Text 1: DER GESCHÄFTSBRIEF

Der Geschäftsbrief ist ein Medium der Kommunikation. Nach wie vor ist er die Visitenkarte des Unternehmens. Durch den Schriftverkehr kann ein Unternehmen Kunden gewinnen und behalten, aber auch verlieren. Je nachdem, in welcher Form der Geschäftsbrief abgefasst ist, kann es sich um einen **Werbebrief**, ein **Bestätigungsschreiben**, ein **Erinnerungsschreiben** usw. handeln. Das Ziel eines solchen Schreibens ist das gleiche: zufriedene Kunden zu behalten oder zu gewinnen.

Ein gewöhnlicher Geschäftsbrief wird in der Regel genau gelesen und beantwortet. Häufig muss der Empfänger jedoch zunächst rückfragen; er vermisst bestimmte Angaben, versteht den Inhalt nur teilweise, z.B. wegen unbekanntem Sachverhalts.

Ein Geschäftsbrief sollte formal, inhaltlich und stilistisch ansprechend sein. Wichtig ist dabei, den allgemeinen Zusammenhang, in den das Schreiben von Geschäftsbriefen gehört, kenntlich zu machen (kommunikativer Gesichtspunkt).

Abhängig vom Gegenstand eines Briefes wird der Schreiber im *Sachstil* oder im *Wirkungsstil* formulieren. Der Sachstil verlangt einen sachlich geschriebenen Brief, der logisch aufgebaute Gedanken erkennen lässt. Der Wirkungsstil spricht auch die Gefühle und Empfindungen des Empfängers an.

Der Geschäftsbrief muss in einwandfreiem Deutsch abgefasst sein. Sicherheit in der Sprachlehre, Rechtschreibung und Zeichensetzung sind für den Briefschreiber unentbehrlich.

Die Sprache des Geschäftsbriefes muss klar und freundlich sein.

Zum Inhalt:

Bevor der Schreiber einen Brief konzipiert, sollte er sich überlegen:

- Wer ist der Empfänger?
- Was soll mit dem Brief erreicht werden?

Bei namentlich bekanntem Empfänger ist die persönliche Anrede üblich, ansonsten heißt es „Sehr geehrte Damen und Herren“ („Sehr geehrte Damen, sehr geehrte Herren.“)

Schreibt man an eine Dame und einen Herrn, muss die Anrede „Sehr geehrte Frau ...“, „Sehr geehrter Herr...“ lauten. Abhängig vom Verhältnis des Absenders zum Empfänger, sind andere Formen der Anrede möglich: „Liebe Frau ...“, „Lieber Herr usw.

Die Aufbauelemente des Briefes sind: Einleitung, Hauptteil und Schluss.

TEXTGESTALTUNG

<i>Versendungsvermerk</i> <i>Anschrift</i>		Eilzustellung Herrn Johannes Campus Holländische Str. 21 (PLZ) Stuttgart ... /... 00.00.00 Bestellung ... E i l t
<i>Bezugszeichen</i> <i>Betreff-Behandlungsvermerk</i>	<i>Stichwortartige</i> <i>Inhaltsangabe</i>	
<i>Anrede Einleitung</i>	<i>Teil A</i> <i>Aufmerksam machen!</i>	Sehr geehrter Herr Campus, über Ihren Auftrag haben wir uns sehr gefreut.
<i>Hauptteil</i> <i>Darlegung des Sachverhalts</i>	<i>Teil B (1)</i> <i>Problem beschreiben!</i>	Leider können wir Ihren Auftrag nicht ausführen, weil wir aus der Artikelbeschreibung nicht erkennen können, an welchem Modell Sie interessiert sind.
<i>Folgerung/</i> <i>Entscheidung</i>	<i>Teil B (2)</i> <i>Konsequenzen erläutern!</i>	Aus dem beigegeführten Katalog können Sie unser Lieferprogramm und die dazugehörigen Bestellnummern entnehmen.

<i>Aktionen</i>	<i>Teil B (3)</i> <i>Aktionen auslösen!</i> <i>(WER soll bis Wann Was Warum tun)</i>	Bitte teilen Sie uns die genaue Modellbezeichnung und die Bestellnummer mit, damit wir unverzüglich liefern können.
<i>Briefschluss mit Grußformel</i>	<i>Teil C</i> <i>Schluss ist Steuerungsinstrument – positiv schließen!</i>	Möchten Sie uns vielleicht anrufen? Das würde die Abwicklung beschleunigen. Mit freundlichen Grüßen ...
<i>Anlagen</i>		Anlage 1 Katalog

!!! Merken Sie sich.

Betreff — ist ein Bestandteil des Geschäftsbriefes. Mit möglichst wenigen Wörtern — höchstens zwei Zeilen — soll der Betreff Interesse wecken und darüber informieren, was im Betrefftext behandelt wird.

Anrede — der Empfänger sollte mit Namen angesprochen werden. Das wirkt persönlicher und sein Interesse wird geweckt. Bei wichtigen Personen sollte man bei der betreffenden Firma telefonisch erfragen, wie der Name des Briefempfängers korrekt geschrieben wird.

Briefanfang — der wichtigste Satz eines Geschäftsbriefes ist der erste. Er wird auf alle Fälle gelesen. Von ihm hängt die Reaktion des Empfängers auf den Brief ab. Deshalb überlegen Sie sich den Briefanfang gut.

► **Merken Sie sich Formulierungen für einen guten Geschäftsbriefschluss:**

- Wir bitten um Ihr Verständnis.
- Wir bitten um etwas Geduld.
- Wir hoffen, dass Ihnen die Informationen weiterhelfen.
- Sind Sie mit unserem Vorschlag einverstanden?
- Bitte schicken Sie uns weitere Informationen. Im Voraus vielen Dank.
- Ein Termin in der kommenden Woche ist uns recht.
- Wenn Sie noch Fragen haben, lassen Sie uns dies bitte wissen.
- Wir bedauern, Ihnen keine positive Antwort geben zu können.
- Wir sind der Meinung, dass diese Regelung auch für Sie günstig ist.

► **Merken Sie sich die folgenden Anlässe für Geschäftsmusterbriefe und übersetzen Sie sie ins Russische:**

- Ablehnung einer Bestellung.
- Vermittlung eines möglichen Lieferanten.
- Ankündigung einer Preiserhöhung.
- Preisänderung.
- Nachverhandlung wegen gestiegener Rohstoffpreise.
- Verkaufsförderung.
- Sonderangebot für Stammkunden.
- Nachfrage wegen ausbleibender Aufträge.
- Neukundenwerbung.
- Leistungsbeschreibung und Geschäftsangebot.
- Werbebrief.
- Antwort auf eine Einladung.
- Absage der Teilnahme an einer Filialeröffnung.
- Brief an einen Stellenbewerber.
- Vorstellungsgespräch.
- Bewerbungsschreiben.
- Einladung an eine Stellenbewerberin.

Schreiben Sie einen Geschäftsbrief „Ablehnung einer Bestellung“. Benutzen Sie als Muster den im Anhang beigelegten Brief.

Analysieren Sie den Geschäftsbrief „Angebot“. Bestimmen Sie, welche Aufbauelemente er enthält.

Angebot für Herrenblazer

Sehr geehrte Damen und Herren,

vielen Dank für Ihre Anfrage. Unsere seidenen Herrenblazer sind qualitativ, hochwertig, modern im Schnitt und pflegeleicht. Obwohl die Modelle erst seit kurzem auf dem Markt sind, scheinen Sie der Verkaufsschlager dieser Saison zu werden.

Wir können Ihnen noch folgende Blazer anbieten:

30 Stück Art N 60, apricot, Größe 48, je 125,50 DM netto 20 Stück Art N 58, weiß, Größe 50, je 125,50 DM netto 10 Stück Art N 58, schwarz, Größe 50, je 125,50 DM netto Die Blazer sind aus 80% Seide mit 20% Leinen hergestellt. Lieferbedingungen: Die Ware wird ca. 10 Tage nach Auftragseingang mit unserem LKW geliefert. Wir gewähren Zahlungsziel von 30 Tagen.

Damit Sie sich über unser reichhaltiges Sortiment informieren können, fügen wir einen neuen Katalog sowie die aktuelle Preisliste bei.

Wir freuen uns über Ihren Auftrag.

Mit freundlichen Grüßen.

Unterschrift