

M 1

Anrede und Grußformel – typische Elemente von Geschäftsbriefen

Wie Geschäftsbriefe gestaltet werden, ist in der DIN (Deutsche Industrienorm) festgelegt. Nicht nur beim Layout gibt es einiges zu beachten. Jeder Geschäftsbrief enthält wiederkehrende Elemente wie Briefkopf, Betreffzeile und Grußformel.

Mit jedem Geschäftsbrief repräsentiert sich eine Firma nach außen. Dabei muss man berücksichtigen, dass zu dem Briefpartner normalerweise ein wirtschaftliches Abhängigkeitsverhältnis besteht. Deshalb ist es wichtig, in dieser Korrespondenz einen positiven Eindruck zu hinterlassen.



Wie ein Brief aufgebaut ist, legt die DIN 5008 fest. Am besten wählt man eine Schriftgröße von 10 bis 12 Punkt in einer gut lesbaren Schriftart. Geschrieben wird normalerweise einzilig. Wichtige Informationen können fett oder kursiv hervorgehoben werden.

Im oberen Bereich des Schreibens befindet sich der Briefkopf. Er informiert über den Absender des Briefes. Zu den Angaben gehören Name des Unternehmens, Ansprechpartner, Postanschrift, Telefon- und Faxnummer, E-Mail-Adresse, Website sowie Bankverbindung.

Es folgt die Betreffzeile, die in Stichworten über den Inhalt des Schreibens informiert. Dann beginnt der Brief, der aus drei Teilen besteht: der Einleitung, dem Hauptteil und dem Schluss. In der Einleitung steht, warum Sie sich mit Ihrem Schreiben an den Adressaten wenden. Sie sollten dabei das Interesse des Lesers wecken und ihn direkt ansprechen. Wenn möglich, sollten Sie sich auf den bisherigen Kontakt mit dem Geschäftspartner beziehen. Im Hauptteil führen Sie Ihr Anliegen aus. Auch unangenehme Nachrichten haben in diesem Teil des Briefes ihren Platz. Mit einem Satzsatz bedanken Sie sich beim Empfänger und fordern ihn zum Handeln auf. Bitten Sie beispielsweise um eine schnelle Antwort auf Ihr Schreiben. Der Brief endet mit einer Grußformel wie „Mit freundlichen Grüßen“ oder „Viele Grüße aus ...“

Zur besseren Übersichtlichkeit unterteilen Sie den Brief in Abschnitte. Jeder neue Aspekt steht in einem neuen Absatz. Verwenden Sie eine freundliche und höfliche Sprache. Die Sätze des Briefes sollten eher knapp als zu verschachtelt sein. Umgangssprachliche Formulierungen haben keinen Platz in einem Geschäftsbrief.

Beim Schreiben sollten Sie sich die Frage stellen, welche Zielsetzung Sie mit Ihrem Brief haben. Am einfachsten ist es, wenn Sie sich vor dem Schreiben vorstellen, Sie wollten die Angelegenheit mit Ihrem Geschäftspartner telefonisch klären. Überlegen Sie sich, was Sie sagen würden, und notieren Sie sich Stichpunkte. Diese können Sie dann als Vorlage für Ihren Geschäftsbrief nutzen. Lesen Sie sich den fertigen Brief noch einmal sorgfältig durch und korrigieren Sie die Fehler, die Sie finden.

Aufgabe

Legen Sie eine Tabelle nach folgendem Muster an. Schreiben Sie die Informationen aus dem Text in die betreffende Spalte.

Sprache	Inhalt	Gestaltung

M 2

Anfrage, Angebot, Auftrag – Arten von Geschäftsbriefen

Ein üblicher Geschäftskontakt beginnt mit einer Anfrage. Darauf reagiert das kontaktierte Unternehmen mit einem Angebot. Wenn das Geschäft zustande kommt, wird daraufhin ein Auftrag erteilt.

Auftragsbestätigung – Mahnung – Angebot – unverbindliche Anfrage –
Auftrag – Rechnung



a)

Sie schreiben an ein anderes Unternehmen und bitten um Infomaterial wie Kataloge, Preislisten und Lieferbedingungen.

b)

Der Kunde erklärt, dass er Waren oder Dienstleistungen nach von Ihnen genannten Bedingungen kaufen möchte. In diesem Schreiben werden alle Punkte wiederholt, die in Ihrem Angebot genannt wurden.

c)

Wenn der Kunde Ihre Ware oder Dienstleistung erhalten hat, aber die gestellte Rechnung nicht beglichen wurde, ist es Zeit für eine Zahlungserinnerung. In diesem Schreiben muss der säumige Kunde eine eindeutige Zahlungsaufforderung erhalten.

d)

Damit reagieren Sie auf eine vorherige Anfrage eines Kunden. Sie erklären darin, zu welchem Preis und zu welchen Bedingungen Sie bestimmte Waren liefern oder eine Dienstleistung durchführen können.

e)

Um einen gültigen Kaufvertrag mit Ihrem Geschäftspartner zu schließen, muss dieser Geschäftsbrief folgen. Die Konditionen Ihres Geschäftes werden darin für beide Vertragspartner endgültig und verbindlich festgelegt.

f)

Wenn Sie einen Auftrag erhalten bzw. diesen durchgeführt haben, schicken Sie Ihrem Kunden diesen Brief. Darin stehen Datum und Art der Bestellung, Zeitpunkt der Lieferung und Produktmenge bzw. Art der Dienstleistung. Auch der Netto-Rechnungsbetrag sowie die Umsatzsteuer sind aufgeführt. Außerdem ist das Zahlungsziel formuliert.

Aufgaben

- Schreiben Sie jeweils die Art des Geschäftsbriefs als Überschrift über den passenden Text.
- Bringen Sie die Arten von Geschäftsbriefen in eine chronologische Reihenfolge. In welchen Schritten verläuft normalerweise ein Geschäftskontakt?
- Erklären Sie folgende Begriffe, die bei der Geschäftskorrespondenz wichtig sind.

a) der Betreff	b) der Briefkopf	c) die Anlage
d) der Absender	e) die Zahlungsfrist	f) der Rabatt
g) die Lieferbedingungen	h) die Grußformel	

M 3

Darum geht's – Betreffzeilen formulieren



Hier lernen Sie, passende Betreffzeilen zu formulieren.

- a) Sie stellen dem Unternehmen „Domino-Reisen“ eine Rechnung für den Auftrag Nr. 123. Sie haben dem Reisebüro ein Fingerfood-Catering für 25 Personen geliefert.

.....

- b) Sie reklamieren die fehlerhafte Lieferung von 10.000 Servietten. Diese wurden nicht wie gewünscht in Rosa geliefert, sondern in Orange.

.....

- c) Sie bestätigen der Firma „Hausmann Möbel“ ihren Auftrag vom 10. August. Die Firma hat ein traditionelles Buffet für 70 Personen bei Ihnen bestellt.

.....

- d) Ihr Kunde, das Schreibwarengeschäft Lagemann, hat die Rechnung für Ihre Lieferung von 200 Canapés noch nicht bezahlt. Die Zahlungsfrist ist bereits abgelaufen.

.....

- e) Sie machen der Firma „Traumhaus Maklerbüro“ ein Angebot für ein vegetarisches Buffet für 50 Personen.

.....

- f) Familie Kemper hat eine Anfrage nach Infomaterial zu Hochzeitsbuffets an Sie gerichtet. Sie schicken der Familie eine Broschüre sowie eine Preisliste dazu.

.....

- g) Sie reagieren auf die Bewerbung einer Servicekraft. Da sich sehr viele Bewerber gemeldet haben, müssen Sie dieser Bewerberin eine Absage erteilen.

.....

- h) Sie bestellen beim Winzer Weinhold 24 Flaschen Riesling zu einem Preis von 6,50 Euro pro Flasche.

.....

Aufgaben

1. Recherchieren Sie im Internet nach Geschäftsbriefen im kaufmännischen Schriftverkehr. Sie können auch offizielle Schreiben, die Sie selbst zugesandt bekommen haben, betrachten. Wie ist die Betreffzeile hier formuliert? Was fällt Ihnen an der Sprache der Betreffzeilen auf?
2. Formulieren Sie stichwortartige Betreffzeilen für die angegebenen Situationen.

