

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

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

Einleitung	16
Musterbriefe von A bis Z	21
Abmahnungen	21
Abmahnung an einen Mitarbeiter wegen Unpünktlichkeit (1. Abmahnung)	22
Abmahnung wegen Alkohol am Arbeitsplatz	23
Absagen	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
Anfragen	47
Anfrage für eine Kraftfahrzeugversicherung	48
Anfrage für eine Dienstleistung	49
Allgemeine Anfrage: Lieferantenanfrage Elektroartikel	50
Allgemeine Anfrage für spezielle Branchen-Software	51

Angebote	52
Angebot eines Malermeisters	54
Angebot auf eine Produkthanfrage	55
Angebot ohne genaue Angaben	56
Schriftverkehr mit Banken und Sparkassen	57
Sperrung einer Kredit- oder Scheckkarte	58
Beanstandung des Quartals-Rechnungsabschlusses	59
Beantragung eines höheren Dispositionskredites	60
Korrespondenz mit Behörden	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
Beschwerdebrieife	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
Bestätigungsschreiben	75
Bestätigung eines Liefertermins	75
Bestätigung einer Vereinbarung	76
Terminbestätigungen	77
Bestätigung für ein eingegangenes Angebot	79
Bewerbungen	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
Danksagungen	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
Einladungen	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
Empfehlungsschreiben	113
Empfehlungsschreiben für eine Putzfrau	113
Empfehlungsschreiben für eine Haushälterin	114
Empfehlungsschreiben für einen Babysitter	115
Entschuldigungen	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
Briefe zu Geburt & Taufe	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
Geburtstagsbriefe	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
Genesungswünsche	153
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
Gratulations- und Glückwunschscheiben	159
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
Grüße	164
Grüße an die Eltern	165
Urlaubsgrüße an die Kollegen	166
Grüße an die Oma	167
Grüße an eine Urlaubsbekannntschaft	168
Grüße an eine entfernte Tante	169
Korrespondenz rund um Hotel & Urlaub	170
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
Jubiläumsschreiben	179
Gratulationsschreiben zum 10. Mitarbeiterjubiläum mit Einladung zur Feierstunde	179
Gratulationsschreiben zum 25. Firmenjubiläum	180
Schreiben zu Kommunion, Konfirmation und Firmung	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
Kondolenzbriefe	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
Kündigungen	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

Mahnungen	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
Motivationsschreiben	214
Motivationsbrief an alle Mitarbeiter zum Firmenjubiläum . . .	215
Motivationsbrief nach dem Tod des Firmenchefs	216
Neujahrsgrüße	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
Osterbriefe	223
Ein fröhliches Osterfest	223
Fröhliche Ostern	224
Mitteilungen über Preiserhöhungen	225
Mitteilung über eine Preiserhöhung eines Papierlieferanten an seine Kunden	226
Information über eine Preiserhöhung einer Spedition an ihre Kunden	227
Pressemitteilungen	228
Pressemitteilung I	229
Pressemitteilung II	230
Pressemitteilung III	230

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

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

100 Tipps von A bis Z für die korrekte Briefform 279

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

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

Register	338
---------------------------	------------

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 Moderrichtung, 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-Geschäftsbrief



Akademie • Winkelriedstr. 12 • 50558 Düsseldorf

Preis: Baronsseestraße
Frau Melanie Gröber
Baronsseestraße 64
50558 Lippstadt

20. Juli 2016

Ihre Seminaranmeldung

Sehr geehrte Frau Gröber,

vielen Dank für Ihre Anmeldung. Ihr geladenes Seminar findet statt – hier noch einmal alle wichtigen Angaben auf einen Blick:

Düsseldorf: Führungskräfte-Konferenz 2016
11. bis 12. August 2016
Hilton Düsseldorf Hotel
Georg-Blaich-Strasse 20
40179 Düsseldorf
Internet: www.hilton.de

Für Ihr höchstes Wohlbefinden und der Veranstaltung gewohnt: Die Seminarunterlagen erhalten Sie während des Seminars. Falls Sie eine Übernachtung benötigen, reservieren Sie Ihr Zimmer im Hotel bitte unter dem Stichwort „Akademie“. Bis vier Wochen vor Beginn des Seminars haben wir ein Zimmerkontingent zum Vorzugspreis von 125,00 Euro inklusive Frühstück für Sie reserviert.

Viel Spaß auf dem Seminar!

Mit freundlichen Grüßen

Akademie für Sekretariat und Büromanagement

Elke Hövermann i.H.v.

Ps: Bitte prüfen Sie Ihre Adresse und, falls nötig, korrigieren Sie diese per Fax, damit wir Sie in Zukunft richtig anschreiben können und Ihr Teilnahmeort klar markiert ausgestellt wird.



Original-Fax



Akademie Gruppe – Wendenbüchelstraße 12 – 59355 Lippstadt

An: Wundermann Hotel am Dom – Bankrotabteilung

Fax: 02941 9661-55

Telefon: Datum: 25. Oktober 2016

Betreff: Terminanfrage 2016

☒ Untergang ☒ Zur Einladung ☒ Zur Vorbereitung ☒ Zur Kontrolle ☒ Mit einem Dankeschön

Sehr geehrte Damen und Herren,

Ich möchte Sie hier in die Termine 2. März 2016 und 14. November 2016 ein Angebot und senden Sie mir eine Dankeschönfrage zu.

- 1 Tagungsräume mit 100 Plätzen für 15-20 Personen
- 1 Kfz-Lexikon vorhanden
- 1 M-Lexikon
- 1 Kfz-Lexikon mit Lexikon
- Stundensatz
- Tagungsräume

Ich möchte Sie auch zu einer Überwachung für den Klienten und ein Abrechnungen von 10 Einzelrechnungen für die Teilnehmerinnen jeweils vom Vortrag auf den Schulungstag.

Welche kostenfreie Stundensätze bieten Sie an?

Sei Sie gerne erreichen Sie mich unter 02941 9661-50

Freundliche Grüße aus Lippstadt

Akademie für die Deutsche Wirtschaft

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Eike Hoyer'.

Eike Hoyer

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 klarmachen, 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 zeintensiv 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

Absage eines Angebots: Liefertermin zu spät**Ihr Angebot vom ...**

Sehr geehrter Herr Kasumovic,

Ihr Angebot hat uns termingerecht erreicht – vielen Dank.

Leider aber liegt der angegebene Liefertermin nicht in dem zeitlichen Rahmen, den wir uns vorgestellt haben. Wir benötigen die Ware genau zwei Wochen früher, also spätestens am ...

Da Ihr Angebot für uns interessant ist, würden wir uns freuen, wenn Sie einen früheren Liefertermin möglich machen könnten. Bitte sagen Sie uns bis zum ... Bescheid, ob wir zu einem Abschluss kommen.

Freundliche Grüße

Eisen Wiethoff

Werner Bracht

Absage auf eine Einladung zur Geburtstagsparty

Liebe Petra,

vielen Dank für die nette Einladung zu deiner „runden“ Geburtstagsparty. Da man nicht alle Tage 30 Jahre alt wird, wären wir liebend gern dabei gewesen, um dir persönlich zu gratulieren. Leider müssen wir jedoch absagen.

Wir haben schon vor vielen Wochen unseren Urlaub geplant – du erinnerst dich vielleicht, wir wollten schon immer einmal nach Jamaika – und dieses Jahr klappt es. Deine Geburtstagsparty fällt mitten in unseren Urlaub.

Wir wünschen euch viel Spaß beim Feiern, Tanzen, Trinken und Essen. Und dir ganz viel Vergnügen auch beim Auspacken der Geschenke – lass dich überraschen. Nur weil wir im Urlaub sind, heißt das nicht, dass wir nicht an dich denken ...

Viele liebe Grüße

Hannelore und Heinz

Absage auf eine Einladung zum 50. Geburtstag

Lieber Heinz,

ich habe mich sehr über deine Einladung zum 50. Geburtstag gefreut – vielen Dank.

Dass dein großer Tag in diesem Jahr ansteht, das wusste ich. Nur, dass du am ... feiern würdest, das habe ich nicht geahnt. Dummerweise habe ich ausgerechnet an diesem Wochenende schon bei Heidi und Gert zugesagt – die beiden feiern ihre Silberhochzeit. Ich kann also leider nicht dabei sein, wenn du den Eintritt in den Klub der Fünfzigjährigen mit deinen „Leidensgenossen“ feierst – wirklich schade.

Ich habe lange überlegt, ob ich im Anschluss an die Feier bei Heidi und Gert noch bei dir vorbeikommen soll; doch kam mir der Spruch ins Gedächtnis: Man kann nicht auf zwei Hochzeiten tanzen ...

Ich denke, dass ich in den nächsten Tagen einmal bei dir vorbeischaue und dir dein Geschenk persönlich überreiche.

Viel Spaß am ... und bis bald. Ich melde mich bei dir!

Manfred

Absage auf eine Einladung zur Silberhochzeit

Liebe Maria, lieber Walter.

vielen Dank für eure Einladung zu eurem silbernen Jubiläum.

Wir wären gern dabei gewesen, um euch Glück für die nächsten 25 Jahre zu wünschen. Aber wie es der Zufall so will – ausgerechnet an eurem Jubeltag fliegen wir in den Urlaub. Leider können wir den Abflugtermin nicht verschieben.

Schade! Wir können nicht dabei sein, wenn ihr mit allen Freunden und Bekannten auf eure Zukunft anstoßt.

Ihr könnt stolz auf euch sein – es ist heutzutage keine Selbstverständlichkeit mehr, 25 Jahre glücklich miteinander verheiratet zu sein. Und ihr beiden kommt uns manchmal vor wie Frischverliebte.

Wir wünschen euch eine wunderschöne Feier und weiterhin so viel Liebe und Glück wie in den vergangenen Jahren.

Margret und Ullrich

PS: Unser Geschenk werden Gitta und Ulli mitbringen – ihr dürft gespannt sein ...

Absage einer geschäftlichen Einladung zum Betriebsjubiläum

Sehr geehrte Frau Wehn,

herzlichen Dank für Ihre Einladung zur Feier des 25-jährigen Bestehens Ihres Unternehmens.

Meine Frau und ich wären sehr gern gekommen, um mit Ihnen gemeinsam auf die erfolgreiche Arbeit der letzten Jahre anzustoßen. Aber wir beide haben bereits den Tag Ihrer Feier selber verplant.

In zwei Tagen treten wir unseren Urlaub in die Berge an, auf den wir uns schon sehr lange freuen. Sonst wären wir wirklich gern Ihrer Einladung gefolgt. Denn wir erinnern uns noch an Ihre Feier zum 10-jährigen Bestehen Ihrer Firma. Es war alles perfekt organisiert und Ihre Gäste, nicht zuletzt auch wir, hatten Spaß bei Tanz und Musik bis in den frühen Morgen.

Ich hoffe, Sie haben Verständnis dafür, dass wir in diesem Jahr nicht dabei sein können.

Für die Zukunft wünsche ich Ihnen, dass Ihnen Ihr unternehmerisches Gespür erhalten bleibt und Sie weiterhin im Sinne Ihres Vaters die Geschäfte fortsetzen. Für Ihre Feier wünsche ich Ihnen Glück mit dem Wetter und viel Spaß mit Ihren Gästen.

Freundliche Grüße

Hermann Becker

Absage eines geschäftlichen Termins I

Ein Termin ist nur mit Mühe und Not zu Stande gekommen und jetzt lassen Sie ihn platzen? Wie unangenehm. Passender als ein Telefonat ist ein persönlicher Brief, der den Sachverhalt kurz erläutert.

Halten Sie für solche Situationen, die sich immer wieder ereignen, ein Standardschreiben parat.

Entschuldigen Sie!

Sehr geehrte Frau Dr. Kampschulte,

ich muss unseren Termin am ... leider absagen. Gerade weil Sie, wie ich weiß, sehr beschäftigt sind, ist es besonders ärgerlich, dass ich an diesem Tag verhindert bin. Herr Dr. Kurz hat mich kurzfristig zu einem Einsatz in unser Werk in Mailand abberufen.

Da ich schon morgen abreisen muss, wird sich meine Sekretärin, Frau Renate Sawallich, mit Ihnen in den nächsten Tagen in Verbindung setzen, um einen neuen Termin abzustimmen.

Vielen Dank für Ihr Verständnis.

Freundliche Grüße

Hoffmann Werke

Manuela Fischer