

| | |
|---------------------------------------|-----------|
| Der Brief als Mittel zum Zweck | 12 |
| Das Grundproblem erkennen | 12 |
| Die Hürden identifizieren | 13 |
| Die Schreibhemmung überwinden | 13 |

| | |
|---|-----------|
| Ihre Werkzeugkiste für erfolgreiche Briefe | 15 |
| Das richtige Medium: Der beste Weg zum Empfänger | 15 |
| Das Telefon – das schnellste Medium | 15 |
| Die SMS – das kürzeste Medium | 15 |
| Die E-Mail – das bequemste Medium | 16 |
| Der Brief – das sicherste Medium | 18 |
| Die Gestaltung des Inhalts | 19 |
| Der rote Faden: Gedanken logisch nachvollziehbar machen | 19 |
| Kein heißer Brei: Auf direktem Weg zum Ziel | 20 |
| Der Rollenwechsel: Empfängerorientierung | 21 |
| Im Krisenfall: Sachlich bleiben | 22 |
| Die formalen Anforderungen | 23 |
| Kanzleistil | 23 |
| Substantivitis | 23 |
| Passivitis | 24 |
| Richtig schreiben | 24 |
| ß wird zu ss | 25 |
| Schiffahrtsgesellschaft jetzt mit drei „f“ | 25 |
| Normgerecht schreiben | 26 |
| Eine Briefseite nach DIN 5008 | 27 |
| Die Datumsschreibweise | 28 |

Beispielbriefe aus verschiedenen Lebensbereichen

Rund um die Familie

| | |
|--------------------------------------|----|
| Kinder in Schule und Ausbildung | |
| Bitte um Kooperation mit Psychologin | 32 |

| | |
|---|----|
| Entschuldigungsschreiben wegen Fehlzeit | 33 |
| Bitte um Freistellung für Beerdigung | 34 |
| Bewerbung um ein Schulpraktikum | 35 |
| Anfrage nach Kontaktperson für Bewerbung | 36 |
| Bewerbung um einen Ausbildungsplatz | 37 |
| Ihr Wissensplus: Authentizität | 38 |
| Eltern und Pflege | |
| Anfrage im Seniorenheim | 40 |
| Schon gewusst? Die Blindkopie in der E-Mail | 41 |
| Anfrage an Arzt: Bescheinigungen für Pflegekasse | 42 |
| Widerspruch gegen Ablehnungsbescheid der Pflegekasse zur Pflegestufe 1 | 43 |
| Ihr Wissensplus: Patientenverfügung | 44 |
| Vollmacht für Bank | 45 |
| <i>Rund ums Reisen</i> | |
| Bitte an Fluggesellschaft um Kompensation | 48 |
| Widerspruch gegen Ablehnung der Entschädigung | 49 |
| Schon gewusst? Hartnäckig bleiben | 50 |
| Mitteilung an Reiseveranstalter wegen fehlender Reiseleitung | 51 |
| Schon gewusst? Urlaubszeit und Beweiskraft | 52 |
| Bitte um nachträgliche Entschädigung für ausgefallene Touren | 53 |
| Anfrage wegen verloren gegangenen Rollators | 54 |
| Stornierung einer Ferienwohnung | 55 |
| Schon gewusst? Zukunftsmusik erleichtert Entscheidungen | 56 |
| Dank für Entgegenkommen bei Stornierung | 57 |
| <i>Rund um Serviceanbieter</i> | |
| Mobilfunkanbieter | |
| Verlustmitteilung, Bitte um Sperrung | 60 |

| | |
|--|----|
| Schon gewusst? Schnell sein ist alles! | 61 |
| Bitte um Ausschalten der Mailbox | 62 |
| Schon gewusst? Schwarz auf Weiß zum Nachschauen | 63 |
| Telefon- und Internet | |
| Reklamation der Bearbeitungszeit für DSL-Anschluss (E-Mail) | 64 |
| Reklamation der Bearbeitungszeit für DSL-Anschluss (Brief) | 65 |
| Gas, Wasser, Strom | |
| Reklamation der Gasabrechnung | 66 |
| Bitte an Wasserwerk um den Austausch des Außenzählers | 67 |
| Kündigung des Stromvertrags | 68 |
| Schon gewusst? Kündigung als gutes Recht | 69 |
| Rund ums Einkaufen | |
| Beschwerde über Auslieferungsfahrer | 72 |
| Anfrage zur Sonderanfertigung Yogakissen | 73 |
| Rücktritt vom Kaufvertrag wegen Fehlinformation | 74 |
| Ihr Wissensplus: Beweiskraft | 75 |
| Widerspruch zur Verweigerung der Rücknahme | 76 |
| Anfrage zur Terminverschiebung für Abholung | 77 |
| Quittung für Anzahlung eines privaten Verkaufs | 78 |
| Schon gewusst? Bei Geld hört die Freundschaft auf | 79 |
| Rund ums Wohnen | |
| Mieter an Vermieter | |
| Aufforderung zur Schadenbeseitigung | 82 |
| Aufforderung zur Beseitigung eines Schimmelschadens | 83 |
| Mitteilung über Mietminderung | 84 |
| Schon gewusst? Der Klügere trifft Vorkehrungen | 85 |
| Elternbürgschaft für erste eigene Wohnung des Kindes | 86 |

| | |
|--|-----|
| Kündigung eines Mietverhältnisses | 87 |
| Rücknahme der Kündigung | 88 |
| Vermieter an Mieter | |
| Mitteilung über Ablehnung der Sanierungskosten | 89 |
| Ankündigung Handwerkerbesuch | 90 |
| Ankündigung Handwerkerbesuch per E-Mail | 91 |
| Mitteilung über Neuanlage der Kaution | 92 |
| Kündigung wegen Eigenbedarfs | 93 |
| Schon gewusst? Nicht nur „Schnörkel für die Seele“ | 94 |
| Mitteilung über Erhöhung der Nebenkosten | 95 |
| Mitteilung über Mieterhöhung wegen Sanierung | 96 |
| Nachbarn | |
| Bitte um Rücksicht bei Lautstärke | 97 |
| Schon gewusst? Mündlich ist persönlicher | 98 |
| Ankündigung einer Party | 99 |
| Rund ums Handwerk | |
| Haus | |
| Bitte um Kostenvoranschlag für Gartengestaltung | 102 |
| Anfrage Handwerkertermin | 103 |
| Auftrag Handwerkertermin per E-Mail | 104 |
| Schon gewusst? Anlagen zu E-Mails | 105 |
| Reklamation einer Heizungsreparatur | 106 |
| Forderung einer Nachbesserung, Antwort auf Mahnung | 107 |
| Forderung von Schadenersatz | 108 |
| Auto | |
| Mängelliste und Reparaturauftrag | 109 |
| Beschwerde über Verschmutzung | 110 |
| Aufforderung zur Nachbesserung einer Reparatur | 111 |
| Rund ums Geld | |
| Bank | |

| | |
|---|-----|
| Meldung Verlust der EC-Karte, Neuantrag | 114 |
| Bitte um Prüfung einer Fehlbuchung | 115 |
| Widerspruch gegen Haftungsausschluss bei Missbrauch der EC-Karte | 116 |
| Widerspruch gegen Lastschrift | 117 |
| Finanzamt | |
| Einspruch gegen Einkommensteuerbescheid | 118 |
| Bitte um Fristverlängerung | 119 |
| Bitte um Stundung | 120 |
| Ihr Wissensplus: Bitte, Danke und Verständnis | 121 |
| Rund um Versicherungen | |
| Hausratversicherung | |
| Kündigung der Hausratversicherung | 124 |
| Schadenmeldung Glasbruch nach Unwetter | 125 |
| Kfz-Versicherung | |
| Mitteilung über erhöhte Fahrleistung | 126 |
| Mitteilung über Änderung der Tarifgruppe | 127 |
| Schadenmeldung Wildschaden | 128 |
| Schon gewusst? Telefonische Schadenmeldung bei Zeitdruck | 129 |
| Haftpflichtversicherung | |
| Schadenmeldung an Haftpflichtversicherung | 130 |
| Schon gewusst? Anrede mit Namen | 131 |
| Bitte um Schadenregulierung, Anschreiben zur Rechnung | 132 |
| Lebensversicherung | |
| Anfrage wegen Aussetzen von Prämienzahlungen | 133 |
| Mitteilung über Todesfall | 134 |
| Ihr Wissensplus: Bei Todesfall sofort handeln! | 135 |
| Unfallversicherung | |
| Schadenmeldung Motorradunfall mit Vollmacht | 136 |

Krankenkasse

Bitte um Kostenbeteiligung an Präventionskurs 137

Rund um den Arbeitsplatz

Arbeitgeber und Arbeitnehmer

Bitte um Terminverschiebung für Vorstellungsgespräch 140

Absage nach Einladung zum Vorstellungsgespräch 141

Ihr Wissensplus: In die Zukunft denken 142

Ankündigung der Krankmeldung 143

Kollegen

Anfrage an Kollegen wegen Praktikanten 144

Schon gewusst? E-Mail-Tauglichkeit vorhanden? 145

Rund um Ämter und Behörden

Gesundheitsamt

Anfrage an Gesundheitsamt wegen Legionellenprüfung 148

Bauamt

Widerspruch an Bauamt gegen Bauverbot eines
Carports 149

Ordnungsamt

Einspruch gegen Verwarnungsgeld des Ordnungsamtes 150

Schon gewusst? Verwarnschreiben ohne Ankündigung 151

Was Ihnen noch weiterhelfen kann 152

Gelungene Einleitungssätze 152

Ein Dank als Türöffner 152

Lassen Sie Fakten sprechen 153

Ein neutraler Einstieg 153

Positive Schlussätze 154

Checkliste für Ihren erfolgreichen Brief 155

Register 156

Download Musterbriefe 160