



humboldt

CLAUDIA MARBACH • EIKE HOVERMANN

# Das große Buch der Musterbriefe

Für die erfolgreiche  
geschäftliche und private  
Korrespondenz

Claudia Marbach · Eike Hovermann  
Das große Buch der Musterbriefe



Claudia Marbach · Eike Hovermann

# Das große Buch der Musterbriefe

Für die erfolgreiche  
geschäftliche und private Korrespondenz

7., vollständig aktualisierte Auflage

**humboldt**

### **Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek**

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.ddb.de> abrufbar.

978-3-86910-773-8 (Print)

978-3-86910-784-4 (PDF)

978-3-86910-785-1 (EPUB)

Die Autoren:

Claudia Marbach ist seit 1995 Trainerin für Kommunikation und Organisation. Sie hat viele Fachbücher veröffentlicht und ist die Chefredakteurin des Sekretärinnen-Handbuchs und des SekretärinnenBriefeManagers. Die Korrespondenz gehört zu ihren Spezialthemen.

Eike Hovermann ist Geschäftsführer der Akademie für Sekretariat und Büromanagement, Trainer und Dozent in der Erwachsenenbildung und Mitautor zahlreicher Veröffentlichungen im Bereich der modernen Korrespondenz.

Bisher sind folgende Titel der Autoren bei humboldt erschienen:

Eike Hovermann, „Briefe & E-Mails schreiben und gestalten nach DIN“

Die kommentierte DIN 5008, 4., aktualisierte Auflage, ISBN 978-3-86910-753-0

7., vollständig aktualisierte Auflage 2016

© 2016 humboldt

Eine Marke der Schlüterschen Verlagsgesellschaft mbH & Co. KG,

Hans-Böckler-Allee 7, 30173 Hannover

[www.schluetersche.de](http://www.schluetersche.de)

[www.humboldt.de](http://www.humboldt.de)

Autor und Verlag haben dieses Buch sorgfältig geprüft. Für eventuelle Fehler kann dennoch keine Gewähr übernommen werden. Alle Rechte vorbehalten. Das Werk ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung außerhalb der gesetzlich geregelten Fälle muss vom Verlag schriftlich genehmigt werden.

Covergestaltung: DSP Zeitgeist GmbH, Ettlingen

Innengestaltung: akuSatz Andrea Kunkel, Stuttgart

Titelfoto: Getty Images/Ciaran Griffin

Satz: PER Medien & Marketing GmbH, Braunschweig

Druck: Grafisches Centrum Cuno GmbH & Co. KG, Calbe

# Inhalt

<b>Einleitung</b> .....	16
<b>Musterbriefe von A bis Z</b> .....	21
<b>Abmahnungen</b> .....	21
Abmahnung an einen Mitarbeiter wegen Unpünktlichkeit (1. Abmahnung) .....	22
Abmahnung wegen Alkohol am Arbeitsplatz .....	23
<b>Absagen</b> .....	24
Absage eines Angebots: Der Preis ist zu hoch .....	28
Absage eines Angebots: Termin nicht eingehalten .....	29
Absage eines Angebots: Liefertermin zu spät .....	30
Absage auf eine Einladung zur Geburtstagsparty .....	31
Absage auf eine Einladung zum 50. Geburtstag .....	32
Absage auf eine Einladung zur Silberhochzeit .....	33
Absage einer geschäftlichen Einladung zum Betriebsjubiläum	34
Absage eines geschäftlichen Termins I .....	35
Absage eines geschäftlichen Termins II .....	36
Absage auf eine Bewerbung .....	37
Absage auf eine Bewerbung mit Behalt der Bewerbungsunterlagen .....	38
Absage auf eine Bewerbung um einen Ausbildungsplatz ....	39
Absage auf eine Bewerbung mit ausführlicher Begründung ..	40
Absage einer Initiativbewerbung („Blindbewerbung“) I ....	41
Absage einer Initiativbewerbung („Blindbewerbung“) II ....	42
Absagen nach einem Vorstellungsgespräch .....	43
<b>Anfragen</b> .....	47
Anfrage für eine Kraftfahrzeugversicherung .....	48
Anfrage für eine Dienstleistung .....	49
Allgemeine Anfrage: Lieferantenanfrage Elektroartikel .....	50
Allgemeine Anfrage für spezielle Branchen-Software .....	51

<b>Angebote</b> .....	52
Angebot eines Malermeisters .....	54
Angebot auf eine Produkthanfrage .....	55
Angebot ohne genaue Angaben .....	56
<b>Schriftverkehr mit Banken und Sparkassen</b> .....	57
Sperrung einer Kredit- oder Scheckkarte .....	58
Beanstandung des Quartals-Rechnungsabschlusses .....	59
Beantragung eines höheren Dispositionskredites .....	60
<b>Korrespondenz mit Behörden</b> .....	61
Steuererklärung .....	62
Einspruch gegen einen Steuerbescheid .....	63
Rund ums Kindergeld .....	64
Bitte um Rentenauskunft .....	65
Anfrage nach der Höhe der Rente .....	65
Bitte um Übersicht über den Versicherungsverlauf .....	66
Betriebsprüfung soll verschoben werden .....	67
Antrag eines Arbeitslosen auf Sonderurlaub .....	68
<b>Beschwerdebrieife</b> .....	69
Schreiben an den Besitzer des Nachbarhauses .....	70
Schreiben an einen Lebensmittelhersteller .....	71
Beschwerde an einen Partyservice .....	72
Beschwerdeschreiben an das Ordnungsamt .....	73
Schreiben an einen Handwerksbetrieb .....	74
<b>Bestätigungsschreiben</b> .....	75
Bestätigung eines Liefertermins .....	75
Bestätigung einer Vereinbarung .....	76
Terminbestätigungen .....	77
Bestätigung für ein eingegangenes Angebot .....	79
<b>Bewerbungen</b> .....	80
Bewerbung als Marketingleiterin .....	82
Bewerbung um einen Ausbildungsplatz als Optiker .....	83
Bewerbung als Fonotypistin .....	84
Bewerbung als Fremdsprachensekretärin .....	85

Bewerbung für eine Stelle im Außendienst . . . . .	86
Bewerbung als Heizungstechniker . . . . .	87
Bewerbung als Kosmetikerin . . . . .	88
„Blind“-Bewerbung um eine Stelle im PR-Bereich . . . . .	89
Bewerbung als Speditionskauffrau . . . . .	91
Bewerbung für ein Praktikum . . . . .	92
Bewerbung um ein Trainee-Programm . . . . .	93
Bewerbung als Werkzeugmacher . . . . .	94
Lebenslauf einer Schulabgängerin . . . . .	95
Lebenslauf eines Bäckers . . . . .	96
Lebenslauf eines Hochschulabgängers . . . . .	97
<b>Danksagungen</b> . . . . .	98
Danksagung fürs Blumengießen und Haushüten . . . . .	99
Dankschreiben für die Beschaffung eines Ferienjobs . . . . .	100
Danke für einen besonders guten Nachhilfeunterricht . . . . .	101
Dankschreiben für ein schönes Hochzeitsgeschenk I . . . . .	102
Dankschreiben für ein schönes Hochzeitsgeschenk II . . . . .	103
Dankschreiben für die Überraschungsparty . . . . .	104
Danke für einen schönen Abend . . . . .	105
<b>Einladungen</b> . . . . .	106
Private Einladung zur Cocktailparty . . . . .	107
Einladung zur betrieblichen Weihnachtsfeier . . . . .	108
Einladung zur Mitgliederversammlung eines Vereins . . . . .	109
Einladung einer Galerie zu einer Vernissage während einer Messe . . . . .	110
Einladung zu einer Geschäftseröffnung . . . . .	111
Einladung zur Verlobungsfeier . . . . .	112
<b>Empfehlungsschreiben</b> . . . . .	113
Empfehlungsschreiben für eine Putzfrau . . . . .	113
Empfehlungsschreiben für eine Haushälterin . . . . .	114
Empfehlungsschreiben für einen Babysitter . . . . .	115
<b>Entschuldigungen</b> . . . . .	116
Ein verspäteter Ostergruß . . . . .	117

Verspätete Geburtstagsgrüße . . . . .	118
Entschuldigungsbrief an einen Freund wegen einer Überreaktion . . . . .	119
Entschuldigungsbrief an eine Freundin . . . . .	120
Entschuldigung an einen Freund wegen eines vergessenen Termins . . . . .	121
Antwort auf ein Beschwerdeschreiben . . . . .	122
Entschuldigungsbrief eines Reisebüros . . . . .	123
Antwort auf eine Reklamation . . . . .	124
Entschuldigungsbrief eines Vorgesetzten an seinen Mitarbeiter . . . . .	125
Entschuldigung an einen Vorgesetzten . . . . .	126
<b>Briefe zu Geburt &amp; Taufe</b> . . . . .	127
Glückwünsche an die Freundin zur Geburt einer Tochter . . .	127
Brief zur Geburt eines Kindes an Bekannte, Freunde und Verwandte . . . . .	128
Brief der Eltern an die Großeltern . . . . .	129
Brief an die Kollegen . . . . .	130
Glückwünsche zur Taufe . . . . .	131
Zusage zu einer Einladung zur Taufe . . . . .	132
Einladung zu einer Taufe . . . . .	133
Danksagung nach einer Taufe . . . . .	134
Glückwünsche an den „frisch gebackenen“ Vater . . . . .	135
<b>Geburtstagsbriefe</b> . . . . .	136
Geburtstagsbrief der Tochter an ihre 75-jährige Mutter . . . . .	136
Geburtstagsbrief des Sohnes an seinen 65-jährigen Vater . . . . .	137
Geburtstagsbrief eines Sohnes, der zum Geburtstag seines Vaters nicht anreisen kann . . . . .	138
Geburtstagsbrief der Tochter an ihre Mutter I . . . . .	139
Geburtstagsbrief der Tochter an ihre Mutter II . . . . .	140
Glückwünsche für die verschiedenen Sternzeichen: Geburtstagsbrief an einen Widder . . . . .	141
Geburtstagsbrief an einen Stier . . . . .	142

Geburtstagsbrief an einen Zwilling . . . . .	143
Geburtstagsbrief an einen Krebs . . . . .	144
Geburtstagsbrief an einen Löwen . . . . .	145
Geburtstagsbrief an eine Jungfrau . . . . .	146
Geburtstagsbrief an eine Waage . . . . .	147
Geburtstagsbrief an einen Skorpion . . . . .	148
Geburtstagsbrief an einen Schützen . . . . .	149
Geburtstagsbrief an einen Steinbock . . . . .	150
Geburtstagsbrief an einen Wassermann . . . . .	151
Geburtstagsbrief an einen Fisch . . . . .	152
<b>Genesungswünsche . . . . .</b>	<b>153</b>
Brief an eine Freundin im Krankenhaus . . . . .	154
Brief an einen an Masern erkrankten Freund . . . . .	155
Brief an einen Kollegen . . . . .	156
Vor einer Operation . . . . .	157
Genesungswunsch an die Oma . . . . .	158
<b>Gratulations- und Glückwunschsreiben . . . . .</b>	<b>159</b>
Kurze Glückwünsche zur Hochzeit . . . . .	160
Glückwünsche zur Hochzeit eines Kollegen . . . . .	161
Glückwünsche an ein Brautpaar, das schon länger zusammengelebt hat . . . . .	162
Glückwünsche zum Hochzeitstag an den Partner, die Partnerin . . . . .	163
<b>Grüße . . . . .</b>	<b>164</b>
Grüße an die Eltern . . . . .	165
Urlaubsgrüße an die Kollegen . . . . .	166
Grüße an die Oma . . . . .	167
Grüße an eine Urlaubsbekanntschaft . . . . .	168
Grüße an eine entfernte Tante . . . . .	169
<b>Korrespondenz rund um Hotel &amp; Urlaub . . . . .</b>	<b>170</b>
Minderung des Reisepreises . . . . .	172
Reservierung eines Zimmers . . . . .	173
Reiserücktritt . . . . .	174

Reservierung eines Campingplatzes . . . . .	175
Zimmeranfrage mit vorbereiteter Antwort I . . . . .	176
Zimmeranfrage mit vorbereiteter Antwort II . . . . .	177
Anfrage Fremdenverkehrsamt . . . . .	178
<b>Jubiläumsschreiben</b> . . . . .	179
Gratulationsschreiben zum 10. Mitarbeiterjubiläum mit Einladung zur Feierstunde . . . . .	179
Gratulationsschreiben zum 25. Firmenjubiläum . . . . .	180
<b>Schreiben zu Kommunion, Konfirmation und Firmung</b> . . . . .	181
Glückwunsch zur Konfirmation I . . . . .	181
Glückwunsch zur Konfirmation II . . . . .	182
Danksagung für die Konfirmationsgeschenke . . . . .	183
Absage einer Einladung zur Kommunion . . . . .	184
Absage auf eine Einladung zur Konfirmation . . . . .	185
Gratulation zur Firmung . . . . .	186
Danksagung nach der Firmung für die Geschenke . . . . .	187
<b>Kondolenzbriefe</b> . . . . .	188
Kondolenzbrief an die Familie eines verstorbenen Nachbarn	192
Kondolenzbrief an die Ehefrau eines verstorbenen Geschäftspartners . . . . .	193
Ein Mitglied des Vorstands ist gestorben . . . . .	194
Die Frau eines Mitarbeiters ist gestorben . . . . .	195
Die Tochter eines Nachbarn ist verstorben . . . . .	196
<b>Kündigungen</b> . . . . .	197
Kündigung eines Versicherungsvertrages . . . . .	198
Kündigung des Arbeitsverhältnisses wegen Arbeitsplatzwechsels . . . . .	198
Kündigung eines Zeitschriftenabonnements . . . . .	199
Fristlose Kündigung eines Mitarbeiters . . . . .	200
Kündigung eines Mietvertrages wegen unzulässigen Verhaltens des Mieters . . . . .	201
Kündigung einer Versicherung . . . . .	202

<b>Mahnungen</b> .....	203
1. Mahnung .....	205
Zahlungserinnerung .....	206
1. Mahnung: allgemeine Erinnerung I .....	207
1. Mahnung: allgemeine Erinnerung II .....	208
1. Mahnung: humorvolle Erinnerung .....	209
2. Mahnung .....	210
2. Mahnung: Ködern Sie den Kunden mit günstigen Konditionen .....	211
2. Mahnung: Berechnung von Mahngebühren und Lieferstopp .....	212
Teilzahlungs-Angebot und Mahngebühren .....	213
<b>Motivationsschreiben</b> .....	214
Motivationsbrief an alle Mitarbeiter zum Firmenjubiläum ...	215
Motivationsbrief nach dem Tod des Firmenchefs .....	216
<b>Neujahrsgrüße</b> .....	217
Neujahrsbrief an einen Geschäftskollegen .....	218
Neujahrsgrüße an einen guten Freund .....	219
Vorgezogene Neujahrsgrüße .....	220
Neujahrsgruß an eine Mitarbeiterin .....	221
Neujahrsgrüße an eine Geschäftspartnerin .....	222
<b>Osterbriefe</b> .....	223
Ein fröhliches Osterfest .....	223
Fröhliche Ostern .....	224
<b>Mitteilungen über Preiserhöhungen</b> .....	225
Mitteilung über eine Preiserhöhung eines Papierlieferanten an seine Kunden .....	226
Information über eine Preiserhöhung einer Spedition an ihre Kunden .....	227
<b>Pressemitteilungen</b> .....	228
Pressemitteilung I .....	229
Pressemitteilung II .....	230
Pressemitteilung III .....	230

Pressemitteilung/Begleitschreiben . . . . .	231
Pressemitteilung/Anschieben und Text in einem . . . . .	232
<b>Reklamationsschreiben</b> . . . . .	233
Reklamation einer Falschlieferung . . . . .	234
Reklamation bei Kauf eines Gegenstandes mit zugesicherter Eigenschaft . . . . .	235
Antwort auf Reklamationsschreiben . . . . .	236
<b>Schriftwechsel mit der Schule</b> . . . . .	237
Entschuldigung für ein Schulkind . . . . .	237
Anmeldung wegen Umzugs in eine andere Stadt . . . . .	238
Befreiung vom Religionsunterricht . . . . .	239
Verbesserung der Aufsicht . . . . .	239
<b>Sonstige Briefe</b> . . . . .	240
Strafanzeige bei der Polizei . . . . .	241
Dienstaufsichtsbeschwerde . . . . .	242
Verschiebung eines Zeugentermins . . . . .	243
<b>Spendenaufrufe</b> . . . . .	244
Spendenaufruf für eine Wohltätigkeitsveranstaltung . . . . .	244
Spendenaufruf für eine Geldspende an ein Kinderheim . . . . .	245
<b>Schreiben rund um die Steuer und das Finanzamt</b> . . . . .	246
Einspruch gegen einen Steuerbescheid mit Begründung . . . . .	246
Antrag auf beschleunigte Bearbeitung . . . . .	247
Einspruch gegen einen Steuerbescheid . . . . .	248
Bitte um Fristverlängerung . . . . .	249
Rücknahme eines Einspruchs . . . . .	249
<b>Schriftverkehr während des Studiums</b> . . . . .	250
Anfrage zur Immatrikulation . . . . .	250
Benachrichtigung wegen Nichtteilnahme an einer Klausur . . . . .	251
<b>Korrespondenz beim Umzug</b> . . . . .	252
Einweihungsparty nach einem Umzug . . . . .	253
Mitteilung über die neue Geschäftsadresse . . . . .	254
Neue Privatadresse . . . . .	255
Neue Telefonnummer . . . . .	256

<b>Vereinsbriefe</b> .....	257
Begrüßung eines neuen Mitglieds .....	257
Mitgliederrundschreiben .....	258
Rundschreiben zur Beitragserhöhung .....	259
Kündigung der Vereinsmitgliedschaft .....	260
<b>Schriftwechsel mit Versicherungen</b> .....	261
Inanspruchnahme einer Reisekostenrücktrittsversicherung ..	261
Inanspruchnahme einer Krankenhaustagegeldversicherung ..	262
Änderung der Bezugsberechtigung in einer Lebensver- sicherung .....	263
<b>Weihnachtsbriefe</b> .....	264
Weihnachtsbrief der Eltern an ihre Kinder .....	265
Vorweihnachtsbrief .....	266
Weihnachtsbrief an einen guten Kunden .....	267
Kurzer Weihnachtsbrief an einen Arbeitskollegen .....	268
Weihnachtskarte .....	269
<b>Werbebriefe</b> .....	270
Werbebrief eines Tagungshotels .....	270
Werbebrief für ein Seminar .....	271
<b>Schreiben rund um Wohnung und Miete</b> .....	272
Haustierhaltung .....	272
Anfrage Parkplatzvermietung .....	273
Kündigung einer Garage .....	273
Beschwerde an den Vermieter I .....	274
Beschwerde an den Vermieter II .....	275
<b>Zwischenbescheide</b> .....	276
Zwischenbescheid für eine Chefsekretärin .....	276
Zwischenbescheid für eine Bürokauffrau .....	277
Zwischenbescheid für einen Maschinenschlosser .....	278

<b>100 Tipps von A bis Z für die korrekte Briefform</b> . . . . .	279
Anglizismen . . . . .	279
Abkürzungen . . . . .	279
Absätze . . . . .	280
Anführungszeichen . . . . .	280
Anlagevermerk . . . . .	281
Anrede . . . . .	282
Anschriften, Ausland/ Auslandsanschriften. . . . .	295
Anschriften, Inland/ Inland-Anschriften . . . . .	296
Anschriftfeld . . . . .	297
Aufzählungen . . . . .	300
Berufsbezeichnungen . . . . .	300
Betreff . . . . .	300
Bezüglich . . . . .	301
Bezugszeichenzeile . . . . .	301
Bindestrich . . . . .	302
Briefanfang . . . . .	302
Briefbogen . . . . .	303
Briefende . . . . .	303
Briefmarken . . . . .	305
Bruchstrich . . . . .	305
c/o . . . . .	306
Computer . . . . .	306
Datum . . . . .	307
Diktatzeichen . . . . .	307
DIN 5008 . . . . .	308
DIN 676 . . . . .	308
Doktor . . . . .	309
Durchwahlnummern . . . . .	309
Einrücken . . . . .	309
E-Mails . . . . .	309
E-Mail-Adressen . . . . .	310
Etiketten . . . . .	310
Faksimile . . . . .	310
Fax . . . . .	311
Fettschrift . . . . .	311
Firma . . . . .	311
Folgeseiten . . . . .	312
Fragezeichen . . . . .	312
Freistempler . . . . .	312
Fremdwörter . . . . .	312
Füllwörter . . . . .	313
Gästebuch . . . . .	313
Gedankenstrich . . . . .	314
Gegen-Zeichen . . . . .	315
Grußformeln . . . . .	315
Handschrift . . . . .	316
Herr/Herrn . . . . .	316
Hervorhebungen . . . . .	316
i. A. . . . .	317
IBAN . . . . .	317

Ich . . . . .	317	Satzzeichen . . . . .	325
Informationsblock . . . .	318	Schrift . . . . .	325
Klammern . . . . .	319	Schriftart, Schriftgrößen	326
Länderkennzeichen . . . .	319	Seitennummerierung . .	326
Länge eines Briefes . . . .	319	Seitenränder . . . . .	327
Nach Diktat verweist . . .	320	Sperren . . . . .	327
Ortsteilnamen in		Telefax . . . . .	327
Inlandsanschriften . .	320	Titel . . . . .	328
Persönlich . . . . .	321	Uhrzeitangaben . . . . .	328
Postfachnummern . . . .	322	Unterschrift . . . . .	329
Postleitzahlen . . . . .	322	Unterstreichungen . . . .	329
ppa. . . . .	322	i. V. . . . .	330
Professor . . . . .	323	Versendungsvermerk . .	330
Promille- und		Verteiler . . . . .	331
Prozentangaben . . . .	323	Währungszeichen und	
PS: . . . . .	323	Münzbezeichnungen	332
Punkt . . . . .	324	Zahlen . . . . .	333
Rechenzeichen . . . . .	324	Zeilenabstand . . . . .	335
Rechtschreibung . . . . .	325	Zu Händen . . . . .	336
<b>Register . . . . .</b>	<b>338</b>		

# Einleitung

Die Zeiten ändern sich – heißt es so schön.

Und tatsächlich: Sei es der Baustil, das Autodesign oder auch die Mode; fast alles ist einem rapiden Änderungsprozess unterworfen. Gerade in den letzten Jahren, in den Zeiten von Smartphone, E-Mails und Internet, hat sich so einiges geändert.

Doch die Korrespondenz, der Briefstil, ist häufig so wie vor 50 Jahren. Floskeln wie „Bezug nehmend auf das soeben mit Ihnen geführte Telefonat“ – „Für heute verbleiben wir“ stehen für verstaubte, altmodische nicht mehr zeitgemäße Korrespondenz. Veralteter Briefstil ist umständlich und langatmig. Häufig wird er aus dem falschen Verständnis heraus angewandt, dass ein Brief nur so höflich verfasst sein könne. Doch dies ist ein Irrtum, wie dieses Buch aufzeigen wird.

Was kennzeichnet die zeitgemäße Korrespondenz? Ist es wirklich so wichtig, andere Formulierungen als die bisherigen zu verwenden? Vor allem: Man hat sich doch so herrlich daran gewöhnt. Eine Umorientierung, das Schreiben von „anderen“ Briefen, kostet doch nur Zeit und bringt sonst gar nichts. Oder doch?

Um zu verdeutlichen, wie wichtig es ist, den alten Korrespondenzstil „über Bord zu werfen“, bedarf es einer prinzipiellen Erkenntnis. Die Korrespondenz, mit der sich dieses Buch beschäftigt, ist eine zeitgemäße und keine moderne Korrespondenz. Denn „modern“ beinhaltet, dass es sich um einen Trend handelt, der, wie eine Moderichtung, wieder vorübergeht. Zeitgemäße Korrespondenz aber bedeutet, dass die Zeit, in der wir leben, es erfordert, sich für einen anderen Briefstil zu entscheiden.

Wenn Sie die Entwicklung in den Medien, Fernsehen und Presse, betrachten: Der Trend geht hin zu kurzen Meldungen, „appetitlich“ aufbereitet, damit die Informationsaufnahme leichter fällt.

Kein Wunder also, wenn lange Briefe, die sich möglicherweise sogar über zwei Seiten erstrecken, nur ungern oder gar widerwillig gelesen werden. Eine Ausnahme bilden natürlich private, handgeschriebene Briefe.

Denken Sie doch nur einmal an die Geschäftspost, die Sie erhalten. Sie öffnen den Briefumschlag und heraus fällt ein mehrseitiges Schreiben. Lesen Sie diesen Brief von vorne bis hinten durch? Oder versuchen Sie vielmehr, das Schreiben zu überfliegen, um so an die wichtigsten Informationen zu gelangen?

Stehlen Sie Ihren Korrespondenzpartnern nicht länger ihre Zeit mit langen Briefen und umständlichen Formulierungen. Verstecken Sie Ihre Nachricht/Information nicht in schwer verständlichen Satzkonstruktionen. Erleichtern Sie den Empfängern Ihrer Korrespondenz, alles Wesentliche schnell zu erfassen.

Die Kunst besteht darin, einen floskelfreien und dennoch höflichen Brief zu schreiben. Viele Schreiber haben erkannt, dass man Dinge besser direkt anspricht, anstatt „um den heißen Brei herum zu reden“. Doch leider bleibt die Atmosphäre des Briefes dabei auf der Strecke. Er hört sich abgehackt, ja geradezu militärisch an.

Kürzen Sie deshalb Ihre Korrespondenz nicht um jeden Preis auf die wesentlichsten Formulierungen zusammen, sondern versuchen Sie, Floskeln zu ersetzen.

Auf den folgenden Seiten finden Sie als „Einstieg“ einen Original-Geschäftsbrief, ein Original-Fax und eine E-Mail.



## Original-Fax



Akademie Gruppe | Waisenstraße 12 | 99355 Lippstadt

**Adressat:** Wundermann Hotel am Dom - Bankrotabteilung

**Fax:** 0291 32945-55

**Telefon:** Datum: 25. Oktober 2015

**Betreff:** Terminfrage 300

Dringend  zur Klärung  zur Information  zur Kenntnis  Mitzuteilnehmendes

Sehr geehrte Damen und Herren,

Es freut mich, in die Termine 2. März 2016 und 14. November 2016 ein Angebot und senden Sie mir eine Danke-Mappe zu.

- 1 Tagungsumzug (Tagung) für 15-20 Personen
- 1 Kfz-Lex-pause vor-mittags
- 1 M-Lex-passe
- 1 Kfz-Lex-pause nach-mittags
- Stundenscheck
- Tagungsbüchlein

Ich habe Sie dazu zu einer Übernehmung für den Reisenden und ein Abendkonnert für vor 10 Einladungs-karten für die Teilnehmerinnen jeweils vom Vortrag auf den Seminar-tag

Welche kostenfreie Stundenscheck bieten Sie an?

Sie können erreichen Sie mich unter 02941 32945-0

Mit freundlichen Grüßen aus Lippstadt

Akademie für die Deutsche Wirtschaft

Eike Havemann

## Original-E-Mail



# Musterbriefe von A bis Z

## Abmahnungen

Abmahnungen haben Hinweis- und Warnfunktion. Sie sollen den Mitarbeiter auf ein **Fehlverhalten** hinweisen und ihm gleichzeitig klar machen, dass, wenn er sein Verhalten nicht ändert, er mit einer Kündigung rechnen muss.

Viele Kündigungen werden heutzutage vor Arbeitsgerichten angefochten, da diesen oft keine Abmahnung vorausgegangen ist. Deshalb sind Abmahnungen, ihre Handhabung und die richtige Formulierung für Unternehmen besonders wichtig.

### **Mögliche Gründe, die zu einer Abmahnung führen könnten:**

- Wiederholtes Zuspätkommen
- Verstoß gegen das betriebliche Alkoholverbot
- unerlaubte Nebentätigkeit
- Nichterfüllung der Leistung
- Verletzung der Nachweispflicht im Krankheitsfall
- eigenmächtiger Urlaubsantritt
- unentschuldigtes Fehlen

### **Diese Elemente sollte Ihre Abmahnung enthalten:**

1. Genaue Beschreibung des Fehlverhaltens unter Angabe von Ort, Datum und Uhrzeit. Ausdruck der Missbilligung des Verhaltens.
2. Anweisungen über zukünftiges korrektes Verhalten.
3. Hinweis auf die Konsequenzen für ein erneutes Fehlverhalten.

Achten Sie darauf, dass Sie umgehend abmahnen; möglichst innerhalb einer Woche, spätestens jedoch 14 Tage nach dem Fehlverhalten.

## Abmahnung an einen Mitarbeiter wegen Unpünktlichkeit (1. Abmahnung)

### Abmahnung

Sehr geehrter Herr Müller,

leider haben Sie zum wiederholten Male in grober Weise gegen Ihren Arbeitsvertrag verstoßen. Sie erschienen gestern 45 Minuten zu spät an Ihrem Arbeitsplatz. Da dies leider nicht das erste Mal ist und Sie Ihr Meister, Herr Piele, schon zweimal mündlich verwart hat, müssen wir dies nun schriftlich und mit einer Kopie für Ihre Personalakte tun.

Wir werden Ihr Verhalten in Zukunft nicht mehr tolerieren können und haben Herrn Piele darauf hingewiesen, in den nächsten Monaten besonders auf Sie zu achten.

Zu Ihrem eigenen Vorteil weisen wir Sie mit Nachdruck darauf hin, dass bei weiteren Verstößen dieser Art eine Kündigung Ihres Arbeitsverhältnisses erfolgen kann.

Bitte quittieren Sie den Erhalt dieser Abmahnung, von der eine Kopie zu Ihren Personalakten genommen wird, durch Ihre Unterschrift.

S&S

Gert Steiner  
Geschäftsführer

---

### Empfangsbestätigung

Diese Abmahnung habe ich persönlich erhalten und gelesen.

---

Ort, Datum und Unterschrift des Arbeitnehmers

## Abmahnung wegen Alkohol am Arbeitsplatz

### Abmahnung

Sehr geehrter Herr Romweber,

Sie haben zum zweiten Male gegen Ihren Arbeitsvertrag verstoßen, indem Sie angetrunken zur Arbeit erschienen sind und Mühe hatten, die Augen offen zu halten und Ihre Arbeit zu erledigen.

Alle hinzugezogenen Zeugen konnten diesen Eindruck bestätigen und könnten dies auch bei einem Arbeitsgerichtsprozess vor Gericht bezeugen.

Bereits vor zwei Wochen erschienen Sie an Ihrem Arbeitsplatz, nachdem Sie wohl kurz vorher Alkohol zu sich genommen hatten.

Wir weisen Sie darauf hin, dass wir dieses Verhalten nicht tolerieren können und bei einem weiteren Verstoß gegen Ihren Arbeitsvertrag eine Kündigung aussprechen werden.

Quittieren Sie bitte den Erhalt Ihrer Abmahnung, von der eine Kopie zu Ihren Personalakten genommen wird, durch Ihre Unterschrift.

Brühl & Partner

Jörg Brühl  
Geschäftsführer

---

### Empfangsbestätigung

Diese Abmahnung habe ich persönlich erhalten und gelesen.

---

Ort, Datum und Unterschrift des Arbeitnehmers

## Absagen

Egal ob im privaten oder beruflichen Bereich, das Formulieren von Absagen bereitet den meisten Menschen Schwierigkeiten. Und tatsächlich ist es gar nicht so einfach, die richtigen Worte zu finden, wenn Sie beispielsweise

- eine Einladung zu einer Feier,
- einen Termin oder
- einem Bewerber absagen.

Unhöfliche Menschen umgehen das Problem, die richtigen Worte finden zu müssen, indem sie ganz einfach nichts von sich hören lassen. Doch das ist schlechter Stil. Auch wenn es schwer fällt: Machen Sie sich die Mühe und versenden Sie Absagen, die höflich und freundlich sind. So werden Sie von Freunden erneut eingeladen und von Geschäftspartnern weiterhin geschätzt.

Versetzen Sie sich in die Lage des Empfängers, das hilft Ihnen, die richtigen Worte zu finden, die sich nicht nach leerem Geschwätz und fadenscheinigen Ausreden anhören, sondern die der Empfänger ernst nimmt.

## Die verschiedenen Absagen und was Sie darüber wissen sollten

### Absagen auf Bewerbungen

Mit jedem Schriftstück das Sie, beziehungsweise eine Mitarbeiterin oder ein Mitarbeiter verschicken, repräsentieren Sie Ihr Unternehmen – das gilt auch für Absagen auf Bewerbungen und nach erfolglosen Vorstellungsgesprächen. Ihr Ziel sollte es sein, egal mit welchem Schreiben, Ihr Unternehmen optimal darzustellen. Legen Sie deshalb größten Wert darauf, dass auch Absageschreiben gut formuliert sind und die Corporate Identity Ihres Unternehmens bestmöglich zum Ausdruck gebracht wird. Ein „negativer Bescheid“, wie es in der Amtssprache so schön heißt, kann für einen Bewerber sehr frustrierend sein. Geben Sie sich mit Ihrem Anschreiben alle Mühe, dass Er oder Sie die Absage nicht als Niederlage betrachtet, sondern machen Sie Mut und

motivieren Sie. Das allerdings funktioniert nicht mit Formulierungen wie „leider können wir Ihnen keine Ihren Qualifikationen entsprechende Stelle anbieten“. Diese verbrauchte alte Floskel gehört nicht mehr in eine zeitgemäße Korrespondenz.

Ein anderes Argument dafür, dass Sie sich von antiquierten Standardfloskeln lösen sollten: Sie wissen sicher aus eigener Erfahrung, wie zeittensiv es ist, eine vollständige Bewerbungsmappe zusammenzustellen. Und außerdem haben Sie die Enttäuschung, die ein Bewerber beim Erhalt einer Absage empfindet, vielleicht schon selber einmal erfahren. Vor diesem Hintergrund sollten Unternehmen sich bemühen, ihre Absagen an Bewerber individueller zu gestalten und ihm so zu zeigen, dass man sich wirklich mit seiner Bewerbung auseinander gesetzt hat. Lassen Sie die Bewerber, die für die Stelle nicht infrage kommen, nicht zu lange auf eine Absage warten, sondern reagieren Sie möglichst schnell. Berücksichtigen Sie aber auch, dass vermeintlich gute Bewerber in einem persönlichen Gespräch möglicherweise enttäuschen.

Deshalb sollten Sie immer noch zwei bis drei Bewerber in petto haben, falls „die erste Wahl“ sich als doch nicht so positiv herausstellt. Ist die ausgeschriebene Stelle endgültig besetzt, versenden Sie die verbleibenden Absagen unmittelbar.

Bewerber, die sich in Ihrem Unternehmen vorgestellt haben, sollten den Grund erfahren, warum die Wahl letztlich doch nicht auf sie gefallen ist. Nur so helfen Sie den Bewerbern, irgendwann doch die Stelle zu finden, die sie sich wünschen. Und mal ganz ehrlich: Es ist doch überhaupt nicht schwierig, den Grund zu nennen, warum man sich gegen oder für einen Bewerber entschieden hat, oder?

### **Das sollte eine gute Absage enthalten:**

- Die Betreffzeile sollte dem Empfänger ermöglichen, den Brief eindeutig zuzuordnen.
- Sprechen Sie den Empfänger persönlich, mit seinem Namen, an. Allgemeine Formulierungen, wie „Sehr geehrter Bewerber“ sind unangebracht.

- Bedanken Sie sich für die Bewerbung.
- Geben Sie einen Grund für die Absage an.
- Enden Sie mit guten Wünschen für die Zukunft.
- Nutzen Sie den Anlagevermerk.

### **Absagen im Einkauf**

Viele Angebote, die ein Unternehmen erhält, landen achtlos und unkommentiert im Papierkorb. Selbst angeforderte Angebote werden, wenn „Sie davon keinen Gebrauch machen möchten“, entsorgt und der Anbieter erfährt nicht, warum die Wahl nicht auf ihn gefallen ist. Natürlich sind Sie Anbietern keine Rechenschaft schuldig; rein rechtlich betrachtet, verhalten Sie sich völlig korrekt: Keine Antwort bedeutet eine Absage. Ein Angebot führt nur zu einem rechtsgültigen Vertrag, wenn es ausdrücklich angenommen wird. Ohne eine so genannte Annahmeerklärung kommt kein Vertrag zustande.

Wenn Sie sich allerdings nicht die Mühe machen, ein Angebot abzusa-gen, nehmen Sie sich die Chance, dass Ihnen der Anbieter ein günstigeres Angebot macht. Eine Absage auf ein Angebot ist also nicht nur höflich, sondern kann auch ganz eigennützig betrachtet werden. Außerdem bauen Sie mit einer begründeten Absage für die Zukunft vor: Der Anbieter erfährt, was Ihnen wichtig ist und kann sich bei zukünftigen Angeboten optimal auf Sie einstellen oder sich überlegen, ob es überhaupt lohnt, Ihnen Angebote zu unterbreiten, wenn er Ihre Anforderungen nicht erfüllen kann.

Falls Sie mit Ihrer Absage die Möglichkeit zur Nachkalkulation geben, nennen Sie einen Termin, bis wann das Angebot vorliegen soll. Beschreiben Sie außerdem möglichst genau, innerhalb welcher Grenzen das Angebot nicht konkurrenzfähig ist.

### **Absagen von Einladungen und Terminen**

Man kann nicht auf zwei Hochzeiten tanzen und deshalb passiert es immer wieder, dass Sie entweder Termine nicht wahrnehmen oder Einladungen nicht folgen können.

Sie müssen und sollten nicht jeden Termin und jede Einladung schriftlich absagen, das wäre aufwändig und würde übertrieben wirken. Häufig reicht der Griff zum Telefon. Zu bestimmten Gelegenheiten aber ist die schriftliche Absage ein Muss. So zum Beispiel, wenn Sie der Einladung zu einer Hochzeitsfeier oder einem runden Geburtstag nicht folgen können.

Auch bei wichtigen geschäftlichen Terminen macht die schriftliche Absage einen besseren Eindruck.

### **Das sollte eine solche Absage enthalten:**

- Begründen Sie kurz und vor allem glaubwürdig, weshalb Sie verhindert sind.
- Bringen Sie Ihr Bedauern zum Ausdruck.
- Gratulieren Sie, senden Sie Ihre Glückwünsche beziehungsweise wünschen Sie, dass die Veranstaltung ein Erfolg wird.
- Nennen Sie gegebenenfalls einen Alternativtermin.
- Sagen Sie so schnell wie möglich ab, damit der Einladende planen und organisieren kann.

### **U. A. w. g.**

Was heißt „U. A. w. g.“? Sie finden diese Abkürzung auf vielen Einladungen. Ganz einfach: Um Antwort wird gebeten. Das französische Pendant mit gleicher Bedeutung lautet R.s.v.p – *Repondez s'il vous plaît*. Auch diese Abkürzung findet sich immer häufiger auf Einladungen. Sollten Sie auf die eine oder andere Formulierung stoßen, so ist dies eine eindeutige Aufforderung, die Absage in schriftlicher Form zu geben.

### **Checkliste**

1. Haben Sie sich für die Einladung, die Bewerbung oder das Angebot bedankt?
2. Haben Sie rechtzeitig abgesagt? Je eher Sie absagen, umso fairer und glaubwürdiger ist Ihre Absage.

3. Enthält Ihre Absage alle wichtigen Informationen, um sie eindeutig einer bestimmten Einladung, einer bestimmten Bewerbung, einem aktuellen Angebot oder einem Termin zuzuordnen?
4. Haben Sie den Empfänger persönlich angesprochen? Nur so vermeiden Sie den Eindruck standardisierter Pauschal-Absagen.
5. Ist Ihre Absage freundlich und verbindlich formuliert? Geben Sie dem Empfänger mit Ihrer Absage die Chance, sein Gesicht zu wahren?
6. Haben Sie die Gründe für Ihre Entscheidung verständlich und nachvollziehbar dargestellt?
7. Haben Sie einen positiven und „versöhnlichen“ Abschluss für Ihre Absage gefunden?

### **Absage eines Angebots: Der Preis ist zu hoch**

#### **Ihr Angebot vom ...**

Sehr geehrter Herr Richardt,  
vielen Dank für Ihr Angebot.

Wir haben es sowohl preislich als auch bezüglich des Leistungsumfangs mit dem der Mitbewerber verglichen; andere Unternehmen können zu günstigeren Konditionen liefern.

Ende nächster Woche, also am ..., werden wir uns endgültig für einen Anbieter entscheiden. Wenn Sie eine Möglichkeit sehen, Ihr Angebot nachzukalkulieren, senden Sie es uns bitte bis zum ... zu.

Vielen Dank.

Freundliche Grüße

Mertens & Co.

Britta Weber

## Absage eines Angebots: Termin nicht eingehalten

### Ihr Angebot vom ...

Sehr geehrte Frau Schneider,

haben Sie vielen Dank für Ihr Angebot über die Lieferung und Installation einer neuen Produktionsstraße in unserem Unternehmen.

Lieferbedingungen, Leistungsspektrum und Preis waren sehr interessant für uns. Leider hat uns Ihr Schreiben aber ein paar Tage zu spät erreicht. Wir hatten uns schon für einen anderen Anbieter entschieden.

Bei der nächsten Ausschreibung werden wir wieder an Sie denken. Bitte halten Sie uns aber in der Zwischenzeit über neue Produkte und Konditionen Ihres Unternehmens auf dem Laufenden.

Vielen Dank.

Mit freundlichen Grüßen

REXA GmbH

Marion Scheer