

Ihre Kommunikation ist die Visitenkarte Ihres Unternehmens – diesen Gedanken sollten Sie stets im Hinterkopf haben, wenn Sie einen Brief oder eine E-Mail formulieren. Rechtschreibung und Formatierungen sollten fehlerfrei sein!

### Hätten Sie`s gewusst?

Die erste E-Mail in Deutschland kam am 3. August 1984 an. Die Nachricht kam von der US-amerikanischen Universität Cambridge, Empfänger war Michael Rotert von der Universität Karlsruhe. Im Betreff stand: „Willkommen bei CSNET“.



### Korrespondenz in Geschäftsbriefen

Mit welchen Komponenten gelingt nun eine gute Geschäftskorrespondenz?

- Halten Sie sich kurz & präzise und formulieren Sie positiv.
- Halten Sie sich an die DIN 5008 (Norm für das Verfassen von Geschäftsbriefen), das macht es Ihnen leichter und wirkt professionell. Keine Panik: Die DIN 5008 ist eine Empfehlung und keine Pflicht.
- Nutzen Sie bestehende Formatvorlagen, das minimiert Fehler.
- Nutzen Sie das Briefpapier des Unternehmens.

## Wie nutzt man das Anschriftenfeld richtig und was gehört rein?

- Die DIN 5008 empfiehlt den Beginn in der 6. Zeile von insgesamt 11 Anschriftenfeldern.
- Die ersten 5 Zeilen werden für eventuelle Zusätze und Vermerke (beispielsweise „Einschreiben“ oder „Infopost“ sowie die Rücksendeangabe benötigt).
- Dieser Bereich nennt sich „Zusatz- und Vermerkzone“.
- Als Schriftgröße sind 8 Punkt für den oberen Bereich empfohlen, mindestens jedoch 6 Punkt.
- Danach (ab Zeile 6) stehen Ihnen maximal 6 Zeilen für das normale Anschriftenfeld zur Verfügung (in der Regel Schriftgröße 11 o. 12 Punkt)
- Titel und Grade (falls vorhanden) sowie Vor- und Nachname
- Straße oder Postfach und Nummer
- Postleitzahl und Ort

### Beispiel:

1. für Zusätze und Vermerke (bei Bedarf)
2. für Zusätze und Vermerke (bei Bedarf)
3. für Zusätze und Vermerke (bei Bedarf)
4. für Zusätze und Vermerke (bei Bedarf)
5. Rücksendeangabe (eine Zeile, rutscht bei Zusätzen oder Vermerken nach oben)
6. **Berufsförderungswerk Frankfurt am Main e. V.**
7. **Frau Sabine Kaufmann**
8. **Huizener Straße 60**
9. **61118 Bad Vilbel**
10. bleibt in diesem Beispiel frei
11. bleibt in diesem Beispiel frei

Das ist ein klassischer Firmenbrief, da die Firma zuerst genannt wird. Dieser wird von der zuständigen Stelle (Poststelle, Sekretariat oder Mitarbeitern der Abteilung) geöffnet und an Frau Kaufmann weitergeleitet. Wenn Sie sicherstellen möchten, dass der Brief nur von der oben genannten Empfängerin geöffnet wird, muss der Zusatz "Persönlich" oberhalb der Anschrift eingefügt werden. Es ist ein Irrglaube, dass der Brief persönlich ist, wenn der Name über der Firma steht. Dies fällt nicht unter das Briefgeheimnis.

Zusätze wie z. Hd. (zu Händen) oder c/o (care of) sind veraltet und werden heute nicht mehr verwendet. Das Wort „Firma“ schreibt man auch nicht mehr. Das „D“ für Deutschland entfällt ebenfalls. Geht ein Brief ins Ausland, schreiben Sie das Land aus, auch hier sind keine Länder-Kürzel notwendig. Stattdessen werden Ort und Land in Großbuchstaben geschrieben. Der Ort sollte nach Möglichkeit in der Landessprache ausgeschrieben sein. Dies ist eine Erleichterung für die Sortierung der Post im Ausland.

Früher waren Formulierungen wie „Eheleute“, „Herrn und Frau Klaus Meier“ oder „Familie Hubert Schmidt“, gang und gäbe. Diese Formulierungen sind mittlerweile out. Zwar können Sie „Familie Müller“ durchaus noch so schreiben, allerdings ist dies eine recht unpersönliche Formulierung.



### **Möglichkeiten für zeitgemäße Formulierungen:**

1. „Herrn und Frau Klaus und Claudia Schuhmacher“
2. „Frau und Herrn Claudia und Klaus Schuhmacher“
3. „Herrn Klaus und Frau Claudia Schuhmacher“
4. „Frau Claudia und Herrn Klaus Schuhmacher“
5. „Frau Dr. med. Stefanie Schmidt-Reich und Herrn Dr. Stefan Reich“

Wenn der Empfänger akademische Grade besitzt, werden in Deutschland lediglich der Titel „Dr.“ und „Prof.“ genannt. Hat jemand mehrere Titel, wird nur der ranghöchste genannt. In der Anschrift dürfen die Abkürzungen der akademischen Titel verwendet werden, hingegen in der Korrespondenz wird zumindest der „Professor“ ausgeschrieben.

Wenn jemand den Titel „B. A.“ (Bachelor of Arts) trägt, wird dieser nicht in der Anrede genannt, ebenso wenig wie der „Diplom-Kaufmann“ oder ähnliches. Bei Adelstiteln werden alle Adelstitel in der Anschrift genannt.

**Beispiel:**

1. Frau Anna von Falkenstein
2. Frau Anna Gräfin von Falkenstein

In der schriftlichen Anrede würde das 2. Beispiel folgendermaßen geschrieben:  
„Sehr geehrte Anna Gräfin von Falkenstein, ...“. Wenn Sie ein Schreiben an einen  
Amts- oder Würdenträger tätigen und Ihnen die Bezeichnung bekannt ist, werden  
diese auch in der Anschrift genannt.

**Beispiel:**

Herrn Dr. Adam Keller  
Vorsitzender des Bundesverbands der Deutschen Wirtschaft

Formulieren Sie Schriftverkehr mit einem Repräsentanten des Staates, wird dieser  
sowohl mündlich als auch schriftlich mit dieser Amtsbezeichnung angesprochen.

**Beispiel:**

- Herrn Bundespräsident
- Vorname Nachname
- Bundespräsidialamt
- etc.

Anrede in diesem Falle wäre: „Sehr geehrter Herr Bundespräsident,.....“.  
In der Diplomatie gilt es besonders darauf zu achten, sehr umsichtig vorzugehen.

Botschafter sind die höchsten diplomatischen Vertreter eines Staates im Ausland.

In der Anschrift gelten folgende Regeln zur Ansprache:

- Botschafter/in: „Seine Exzellenz/Ihre Exzellenz“
- Botschafter-Ehepaar: „Ihre Exzellenzen“

In der Anrede schreiben Sie „Herr Botschafter“ oder „Frau Botschafterin“.

### **Beispiel für das Adressfeld:**

- Ihre Exzellenz
- die Botschafterin der USA
- Mary Lou Smith
- etc.

Die Anrede würde folgendermaßen lauten: „Sehr geehrte Frau Botschafterin,...“

### **Wie werden Ziffern und Zahlen im Schriftverkehr gegliedert?**

- Telefonnummern werden in bestimmte Abschnitte, je nach Funktion (Landesvorwahl, Vorwahl des Ortes, Anschluss) mit einem Leerzeichen getrennt.
- Abschnitte von Telefon- oder Faxnummern dürfen zur besseren Lesbarkeit fett markiert oder in Farbe hinterlegt werden.
- Die DIN-Norm empfiehlt folgendes Vorgehen: Die Vorwahl und die Rufnummer werden lediglich mit einem Leerzeichen voneinander getrennt und jeweils als reine Ziffernfolgen geschrieben. Die Durchwahl schließlich wird mit einem Bindestrich angehängt (dabei ist eine Trennung der Nummernfolge in die nächste Zeile zu vermeiden). Beispiele: 040 1234-5678 oder 0891 6543-210 oder +49 231 123456-2020 (Pluszeichen mit Vorwahl, Rufnummer und Durchwahl)
- Führen Sie eine Sonderrufnummer auf, die eine Ziffer für das Zählen der Gebühren enthält, wird diese zusätzlich durch ein Leerzeichen gekennzeichnet, z. B. 0180 5 995823.
- Geldsummen werden zur Sicherheit dreistellig und mit Punkt aufgeführt, z. B.: 17.896,50 EUR.

### **Wie kann man Geschäftskorrespondenz ansprechend und mit persönlicher Note verfassen?**

- wichtig ist eine übersichtliche und nachvollziehbare Textgestaltung
- dem Sachverhalt angemessene Länge wählen, nicht zu viel Text

Zur Hervorhebung besonderer Textstellen oder einzelner Worte können Sie diese fett oder farblich hinterlegen.

- Die frühere Abkürzung „Betr.“ für „Betreff“ verwendet man in Korrespondenzen nicht mehr. Die Betreffzeile wird mit Inhalt gefüllt und in Fettschrift dargestellt.
- Bei Aufzählungen verwenden Sie einheitliche Aufzählungszeichen.
- Trennen Sie die Aufzählungen durch Leerzeilen.
- Formulieren Sie den Einleitungssatz positiv und lassen Sie veraltete Einstiege wie: „...hiermit erhalten Sie, wie telefonisch besprochen, das Angebot für Ihre KFZ-Versicherung.“  
Gelingen wäre hier:  
„...vielen Dank für das freundliche Telefonat von heute Morgen. Gerne sende ich Ihnen, wie vereinbart, unser Angebot für Ihre KFZ-Versicherung zu.“
- Vermeiden Sie Einleitungssätze mit „ich“ oder „wir“ zu beginnen.
- Beginnen und enden Sie Ihr Schreiben so, dass Sie in Erinnerung bleiben. Die Grußformel am Anfang und am Ende kann, je nach Bekanntheitsgrad, auch persönlich formuliert werden. So bauen Sie eine angenehme Atmosphäre auf.

#### **Formulierungshilfen für persönliche Begrüßungs- oder Abschiedsformeln:**

- „Guten Morgen, liebe Frau Schuster,“
- „Liebe Frau Sommer,“
- „Vielen Dank für Ihren Auftrag, lieber Herr Zimmermann.“
- „Beste Grüße“
- „Viele herzliche Grüße“
- „Sonnige Grüße aus Bad Vilbel nach München“
- „Besten Dank und freundliche Grüße“
  
- **Wichtig: Kein Komma hinter der Abschiedsformel!**

Vermeiden Sie Fachbegriffe oder Anglizismen, der Empfänger des Schreibens möchte nicht erst recherchieren, was Sie ihm eigentlich mitteilen wollen.

#### **Die Unterschrift**

Wiederholen Sie **in Geschäftsbriefen** Ihren Namen unter der Unterschrift. Nicht jeder kann diese entziffern.

- Achten Sie darauf, dass Ihre Abteilung bzw. Ihre Funktion im Unternehmen unter Ihrem Namen aufgeführt sind. Wäre dem nicht so, ginge man davon aus, dass Sie das Unternehmen führen.

### **Anlagen**

- Laut der DIN 5008 führt man das Wort „Anlage“ oder „Anlagen“ in Fettschrift auf, aber nicht die einzelnen Anlageninhalte. Wenn Sie dies aber möchten, oder es Ihnen wichtig erscheint, dürfen Sie das.

### **Postskriptum bzw. PS**

- Im Geschäftskontext wird dadurch häufig auf Angebote oder Organisatorisches hingewiesen. Dieses aufzuführen ist völlig legitim und lohnt sich, da ein PS das Interesse des Lesers weckt und dadurch sehr häufig auch gelesen wird.

### **Hätten Sie`s gewusst?**

- Manche Bewerber nutzen ein PS sogar in ihren Bewerbungsanschreiben. Hier werden aber nicht, wie im persönlichen Brief, Gedanken nachgetragen, sondern hier versucht der Bewerber seiner Bewerbung eine persönliche Note zu verleihen und das Interesse des Personalers zu wecken.

### **Beispiel:**

- „Falls Sie Fragen zu meiner Bewerbung haben, stehe ich Ihnen jederzeit auch außerhalb der Geschäftszeiten zur Verfügung. Sie erreichen mich unter folgender Rufnummer: 0151 11288973.“

### **Anlässe**

- Ob Rechnung, Reklamation, Absage oder Einladungszusage – die meisten unserer Geschäftsbriefe sind doch sehr förmlich. Es spricht nichts dagegen, eine persönliche Note mit einfließen zu lassen, so lange Sie damit die Unternehmensleitlinien befolgen.

Eine Sache trifft für alle Anlässe zu:

- Seien Sie stets freundlich, sachlich und prägnant.

Nachfolgend finden Sie nun einige Anlässe mit kurzen Erläuterungen zum Schriftverkehr.

### **Absagen:**

- Absagen sind ein leidiges Thema, denn niemand sagt gerne ab. Manche melden sich gar nicht, wenn Sie ein Angebot ablehnen, andere tun sich schwer mit einer positiven Formulierung.
- Ob es sich um eine Absage für einen Kostenvoranschlag handelt, oder um die Absage an einen Bewerber, ist irrelevant. Bedanken Sie sich in beiden Fällen bei dem Empfänger Ihres Schreibens und erläutern Sie kurz die Gründe zu Ihrer Absage. Teilen Sie dem Gegenüber mit, dass Ihnen diese Entscheidung leidtut, wenn Sie dies auch ehrlich meinen.

### **Zusagen:**

- Eine schriftliche Zusage ist immer verbindlich.
- Bei Einladungen beachten Sie bitte das Datum, bis zu dem die Antwort erbeten wird.
- Beim Fehlen einer Frist melden Sie sich schnellstmöglich zurück.
- Müssen Sie die Einladung zum Beispiel aus beruflichen Gründen nachträglich absagen, ist dies zwar unangenehm aber nicht ungewöhnlich. Nennen Sie dafür dann aber unbedingt den Grund (z. B. Geschäftsreise) und bringen Sie Ihr Bedauern zum Ausdruck.

### **Mahnungen:**

Wir alle kennen die Situation, wenn eine Zahlungsfrist versehentlich überschritten wird.

- Statt einer Mahnung kann erst einmal eine Zahlungserinnerung verschickt werden. Sicherlich war es keine Absicht des Kunden.
- Bleiben Sie bestimmend, aber freundlich.
- Schreiben Sie beispielsweise: "Sicherlich haben Sie unsere Zahlung versehentlich nicht bis zum 20.03.2020 beglichen. Vergleichen Sie bitte noch einmal Ihre Kontoauszüge."

### **Grußschreiben:**

Üblicherweise werden Grußschreiben zu besonderen Anlässen erstellt. Diese Anlässe sind:

- Jubiläen
- Geburtstage
- Beförderungen
- Hochzeiten
- Geburten
- Genesungswünsche bei längerer Krankheit
- Weihnachten und Neujahr

Je nach Beziehung zum Adressat und dem Anlass des Grußschreibens können Sie von förmlich bis zu persönlich Glückwünsche äußern. Je nach Anlass bietet sich auch eine kleine Aufmerksamkeit an. Diese könnten ein Gutschein oder Karten für eine Theatervorstellung sein.

### **Kondolenzbriefe:**

Der Abschied von einem geliebten Menschen fällt nie leicht. Umso wichtiger ist es, auch im Geschäftsalltag die Zeit dafür zu finden, einem Mitarbeiter oder Geschäftspartner sein Mitgefühl zum Ausdruck zu bringen.

Hier hängt es natürlich ganz besonders davon ab, in welcher Beziehung Sie zum Verstorbenen standen. Ist es beispielsweise ein langjähriger Angestellter von Ihnen gewesen, sollten Sie die handgeschriebenen Zeilen an die Familie sehr persönlich formulieren.

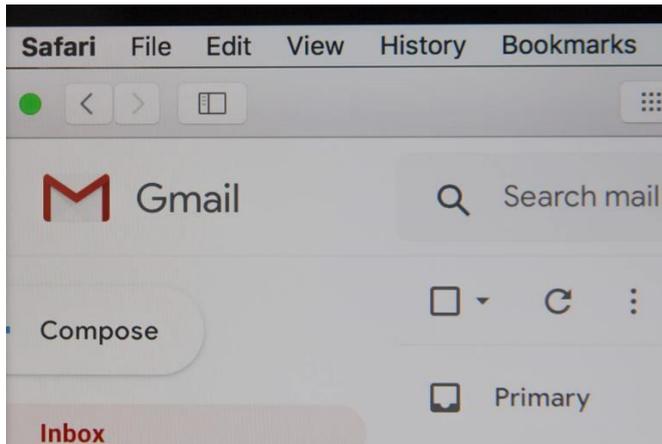
Nehmen Sie hierfür das Briefpapier Ihrer Firma zur Hand, allerdings ohne Steuer-ID und Kontoverbindungen. Alternativ können Sie auch von Beileidskarten Gebrauch machen. Wählen Sie die Beileidskarte so aus, dass sie an „Frieden“ oder „Ewigkeit“ erinnern.

Wenn Sie Ihre Zeilen verfassen, orientieren Sie sich an folgenden Punkten:

- Teilen Sie den Hinterbliebenen mit, wie Sie die Nachricht aufgenommen haben.
- Erinnern Sie an gemeinsame Erlebnisse, die Sie immer in Erinnerung behalten werden und sprechen Sie ein großes Lob für die Leistungen aus, die der Verstorbene für Ihr Unternehmen erbracht hat.
- Bringen Sie Ihre Anteilnahme zum Ausdruck.

- Bieten Sie Hilfe an.
- Passende Zitate sind oft ein runder Abschluss eines Kondolenzschreibens und spenden den Hinterbliebenen zusätzlichen Trost.

### Korrespondenz in E-Mails



### Was sollten wir zudem bei E-Mails berücksichtigen?

- E-Mails sind mit Geschäftsbriefen gleichrangig zu behandeln!
- Auch mit einer E-Mail repräsentieren Sie Ihr Unternehmen und sollten stets die Reputation der Firma im Hinterkopf behalten!
- Achten Sie auf eine sinnvolle Struktur, denken Sie an Absätze, um dem Leser das Lesen zu erleichtern.
- Smileys haben in Geschäftskorrespondenz nichts verloren! Haben Sie die Befürchtung, dass Ihr Geschäftspartner die Nachricht falsch auffassen könnte, dann rufen Sie ihn lieber an, um gar nicht erst ein Missverständnis entstehen zu lassen.
- Kurze und präzise Sätze im Schriftverkehr sind hilfreich, um Missverständnisse zu vermeiden.
- Haben Sie sich klar in der E-Mail ausgedrückt und erhalten darauf eine Mail des Adressaten, bei der Sie das Gefühl nicht loswerden, dass er Sie falsch verstanden hat, dann **greifen Sie zum Telefon** und klären es auf diesem Weg. Das ist die effektivere Lösung, bevor Sie etliche Mails hin und her senden.

### **Anschriftenfelder in einer E-Mail**

- In E-Mail-Programmen gibt es mehrere Anschriftenfelder. Einmal haben wir die „**An-Zeile**“. In diese Anschriftenzeile werden alle Personen eingefügt, die unmittelbar mit dem Auftrag zu tun haben.
- In die **CC-Zeile** werden alle Personen eingefügt, die den Inhalt zur Information benötigen. In der Regel werden hier viele Personen eingefügt.
- Die **BCC-Zeile** (Blindkopie) ist besonders wichtig, wenn es sich um viele Empfänger handelt, die sich gegenseitig ggf. nicht kennen oder deren Daten nicht weitergegeben werden sollen. Der Datenschutz steht hier im Vordergrund.



- Die Betreffzeile sollte, wie beim Geschäftsbrief auch, sinnvoll benannt werden. Sprich, der Text im Betreff sollte inhaltlich mit der Thematik Ihrer Mail in Verbindung stehen.
- Denken Sie auch hier immer an eine passende Anrede oder Verabschiedung.
- Schreiben Sie in Ihrer Mail mehrere Kollegen oder Geschäftspartner an, benennen Sie die ranghöhere Person immer zuerst.
- Zählen Sie mehrere Personen in der Anrede auf, dürfen Sie diese nebeneinander aufführen. Strukturierter wirkt es aber, wenn Sie diese untereinander schreiben.

- Wenn Sie einige Personen „siezen“ und andere „duzen“, dürfen Sie das auch in E-Mails so handhaben, so lange die ranghöchste Person zuerst angesprochen wird.
- Eine Signatur sollte in jeder E-Mail enthalten sein. So sind Ihre Kontaktdaten für den Empfänger auf einen Blick ersichtlich.
- Alternativ können Sie eine Visitenkarte in den Anhang einfügen. So kann der Empfänger Ihre Kontaktdaten direkt einspeichern und muss Ihre Daten nicht manuell erfassen.
- Wenn Sie Anhänge verschicken, erklären Sie diese kurz. Einmal dient es dem besseren Verständnis und zudem erleichtert es Reisenden, die unterwegs nicht immer die Möglichkeiten haben, wie im Büro zu differenzieren, welchen Inhalt sie zeitnah herunterladen müssen.
- Vermeiden Sie rhetorische Fragen.
- niemals per E-Mail in einen Streit geraten!
- Bevor Sie eine E-Mail versenden, lesen Sie diese noch einmal durch. Im Zweifel das 4-Augen-Prinzip anwenden.
- bei Abwesenheiten den Abwesenheitsassistenten einschalten und darüber informieren, wann Sie wieder im Büro erreichbar sind und ob Ihre Mails weitergeleitet werden bzw. wer Ihre Vertretung übernimmt

### **Hätten Sie`s gewusst?**

Folgende Informationen von Firmen mit Eintragung im Handelsregister müssen in einer Signatur enthalten sein:

1. vollständiger Name der Firma (so muss sie auch im Handelsregister eingetragen sein)
  2. die Rechtsform (z. B. eine GmbH = Gesellschaft mit beschränkter Haftung oder eine KGaA = Kommanditgesellschaft auf Aktien)
  3. der Sitz des Unternehmens
  4. das Registergericht
  5. die Handelsregisternummer
- Bei einer GmbH müssen alle Vor- und Nachnamen der Geschäftsführer aufgeführt werden. Bei Aktiengesellschaften zudem noch der Vorstandsvorsitzende und der Aufsichtsrat.

**Tipp:**

Auch für Ihre private E-Mail-Adresse sollten Sie eine Signatur einrichten. Das ist gerade im Bewerbungsprozess wichtig. Dies geht ganz einfach über Ihre Einstellungen im jeweiligen E-Mail-Programm.

