

INHALTSVERZEICHNIS

1. DER GESCHÄFTSBRIEF	7
1.1 KONFLIKTE ZU GESCHÄFTSPARTNERN	7
1.2 BEMERKUNGEN ZUM TON UND INHALT DER GESCHÄFTSBRIEFE	7
1.3 AUFBAU DES BRIEFES	7
1.4 AUFGABEN	8
2. FORMELLE SEITE DER BRIEFGESTALTUNG	14
2.1 EINLEITUNG	14
2.2 BESTANDTEILE DES GESCHÄFTSBRIEFES	15
2.3 ÜBUNGEN	19
3. FIRMENNACHWEIS	27
3.1 MUSTERBRIEF	27
3.2 AUFBAUSCHEMA EINES FIRMENNACHWEISES	27
3.3 EINLEITUNG	27
3.4 ÜBUNGEN	29
4. ANFRAGE	32
4. 1 MUSTERBRIEF	32
4. 2 AUFBAUSCHEMA EINER ANFRAGE	32
4. 3 ÜBUNGEN	35
5. ANGEBOT	45
5.1 MUSTERBRIEF	45
5.2 AUFBAUSCHEMA EINES ANGEBOTES	45
5.3 FORMULIERUNGEN	48
5.4 ÜBUNGEN	52
6. WERBEBRIEFE	63
6.1 MUSTERBRIEF	63
6.2 EINLEITUNG	63
6.3 AUFBAUSCHEMA	64
6.4 FORMULIERUNGEN	65
6.5 ÜBUNGEN	66
7. BESTELLUNG	68
7.1 MUSTERBRIEF	68
7.2 EINLEITUNG UND FORMULIERUNGEN	68
7.3 ÜBUNGEN	70
8. DIE AUFTRAGSBESTÄTIGUNG	82
8.1 ARTEN DER AUFTRAGSBESTÄTIGUNG	82
AUFTRAGSBESTÄTIGUNG MIT FORMULAR	82
8.2 FORMULIERUNGEN	83
DIE ZAHLUNG	85
8.3 BESONDERE ART DER AUFTRAGSBESTÄTIGUNG	86
8.4 SCHLUBBRIEF - MUSTER	87
8.5 ÜBUNGEN	87

9. BESONDERE ARTEN DER BESTELLUNG.....	93
9.1 WIDERRUF EINES AUFTRAGES	93
9.2 ÄNDERUNG EINER BESTELLUNG.....	94
9.3 ABLEHNUNG EINER BESTELLUNG	95
9.4 ÜBUNGEN	96
10. REKLAMATION.....	106
10.1 MUSTERBRIEF	106
10.2 FORMULIERUNGEN.....	106
10.3 ÜBUNGEN	109
11. WEITERE FORMEN DER VERSTÄNDIGUNG	120
ÜBERSENDUNG VON EDV-AUSDRÜCKEN UND FORMULAREN.....	121