie deshalb als Bezugsberechtigte im Todesfall Frau Eva Neuwald-Stocker, geboren am 17.08.1968, auf.

Vielen Dank für Ihre Bemühungen.

Mit freundlichen Grüßen

Klaus Gerber
Rathausplatz 7
63450 Hanau

31.03.2006

ALS-Versicherungen
Essener Straße 13–17
10555 Berlin

**Kündigung meiner Hausratversicherung
Police Nr.: 111222333-444**

Sehr geehrte Damen, sehr geehrte Herren,

mit Ihrem Schreiben vom 17. März 2006 haben Sie mir mitgeteilt, dass Sie die Beiträge für meine Hausratversicherung zum 1. April 2006 anheben werden. Aus diesem Grund mache ich von meinem Recht Gebrauch, das Vertragsverhältnis vorzeitig zu beenden.

Ich kündige meine Hausratversicherung Nr. 111222333-444 zum 1. April 2006. Sollten Sie die Versicherungsprämie für das zweite Quartal bereits abgebucht haben, bitte ich Sie, mir den Betrag wieder auf mein Konto zu überweisen.

Mit freundlichen Grüßen

4.3. Voranfrage

Wenn die Anfrage für den Interessenten sehr aufwendig ist oder wenn die Ausarbeitung des Angebots für den möglichen Anbieter sehr viel Arbeit macht, kann man zunächst eine Voranfrage an verschiedene Anbieter versenden. Damit wird geklärt, welche Anbieter bereit sind, ein Angebot auszuarbeiten.

Was sollte die Voranfrage enthalten?

- Anschrift,
- Datum,
- Anrede,
- Erklärung, wie man auf den Anbieter aufmerksam geworden ist,
- Vorstellung des eigenen Unternehmens,
- Art und Umfang des bevorstehenden Auftrags,
- Art der Ware oder Dienstleistung,
- Terminplan: Angebotsabgabe, Liefertermin,
- Frage, ob der Anbieter zur Angebotsabgabe bereit ist,
- Termin, bis zu dem die Antwort vorliegen muss,
- Gruß.

4.4. Antwort auf Voranfrage

Mit der Voranfrage klärt der Interessent, welche Anbieter für seine Problemlösung infrage kommen. Damit er sich ein klares Bild von Ihrer Leistungsfähigkeit machen kann, sollten Sie alle Fragen möglichst genau beantworten. Die Antwort auf eine Voranfrage ist Information und Selbstdarstellung zugleich. Gleichgültig, ob die Information positiv oder negativ ist – für einige Worte über das eigene Unternehmen, die Angebotspalette oder die Leistungsfähigkeit ist immer Platz.

Wichtig: Lassen Sie nichts Positives aus, auch wenn Sie den Eindruck haben, es sei nebensächlich, denn der Interessent bekommt viele Antworten auf seine Voranfrage und kann in den meisten Fällen nur auf der Grundlage dieser Briefe entscheiden.

In der folgenden Übersicht sind beide Fälle berücksichtigt: die Zusage und die Absage. Seien Sie in jedem Fall darauf bedacht, Ihre Leistungsbereitschaft und Ihr Interesse an der Zusammenarbeit zu bekunden.

Briefkopf (Form B nach DIN 676)

Feld für Postanschrift des Absenders

Ihr Zeichen:
Ihre Nachricht vom:
Unser Zeichen: Pd-Wa

MORAG CORPORATION
Gartenstraße 4
25776 Schlichting

Telefon: 069 1234-56
Telefax: 069 1234-78
E-Mail: petra.diemel@mueller.de

Datum: 28.05.2006

Voranfrage

Sehr geehrte Damen und Herren,

von einem Geschäftspartner erhielten wir eine Empfehlung für Ihr Unternehmen. Deshalb bitten wir heute um Ihr Angebot für 12 PCs, die unsere veralteten Geräte im Kundendienst ersetzen sollen.

Unsere Erwartungen:

- Netzwerklösung für alle PCs (mit DVD-Laufwerken)
- Datensicherungseinrichtung (Streamer)
- Flachbildschirme, 17"
- Laserdrucker
- modernes Betriebssystem mit bedienerfreundlicher Oberfläche
- Textverarbeitungssoftware

Die Schulung unserer Mitarbeiterinnen sollte der Lieferant ebenfalls übernehmen. Auch hierzu erbitten wir Ihr Angebot.

Bitte geben Sie bei Interesse Ihr Angebot bis zum 10.06.2006 ab.
Für Rückfragen steht Ihnen Frau Weber (Tel. -125) gerne zur Verfügung.

Mit freundlichen Grüßen

Wenn Sie in der Absage nur schreiben: «Wir können zurzeit keine weiteren Aufträge annehmen», dann ist die Aussicht auf eine zweite Voranfrage sehr gering. Bedauern Sie ausdrücklich, dass Sie in diesem Fall kein Angebot abgeben können, und erklären Sie Ihre Bereitschaft für die Zukunft.

Was sollte die Antwort auf eine Voranfrage enthalten?

Anschrift
In der Betreffzeile die Bezeichnung aus der Anfrage wiederholen
Anrede, wenn möglich mit dem Namen dessen, der die Antworten auswertet

Datum

Dank für die Anfrage

Zusage:

Absage:

Deutliches Interesse an dem Auftrag zeigen
--

Interesse am Anfrager zeigen

Alle Fragen genau beantworten, bei Unklarheiten telefonisch nachfragen
--

Genau auf die Fragen eingehen und dabei Kompetenz zeigen
--

Leistungsfähigkeit folgendermaßen beweisen: 1. Zeigen, dass Sie in der Sache kompetent sind 2. Besondere Fähigkeiten beschreiben 3. Erklären, warum Sie sich für die zu erwartenden Aufgaben besonders eignen 4. Referenzen nennen: Kunden, bereits ausgeführte Arbeiten ähnlicher Art 5. Informationsmaterial beilegen und eventuell im Brief darauf hinweisen
--

Bedauern, dass die Voranfrage abschlägig beantwortet werden muss
--

Begründung der Absage

Hinweis auf Alternativen

Zukünftige Bereitschaft erklären

Informationsmaterial beilegen, im Brief darauf hinweisen
--

Zeitraumen angeben: Lieferzeiten, frühestmöglicher Beginn der Arbeiten
--

Nochmals das Interesse am Auftrag betonen

Gruß

Briefkopf (Form B nach DIN 676)

*Feld für Postanschrift des
Absenders*

Ihr Zeichen: Ga-Di
Ihre Nachricht vom: 12.06.2006
Unser Zeichen: Bo-Wa

Ratofex-Werke
Frau Galaer
Postfach 1 30
87534 Oberstaufen

Name: Horst Bormann
Telefon: 089 2357-148
Telefax: 089 2357-142
E-Mail: Horst.Bormann@skv.de

Datum: 20.06.2006

Ihre Voranfrage vom 12.06.2006

Sehr geehrte Frau Galaer,

für Ihr Interesse an unseren Produkten danken wir Ihnen. Unsere Leistungsfähigkeit wird Sie bestimmt überzeugen – können wir mit unserer Angebotspalette doch genau Ihre Anforderungen erfüllen.

Da wir in den nächsten zwei Monaten genügend Kapazitäten frei haben, können wir Ihren Auftrag zuverlässig und schnell ausführen.

Unser Unternehmen nimmt, obwohl es erst seit 1998 besteht, bereits eine führende Stellung in der Branche ein: Unsere Kunden schätzen uns wegen unserer Zuverlässigkeit und Innovationskraft. Wesentliche Neuerungen auf dem Sektor wurden von uns entwickelt.

Aufträge in einem Umfang, wie Sie ihn ankündigten, haben wir im vergangenen Jahr mehrfach erfolgreich ausgeführt. Durch unsere neue Fertigungshalle ist eine noch effektivere und kostengünstigere Fertigung möglich. Ein Vorteil, der uneingeschränkt unseren Großkunden zugutekommt. Eine Referenzenliste haben wir Ihnen beigelegt.

Haben Sie Interesse an einer Zusammenarbeit? Dann erstellen wir gern unser Angebot für Sie.

Mit freundlichen Grüßen

Briefkopf (Form B nach DIN 676)

Feld für Postanschrift des Absenders
Ihr Zeichen: sz-ki
Ihre Nachricht vom: 15.06.2006
Unser Zeichen: WB-TL

Hermann Weier & Co.
Herrn Ludger Schulz
Erasmusstraße 34–36
49843 Wielen

Telefon: 05948 9933-56
Telefax: 05948 9933-57
E-Mail:
Walter.Baer@Glaserei-Hahn.de

Datum: 21.06.2006

Ihre Voranfrage vom 15.06.2006

Sehr geehrter Herr Schulz,

bevor wir ausführlich auf Ihre Voranfrage eingehen, danken wir Ihnen herzlich für Ihr Interesse. Wir sind gerne bereit, für Sie zu arbeiten.

Seit 6 Jahren stellen wir Verbundsicherheitsglas her. Die Qualität unseres Glases übertrifft sogar die Anforderungen der DIN EN 356 für die Widerstandskraft gegen Durchwurf, Durchbruch und Durchschuss. Zudem ist es schallschluckend und durch den Wärmeschutz energiesparend.

Wir fertigen das Glas in jeder gewünschten Größe bis 4 x 4 Meter. Auf dem Bausektor haben wir uns mit rationellen, kostengünstigen und pfiffigen Lösungen für die Altbausanierung im privaten und gewerblichen Bereich einen Namen gemacht. Einige Fotos von ausgeführten Aufträgen der letzten Monate liegen diesem Brief bei. Sie sehen darin, dass gerade die individuellen Arbeiten unsere Spezialität sind.

Selbstverständlich können Sie die Sicherheitsgläser mit einer Alarmanlage verbinden: Drahteinlagen oder eingebrannte Schleifen, je nach Ihren Wünschen und den Gegebenheiten der Anlage, lösen den Alarm aus.

Bitte senden Sie uns Ihre detaillierte Anfrage – wir erstellen Ihnen umgehend ein interessantes Angebot.

Mit freundlichen Grüßen

Briefkopf (Form B nach DIN 676)

*Feld für Postanschrift des
Absenders*

Ihr Zeichen:

Ihre Nachricht vom: 22.01.06

Unser Zeichen: Ro-Hn

Klackler Werke KG
Herrn Bernd Schieferdecker
Humpertallee 300 – 310
63796 Kahl am Main

Name: Peter Rost

Telefon: 069 7475-76

Telefax: 069 7475-77

E-Mail: Peter.Rost@Synthetics.de

Datum: 31.01.06

Ihre Voranfrage vom 22.01.2006

Sehr geehrter Herr Schieferdecker,

vielen Dank für Ihre Voranfrage. Die Ausweitung der Geschäftsbeziehungen mit Ihnen ist uns wichtig. Wir hätten Ihnen auch gerne ein Angebot über 1000 m² Kunstrasen erstellt, aber wir arbeiten mit unserem bisherigen Lieferanten nicht mehr zusammen, weil die Güte des Materials nicht mehr unseren Vorstellungen entspricht.

Sie sind von uns gute Qualität gewohnt und aus diesem Grund könnten wir es nicht verantworten, Sie mit einem weniger strapazierfähigen Produkt zu beliefern. Wir stehen jedoch bereits in Verhandlung mit einem anderen Anbieter.

Sobald die Materialprüfung und die Preisgespräche abgeschlossen sind – Termin ist voraussichtlich Frühjahr 2006 – und die Ergebnisse positiv sind, stehen wir Ihnen für Aufträge gerne wieder zur Verfügung.

Vielleicht hören wir schon bald von Ihnen?

Mit freundlichen Grüßen

4.5. Anfrage

Anfragen werden versendet, um Angebote zu erhalten und auf dieser Grundlage aus einer großen Zahl von Anbietern einige geeignete auszuwählen. Zu unterscheiden ist zwischen allgemeinen Anfragen und bestimmten Anfragen.

Mit einer allgemeinen Anfrage verschaffen Sie sich einen ersten Überblick über die Waren oder Leistungen des Anbieters: Man bittet um Prospekte, Kataloge oder Vertreterbesuch.

Was sollte die allgemeine Anfrage enthalten?

- Anschrift
- Datum
- [In der Betreffzeile:] Anfrage
- Anrede
- Information, wie Sie auf diesen Anbieter aufmerksam geworden sind
- Bitte um Katalog/Prospekte/Informationsmaterial, Preisliste, Preisstaffel, Verkaufs- und Lieferbedingungen, d.h. die vollständigen Verkaufsunterlagen
- Hinweis auf längerfristige Zusammenarbeit
- Dank im Voraus
- Gruß

Mit einer bestimmten Anfrage informieren Sie sich über eine bestimmte Ware oder Dienstleistung. Um möglichst genaue und somit vergleichbare Angebote zu erhalten, müssen Sie die Anfrage sorgfältig formulieren.

Was sollte eine bestimmte Anfrage enthalten?

- Anschrift
- Datum
- [In der Betreffzeile:] Angebotsanforderung
- Anrede
- Information, wie Sie auf diesen Anbieter aufmerksam geworden sind
- Aufforderung zum Angebot
- Genaue Bezeichnung der gewünschten Ware (zum Beispiel Menge, Qualität, Farbe) oder Dienstleistung (zum Beispiel Umfang, Termin, Qualität); Termin, bis zu dem Sie das Angebot haben möchten
- Bitte um Nennung der Verkaufs- und Lieferbedingungen und um Zusendung der vollständigen Verkaufsunterlagen
- Angabe, bis wann Sie die Ware oder Dienstleistung benötigen
- Hinweis auf längerfristige Zusammenarbeit
- Dank im Voraus, – Gruß

Diese Punkte können Sie zusätzlich in die Anfrage aufnehmen:

- Preise von Verbrauchsmaterial und Ersatzteilen erbitten
- Frage nach Verpackungsart und -kosten
- Frage nach der Wartung
- Hinweis auf künftigen Bedarf
- Referenzen und weitere Informationen über den Anbieter erbitten

Briefkopf (Form B nach DIN 676)

Feld für Postanschrift des Absenders

WINCO WERKZEUGE GmbH
Uhlandstraße 170
91438 Bad Windsheim

Ihr Zeichen, Ihre Nachricht vom	Unser Zeichen, unsere Nachricht vom	Telefon, Name	Datum
	Ra-Wd	0911 7372-711 Petra Ranost	2006-06-06

Anfrage Werkzeugkosten

Sehr geehrte Damen und Herren,

durch Ihre Anzeige im «Werkmarkt», Ausgabe 6/12, sind wir auf Ihr Unternehmen aufmerksam geworden.

Bitte schicken Sie uns den Katalog und die Preisliste Ihres Sortiments einschließlich Verkaufs- und Lieferbedingungen. Außerdem benötigen wir den (Staffel)preis für Abnahmemengen von 1.000, 3.000 und 5.000 Stück, alternativ den Preis für einen Abrufauftrag für 5.000 Stück bei einer Mindestabrufmenge von 500 Stück.

Mit freundlichen Grüßen

Briefkopf (Form B nach DIN 676)

*Feld für Postanschrift des
Absenders*

Hansen Data
Computer-Service
Karolingerstraße 49
51465 Bergisch Gladbach

Ihr Zeichen:
Ihre Nachricht vom:
Unser Zeichen: Ki-We

Bearbeiter: Herr Kinzig
Telefon: 02204 765-321
Telefax: 02204 765-320

Datum: 2006-07-02

Angebotsanforderung

Sehr geehrte Damen und Herren,

wir bitten um ein Angebot für einen PC mit folgenden technischen Daten:

- Pentium-D-Prozessor
- 1024 MB Arbeitsspeicher
- USB-2.0-Anschluss
- 80 GB Festplatte
- 3-D-Grafikkarte
- DVD-Brenner
- DVD-Laufwerk
- ISDN-Karte
- Maus
- 17"-LCD-Flachbildschirm

Geben Sie uns bitte Ihre Lieferzeit, die Gewährleistung und Ihre Zahlungsbedingungen an. Wie lange halten Sie sich an das Angebot gebunden?

Bitte senden Sie Ihr Angebot – mit Verkaufs- und Lieferbedingungen – bis zum 01.08.2006.

Vielen Dank im Voraus.

Mit freundlichen Grüßen

4.6. Angebot

Ein Angebot kann unaufgefordert an einen (möglichen) Kunden geschickt werden, es kann aber auch auf Anfrage erstellt sein. Deshalb unterscheidet man zwischen nicht angeforderten (sog. Blindangeboten) und angeforderten Angeboten.

Es gibt keine Vorschriften, in welcher Form das Angebot erstellt werden muss, aber es ist sinnvoll, sich nach einem inhaltlichen Konzept zu richten, damit man nichts Wichtiges vergisst: Das Angebot auf Anfrage soll genau auf die Fragen des Kunden eingehen, das Blindangebot muss so genau und umfassend sein, dass der Kunde nicht weitere Informationen einholen muss.

Was soll das Angebot enthalten?

– In der Betreffzeile Datum und Nummer des Angebots (nur bei angeforderten Angeboten und auch dann nur, wenn es sich um einen größeren Geschäftsumfang handelt)

– Bei angeforderten Angeboten: Dank für das Interesse

Bei Blindangeboten: einen interessanten Einleitungssatz, der zum Weiterlesen reizt.

– Genaue Angaben über Art, Beschaffenheit, Güte, Menge und Preis (inkl./exkl. MwSt.) der Ware oder Dienstleistung

– Befristung des Angebots

Abhängig von der Form des Angebots (Brief, Fax, E-Mail) kann der Anbieter eine Antwort innerhalb der üblichen Fristen erwarten. Das Angebot kann auch zeitlich begrenzt werden (An dieses Angebot fühlen wir uns bis zum ... gebunden).

– Einschränkung des Angebots

Ein Angebot ohne Einschränkung bindet den Anbieter voll. Einschränken kann er es mit den Worten unverbindlich, freibleibend oder ohne Obligo. Eine andere Möglichkeit ist die ausdrückliche Einschränkung einzelner Angebotsteile.

– Erfüllungsort (z.B. ab Werk) und Transportkosten (z.B. frei Haus, zzgl. Versand)

– Verkaufs- und Lieferbedingungen

Hinweis auf die umseitigen/beiliegenden Bedingungen

– Gegebenenfalls Hinweis auf besonders wichtige Teile in der Anlage (z.B. auf eine bestimmte Seite in einem beiliegenden Prospekt)

Briefkopf (Form B nach DIN 676)

Feld für Postanschrift des Absenders

Le Fromage
Herrn Julien Lefevre
Marktstraße 4
54570 Densborn

Ihr Zeichen, Ihre Nachricht vom	Unser Zeichen, unsere Nachricht vom	Telefon, Name	Datum
	DA-GD	0251 8765- 432, Dorit Amann	2006-07-01

Angebot 375 für Ladeneinrichtung und Lagersysteme

Sehr geehrter Herr Lefevre,

wie telefonisch angekündigt, erhalten Sie heute unser Angebot für:

2 Verkaufstheken «Visa», je 3 m lang mit Glasvitrine und Kühlmaschine gemäß unserem Prospekt	8.300,00 EUR
4 Lagerregale Typ 230, 5 x 2,30 m mit je 7 Einlegeböden	2.600,00 EUR

	10.900,00 EUR

Alle Preise zuzüglich Mehrwertsteuer. Lieferung frei Haus.
Dieses Angebot gilt bis zum 01.09.2006.

Wir liefern ab der 37. Kalenderwoche 2006.

Zahlung innerhalb von 14 Tagen: 2% Skonto, innerhalb von 30 Tagen ohne
Abzug.

Bitte beachten Sie auch unsere Verkaufs- und Lieferbedingungen, die wir
Ihnen beifügen.
Mit freundlichen Grüßen

Briefkopf (Form B nach DIN 676)

*Feld für Postanschrift des
Absenders*

Ihr Zeichen: ber-lb
Ihre Nachricht vom: 03.03.2006
Unser Zeichen: Stp-Kun

AUTOHAUS BERMERING
Herrn Gert Bermering
Rathausplatz 33 a
01824 Rathen

Bearbeiter: Klaus Stapelt
Telefon: 0351 7895-426
Telefax: 0351 7895-555

Datum: 08.03.2006

Ihre Anfrage vom 03.03.2006 Angebot Nr. AN-9432

Sehr geehrter Herr Bermering,

vielen Dank für Ihre Anfrage. Sie haben recht: Als Hersteller hochwertiger Trennwände, Stellwände und Verkaufsregale sind wir auf die Einrichtung von Präsentationsräumen spezialisiert. Für Ihr Umbauvorhaben eignet sich unsere Systemwand DEMOTEKEL besonders gut.

DEMOTEKEL ist aufgrund eines ausgetüftelten Rastersystems äußerst variabel: Ob als reine Trennwand oder mit integrierten Regal- und Schrankelementen – immer passt sich das System genau Ihren Wünschen an. Wir haben dieses Angebot exakt nach Ihren Zeichnungen erstellt. Sie sehen daran, dass die Umsetzung auch komplizierter Pläne kein Problem ist.

Auf der Grundlage unserer beiliegenden Verkaufs- und Lieferbedingungen bieten wir Ihnen freibleibend zur Lieferung ab 01.04.2006 an:

5,74 x 3,50 m Trennwand, schalldämmend,
Spanplatten, unlackiert, einschließlich
Stützen und Kabelrohren gemäß Elektroplan,
ohne Montage 4.800,00 EUR

2 Regalwände je 2,50 x 3,50 m, lackierfertige
Oberfläche, je Regal 5 Böden
und 2 Prospektböden gemäß Zeichnung,
ohne Montage 5.300,00 EUR

Alle Preise zuzüglich Mehrwertsteuer.

Dieses Angebot ist gültig bis zum 31.05.2006.

Lieferung: frei Haus innerhalb von 14 Tagen nach Auftragseingang.

Zahlung: innerhalb von 20 Tagen nach Lieferung ohne Abzug oder innerhalb von 10 Tagen abzüglich 2% Skonto.

Bei Rückfragen steht Ihnen unser Herr Bergner (Tel. -475) gerne zur Verfügung.

Mit freundlichen Grüßen

Anlagen

2 Prospekte

4.7. Bestellung

Bestellungen dürfen nicht missverständlich sein. Nur so lässt sich späteren Meinungsverschiedenheiten vorbeugen.

Was sollte die Bestellung enthalten?

– In der Betreffzeile steht «Auftrag über ...» und eine genaue Angabe, worauf sich die Bestellung bezieht («Angebot vom ...», «Anzeige in ...», Vertreterbesuch).

– Anrede

– Dank für Angebot oder Informationsmaterial

– Bestellsatz: «Wir bestellen ... gemäß ...» (s.o. unter Betreff)

– Genaue Warenbezeichnung (Bestellnummer, Name des Produktes, Artikelnummer, Größe, Gewicht, Farbe, Qualität)

– Genaue Angabe von Menge, Packungseinheiten, Verpackung

– Angabe des Preises

– Angaben zur Lieferzeit (Termine, Abruf, Teillieferung):

Wenn sich die Bestellung auf ein Angebot bezieht und der Besteller die Verkaufs- und Lieferbedingungen des Verkäufers ohne Änderung akzeptiert, dann genügt die Angabe von Menge und Preis.

– Gruß

Briefkopf (Form B nach DIN 676)

*Feld für Postanschrift des
Absenders*

Ihr Zeichen: Do-La
Ihre Nachricht vom: 2006-03-08
Unser Zeichen: IH-AA

Frau
Inge Hansweiler
Computerservice
Bismarckstraße 33
08352 Langenburg

Bearbeiter: Frau Simonis
Telefon: 01097 3344-555
Telefax: 01097 3344-777
E-Mail: simonis@seibert.com

Datum: 2006-03-12

**Auftrag über 1 Notebook
Ihr Angebot vom 08.03.2006**

Sehr geehrte Frau Hansweiler,

wir bestellen:

1 Notebook Merkur 2004 XLS einschließlich	
– Pentium-4-Prozessor mit 1,6 GHz	
– 512 MHz RAM	
– 30 GB Festplatte	
– Disketten-, CD-ROM- und DVD-Laufwerk	
– TET-Aktiv-Matrix-Bildschirm, 15", 1024 × 768 Punkte	
– 56-KB-Modem	
– austauschbarem 12-Zellen-Li-Ion-Akku	
– 3-D-Grafikkarte	
– Software: Betriebssystem «Porta XL» und Text- und Datenverarbeitungsprogramm Büro plus 2005	1999,00 EUR
Als Zubehör:	
– 2-Tasten-Maus	50,00 EUR

	2049,00 EUR

Alle Preise inklusive gesetzlicher Mehrwertsteuer.

Mit freundlichen Grüßen

4.8. Kaufvertrag

Was muss ein Kaufvertrag enthalten?

Je genauer Sie einen Kaufvertrag formulieren, desto sicherer sind Sie vor unangenehmen Überraschungen. Genau – das heißt vor allem vollständig: Alle wesentlichen Bestandteile müssen im Kaufvertrag enthalten sein. Die folgende Übersicht erleichtert Ihnen den Aufbau des Vertrages:

- Name und Anschrift des Verkäufers und des Käufers
- Das Wort «Kaufvertrag» am Anfang des Textes
- Gegenstand des Vertrages
- Beschaffenheit des Vertragsgegenstandes (zum Beispiel «wie besichtigt und Probe gefahren»)
- Anzahl der verkauften Gegenstände
- Preis (Einzelpreis, Gesamtpreis, gesetzliche Mehrwertsteuer)
- Rabatt
- Verpackungskosten
- Lieferbedingungen
- Liefertermin
- Zahlungsbedingungen (wann, welche Skonti)
- Garantie
- Eigentumsvorbehalt
- Erfüllungsort
- Gerichtsstand
- Datum des Vertragsabschlusses

Kaufvertrag

Käufer

Herbert Schnatenberg, Grabenstraße 12, 55469 Bergenhausen

Verkäufer

Viktor Vandenboom GmbH, Münsterstraße 45, 55469 Bergenhausen

Kaufgegenstand und Preis

1 gebrauchter Personal Computer, Bezeichnung KO-1100, mit Pentium-4-Prozessor, 256 MB Arbeitsspeicher, 20 GB Festplatte, HD-Disketten- und CD-ROM-Laufwerk, 17"-Bildschirm, Tastatur, Maus, Netzwerkkarte, USB zum Preis von 560,00 EUR (fünfhundertsechzig). In diesem Betrag sind 77,24 EUR Mehrwertsteuer enthalten.

Lieferbedingungen und Liefertermin

Der Käufer erhält die Ware frei Haus am 19.08.2006.

Zahlungsbedingungen

Zahlung 30 Tage nach Rechnungserhalt ohne Abzug oder Zahlung 14 Tage nach Rechnungserhalt abzüglich 2% Skonto vom Gesamtwert (inkl. MwSt.). Die Ware bleibt bis zur vollständigen Bezahlung Eigentum des Verkäufers.

Gewährleistung

Der Verkäufer garantiert die mängelfreie Qualität der Ware und übernimmt die Gewährleistung für 6 Monate ab Rechnungsdatum. Bei Mängeln ist die Ware mit Kopie der Rechnung einzusenden. Eine Mängelbeschreibung ist beizulegen.

Erfüllungsort und Gefahrenübergang sind die Räume des Käufers, der Gerichtsstand ist für beide Teile Bergenhausen.

Ort: Bergenhausen

Datum: 02.08.2006

(Unterschrift des Verkäufers)

(Unterschrift des Käufers)

4.9. Zwischenbescheid

Ein Zwischenbescheid ist immer dann sinnvoll, wenn abzusehen ist, dass die Bearbeitung eines Vorganges längere Zeit in Anspruch nehmen wird und man den Geschäftspartner nicht so lange warten lassen will. Ein Zwischenbescheid ist nicht unbedingt erforderlich, aber es ist eine Frage der Höflichkeit und der Pflege der guten Geschäftsbeziehungen, einen solchen Zwischenbescheid zu versenden.

Neben der Kontaktpflege haben Zwischenbescheide eine vorbeugende Funktion: Auf diese Weise vermeiden Sie Kundenanfragen über den Stand der Angelegenheit. Außerdem werden Sie aktiv und zeigen dem Kunden so, dass Sie auf guten Service Wert legen.

Man versendet einen Zwischenbescheid auf

- Voranfragen
- Anfragen
- Angebote
- Bestellungen
- Reklamationen

- Bewerbungen
- Was sollte der Zwischenbescheid enthalten?
- Angabe, worauf sich der Zwischenbescheid bezieht
- Dank für die Anfrage/Bestellung/Bewerbung/Hinweise usw.
- Grund für die längere Bearbeitungszeit, zum Beispiel große Nachfrage, genaue Prüfung, Einhaltung von Fristen, Urlaubszeit
- Bitte um Verständnis
- Termin, bis zu dem der Empfänger die Antwort erhält

Briefkopf (Form B nach DIN 676)

*Feld für Postanschrift des
Absenders*

Herrn
Herbert Schulz
Kirchhofstr. 60
56767 Höchstberg

Ihr Zeichen:
Ihre Nachricht vom: 25.06.2006
Unser Zeichen:

Bearbeiter: Gabriele Thomas
Telefon: 0511 3728-535
Telefax: 0511 3728-500
E-Mail: info@wasserwelt.de

Datum: 30.06.2006

Ihre Anfrage vom 25.06.2006

Sehr geehrter Herr Schulz,

vielen Dank für Ihr Interesse an unseren Tauchfiltern. Auf der Gartenfachmesse hat sich gezeigt, dass die Nachfrage nach unserem neuen Modell 600 sehr groß ist.

Da wir Ihre Anfrage so ausführlich wie möglich beantworten wollen, bitten wir Sie noch um einige Tage Zeit. Bitte haben Sie dafür Verständnis – wir geben Ihnen so schnell wie möglich alle Informationen. Vielen Dank.

Mit freundlichen Grüßen

Briefkopf (Form B nach DIN 676)

*Feld für Postanschrift des
Absenders*

Günther Rademacher GmbH
Herrn Ralf Paulsmühlen
Postfach 24 24
78199 Bräunlingen

Ihr Zeichen: pa-ko
Ihre Nachricht vom: 18.06.2006
Unser Zeichen: kl-de

Bearbeiter: Klaus Liebherr
Telefon: 0711 6538-259
Telefax: 0711 6538-513
E-Mail:
Klaus.Liebherr@Sonne.com

Datum: 23.06.2006

Ihr Angebot vom 18.06.2006

Sehr geehrter Herr Paulsmühlen,

vielen Dank für die schnelle Ausarbeitung des Angebotes.

Die Frist zur Abgabe der Angebote haben wir bis zum 30.06.2006 gesetzt. Deshalb können wir die Angebote aller Bewerber erst nach Ablauf dieses Termins bearbeiten.

Bitte haben Sie Verständnis dafür, dass wir Ihnen frühestens Mitte Juli über das Ergebnis Bescheid geben können. Vielen Dank.

Mit freundlichen Grüßen

4.10. Annahme von Bestellungen

In den folgenden Fällen empfiehlt es sich besonders, auf eine Bestellung eine Bestellsannahme – auch Auftragsbestätigung genannt – zu versenden:

1. Die Bearbeitung des Auftrages dauert länger.
2. Der Kunde wünscht die Lieferung erst nach Ablauf einer längeren Frist.
3. Der Kunde hat ausdrücklich um eine Auftragsbestätigung gebeten.
4. Der Kunde hat seine Bestellung nicht schriftlich übermittelt, sondern mündlich.

5. Bei freibleibenden Angeboten wird die Bestellung erst durch die Bestellsannahme verbindlich.

Was muss die Bestellsannahme enthalten?

- In der Betreffzeile steht das Datum der Bestellung,
- Dank für die Bestellung,
- Ausführung der Bestellung für den gewünschten Zeitraum und Zusicherung des Umfangs,
- Bezeichnung (Name, Artikelnummer) der bestellten Ware, Preise, Mengen, Größen,
- Liefertermin[e],
- Mitteilung, auf welcher Grundlage die Lieferung erfolgt.

Briefkopf (Form B nach DIN 676)

*Feld für Postanschrift des
Absenders*

Ihr Zeichen:
Ihre Nachricht vom:
Unser Zeichen: St-Wi

Herrn
Georg Sankenfeld
Eichenweg 34
54533 Bettenfeld

Bearbeiter: Hans-Harald Stetten
Telefon: 06531 1020-456
Telefax: 06531 1020-500
E-Mail:
Service@Moebelhaus-Ernst.de

Datum: 2006-06-03

Ihre Bestellung vom 28.05.2006 Polstergarnitur «Flandern»

Sehr geehrter Herr Sankenfeld,

wir danken Ihnen für Ihre Bestellung und bestätigen diese wie folgt:

1 Polstergarnitur «Flandern»:

- 2 Sessel mit Armlehnen links und rechts, auf Rollen
- 1 Sofa zweisitzig, 140 cm breit
- 1 Sofa dreisitzig, 170 cm breit

Bezugstoff aller Teile: «Flora» beige EUR 13,00,
Mischgewebe 50 % Baumwolle, 50% Acryl

Preis komplett inkl. gesetzlicher MwSt. : 2389,00 EUR

Der volle Rechnungsbetrag ohne Abzug wird fällig 14 Tage nach Eingang

der Rechnung bei Ihnen. Die Ware bleibt bis zur vollständigen Bezahlung unser Eigentum.

Die Garnitur wird in der 30. Kalenderwoche 2006 geliefert.
Den genauen Liefertermin nennen wir Ihnen drei Tage im Voraus.
Die Lieferung einschließlich Aufstellung in Ihrer Wohnung erfolgt für Sie kostenfrei.

Bitte sorgen Sie am Anliefertag für ausreichend Platz am Aufstellungsort.
Vielen Dank!

Mit freundlichen Grüßen

Briefkopf (Form B nach DIN 676)

*Feld für Postanschrift des
Absenders*

Herrn
Peter Rabin
Hummelsterstraße 4
79365 Rheinhausen

Ihr Zeichen: Ra-Ze
Ihre Nachricht vom: 2006-05-12
Unser Zeichen: Ta-Wt

Bearbeiter: Frau Tauchert
Telefon: 07643 6543-221
Telefax: 07643 6543-222
E-Mail:
Auslieferung@Technico.de

Datum: 2006-05-20

Ihre Bestellung vom 12.05.2006

Sehr geehrter Herr Rabin,

vielen Dank für Ihre Bestellung des Tischkopierers:

Kopierstar GTX-3000	
inklusive E-30-Toner für 4000 Seiten:	719,00 EUR
Gesetzliche MwSt.:	115,04 EUR

	834,04 EUR

Liefertermin ist voraussichtlich der 25.05.2006 vormittags.
Die Lieferung erfolgt frei Haus.

Zum Lieferumfang gehört der funktionsfähige Anschluss des Kopierers und die Einweisung in die Bedienung durch unseren Techniker.

Bitte vergleichen Sie darüber hinaus unsere beigefügten Verkaufs und Lieferbedingungen.

Mit freundlichen Grüßen

Anlage

4.11. Ablehnung von Bestellungen

Hin und wieder kommt es vor, dass eine Bestellung nicht ausgeführt werden muss, zum Beispiel wenn ohne vorheriges Angebot bestellt worden ist, wenn das Angebot unverbindlich war oder wenn die Bindungsfrist des Angebotes abgelaufen ist. Wichtig: Bestellungen, die auf ein verbindliches, persönliches Angebot hin vorgenommen wurden, dürfen nicht abgelehnt werden.

Was sollte die Bestellungsablehnung enthalten?

- In der Betreffzeile steht das Datum der Bestellung,
- Gegenstand der Bestellung mit genauer Bezeichnung,
- Bedauern, dass der Auftrag nicht ausgeführt werden kann,
- Begründung der Ablehnung,
- Hinweis auf andere Möglichkeiten (Ersatzware, Katalog, Prospekt) oder neues Angebot und Bitte um Bestätigung des Auftrags.

Briefkopf (Form B nach DIN 676)

*Feld für Postanschrift des
Absenders*

Ihr Zeichen: PK-TL
Ihre Nachricht vom: 2006-06-14
Unser Zeichen: gls-rs

Eisenwaren Giesen & Co.
Herrn Paul Kaiser
Hohestraße 56
42477 Radevormwald

Bearbeiter: Gerd Lautenschläger
Telefon: 02104 4369-255
Telefax: 02104 4369-258

Datum: 2006-06-19

Ihr Auftrag vom 14.06.2006

Sehr geehrter Herr Kaiser,

Ihre Bestellung über 200 Bohrkopfsortimente können wir leider zu diesen

Bedingungen nicht ausführen. Unser Angebot vom 02.06.2006 sieht 10% Rabatt bei Abnahme von 250 Sortimenten vor. 200 Sortimente mit 15% Rabatt lässt unser enger Kalkulationsrahmen leider nicht zu.

Unser äußerstes Angebot sind 250 Sortimente mit 15% Rabatt. Alle anderen Konditionen bleiben davon unberührt. Dürfen wir liefern? Wir bitten um Ihre Bestätigung.

Mit freundlichen Grüßen

Briefkopf (Form B nach DIN 676)

Frau
Ilka von Verkoien
Heiligenstraße 80
55130 Mainz

Telefax

E-Mail

06131 6867-655 Helga.Werner@LWK.de

Ihr Zeichen, Ihre Nachricht vom	Unser Zeichen, unsere Nachricht vom	Telefon, Name	Datum
IvV 2006-07-18	Hw-BI 2006-07-01	06131 8273 74 Helga Werner	2006-07-19

Ihre Bestellung vom 18.07.2006

Sehr geehrte Frau von Verkoien,

wir hätten Ihren Auftrag gerne ausgeführt, aber leider sind wir an unser unverbindliches Angebot vom 01.07.2006 nicht mehr gebunden.

Alternativ zu den Ledertaschen «Berlina» und «Munic» haben wir günstigere Spaltledertaschen in gleicher Optik, jedoch ohne Umhängegurt. Diese Taschen bieten wir Ihnen zu 25,00 EUR das Stück. Bei einer Abnahme von 10 Taschen erhalten Sie 10% Rabatt.

Wir dürfen bei dieser Gelegenheit auf den beiliegenden Prospekt (Seite 4 und 5) verweisen: Die Taschen «Colonia» und «Brigitte» haben zurzeit hohe Abverkäufe, denn der Preis stimmt!

Wir freuen uns auf Ihre Bestellung.

Mit freundlichen Grüßen

Anlage
1 Prospekt

4.12. Widerruf von Bestellungen

Bestellungen kann man noch in letzter Minute widerrufen. Voraussetzung für die Wirksamkeit eines Widerrufs ist allerdings, dass er vor oder gleichzeitig mit der Bestellung beim Lieferanten eintrifft.

Für den Widerruf bieten sich Eilzustellung, Telegramm oder Telefax an. Auch der telefonische Widerruf ist möglich, in diesem Fall sollten Sie aber unbedingt einen schriftlichen Widerruf nachsenden oder sich den Widerruf schriftlich bestätigen lassen. Empfehlenswert ist es, sich den Namen des Gesprächspartners geben zu lassen und sich im schriftlichen Widerruf auf diesen zu beziehen.

Im schriftlichen Widerruf einer Bestellung sollten Sie

- (in der Betreffzeile) Datum und Nummer Ihrer Bestellung nennen,
- erklären, dass Sie die Bestellung widerrufen möchten,
- Ihr Bedauern ausdrücken, dass Sie die Bestellung widerrufen müssen,
- um Verständnis bitten,
- um eine schriftliche Bestätigung des Widerrufs bitten.

Haben Sie Ihre Bestellung bereits telefonisch widerrufen, sollten Sie im schriftlichen Widerruf

- (in der Betreffzeile) das Datum und die Nummer Ihrer Bestellung nennen,
- auf Ihren telefonischen Widerruf Bezug nehmen,
- Ihr Bedauern ausdrücken, dass Sie die Bestellung widerrufen müssen,
- für die Annahme des Widerrufs danken,
- um eine schriftliche Bestätigung bitten.

Briefkopf (Form B nach DIN 676)

*Feld für Postanschrift des
Absenders*

Knappgen OHG
Brehmsstraße 67
82349 Pentenried

Ihr Zeichen:
Ihre Nachricht vom:
Unser Zeichen: Mü-Du
Unsere Nachricht vom: 2006-06-22

Bearbeiter: Frau Müller
Telefon: 089 3987-417
Telefax: 089 3987-581
E-Mail: Petra.Müller@Brandt.com

Datum: 2006-06-23

**Unsere Bestellung vom 22.06.2006
Auftrag Nr. 4/12 über Adressaufkleber und Fensterumschläge**

Sehr geehrte Damen und Herren,

eben habe ich Ihren Mitarbeiter, Herrn Reußer, telefonisch darüber informiert, dass wir die o. g. Bestellung stornieren müssen.

Wir haben von ihm die Zusage erhalten, dass die Bestellung aufgehoben ist. Ihr Entgegenkommen ist sehr freundlich – vielen Dank.

Bitte bestätigen Sie mir die Aufhebung noch schriftlich.

Mit freundlichen Grüßen

Briefkopf (Form B nach DIN 676)

*Feld für Postanschrift des
Absenders*

Knappgen OHG
Brehmsstraße 67
82349 Pentenried

Ihr Zeichen:
Ihre Nachricht vom:
Unser Zeichen: Mü-Du
Unsere Nachricht vom: 2006-06-22

Bearbeiter: Frau Müller
Telefon: 089 3987-417
Telefax: 089 3987-581
E-Mail: Petra.Müller@Brandt.com

Datum: 2006-06-23

Unsere Bestellung vom 22.06.2006 Auftrag Nr. 4/12 über Adressaufkleber und Fensterumschläge

Sehr geehrte Damen und Herren,

mit gleicher Post trifft heute bei Ihnen eine Bestellung von mir ein:

Pos. 1: 2 Pakete Adressaufkleber Nr. 34/a zu je 19,60 EUR

Pos. 2: 3 Kartons Fensterumschläge DIN lang zu je 13,20 EUR

Mit diesem Schreiben widerrufe ich die Bestellung, da mein Kunde heute seine Bestellung zurückgezogen hat.

Bitte haben Sie Verständnis für diese Situation. Schon jetzt vielen Dank für Ihre schriftliche Bestätigung.

Mit freundlichen Grüßen

4.13. Versandanzeige

Mit der Versandanzeige bestätigt der Lieferant, dass er die Ware an den Kunden abgesandt hat oder dass sie zu einem bestimmten Zeitpunkt abgesandt wird. Dies ist üblich

- bei Sendungen in größeren Mengen,
- bei Sendungen, die in mehreren Teilen verschickt werden,
- wenn mit der Sendung nur ein Teil der gesamten bestellten Ware verschickt wird (Teillieferungen oder Abrufbestellungen),
- wenn ein spezieller Versandweg mitgeteilt werden soll,
- wenn der Kunde ausdrücklich darum gebeten hat.

Eine Versandanzeige enthält in der Regel folgende Angaben:

- In der Betreffzeile: das Datum der Bestellung des Kunden und Angaben über die gelieferte Ware
- Genaue Warenbezeichnung mit Artikelnummer
- Anzahl und Bezeichnung der Teile, die zum genannten Termin geliefert werden
- Termin der Lieferung
- Versandweg
- Eventuell Angaben zur Versicherung der Ware
- Rechnung: getrennt oder mit der Lieferung

Briefkopf (Form B nach DIN 676)

HANSA MÖBELCENTER
Frau Karoline Winter
Westring 90
26452 Sande

Telefax

04421 1234-567

Ihr Zeichen,
Ihre Nachricht
vom

Unser Zeichen,
unsere Nachricht
vom

Telefon, Name

Datum

06131 8273-566

2006-03-24

kw 2006-03-14 HP-CK 2006-03-16

Ihre Bestellung vom 14.03.2006

Sehr geehrte Frau Winter,

nochmals herzlichen Dank für Ihren Auftrag.

Wie vereinbart, haben wir heute die bestellten Polstergarnituren per Spedition an Sie versandt:

3 Garnituren «Rotunda», Stoff «Gran Sasso», bestehend aus je einem Sofa 1,45 m, einem Sofa 2,00 m und zwei Sesselementen

Die Garnituren werden durch die Spedition SEC, Hausmannallee 2, 25575 Beringstedt, am 29.03.2006 angeliefert. Die mit gleichem Auftrag bestellten 4 Esstische «Hanseat» mit je 6 Stühlen werden am 05.04.2006 an Sie abgehen.

Mit freundlichen Grüßen

Briefkopf (Form B nach DIN 676)

*Feld für Postanschrift des
Absenders*

Ihr Zeichen:
Ihre Nachricht vom: 28.05.2006
Unser Zeichen: Ei-Zo

Frau
Sigrid Lühr
Hankenhof 75
87490 Haldenwang

Unser Nachricht vom:
Bearbeiter: Frau Eisenhardt
Telefon: 089 35363-377
Telefax: 089 35363-388

Datum: 02.06.2006

Ihre Bestellung vom 28.05.2006

Sehr geehrte Frau Lühr,

vielen Dank für Ihren Auftrag.

Die bestellten 4 Bücherregale werden am 20.06.2006 vormittags bei Ihnen eintreffen. Es handelt sich um 2 Kartons zu je 27 kg. Die Lieferung erfolgt durch unseren Spediteur.

Die Montage und die Aufstellung der Regale sind im Kaufpreis nicht enthalten.

Mit freundlichen Grüßen

4.14. Lieferverzug

Ein Lieferverzug liegt dann vor, wenn der Lieferant einen Liefertermin nicht einhält. Wichtig ist, dass dieser Liefertermin eindeutig zu bestimmen ist. Ist er nicht eindeutig bestimmt, so tritt der Verzug ein, wenn der Kunde schriftlich oder mündlich mahnt. Die schriftliche Form empfiehlt sich wegen der Beweiskraft.

In der Mahnung setzt der Kunde eine Nachfrist. Diese Frist kann je nach Warenart und Branche unterschiedlich lang sein. Zu berücksichtigen ist die vorher vereinbarte Lieferzeit: War sie kurz, kann auch die Nachfrist kurz bemessen werden. Weiter sollten die Postlaufzeit der Mahnung und der Transportweg der Ware in die Frist einbezogen werden.

Welche Punkte sollten in einem Hinweis auf Lieferverzug nicht fehlen?

– In der Betreffzeile: Datum der Bestellung, Nummer der Bestellung, genaue Bezeichnung der bestellten Waren, Artikelnummer, Datum der Auftragsbestätigung,

– der vereinbarte Liefertermin,

– die Mitteilung, dass die Ware bisher nicht eingetroffen ist,

– der Hinweis auf die Folgen, die der Lieferverzug für den Kunden hat,

– eine angemessene Nachfrist, bis zu der die Lieferung spätestens zu erfolgen hat,

– die Ankündigung von Konsequenzen, falls innerhalb der Nachfrist nicht geliefert wird:

– entweder: dass Sie vom Kaufvertrag nach Ablauf der Nachfrist zurücktreten

– oder: dass Sie auf der Lieferung bestehen und Schadenersatz wegen verspäteter Lieferung verlangen werden.

Briefkopf (Form B nach DIN 676)

*Feld für Postanschrift des
Absenders*

Gebr. Schneider GmbH
Herrn Schneider
Zeppelinallee 70–72
99330 Gräfenroda

Ihr Zeichen: Schn-Ro
Ihre Nachricht vom: 06.06.2006
Unser Zeichen: PC-DO

Bearbeiter: Herr Carstens
Telefon: 0361 9876-543
Telefax: 0361 9876-544
E-Mail: Paul.Carstens@Schuett.com

Datum: 14.06.2006

**Unsere Bestellung vom 31.05.2006 über PVC-Rohre
Auftragsbestätigung zum 06.06.2006**

Sehr geehrter Herr Schneider,

seit dem 06.06.2006 warten wir auf Ihre Lieferung der bestellten PVC-Rohre Nr. 234/A.

Unsere Lagerbestände sind aufgebraucht, sodass auch wir in Lieferverzug geraten. Bitte schicken Sie uns die Ware bis zum 24.06.2006. Wenn Sie diesen Termin nicht einhalten, treten wir von unserem Auftrag zurück.

Mit freundlichen Grüßen

Briefkopf (Form B nach DIN 676)

Gert Humpert & Söhne
Frau Elisabeth Kallmeyer
Vandergrafstraße 32
55127 Mainz

Telefax

Ihr Zeichen, Ihre Nachricht vom	Unser Zeichen, unsere Nachricht vom	06131 2233-438 Telefon, Name	Datum
Ka 2006-05-10	Jö 2006-05-02	06131 8273-430	2006-05-24

**Unsere Bestellung von 10 Nachrüstkatalysatoren A/34
Datum der Bestellung: 02.05.2006
Ihre Auftragsbestätigung vom 10.05.2006**

Sehr geehrte Frau Kallmeyer,

in Ihrer Auftragsbestätigung haben Sie als Liefertermin den 20.05.2006 angegeben. Inzwischen ist dieser Termin um vier Tage überschritten und die Katalysatoren sind noch nicht eingetroffen.

Wir setzen Ihnen eine Nachfrist bis zum 06.06.2006. Sollten die Katalysatoren bis dahin nicht eintreffen, dann werden wir von Ihnen Schadenersatz verlangen.

Sicher liegt Ihnen genauso wie uns daran, dass unsere Geschäftsbeziehungen durch den Lieferverzug nicht unnötig belastet werden.

Mit freundlichen Grüßen

Briefkopf (Form B nach DIN 676)

*Feld für Postanschrift des
Absenders*

Ihr Zeichen: Pa-Fe
Ihre Nachricht vom: 23.03.2006
Unser Zeichen: akm-rf

Kurt Schneider GmbH
Herrn Toni Paulsen
Rebenweg 4
71384 Weinstadt

Bearbeiter: Herr Patschke
Telefon: 0711 88765-432
Telefax: 0711 88765-431
E-Mail: Klaus.Patschke@GLZ.com

Datum: 25.04.2006

Unsere Bestellung vom 18.03.2006 5 Kartons 1999er Michelstaler Spätlease

Sehr geehrter Herr Paulsen,

am 23.03.2006 haben Sie unseren Auftrag schriftlich bestätigt und die Lieferung der 5 Kartons Spätlease für den 05.04.2006 zugesichert.

Wir haben Ihnen schriftlich am 11.04.2006 eine Nachfrist zur Lieferung bis zum 20.04.2006 gesetzt. Die Ware ist bis heute nicht bei uns eingetroffen.

Da uns wegen des Lieferverzugs erhebliche Nachteile entstanden sind, treten wir von unserer Bestellung zurück.

Mit freundlichen Grüßen

4.15. Reklamation

Reklamationen, im Geschäftsleben und im Gesetz als Mängelrügen bezeichnet, werden dann nötig, wenn einer der Geschäftspartner mit einer Leistung oder Lieferung des anderen nicht einverstanden ist.

Der Mangel kann schriftlich oder mündlich mitgeteilt werden. Die schriftliche Form empfiehlt sich jedoch wegen der Beweiskraft: Kommt es später zum Rechtsstreit, so haben Sie aussagefähige Unterlagen zur Hand.

Was sollte eine Reklamation enthalten?

Anschrift	Datum		
Datum der Bestellung Datum/Nummer der Lieferung Genauere Bezeichnung der Ware oder Dienstleistung			
Anrede			
Genauere Benennung der Art des Mangels:			
Menge: zu viel oder zu wenig geliefert	Art: andere Ware oder Dienstleistung als bestellt	Güte: Abweichung in der Qualität	Beschaffenheit: Ware oder Dienstleistung anders als bestellt
Genauere Beschreibung des Mangels, allgemeine Bemerkungen vermeiden			
Ansprüche angeben oder Lieferer um Vorschläge bitten			
Wandlung: Rücktritt vom Kaufvertrag	Minderung: Preisnachlass fordern	Umtausch: beanstandete Ware gegen einwandfreie eintauschen	Schadenersatz: nur wenn Verkäufer haftet, wenn zugesicherte Eigenschaft fehlt, wenn Mangel arglistig verschwiegen
Bitte um Erledigung			
Gruß			

Briefkopf (Form B nach DIN 676)

*Feld für Postanschrift des
Absenders*

Ihr Zeichen: Wö
Ihre Nachricht vom: 08.02.2006
Unser Zeichen: wlt-rv

Herrn
Johannes Wöhner
Gartencenter
Dahlienweg 90–94
08538 Burgstein

Name: Herr Larsen
Telefon: 03741 9876-554
Telefax: 03741 9876-555
E-Mail: Klaus.Larsen@Walter.com

Datum: 10.02.2006

**Unsere Bestellung vom 18.01.2006
über Rosenstöcke und Umtöpfe
Ihre Lieferung vom 08.02.2006**

Sehr geehrter Herr Wöhner,

leider müssen wir zwei Positionen aus Ihrer letzten Lieferung reklamieren. Im einen Fall haben Sie nicht die gewünschte Menge geliefert, im anderen Fall ist die Ware nicht einwandfrei.

Statt der bestellten 20 Rosenstöcke «Graf Baudeck», Katalognummer 130/3, erhielten wir nur 16 Stück. Der Lieferschein weist 16 Stück aus, berechnet sind 20 Stück.

Die 4 Umtöpfe für Blumenkübel, Katalognummer 420/1, Farbe 12, kamen beschädigt an. Drei sind an mehreren Stellen gesprungen, am vierten sind Ecken abgebrochen.

Unser Vorschlag: Sie liefern uns 4 unbeschädigte Umtöpfe 420/1, Farbe 12, und die fehlenden 4 Rosenstöcke. Ihr Fahrer kann bei dieser Gelegenheit die beschädigten Umtöpfe mitnehmen.

Bitte teilen Sie uns bis zum 14.02.2006 mit, wann wir mit der Ware rechnen können.

Mit freundlichen Grüßen

Briefkopf (Form B nach DIN 676)

*Feld für Postanschrift des
Absenders*

Ihr Zeichen: Gb-Ba
Ihre Nachricht vom: 26.04.2006
Unser Zeichen: da-wei

WENCO Werkzeugfabrik
Herrn Gebhardt
Holsteinstraße 45 a
27412 Bülstedt

Bearbeiter: Frau Dahlmann
Telefon: 0421 61524-33
Telefax: 0421 61524-30

Datum: 29.04.2006

Unsere Bestellung vom 14.04.2006 über Werkzeugkästen Lieferscheinnummer 12 45-7

Sehr geehrter Herr Gebhardt,

mit einem Teil Ihrer Lieferung vom 26.04.2006 sind wir nicht zufrieden. Wir hatten unter Position 3 zwei Werkzeugkästen Typ «Elektrostar» bestellt. Der Inhalt beider Kästen ist falsch zusammengestellt und außerdem sind die Scharniere der Kästen nicht voll funktionsfähig.

Der Inhalt der beiden Kästen entspricht dem Typ «Autostar». Wenn Sie uns preislich entgegenkommen, sind wir bereit, diese Kästen zu behalten und das fehlende Werkzeug aus eigenem Bestand zu ergänzen.

Die Scharniere am Klappmechanismus der Kästen sind verbogen, an zwei Stellen des einen Kastens fehlen die Verbindungsnielen. Bitte liefern Sie uns für die Kästen bis zum 06.05.2006 Ersatz. Die defekten Kästen stehen zu Ihrer Verfügung.

Mit freundlichen Grüßen

Briefkopf (Form B nach DIN 676)

*Feld für Postanschrift des
Absenders*

Ihr Zeichen:
Ihre Nachricht vom: 02.06.2006
Unser Zeichen: Obh-Kk

COMPUDAT
Herrn Ernst Kilander
Poststraße 12
76437 Rastatt

Bearbeiter: Herr Oberhofer
Telefon: 07222 5432-111
Telefax: 07222 5432-110

Datum: 03.06.2006

Unsere Bestellung vom 23.05.2006 über Diskettenkästen Ihre Lieferung vom 02.06.2006

Sehr geehrter Herr Kilander,

die Eingangsprüfung Ihrer Lieferung von 10 Diskettenkästen 34-2 ergab folgende Mängel: An 8 Kästen sind an der Oberfläche Farbstreifen zu sehen, die nur durch intensives Reinigen zu beseitigen sind.

Wir sind bereit, diese Kästen zu behalten, wenn Sie uns einen entsprechenden Preisnachlass einräumen.

0,60 EUR Abzug je Kasten halten wir für angemessen. Wenn Sie damit einverstanden sind, senden Sie uns bitte bis zum 09.06.2006 eine neue Rechnung über 45,90 EUR inkl. Mehrwertsteuer.

Mit freundlichen Grüßen

4.16. Antwort auf Reklamation

Auf eine Reklamation kann man auf dreierlei Weise eingehen:

1. Die Reklamation wird als berechtigt angesehen. Die Forderung des Kunden wird erfüllt: Wandlung, Minderung, Ersatzlieferung oder Schadenersatz.

2. Die Reklamation wird als teilweise berechtigt angesehen. Man macht einen Gegenvorschlag zur Bereinigung der Angelegenheit.

3. Die Reklamation wird als nicht berechtigt angesehen. Sie wird entweder zurückgewiesen oder aber aus anderen Gründen – zum Beispiel wegen übergeordneter geschäftlicher oder persönlicher Interessen – anerkannt.

Bedenken Sie bei Ihrer Antwort: Wie wird der Kunde reagieren? Wird er zustimmen oder widersprechen und was kann ich dann tun? Wenn Sie die Kundenreaktionen vorher durchdenken, sparen Sie sich später weiteren Schriftwechsel und manchen Ärger.

In der Antwort auf eine Reklamation sollten Sie

– (in der Betreffzeile) angeben, auf welche Lieferung sich die Reklamation bezieht,

– das Datum der Reklamation anführen,

– die Punkte nennen, in denen Sie mit dem Kunden übereinstimmen,

– wiederholen, um welchen Mangel es sich nach Ansicht des Kunden handelt,

– sachlich zu der Reklamation Stellung nehmen,

– auf den Wunsch des Kunden eingehen oder eine andere Lösung vorschlagen.

Zehn Punkte, die Ihre Antwort auf eine Reklamation überzeugender machen:

1. Sachliche Äußerungen: Zeigen Sie dem Kunden, dass Sie seine Reklamation ernst nehmen. Wiederholen Sie den Inhalt der Reklamation mit Ihren Worten. Gehen Sie nicht auf unsachliche Vorwürfe ein. Wenn sich das nicht vermeiden lässt, dann wiederholen Sie diese Vorwürfe wenigstens nicht.

2. Signalisieren Sie Verständnis für die Situation des Kunden. Vermeiden Sie deshalb Ironie und Spott.

3. Betonen Sie, dass es sich um einen Einzelfall handelt. Erinnern Sie an die guten Geschäftsbeziehungen. Oft steht am Anfang einer Reklamation: «Ich war bisher immer sehr zufrieden mit Ihren Produkten.» Dieses Lob sollte man mit Dank aufgreifen – damit hat man einen positiven Briefanfang und schafft Gemeinsamkeit.

4. Hat der Kunde eine ganze Reihe von Reklamationen, dann ist es nicht immer sinnvoll, auf alle Punkte nacheinander einzugehen. Setzen Sie die Punkte, in denen Sie mit dem Kunden übereinstimmen, an den Anfang Ihres Briefes.

5. Eröffnen Sie dem Kunden die Möglichkeit, ohne Gesichtsverlust seine Meinung zu der Reklamation zu ändern. Es geht nicht darum, dass er auf Ihre Antwort zur Reklamation sagt: «Ja, ich bin im Unrecht und die anderen im Recht», sondern: »Im Grunde stimmt es, was ich gesagt habe, aber unter diesem Aspekt habe ich die Sache noch nicht gesehen.«

6. Vermeiden Sie deutliche Belehrungen dieser Art: «Sie sollten wissen, dass ...», «Sogar Ihnen dürfte bekannt sein, dass ...», «Ist Ihnen, als langjährigem Bezieher der ..., tatsächlich unbekannt, dass ... ?»

7. Sprechen Sie die Sprache des Kunden. Man kann mit Fachwissen argumentieren, ohne den Kunden zu überfordern. Er soll nicht das Gefühl haben, fachlich unterlegen zu sein.

8. Versuchen Sie, ein falsches Verhalten des Kunden – zum Beispiel fehlerhafte Behandlung der Ware – allgemein zu erklären. Man kann Vorwürfe auch indirekt ausdrücken.

9. Bedenken Sie schon beim Schreiben die Reaktion des Kunden: Wie wird er diesen Brief aufnehmen, was wird er tun? Fragen Sie sich: «Wie würde ich auf diesen Brief reagieren?»

10. Prüfen Sie, was Ihnen in diesem Fall wichtiger ist: recht zu haben oder den Kunden zu behalten?

Briefkopf (Form B nach DIN 676)

*Feld für Postanschrift des
Absenders*

Ihr Zeichen: Si-Wei
Ihre Nachricht vom: 2006-07-05
Unser Zeichen: Be-Mü

Elektrofachgeschäft
Gabel & Schnee
Herrn Thomas Singer
Schulstraße 40–42
39606 Flessau

Bearbeiter: Frau Bergmann
Telefon: 0391 95437-2
Telefax: 0391 95437-6
E-Mail: Service@CPLU.com

Datum: 2006-07-05

Ihre Reklamation vom 05.07.2006

Sehr geehrter Herr Singer,

haben Sie herzlichen Dank für Ihre offenen Worte.

Aus unseren langjährigen Geschäftsbeziehungen wissen Sie, dass zufriedene Kunden für uns mehr zählen als schnelle Umsätze. Deshalb ist es für uns wichtig zu erfahren, wenn einmal etwas nicht so gelaufen ist, wie wir es wünschen.

Inzwischen konnten wir den Sachverhalt prüfen. Wir haben festgestellt, dass irrtümlich Ware, die an den Hersteller zurückgehen sollte, wieder an das Lager gelangt ist. Die defekten Schalter hätten wir auf keinen Fall an Sie verschicken dürfen. Wir bedauern das Versehen sehr.

Selbstverständlich nehmen wir die Schalter zurück und Sie erhalten umgehend 25 einwandfreie zum Nettopreis von 1,50 EUR/Stück. Sind Sie damit einverstanden?

Dann geben Sie uns bitte kurz Bescheid. Vielen Dank.

Mit freundlichen Grüßen

Briefkopf (Form B nach DIN 676)

*Feld für Postanschrift des
Absenders*

Ihr Zeichen:
Ihre Nachricht vom: 25.04.2006
Unser Zeichen: Rdf-Kr

Frau
Lisa Kranzer
Am Rathausplatz 23
55592 Breitenheim

Unsere Nachricht vom:
Bearbeiter: Frau Rudolf
Telefon: 06753 2275-389
Telefax: 06753 2275-400

Datum: 28.04.2006

**Malerarbeiten in Ihrer Wohnung
Ihre Reklamation vom 25.04.2006**

Sehr geehrte Frau Kranzer,

es tut mir leid, dass die Arbeiten in Ihrem Wohnzimmer nicht zu Ihrer Zufriedenheit ausgefallen sind.

Die Rücksprache mit Herrn Geiser, der die Arbeiten ausgeführt hat, hat ergeben, dass der Lack für die Türen irrtümlich einen anderen Farbton hat und außerdem nicht seidenmatt, sondern hochglänzend ist. Wie der Fehler entstanden ist, lässt sich nicht mehr feststellen.

Wir planen, in der nächsten Woche die Türen neu zu lackieren. Wegen des genauen Termins rufe ich Sie am kommenden Montag an.

Der Lösungsmittelgeruch der Heizkörper ist leider nicht zu vermeiden. Ich empfehle Ihnen, die Heizung kurze Zeit – etwa 2 Stunden – voll aufzudrehen und dabei die Fenster zu öffnen. Dann trocknet der Lack ganz durch und der Geruch verschwindet.

Mit freundlichen Grüßen

Briefkopf (Form B nach DIN 676)

*Feld für Postanschrift des
Absenders*

Ihr Zeichen:
Ihre Nachricht vom: 29.03.2006
Unser Zeichen: Ho-Pi

Frau
Lore Schauland
Lagerstraße 23
41066 Mönchengladbach

Unsere Nachricht vom:
Bearbeiter: Werner Meister
Telefon: 02161 3742-47
Telefax: 02161 3742-40

Datum: 29.04.2006

**Ihr Auftrag vom 29.03.2006 über drei Tischtücher Art.-Nr. 44
Ihre Reklamation vom 15.04.2006**

Sehr geehrte Frau Schauland,

die angekündigte Rücksendung haben wir am 22.04.2006 erhalten.
Vielen Dank.

Inzwischen haben wir die Tischtücher geprüft und festgestellt, dass sie stellenweise tatsächlich Verfärbungen aufweisen.

Die Verantwortung für diese Verfärbung müssen wir allerdings zurückweisen. Wir haben festgestellt, dass die Tischtücher bereits gewaschen worden sind, und haben allen Grund anzunehmen, dass die Verfärbungen bei der Wäsche entstanden sind – mutmaßlich durch ausfärbende Stoffe, die mit in die Maschine gelangt waren.

Sie verstehen, dass wir die Ware unter diesen Umständen nicht zurücknehmen können. Noch heute senden wir Ihnen die Tischtücher zurück. Das Porto übernehmen wir.

Mit freundlichen Grüßen

Briefkopf (Form B nach DIN 676)

*Feld für Postanschrift des
Absenders*

Herrn
Alfons Sandenfeld
Im Loch 3
29361 Höfer

Ihr Zeichen: Sfd 371
Ihre Nachricht vom: 2006-06-20
Unser Zeichen: Scht-Bä
Unsere Nachricht vom:

Bearbeiter: Frau Hannelore Schmidt
Telefon: 069 7862-653
Telefax: 069 7862-655
E-Mail: Vertrieb@Calendarium.com

Datum: 2006-06-24

Ihre Bestellung: 20 Kalender «Mistral»
Unsere Lieferung vom 15.06.2006
Ihr Schreiben vom 20.06.2006

Sehr geehrter Herr Sandenfeld,

Ihre Verärgerung über die Qualität unserer Kalender verstehen wir gut: Sie haben hochwertige Farbdrucke erwartet und waren bereit, dafür einen höheren Preis zu zahlen. Als Sie dann die Kalender mit den Fehldrucken erhielten, waren Sie zu Recht enttäuscht.

Bitte glauben Sie uns, dass es nicht unsere Absicht ist, gute Kunden durch schlechte Qualität zu verlieren. Die Drucke, die Sie erhalten haben, sind irrtümlich ausgeliefert worden. Selbstverständlich erhalten Sie umgehend 20 einwandfreie Kalender.

Entschuldigen Sie bitte das Versehen.

Mit freundlichen Grüßen

PS: Haben Sie schon unseren neuen Katalog gesehen?

Wir legen Ihnen ein Exemplar zum Blättern und Ideensammeln bei.

4.17. Mahnung

Bevor Sie eine Mahnung verschicken, erinnern Sie zunächst neutral an die Zahlung des Betrages. Diese sogenannte Zahlungserinnerung kann auch einfach eine Kopie der Rechnung sein. Reagiert der Kunde nicht, so folgen die Mahnungen: Je nach Langmut des Lieferers und der Wichtigkeit des Kunden mahnt man unterschiedlich oft; rechtlich genügt allerdings eine einzige wirksame Mahnung. Manche Firmen schreiben 4 bis 5 Mahnbriefe, bevor sie die Angelegenheit einem Anwalt übergeben.

Die folgenden Vorschläge für den Aufbau von Mahnungen sind allgemein gehalten. Auch für den Ton in Mahnungen gibt es keine generellen Regeln. Er hängt sehr von der Beziehung zwischen den Geschäftspartnern ab.

Was sollte die Zahlungserinnerung enthalten?

- Bezeichnung der gelieferten Ware oder der Dienstleistung
- Dank für Bestellung oder Kauf
- Freundliche Erinnerung mit Datum der Rechnung

Die 1. Mahnung sollte enthalten:

- (In der Betreffzeile) die Bezeichnung der gelieferten Ware oder der Dienstleistung
- Dank für Bestellung oder für Kauf
- Datum der Zahlungserinnerung, Datum der Rechnung, Fälligkeitstermin
- Freundliche, aber bestimmte Aufforderung zur Zahlung (die Bestimmtheit der Formulierungen sollte noch steigerungsfähig sein)
- Termin, bis zu dem das Geld eintreffen oder dem Konto gutgeschrieben sein soll

Die weiteren Mahnungen sollten enthalten:

- (In der Betreffzeile) 2. (usw.) Mahnung
- Datum der letzten Mahnung oder Daten aller Mahnungen, Datum der Rechnung, Fälligkeitstermin
- Bestimmte und zugleich sachliche Aufforderung zur Zahlung
- Hinweis auf Beantragung des Mahnbescheides, auf den Gerichtsweg oder auf die Rechtsabteilung
- Termin, bis zu dem das Geld eintreffen oder dem Konto gutgeschrieben sein soll

Vermeiden Sie moralisierende Vorwürfe. Sagen Sie klipp und klar, was passiert, wenn der Kunde nicht zahlt. Dann können Sie auch auf Formulierungen verzichten wie: «Wir sehen uns gezwungen ...» oder «... zwingen Sie uns, gerichtliche Schritte einzuleiten».

Briefkopf (Form B nach DIN 676)

*Feld für Postanschrift des
Absenders*

Klaus Kaiser OHG
Herrn Kaiser
Hammurabiring 35
92369 Sengenthal

Ihr Zeichen:
Ihre Nachricht vom:
Unser Zeichen: Schu-Hö
Unsere Nachricht vom: 2006-01-09

Bearbeiter: Herr Schuster
Telefon: 09181 2638-2
Telefax: 09181 2638-5
E-Mail: Jan.Schuster@Buerowelt.de

Datum: 2006-02-12

**Lieferung 5 Bürostühle «Komfort»
vom 08.01.2006**

Sehr geehrter Herr Kaiser,

wir haben Ihnen unsere Bürostühle «Komfort» gerne geliefert, weil wir sicher sind, dass Ihre Mitarbeiter darauf gut sitzen und deshalb zufrieden sein werden.

Ebenso gerne würden wir nun die Begleichung der noch offenen Rechnung vom 09.01.2006 über 1385,00 EUR inkl. MwSt. sehen. Dürfen wir Sie freundlich daran erinnern? Oder sind Sie vielleicht mit der gelieferten Ware unzufrieden? Dann ist unsere Frau Martin (Tel. -319) gerne zu einem Gespräch mit Ihnen bereit.

Mit freundlichen Grüßen

Briefkopf (Form B nach DIN 676)

*Feld für Postanschrift des
Absenders*

Ihr Zeichen:
Ihre Nachricht vom:
Unser Zeichen: ka

Frau
Petra Schliefen
Merkurallee 75
31029 Banteln

Bearbeiter: Frau Kalb
Telefon: 05121 6655-4
Telefax: 05121 6655-3
E-Mail: Ilona.Kalb@Fahrrad-Reiss.de

Datum: 28.03.2006

Mahnung

Sehr geehrte Frau Schliefen,

das Trekkingrad «Stadt & Land» haben Sie am 29.12.2005 von uns pünktlich erhalten. In den vergangenen Monaten haben wir Sie bereits mehrfach an die Begleichung der Rechnung vom 30.12.2005 erinnert, die bis zum 15.01.2006 zahlbar war. Seither befinden Sie sich in Zahlungsverzug.

Sie werden verstehen, dass auch unsere Geduld einmal am Ende ist. Sollte der Betrag von 598,00 EUR inkl. MwSt. nicht bis zum 24.04.2006 bei uns eintreffen, werden wir den Rechtsweg gehen.

Mit freundlichen Grüßen

4.18. Bestätigung des Zahlungseingangs

Die Bestätigung von Zahlungseingängen ist in besonderen Fällen erforderlich – zum Beispiel, wenn der Kunde ausdrücklich darum bittet oder wenn wegen gleich lautender Beträge Missverständnisse entstehen könnten.

Was sollte die Zahlungsbestätigung enthalten?

- Betrag, der gezahlt wurde,
- Datum der Zahlung und Rechnungsnummer,
- Zahlungsart (zum Beispiel Überweisung oder Scheck),
- Anlass für die Zahlung (Auftrag, Kaufvertrag, Aufforderung),
- Bestätigung, dass der Betrag vollständig gezahlt wurde.

Briefkopf (Form B nach DIN 676)

Feld für Postanschrift des Absenders

Herrn
Carsten Labode
Mercatorstraße 129
49408 Lingen

Ihr Zeichen, Ihre Nachricht vom	Unser Zeichen, unsere Nachricht vom	Telefon, Name	Datum
		05461 439- 61 Peter Kurz	15.03.2006

Auftrag Nr. 21/79 vom 15.02.2006
Unsere Rechnung Nr. 1305 vom 04.03.2006

Sehr geehrter Herr Labode,

Sie hatten im Telefongespräch am 10.03.2006 um eine Zahlungsbestätigung gebeten.

Diesem Wunsch kommen wir selbstverständlich gern nach:

Mit Überweisung vom 04.03.2006 erhielten wir 1.357 EUR.
Dieser Beitrag enthält 177 EUR Mehrwertsteuer.

Mit freundlichen Grüßen

Briefkopf (Form B nach DIN 676)

*Feld für Postanschrift des
Absenders*

Ihr Zeichen: R./kj
Ihre Nachricht vom: 20.05.2006
Unser Zeichen: Pa-Ri

Geschwister Sager KG
Frau Kathrin Roloff
Industriestraße 34
88339 Bad Waldsee

Bearbeiter: Frau Sabine Paulsen
Telefon: 089 4865-376
Telefax: 089 4865-300

Datum: 03.06.2006

Zahlungsbestätigung
Ihr Schreiben vom 20.05.2006

Sehr geehrte Frau Roloff,

durch Ihre Überweisung von 130,00 EUR am 18.05.2006 haben Sie unsere Forderung aus der Rechnung A/321 vom 12.05.2006 für 20 gelieferte Glasbildträger 13 × 18 cm vollständig beglichen.

Mit freundlichen Grüßen

4.19. Briefe an Bewerber

Absagen an Bewerber

Es ist sicher nicht angenehm, einem Bewerber, der sich Mühe mit der Zusammenstellung seiner Unterlagen gemacht hat, eine Absage zu erteilen. Manche Unternehmen drücken sich deshalb um diese unangenehme Aufgabe. Sie antworten entweder gar nicht oder schicken allen Bewerbern das gleiche fotokopierte Schreiben.

Oft steht darin der Standardsatz: «Wir bedauern, Ihnen heute absagen zu müssen, und wünschen Ihnen für den weiteren Lebensweg alles Gute.» Kein Verständnis, kein bisschen Ermunterung, keine persönlichen Absagegründe.

Sicher wäre es zu viel Aufwand, 200 oder mehr Bewerbern individuelle Absagen zu schicken. Im Computer können Sie aber einige Absagebriefe mit verschiedenen Informationen einfach formulieren, in die Sie alle individuellen Daten nachträglich einsetzen. Hier einige Beispiele für den Inhalt dieser Briefe:

Möglichkeit 1

- Dank für die ausführliche/übersichtliche/ansprechende Bewerbung.
- Hinweis auf die vielen Bewerbungen, die auf die Stellenanzeige eingegangen sind.
- Grund für die lange Bearbeitungszeit: Die Auswahl war wegen der gleichen Qualifikation der Bewerber schwierig.
- Mitteilung an den Bewerber, dass er zwar in die engere Wahl gekommen ist, aber die Wahl schließlich auf einen anderen fiel.
- Unterlagen mit diesem Brief zurück.
- Ermutigung: Sicher wird der Bewerber bald eine Stelle finden.

Möglichkeit 2

- Dank für die ausführliche/übersichtliche/ansprechende Bewerbung.
- Mitteilung an den Bewerber, dass er den Anforderungen der ausgeschriebenen Stelle voll entsprach, aber seine Gehaltsvorstellungen über den Etat für diese Stelle hinausgehen.

– Ermutigung: Bestimmt wird eine Bewerbung bei einem größeren Unternehmen erfolgreich sein.

– Unterlagen mit diesem Brief zurück.

Möglichkeit 3

– Dank für die ausführliche/übersichtliche/ansprechende Bewerbung.

– Erklärung, dass es mehrere Interessenten mit hoher Qualifikation gab, einer von ihnen jedoch bereits über einschlägige Erfahrungen im ausgeschriebenen Arbeitsbereich verfügt.

– Wertschätzung zeigen: Sie hätten den Bewerber gerne kennengelernt, aber die Stelle kann leider nur einmal besetzt werden.

– Bitte um Verständnis.

– Unterlagen mit diesem Brief zurück.

– Erfolg wünschen.

Briefkopf (Form B nach DIN 676)

*Feld für Postanschrift des
Absenders*

Ihr Zeichen:

Ihre Nachricht vom: 2006-05-30

Herrn
Günther Denkern
Hellweg 28
85095 Denkendorf

Unser Zeichen: bi-so

Telefon: 08421 3542-415

Telefax: 08421 3542-411

Datum: 2006-06-24

Ihre Bewerbung als Operator vom 30.05.2006

Sehr geehrter Herr Denkern,

vielen Dank für Ihre ansprechende Bewerbung.

Ihre Qualifikation und Berufserfahrung hat uns so überzeugt, dass Sie als einer der aussichtsreichsten Bewerber in die engere Wahl für ein Vorstellungsgespräch gekommen sind.

Dass wir dennoch inzwischen einem Mitbewerber den Vorzug gegeben haben, liegt am Gehaltsgefüge unseres Unternehmens: Ihre Einkommensvorstellungen überschreiten deutlich den für diese Stelle vorgesehenen Etat. Der Abstand zu unseren Möglichkeiten ist so groß, dass wir auch in einem Gespräch mit Ihnen keine Einigung gefunden hätten.

Haben Sie deshalb bitte Verständnis für unsere Entscheidung.
Gewiss werden Sie in einem größeren Unternehmen bald eine Stelle finden,
in der Sie auch Ihre finanziellen Vorstellungen verwirklichen können.

Mit freundlichen Grüßen

Einladungen an Bewerber

Die Aufgabe, Einladungen an Bewerber zu schreiben, ist natürlich leichter und angenehmer als das Formulieren von Absagen.

Was sollte der Einladungsbrief an den Bewerber enthalten?

– In der Betreffzeile nehmen Sie Bezug auf die Bewerbung und nennen das Datum der Bewerbung.

– Im Fließtext bedanken Sie sich zunächst für die Bewerbung.

– Teilen Sie dem Bewerber mit, dass er in die engere Auswahl gekommen ist.

– Nennen Sie den Anlass für die Einladung: Vorstellungsgespräch, Fachtest, psychologischer Test oder anderes.

– Geben Sie den Ort an, an dem das Gespräch oder der Test stattfindet (Gebäude, Etage, Raum).

– Schlagen Sie einen Termin vor mit Bitte um Gegenvorschlag und nennen Sie einen Ansprechpartner oder setzen Sie einen festen Termin.

– Thematisieren Sie die Übernahme der Fahrtkosten: Anreise mit Pkw oder öffentlichen Verkehrsmitteln? Höhe der Vergütung?

– Thematisieren Sie die Übernahme der Unterbringungskosten: Hotel selbst reservieren oder durch das Unternehmen reservieren lassen? Höhe der Vergütung?

– Wünschen Sie eine gute Anreise.

– Gruß

Unter Umständen zusätzlich mitschicken:

– Informationsmaterial (Unternehmen, Produkte, Marktanalysen),

– Hinweise zur Anreise (eventuell Anfahrtsskizze), Verbindungen, Parkmöglichkeit,

– Personalbogen oder Bewerberfragebogen mit der Bitte, ihn auszufüllen und zurückzusenden.

Briefkopf (Form B nach DIN 676)

*Feld für Postanschrift des
Absenders*

Frau
Sabine Ofenkoede
Karlstraße 67
24107 Ottendorf

Ihr Zeichen:
Ihre Nachricht vom:
Unser Zeichen: Kä-Bor
Unsere Nachricht vom:

Name: Herr Kästner
Telefon: 0511 8765-433
Telefax: 0511 8765-430
E-Mail: Personal@Voss.com

Datum: 30.05.2006

Ihre Bewerbung vom 20.05.2006 um die Stelle als Pressereferentin

Sehr geehrte Frau Ofenkoede,

herzlichen Dank für Ihre ausführliche Bewerbung. Ihre Zeugnisse und Unterlagen haben einen so guten Eindruck gemacht, dass wir Sie unter vielen Mitbewerbern für ein Vorstellungsgespräch ausgewählt haben.

In diesem Gespräch, bei dem auch ein Mitglied der Geschäftsleitung anwesend sein wird, möchten wir Sie gerne mit unserem Unternehmen bekannt machen und mit Ihnen über Ihre Bewerbung sprechen.

Als Termin schlagen wir den 17.06.2006, 10:30 Uhr vor. Wenn Ihnen dieser Tag nicht zusagt, vereinbaren Sie bitte mit Frau Schneider (Telefon: -253) möglichst schnell einen anderen Termin.

Es ist wegen der langen Anfahrt sicher besser, wenn Sie am Vortag anreisen. Frau Schneider wird Ihnen gerne in einem Hotel ein Zimmer reservieren. Selbstverständlich sind Sie unser Gast – für die Erstattung der Reisekosten senden Sie uns bitte später das beiliegende Formblatt zu.

Wir freuen uns auf Ihren Besuch und wünschen Ihnen eine angenehme Anreise.

Mit freundlichen Grüßen

Anlage
Formblatt Reisekostenabrechnung

Briefkopf (Form B nach DIN 676)

*Feld für Postanschrift des
Absenders*

Ihr Zeichen:
Ihre Nachricht vom:
Unser Zeichen: Hei-May

Herrn
Ralf Felden
Henkenheide 45
55494 Wahlbach

Telefon: 0211 3654-212
Telefax: 0211 3654-210
E-Mail: Personal@Textilien-Kunze.de

Datum: 20.02.2006

Ihre Bewerbung vom 10.02.2006 als Verkaufsrepräsentant

Sehr geehrter Herr Felden,

wir danken Ihnen für Ihre Bewerbung. Ihre Qualifikation entspricht genau unseren Erwartungen. Deshalb sind Sie unter sehr vielen Bewerbern in die engere Wahl gekommen.

Damit wir in der nun bevorstehenden Endrunde alle Bewerber möglichst objektiv beurteilen können, laden wir Sie zu einem Test und zu einem individuellen Bewerbungsgespräch ein. Kommen Sie bitte am 15.03.2006 in unsere Hauptverwaltung:

Hansahaus, Gertrudisstraße 10, 79400 Kandern

Der Test beginnt um 10:15 Uhr im Raum 103 in der 3. Etage. Bitte bringen Sie alle wichtigen Unterlagen, die Zeugnisoriginale und Ihren Personalausweis mit.

Die Reisekosten erstatten wir Ihnen entsprechend den Kosten für öffentliche Verkehrsmittel. Für den Fall, dass Sie bereits am Vorabend kommen möchten, werden wir im Hotel Stern, Felsenstraße 30, ein Zimmer reservieren. Rufen Sie bitte deswegen in den nächsten Tagen Frau Klee unter der Durchwahl -143 an.

Wir freuen uns auf Ihren Besuch und wünschen Ihnen schon jetzt viel Erfolg.

Mit freundlichen Grüßen

4.20. Das Zeugnis

Zeugnisarten

Jeder Arbeitnehmer kann nach den gesetzlichen Bestimmungen bei Beendigung eines dauernden Beschäftigungsverhältnisses von seinem Arbeitgeber ein schriftliches Zeugnis verlangen.

Es gibt – je nach Anlass und Bedarf – verschiedene Zeugnisarten:

1. Einfaches Zeugnis:

– Angaben zur Person (Vorname, Name, Geburtsdatum und Geburtsort, Wohnort)

– Art der Beschäftigung

– Dauer der Beschäftigung

Das einfache Zeugnis enthält keine Beurteilung.

2. Qualifiziertes Zeugnis:

– Angaben zur Person (Vorname, Name, Geburtsdatum und Geburtsort, Wohnort)

– Art der Beschäftigung

– Dauer der Beschäftigung

– Leistungs- und Verhaltensbeurteilung:

– Beurteilung des Fachwissens

– Beurteilung der Arbeitsbereitschaft, Bereitschaft zur Weiterbildung

– Beurteilung der Kooperation mit Kollegen und Vorgesetzten

– Wünsche für die Zukunft oder anderer Schlusssatz

Anspruch auf ein Zeugnis hat der Arbeitnehmer, wenn das Arbeitsverhältnis endet. In vielen Fällen wird das Zeugnis jedoch auf Verlangen des Arbeitnehmers vorzeitig ausgehändigt, damit er sich um eine neue Stelle bewerben kann, oder er erhält ein Zwischenzeugnis.

Abstufung der Beurteilung

Wenig einfallsreich und häufig der individuellen Leistung eines Arbeitnehmers nicht gerecht werdend ist die Abstufung mit Schulnoten: sehr gut – gut – befriedigend / zufriedenstellend – ausreichend. Für diese Wörter lassen sich andere, einprägsamere ohne große Mühe finden, die zugleich dem modernen Anspruch an ein Zeugnis genügen, nicht zu pauschal zu urteilen, den beurteilten Mitarbeiter nicht »in eine Schublade zu stecken«. Zum Beispiel für sehr gut: hervorragend, vortrefflich, außerordentlich, überdurchschnittlich, vorzüglich, vorbildlich, beispielhaft.

Wenn Sie diese Bewertungen noch abstufen möchten, ergänzen Sie sie durch Ausdrücke wie: stets, immer, ohne Ausnahme, jederzeit, meistens, in der Regel, häufig, fast immer, sehr, besonders, gleichmäßig.

Wahrheit und Wohlwollen

Das Zeugnis muss wahr sein – das Zeugnis muss wohlwollend sein. In der Erfüllung dieser beiden Forderungen liegt oft ein Konflikt: Wie kann man wahrheitsgemäß über ein Fehlverhalten Zeugnis ablegen und sich dabei wohlwollend ausdrücken? Die beste Lösung des Problems ist die, dass man neben den positiven Aussagen die negativen Bemerkungen nicht ausspart. Sie können durchaus sagen, dass ein Mitarbeiter auf einem Arbeitsgebiet Schwierigkeiten hat, auf anderen aber dafür besondere Leistungen bringt. Eine andere Möglichkeit ist, bestimmte Leistungen oder Eigenschaften eines Mitarbeiters stärker hervorzuheben als andere, mit denen Sie weniger zufrieden waren.

Immer wieder hört und liest man davon, dass die Arbeitgeber sich mit versteckten Formulierungen – einer Art Geheimsprache – über die Leistungen eines Arbeitnehmers verständigen. Tatsächlich gibt es von den Schulnoten abgeleitete Kataloge von Zufriedenheitsaussagen über Mitarbeiter, die man als Arbeitgeber auf jeden Fall kennen sollte. Ansonsten kann es leicht passieren, dass ein Zeugnis in bester Absicht geschrieben wird, es durch die Wahl einer bestimmten Formulierung jedoch von anderen Arbeitgebern als negativ verstanden wird.

Ausgesprochen positiv werden die Leistungen eines Mitarbeiters / einer Mitarbeiterin bewertet mit Formulierungen, die verstärkende Ausdrücke wie hervorragend, ausgezeichnet, überdurchschnittlich, äußerst oder sehr enthalten:

- Herr/Frau X besitzt hervorragendes Fachwissen.
- Herr/Frau X hatte ausgezeichnete Ideen.
- Selbst schwierigste Aufgaben löste Herr/Frau X äußerst sicher.
- Wir haben Herrn/Frau X als eine/n ausdauernde/n und überdurchschnittlich belastbare/n Mitarbeiter/-in kennengelernt.
- Herr/Frau X arbeitete stets sehr zügig und exakt.

Als positive Beurteilung der Leistung werden Formulierungen gewertet, die zwar positive Eigenschaftswörter enthalten, ohne dass diese jedoch nochmals (z.B. durch sehr oder äußerst) gesteigert worden wären:

- Herr/Frau X verfügt über ein abgesichertes, erprobtes Fachwissen.
- Herr/Frau X hatte oft gute Ideen.
- Herr/Frau X löste auch schwierige Aufgaben.
- Wir haben Herrn/Frau X als eine/n ausdauernde/n und belastbare/n Mitarbeiter/-in kennengelernt.
- Herr/Frau X arbeitete zügig und exakt.

Entsprach der Mitarbeiter / die Mitarbeiterin im Allgemeinen den Anforderungen, ohne einen durchgehend positiven Eindruck hinterlassen zu haben, zeigt sich dies im Arbeitszeugnis meist am Fehlen eindeutig lobender Eigenschaftswörter wie etwa gut, ausdauernd, belastbar:

- Herr/Frau X verfügt über das erforderliche Fachwissen und setzte es erfolgversprechend ein.

- Herr/Frau X gab gelegentlich eigene Anregungen.
- Herr/Frau X erfüllte die Anforderungen/war den Aufgaben gewachsen.
- Herr/Frau X war ordentlich und handelte mit Sorgfalt.
- Herr/Frau X zeigte eine zufriedenstellende Leistung.

War der Arbeitgeber nicht mit den Leistungen des Arbeitnehmers /der Arbeitnehmerin zufrieden, wird dies im Zeugnis nur angedeutet. Indirekte Kritik bringen Formulierungen zum Ausdruck, in denen nur vom Bemühen des Mitarbeiters /der Mitarbeiterin die Rede ist (nicht jedoch von dessen Gelingen) oder in denen positive Wertungen ausdrücklich mit Einschränkungen versetzt sind:

- Herr/Frau X verfügt über Fachwissen und setzte es ein.
- Wir haben Herrn/Frau X als einen Mitarbeiter / eine Mitarbeiterin kennengelernt, der seine / die ihre Aufgaben im Allgemeinen erfüllte und den normalen Aufgaben gewachsen war.
- Herr/Frau X übernahm die ihm/ihr übertragenen Aufgaben und führte sie unter Anleitung aus.

Hier ein Beispiel für ein unterdurchschnittliches Zeugnis:

Briefkopf (Form B nach DIN 676)

Feld für Postanschrift des Absenders

Zeugnis

Herr Felix Fischer, geboren am 14. August 1950, Wohnort 97505 Geldersheim, Langestraße 98, war vom 1. Juni 2005 bis zum 30. Juni 2006 als Bezirksleiter im Vertriebsaußendienst unserer Filialdirektion Bad Neustadt beschäftigt.

Herr Fischer war in dieser Zeit damit beauftragt, für den regelmäßigen Zugang einwandfreier, bestandsfähiger Versicherungsverträge in allen Versicherungssparten zu sorgen.

Außerdem gehörte es zu seinem Aufgabenbereich, eine Organisation nebenberuflicher Versicherungsvermittler aufzubauen und zu betreuen.

Herr Fischer hat diese Aufgaben erfüllt.

Sein Verhalten gegenüber Vorgesetzten, Kollegen und auch Kunden war zuvorkommend und einwandfrei.

Das Vertragsverhältnis wurde zum 30.06.2006 aufgehoben.

Wir wünschen Herrn Fischer für die Zukunft alles Gute.

Karlstadt, 30.06.2006

Woraus lässt sich ablesen, dass dieses Zeugnis unterdurchschnittliche Leistungen dokumentiert? Dazu darf man nicht einzelne Formulierungen isoliert bewerten, sondern muss das Zeugnis als Ganzes sehen. Als Erstes fällt auf, dass es sehr kurz ist und nur die allernötigsten Angaben enthält: Im ersten Absatz stehen die Daten und der Wohnort, in den beiden nächsten Absätzen in knappen Worten zwei Tätigkeitsbereiche. Sicher hätte man hier mehr berichten können.

Im vierten Absatz folgt in der denkbar kürzesten Form die Bemerkung, dass Herr Fischer diese Aufgaben erfüllt hat – nicht wie und nicht mit welchem Erfolg. Das lässt darauf schließen, dass Herr Fischer so gut wie keine Verträge abgeschlossen hat.

Der nächste Absatz bestätigt diese Vermutung: Zunächst war Herr Fischer zu Vorgesetzten und Kollegen zuvorkommend und hat sich ihnen gegenüber einwandfrei verhalten. Dann, erst an dritter Stelle, folgen die Kunden.

Das Vertragsverhältnis wurde aufgehoben: Dahinter kann sich alles verbergen. Wer hat den Vertrag wohl beendet – Herr Fischer oder die Versicherung?

Der Schlusssatz lässt ebenfalls auf mangelhafte Leistungen schließen:

Bei dieser Versicherung konnte Herr Fischer nicht überzeugen, und deshalb wünscht man ihm für die Zukunft (nicht für die nächste Stelle oder für die berufliche Zukunft!) alles Gute. Herr Fischer wird es brauchen.

Im Gegensatz dazu stehen die beiden folgenden Zeugnisse:

Briefkopf (Form B nach DIN 676)

Feld für Postanschrift des Absenders

Zeugnis

Frau Hannelore Winkler, geboren am 19.04.1956 in Marlen, war vom 01.01.2003 bis 31.03.2006 in unserem Unternehmen tätig.

Nach einer Intensivschulung von 6 Wochen konnten wir Frau Winkler als Repräsentantin im Außendienst einsetzen. Hier zeigte sie schon nach sehr kurzer Zeit ein außerordentliches Talent, auf Menschen zuzugehen und unsere Produkte überzeugend und erfolgreich zu präsentieren.

Ihre große Sachkenntnis machte sie zu einer kompetenten Ansprechpartnerin für Kunden und Kollegen. Schon nach einem Jahr, am 10.01.2004, übertrugen wir Frau Winkler die Leitung des Bezirks Offenburg. Hier zeigte sie sich in der Führung der rund 20 Mitarbeiter genauso erfolgreich wie in der Erfüllung der Umsatzziele und der Gewinnung neuer Kunden: Frau Winkler hat bei der notwendigen Umstrukturierung im Bezirk Offenburg hervorragende organisatorische Fähigkeiten bewiesen.

Frau Winkler verlässt uns auf eigenen Wunsch. Wir bedauern diesen Entschluss sehr. Für den weiteren Berufsweg wünschen wir ihr viel Erfolg.

Freiburg, 01.04.2006

Briefkopf (Form B nach DIN 676)

Feld für Postanschrift des Absenders

Zeugnis

Herr Walter Schmölder,
geboren am 13. Juni 1955 in Mosbach,
hat bei uns seine Tätigkeit am 1. Oktober 1990 als Pförtner begonnen.

Herr Schmölder war im Werk III, Tor Altendorfer Straße, eingesetzt. Neben der üblichen Torüberwachung und den damit verbundenen Kontrollaufgaben oblag ihm die Abwicklung der Zeiterfassung unserer Beschäftigten mit der Personalabteilung.

Auf seinen Wunsch haben wir Herrn Schmölder ab Juli 1994 die Stelle als Materialverwalter für den Getriebebau im Werk II, Rummelsberg, übertragen. Die Schwerpunkte seiner Tätigkeit waren

- die Materialannahme, das Prüfen der Lieferungen und das Einsortieren in die Regale,
- das Führen der Materialkartei über Terminal sowie das wöchentliche Abstimmen der Bestände,
- die Materialausgabe gegen Materialschein an 160 Beschäftigte bei einem Sortiment von etwa 1400 Teilen und ca. 80 Anforderungsscheinen pro Tag.

Im Rahmen unseres betrieblichen Fortbildungsprogramms besuchte Herr Schmölder einen jeweils zweitägigen Lehrgang über Grundlagen der Datenverarbeitung und das Bedienen des Terminals.

Seine Aufgaben nahm Herr Schmölder stets gewissenhaft wahr. Wir schätzten ihn als tüchtigen und überdurchschnittlich einsatzbereiten Mitarbeiter. Seine Zuverlässigkeit und Vertrauenswürdigkeit als wichtige Anforderungen bei der Materialverwaltung stellte Herr Schmölder ebenso unter Beweis wie Umsicht, Fleiß und eine zügige Arbeitsweise. Sowohl gegenüber Lieferanten und Vorgesetzten als auch im Kollegenkreis verhielt er sich immer höflich und hilfsbereit.

Am 30. Juni 2006 scheidet Herr Schmölder auf eigenen Wunsch aus unserem Unternehmen aus. Wir bedauern seinen Entschluss, danken ihm für die jederzeit pflichtbewusste Mitarbeit und wünschen ihm für die Zukunft alles Gute.

Großburghausen, 1. Juli 2006

4.21. Das Protokoll

Zweck eines Protokolls

1. Das Protokoll sichert Informationen: Besprechungsergebnisse werden festgehalten.

2. Das Protokoll informiert: Nichtteilnehmer können sich über die Ergebnisse informieren und den Verhandlungsverlauf nachvollziehen.

3. Das Protokoll entlastet das Gedächtnis und schafft Klarheit: Teilnehmer können später bei Differenzen oder ungenauer Erinnerung den Verhandlungsverlauf nachlesen.

4. Das Protokoll gibt Anweisungen: Es hält genau fest, wer was bis wann zu tun hat.

5. Das Protokoll hilft kontrollieren: Es kann ohne Mühe geprüft werden, ob die Anweisungen eingehalten worden sind.

6. Das Protokoll beweist: Alle Beschlüsse, in bestimmten Protokollarten auch alle Äußerungen der Teilnehmer sind nachweisbar festgehalten.

Anforderungen an das Protokoll

Das Protokoll muss bestimmten Anforderungen genügen, um die o. g. Zwecke zu erfüllen:

- Es muss vollständig und unmissverständlich sein.
- Inhalt und Sprache sollen neutral sein.
- Es muss verständlich sein.
- Es muss übersichtlich und gut gegliedert sein.
- Der Textumfang muss der Besprechung angemessen sein.
- Es muss allgemein anerkannt werden und als Beweis gelten können.

Protokollarten

Die Anforderungen an ein Protokoll sind demnach sehr unterschiedlich.

Einmal sind nur die Beschlüsse wichtig, ein anderes Mal der ganze Gesprächsverlauf und ein drittes Mal jede, auch die kleinste Bemerkung eines Teilnehmers. Deshalb haben sich im Laufe der Zeit verschiedene Protokollarten herausgebildet. Hier eine Übersicht über die Anforderungen der verschiedenen Protokollarten:

Anforderung	Protokollart
Man braucht später nur die Ergebnisse der Besprechung: Anweisungen, Aufgaben und Beschlüsse.	Beschluss- bzw. Ergebnisprotokoll: Protokollkopf, Tagesordnungspunkte, Beschlüsse
Es soll später nachzulesen sein, wie die Beschlüsse im Wesentlichen zustande gekommen sind.	Kurz- bzw. Stichwortprotokoll: Protokollkopf, Tagesordnungspunkte, Namen der wichtigsten Redner, Redebeiträge in Stichworten; Beschlüsse meist wörtlich

Der ganze Verlauf der Besprechung mit den Beschlüssen soll festgehalten werden.	Verlaufsprotokoll: Protokollkopf, Tagesordnungspunkte, alle Redebeiträge mit Namen der Redner sinngemäß zusammengefasst wiedergeben; die Beschlüsse werden auch protokolliert.
Alle Redebeiträge und alle Bemerkungen sollen im vollen Wortlaut festgehalten werden.	Wörtliches Protokoll: Protokollkopf, Tagesordnungspunkte, jedes Wort wird protokolliert.
Das Protokoll ist nicht sehr wichtig. Während der Besprechung ist kein offizieller Protokollant anwesend, alle Teilnehmer wollen sich voll auf die Besprechung konzentrieren. Keine Beweiskraft erforderlich.	Gedächtnisprotokoll: Protokollkopf, Tagesordnungspunkte, die wichtigsten Beschlüsse in Stichworten

Protokollkopf

Allen Protokollarten gemeinsam ist der informative und übersichtliche Protokollkopf. Hier stehen die wichtigen Angaben über Ort und Zeit der Besprechung, Thema, Teilnehmer und einiges mehr. Im Einzelnen:

Was?

- Besprechungsthema oder Hauptgesprächspunkt
- Tagesordnung

Wer?

- Bezeichnung der Gruppe oder
- Bezeichnung der Versammlung
- Teilnehmerliste: anwesend – nicht anwesend, nur zu bestimmten Tagesordnungspunkten oder in Vertretung anwesend
- Verteiler (Wer bekommt ein Exemplar des Protokolls? Wer bekommt Ausschnitte in Kopie?)
- Name des Protokollanten

Wann?

- Datum
- Uhrzeit (von – bis)
- Datum der Protokollerstellung
- Datum und Uhrzeit der nächsten Sitzung

Wo?

- Ort

- Gebäude
- Raum

Im Folgenden finden Sie zwei Beispiele für die Gestaltung eines Protokollkopfes.

Anmerkung: Das Datum der Erstellung des Protokolls kann an das Ende gesetzt werden.

<p>16.06.2006</p> <p>Protokollant: Gert Brauchten</p> <p>Protokoll der Abteilungsleiterbesprechung</p> <p>Betr. : monatliche Abteilungsleiterbesprechung</p> <p>am 16.06.2006, 10:30 Uhr Besprechungszimmer II, Zi. 218</p> <p>Teilnehmer(innen): Herr Barkowitz Frau Betterfeld Herr Hansen Frau Klarendorf</p> <hr style="border-top: 1px dashed black;"/> <p>1. Fragen und Einwendungen zum letzten Protokoll 2. Allgemeine Informationen</p>	<p>Verteiler: Teilnehmer(innen)</p>
---	---

Protokoll der Abteilungsleiterbesprechung	
Datum	16.06.2006, 10:30 Uhr
Ort	Besprechungszimmer II, Zi. 218
Teilnehmer(innen)	Herr Barkowitz Frau Betterfeld Herr Hansen Frau Klarendorf
Verteiler	Teilnehmer(innen)
Protokollant	Gert Brauchten

TOP 1 Fragen und Einwendungen zum letzten Protokoll
TOP 2 Allgemeine Informationen

Sprache des Protokolls

Schreiben Sie Protokolle stets in der Gegenwartsform:

Nicht: Frau Gilles sagte, die Mitarbeiter hätten keine Pausen gehabt.

Sondern: Frau Gilles sagt, die Mitarbeiter hätten keine Pausen gehabt.

Die Gegenwartsform unterstreicht die Genauigkeit und Richtigkeit des Protokolls: Es wird mitgeschrieben, während die Teilnehmer sprechen.

Im Protokoll verwendet man die Möglichkeitsform (den Konjunktiv): In Protokollen gibt der Schreiber nur wieder, was in der Besprechung gesagt worden ist. Deshalb muss die Sprache neutral sein. Es darf keine Unklarheit darüber entstehen, wessen Meinung hier wiedergegeben wird. Dies ist der Grund, warum man im Protokoll nicht die Wirklichkeitsform (den Indikativ), sondern die Möglichkeitsform verwendet.

Ein Beispiel: In der Besprechung hat ein Teilnehmer gesagt: «Der Zustand des Fuhrparks ist unbeschreiblich. Die meisten Mitarbeiter im Fahrdienst lassen ihre Autos verkommen!»

Bei der Verwendung der Wirklichkeitsform stünde dann im Protokoll:

Herr Schneider sagt, dass der Zustand des Fuhrparks unbeschreiblich ist.

Die meisten Mitarbeiter im Fahrdienst lassen ihre Autos verkommen.

Frage: Ist das nur die Meinung von Herrn Schneider oder schließt sich der Protokollant dieser Meinung an? Oder stimmt es sogar, was Herr Schneider den Mitarbeitern vorwirft? Diese Unsicherheit sollten Sie unbedingt vermeiden. Deshalb schreibt man in der Möglichkeitsform:

Herr Schneider sagt, der Zustand des Fuhrparks sei unbeschreiblich.

Die Mitarbeiter des Fahrdienstes ließen ihre Autos verkommen.

Es gibt die 1. Möglichkeitsform (Konjunktiv I) und die 2. Möglichkeitsform (Konjunktiv II). Zur Erinnerung:

Wirklichkeitsform	1. Möglichkeitsform	2. Möglichkeitsform
ich schreibe	ich schreibe	ich schriebe
er schreibt	er schreibe	er schriebe
sie sagen	sie sagen	sie sagten

Wichtig: Gleichgültig, ob in der Besprechung etwas in der Gegenwart oder in der Vergangenheit gesagt wurde – man nimmt zunächst immer die 1. Möglichkeitsform. Nur dann, wenn diese von der Wirklichkeitsform nicht zu unterscheiden ist, weicht man auf die 2. Möglichkeitsform aus.

Frau Schröder sagte, die Mitarbeiter haben sich bereits mehrfach beschwert.

Hier lässt sich nicht erkennen, ob haben Möglichkeitsform ist oder nicht. Deshalb wählen Sie hier besser die 2. Möglichkeitsform:

Frau Schneider sagt, die Mitarbeiter hätten sich bereits mehrfach beschwert.

Wenn man auch mit der 2. Möglichkeitsform nicht mehr zurechtkommt, weil sie mit der Wirklichkeitsform identisch ist, dann dürfen Sie sich mit würde helfen. Anstatt: Herr Meister bemängelt, dass sich die Mitarbeiter in der Kantine aufhielten, schreiben Sie besser: Herr Meister bemängelt, dass sich die Mitarbeiter in der Kantine aufhalten würden.

Wenn Ihnen eine Möglichkeitsform zu altertümlich erscheint, dann dürfen Sie ebenfalls auf die Umschreibung mit würde ausweichen.

Beispiel für ein Beschlussprotokoll

Besprechung der Planungsgruppe «Korrespondenz»

Thema	Rationalisierung der Antworten an Stellenbewerber
Datum	08.01.2006, 11 Uhr
Ort	Kleiner Besprechungsraum, Zi. 3
Teilnehmer(innen)	Frau Barkowitz Herr Schulz Frau Weiß
Verteiler	Teilnehmer(innen)
Protokollantin	Frau Weiß
Datum des Protokolls	10.01.2006
Nächstes Treffen	15.01.2006

Beschluss: Frau Barkowitz trifft bis zur nächsten Besprechung am 15.01.2006 eine Vorauswahl von Briefen, die sich zur Speicherung als Formbriefe eignen. Herr Schulz prüft, ob die Briefe an Bewerber, die in der engsten Wahl sind, mit Textbausteinen erstellt werden können.

(Unterschrift)
Besprechungsleiter

(Unterschrift)
Protokollantin

10.01.2006

Beispiel für ein Verlaufsprotokoll

Besprechung der Planungsgruppe «Korrespondenz»

Thema	Rationalisierung der Antworten an Stellenbewerber
Datum	08.01.2006, 11 Uhr
Ort	Kleiner Besprechungsraum, Zi. 3
Teilnehmer(innen)	Frau Barkowitz Herr Schulz Frau Weiß
Verteiler	Teilnehmer(innen)
Protokollantin	Frau Weiß
Datum des Protokolls	10.01.2006
Nächstes Treffen	15.01.2006

Frau Barkowitz weist darauf hin, dass die ersten Bewerbungen bereits am 23.02.2006 eintrüfen und dass in der Besprechung ein Beschluss zustande kommen müsse.

Frau Weiß gibt einen Überblick über die Korrespondenz mit Bewerbern bei der letzten Ausschreibung:

[...]

Gesamtzahl der Bewerber:	342
Weitere Unterlagen wurden angefordert:	124
Zwischenbescheide:	342
Absagen:	302
Einladungen zum Test:	40
Absagen:	30
Einladungen zum Vorstellungsgespräch:	10
Einstellungen:	4
Absagen:	6

	856

Herr Schulz stellt fest, dass der größte Teil dieser Briefe – die Zwischenbescheide und die ersten Absagen – standardisiert seien. Zu klären sei, was mit den anderen Brieftexten gemacht werde.

Frau Barkowitz ist der Meinung, man könne auch in der Phase der Vorauswahl Standardtexte versenden. Dies betreffe alle Einladungen zum Test

und die anschließenden Absagen. Nur in der Endphase solle individuell formuliert werden.

Herr Schulz fasst zusammen, dass damit weitere 80 individuelle Briefe gespart würden.

Beschluss: Frau Barkowitz trifft bis zur nächsten Besprechung am 15.01.2006 eine Vorauswahl von Briefen, die sich zur Speicherung als Formbriefe eignen. Herr Schulz prüft, ob die Briefe an Bewerber, die in der engsten Wahl sind, mit Textbausteinen erstellt werden können.

(Unterschrift)
Besprechungsleiter

(Unterschrift)
Protokollantin

10.01.2006

4.22. Der Werbebrief

Die folgenden Hinweise zum Werbebrief können keinen Fachmann und kein Lehrbuch ersetzen. Sie helfen Ihnen jedoch bei der ersten Konzeption eines Werbebriefes und geben Tipps, wie man Fehler vermeidet.

Anrede

Wenn Sie den Namen des Empfängers kennen, sollten Sie ihn in der Anrede nennen. Die Anrede Sehr geehrter Kunde oder Sehr geehrte Damen und Herren sollte die Ausnahme sein, denn der Empfänger liest den Brief gleich weniger aufmerksam – haben Sie sich doch noch nicht einmal die Mühe gemacht, ihn persönlich ausfindig zu machen.

Aufbau

Der bekannteste Vorschlag für den Aufbau eines Werbebriefes heißt AIDA. Jeder Buchstabe steht für einen Begriff:

A – ATTENTION (Aufmerksamkeit)

I – INTEREST (Interesse)

D – DESIRE OF POSSESSION (Besitzwunsch)

A – ACTION (Aktion)

Wem es nicht gelingt, auf Anhieb den Leser aufmerksam zu machen, der wird ihn auch kaum interessieren, seine Wünsche wecken oder ihn zu Handlungen bewegen können. Denn denken Sie daran: Alles, was der Briefempfänger zuerst sieht bzw. liest, ist wichtiger als das, was danach kommt – schließlich bleibt der erste Eindruck bei ihm hängen.

Der erste Teil (A) des Briefes soll also die Aufmerksamkeit des Lesers wecken. Das kann zum Beispiel mit einer interessanten Briefüberschrift oder mit einem geschickten Briefanfang geschehen.

Im zweiten Teil (I) sprechen Sie das Interesse des Lesers an: Wofür interessiert er sich, was erwartet er von Ihrem Brief? Wer hier nur von sich redet, wird kaum das Interesse des Lesers wecken.

Im dritten Teil (D) versucht der AIDA-Werbebrief, den Wunsch des Lesers zu wecken, die angebotene Ware zu besitzen, sich Informationsmaterial kommen zu lassen oder die angebotene Dienstleistung in Anspruch zu nehmen. An dieser Stelle weisen AIDA-Briefe auf die Einfachheit hin, mit der man in den Besitz gelangt, sie sprechen von der Aktualität des Angebotes und davon, warum es gerade jetzt wichtig ist zu handeln.

Im vierten Teil schließlich (A) soll der Leser etwas tun: Er muss die Bestellkarte zurückschicken, einen Kupon abschneiden und einsenden, ein kleines Rätsel lösen, anrufen oder vieles andere.

Alle Briefe, die den Empfänger auffordern, etwas Bestimmtes zu tun – rubbeln, kleben, ausschneiden, aufklappen, umschlagen, falten, eintragen, lochen, abreißen, riechen –, nennt man RIC-Briefe. RIC steht für Readerships involvement commitment: den Leser beschäftigen, in eine Tätigkeit verwickeln.

Betreffzeilen

Die «Anmacherzeile» (nichts anderes ist die Betreffzeile in einem Werbebrief) kann ein Wortspiel sein, ein Spruch, ein erster Hinweis (kein komplettes Angebot!) auf den Inhalt des Briefes. Der Text sollte nicht zu lang sein: 1 bis 2 kurze Zeilen genügen.

Datum

Das Datum macht den Brief persönlicher und aktueller. Besser als Im Februar 2006 ist 14. 02. 2006 oder 14. Februar 2006.

Fettschrift

Die Fettschrift kann in Werbebriefen einzelne Textteile hervorheben. Übertreiben sollten Sie aber nicht, sonst ist die Wirkung auf den Leser verloren.

Fragen

Der Leser eines Werbebriefes hat Fragen. Alle Aussagen, die im Werbebrief stehen, müssen Antworten auf diese Fragen des Lesers sein:

Wer schreibt mir? Kann ich das brauchen? Habe ich von dem, was man mir anbietet, einen Nutzen?

Die Entscheidung über Lesen oder Nichtlesen trifft der Briefempfänger blitzschnell, wobei er sich die Fragen nicht so deutlich stellt, wie oben angegeben. Aber die Antworten beurteilt er sehr klar. Das Wichtigste also für

den Werbebrief ist: Prüfen Sie, ob die Fragen des Lesers beantwortet sind und ob seine Interessen angesprochen werden.

Postskriptum

Postskriptum (abgekürzt PS) heißt das Nachgeschriebene. (PS schreibt man ohne Abkürzungspunkte!) Früher verwendete man ein PS, wenn man etwas Wichtiges im Brief vergessen hatte.

Das PS hat einen hohen Aufmerksamkeitswert: Oft ist es der einzige Text in einem Werbebrief, der überhaupt gelesen wird. Deshalb nutzt man das PS, um hier die wichtigsten Vorteile des Angebotes zu nennen: Hinweis auf den Preis, auf ein Glücksspiel, auf die Einfachheit des Angebotes. Gegenüber der normalen Schreibweise wird der PS-Text häufig eingerückt geschrieben:

PS: Senden Sie uns noch heute die Bestellkarte zurück. Sie erhalten dann sofort unseren Katalog.

Anstatt PS können Sie auch andere Wörter setzen, wie z.B. übrigens oder Bitte beachten Sie.

Sie/wir

Der Leser des Briefes ist wichtiger als der Schreiber. Deshalb ist es ganz selbstverständlich, dass Sie weniger von sich selbst als vom Empfänger sprechen. Das heißt: Im Brief steht öfter Sie als wir oder ich:

Nicht:

Wir schicken Ihnen ...

Wir weisen darauf hin ...

Wir haben ...

Wir sind ...

Sondern:

Sie erhalten ...

Wichtig für Sie: ...

Sie bekommen ...

Nutzen Sie ...

Stil

Für den Stil im Werbebrief gibt es keine generellen Regeln. Vermeiden Sie jedoch die typische Werbesprache. Nennen Sie in kurzen, klaren Sätzen die Vorteile Ihres Angebots für den Kunden, heben Sie hervor, wie problemlos einfach es ist, Ihr Angebot zu nutzen. Vermeiden Sie den Konjunktiv (Möglichkeitsform) und das Futur (Zukunft), wenn Sie von den Vorteilen sprechen:

Nicht:

Mit dieser Maschine könnten Sie Zeit sparen.

Der Alpha 2 wird Ihnen die Arbeit erleichtern.

Sondern:

Mit dieser Maschine sparen Sie Zeit.

Der Alpha 2 erleichtert Ihnen die Arbeit.

Unterschrift

Die Unterschrift ist sehr wichtig für den persönlichen Kontakt. Ein unterschriebener Brief ist ein persönlicher Brief. Die Unterschrift sollte

möglichst lesbar sein; ein Schnörkel, den man nicht entziffern kann, weckt Misstrauen. Und Misstrauen beim Leser zu wecken ist das Schlimmste, was bei einem Werbebrief passieren kann.

Unterstreichen

Unterstrichene Textteile – ob ganzer Satz, einzelne Wörter oder Zahlen – fallen ins Auge. Die unterstrichenen Teile sollten für den Leser möglichst positiv sein: Arbeitserleichterung, Vermeiden von Nachteilen, niedriger Preis, Anerkennung und vieles mehr wirken positiv. Ein unterstrichener Textteil sollte allein genug Aussagekraft haben; der Leser soll hier auf einen Blick alles erfahren, ohne den Rest im Satz oder Absatz lesen zu müssen.

Wortlänge

Grundsätzlich sind kurze Wörter leichter zu lesen als lange. Deshalb ist es sinnvoll, in Werbebriefen kurze Wörter zu verwenden. Selbstverständlich gibt es Ausnahmen: Fremdwörter oder unbekannte Wörter zum Beispiel. So ist Larynx schwerer zu lesen als seine deutsche Übersetzung Kehlkopf, auch wenn dieses Wort länger ist. Wichtig: Zwischen vielen kurzen Wörtern fällt ein längeres Wort auf, der Leser widmet ihm größere Aufmerksamkeit.

Briefkopf (Form B nach DIN 676)

*Feld für Postanschrift des
Absenders*

Ihr Zeichen:
Ihre Nachricht vom:
Unser Zeichen:

Schneider OHG
Herrn Matthias Hansen
Poststraße 12
87629 Füssen

Bearbeiter:
Telefon:
Telefax:
E-Mail:

Datum: 13.03.2006

Jetzt mehr Kraft für SIE,

sehr geehrter Herr Hansen,

mit einem vergrößerten und verbesserten Außendienst! Damit Ihnen ein erweitertes Angebot und die Möglichkeit zu persönlichen Beratungsgesprächen offenstehen. Und damit wir mehr Zeit für Ihre Fragen und Wünsche haben.

Ihr neuer Ansprechpartner ist Herr Lutz Klöckner. Er möchte sich in den nächsten Tagen vorstellen und Ihnen bei dieser Gelegenheit noch vor der Hannovermesse unsere neuen Energiesparradiatoren zeigen.

Wir wünschen Ihnen mit Herrn Klöckner eine erfolgreiche Saison 2006!

Mit freundlichen Grüßen

PS: Den Messesonderprospekt erhalten Sie heute schon zur Vorinformation. Herr Klöckner wird Sie dann in den nächsten Tagen wegen eines Termins anrufen.

Briefkopf (Form B nach DIN 676)

*Feld für Postanschrift des
Absenders*

Ihr Zeichen:
Ihre Nachricht vom:
Unser Zeichen:

Gebrüder Hillmann GmbH
Herrn Axel Hillmann
Osttangente 143
54533 Grandsdorf

Ihr Ansprechpartner: Herr Winkler
Telefon: 06561 386-555
Telefax: 06561 386-550
E-Mail: info@hahnenwall.de

Datum: 30.06.2006

**Alle zahlen immer mehr für ihre Büroräume.
Steigen Sie jetzt aus der Preisspirale aus,**

sehr geehrter Herr Hillmann,

und steigen Sie ein in das moderne, verkehrsgünstig gelegene Gemeinschaftsbüro Hahnenwall. Hier erfahren Sie, welche Vorteile ein gut funktionierendes Gemeinschaftsbüro hat.

Sie sind immer auf Draht:

mit den modernsten Telekommunikationsanlagen – Telefonzentrale, ISDN/DSL-Anschluss und EDV-Verkabelung.

Sie sind voll da:

Das Gemeinschaftsbüro ist immer besetzt, auch wenn Sie gerade besetzt sind: durch die Telefonzentrale und unseren Empfangs- und Informationsdienst.

Sie sind immer im Bilde:

In den vorbildlich gestalteten Empfangs-, Büro- und Konferenzräumen lässt sich vortrefflich denken, arbeiten und Besuch empfangen.

Schauen Sie doch einmal vorbei. Wann immer Sie wollen.

Mit freundlichen Grüßen

PS: Im Gemeinschaftsbüro sind Sie in einer echten Bürogemeinschaft.
Wir verstehen uns.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В условиях более плотного сотрудничества с зарубежными государствами иностранный язык становится всё более востребованным. Он используется на деловых встречах, конференциях, для официальной переписки. Будущие специалисты должны знать не только непосредственно иностранный язык, но и всю специфическую терминологию делового иностранного языка.

Профильный характер материала, на основе которого построены все тексты и задания пособия, способствует формированию и развитию у студентов словарного запаса на иностранном (немецком) языке по технической тематике; навыков чтения деловой корреспонденции с целью поиска необходимой информации, перевода деловой корреспонденции с русского языка на немецкий, составления различных видов писем для ведения деловой переписки.

Пособие способствует совершенствованию исходного уровня владения иностранным языком и достижению необходимого и достаточного уровня коммуникативной компетенции для активного применения делового иностранного языка в профессиональной деятельности студентов направления подготовки 23.03.03 «Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов» и дальнейшего самообразования.

Материал пособия готовит студентов к составлению различного рода деловой корреспонденции и документации: написанию резюме, автобиографии, официальных писем запросов, заказов, предложений, напоминаний, рекламаций, подтверждений как в традиционном бумажном, так и в электронном виде.

Образцы деловых писем максимально приближены к жизни, что обеспечит студентам способность общаться с носителями языка в подобных случаях.

Использование данного учебного пособия диктуется целями и задачами современного обучения иностранному языку, а именно – формирование навыка профессиональной готовности на иностранном языке. Оригинальный текстовый материал пособия носит профессионально-направленный характер и способствует формированию профессиональной мотивации будущего специалиста в сфере управления персоналом.

Автор надеется, что предложенное пособие окажет реальную помощь выпускникам в плане деловой коммуникации в сфере профессиональной деятельности.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

Основная литература

1. Богданов, В.В. Большой немецко-русский и русско-немецкий автомобильный словарь [Текст] / В.В. Богданов, В.С. Надеждин. – М.: Живой язык, 2010. – 512 с.
2. Варникова, О.В. Автомобили: сервис, эксплуатация [Текст]: учеб. пособие по немецкому языку / О.В. Варникова, Е.М. Каргина. – 3-е изд. испр. – Пенза: ПГУАС, 2008. – 141 с.
3. Варникова, О.В. Транспорт. Автомобили. Дороги [Текст]: учеб. пособие по немецкому и английскому языкам / О.В. Варникова, Е.М. Каргина, Т.Г. Куликова. – 3-е изд., испр. – Пенза: ПГУАС, 2008. – 106 с.
4. Варникова, О.В. Немецкий язык для студентов автомобильного профиля подготовки [Текст] / О.В. Варникова, Е.В. Комарова. – Пенза: ПГУАС, 2009. – 240 с.
5. Дормидонтов, Е.А. Новый немецко-русский автомобильный словарь [Текст] / Е.А. Дормидонтов. – М.: АБВУУ Press, 2008. – 682 с.
6. Каргина, Е.М. Безопасность дорожного движения (Straßenverkehrs-Ordnung) [Текст]: учеб. пособие по немецкому языку / Е.М. Каргина, О.В. Варникова. – Пенза: ПГУАС, 2007. – 128 с.
7. Новый немецко-русско-немецкий словарь по автотехнике Polyglossum [Текст] / под ред. И.В. Фаградянц. – 5-е изд., расшир. и перераб. – М.: Словарное издательство ЭТС (Электронные и Традиционные Словари), 2013.
8. Хайт, Ф.С. Пособие по переводу технических текстов с немецкого языка на русский [Текст]: учеб. пособие для средних специальных учебных заведений / Ф.С. Хаит. – 5-е изд., испр. – М.: Высш. шк., Издательский центр «Академия», 2001. – 159 с.
9. Янеке, Б. Транспортный словарь (немецко-русский и русско-немецкий) [Текст] / Б. Янеке, И. Клемм. – М.: Руссо. 2004. – 872 с.

Дополнительная литература

1. Болдинова, М.П. Пособие по немецкому языку для технических вузов. Deutsch für technische Schulen [Текст] / М.П. Болдинова. – М.: Высшая школа, 1970. – 163 с.
2. Бродская, Б.А. Техническая хрестоматия на немецком языке [Текст] / Б.А. Бродская, Л.С. Журина, О.А. Ратманова. – М., 1951.
3. Герман, Б.Г. Как читать по-немецки математические, химические и другие формулы, символы, сокращения [Текст] / Б.Г. Герман. – М.: Наука, 1970. – 57 с.

4. Гофман, Е.А. Пособие по немецкому языку для автомобильно-дорожных и автомеханических вузов [Текст] / Е.А. Гофман. – М.: Высшая школа, 1971. – 128 с.
5. Дубнова-Кольварская, Е.Н. Учитесь читать литературу по специальности [Текст]: пособие по немецкому языку для технических вузов / Е.Н. Дубнова-Кольварская, Р.И. Котова. – М.: Высшая школа, 1991. – 127 с.
6. Лебедев, В.Б. Учитесь говорить кратко и точно [Текст]: пособие по немецкому языку / В.Б. Лебедев. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: Высшая школа, 2001. – 271 с.
7. Ломакина, Н.Н. Автомобилестроение в Германии [Текст]: учеб. пособие по немецкому языку для автотранспортных специальностей / Н.Н. Ломакина. – Оренбург, 1999.
8. Макаренко, Е.М. Пособие по немецкому языку для транспортных техникумов [Текст]: учеб. пособие / Е.М. Макаренко. – М.: Высш. Шк., 1983. – 80 с.
9. Суслов, И.Н. Немецкое словообразование в моделях и заданиях [Текст]: учеб.-метод. пособие по немецкому языку для студентов технического вуза / И.Н. Суслов, П.И. Фролова. – Омск: СибАДИ, 2010. – 80 с.
10. Щербакова, К.Е. Пособие по немецкому языку для автомобильно-дорожных вузов [Текст] / К.А. Щербакова, Г.Н. Кучкина, Н.А. Сударикова. – М.: Высшая школа, 1972 – 155 с.
11. Badziong, H.-J. Beruf und Sprache [Text] / H.-J. Badziong, K.-D. Büntig. – Hannover: Schroedel Schulbuchverlag GmbH, 1987.
12. Bünting, K.D. Grammatik auf einen Blick [Text] / K.D. Büntig, D. Ader. – Schweiz: Isis Verlagsgesellschaft AG Chur, 1991.
13. Bünting, K.D. Einführung in die Syntax: Studienbuch [Text] / K.D. Bünting, H. Bergenholtz. – Frankfurt am Main, 1989.
14. Bünting, K.D. Grammatiklexikon [Text] / K.D. Bünting, W. Eichler. – Frankfurt am Main: Scriptor Verlag GmbH und Co., 1989.
15. Hölz, H. Antriebstechnik: Verbrennungsmotoren, Elektroantriebe, alternative Antriebskonzepte. Lehrmaterial und Kopiervorlagen mit CD-ROM [Text] / H. Hölz, S. Kruse. – Stuttgart: Daimler AG, Stuttgart und Klett MINT GmbH, 2012.
16. Mojssejtschuk, A.M. Modernes Deutsch [Text] / A.M. Mojssejtschuk, J.P. Lobatsch. – Minsk: Hochschule Verlag, 1997.
17. Noch mehr Wissen über Technik [Text]. – Köln: Lingen Verlag, 1988.
18. Technik: Ein Nachschlagewerk auf dem neuesten Stand [Text]. – Köln: Lingen Verlag, 1991.
19. Verkehr 2000: neue Verkehrssysteme verändern unser Leben [Text] / Werner Bartels (Hrsg.). – Hamburg: Wirtschafts- und Verkehrsverlag Hansa, 1988.

ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение 1

Список сокращений, употребляемых в деловой корреспонденции

Abs.	Absender, Absatz
Abt.	die Abteilung
Art.	der Artikel
bfn.	brutto für netto
btto.	brutto
d.h.	das heißt
div.	diverse
d.J.	dieses Jahres
d.M.	diesen Monat
Dtzd.	Dutzend
einschl.	einschließlich
etc.	et cetera
evtl.	eventuell
exkl.	exklusive
fr.	frei, franko
i.G.	im Ganzen
inkl.	inklusive
i.V.	in Vollmacht, in Vertretung
k.J.	kommendes Jahr
k.M.	kommenden Monat
k.W.	kommende Woche
l.J.	laufenden Jahres
l.M.	laufenden Monats
lfd.	laufend
m.E.	meines Erachtens
Mod.	das Modell
ntto	netto

n.W.	nächste Woche
o.a.	oben angeführt
o.O.	ohne Obligo
p.	per, für
p.a.	per anno/jährlich
PLZ	Postleitzahl
p.p (ppa.)	per procura das Reingewicht
s.	siehe
Sa.	Summa
s.o.	siehe oben
Stck.	das Stück
s.u.	siehe unten
Tr.	die Tratte
T/Ta.	die Tara
u.a.m.	und anderes mehr
ult.	ultimo/das Monatsende
u.U.	unter Umständen
V.	der Vertrag
Val.	die Valuta
vgl.	vergleiche
vj.	voriges Jahr
v.M.	vorigen Monat
v.T.	von Tausend
w.n.	wie nachstehend
w.v.	wie vorstehend
z.T.	zum Teil
zw.	zwecks

Образцы оформления деловых писем
Briefkopf (Form A nach DIN 676) mit Bezugszeichenzeile

33,9
46,6
Feld für Postanschrift des Absenders

HANSA MÖBELCENTER
Frau Karoline Winter
Westring 90
26452 Sande

Ihr Zeichen, Ihre Nachricht vom
kw 2006-03-14

Unser Zeichen, unsere Nachricht vom
HP-CK 2006-03-16

Telefon, Name
04421 1234-
566

Datum
2006-03-24

mind.
8,1

74,9
125,7
176,5

Ihre Bestellung vom 14.03.2006

Sehr geehrte Frau Winter,
nochmals herzlichen Dank für Ihren Auftrag.

Wie vereinbart, haben wir heute die bestellten Polstergarnituren per Spedition an Sie versandt:
3 Garnituren »Rotunda«, Stoff »Gran Sasso«, bestehend aus je einem Sofa 1,45 m, einem Sofa 2,00 m und zwei Sesselementen.

Die Garnituren werden durch die Spedition SEC, Hausmannallee 2, 25575 Beringstedt, am 29.03.2006 angeliefert. Die mit gleichem Auftrag bestellten 4 Esstische »Hanseat« mit je 6 Stühlen werden am 05.04.2006 an Sie abgehen.

Mit freundlichen Grüßen

ca. 20
(mind. 8,1,
höchstens
46,2)

Feld für Geschäftsangaben

Briefkopf (Form A nach DIN 676) mit Infoblock

33,9
46,6
Feld für Postanschrift des Absenders

Kurt Schneider GmbH
Herrn Toni Paulsen
Rebenweg 4
71384 Weinstadt

Ihr Zeichen: Pa-Fe
Ihre Nachricht vom: 2006-03-23
Unser Zeichen: akm-rf

•
Telefon: 0711 88765-432
Telefax: 0711 88765-431
E-Mail: Klaus.Patschke@GLZ.com

•
Datum: 2006-04-25

125,7

mind. 8,1

•
•
Unsere Bestellung vom 19.03.2006
5 Kartons 1994er Michelstaler Spätlese

•
•
Sehr geehrter Herr Paulsen,

•
am 23.03.2006 haben Sie unseren Auftrag schriftlich bestätigt und die Lieferung der 5 Kartons Spätlese für den 05.04.2006 zugesichert.

•
Wir haben Ihnen schriftlich am 11.04.2006 eine Nachfrist zur Lieferung bis um 20.04.2006 gesetzt. Die Ware ist bis heute nicht bei uns eingetroffen.

•
Da uns wegen des Lieferverzugs erhebliche Nachteile entstanden sind, treten wir von unserer Bestellung zurück.

24,1

ca. 20
(mind. 8,1,
höchstens
46,2)

Mit freundlichen Grüßen

Feld für Geschäftsangaben

Briefkopf (Form B nach DIN 676) mit Infoblock

63,5	50,8	<p>Feld für Postanschrift des Absenders</p> <p>• • •</p> <p>Kappgen OHG Brehmsstraße 67 82349 Pentenried</p> <p>• • •</p>	
		<p>Ihr Zeichen: Ihre Nachricht vom: Unser Zeichen: Mü-Du Unsere Nachricht vom: 2006-06-22</p> <p>•</p> <p>Bearbeiterin: Frau Müller Telefon: 089 3987-417 Telefax: 089 3987-417 E-Mail: petra.mueller@brandt.com</p> <p>•</p>	
		Datum: 2006-06-23	mind. 8,1
		<p>• •</p> <p>Unsere Bestellung vom 22.06.2006 Auftrag Nr. 4/12 über Adressaufkleber und Fensterumschläge</p> <p>• •</p> <p>Sehr geehrte Damen und Herren,</p> <p>•</p> <p>eben habe ich Ihren Mitarbeiter, Herrn Reußer, telefonisch darüber informiert, dass wir die o.g. Bestellung stornieren müssen. Wir haben von ihm die Zusage erhalten, dass die Bestellung aufgehoben ist. Ihr Entgegenkommen ist sehr freundlich – vielen Dank.</p> <p>•</p> <p>Bitte bestätigen Sie mir die Aufhebung noch schriftlich.</p> <p>•</p> <p>Mit freundlichen Grüßen</p>	ca. 20 (mind. 8,1, höchstens 46,2)
24,1			
		Feld für Geschäftsangaben	

ОГЛАВЛЕНИЕ

ПРЕДИСЛОВИЕ.....	3
ВВЕДЕНИЕ.....	7
Teil I. SCHREIBANLEITUNGEN UND MUSTERBRIEFE.....	8
1.1. Vom Sprechen und Schreiben.....	8
1.2. Wer schreibt wem warum?.....	9
1.3. Vom richtigen Wort zum richtigen Satz.....	12
1.4. Reihenfolge und Wortstellung.....	24
Teil II. DAS KLEINE LEXIKON DES BRIEFESCHREIBENS.....	26
2.1. Anschrift.....	26
2.2. Datumsangabe.....	29
2.3. Betreff.....	29
2.4. Anrede.....	29
2.5. Briefschluss.....	31
2.6. Anlagenvermerk.....	34
Teil III. ÜBERZEUGENDE BEWERBUNGEN.....	35
3.1. Formalkriterien für die schriftliche Bewerbung.....	35
3.2. Vollständigkeit und richtige Reihenfolge der Unterlagen.....	40
3.3. Anschreiben.....	44
3.4. Lebenslauf.....	63
3.5. Bewerbung per E-Mail.....	75
Teil IV. GESCHÄFTLICHE KORRESPONDENZ.....	78
4.1. Allgemeine Bemerkungen.....	78
4.2. Briefe von Privatkunden an Unternehmen.....	78
4.3. Voranfrage.....	87
4.4. Antwort auf Voranfrage.....	87
4.5. Anfrage.....	93
4.6. Angebot.....	96
4.7. Bestellung.....	99
4.8. Kaufvertrag.....	101
4.9. Zwischenbescheid.....	102
4.10. Annahme von Bestellungen.....	104
4.11. Ablehnung von Bestellungen.....	107
4.12. Widerruf von Bestellungen.....	109
4.13. Versandanzeige.....	111
4.14. Lieferverzug.....	113
4.15. Reklamation.....	116
4.16. Antwort auf Reklamation.....	119
4.17. Mahnung.....	125

4.18. Bestätigung des Zahlungseingangs.....	127
4.19. Briefe an Bewerber	129
4.20. Das Zeugnis	134
4.21. Das Protokoll	139
4.22. Der Werbebrief	145
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	150
БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК	151
ПРИЛОЖЕНИЯ.....	153

Учебное издание

Каргина Елена Михайловна

**ДЕЛОВОЙ ИНОСТРАННЫЙ ЯЗЫК
НЕМЕЦКИЙ ЯЗЫК**

Учебное пособие по направлению подготовки 23.03.03 «Эксплуатация
транспортно-технологических машин и комплексов»

**В авторской редакции
Верстка Н.А. Сазонова**

Подписано в печать 15.12.15. Формат 60×84/16.
Бумага офисная «Снегурочка». Печать на ризографе.
Усл.печ.л. 9,3. Уч.-изд.л. 10,0. Тираж 80 экз.
Заказ №12.

Издательство ПГУАС.
440028, г. Пенза, ул. Германа Титова, 28.