

**BILDUNGS-
PORTAL**



ZUKUNFT GESTALTEN



POST UND SCHULE

Themenheft Geschäftsbriefe

Berufsschule

Post und Schule

Ideen für Ihren Unterricht

Liebe Lehrerinnen und Lehrer, liebe Schülerinnen und Schüler,

Kommunikation zu fördern ist unsere Leidenschaft. Mit diesem Themenheft Geschäftsbriefe möchten wir Berufsschülerinnen und -schülern die inhaltlichen und formalen Kriterien des Briefes im Geschäftsleben näherbringen.

Der Stil und die Sprache bei Geschäftsbriefen sowie das Verständnis für die rechtliche Bedeutung sind essenziell. Die Unterrichtsmaterialien sind mit vielen Praxisbeispielen angereichert. Die Briefarten Anfrage, Angebot, Auftrag, Bestellung, Auftragsbestätigung, Rechnung und Mahnung werden ausführlich behandelt.

Gemeinsam mit der Stiftung Lesen stellen wir mit Post und Schule seit vielen Jahren ein umfangreiches Lernangebot für den Unterricht zur Verfügung. Mit vielfältigen Themenpaketen fördern wir die Kreativität von Schülern und geben Anregungen für den Unterricht. Wir begleiten Grundschüler bei ihrem ersten Brief, gehen in weiterführenden Schulen auf die Formalien des Briefeschreibens ein und helfen auch bei Spezialthemen wie Bewerbung, Postbearbeitung, Liebesbriefen und selbst geschöpftem Briefpapier. Alle Materialien können Sie kostenfrei herunterladen: postundschule.de

Wir wünschen Ihnen viel Spaß damit!

Unser Angebot auf einen Blick

Grundschule	Klassen 5–8	Klassen 9–12	Berufsschule
Erster Kontakt mit dem Thema Post	Anlassbezogene Briefe	Lebensplanung und Berufsorientierung	
Grundschulpaket Abc des Briefeschreibens	Briefeschreiben für Profis	Offizielle Briefe schreiben mit dem Computer	Bewerbung
Adventsaktion	Kreative Briefe und Karten	Bewerbung	Geschäftsbriefe
Kreativtipps	Briefpapier	Liebesbriefe	Postbearbeitung
Briefpapier		Leserbriefe	
		Briefkunst	

Themenheft Geschäftsbriefe

Inhaltsverzeichnis

1.	Grundlagen	4
	1.1 Definition und Beispiele	5
	1.2 DIN-Formate	6
	1.3 DIN-Bemaßung eines Geschäftsbriefes	8
	1.4 Die Bausteine eines Geschäftsbriefes	11
	1.5 Die Anschrift	14
	1.6 Die Angaben	15
	1.7 Wie wird ein Geschäftsbrief geschrieben?	17
	1.8 Stil und Sprache	19
	Übungen	22
<hr/>		
2.	Briefarten	26
	2.1 Die Anfrage	26
	2.2 Das Angebot	29
	2.3 Der Auftrag/die Bestellung	34
	2.4 Die Auftragsbestätigung	37
	2.5 Die Rechnung	40
	2.6 Die Mahnung	43
	Übungen	46
<hr/>		
3.	Adressen und Links	49

1.

Grundlagen

Der perfekte Geschäftsbrief

Geschäftsbriefe – das A und O im Berufsleben

In einem Unternehmen haben Geschäftsbriefe einen wichtigen Stellenwert. Auch wenn per E-Mail, Telefon und im persönlichen Gespräch Vereinbarungen getroffen werden, kommt der schriftlichen Kommunikation eine wichtige Bedeutung zu.

Wer Geschäftsbriefe schreibt, hat einen konkreten offiziellen Anlass und befindet sich in einer bestimmten Phase eines kaufmännischen Geschäftsverhältnisses. Er möchte einen Preis für eine Dienstleistung erfahren, auf ein Angebot eingehen, Ware bestellen etc.





1.1 Definition und Beispiele

Was ist ein Geschäftsbrief?

Geschäftsbriefe sind alle schriftlichen Mitteilungen, die von einem Unternehmen oder einer Institution ausgehen (externer Schriftverkehr). Eine solche Mitteilung bezieht sich immer auf einen geschäftlichen Vorgang, zum Beispiel eine Bestellung. Der Geschäftsbrief enthält neben dem eigentlichen Text auch rechtsgeschäftliche Informationen. Diese sind gesetzlich vorgeschrieben.

Geschäftsbriefe sind zum Beispiel:

- Anfragen oder Mahnungen
- Werbebriefe
- alle Nachrichten per Fax oder E-Mail, da sie beim Empfänger in Schriftform ankommen

Nicht zu den Geschäftsbriefen zählen:

- alle Mitteilungen an einen unbestimmten Personenkreis (zum Beispiel Werbeflyer oder Postwurfsendungen)
- der interne Schriftverkehr zwischen einzelnen Abteilungen oder Filialen eines Unternehmens

Der erste Eindruck eines Geschäftsbriefes ist entscheidend! Die Menschen, die miteinander in Kontakt treten, kennen sich zunächst meist nur über den schriftlichen Kontakt. Deswegen kommt der richtigen Gestaltung eine große Bedeutung zu.

Wichtig:

Im Geschäftsbrief geht es um ein Geschäft: Es werden Waren angeboten, Dienstleistungen zugesagt, Bestellungen getätigt, Aufträge bestätigt und vieles mehr.

Die getätigten Zusagen sind verbindlich für den Waren-, Dienstleistungs- und Geldverkehr. Geschäftsbeziehungen sind in Gesetzen und Vorschriften geregelt. Ein Geschäftsbrief kann also juristische Konsequenzen haben und sichert die Geschäftspartner ab.



1.2 DIN-Formate

Gut zu wissen

DIN-Reihen

Für den geschäftlichen Schriftverkehr gelten mehrere Normen. Doch was sind Normen? Das Deutsche Institut für Normung (DIN) erklärt seine Aufgabe so: „Normierung ist das Ordnungsinstrument des gesamten technisch-wissenschaftlichen und persönlichen Lebens. Sie ist integrierender Bestandteil der bestehenden Wirtschafts-, Sozial- und Rechtsordnungen.“

Für Geschäftsbriefe wurden Normen festgelegt, die die Korrespondenz vereinfachen.

Formate

Wichtig für Geschäftsbriefe sind einige Formate der Hauptreihe DIN A. Basisformat ist ein Rechteck, dessen Seiten 84,1 und 118,9 cm lang sind. Seine Fläche beträgt 1 m². Beim Halbieren der längeren Seiten wird aus dem Basisformat A0 die A-Reihe abgeleitet (siehe Grafik, Seite 7).

Die DIN-Formate B und C werden verwendet, um Schriftstücke zu versenden (Briefhüllen). Geschäftsbriefe haben in der Regel DIN-A4-Format, werden auf DIN lang gefalzt und in einem DIN-lang-Umschlag versendet (Format 11 × 22 cm: DIN 680).

Wichtige DIN-Normen sind:

DIN 680

Fensterbriefhülle, Formate, Fenstererstellung

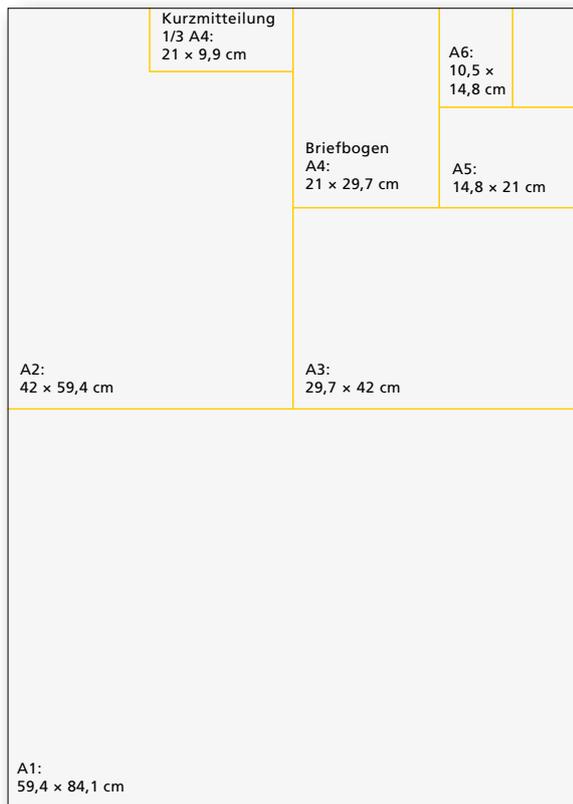
DIN 5008

Schreib- und Gestaltungsregeln für Textverarbeitung





Aufbau DIN-A-Reihe



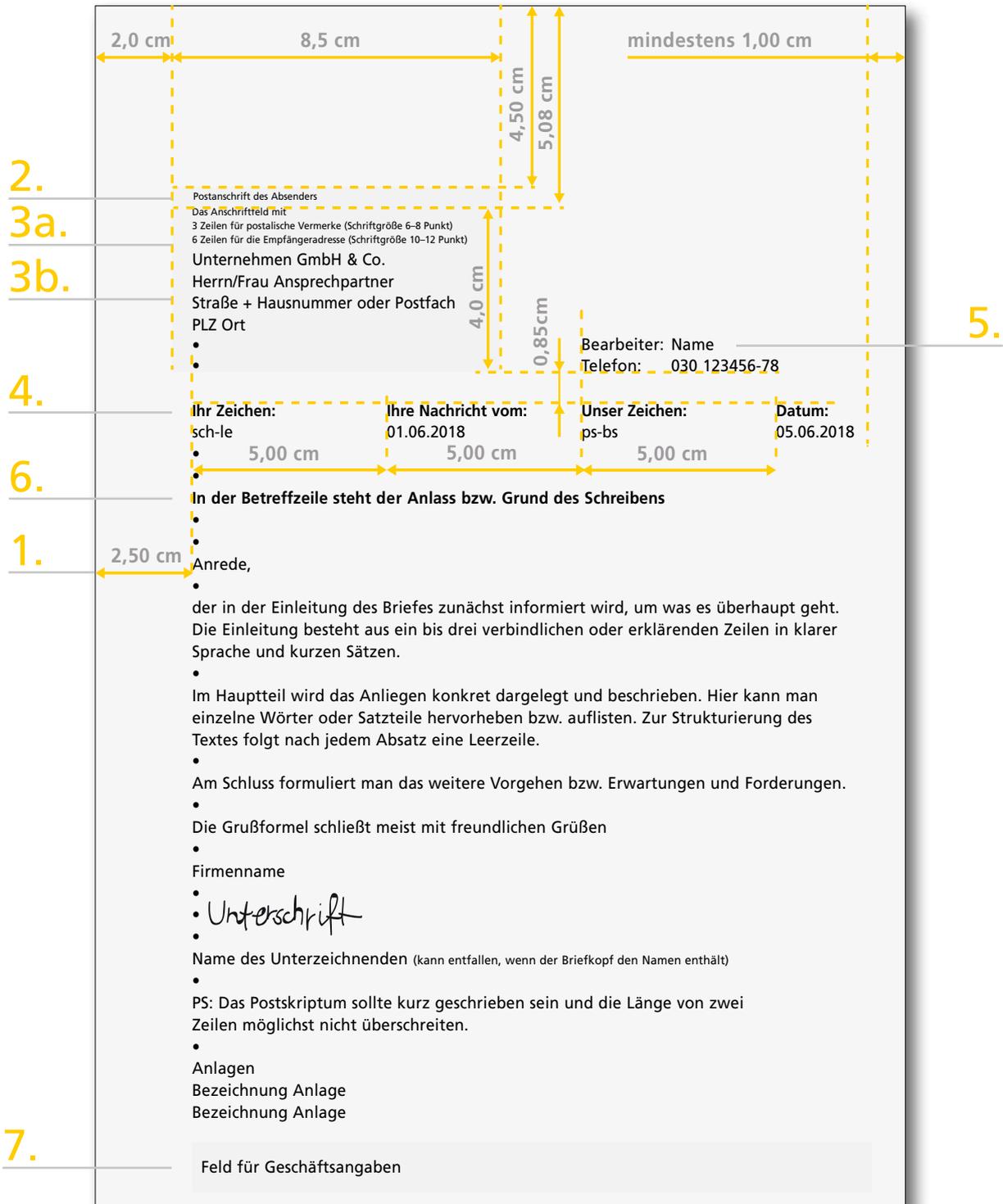
Aufbau DIN-C-Reihe



1.3 DIN-Bemaßung eines Geschäftsbriefes

Perfekt aufgeteilt

Vermaßung eines Geschäftsbriefes Form B nach DIN 5008



- 
1. **Seitenränder und Zeichengröße**
Die Seitenränder betragen von links 2,5 cm und von rechts mindestens 1,0 cm. Die Schriftgröße in einem Brief beträgt 10–12 Punkt. Ausnahme ist die Zusatz- und Vermerkzone mit einem Schriftgrad von 8 Punkt. Bei Bedarf dürfen auch Bezugs- und Kommunikationszeilen bzw. der Informationsblock sowie Firmenangaben auf der ersten Seite kleiner als im Briefftext geschrieben werden. Die Schriftgröße in Bezugs- und Kommunikationszeilen bzw. im Informationsblock dürfen aber 8 Punkt nicht unterschreiten.
 2. **Postanschrift des Absenders**
Das Feld ist 8,5 cm breit und 4,5 cm vom oberen Blattrand entfernt.
 3. **Anschriftfeld**
Das Feld hat insgesamt 9 Zeilen und gliedert sich in die Zusatz- und Vermerkzone (a = 3 Zeilen) sowie die Anschriftzone (b = 6 Zeilen). Es misst in der Höhe 4 cm und in der Breite 8,5 cm. Auf dem Blatt ist das Anschriftfeld 5,08 cm von der oberen Blattrandkante und 2,0 cm von der linken Blattrandkante entfernt. Laut DIN 5008 gibt es keine Leerzeilen innerhalb dieses Feldes.
 4. **Bezugszeichenzeile**
Die Leitwörter der Bezugszeichenzeile stehen mindestens 0,85 cm unter dem Positionsrahmen für das Anschriftfeld, damit sie sich oberhalb der Faltung befinden. Das erste Leitwort beginnt bei 2,5 cm vom linken Blattrand, das zweite bei 7,5 cm, das dritte bei 12,5 cm und das vierte bei 17,5 cm.
 5. **Kommunikationszeile**
Die Kommunikationsangaben stehen rechts neben dem Anschriftfeld mit einem Abstand von 12,5 cm vom linken Blattrand und werden in der letzten Zeile der Anschriftzone geschrieben. Die Leitwörter stehen wie in der Bezugszeile direkt darüber.

Alternativ: Informationsblock

Alternativ zu den Bezugs- und Kommunikationszeilen (oder wenn mehr als zwei Kommunikationsangaben erforderlich sind) kann auch ein Informationsblock wichtige Kontaktinformationen vermitteln. Dieser steht rechts vom Anschriftfeld mit einem Abstand von 12,5 cm vom linken Blattrand und beginnt in der ersten Zeile des Anschriftfeldes 5 cm von der oberen Blattrandkante (ohne Abbildung) und ist maximal 7,5 cm breit.

6.

Betreff

Der Betreff kann mit Fettschrift und/oder Farbe hervorgehoben werden. Die Betreffzeile steht zwei Zeilen unter der Bezugszeichenzeile oder dem Informationsblock.

7.

Geschäftsangaben

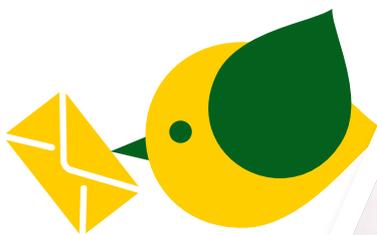
Die Geschäftsangaben werden am Fuß des Blattes am unteren Rand platziert. Die Gestaltung ist nicht vorgeschrieben.

Zeilenabstand und Absätze

Grundsätzlich wird ein Brief mit einzeiligem Zeilenabstand geschrieben. Zur übersichtlichen Gliederung werden Textabsätze mit einer Leerzeile getrennt. Zwischen Betreffzeile und Anrede stehen zwei Leerzeilen, zwischen Grußformel und dem gedruckten Firmennamen bleibt eine Leerzeile. Nach dem Firmennamen folgen drei Leerzeilen als Raum für die handschriftliche Unterschrift, danach wird der Name gedruckt.

Erste und zweite Seite

Die erste Seite eines Briefes enthält den Schriftzug bzw. das Logo des Unternehmens und alle gesetzlich vorgeschriebenen Geschäftsangaben. Die folgenden Seiten können Logo oder Schriftzug übernehmen, müssen aber grundsätzlich mit fortlaufender Seitennummerierung ausgestattet sein. Die Geschäftsangaben werden auf diesen Seiten nicht erneut verzeichnet.



1.4 Die Bausteine eines Geschäftsbriefes

Alles nach Maß

Bausteine eines Geschäftsbriefes nach DIN 5008

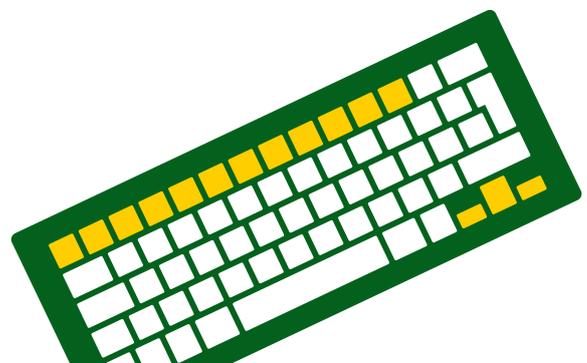
1.						
2.						
3a.						
3b.	Chiptec GmbH Herrn Alfons Flosse Postfach 17 78 06173 Ostdorf					
4.	Ihr Zeichen FL	Unser Zeichen JJ	Telefon, Name 0123 1234-13 Herr Joker	Datum 12.04.2018		
5.	Vertragsentwurf					
6.	Sehr geehrter Herr Flosse,					
7.	vielen Dank für das konstruktive Gespräch. Wir haben Ihre Anregungen diskutiert und sie in unseren neuen Vertragsentwurf aufgenommen. Ich hoffe, der Vertrag findet nun Ihre Zustimmung. Anbei finden Sie zwei Ausfertigungen – bitte senden Sie eine davon unterschrieben an uns zurück.					
8.	Wir freuen uns auf Ihre Antwort.					
9.	Mit freundlichen Grüßen					
10.	Kubus GmbH 					
11.	Jonas Joker Marketing					
12.	PS: Ich bin ab dem 15.04.2018 im Urlaub – Frau Schönrock steht Ihnen jedoch in dieser Zeit für alle Fragen zur Verfügung.					
13.	Anlage Vertragsentwurf					
14.		Geschäftsführer: Jonas Joker Registergericht: Spielestadt · HRB 1234	Kontoverbindung: Sparkasse Spielestadt Konto-Nr. 12 123 BLZ 230 123 10			



1. **Der Briefkopf**
Name des Unternehmens und Logo
2. **Die Postanschrift des Absenders**
Die Absenderangaben werden in einer Zeile zusammengefasst und kleiner gedruckt.
3. **Das Anschriftfeld**
Das Feld gliedert sich in zwei Zonen:
 - a) **Zusatz- und Vermerkzone** (3 Zeilen): Vorausverfügungen (zum Beispiel „Einschreiben“, „Nicht nachsenden“) stehen ohne Leerzeilen direkt über der Anschriftenzone.
 - b) **Anschriftenzone** (6 Zeilen): Entweder wird die Straße oder das Postfach angegeben. Die Postfachnummer steht – beginnend von rechts – in Zweiergruppen. Postleitzahlen werden ohne Leerzeichen geschrieben!
4. **Die Bezugs- und Kommunikationszeile**

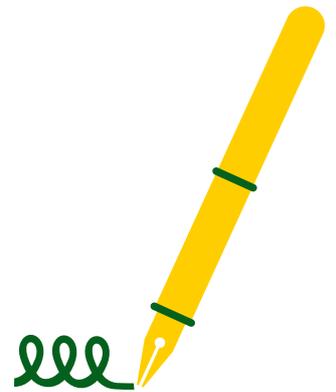
Bezugszeile: Leitwörter zeigen vorangegangenen Schriftwechsel, beteiligte Ansprechpartner und das Absendedatum an. Übliche Leitwörter sind „Ihr Zeichen“, „Ihre Nachricht vom“ und „Datum“. Die entsprechende Information ist direkt unter das jeweilige Leitwort zu setzen – in maximal zwei Zeilen! Mehrere Angaben trennt man mittels Komma voneinander.

Kommunikationszeile: Hier stehen zusätzliche Angaben wie E-Mail-Adresse, Durchwahl oder Mobilfunknummer.
5. **Der Betreff**
Dieser fasst in Stichworten den Briefinhalt bzw. Schreibenanlass zusammen.
6. **Die Anrede**
Wenn der Name des Empfängers nicht bekannt ist: „Sehr geehrte Damen und Herren“. Ist der Name bekannt: „Sehr geehrte Frau Mayer“, „Herr“ und „Frau“ werden nicht abgekürzt. Modern ist auch „Guten Tag, Herr Schmidt“ bzw. „Guten Tag, liebe Kunden“ oder „Hallo, Frau Zimmer“.





- 7. Der Briefinhalt**
Hier wird das Thema des Briefes ausformuliert. Einzelne Punkte werden in eigenen Absätzen erläutert. Die Schriftgröße beträgt 10–12 Punkt. Wichtiges wird mittels Einrücken, Fettschrift, Kursivschrift, Unterstreichen oder Anführungszeichen hervorgehoben.
- 8. Die Grußformel**
Die übliche Form ist: „Mit freundlichen Grüßen“. Ist man mit dem Empfänger bekannt, kann dies auch abgewandelt werden – in „Sonnige Grüße“ oder „Grüße aus der Hauptstadt“.
- 9. Firmenname**
Die Bezeichnung des Unternehmens oder der Behörde kann bei Bedarf auf mehrere Zeilen verteilt werden.
- 10. Die Unterschrift**
Mit der Unterschrift erkennt der Unterzeichner den Inhalt des Briefes an! Am besten mit Vor- und Nachnamen unterschreiben. Die maschinenschriftliche Wiederholung des Namens ist optional, wenn dieser in der Bezugszeile oder im Informationsblock enthalten ist. Nach Absprache kann auch eine andere Person unterschreiben. Die Unterschrift erhält dann zum Beispiel den Zusatz „i. A.“ (im Auftrag).
- 11. Das PS (Postskriptum)**
Kurze Mitteilung, die nicht zum eigentlichen Briefinhalt passt oder besonders hervorgehoben werden soll. Zwei Zeilen nicht überschreiten!
- 12. Die Anlage**
Das Wort „Anlage“ oder „Anlagen“ weist auf beigelegte Unterlagen hin. Diese können auch untereinander aufgelistet benannt werden.
- 13. Die Geschäftsangaben**
Sie beinhalten gesetzlich vorgeschriebene Angaben zum Unternehmen (z.B. Rechtsform, Registergericht und -nummer, Namen von Aufsichtsrat und Vorstand) sowie weitere Details, die für den Geschäftsverkehr wichtig sind (wie Bankverbindungen, Geschäftszeiten, Telefonnummern).
- 14. Die Seitenzahlen**
Bei mehr als einer Seite ist eine fortlaufende Nummerierung empfehlenswert. Anlagen, Übersichten und Ähnliches werden dabei mitgezählt.



1.5 Die Anschrift

So wird richtig adressiert

Das Anschriftfeld

Auf der ersten Seite eines Geschäftsbriefes ist ein fester Platz für die Namen und die Anschrift des Empfängers vorgesehen. Eine geschäftliche Anschrift umfasst folgende Bausteine:

- Name des Unternehmens
- Name der Abteilung
- Name des Geschäftspartners
- Straße und Hausnummer ODER Postfach
- PLZ und Ort

Von der Anschrift zur Anrede

Titel, Berufs- oder Amtsbezeichnungen folgen in der Anschrift neben „Herrn“ oder „Frau“, zum Beispiel „Herrn Rechtsanwalt Max Kluger“. Außer dem Professor kann man akademische Grade abkürzen. Diese stehen vor dem Namen, zum Beispiel „Frau Dr. Erika Kluger“ oder „Herrn Professor Dr. Klaus Sander“. In der Anrede fallen diese Bezeichnungen weg – bis auf Dokortitel und Professur!

Briefgeheimnis

Die Adresse gibt darüber Auskunft, wie die eingehende Post zu behandeln ist. Adressiert man einen Brief an einen Geschäftspartner bzw. Ansprechpartner in einem Unternehmen, steht der Name unterhalb des Firmennamens. Das bedeutet, dass dieser Brief vorrangig an das Unternehmen gerichtet ist. Er kann zum Beispiel in der Poststelle oder im Sekretariat geöffnet und erst intern an den Ansprechpartner oder eine Vertretung weitergeleitet werden.

Soll ein Schreiben ausschließlich eine bestimmte Person in einer Firma erreichen oder ein Empfänger privat unter der Firmenadresse angeschrieben werden, muss der Name oberhalb des Firmennamens stehen! Nur dann darf niemand anderer diesen Brief öffnen – er ist an die Person „gebunden“, die oberhalb der Firmenadresse genannt ist.

Beispiel Unternehmen

1. Firma Muster
2. Herrn Maximilian Mustermann

Beispiel Persönlich

1. Herrn Maximilian Mustermann
2. Firma Muster

Beispiele für Anschrift und Anrede

Anschrift:

- Frau Professor Dr. Erika Müller
- Herrn Dipl.-Ing. Klaus Neumann
- Frau Stadträtin Astrid Schmidt

Anrede

- Sehr geehrte Frau Professor Dr. Müller
- Sehr geehrter Herr Neumann
- Sehr geehrte Frau Schmidt

Praxistraining zu Anschrift und Angaben



Gruppenarbeit:

Die Schülerinnen und Schüler bilden 2er-Teams. Jedes Team denkt sich einen Namen und eine Anschrift für ein Unternehmen aus. Pro Team wird dann ein Geschäftsbriefbogen mit allen Angaben entworfen (Zeichnung). Die Angaben enthalten auch die Rechtsform des Unternehmens wie zum Beispiel GmbH.

Auf diesem Briefbogen wird ein offizielles Anschreiben formuliert („Was ist der Briefanlass bzw. was steht im Betreff?“) und dann an Teilnehmer eines anderen Teams „verschickt“. Im zweiten Durchgang schreiben die Teams ihren Ansprechpartnern im Unternehmen persönlich: Um welche Briefanlässe kann es dabei gehen?

1.6 Die Angaben

Mit wem wird eine Geschäftsbeziehung eingegangen

Geschäftspapiere

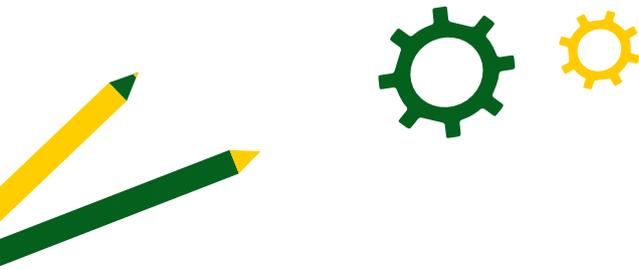
Der Empfänger soll wissen, mit wem er eine Geschäftsbeziehung eingeht. Daher muss der Briefbogen einige Angaben enthalten bzw. gesetzliche Vorschriften erfüllen, zum Beispiel Informationen zum Unternehmen, das diesen Brief verschickt. Diese Angaben werden in der Regel nicht immer neu geschrieben, sondern auf Briefbögen gedruckt: das individuelle Geschäftspapier des Unternehmens. Dieses kann verschiedene Farben, Formen und Schriften enthalten und je nach Art des Unternehmens durchaus auch farblich gestaltet sein. Wichtig ist, dass alle Angaben vorhanden sind.

Die Adressen-Angaben

Der Absender des Geschäftsbriefes soll jederzeit für den Empfänger kenntlich sein. Auf dem Briefbogen stehen:

- Name des Unternehmens
- postalische Adresse
- Telefonnummer (ggf. mit Durchwahl oder Angabe des Minutenpreises, wenn dieser vom Standard abweicht)
- Faxnummer
- E-Mail- bzw. Homepage-Adresse
- Bankverbindung





Beispiel: Pflichtangaben für eine GmbH

Die Gesellschaft mit beschränkter Haftung hat zu informieren über:

- den vollständigen Firmennamen (Wortlaut wie im Handelsregister eingetragen),
- die Rechtsform der Gesellschaft/Sitz der Gesellschaft,
- das Registergericht,
- die Handelsregisternummer (HR),
- alle Geschäftsführer und – sofern die Gesellschaft einen Aufsichtsrat gebildet und dieser einen Vorsitzenden hat – den Vorsitzenden des Aufsichtsrats mit Familiennamen und mindestens einem ausgeschriebenen Vornamen.

Firmeninhaber, die diese gesetzliche Pflicht zur Angabe nicht erfüllen, können vom Registergericht mit einem Bußgeld von bis zu 5.000 Euro bestraft werden.

In der Bezugszeichenzeile mit Leitwörtern wird der gesamte Schriftverkehr „abgebildet“:

- Wer hat wem geschrieben: „Ihr Zeichen/Unser Zeichen“
- Wie ist jemand zu erreichen: Telefon-Nr.
- Wer ist zuständig: Name
- Wann wurde der Brief erstellt: Datum

Bei häufigem Schriftverkehr erleichtert diese Übersicht die Antwort: Auf einen Blick erkennen Leser und Empfänger den Stand der Dinge.

Beispiel Pflichtangaben GmbH

kubus die spieleschmiede GmbH Bonusweg 8 · 12345 Spielestadt Fon/Fax: 0123 1234-0/-11	Geschäftsführer: Jonas Joker Registergericht: Spielestadt · HRB 1234	Kontoverbindung: Sparkasse Spielestadt Konto-Nr. 12 123 BLZ 230 123 10		
---	---	---	--	--

Beispiel Bezugszeichenzeile mit Leitwörtern

Ihr Zeichen	Unser Zeichen bl-schw5	Telefon, Name 16 Herr Blank	Datum 13.06.2018
-------------	---------------------------	--------------------------------	---------------------

Herr Blank ist der zuständige Mitarbeiter. Seine Sekretärin, Frau Schwarz, hat den Brief geschrieben.

Diese Ziffernfolge ist die Durchwahl des Herrn Blank.

An diesem Tag wurde der Brief geschrieben.

1.7 Wie wird ein Geschäftsbrief geschrieben?

Praxistipps

Der Mensch im Mittelpunkt

Wie bei einem privaten Brief gilt auch beim Geschäftsbrief: Die Person des Empfängers steht im Mittelpunkt des Schreibens. Auch wenn die Mitteilung nicht persönlicher Natur ist, sondern geschäftliche Belange regelt, so wird doch auch ein Geschäftsbrief von einem Menschen gelesen. Diesen will man ansprechen – möglichst individuell. Um in der Sache kurz und prägnant zu bleiben, helfen drei Grundregeln:

- Übersichtlicher Aufbau
- Das Wesentliche
- Klare Ausdrucksweise

Der Briefaufbau

Im Geschäftsbrief geht es um zwei Dinge: Fakten schildern und/oder Fragen stellen. Bevor man schreibt, hilft es, den konkreten Sachverhalt des Schreibens zu durchdenken:

- Wer bekommt den Brief und warum?
- Welche Fragen muss der Brief beantworten?
- Welchen Sachverhalt muss der Brief klären bzw. darstellen?
- Welche Lösung bietet der Brief an?



Praxistraining zu Gliederung und Inhalt

Gruppenarbeit:

Im zweiten Schritt kann an die vorherige Übung angeknüpft werden. Die Teams überlegen sich einen Briefanlass wie „Kataloganforderung“, „Bitte um Informationen“ oder „Vertragsentwurf“, der zu ihrem fiktiven Unternehmen passt. Die Teams formulieren ihren Text vor und bringen ihn dann in eine sinnvolle Reihenfolge.

Zusatzübung:

Man kann den Text auch zunächst wie einen privaten Brief schreiben, um ihn dann in eine offizielle Form zu bringen. Die Teams lesen sich im Anschluss ihre Briefftexte laut vor.

Musterbrief in Folie/Kopie:

Bausteine eines Briefes ausarbeiten lassen – festhalten, warum es ein Geschäftsbrief ist, und in welche Abschnitte der Geschäftsbrief gegliedert sein könnte.

Beispielsätze für das Praxistraining:

- Wir sind an Ihren Produkten interessiert.
- Ist es möglich, uns einen kostenlosen Katalog zu schicken?
- Der aktuelle Vertragsentwurf geht Ihnen heute zu.
- Aber uns fehlen genaue Informationen zu ...
- Wir würden uns freuen, wenn Sie ...
- Sie haben uns noch einige Hinweise zum Vertragsentwurf gegeben.
- Vielen Dank für Ihre Anregungen!
- Bitte senden Sie uns ... (mehr Informationen/einen Katalog)
- Wir hoffen, bald von Ihnen zu hören.
- Es sind noch ein paar Einzelheiten zu klären.
- Wir haben den Vertrag von unserem Juristen prüfen lassen.





Der Briefanfang

Ein Brief ersetzt das persönliche Gespräch, deshalb sollte er empfängerfreundlich geschrieben sein.

Die wichtigsten Regeln:

- Mit positiven Gedanken einsteigen, Negatives vermeiden
- Nach Möglichkeit einen Gedanken der Briefpartner aufnehmen
- Höflich schreiben, aber nicht anbiedernd
- Den Leser nicht langweilen, sondern ohne lange Vorrede zur Sache kommen

Beispielsätze für Briefanfang:

- Danke für Ihre Beschwerde und die damit verbundene Kritik. Nur wenn wir wissen, welche Fehler wir machen, können wir diese auch beheben!
- Leider können wir die in Ihrem Schreiben geäußerten Vorwürfe nicht teilen.
- Bitte entschuldigen Sie, wenn wir Sie mit der eingetretene Verzögerung verärgert haben; wir bemühen uns, den Schaden schnellstmöglich zu beheben.

Der Briefkern

Die eigentliche Mitteilung eines Geschäftsbriefes lässt sich wie ein Aufsatz in Absätze gliedern. Dabei gilt: Nicht zu viel in einen Absatz packen – ein Gedanke genügt.

- Argumente kurz und klar formulieren
- Wesentliche Punkte ansprechen
- Verständliche Sätze bilden (laut vorlesen!)

Beispielsätze für Briefkern

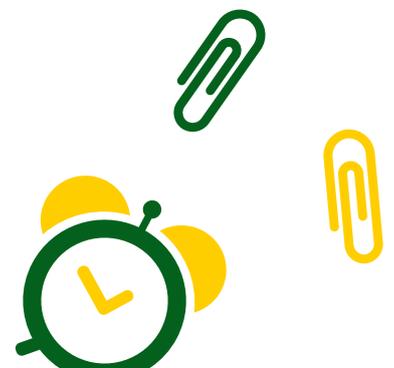
- Wir erwarten von Ihnen gerne ein Angebot über ... (Aufzählung).
- Die gelieferte Ware ist nicht in Ordnung. Wir reklamieren Ihre Lieferung aus folgenden Gründen: ... (Aufzählung).
- Sie haben den Rechnungsbetrag um ein Skonto von 1,5 Prozent gemindert. Leider müssen wir auf den vollen Rechnungsbetrag bestehen, da wir grundsätzlich kein Skonto gewähren.

Der Briefschluss

Am Ende des Briefes kann der Geschäftspartner zu einer Aktion aufgefordert werden – zum Beispiel zu antworten, etwas zu klären oder Unterlagen zu senden.

Beispielsätze für Briefschluss

- Über eine schnelle Antwort/Entscheidung/Reaktion von Ihnen würden wir uns freuen.
- Bitte klären Sie diesen Sachverhalt.
- Bitte forschen Sie in Ihren Unterlagen nach, ob ...
- Natürlich werden wir eine Lösung für dieses Problem finden.



Übung: Checkliste Begrifflichkeiten selbst erstellen

Fremdwörter des kaufmännischen Bereiches werden nummeriert diktiert oder an die Tafel geschrieben: Die Schüler setzen diese in eine Tabelle/Liste ein (kann später als Nachschlagewerk dienen). Die Anzahl der Fremdwörter wird durch die Zahl der Schüler dividiert. Auf jeden entfällt eine Anzahl von Wörtern (rund 3–4), deren Bedeutung jeder Schüler per Lexikon zu Hause eigenständig

klären soll. Die Schüler werden „nummeriert“; jeder präsentiert zu Beginn einer Unterrichtsstunde „seine“ Wörter (pro Stunde ein oder zwei Schüler). Alle anderen notieren sich die Erläuterung in ihrer Liste. Genauso kann später bei Formulierungen aus den Bereichen Betreff, Anrede, Briefanfang, Anfrage, Angebot verfahren werden.



1.8 Stil und Sprache

Im Dialog bleiben



Der Sie-Stil

Der Dialogcharakter eines Briefes darf sich auch im Briefstil niederschlagen. So, wie man jemanden ansprechen würde („Sie interessieren sich für...?“), kann man auch schreiben. Hat man den Geschäftspartner im Blick, entwickelt man leichter ein Gefühl dafür, was dieser braucht: „Was will mein Geschäftspartner von mir? Was ist sein Anliegen?“

Beispiele:

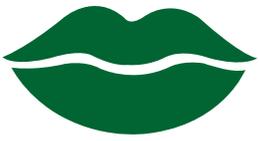
- Sie freuen sich auch schon auf die CeBIT?
- Wir freuen uns auf Sie: Willkommen auf unserem Messestand in Halle 11!
- Sie haben uns gebeten, ...

Positiv schreiben

Bei aller sachlichen Kürze: Eine freundliche Bitte, ein Wort des Dankes, ein Signal für die Bereitschaft zur Zusammenarbeit nimmt jeden ein. Es herrscht immer noch der Eindruck vor, dass im Geschäftsleben Gefühle keinen Platz haben, aber: Warum sollte man beim Lesen von Geschäftspost keine Offenheit oder Freundlichkeit spüren?

Beispiele:

- Danke für Ihre konstruktive Kritik, wir werden in Zukunft eine bessere Lösung finden.
- Sicher ist unsere Rechnung nur vergessen worden ...
- Bitte bezahlen Sie bis zum ...



Umgangssprache

Ein Geschäftsbrief ist eine Kommunikation im Auftrag des Unternehmens und nicht persönlicher Natur. Er kann zwar individuell gehalten sein, sollte aber dennoch den Stil des Hauses berücksichtigen. Langweilig wirken Füll- und Modewörter sowie Allerweltsadjektive – also besser „gelassen“ statt „cool“ schreiben.

Beispiel:

Danke für Ihren Auftrag! Sie haben sich für uns entschieden – das hat uns sehr gefreut!

Fachsprache und Fremdwörter

Nur wer ein Fremdwort kennt, sollte es auch verwenden! Oft drückt ein Begriff im Deutschen das Gleiche aus. Man benutzt jedoch branchenübliche Fach- bzw. Fremdwörter – damit versteht jeder sofort, was gemeint ist.

Beispiele:

- Für das Akquise-Geschäft suchen wir ...
- Frau Rose wurde Prokura erteilt ...
- Die Provision ist fällig und verdient.

Satzbau

Ein langer Satz ist kompliziert zu lesen. Umständliche Sätze lassen sich korrigieren, indem sie laut vorgelesen werden, denn beim Sprechen werden Überlängen „sichtbar“. Besser werden zwei kurze Sätze aus einem Schachtelsatz gemacht.

Beispiel:

Eine Entschädigung für die an Ihrem Pkw festgestellten Sachbeschädigungen ist von Versicherungsseite nicht vorgesehen.

Besser: An Ihrem Pkw wurden Sachbeschädigungen festgestellt. Die Versicherung zahlt dafür keine Entschädigung.

Floskeln

Kein Amtsdeutsch oder angestrengte Konjunktive. Oft hilft es, aus dem Passiv ins Aktiv zu wechseln.

Beispiel:

„Es wäre zu begrüßen, wenn Ihrerseits eine Einwilligung zustande kommen würde, dass ein Termin vereinbart wird.“

Besser: „Gut wäre, wenn Sie mit uns einen Termin vereinbaren.“

Aktiv/Passiv

Anschaulich und lebendig wirkt das Aktiv, richtig ist jedoch das Passiv, wenn der Ausführende unwichtig ist oder der Name des Handelnden aus Höflichkeit nicht erwähnt werden soll.

Beispiele:

- Die Messe wird am ... eröffnet.
- Ein Protokoll zur Sitzung ist uns leider nicht zugegangen.

Ich und Wir

Ich-Aussagen zeigen Engagement. Repräsentiert der Brief das Unternehmen (Zusagen gemacht, Verträge geschlossen), schreibt man „wir“.

Beispiele:

- Ich garantiere Ihnen die Lieferung zum ...
- Wir bestellen bei Ihnen ...

Übung: Checklisten für „gute“ Briefe



Lassen Sie die Schüler persönliche Checklisten zu Themen der Stilkunde erstellen:

- **Überflüssige Wörter** („Lückenfüller“): auch, denn, eigentlich etc.
- **Tautologien**: erzielte Ergebnisse, erwartete Rückantwort, bereits schon früher, leider zu unserem Bedauern etc.
- **„Amtsdeutsch“**: abschlägig, anlässlich, diesbezüglich, hinsichtlich, in Anbetracht, zwecks, seitens, Ihrerseits etc. Welche Wörter legen Ihre Schüler noch in die „Mottenkiste“?
- **Übertreibungen und falsche Superlative**: meistgekaufteste Ware, optimalstes Ergebnis oder furchtbar, großartig, fantastisch. Welche Wörter setzen die Schüler auf die „Abschussliste“?
- **Übung Schreibweisen**: Die Schüler suchen (verteilt auf kleine Gruppen) das Wörterbuch nach gängigen Abkürzungen ab. Diejenigen, die in Geschäftsbriefen vorkommen, könnten gesammelt werden (Erstellung eines gemeinsamen Nachschlagewerks).



Übung Stil und Sprache



Formulieren Sie die Beispielsätze um und schreiben Sie diese in die rechte Spalte.

1. **Situation:**
Ihnen werden Geschäftsbriefe mit der Bitte um Verbesserungsvorschläge zur Korrektur vorgelegt.

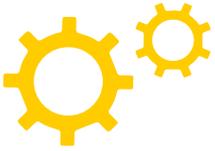
Bezugnehmend auf Ihr Schreiben teilen wir Ihnen mit, dass sich die gewünschte Lieferung leider nicht vorzeitig versenden lässt.	
Wir bieten Ihnen einen 10-prozentigen Rabatt, den wir nur in Ausnahmefällen gewähren können, an.	
Wir können das Angebot, das Sie uns unterbreitet haben, in dieser Form leider nicht akzeptieren.	

2. **Situation:**
Sie überprüfen einen Geschäftsbrief auf Wortwahl, Stil und leicht verständliche, eindeutige Wortstellung. Lesen Sie den Text laut vor und schreiben Sie anschließend folgende Sätze um. Bilden Sie ggf. auch mehrere Sätze aus einem.

Bedauerlicherweise hat sich unser Mandant erst jetzt entschieden, den Antrag zurückzuziehen.	
Wegen dieser Bedenken haben wir auch ein Probeexemplar der zuständigen Abteilung geschickt.	



Übung Stil und Sprache



3.

Situation:

Höflichkeitsfloskeln machen Sätze oft unnötig kompliziert. Bitte „verschlanken“ Sie folgende Sätze, ohne dabei unhöflich zu sein.

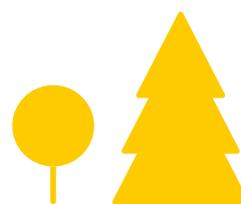
Wir können Ihnen mitteilen, dass die Ware zur Abholung bereitliegt.	
Wir möchten Sie darüber in Kenntnis setzen, dass nachträgliche Reklamationen nicht anerkannt werden können.	
Ich würde Sie bitten, mich in den nächsten Tagen anzurufen.	

4.

Situation:

Sie möchten einen korrekten Geschäftsbrief schreiben, aber nicht in einem antiquierten Bürokratendeutsch. Das geht oft einfach dadurch, dass aus Sätzen mit „Passiv“ ein „Aktiv“ formuliert wird.

Ein schriftliches Angebot ist uns durch Ihren Vertreter zugesandt worden.	
Es wird gebeten, die Unterlagen baldmöglichst zurückzusenden.	



Übung Stil und Sprache

Formulieren Sie die Beispielsätze auf einem separaten Blatt um:

- 1. Aufgabe:**
Für gutes Deutsch braucht man keine unnötigen Substantivierungen. Formulieren Sie die folgenden Sätze um und zeigen Sie damit den sich anschließenden „dass-Sätzen“ die „Rote Karte“:

 - a: Die Überprüfung unserer Unterlagen hat ergeben, dass noch keine verbindlichen Abmachungen getroffen wurden.
 - b: Wir haben mittlerweile in Erfahrung bringen können, dass kein anderes Modell zur Verfügung steht.
 - c: Die Übereinstimmung beider Ausfertigungen können wir bestätigen.

- 2. Aufgabe:**
Ist der Konjunktiv hier wirklich nötig?

 - a: Unter diesen Umständen würde keine andere Möglichkeit bleiben, als den ganzen Motor auszutauschen.
 - b: Der Transportweg über das Ausland würde auch zu kostspielig sein.
 - c: Wir würden uns freuen, wenn Sie unserem Vorschlag folgen würden.

- 3. Aufgabe:**
Für die fortgeschrittenen Briefeschreiber: Streichen Sie in den folgenden Sätzen Überflüssiges. Lassen Sie jedoch nichts weg, was die Satzbezüge richtigstellt und eindeutig macht!

 - a: Sie können erforderlichenfalls gerne einen Probelauf der Maschinen in Ihren Räumen starten.
 - b: Für etwaige Transportschäden haftet nur die Lieferfirma.
 - c: Die durchgeführte Meinungsumfrage hat keine neuen Erkenntnisse gebracht.
 - c: Bitte kommen Sie morgen zum vereinbarten Zeitpunkt in unser Büro und bringen die Vertragsunterlagen mit.
 - d: Ihre Reklamation ist bei uns eingegangen und die andersfarbigen Jacken sind sofort versandt worden.



Übung Stil und Sprache

- 4. Aufgabe:**
Ihr Chef/Ihre Chefin hat mal wieder selbst geschrieben. Sie können die folgenden Sätze verbessern (darauf achten, dass sich nicht unbemerkt Partizipialsätze einschleichen):
- a: Beiliegend übersenden wir Ihnen den Entwurf.
 - b: Für Ihre Anfrage dankend mache ich Ihnen folgendes Angebot.
 - c: Die Verzögerung bedauernd senden wir Ihnen heute die bestellte Ware.

- 5. Aufgabe:**
Formulieren Sie Satzpaare bzw. -gruppen, in denen jeweils folgende Wörter verwendet werden:
- derselbe – der gleiche
 - innerhalb – binnen – in
 - auf – offen
 - zahlbar – fällig
 - als – wie
 - anscheinend – scheinbar
 - vierzehntägig – vierzehntäglich
 - Wort – Wörter

Erkennen Sie Unterschiede in Bedeutung und Verwendung?
Schlagen Sie eventuell im Duden nach und überlegen Sie sich weitere Satzbeispiele! Möglicherweise können Sie jetzt sogar Regeln für die Verwendung der Wörter aufstellen.

- 6. Aufgabe:**
Finden Sie bitte mindestens zehn Wörter, die das Wort „interessant“ ersetzen können. Formulieren Sie damit jeweils einen werbewirksamen Beispielsatz!

- 7. Aufgabe:**
Das Wort „zahlen“ kann in verschiedenen Bedeutungen auftauchen: aufwenden, begleichen, entrichten, erstatten, finanzieren, überweisen, vergüten. Erklären Sie die Bedeutungsunterschiede und formulieren Sie jeweils Satzbeispiele!



2.

Briefarten

Welche Briefarten gibt es?

2.1 Die Anfrage

Allgemein oder speziell?

Anfrage

Angebot

Auftrag

Auftragsbestätigung

Rechnung

Mahnung

Definition

Oft ist der erste Schritt in einer geschäftlichen Korrespondenz die Anfrage. In der Geschäftspost wird zwischen allgemeinen und speziellen Anfragen unterschieden. Mit allgemeinen Anfragen werden Informationsmaterial und Unterlagen wie Kataloge, Prospekte, Preislisten, Referenzen etc. angefordert. Spezielle Anfragen erbitten ein konkretes Angebot für ein Produkt oder eine Dienstleistung.

Wann schreibt man eine Anfrage?

Eine **allgemeine Anfrage** verschafft einen guten Überblick über den Markt: Welche Produkte gibt es überhaupt? Wer bietet diese Dienstleistung an? Eine **spezielle Anfrage** schafft Klarheit über Preise und Qualität einer Ware oder Dienstleistung.

Wie schreibt man eine Anfrage?

Am effizientesten ist es, bereits nach allen Punkten zu fragen, die später das Angebot des Geschäftspartners enthalten muss. Je detaillierter die Anfrage geschrieben ist, desto besser kann der Empfänger antworten – das darauffolgende Angebot ist dann genau auf die Anfrage abgestimmt.

Tipps und Infos

Die Anfrage bleibt für den Anfragenden stets unverbindlich! Zu einem Produkt oder einer Dienstleistung können mehrere Angebote eingeholt und somit verglichen werden.





Praxistraining zur Briefart Anfrage

Die Schülerinnen und Schüler erarbeiten allein oder in Teams eine Anfrage nach folgenden Kriterien:

- Warum wird angefragt; was wird angefragt?
- Welche Inhalte kommen in welchen Briefabschnitt?
- Ist die Anfrage allgemein oder speziell?

Nach dieser Übersicht bzw. Maßgabe schreiben Sie eine Anfrage. Diese Übung kann als Einstieg in die Handelskorrespondenz dienen – von der Anfrage bis zur Mahnung (siehe S. 26–54).

Stichworte für die Anfrage können sein:

- Warenprobe
- Ausstattung Seminarraum
- Angebot PC

Beispieltexte Übung

Anfrage Einstieg „Warenprobe“

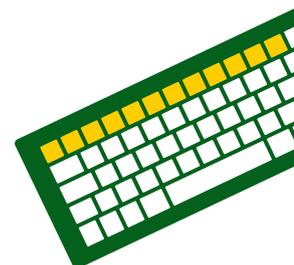
Wir möchten unser Sortiment ergänzen. Ich bitte Sie um ein Angebot mit Mustern Ihres Seidenstoffes „Florentina“. Senden Sie uns bitte auch Ihren Katalog sowie eine aktuelle Preisliste zu.

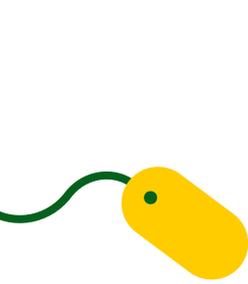
Lieferbedingungen „PC“

Wir benötigen dringend 30 Stück des genannten PCs. Der spätesteste Liefertermin ist der 16. Juni 2019. Zu liefern ist frei Haus an Werk Düsseldorf-Heerdt. Bitte machen Sie uns ein Angebot zu Preis und Liefertermin.

Briefschluss „Dienstleistung Seminarraum“

Wir freuen uns auf Ihr Angebot zur angegebenen Ausstattung des Seminarraums. Sollten Sie noch Informationen zu unserer Anfrage benötigen, steht Ihnen Frau Rosenschön gerne unter der Telefonnummer 01234 5678-0 zur Verfügung. (Musterbrief Seite 28)





Anfrage



kubus
spieleschmiede

📍 kubus spiele schmiede GmbH, Bonusweg 8, 12345 Spielestadt

Mediamax GmbH
Mondstraße 7
23456 Modellstadt

<small>Ihr Zeichen</small>	<small>Unser Zeichen</small>	<small>Telefon, Name</small>	<small>Datum</small>
FL	JJ	0123 1234-13 Jonas Joker	02.04.2018

1. **Anfrage PC HXL**

2. Sehr geehrte Damen und Herren,

3. wir sind einer der führenden Hersteller von Computerspielen und Spielesoftware. Natürlich müssen auch unsere PCs auf dem neuesten Stand sein. Deshalb wenden wir uns an Sie. Ihre Multimedialösungen interessieren uns: Ihr aktuelles Angebot, der schnelle PC HXL, ist wie für uns gemacht!

4. Bitte teilen Sie uns mit, was Lieferung und Installation von 30 Geräten kosten. Wie viel Rabatt gewähren Sie?

5. Sollten Sie Fragen haben, wird Ihnen Frau Rosentreter diese gerne beantworten. Wir freuen uns auf Ihr schnelles Angebot bis zum 12. April 2018!

Mit freundlichen Grüßen

Kubus
Spieleschmiede GmbH
Jonas Joker
Marketing

📍 kubus spiele schmiede GmbH, Bonusweg 8, 12345 Spielestadt, Fon/Fax: 0123 1234-0/-11 Geschäftsführer: Jonas Joker, Registergericht: Spielestadt, HRB 1234

- 1.** Grund der Anfrage, Bitte um Angebot
- 2.** Genaue Beschreibung des gewünschten Produktes oder der Dienstleistung (Art, Preis, Qualität)
- 3.** Liefermenge, Lieferort, Liefertermin
- 4.** Ansprechpartner für Fragen
- 5.** Termin für das erwartete Angebot



2.2 Das Angebot

Verlangt oder unverlangt?



Anfrage

Angebot

Auftrag

Auftragsbestätigung

Rechnung

Mahnung

Definition

Schreibt ein Unternehmen ein Angebot, erklärt es sich damit bereit, bestimmte Waren bzw. Dienstleistungen zu bestimmten Bedingungen zu liefern. Ein Angebot beantwortet eine Anfrage oder bietet ein Produkt/eine Dienstleistung von sich aus an. Das Angebot ist in der Regel der zweite Schritt in einer geschäftlichen Korrespondenz. Man antwortet auf eine Anfrage. Hat man ein Angebot abgegeben, folgt meist der Auftrag/die Bestellung.

Angebot auf spezielle Anfrage

- Informationen zu allen Punkten der Anfrage (siehe Bausteine Anfrage, Seite 28)
- AGB (meist als Vordruck auf der Rückseite des Geschäftspapiers)
- Erfüllungsort und Gerichtsstand
- Preise und Verpackungskosten
- Lieferzeit und Lieferbedingungen (Frachtkosten)
- Zahlungsbedingungen

Wann schreibt man ein Angebot?

Man unterscheidet zwischen verlangten und unverlangten Angeboten – je nachdem, ob eine Anfrage vorliegt oder nicht.

Das unverlangte Angebot

Ein solches Angebot ist meist ein Werbebrief.

Das verlangte Angebot – meist Antwort auf eine Anfrage

Angebot auf allgemeine Anfrage

- Dank für das Interesse am Unternehmen, an Produkt oder Dienstleistung
- Hinweis auf eventuell interessante weitere Angebote
- Anlage (gewünschte Preislisten, Kataloge, AGB oder Informationen)





Wie schreibt man ein Angebot?

Ein Angebot enthält – kurz wiederholt – alle Punkte, die der Geschäftspartner in der Anfrage bereits vorformuliert hat, und wird auf Geschäftspapier gedruckt:

Neben den gesetzlichen Angaben enthält das Angebot auch die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB, oft auf der Rückseite des Briefbogens) mit Erfüllungsort und Gerichtsstand.

Das Gegenangebot

In der Geschäftskorrespondenz kommt es auch vor, dass ein vorliegendes Angebot in einigen Punkten verändert werden soll. Damit wird quasi ein „Gegenangebot“ formuliert. Dies führt dazu, dass ein Kaufvertrag zustande kommt, wenn der Anbieter den veränderten Bedingungen zustimmt – mit einer Auftragsbestätigung bzw. einem korrigierten Angebot.

Tipps und Infos

In Verbindung mit der Annahme, Zusage oder Bestellung ergibt das Angebot den Kaufvertrag: Ein Angebot ist also nach deutschem Recht verbindlich. Wird das Angebot prompt – ohne Verzögerung und ohne Änderungen – angenommen, muss die angebotene Ware oder Dienstleistung zu den genannten

Bedingungen geliefert werden! Allerdings kann der Anbieter

- sein Angebot zeitlich befristen,
- eine Freizeichnungsklausel hineinschreiben, zum Beispiel mit: „freibleibend“, „unverbindlich“, „solange der Vorrat reicht“ oder „Preisänderungen vorbehalten“.



Praxistraining zur Briefart Angebot



Checkliste Angebot:

Ausgehend von ihrem Übungsbrief zur Anfrage können Schüler ein Angebotsschreiben erarbeiten (einzeln/in Teams). Zur Vorbereitung hilft eine (selbst erstellte) Liste mit allen Punkten, die ein Angebot enthalten muss.

Es soll klar werden, dass ein Angebot auf eine konkrete Anfrage hin geschrieben wird. Stichworte können also Warenprobe (Seidenstoff), Ausstattung Seminarraum (Dienstleistung) oder Angebot PC (Lieferbedingungen) sein.

„Firma gründen“

Optimal für den weiteren Übungsverlauf der Handelskorrespondenz ist, wenn sich die Schüler ein Unternehmen vorstellen, das sie konkret beschreiben (Rechtsform, Art der Dienstleistung, Produktangebot, Größe, Standort usw.). Die hier vorgestellten Briefarten können dann immer im Rahmen der Übungsfirma und ausgehend von einem konkreten Briefanlass verfasst werden.

„Gegenangebot“

Fortgeschrittene formulieren nach dem erhaltenen Angebot ihr Gegenangebot – sie verändern die Kriterien: Menge, Preis, Lieferdatum, Skonto, Transportkosten.

Beispieltexte Übung Angebot

Briefeinstieg „Seidenstoff“

(...) Wir freuen uns über Ihr Interesse an unseren Seidenstoffen. Eine Stoffprobe erhalten Sie in diesen Tagen per Warensendung. Gerne senden wir Ihnen auch den gewünschten Katalog samt aktueller Preisliste zu.

Brieftext zur Bezeichnung der Dienstleistung

(...) Wir können Ihnen einen Seminarraum mit folgender Ausstattung anbieten:

- Leinwand in der Größe 1 × 2 m, ausziehbar
- Flipchart 1 × 1,5 m mit Stiften und Papier
- Seminartisch in der Größe 3 × 5 m mit Steckdosenleiste
- Telefonanschluss ISDN mit zwei schnurlosen Telefonen
- Videokamera SONY CSF mit USB-Anschluss
- Verdunkelungsmöglichkeit mittels Außenjalousien
- Sitzgelegenheiten für 20 Personen
- Klimaanlage
- Bewirtung mit Kaffee und Tee sowie Kaltgetränken
- WLAN

Brieftext zu Lieferbedingungen „PC“

(...) Wir bieten an: 30 Stück PC HXL gemäß Produktbeschreibung. Liefertermin bis spätestens 16. April 2018. Lieferbedingungen: frei Haus an Werk Düsseldorf-Heerdt. Besonders hinweisen dürfen Sie auf ein Aktionsangebot – befristet bis 18. April 2018: Notebook „Wunder“ CSX zum Preis von nur 1.500 Euro. Für das Aktionsangebot gelten dieselben Liefer- und Zahlungsbedingungen wie für unsere anderen Artikel. Sind Sie am Aktionsangebot interessiert, empfehlen wir eine rasche Auftragserteilung.

Allgemeiner Briefschluss

(...) Wir freuen uns auf Ihren Auftrag und sichern Ihnen eine zuverlässige Abwicklung zu. Sollten Sie noch Fragen haben, steht Ihnen Frau Baumgrün unter der Telefonnummer ... gerne zur Verfügung. (Musterbrief Seiten 32 und 33)



Angebot Seite 1

Mediamax GmbH
Mondstraße 7
23456 Modellstadt

Ihr Zeichen: JJ
Ihre Nachricht vom: 02.04.2018

Unser Zeichen: MM
Bearbeiter: Max Medienmann
Telefon: 0123 5678-22
E-Mail: info@mediamax.de

Datum: 06.04.2018

Kubus
Spieleschmiede
Herrn Jonas Joker
Bonusweg 8
12345 Spielestadt

1. Angebot
Ihr Schreiben/Ihre Anfrage vom 02.04.2018

Sehr geehrter Herr Joker,

vielen Dank für Ihre Anfrage. Sie interessieren sich für den PC HXL?
Dann sind Sie bei uns genau richtig! Diesen Sommer haben wir für
unsere Kunden zwei besonders preiswerte Pakete geschnürt:

Bezeichnung	Preis/Stück bei Abnahme von 30 Stück
PC HXL	1.378 EUR
Netbook Wunder CSX	1.500 EUR

3. Für die Installation vor Ort berechnen wir eine Service-Pauschale von 250,- EUR.
Unsere Preise verstehen sich exklusive Mehrwertsteuer von 19 %. Die Auslieferung
erfolgt frei Haus; Kosten für Verpackung tragen wir.

4. Bestellen Sie bis zum 13.04.2018, können wir in der 27. Kalenderwoche an den
von Ihnen gewünschten Ort liefern.

Mediamax GmbH
23456 Modellstadt · Mondstraße 7
www.mediamax.de

AG Modellstadt · HR 12345
Geschäftsführer:
Max M. Medienmann

1. Bezug zur Anfrage, Dank für die Anfrage
2. Genaue Beschreibung/Auflistung des gewünschten Produktes oder der Dienstleistung
3. Preis und Verpackungskosten
4. Liefermenge, Lieferort und Liefertermin



Angebot Seite 2

5.

Bei einer Zahlung innerhalb von 14 Tagen ab Rechnungslegung gewähren wir Ihnen 3 % Skonto.

Wir haben Ihnen noch mehr zu bieten: Schauen Sie einfach in unseren Internetauftritt unter www.mediamax.de. Hier finden Sie weitere Modelle verschiedener Preisklassen, Zubehör und eine genaue Übersicht der technischen Details. Stellen Sie sich Ihr eigenes, maßgeschneidertes Paket zusammen!

6.

Unsere Mitarbeiter beraten Sie gerne. Der Kundenservice ist für Sie da – unter der Telefonnummer 0123 5678-44, von montags bis freitags zwischen 9.00 und 17.00 Uhr.

7.

Unbedingt beachten: Bestellen Sie schnell – das Angebot gilt nur, solange der Vorrat reicht!

8.

Wir freuen uns auf Ihren Auftrag und hoffen, bald von Ihnen zu hören!

Mit freundlichen Grüßen

Mediamax GmbH

Verkauf

9.

Anlagen
Preisliste

Hinweis

Auf der Rückseite des Briefes stehen beim Angebot die Allgemeinen Geschäftsbedingungen inkl. Erfüllungsort und Gerichtsstand (AGB)!

5.

Zahlungsbedingungen

6.

Ansprechpartner für Fragen

7.

Hinweis auf baldige Bestellung (geringer Vorrat oder starker Auftragseingang)

8.

Bitte um Auftrag/Bestellung

9.

Angabe der Anlagen falls nötig

2.3 Der Auftrag/die Bestellung

Ein Angebot annehmen

Anfrage

Angebot

Auftrag

Auftragsbestätigung

Rechnung

Mahnung

Definition

Ein Auftrag bzw. eine Bestellung bezieht sich auf ein Angebot von Waren oder Dienstleistungen. Rechtlich ist der Auftrag/die Bestellung eine Willenserklärung des Käufers, eine Ware oder Dienstleistung zu bestimmten Bedingungen zu kaufen. Die Bestellung folgt in einer geschäftlichen Korrespondenz auf ein Angebot. Ein Auftrag wird in der Regel erteilt, wenn man Dienstleistungen oder Produkte anfordert.

Wann wird ein Auftrag bzw. eine Bestellung geschrieben?

Hat man ein Angebot erhalten und dessen Bedingungen akzeptiert, kann auf dieser Grundlage ein Auftrag/eine Bestellung erteilt werden.

Wie wird ein Auftrag bzw. eine Bestellung verfasst?

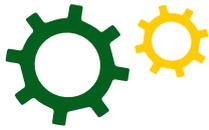
Der Auftrag/die Bestellung wiederholt noch einmal kurz alle Punkte, die der Geschäftspartner seinem Angebot angegeben hat. Gab es kein Angebot oder nur ein unverbindliches, ist detailliert aufzulisten, was beauftragt bzw. bestellt wird (zum Beispiel anhand eines Katalogs oder Internetauftritts). Die Bestellung wird in vielen Unternehmen auf Geschäftspapier geschrieben und muss alle erforderlichen Angaben enthalten.



Tipps und Infos

Wird der Auftrag bzw. die Bestellung nach einem schriftlichen und verbindlichen Angebot erteilt, ist damit für beide Geschäftspartner der Kaufvertrag geschlossen. Dieser kann nicht einseitig gelöst werden:

- Der Verkäufer verpflichtet sich, ordnungsgemäß zu liefern und dem
- Käufer das Eigentum an der Ware zu übertragen.
- Der Käufer hingegen muss die Ware bzw. Dienstleistung annehmen und bezahlen.



Auftrag

 kubus spieleschmiede		<small>Kubus - spiele schmiede GmbH, Bonusweg 8, I2345 Spielestadt</small>	
		Medimax GmbH Mondstraße 7 23456 Modellstadt	
Ihr Zeichen	Unser Zeichen	Telefon, Name	Datum
MM	JJ	0123 1234-13 Jonas Joker	12.04.2018
1.	Auftrag PC HXL		
	Sehr geehrter Herr Medienmann, vielen Dank für Ihr Angebot vom 06.04.2018. Ihr Angebot „PC HXL“ hat uns wirklich überzeugt.		
2.	Wir bestellen bei Ihnen – zum Preis von 1.378,00 Euro gemäß Ihres Angebotes vom 06.04,2018.		
3.	30 Stück PC HXL		
	Optimal für uns wäre eine Lieferung bis zum 03.05.2018 – direkt frei Haus. Gern nehmen wir auch die angebotenen 3 % Skonto bei umgehender Zahlung wahr.		
4.	Bitte schicken Sie uns eine Auftrags- sowie Lieferzeitbestätigung. Ein Hinweis: Gerne gehen wir auf das Angebot der Installationspauschale von 250 Euro ein.		
	Mit freundlichen Grüßen Kubus Spieleschmiede GmbH <i>Jonas Joker</i> Marketing		
	<small>Kubus spieleschmiede GmbH Bonusweg 8 · I2345 Spielestadt Fon/Fax: 0123 1234-0/-11</small>	<small>Geschäftsführer: Jonas Joker Registergericht: Spielestadt · HRB I234</small>	

1. Bezug zum Angebot; Dank für Angebot/Katalog/Preisliste
2. Auflistung des gewünschten Produktes/der Dienstleistung (Art, Menge, Qualität mit Artikel- oder Bestellnummer, Bezeichnung, Packungseinheit, Verpackungsart)
3. Angabe der Lieferzeit, ggf. der Versandart, Vereinbarte Zahlungsbedingungen
4. Hinweis auf evtl. Sondervereinbarungen

Praxistraining zur Briefart Auftrag

Vergleich Angebot und Auftrag:

Bei der Vorbereitung eines Auftragschreibens hilft es, alle Punkte des erhaltenen Angebots zu prüfen. Daraus leiten sich die Texte für den Auftrag ab, den die Schüler im Anschluss im Rahmen ihrer Übungsfirma schreiben.

Checkliste „Prüfungskommission“:

Die Schüler listen alle wichtigen Punkte auf, die in einem Auftragschreiben formuliert bzw. angegeben werden müssen. Eine von den Schülern selbst gewählte „Prüfungskommission“ untersucht die geschriebenen Aufträge/Bestellungen. Die festgestellten Fehler werden von der Prüfungskommission verbessert: Warum ist etwas falsch im Text wiedergegeben worden bzw. welche Konsequenzen hat eine Auslassung?

Beispielübung zu Auftrag

Text „Briefschluss zu PC-Auftrag“:

(...) Wir sind mit allen Konditionen einverstanden. Allerdings muss die Sendung spätestens zum vereinbarten Liefertermin am 16. Juni 2018 eintreffen, sonst verweigern wir die Annahme. Bitte schicken Sie uns eine schriftliche Auftragsbestätigung. (...) Die Schüler beantworten folgende Fragen:

- Welche Konditionen können gemeint sein?
 - Was bedeutet „Annahme verweigern“?
 - Wann/wo wurde der Liefertermin vereinbart?
 - Warum möchte der Absender eine schriftliche Auftragsbestätigung?
- (Musterbrief Seite 35)



2.4 Die Auftragsbestätigung

Die Bestellannahme

Anfrage

Angebot

Auftrag

Auftragsbestätigung

Rechnung

Mahnung

Definition

Eine Auftragsbestätigung bzw. Auftragsannahme wird häufig auch als Bestellannahme bezeichnet. Beide Begriffe werden in der Praxis nebeneinander verwendet; sie bedeuten inhaltlich und rechtlich das Gleiche: Ein Geschäftspartner bestätigt dem anderen den Auftrag bzw. die Bestellung. Die Auftragsbestätigung folgt auf einen Auftrag.

Wann wird eine Auftragsbestätigung geschrieben?

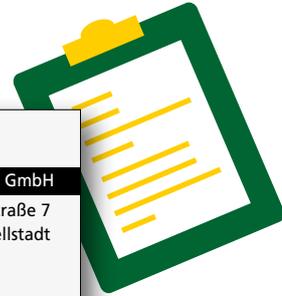
Liegt kein festes Angebot vor, war es unverbindlich oder hat der Geschäftspartner das vorliegende Angebot verändert, muss einem Auftrag die Auftragsbestätigung folgen, damit ein gültiger Kaufvertrag entsteht: Beide Geschäftspartner legen in der Auftragsbestätigung endgültig und verbindlich fest, was zu welchen Konditionen ver- und gekauft bzw. beauftragt wird. Die Auftragsbestätigung wiederholt noch einmal kurz alle Punkte, die im Auftrag angegeben waren. **Diese Vorgehensweise empfiehlt sich vor allem dann, wenn der Auftrag telefonisch oder mündlich erteilt wurde: Missverständnisse werden vermieden.**

Tipps und Infos

Vorsicht ist geboten, wenn der Kunde (Käufer) mit seiner Bestellung oder seinem Auftrag das vorherige Angebot des Verkäufers verändert hat – zum Beispiel den Preis reduziert oder die Transportkosten auf den Verkäufer abgewälzt hat. Nimmt der Verkäufer mit seiner Auftragsbestätigung den Auftrag trotz veränderter Bedingungen an, entsteht der Kaufvertrag.



Auftragsbestätigung



Mediamax GmbH
Mondstraße 7
23456 Modellstadt

Ihr Zeichen: JJ
Ihre Nachricht vom: 12.04.2018

Unser Zeichen: MM
Bearbeiter: Max Medienmann
Telefon: 0123 5678-22
E-Mail: info@mediamax.de

Datum: 16.04.2018

Kubus
Spieleschmiede
Herrn Jonas Joker
Bonusweg 8
12345 Spielestadt

1. Auftragsbestätigung/Ihr Auftrag vom 12.04.2018

2. Sehr geehrter Herr Joker,
wir danken für Ihren Auftrag vom 12.04.2018 und bestätigen Ihre Bestellung:

Anzahl.	Bezeichnung	Stückpreis	Gesamt
30 Stück	PC HXL	1.378 EUR	41.340 EUR
	Installationspauschale	250 EUR	250 EUR

Summe

3. Die Preise verstehen sich zuzüglich gesetzlicher MwSt.
4. Bei Zahlung innerhalb von 14 Tagen nach Rechnungs-
5. legung erhalten Sie – wie vereinbart – 3 % Skonto.

Die Lieferung ist frei Haus. Wie gewünscht
liefern wir vor dem 3. Mai 2018.

Herzlichen Dank für Ihr Vertrauen.

Mediamax GmbH

Mediamax GmbH
23456 Modellstadt · Mondstraße 7
www.mediamax.de

AG Modellstadt · HR 123456789
Geschäftsführer:
Max M. Medienmann

1. Bezug zum Auftrag
2. Dank für den Auftrag, Auftragsbestätigung mit Wiederholung der Bestellung (ggf. Korrektur bzw. Präzisierung) sowie Hinweis auf Abweichung vom Auftrag/Angebot falls nötig
3. Zahlungsbedingungen
4. Art des Versands und ggf. Angabe Lieferzeit und Zusicherung einer pünktlichen Lieferung
5. Ausdruck der Freude über Zusammenarbeit

Praxistraining zur Briefart Auftragsbestätigung

Form und Paragraphen: Die Schülerinnen und Schüler schreiben eine formale Auftragsbestätigung gemäß vorangegangenen Auftrag. Auch dazu können sie vorbereitend eine Checkliste erstellen: Was muss in der Auftragsbestätigung enthalten sein – vor allem dann, wenn es keinen schriftlichen, sondern nur einen mündlichen Auftrag gab?

„Rechtsberatung“:

Parallel bzw. zusätzlich recherchieren die Schüler einzeln oder in Gruppen die Definition der Auftragsbestätigung. Im Anschluss beantworten die Schüler der „Übungsfirmen“ die Fragen: Warum schreibt man eine Auftragsbestätigung? Was bedeutet das? Kann man einen Auftrag bestätigen, wenn der Auftrag in seinen Konditionen verändert wurde?

Wenn ja, was bedeutet das? Die Schüler der „Rechtsberatung“ können im Anschluss auch die Übungsbriefe ihrer Mitschüler prüfen.

Beispieltexte Auftragsbestätigung

Allgemeiner Einstieg

(...) Ich danke Ihnen für Ihren Auftrag. Wir freuen uns, dass Ihnen unser Angebot gefallen hat und bestätigen Ihre Bestellung.

Bestätigung einer telefonischen Bestellung von PCs

(...) Vielen Dank für das angenehme Telefonat. Wie gewünscht, bestätigen wir Ihnen Ihre zusätzliche Bestellung vom ... (Datum): 2 Notebooks „Wunder“ CSX zu 1.500 EUR pro Stück = 3.000 €. Wir liefern die Ware am ... (Datum) frei Haus. Vielen Dank für Ihren Auftrag.



2.5 Die Rechnung

Nicht nur für die Buchhaltung wichtig

Anfrage

Angebot

Auftrag

Auftragsbestätigung

Rechnung

Mahnung

Definition

Eine Rechnung bestätigt den ordnungsgemäßen Ablauf eines Kaufvertrags: Eine Ware/Dienstleistung wird gegen die vorab vereinbarten Bedingungen in Rechnung gestellt. Eine Rechnung ist aber auch ein wichtiges Dokument: Für Buchhaltung und Steuererklärung belegt sie Ausgaben und Einkünfte eines Unternehmens. Die Rechnung stellt bei einem glatten Verlauf der Geschäftsbeziehung meist den Abschluss der Korrespondenz dar.

Wann schreibt man eine Rechnung?

Ist die Ware ordnungsgemäß geliefert und ohne Beanstandung vom Käufer angenommen worden bzw. wurde der Auftrag ordnungsgemäß ausgeführt und ohne Reklamation abgenommen, kann dem Kunden die Ware oder Dienstleistung in Rechnung gestellt werden. Bis zur vollständigen Bezahlung bleibt die Ware Eigentum des Verkäufers.

Wie schreibt man eine Rechnung?

Zur Vorbereitung einer Rechnung sollte man folgende Unterlagen bereithalten: Angebot, einen vorausgegangenen Briefwechsel, Bestellung/Auftrag.



Rechnung

Mediamax GmbH
 Mondstraße 7
 23456 Modellstadt

Kubus
 Spieleschmiede
 Herrn Jonas Joker
 Bonusweg 8
 12345 Spielestadt

1. Rechnung 9001/ Ihr Auftrag vom 12.04.2018

	Rechnungs-Nr.	01-9001/18
	Bestellung 123:	12.04.2018
	Lieferung am:	03.05.2018

	Anzahl.	Bezeichnung	Stückpreis	Gesamt
4.	30 Stück	PC HXL	1378 EUR	41.340 EUR
5.		Installationspauschale	250 EUR	250 EUR
6.	Summe			41.590 EUR
7.	zzgl. Mehrwertsteuer 19 %			7.902,10 EUR
8.	Rechnungsbetrag			49.492,10 EUR

Zahlbar innerhalb von 30 Tagen.
 3 % Skonto bei Zahlung innerhalb von 14 Tagen nach Rechnungslegung.

Unsere UST.ID-Nr.: DE 123498765

Mediamax GmbH
 23456 Modellstadt · Mondstraße 7
 www.mediamax.de

AG Modellstadt · HR 1234
 Geschäftsführer:
 Max M. Medienmann

1. Bezug zum Angebot/Auftrag
2. Rechnungsnummer und evtl. Nummer des Lieferscheins, Tag und Nummer der Bestellung/des Auftrags
3. Zeitpunkt des Versands und Versandart

4. Produkt, Menge bzw. Art der Dienstleistung
5. Netto-Rechnungsbetrag
6. Umsatzsteuer
7. Gesamtbetrag/Rechnungssumme
8. Zahlungsziel



Praxistraining zur Briefart Rechnung

Fehlerhafte Rechnung:

Die Rechnung stellt in der Regel das Ende einer Handelskorrespondenz dar. Das formale normative Schreiben sollte also mit dieser Briefart eingeübt sein: Die Schüler verfassen daher als Abschluss ihres Briefwechsels eine Rechnung – auf der sie bewusst einen Fehler einbauen sollen.

Fehlersuche:

Die Schüler der „Rechtsberatung“ untersuchen im Anschluss die von den Mitschülern verfassten Rechnungen auf falsche Formulierungen bzw. Auslassungen.

„Rechnungsstelle“:

Die Schüler dieser Gruppe sind aufgefordert, Ideen zu entwickeln, ...

- wie die Rechnungsstellung im Unternehmen organisiert wird (unmittelbar mit Lieferung der Ware bzw. Ausführung der Dienstleistung oder nach Ablauf einer internen Frist),
- wie die Einhaltung der Zahlungsfristen kontrolliert wird,
- welche Anreize es für eine kurzfristige Zahlung gibt (Skonti oder Rabatte) oder was die Bezahlung erleichtern kann (Beifügen weitgehend ausgefüllter Überweisungsvordrucke).



2.6 Die Mahnung

Zahlung in Verzug

Anfrage

Angebot

Auftrag

Auftragsbestätigung

Rechnung

Mahnung

Definition

Eine Mahnung ist die Aufforderung eines Gläubigers an einen Schuldner, eine ausstehende Forderung zu begleichen (meist in Schriftform). Der Gläubiger erinnert den säumigen Kunden an die Zahlungspflicht. Umgangssprachlich wird eine Mahnung daher auch Zahlungserinnerung genannt.

Wann schreibt man eine Mahnung?

Immer wenn eine Rechnung nicht zum vereinbarten Termin bezahlt wurde (in der Regel zehn bis 14 Tage nach Ablauf der vertraglich vereinbarten Zahlungsfrist). Erfolgt auch darauf keine Zahlung, können juristische Schritte eingeleitet werden, denn mit einer Zahlungserinnerung/Mahnung wird etwas rechtlich Wichtiges festgestellt: Der Schuldner ist in Verzug. Gesetzlich erforderlich ist nur eine einzige Mahnung (als Grund für eine Zahlungsklage). Einzige Voraussetzung: Die Leistung, aus der sich die Forderung ergibt, ist unstrittig und wurde vollständig erbracht. Je nach Beziehung zwischen den Geschäftspartnern können bis zu drei Mahnungen ausgesprochen werden – dies entspricht kaufmännischer Praxis.

Wie schreibt man eine Mahnung?

Da ein Kunde ohne böse Absicht eine Rechnung übersehen kann, sollte man freundlich, aber bestimmt schreiben. Die Mahnung muss eine eindeutige Aufforderung an den Schuldner enthalten, seine Vertragspflichten zu erfüllen.

Es empfiehlt sich, den Mahnbrief per Einschreiben mit Rückschein zu verschicken. Nur damit lässt sich nachweisen, dass die Mahnung den Adressaten erreicht hat!

§ 286 Bürgerliches Gesetzbuch (BGB)

Ein Schuldner kommt in Verzug, wenn er nach Erhalt einer Mahnung nicht bezahlt (die Schuld begleicht).





Mahnung

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.

Mediamax GmbH
 Mondstraße 7
 23456 Modellstadt

Ihr Zeichen: JJ
Ihre Nachricht vom:

Unser Zeichen: MM
 Bearbeiter: Max Medienmann
 Telefon: 0123 5678-22
 E-Mail: info@mediamax.de

Datum: 10.06.2018

Kubus
 Spieleschmiede
 Herrn Jonas Joker
 Bonusweg 8
 12345 Spielestadt

1. Mahnung

Sehr geehrter Herr Joker,

mit unserer **Rechnung 9001 vom 10.05.2018** stellten wir Ihnen 49.492,10 EUR für unsere Leistungen in Rechnung. Leider ist dieser Betrag bis heute nicht bei uns eingegangen. Vielleicht ist unsere Rechnung einfach übersehen worden: Bitte überweisen Sie in diesem Fall den Rechnungsbetrag (entsprechend beiliegender Rechnungskopie) **bis zum 17.06.2018** auf unser Konto.

Haben Sie den Rechnungsbetrag in den letzten Tagen beglichen, betrachten Sie dieses Schreiben bitte als gegenstandslos.

Mit freundlichen Grüßen

Mediamax GmbH

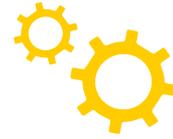


Anlage
 Kopie der Rechnung 9001
 vom 10.05.2018

Mediamax GmbH
 23456 Modellstadt · Mondstraße 7
 www.mediamax.de

AG Modellstadt · HR 1234
 Geschäftsführer:
 Max M. Medienmann

- 1. Datum der Zahlungserinnerung
- 2. Betreff: Zahlungserinnerung oder 1. Mahnung
- 3. Rechnungsnummer, ggf. Lieferdatum
- 4. Neue Zahlungsfrist (genaues Datum)
- 5. Kopien vorangegangener Schreiben (zum Beispiel Rechnung)



Praxistraining zur Briefart Mahnung

Für ein Rechtsverständnis der Mahnung lassen Sie ein Nachschlagewerk erarbeiten. Die nötigen Begriffe werden recherchiert und in eigenen Worten vor der Klasse präsentiert. Zum Beispiel:

- Ziel einer Mahnung
- Gläubiger/Schuldner
- § 286 (Wann ist zum Beispiel eine Mahnung nicht erforderlich?)
- Schuldnerverzug/Zahlungsverzug:
Wann tritt Verzug ein?
- Zahlungsfristen; Fälligkeit

Darauf aufbauend werden Situationen für Gläubiger/Schuldner erarbeitet und die entsprechenden Briefe geschrieben.

Beispieltexte Mahnung

Freundliche Zahlungserinnerung:

(...) Sie haben vielleicht nur übersehen, dass ...
(...) möchten wir Sie erinnern ...

Klare Mahnung:

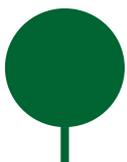
(...) konnten wir keinen Zahlungseingang feststellen. Daher bitten wir Sie, bis zum TT.MM.JJJJ (neue Frist) ...

Deutliche (zweite) Mahnung:

(...) Zahlen Sie bitte umgehend den offenen Rechnungsbetrag.

Unmissverständliche (dritte und letzte) Mahnung:

(...) Sollten Sie diese Zahlungsfrist unbeachtet verstreichen lassen, werden wir das gerichtliche Mahnverfahren einleiten.



Übung Anfrage

Erstellen Sie eine Anfrage und berücksichtigen Sie folgende Vorgaben:

Situation:

Sie sind Chefin/Chef der Autovermietung Fincar, Schnellstraße 12 in 10551 Berlin.

Ihr Unternehmen hat gerade neue Büroräume bezogen. Nun geht es darum, eine Gebäudereinigungsfirma zu beauftragen, die sich um die Reinigung der Büroräume kümmert.

Vor dem Schreiben:

- Welches Briefpapier wird benötigt?
- Welche Angaben müssen auf dem Briefbogen stehen?
- Wie ist die korrekte Anrede?
- Wer unterschreibt den Brief?
- **Recherche:** Wo finden sich Anschriften von Gebäudereinigungsfirmen?

Vorbereitung:

- Briefanfang: Wie beginnen Sie den Brief?
- Briefkern: Welche Punkte beinhaltet die Anfrage?
- Briefschluss: Bis wann möchten Sie eine Antwort auf die Anfrage?

Checkliste:

- Wie oft sollen die Büros gereinigt werden (Wochentage, Uhrzeiten, Reinigungsdauer)?
- Was genau soll gereinigt werden und in welchem Turnus?
- Welche Versicherungen hat das Reinigungsunternehmen im Falle von Schäden, Verlust (Schlüssel) oder Unfällen?
- Zu welchem Preis bietet das Reinigungsunternehmen seine Dienstleistungen an?
- Welche Vertragslaufzeit und -kündigungsfrist gibt das Reinigungsunternehmen an?
- Möglicher Beginn der Reinigungstätigkeit?
- Welche (Bio-)Reinigungsprodukte verwendet das Reinigungsunternehmen?
- Kann das Reinigungsunternehmen Referenzen angeben?
- Bis wann wird das Angebot benötigt?



Übung Angebot

Erstellen Sie ein Angebot nach folgenden Vorgaben:

Situation:

Sie sind Chefin/Chef der Reinigungsfirma Blitzblank, Sauberweg 8 in 10551 Berlin. Ihr Unternehmen hat eine Anfrage erhalten: Die Autofirma Funcar bittet um ein Angebot zur Reinigung ihrer neuen Büroräume.

Vor dem Schreiben:

- Welches Briefpapier wird benötigt?
- Welche Angaben muss der Briefbogen enthalten?
- Wie ist die korrekte Anrede?
- Wer unterschreibt den Brief?

Recherche:

Das ist zu klären:

- Sollen Sie Geräte wie Staubsauger etc. mit-anbieten oder werden diese von der Firma Funcar gestellt?
- Mit welchen Bodenbelägen sind die Räume ausgestattet?
- Werden Ihren Angestellten Schlüssel überlassen?
- Werden bestimmte Tage für die Reinigung ausgeschlossen?

Vorbereitung:

- Briefanfang: Wie beginnen Sie den Brief?
- Briefkern: Welche Punkte beinhaltet Ihr Angebot? Können Sie weitere Dienstleistungen anbieten, die das Unternehmen nicht speziell angefragt hat?
- Briefschluss: Sollte ein Besichtigungs-/Beratungstermin vereinbart werden? Ist das Angebot befristet?

Checkliste:

- Wie oft sollen die Büros gereinigt werden (Wochentage, Uhrzeiten, Reinigungsdauer)?
- Was genau soll gereinigt werden und in welchem Turnus? Wie oft sollen zum Beispiel Fenster geputzt werden?
- Welche Versicherungen hat Ihr Unternehmen im Falle von Schäden, Verlust (Schlüssel) oder Unfällen?
- Zu welchem Preis bieten Sie Ihre Dienstleistungen an?
- Welche Vertragslaufzeit und Kündigungsfrist geben Sie an?
- Möglicher Beginn der Reinigungstätigkeit?
- Welche (Bio-)Reinigungsprodukte verwendet Ihr Unternehmen?
- Können Sie Referenzen angeben?
- Bis wann wird das Angebot benötigt?
- Unser Reinigungsunternehmen verwendet folgende Produkte (Angabe der Reinigungsmittel). Die Kosten dafür werden nach Aufwand berechnet.
- Anlage: Referenzliste (Angabe der Unternehmen, für die Ihre Reinigungsfirma bereits arbeitet)
- Zahlungsbedingungen: Nach monatlicher Rechnungsstellung ...
- Bitte um Beratungs- bzw. Besichtigungstermin der Räumlichkeiten zur Klärung aller weiteren Punkte.



Übung Briefarten

Schreiben Sie die passende Briefart rechts neben dem Text:

Textbeispiele:

(...) Allerdings erscheint uns der Preis zu hoch. Wenn Sie uns einen Mengenrabatt von 10 Prozent gewähren, bestellen wir gerne:

- 15 Stück des „Net Sonic“-Media-PCs

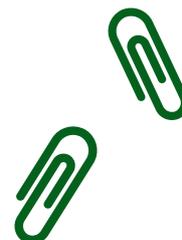
Bitte teilen Sie uns bis zum (Datum) mit, ob Sie diesen Vorschlag annehmen.

(...) Wir bestätigen Ihnen den Liefertermin zum 12. Juni 2018. Die Ware wird geliefert ab Werk (DDU). Die Zahlung erfolgt bei Erhalt der Ware.

(...) Wir interessieren uns für den „Net Sonic“-Media-PC. Bitte nennen Sie uns Preise und Lieferbedingungen inklusive eines Mengenrabatts bei Abnahme von 20 Stück. Lieferung bis zum 12. Juni 2018 frei Haus.

(...) Danke für Ihren Auftrag. Wir gewähren Ihnen einen Mengenrabatt von 10 Prozent. Bitte beachten Sie, dass dann kein Skonto möglich ist!

Welche Briefart?



3.



Adressen und Links

Reinklicken lohnt sich

Weitere Themenhefte im Bildungsportal

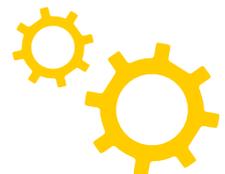
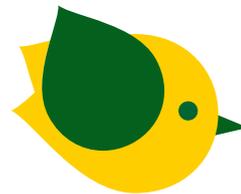
Unterrichtsmaterialien zu Werbebriefsendungen findet Ihr ebenso wie dieses Themenheft unter: **postundschule.de**. Hier befinden sich auch weitere kostenfreie Downloads wie das Themenheft Postbearbeitung.

Unter **deutschepost.de/briefvorlagen** sind 100 Musterbriefe mit Formulierungs- und Gestaltungsvorschlägen hinterlegt, die Euch helfen, privat oder offiziell die richtigen Worte zu finden.

Etwas Besonderes: die eigene

Unternehmensbriefmarke

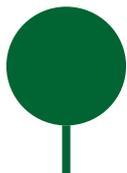
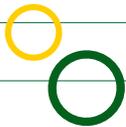
Über **plusbrief-individuell.de** könnt Ihr eigene Briefmarken für Eure Ausbildungsfirma gestalten. Dafür können auch eigene Fotos genutzt werden. So entstehen individuelle Briefe und Postkarten für Einladungen oder Werbeangebote. Erhältlich sind ganze Bögen oder Rollen mit Briefmarken, aber auch Briefumschläge, die mit einer eigenen Marke bereits frankiert sind.





Notizen

Lined writing area consisting of 20 horizontal green lines.



Deutsche Post AG
Marktkommunikation
Post und Schule
53250 Bonn

deutschepost.de

Stiftung Lesen
Römerwall 40
55131 Mainz

stiftunglesen.de

Stand: März 2018
Mat.-Nr.: 675-602-227

**Noch mehr Inspiration
finden Sie unter
postundschule.de**

In Kooperation mit

Stiftung Lesen

Deutsche Post 