

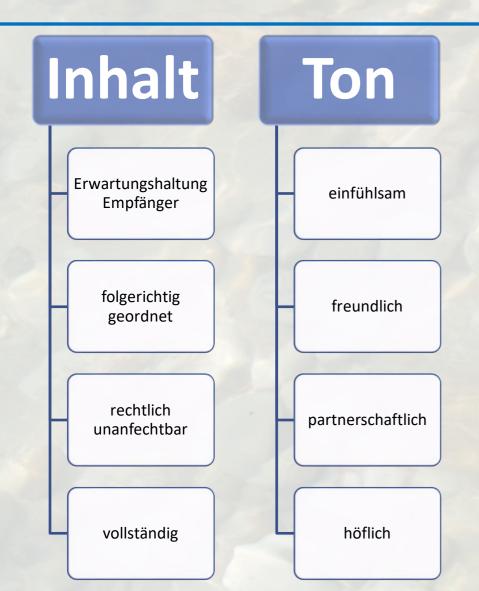
Wir lesen einen Brief gerne, der raffiniert formuliert, ansprechend und vor allem nicht abgedroschen ist.

# Der Brief ist nicht nur Informationsträger, sondern auch

- Werbemittel
- Verkaufsargument
- Bindeglied zwischen Menschen

### Geschäftsbrief - Inhalt und Ton

lubasch.ch



#### Geschäftsbrief - Inhalt und Ton

lubasch.ch

### Firmenleitbild

- Corporate Identity
- Fallbezogenheit
- Vollständigkeit
- Rechtsgrundlagen
  - Obligationenrecht
- Partnerbezogenheit
  - SIE-Einstellung

## Geschäftsbrief - Art der Darbietung

lubasch.ch

## Sprache

- fehlerfrei
- leichtverständlich
- natürlich
- lebendig

### **Darstellung**

- sauber
- übersichtlich
- zweckmässig

## Arbeitstechnik/Briefstruktur

lubasch.ch

#### Rahmentext 1

- Absender
- Adresse
- Inhaltsangabe/Brieftitel
- Anrede

## Kontakt- oder Anknüpfungsbotschaft

- einleitender Briefabschnitt
- Interesse wecken

### Kernbotschaft

- Hauptinformation
- sachbezogene Inhalte
- psychologische Feinheiten

## Fortsetzungs- oder Schlussbotschaft

- anregend, gewinnend
- nicht aufdringlich
- keine Floskeln

wirtschaftsschule

thun





#### Rahmentext 2

- Grussformel
- Absender
  - Firmenname
  - ggf. Abteilung, Unternehmensbereich
- Unterschreibende in Druckschrift
- Beilagen
- u. U. Verteilungsvermerk
  - Kopie an ... o. Ä.

## Sprach- und Stilregeln

lubasch.ch

#### Wortwahl

- Fremdwörter vermeiden
- keine veralteten Ausdrücke

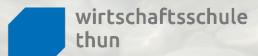
#### Ausdrucksweise

- einfache, klare und kurze Sätze
- natürlich, ungekünstelt

#### Stilebene

- Sachstil
- Wirkungsstil beeinflussen, überzeugen, gewinnen

## Sprach- und Stilregeln



lubasch.ch

hauptwörtliche Wendungen vermeiden

keine unnötigen Wiederholungen auf Passivform verzichten

Überflüssiges, Nichtssagendes weglassen

spannend und anschaulich

einfühlsam und taktvoll

wirtschaftsschule

thun

# Das Verhandlungsziel soll – wenn immer möglich – die SIE-Erwartung erfüllen.

- informieren
- für ein Vorhaben, eine Ware oder Dienstleistung gewinnen
- aufmerksam, zuvorkommend betreuen
- umstimmen, versöhnlich stimmen
- wiedergewinnen



# Welche Erwartungshaltung hat der Briefpartner?

- anerkannt werden
- ehrliche Anteilnahme erfahren
- angeregt (angespornt) werden
- sich oder etwas bestätigt wissen
- eine fachmännische Beurteilung erhalten

## SIE-Erwartung

lubasch.ch

zu einem Gespräch eingeladen werden

ein Entgegenkommen erwirken

einen positiven Entscheid erhalten

gelobt werden

nachsichtig behandelt werden

unterstützt werden

#### Autorenrolle



lubasch.ch

Betreuerin/Betreuer (aufmerksam)

Fachberaterin/Fachberater (einfühlsam)

Problemlöserin/Problemlöser (fachmännisch)

Konfliktlösern/Konfliktlöser (verständnisvoll)

Vermittlerin/Vermittler (vertrauenswürdig)

Partnerin/Partner (ehrlich und wohlwollend)

#### Informationen verfassen

lubasch.ch

Welches ist meine Aufgabe?

Inhalte?

Ziel und Zweck?

Erwartungshaltung des Empfängers?

Reaktion erwünscht?

#### Informationen einholen

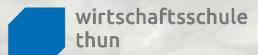
lubasch.ch

Welches ist meine Aufgabe?

Was muss der Geschäftspartner von mir erfahren, damit er mir die gewünschten Informationen rasch zukommen lassen kann?

Welche Signale stimmen informationsfreudig?

Ist die Information kostenlos?



#### aussagekräftige Headline

Neugier wecken

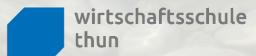
### individuelle Ansprache

### kurz und bündig

• evtl. Zusatzinformationen als Attachment

## gesprächsnah

• offen, lebendig, informativ



## Umgangsformen beachten

Bitten und Danken

Sprache und Stil beachten

**Vorsicht mit Humor und Ironie** 

## überzeugender Schluss

Dialog aufrecht erhalten

wirtschaftsschule

thun



## rasche, gezielte Information

- leicht verständlich
- sachbezogen
- einfühlsam

persönlich adressiert oder auch als Aushang

## Besprechungs- und Aktennotizen

lubasch.ch

# Festhalten erfolgter oder künftiger Besprechungen

Sachverhalte und Vereinbarungen nachvollziehbar machen

## Inhalt und Aufbau



lubasch.ch

Firmenbezeichnung	Worum handelt es sich?	Ort	Datum, Zeit
Beteiligte	Inhalt	Vereinbarungen	Aufträge
Termine	Wer hat wann die Notiz verfasst?	Verteiler	Ablage



### innerbetriebliche Information und Dokumentation

sachlich

knapp

wahrheitsgetreu

übersichtlich



Titel

Verteiler

Berichterstatter

#### Inhalt

- wer?
- was?
- wo?
- wann?
- wie lange?

Beurteilung

Zusammenfassung

Ort und Datum



#### Sitzungsberichte

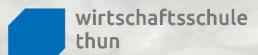
Wer hat wann, wo und worüber verhandelt und was wurde beschlossen?

Aufträge

**Termine** 



Bezeichnung	Ort, Datum, Zeit	Sitzungsleitung	Protokollführung	anwesend
entschuldigt	Traktanden	Beschlüsse	Aufträge	Termine
Ende der Sitzung	Unterschriften	Sitzungsleiter	Protokollführer	Ort, Datum Protokoll
		Verteiler		



#### Vollprotokoll

- wortgetreu
- nur in Ausnahmefällen

#### Verhandlungsprotokoll

Aussagen sinngemäss

#### Kurzprotokoll

Verhandlungsverlauf in geraffter Form

#### Beschlussprotokoll

- kein Sitzungsverlauf
- nur Beschlüsse

## Kaufverhandlungen



# Kaufinteressentin/Kaufinteressent

 möchte bestimmtes Produkt in gewünschter Menge und Qualität bzw. Dienstleistung

# Anbieterin/Anbieter

 überzeugende Argumente für Erzeugnis, Ware oder Dienstleistung

## unbestimmt/allgemein

- ohne konkrete Vorstellungen
  - Prospekt, Katalog, Vertreterbesuch

## bestimmt, klar umschrieben

- erwartet Problemlösung
  - ausführlicher als allgemeine Anfrage

wirtschaftsschule

thun

## Anfrage - Inhalt/Aufbau



Beschreibung der Ware oder Dienstleistung

Angaben zu Menge, Lieferzeit oder -art, Preis, Referenzen, ...

#### Beeinflussung

möglichst vorteilhaftes Angebot erwirken

Bitte um Angebot oder Lösungsvorschläge

befristet/unbefristet

verbindlich/unverbindlich

sachlicher Teil

werbender Teil



### Angebot - Inhalt/Aufbau

lubasch.ch

#### Dank für Anfrage

#### **Angebot**

- Artikel
- Menge
- Preis
- Bedingungen
  - Lieferung, Zahlung, Verpackung, Garantie

#### Werbung

#### Zusicherungen

#### Beilagen

## Antwort auf Anfragen und Bestätigungen – so nicht!



lubasch.ch

Mit «Gemäss unserem Gespräch» oder «Bezug nehmend auf Ihren Brief vom ...» beginnen und eine schläfrige Atmosphäre schaffen.

Mit «Wir hoffen, Ihnen damit gedient zu haben» oder «Wir bitten um Kenntnisnahme» schliessen.

Nichts mehr «beiliegend» oder «als Beilage» senden.

wirtschaftsschule



Nicht zu einsilbig sein in der Infozeile «Angebot Nr. 225».

Mit Zahlen alleine verbinden wir Menschen keine Bilder und Gedanken – kaum Impulse möglich.



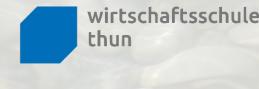


Ohne Fazit aus dem Text aussteigen: «Es würde uns freuen, für Sie den Auftrag ausführen zu dürfen.»

Die Adjektive kundenorientiert, termingerecht, professionell, fachmännisch weglassen.

Bei Absagen auf «leider» und «wir bedauern Ihnen mitteilen zu müssen» verzichten.

## Angebote - so geht's!



In der Infozeile einen Impuls geben, entweder mit dem Thema oder mit einem Dank: «Umzug Höhenweg 4 – Danke für den Kontakt.»

Lesererwartung (Preis/Leistung) schnell abholen: «Unser Service: ...»

Im Mittelteil mit einer Aufzählung arbeiten. Das kostet wenig Leseenergie und ist für Sie einfacher zu schreiben.





Mit einem knappen Fazit aufhören: «Frau Maria Häfliger ist für die Aufträge verantwortlich. Sie erreichen sie mit der Direktwahl ...»

Zeigen Sie sich im Text: «Maria Häfliger, Koordinatorin, ruft Sie am Montag an.»

Wenn der Kunde nur eine Produkte- und Zahlenübersicht wünscht, ersparen Sie ihm lange Einleitungssätze.

## Werbung - Grundlagen



Alle Massnahmen, die Personen planmässig beeinflussen mit dem Ziel, sie zu überzeugen und damit zum Kauf zu bewegen.

A: Attention (Aufmerksamkeit erregen)

I: Interest (Interesse wecken)

D: Desire (Besitzwunsch herbeiführen)

A: Action (zum Handeln auffordern)



lubasch.ch

# unverlangte Angebote

# persönlich adressiert

• auf Zielgruppe bezogen

nicht persönlich adressierte Werbung





Empfänger eines Angebotes ist ganz, teilweise oder nicht einverstanden.

unverbindlicher Gegenantrag

#### verbindliches Gegenangebot

- Dank für das Angebot
- Einwand, Angebot ablehnen
- glaubhafte Begründung
- Gegenvorschlag
- verbindlicher, beeinflussender Schluss

## Antwort auf Gegenangebot

lubasch.ch

#### Dank für Brief vom ...

### Stellungnahme

• (teilweise) Zustimmung – Ablehnung

Begründung / evtl. Bitte um Verständnis

weiteres Vorgehen

#### ermunternder Schluss

Hoffen auf gute Zusammenarbeit

### Bestellung/Auftrag

lubasch.ch

Bezug auf Angebot, Inserat, Prospekt, Katalog

Bestellung Ware oder Auftrag Dienstleistung

Liefer-/Zahlungsbedingungen

Bitte um Auftragsbestätigung

## Ablehnung eines Auftrages

lubasch.ch

## kein oder unverbindliches Angebot

### andere Bedingungen

# Bestellfrist nicht eingehalten

- Dank für Auftrag
- Mitteilung der Ablehnung oder Änderung des Auftrages
- Begründung
- u. U. Empfehlung für die Zukunft

# Widerruf einer Bestellung oder eines Auftrages



lubasch.ch

Widerruf muss vor oder spätestens gleichzeitig mit Auftrag eingehen (OR 9)

# bei verspätetem Widerruf Beharren auf Ausführung oder Schadenersatz

- Bezug auf Auftrag
- Widerruf
- praxisgerechte, stichhaltige Begründung
- allenfalls Ersatzaufträge in Aussicht stellen
- Bitte um Entgegenkommen (wenn verspätet)
- Dank für Verständnis



lubasch.ch

### stichhaltig begründet?

### Lagerware – Sonderanfertigung?

### Wert auf weitere Geschäftsbeziehung?

- Bezug auf Mitteilung des Käufers
- Einwilligung/Ablehnung
- Begründung
- Werbung
- allenfalls Zahlungserleichterungen anbieten
- Dank für Verständnis

lubasch.ch

## auf Kundenwunsch

bei Bestellungen/Aufträgen mit vielen Einzelheiten

bei mündlicher Auftragserteilung

# Ankündigung von Liefer- und Zahlungsverzögerungen



lubasch.ch

so früh wie möglich

Anstand

kaufmännische Vernunft

stichhaltig begründet

# Ankündigung von Liefer- und Zahlungsverzögerungen



lubasch.ch

Hinweis auf Liefer- oder Zahlungstermin

Verspätung ankündigen

glaubhaft und stichhaltig begründen

einvernehmliche Bereinigung vorschlagen

um Verständnis bitten

für Geduld danken

Zusicherung für die Zukunft



# Fixgeschäft = verbindlicher Liefertermin

Mahnung erübrigt sich

# Mahngeschäft

- Lieferant in Verzug setzen
- Nachfrist einräumen
- auf Schaden hinweisen

## Liefermahnung - Inhalt/Aufbau

lubasch.ch

Bezug auf vereinbarte Lieferfrist

Feststellen der Verspätung und Hinweis auf Folgen

Festsetzen einer Nachfrist mit Bitte um Lieferung und Antwort

Appell an das Pflichtbewusstsein des Lieferanten

### Antwort auf Liefermahnung

lubasch.ch

Bezug auf Liefermahnung bzw. vereinbarte Lieferfrist

Ausdruck des Bedauerns und Entschuldigung

stichhaltige Begründung der Lieferverzögerung

Zusicherung, die Nachfrist einzuhalten

Mitteilung des voraussichtlichen Liefertermins

versöhnlicher Schluss

# Rücktritt vom Vertrag Beharren auf Lieferung



lubasch.ch

Verzug bei Fixgeschäft

bei Mahnkauf Nachfrist ungenutzt verstrichen

Rücktritt vom Vertrag, Schadenersatz

Deckungskauf

Beharren auf Lieferung, Schadenersatz für Verspätung

lubasch.ch

# Tatbestandesaufnahme = sichtbare Mängel vom Überbringer bescheinigen lassen

bei Distanzkauf mangelhafte Ware aufbewahren

### Wahlrechte

- Ersatzlieferung (nur bei Gattungswaren)
- Preisermässigung (Minderung)
- Rücktritt vom Vertrag (Wandlung)

# Beanstandung («Mängelrüge») Inhalt/Aufbau



lubasch.ch

Bezug auf Ausführung des Auftrages (Lieferung)

genaue Beschreibung der Mängel (sachlich bleiben)

Lösung vorschlagen

verbindlicher Schluss

lubasch.ch

# berechtigt?

- teilweise
- ganz
- nicht (sachliche Beweise!)

# Fehler

- bei uns Bitte um Entschuldigung, verbindliche Zusicherung
- Drittperson Hilfe bei Verhandlung

# Antwort auf Beanstandung - Inhalt/Aufbau



lubasch.ch

Danken für die Mitteilung und den Hinweis

Bitte um Entschuldigung (im Zweifel immer)

Stellungnahme und Begründung

Wenn möglich auf Vorschlag des Kunden eingehen oder andere Lösung anbieten

verbindlicher Schluss (z. B. Hoffnung ausdrücken, dass sich so etwas nicht wiederholt)



lubasch.ch

# erste Mahnung

- Forderungsbetrag mit Hinweis auf Entstehung und Verfallzeit
- Bitte um Zahlung
- •u. U. andere Mitteilungen



# wiederholte Mahnungen

- Schilderung des Mahnverlaufs
- Hinweis auf eigene Verpflichtungen (zurückhaltend)
- Appell an Schuldner
- Zahlungsaufforderung
- u. U. Zahlungserleichterungen
- Hoffnung auf gütliche Lösung





Auf die Anrede verzichten.

Im «Ich-hab-dich-erwischt-Ton» mitteilen, dass man bei der Durchsicht der Buchhaltung auf die offenen Posten gestossen ist.

Keine Verkehrsterminologie verwenden: «Sollte sich Ihr Schreiben mit unserer Mahnung gekreuzt haben ...»



lubasch.ch

# Mit dem «Vorwurfs-Leider» durch den Text reiten.

Nicht ständig für die «(pünktliche) Überweisung bestens danken».

thun





Eine Anrede benützen.

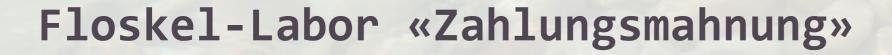
Eine Infozeile mit Aha-Effekt schreiben, also zu der Rechnungsnummer auch ein Stichwort schreiben. Worte erzeugen Bilder.

Einen klaren Dialog beginnen.

Konkrete Zahlungsaufforderung mit Frist.

Mit einem Gruss aussteigen.

thun



### **Floskel**

 Wir erlauben uns, Ihnen diesen Betrag noch einmal in Rechnung zu stellen.

### **Alternative**

- Infozeile (Brieftitel)
  - Zweite Rechnung «Kopien und Druckmaterial»
- Einstieg
  - Bitte überweisen Sie den Betrag von CHF 450.— in den nächsten 10 Tagen. Die erste Rechnung haben Sie am 5. Januar 2018 erhalten.

thun



# Alternative

- Infozeile (Brieftitel)
  - Rechnung «Kopien und Druckmaterial»
- Einstieg
  - Der Betrag von CHF 450.— ist noch offen. Bitte überweisen Sie die Summe bis Donnerstag, 25.
     Januar 2018, vielen Dank.

thun



# Briefschluss

 Sollte mit der Rechnung etwas unklar sein, nehmen Sie bitte mit unsere Abteilung Rechnungswesen Kontakt auf, Tel. ...

Freundliche Grüsse

Sie haben bereits bezahlt? Dann ist dieses Schreiben für Sie natürlich ohne Bedeutung.

# Floskel-Labor «Zahlungsmahnung»

lubasch.ch

# Floskel

• Wir wollen Sie höflich auffordern, den Betrag von CHF 400.— bis zum 25. Januar 2025 zu überweisen.

## **Alternative**

- Infozeile (Brieftitel)
  - Zweite Rechnung
     Reparaturarbeit Bodenbelag, Einfamilienhaus Sonnenweg 5

thun

# Einstieg

- Danke für Ihren Auftrag und das Vertrauen in unser Unternehmen. Die Reparatur ist termingerecht abgeschlossen und abgenommen.
- Aufwand pauschal wie vereinbart: CHF 800.
- Bitte überweisen Sie den Betrag innert 10 Tagen mit dem roten Einzahlungsschein.

## Floskel-Labor «Zahlungsmahnung»

lubasch.ch

#### **Floskel**

 Bestimmt ist es Ihrer Aufmerksamkeit entgangen, dass der Betrag von CHF 800.– noch nicht überwiesen ist.

#### **Alternative**

- Infozeile (Brieftitel)
  - Zahlungserinnerung

### **Einstieg**

• Der Betrag von CHF 800.— ist noch immer offen. Bitte überweisen Sie die Summe in den nächsten 10 Tagen, danke.

thun



## **Alternative**

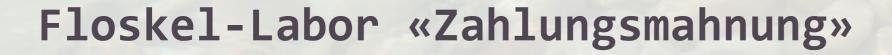
- Infozeile (Brieftitel)
  - Zahlungseinladung
- Einstieg
  - Uns fehlt noch immer der Betrag von CHF 800.—. Die erste Rechnung haben Sie am 25. Januar 2025 erhalten. Bitte überweisen Sie die Summe in den nächsten 10 Tagen.

thun



### Weitere beliebte Floskeln

- Leider fehlt uns noch immer der Betrag ...
  - Bedauern ist hier fehl am Platz, man will sagen, der Kunde ist mühsam!
- Sicher/vermutlich haben Sie es übersehen ...
  - Räumen Sie endlich Ihren Schreibtisch auf!
- Ich bin der Firmencomputer ...
  - Keine Kommunikation mit Menschen möglich oder erwünscht?



## Weitere beliebte Floskeln

- Wider Erwarten ist unsere Rechnung noch immer offen ...
  - Sie haben uns enttäuscht!
- Falls Sie nicht bezahlen, sähen wir uns gezwungen ...
  - Drohen und gleich wieder abschwächen.
- Es kann vorkommen, dass etwas unters Eis gerät ...
  - Dieser aufgesetzte Humor wird entlarvt: hier hört der Spass definitiv auf!

# Floskel-Labor «Zahlungsmahnung»

lubasch.ch

### Weitere beliebte Floskeln

- Wir bitten Sie um Verständnis für diese Erinnerung.
  - Was soll dieses Verständnis hier?
- Bisher waren Sie uns als pünktlicher Zahler bekannt ...
  - Auch dieser Vorwurfsversuch schiesst ins Blaue.
- Da auch wir unseren Verpflichtungen nachkommen müssen ...
  - Achtung Zeigefinger, hier werden wir belehrt!
  - wenn, dann konkreten Zusammenhang nennen!

# Tipps für Formulierungen

- Die Rechnung, welche Sie für ... erhalten haben, ist noch immer offen.
- Hier noch einmal die Übersicht zu Ihrer Information.
- Danke, dass Sie die Sache rasch erledigen.

# Floskel-Labor «Zahlungsmahnung»

lubasch.ch

# zweite Mahnung

- Kürzere Frist setzen, auf Spesen aufmerksam machen.
  - Bitte ersparen Sie uns und Ihnen diese Umstände.

# dritte Mahnung

- Konsequenzen aufzeigen, Betreibung ankündigen.
  - Bitte lassen Sie es nicht zu einer Betreibung kommen.

## Antwort auf Zahlungsmahnung

lubasch.ch

Bezug auf Verfall oder Mahnung(en)

**Entschuldigung** 

stichhaltige Begründung des Verzugs

Bitte um Zahlungsaufschub, Zahlungsvorschlag

Zusicherung, neuen Termin einzuhalten

Hoffen auf Entgegenkommen



#### inhaltlich sachbezogen

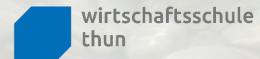
überzeugend, gewinnend

direkt an zuständige Person der betreffenden Amts-/Dienststelle

auf gesetzliche Grundlage gestützt, ausreichend dokumentiert

#### Inhalt/Aufbau

- Ausgangslage
- Gesuch
- Begründung/Beweise
- Bitte um Zustimmung und/oder Weisungen



#### Gesuch an Vorgesetzte

lubasch.ch

motivierend-höflich

nicht unterwürfig

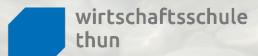
gut dokumentiert

Ausgangslage schildern

Gesuch klar formulieren

Begründung des Anliegens

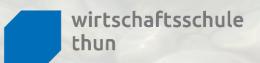
Bitte um Bewilligung und Bescheid



# Missfallensäusserungen wegen ungehöriger oder nachlässiger Verhaltensweisen

- sachlich, wahr
- Sachverhalt genau darlegen
- Bitte um Bescheid oder Abhilfe

#### Briefe an Behörden Einsprache



lubasch.ch

#### Anfechtung von Verfügungen innerhalb Einsprache- oder Rekursfrist

#### betont sachlich-überzeugend

#### Inhalt/Aufbau

- Bezug auf Verfügung
- Einsprache
- Begründung und Beweisführung (dokumentieren)
- Antrag
- Bitte um Stellungnahme





### Festigen bestehender Geschäftsbeziehungen

#### Inhalt und Aufbau

- Ausgangslage anregend schildern
- Kern der Mitteilung
- Verständnis wecken
- Wertschätzung zeigen

#### Einladungen

lubasch.ch

**Grund des Anlasses** 

Bezeichnung der Veranstaltung

**Einladung formulieren** 

Ort, Zeit, Dauer

**Programm** 

#### Hinweise

• Parkiermöglichkeiten, Zugsverbindungen, An- oder Abmeldung, Kleidung

#### Beilagen

- Dokumentationen, Protokolle (z. B. für Aktenstudium)
- Stadtplan, Orientierungsskizze, Hotelliste, Auszug Fahrplan, Anmeldetalon



### Versprechungen, Vereinbarungen

Termine, Fristen

frühere Kontakte

wirtschaftsschule



### Psychologisch geschickt herausfinden, warum Reaktion auf ein Angebot ausbleibt.

- Bezug auf Anfrage/Angebot vom ... für ...
- Hinweis auf ausgebliebene Reaktion
- nach Grund fragen
- Vorteile des Angebotes wiederholen
- Hoffen auf Bestellung



#### Freud und Leid - Glückwunsch



lubasch.ch

**Bezug auf Anlass** 

evtl. Dank für die Mitteilung

Glück wünschen

Würdigung der Verdienste / des Erfolgs

evtl. Hinweis auf Präsent

Wünsche für die Zukunft

#### Dankbriefe



lubasch.ch

Glückwünsche

**Anteilnahme am Leid** 

Entgegenkommen

Gefälligkeit

Hilfeleistung

Geschenk

nützliche Mitteilung oder Vermittlung

#### Erfolg versprechende Stellenbewerbung



lubasch.ch

#### Adressatenbezogenes und situationsgerechtes Anbieten von ...

- Kenntnissen (Wissen)
- Fähigkeiten (Können)
- Berufserfahrung
- charakterlichen Stärken
- Leistungsbereitschaft
- Persönlichkeitsmerkmalen

#### Stellenbewerbung - Dossier

lubasch.ch

persönlichster Geschäftsbrief

werden sehr kritisch geprüft

äussere Aufmachung mit entscheidend

keine Fehler, keine Korrekturen

Bewerbungsschreiben

Beiblatt (Lebenslauf)

Beilagen (Zeugniskopien, Arbeitsproben ...)

• einzeln aufzuführen

#### Bewerbungsschreiben

lubasch.ch

auf Stelleninserat eingehen

warum gerade diese Stelle?

Nachweis, dass die gestellten Anforderungen erfüllt werden

kein Schemabrief, persönliche Note

gesundes Selbstbewusstsein ohne Überheblichkeit





«In der BZ vom ... bin ich auf Ihr Inserat gestossen.»

- langweilig
- wenig kreativ

Besser: «Sie suchen eine initiative kaufmännische Angestellte mit Flair für Zahlen. Ich bringe dieses Interesse mit.»



### Wie ich von ... erfahren habe, suchen Sie eine Mitarbeiterin für ...»

fehlende Eigeninitiative

Besser: «Ihr Inserat (Ihre Stellenausschreibung) hat mein Interesse geweckt. ...»

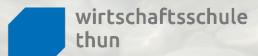
• persönliches Engagement zeigen



# «Ich bitte Sie um wohlwollende Prüfung meiner Unterlagen».

x-mal gehört und dementsprechend «abgedroschen»

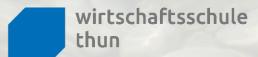
Besser kurz: «Bitte prüfen Sie meine Unterlagen».



## «Es würde mich freuen, mich bei Ihnen vorstellen zu dürfen.»

kompliziert und «hölzern»

Besser: «Ich freue mich, wenn Sie mich kennen lernen möchten.»



«Darf ich mich bei Ihnen vorstellen?»

«Habe ich Ihr Interesse geweckt?»

«Ich freue mich, wenn ich Ihr Interesse geweckt habe.»

«Ich bin gespannt auf Ihre Antwort (Ihr Echo).»

wirtschaftsschule

thun





- Ausbildung
  - alle Schulen, Weiterbildungskurse, ...
- berufliche Tätigkeit
- Referenzen
- Gehaltsvorstellungen (wenn verlangt)
- Eintritt

#### Erkundigung/Auskunft

lubasch.ch

#### **Grund der Erkundigung**

Hinweis auf Referenzangaben

Bitte um sachliche, freimütige Auskunft

gezielte Fragen nach Charakter, Wissen und Fähigkeiten

Zusicherung, dass Angaben vertraulich behandelt werden

Gegendienste anbieten

wirtschaftsschule

#### Kündigung

#### Kündigungsfristen gemäss OR Art. 336

#### gute Umgangsformen gebieten Begründung

#### Inhalt/Aufbau

- Kündigung auf bestimmtes Datum
- Kündigungsgrund
- Dank für Zusammenarbeit
- durch Arbeitnehmer Bitte um Verständnis
- durch Arbeitgeber gute Wünsche für die Zukunft

Personalien und Stellung/Funktion im Betrieb

Dauer des Arbeitsverhältnisses

Beurteilung der Leistung, des Fachwissens

Beurteilung der Arbeitsqualität und der Einstellung zur Unternehmung

Beurteilung des Verhaltens gegenüber Vorgesetzten, Mitarbeitern, Kunden und Lieferanten

Grund der Kündigung

Bedauern über das Ausscheiden

**Gute Wünsche**