

Vorwort.....	5
1. Einleitung.....	13
2. Visitenkarte Brief	17
2.1 CI und CD im Briefkopf	18
2.2 Test: Gestaltung des Geschäftsbriefes	21
2.3 Gestaltung des Briefumschlags.....	30
2.4 Anschriften.....	30
2.5 Briefftypen	34
3. DIN 5008 – Regeln für Maschinenschreiben	37
3.1 Test: Kennen Sie die korrekten Schreibweisen?.....	38
3.2 Wie schreibe ich Straßennamen richtig?.....	42
3.3 Buchstabier-Alphabet für Diktat und Text.....	45
3.4 Musterbrief A4 (Vorschlag).....	46

3.5	Die 7 Briefelemente	47
3.6	Abkürzungen	48
4.	Korrespondieren mit Fantasie, Geist und Gefühl	55
4.1	Wie praktiziere ich den modernen Mitteilungsstil?	56
4.2	Fehlerquellen	61
4.2.1	Fehler-Checkcode	63
4.2.2	Erklärung Fehler-Checkcode	63
4.3	Deutsche Korrespondenz heute – Spiegelbild oder Zerrspiegel?	65
4.3.1	Wenn schon der Anfang falsch ist	66
4.3.2	Was fällt Ihnen sofort auf?	70
4.3.3	Das Allerletzte	74
4.3.4	Abkürzungen	77
4.3.5	Bedauernswerte, leidernde und hoffende Briefschreiber	78
4.3.6	Bürokratendeutsch	80
4.3.7	Fach- und Zunftjargon	84
4.3.8	Flops	85
4.3.9	Grammatikfehler	89
4.3.10	Kanzleisprache	91
4.3.11	Logik	95
4.3.12	Modischer Schnickschnack	96
4.3.13	Partizipien	98
4.3.14	Phrasen- und floskelhafte Rechtschreibübungen	100

4.3.15 ... dann auch der Schluß.....	103
4.3.16 Wie denn nun?.....	105

5. Grammatik.....109

5.1 „Stolperstellen“ in der Grammatik.....	109
5.2 Übungen.....	111
5.3 Rechtschreibtest.....	120
5.4 Satzzeichen (Interpunktionen).....	121
5.5 Die 13 Satzzeichen.....	122
5.6 Das Ausrufezeichen.....	124
5.7 Der Schrägstrich.....	125
5.8 Der Doppelpunkt.....	126
5.9 Das Semikolon.....	127
5.10 Das verflixte Komma.....	128
5.11 Das Fragezeichen.....	131

6. Psychologie.....133

6.1 Psychologie im Schriftverkehr.....	133
6.2 13mal psychologisch positiv.....	136
6.3 13mal psychologisch negativ.....	137
6.4 Übungsaufgabe: „Bitte zum Diktat, Fräulein Kusch!“.....	139
6.5 Was halten Sie von diesen Formulierungen?.....	143
6.6 Tips für psychologisch richtiges Formulieren.....	147
6.7 Exkurs: Psychologie am Telefon.....	148

7. Stilistik.....157

7.1 Stilistik im Geschäftsbrief.....	157
7.2 Einfach schreiben ist am schwierigsten	159
7.3 Korrespondenzregeln für Bürokraten.....	160
7.4 Sag es kurz und direkt	163
7.5 Stilistik Pro und Contra	164
7.6 Stilistik auf einen Blick.....	165
7.7 Stilistik mal 4	167
7.8 Pro und Contra machen/tun.....	169
7.9 Übungsaufgabe.....	171
7.10 Übung: Fremdwörter	173
7.11 Fachsprache	177
7.12 Stilistik von A bis Z	180
7.13 Die 4 Säulen der Verständlichkeit.....	193
7.14 Die 4 Dimensionen der Verständlichkeit	195
7.15 Stilformeln.....	197
7.16 Protokoll.....	198
7.17 Arbeitszeugnis.....	200
7.17.1 Gesetzliches und Grundsätzliches.....	200
7.17.2 Einfaches Arbeitszeugnis	201
7.17.3 Arbeitszeugnis „Qualifiziert“	202

8. Nachahmenswert.....205

8.1 So schreiben wir unseren Kunden.....	206
8.2 Anfragen	208
8.3 Mängelrügen	209
8.4 Unerfüllbare Aufträge.....	211
8.5 Lieferanmahnungen	213

8.6 Fundpapiere	214
8.7 Storno.....	216
8.8 Angebot.....	217
8.9 Nachwerbebrief.....	219
8.10 Der Brief ist Ihre Visitenkarte; deshalb bitte	221
8.11 Wollen Sie so diktieren, formulieren, korrespondieren?	223

Literaturverzeichnis.....	225
---------------------------	-----