

Briefe mit «Mehrwert»

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



Firmenleitbild

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

Geschäftsbrief – Art der Darbietung

Sprache

- fehlerfrei
- leichtverständlich
- natürlich
- lebendig

Darstellung

- sauber
- übersichtlich
- zweckmässig

Arbeitstechnik/Briefstruktur

Rahmentext 1

- Absender
- Adresse
- Inhaltsangabe/Brieftitel
- Anrede

Kontakt- oder Anknüpfungsbotschaft

- einleitender Briefabschnitt
- Interesse wecken

Arbeitstechnik/Briefstruktur

Kernbotschaft

- Hauptinformation
- sachbezogene Inhalte
- psychologische Feinheiten

Fortsetzungs- oder Schlussbotschaft

- anregend, gewinnend
- nicht aufdringlich
- keine Floskeln

Rahmentext 2

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

Sprach- und Stilregeln

Wortwahl

- Fremdwörter vermeiden
- keine veralteten Ausdrücke

Ausdrucksweise

- einfache, klare und kurze Sätze
- natürlich, ungekünstelt

Stilebene

- Sachstil
- Wirkungsstil – beeinflussen, überzeugen, gewinnen

Sprach- und Stilregeln

**hauptwörtliche
Wendungen
vermeiden**

**keine unnötigen
Wiederholungen**

**auf Passivform
verzichten**

**Überflüssiges,
Nichtssagendes
weglassen**

**spannend und
anschaulich**

**einfühlsam und
taktvoll**

Zielorientierung

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

SIE - Erwartung

Welche Erwartungshaltung hat der Briefpartner?

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

SIE - Erwartung

zu einem Gespräch eingeladen werden

ein Entgegenkommen erwirken

einen positiven Entscheid erhalten

gelobt werden

nachsichtig behandelt werden

unterstützt werden

Autorenrolle

Betreuerin/Betreuer (aufmerksam)

Fachberaterin/Fachberater (einfühlsam)

Problemlöserin/Problemlöser (fachmännisch)

Konfliktlöserin/Konfliktlöser (verständnisvoll)

Vermittlerin/Vermittler (vertrauenswürdig)

Partnerin/Partner (ehrlich und wohlwollend)

Informationen verfassen

Welches ist meine Aufgabe?

Inhalte?

Ziel und Zweck?

Erwartungshaltung des Empfängers?

Reaktion erwünscht?

Informationen einholen

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

E-Mails

Umgangsformen beachten

- Bitten und Danken

Sprache und Stil beachten

Vorsicht mit Humor und Ironie

überzeugender Schluss

- Dialog aufrecht erhalten

Interne Mitteilungen

rasche, gezielte Information

- leicht verständlich
- sachbezogen
- einfühlsam

persönlich adressiert oder auch als Aushang

Besprechungs- und Aktennotizen

**Festhalten erfolgter oder
künftiger Besprechungen**

**Sachverhalte und Vereinbarungen
nachvollziehbar machen**

Inhalt und Aufbau

Firmenbezeichnung

**Worum handelt es
sich?**

Ort

Datum, Zeit

Beteiligte

Inhalt

Vereinbarungen

Aufträge

Termine

**Wer hat wann die
Notiz verfasst?**

Verteiler

Ablage

Kurzberichte

innerbetriebliche Information und Dokumentation

sachlich

knapp

wahrheitsgetreu

übersichtlich

Titel

Verteiler

Berichterstatter

Inhalt

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

Beurteilung

Zusammenfassung

Ort und Datum

Protokolle

Sitzungsberichte

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

Aufträge

Termine

Protokolle

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

Protokollarten

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

Anfrage – Varianten

unbestimmt/allgemein

- ohne konkrete Vorstellungen
 - Prospekt, Katalog, Vertreterbesuch

bestimmt, klar umschrieben

- erwartet Problemlösung
 - ausführlicher als allgemeine Anfrage

Anfrage – Inhalt/Aufbau

Grund des Interesses

Beschreibung der Ware oder Dienstleistung

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

Beeinflussung

- möglichst vorteilhaftes Angebot erwirken

Bitte um Angebot oder Lösungsvorschläge

Angebot – Varianten

befristet/unbefristet

verbindlich/unverbindlich

sachlicher Teil

werbender Teil

Angebot – Inhalt/Aufbau

Dank für Anfrage

Angebot

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

Werbung

Zusicherungen

Beilagen

Antwort auf Anfragen und Bestätigungen – so nicht!

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.

Angebote – so nicht!

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

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

Angebote – so nicht!

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.

Angebote – so geht's!

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)

unverlangte Angebote

persönlich adressiert

- auf Zielgruppe bezogen

nicht persönlich adressierte Werbung

Gegenangebot

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

Dank für Brief vom ...

Stellungnahme

- (teilweise) Zustimmung – Ablehnung

Begründung / evtl. Bitte um Verständnis

weiteres Vorgehen

ermunternder Schluss

- Hoffen auf gute Zusammenarbeit

Bestellung/Auftrag

Bezug auf Angebot, Inserat, Prospekt, Katalog

Bestellung Ware oder Auftrag Dienstleistung

Liefer-/Zahlungsbedingungen

Bitte um Auftragsbestätigung

Ablehnung eines Auftrages

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

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

Antwort auf Widerruf

stichhaltig begründet?

Lagerware – Sonderanfertigung?

Wert auf weitere Geschäftsbeziehung?

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

Auftragsbestätigung – wann?

auf Kundenwunsch

bei Bestellungen/Aufträgen mit vielen Einzelheiten

bei mündlicher Auftragserteilung

Ankündigung von Liefer- und Zahlungsverzögerungen

so früh wie möglich

Anstand

kaufmännische Vernunft

stichhaltig begründet

Ankündigung von Liefer- und Zahlungsverzögerungen

Hinweis auf Liefer- oder Zahlungstermin

Verspätung ankündigen

glaubhaft und stichhaltig begründen

einvernehmliche Bereinigung vorschlagen

um Verständnis bitten

für Geduld danken

Zusicherung für die Zukunft

Liefermahnung

Fixgeschäft = verbindlicher Liefertermin

- Mahnung erübrigt sich

Mahngeschäft

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

Liefermahnung – Inhalt/Aufbau

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

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

Verzug bei Fixgeschäft

bei Mahnkauf Nachfrist ungenutzt verstrichen

Rücktritt vom Vertrag, Schadenersatz

- Deckungskauf

Beharren auf Lieferung, Schadenersatz für Verspätung

Beanstandung («Mängelrüge»)

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

Bezug auf Ausführung des Auftrages (Lieferung)

genaue Beschreibung der Mängel (sachlich bleiben)

Lösung vorschlagen

verbindlicher Schluss

Antwort auf Beanstandung

berechtigt?

- teilweise
- ganz
- nicht (sachliche Beweise!)

Fehler

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

Antwort auf Beanstandung – Inhalt/Aufbau

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)

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

Mahnbriefe – so nicht!

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 ...»

Mahnbriefe – so nicht!

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

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

Mahnbriefe – so geht's!

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.

Floskel-Labor «Zahlungsmahnung»

Floskel

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

Alternative

- Infozeile (Briefftitel)
 - 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.

Floskel-Labor «Zahlungsmahnung»

Alternative

- Infozeile (Briefftitel)
 - 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.

Floskel-Labor «Zahlungsmahnung»

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»

Floskel

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

Alternative

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

Floskel-Labor «Zahlungsmahnung»

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»

Floskel

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

Alternative

- Infozeile (Briefftitel)
 - Zahlungserinnerung

Einstieg

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

Floskel-Labor «Zahlungsmahnung»

Alternative

- Infozeile (Briefftitel)
 - 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.

Floskel-Labor «Zahlungsmahnung»

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?

Floskel-Labor «Zahlungsmahnung»

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»

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»

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

Bezug auf Verfall oder Mahnung(en)

Entschuldigung

stichhaltige Begründung des Verzugs

Bitte um Zahlungsaufschub, Zahlungsvorschlag

Zusicherung, neuen Termin einzuhalten

Hoffen auf Entgegenkommen

Briefe an Behörden – Gesuch

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

motivierend-höflich

nicht unterwürfig

gut dokumentiert

Ausgangslage schildern

Gesuch klar formulieren

Begründung des Anliegens

Bitte um Bewilligung und Bescheid

Beschwerden

Missfallensäusserungen wegen ungehöriger oder nachlässiger Verhaltensweisen

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

Briefe an Behörden

Einsprache

Anfechtung von Verfügungen innerhalb Einsprache- oder Rekursfrist

betont sachlich-überzeugend

Inhalt/Aufbau

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

Ankündigungen

Festigen bestehender Geschäftsbeziehungen

Inhalt und Aufbau

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

Einladungen

Grund des Anlasses

Bezeichnung der Veranstaltung

Einladung formulieren

Ort, Zeit, Dauer

Programm

Hinweise

- Parkiermöglichkeiten, Zugverbindungen, An- oder Abmeldung, Kleidung

Beilagen

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

Versprechungen, Vereinbarungen

Termine, Fristen

frühere Kontakte

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

Bezug auf Anlass

evtl. Dank für die Mitteilung

Glück wünschen

Würdigung der Verdienste / des Erfolgs

evtl. Hinweis auf Präsent

Wünsche für die Zukunft

Dankbriefe

Glückwünsche

Anteilnahme am Leid

Entgegenkommen

Gefälligkeit

Hilfeleistung

Geschenk

nützliche Mitteilung oder Vermittlung

Adressatenbezogenes und situationsgerechtes Anbieten von ...

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

Stellenbewerbung – Dossier

persönlichster Geschäftsbrief

werden sehr kritisch geprüft

äussere Aufmachung mit entscheidend

- keine Fehler, keine Korrekturen

Bewerbungsschreiben

Beiblatt (Lebenslauf)

Beilagen (Zeugniskopien, Arbeitsproben ...)

- einzeln aufzuführen

Bewerbungsschreiben

auf Stelleninserat eingehen

warum gerade diese Stelle?

Nachweis, dass die gestellten Anforderungen erfüllt werden

kein Schemabrief, persönliche Note

gesundes Selbstbewusstsein ohne Überheblichkeit

Floskel-Labor

«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.»

Floskel-Labor

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

- fehlende Eigeninitiative

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

- persönliches Engagement zeigen

Floskel-Labor

«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).»

Lebenslauf/Beiblatt

Auskunft über Person, Bildungsgang, berufliche Tätigkeit sowie Referenzen, Gehaltsvorstellungen und mögliches Eintrittsdatum

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

Erkundigung/Auskunft

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

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

Arbeitszeugnis

Personalien und Stellung/Funktion im Betrieb

Dauer des Arbeitsverhältnisses

Beurteilung der Leistung, des Fachwissens

Beurteilung der Arbeitsqualität und der Einstellung zur Unternehmung

Arbeitszeugnis

Beurteilung des Verhaltens gegenüber Vorgesetzten, Mitarbeitern, Kunden und Lieferanten

Grund der Kündigung

Bedauern über das Ausscheiden

Gute Wünsche