

für Beruf
und
Ausbildung

PONS

Bürokommunikation ENGLISCH

Mehr als 800 Mustertexte und Textbausteine für
E-Mails und Briefe zum Nachschlagen und Üben



MP3

Mit MP3-
Download





Bürokommunikation

ENGLISCH

Mehr als 800 Mustertexte und Textbausteine für
E-Mails und Briefe zum Nachschlagen und Üben
sowie Telefondialoge online zum Herunterladen

von Rachel Armitage-Amato

Neubearbeitung von
Catherine E. Baker
Andrina Rout
Daphne Klimmek

PONS

Bürokommunikation

ENGLISCH

Mehr als 800 Mustertexte und Textbausteine für
E-Mails und Briefe zum Nachschlagen und Üben
sowie Telefondialoge online zum Herunterladen

von Rachel Armitage-Amato

Neubearbeitung von Catherine E. Baker, Andrina Rout und
Daphne Klimmek

Dieses Werk ist inhaltlich weitgehend identisch mit ISBN 978-3-12-562909-7.

1. Auflage 2023

© Editions Nathan, Paris 1992; Titel der Originalausgabe: *Ecrire en anglais*
© dieser Ausgabe: PONS Langenscheidt GmbH, Stöckachstraße 11, 70190 Stuttgart, 2023
www.pons.de
Alle Rechte vorbehalten.

Logoentwurf: Erwin Poell, Heidelberg

Logoüberarbeitung: Sabine Redlin, Ludwigsburg

Titelfoto: Getty Images / Morsa Images

Layout: Petra Michel, Essen; PONS Langenscheidt GmbH, Stuttgart

Satz: Design Depot Ltd.; Digraf.pl - dtp services

Druck und Bindung: Multiprint GmbH

ISBN: 978-3-12-562464-1

So benutzen Sie dieses Buch

Lernen Sie mit diesem Buch alle wichtigen Formen des internationalen Schriftverkehrs auf Englisch.

Lesen Sie zuerst das Einführungskapitel **Allgemeine Richtlinien**. Dort sind alle generellen Regeln zusammengefasst.

Prinzipiell sind alle weiteren Kapitel folgendermaßen unterteilt:

Zuerst vervollständigen Sie einen **Lückentext**. Im Anhang des Buches finden Sie den kompletten **Text als Lösung**, der Ihnen auch als **Muster** für Ihre Korrespondenz dienen kann.

Am unteren rechten Rand aller Musterschreiben können Sie an einer Punkteskala den Grad der Förmlichkeit ablesen, der von **formell** bis **informell** reicht.




Die **Textbausteine** bieten Ihnen eine reiche Auswahl an Formulierungen, die in bestimmten Situationen üblich sind.



In den **Anmerkungen** werden Sie auf besondere sprachliche Formen hingewiesen.



Schließlich können Sie im Abschnitt „**Sie sind dran!**“ das neu Erlernte ausprobieren. Setzen Sie anhand verschiedener Übungen selbst geschäftliche Schreiben auf. Auch für diese Schreiben finden Sie im Anhang **Lösungen** bzw. **Lösungsvorschläge**.

Das Kapitel **Telefonieren**  macht Sie außerdem fit in der mündlichen Geschäftskommunikation. Alle Dialoge und Textbausteine sind vertont (MP3-Dateien). Sie können sie **online** unter

www.pons.de/buerokommunikation-englisch

anhören oder sich herunterladen. Und der **kleine Spickzettel für Telefongespräche** auf Seite 207 im Buch wird Ihnen beim Telefonieren rasch auf die Sprünge helfen, damit Sie nicht plötzlich sprachlos sind.

Benutzen Sie dieses Buch jederzeit auch als **Nachschlagewerk**:

Die kompletten Musterschreiben im Anhang sowie die zahlreichen Textbausteine können als Vorlage dienen, wenn Sie zu einem bestimmten Themenbereich einen Brief oder eine E-Mail schreiben wollen.

Noch mehr Musterschreiben finden Sie übrigens **online** unter derselben Internetadresse wie die Telefondialoge.

Die **nützlichen Wendungen** ab Seite 172 bieten Ihnen einen Abriss der geläufigsten Wendungen in der Geschäftskorrespondenz.

In den beiden **Wortlisten** ab Seite 184 schließlich finden Sie in diesem Buch verwendete Begriffe, die man vielleicht nicht immer parat hat – in deutscher und englischer Sprache.

Und nun: viel Erfolg beim Schreiben und Telefonieren auf Englisch!



Inhaltsverzeichnis - Contents

Allgemeine Richtlinien - General guidelines	6
Stil und Gestaltung von Briefen, E-Mails und Fax	

Themen - Topics

1. Reservierungen vornehmen - Making reservations	21
Reservieren, mieten; Modalitäten, Preise	
2. Termine vereinbaren - Making appointments	27
Geschäftliche und private Termine	
3. Reservierungen bestätigen - Confirming reservations	34
Bestätigen, Ablehnen von Reservierungen	
4. Termine bestätigen - Confirming appointments	40
Private oder geschäftliche Termine bestätigen/ ändern/ absagen	
5. Informationen einholen - Asking for information	46
Informationen, Unterlagen, Preise usw. anfordern	
6. Bestellungen aufgeben - Placing orders	54
Bestellungen; Änderungen, Stornierungen und Mahnungen	
7. Bestellungen beantworten - Replying to orders	59
Bestellungen erhalten und bestätigen	
8. Kostenvoranschläge - Quotations	63
Einen Kostenvoranschlag, eine Schätzung erstellen und verschicken	
9. Zahlungsbedingungen und Rechnungen - Terms of payment and invoices	68
Zahlungsweise, Kredite	
10. Lieferbedingungen - Terms of delivery	75
Versand, Lieferverzug, Transport	
11. Zahlungserinnerungen - Payment reminders	80
Zur Einreichung einer Rechnung auffordern; Zahlungserinnerung	
12. Verhandlungen und Vereinbarungen - Negotiations and agreements	85
Vorschläge, Vereinbarungen, Kooperationsformen	
13. Verträge aufsetzen - Drawing up contracts	90
Vertragsklauseln und Verfahrensweise	
14. Dankschreiben - Letters of thanks	94
Formelle und informelle Dankschreiben	



15.	Angebote und Einladungen - Proposals and invitations Ausschreibungen; formelle und informelle Einladungsschreiben	98
16.	Einladungen beantworten - Replying to invitations Eine formelle/informelle Einladung annehmen/ablehnen	105
17.	Geschäftliche Mitteilungen - Business announcements Geschäftliche Mitteilungen; Anzeigen	110
18.	Persönliche Korrespondenz - Personal correspondence Glückwünsche, Kondolenzschreiben, Genesungswünsche	114
19.	Mängel und Reklamationen - Faults and complaints Verzögerungen, Schäden, Fehler	119
20.	Reklamationen beantworten - Dealing with complaints Etwas erklären/begründen, sich entschuldigen, Lösungen vorschlagen	125
21.	Stellenangebote und Bewerbungen - Job offers and applications Stellenangebote und Bewerbungsschreiben	130
22.	Bewerbungen beantworten - Replying to applications Zusage und Ablehnung	137
23.	Videokonferenzen - Video conferences Videokonferenzen vorbereiten und durchführen	140
24.	Telefonieren - Telephone calls Ein Gespräch annehmen/beenden; eine Nachricht hinterlassen; Verständnis sichern	143

Anhang - Reference section

Musterbriefe und Lösungen - Sample letters and solutions	154
Sie sind dran - Lösungsvorschläge - It's your turn - solutions	163
Nützliche Wendungen - Useful phrases	172
Interne Organisation - Internal organization	179
Wichtige Abkürzungen - Important abbreviations	182
Wortliste Englisch-Deutsch - English/German glossary	184
Wortliste Deutsch-Englisch - German/English glossary	193
Stichwortverzeichnis - Index	203
Kleiner Spickzettel für Telefongespräche - Essential telephoning phrases	207

Allgemeine Richtlinien

Zum Stil

Englisch wird heute praktisch überall auf der Welt benutzt – auch von vielen Menschen, die Englisch nicht als Muttersprache gelernt haben. Unternehmen verschiedenster Länder benutzen die englische Sprache, um sich miteinander zu verständigen. Im globalisierten Zeitalter ist Englisch heute die wichtigste Verkehrssprache.

Das globale Englisch: nicht britisch, nicht amerikanisch

Das globalisierte Englisch lässt sich daher weder dem britischen noch dem amerikanischen Englisch zuordnen. Sein Stil tendiert eher zu einer neutralen und vereinfachten Ausdrucksweise. Auch der Standort und die Kultur des jeweiligen Unternehmens beeinflussen den Stil ebenso wie das geschäftliche Umfeld, in dem das Unternehmen tätig ist. So unterscheidet sich zum Beispiel das Englisch, das ein britischer und ein italienischer Zeitungsverlag im Austausch verwenden, stark von dem Englisch, das ein brasilianischer Autozulieferer in der Kommunikation mit einem japanischen Autohersteller benutzt. Firmensprache und Kontext sind also wichtige Punkte, die Sie in Erwägung ziehen können, wenn es um die Wahl Ihres persönlichen Schreibstils geht. Hier einige **Ratschläge**:

- Ein Geschäftsschreiben muss vor allem **einfach** sein. Ziehen Sie deshalb **kurze Sätze** vor.
- Überlegen Sie, an wen Sie schreiben. Wie gut beherrscht der **Empfänger** bzw. die **Empfänger*in** Ihres Schreibens die englische Sprache?
- Manche Firmen bevorzugen eher den britischen (manchmal extrem formellen) Stil, andere eher den weniger formellen amerikanischen Stil. Wichtig ist, dass Sie in dem von Ihnen gewählten Stil konsequent bleiben. Das bezieht sich auf die Anrede und die Grußformel, die Wortwahl ebenso wie auf die Schreibweise einzelner Wörter. Zum Beispiel schreibt man für das deutsche Wort *Anfrage* im britischen Englisch oft **enquiry**, im amerikanischen Englisch meistens **inquiry**.

Von formell bis informell

Je nach geschäftlicher Situation wird der Empfänger/die Empfänger*in Ihres Schreibens von Ihnen einen eher förmlichen oder informellen Stil erwarten. Die folgende Übersicht kann Ihnen als Orientierung dienen.

Anlass	Merkmale	Beispiele
Formeller Stil		
Korrespondenz mit Banken, Behörden und anderen öffentlichen und staatlichen Stellen, Beantwortung von Beschwerden und Reklamationen	Sehr höfliche, vorsichtig formulierte Sätze , die auch viele feststehende Wendungen enthalten können. Oft werden Formulierungen mit dem Konjunktiv und mit Passivkonstruktionen benutzt. Die Sätze sind eher lang. Auf korrekte Grammatik, Rechtschreibung und Zeichensetzung wird viel Wert gelegt.	I would like to inform you that my colleague will contact you shortly. We regret to inform you that the delivery has been delayed. Your order is being processed.
Neutraler Stil		
normale, alltägliche Geschäftskorrespondenz	Freundliche, geschäftsmäßige Anreden und Grußformeln mit dem Inhalt des Schreibens entsprechendem Fachvokabular . Klare, eher kurze, einfach formulierte Sätze . Die Ansprache kann zwischen direkt und weniger direkt variieren.	Philip Untersperger will contact you soon. Unfortunately your delivery will be delayed. We are processing your order.
Informeller Stil		
Korrespondenz mit engen Kollegen und Kolleginnen, sehr guten Geschäftspartnern/-partner*innen und Bekannten	Sehr kurze Sätze, einfaches Vokabular und Verwendung von Abkürzungen .	Philip will call you asap. I am sorry, your delivery is late. We are working on your order.

Was Sie immer beachten sollten:

- Benutzen Sie Sätze in der **3. Person** und das **Passiv**, wenn Sie **sachlich distanziert** formulieren, z. B. **Your order is being processed** (*Ihre Bestellung wird bearbeitet*), anstelle von „Someone is processing your order“ (*jemand bearbeitet Ihren Auftrag*). So schreiben Sie in angemessenem Stil im Auftrag Ihrer Firma. Diese Technik lässt sich auch besonders diplomatisch bei Reklamationen oder Absagen verwenden: **A mistake has been made in our order** (*In unserer Bestellung wurde ein Fehler festgestellt*) klingt wesentlich höflicher als „You have made a mistake in our order“ (*Sie haben bei unserer Bestellung einen Fehler gemacht*).
- Wenn Sie sich nicht sicher sind, wie eng und freundschaftlich Ihre geschäftliche Beziehung zu Ihrem Korrespondenzpartner ist, verwenden Sie **lieber den neutralen als den informellen Stil**. Damit machen Sie nichts falsch.
- Heute darf man Sätze auch mit **I** oder **we** beginnen, weil der Satzaufbau dadurch einfacher ist. Nur übertreiben sollte man es nicht.
- Kurzformen wie **I'd, I'll, won't, don't, can't, haven't**, die aus der gesprochenen Sprache stammen, werden im informellen und eher neutral-freundlichen E-Mail-Verkehr zunehmend benutzt. In formellen E-Mails und Briefen sind solche Formen aber weniger angemessen. Hier gilt: Informieren Sie sich am besten, welche Standards in dem Unternehmen, für das Sie arbeiten, gelten.
- Bei der **Anrede und in der Grußformel** wird immer häufiger auf **Interpunktion** verzichtet. Wichtig ist es, konsequent zu sein: also entweder Anrede und Grußformel mit Kommas am Ende oder beide ohne Kommas.

Dear Mr Simpson
Yours sincerely

Dear Mr Simpson,
Yours sincerely,

- Wundern Sie sich nicht, wenn Ihr englischer Geschäftspartner Sie schon bald mit Ihrem **Vornamen** anredet. Dies bedeutet nicht, dass er Sie damit in seinen engsten Freundeskreis aufgenommen hat! Im Englischen geht man einfach nach kürzerer Zeit als im Deutschen zu einem weniger formellen Umgangston über.

Brief, E-Mail oder Fax?

E-Mails haben sich zum Standardmedium der geschäftlichen Korrespondenz entwickelt. E-Mails und Faxe haben den Vorteil, dass sie schnell sind und einfache Kommunikation mit einem oder mehreren Empfängern/Empfänger*innen ermöglichen. Sie sind ideal für kurze Nachrichten in der Alltagskommunikation. Sie sollten aber nicht beim Austausch sensibler Informationen benutzt werden. Für vertragliche Dokumente, die eine Unterschrift erfordern, für rechtliche Auseinandersetzungen und förmliche Beschwerden, aber auch für persönliche Anlässe, z. B. Beileidsbekundungen, sollte stets die Briefform gewählt werden.

Anrede und Grußformel

Die im Folgenden aufgeführten Anrede- und Grußformeln werden gleichermaßen in E-Mails, Briefen und Telefaxen benutzt.

Sie schreiben ...	Anrede	Passende Grußformeln
Formelle Beziehungen		
<ul style="list-style-type: none"> an eine Firma oder eine Person, von der Sie weder Namen noch Geschlecht kennen 	Dear Sir/Madam Dear Sir or Madam To whom it may concern The Marketing Department	Yours faithfully (tendenziell britisch)
<ul style="list-style-type: none"> an eine Frau (verheiratet oder ledig), deren Namen Sie nicht kennen 	Dear Madam	Yours truly Truly yours (eher amerikanisch)
<ul style="list-style-type: none"> an einen Mann, dessen Namen Sie nicht kennen, bzw. mehrere Männer (wenn absolut sicher ist, dass es sich nur um Männer handelt) 	Dear Sir Dear Sirs	
<ul style="list-style-type: none"> an eine Person, deren Namen Sie kennen 	Dear Mr / Ms / Mrs Dimitriou	Yours sincerely (eher britisch - formell)
<ul style="list-style-type: none"> an jemanden, von dem Sie nicht wissen, was Vorname und was Nachname ist 	Dear Aarush Ahuja (= kompletter Name)	Kind regards Best wishes (britisch, zum Informellen tendierend)
<ul style="list-style-type: none"> an jemanden ohne „Dear“ in der Anrede (tendenziell amerikanisch, vor allem in einem Antwortschreiben). 	Mr Pavlova Ms Yang Julie	Yours truly Truly/Sincerely yours Respectfully Sincerely (amerikanisch)
Informelle oder persönliche Beziehungen		
<ul style="list-style-type: none"> an eine Person, die Sie bereits mit Vornamen anspricht bzw. anspricht 	Dear Irina	Etwas formeller: Yours Yours sincerely (Kind) Regards
<ul style="list-style-type: none"> an jemanden ohne „Dear“ in der Anrede (tendenziell amerikanisch, vor allem in einem Antwortschreiben) 	Alexander	
<ul style="list-style-type: none"> an Mitglieder einer Abteilung / Gruppe 	Dear all	Weniger formell - freundschaftlich: Warm regards (Very) Best wishes
<ul style="list-style-type: none"> an Einzelne oder an Gruppen, um freundlich zu wirken (Alternative zu „Dear“) 	Good morning/afternoon/ evening Patrick / Ms Gonzalez.	Best Cheers All the best
<ul style="list-style-type: none"> eine/n langjährige/n Kollegen/Kollegin oder Bekannte/n bzw. nach längerem E-Mail-Verkehr 	Dear Carol Hi Werner Hello	Take care

- Beachten Sie: Nur das erste Wort in der Grußformel wird großgeschrieben (**Kind regards, Very best wishes ...**).
- **Regards** wird als Grußformel bei häufigem Mailverkehr oft benutzt.
- Bei einem schnell getakteten Mailverkehr zwischen gut miteinander bekannten Personen, der schon eher einen Gesprächscharakter angenommen hat, werden **Anrede und Grußformel** manchmal ganz **weggelassen**.
- Die Anrede ohne das Wort **Dear** wird immer häufiger gewählt, sowohl beim informellen als auch beim eher formellen Schriftverkehr. Sie sollte vom Empfänger/von der Empfänger*in nicht als unhöflich gesehen werden. Die Anrede mit Dear ist jedoch weiterhin korrekt und Standard.
- In Faxen wird häufig auf eine Anrede verzichtet.
- Die absendende Person kann dem/der Empfänger*in signalisieren, dass er/sie in Zukunft mit Vorname angeschrieben werden kann/möchte, indem der Nachname in Klammern am Ende des Schreibens geführt wird: **Rachel (Maskin)**.
- Für private Korrespondenz mit engeren Bekannten können Sie am Ende Ihres Schreibens übrigens folgende Grußformeln benutzen: **Yours / Kindest regards / (With) Best wishes**.

Musterbrief

Die Gestaltung eines Geschäftsbriefes variiert von Land zu Land und von Firma zu Firma. Der folgende Musterbrief zeigt Ihnen eine geläufige Form der Gestaltung. Andere Formen werden in weiteren Musterbriefen im Buch dargestellt.

L
LUXIPHON

Magdeburger Straße 250 · 10785 Berlin · Tel. 030-33 44 5500 · Fax 030-33 44 5587

mail@luxiphon.de · www.luxiphon.com

Mr J. P. Queensway
Branch Manager
Financial Bank PLC
45 Highway Avenue
Banbury
Kent AP7 5RT

8th January 20...

Our ref: RM / AF 2411
Your ref: JQ / 108

Dear Mr Queensway

Delivery charges

Thank you for your inquiry of 1st January. We hope you will find the enclosed information useful. Thank you once again for the interest shown in our products.

Yours sincerely

R. Maskin

R Maskin (Mrs)

p.p. Mr J Müller
Export Manager

Enc



- Empfänger- und Absenderadresse sowie das Datum werden immer aufgeführt.
- Um Missverständnissen aus den Weg zu gehen, ob ein **Datum** in Zahlen nach der britischen Variante (TT/MM/JJ) oder nach der amerikanischen Variante (MM/TT/JJ) geschrieben ist, schreiben Sie das Datum am besten immer mit dem Monatsnamen: **4th March 20...** / **4 March 20...** oder **March 4th, 20...** / **March 4, 20...**
- Betreffzeile und Referenznummer werden in Briefen sehr oft verwendet.
- Alle Zeilen beginnen am linken äußeren Rand, Absätze werden durch **Leerzeilen** getrennt.
- Das erste Wort im Hauptteil des Briefes, also **nach der Anrede**, wird immer **großgeschrieben**.
- Das Wort **enclosed** (*als Anlage*) wird bei Briefen verwendet, wenn mit dem Brief weitere Unterlagen verschickt werden. Am Briefende wird nochmals mit **Enc** oder **Encl** darauf hingewiesen.

Anrede in der Anschrift eines Briefes

Ms	für eine Frau, von der nicht bekannt ist, ob sie ledig oder verheiratet ist Ursprünglich ist diese Anredeform amerikanisches Englisch; sie setzt sich nun aber auch im britischen Englisch durch. („Miss“ wird nur noch für minderjährige Mädchen benutzt!)
Mrs	für eine verheiratete Frau
Mr	für einen Mann
Messrs	für zwei und mehr Herren (Geschäftspartner oder Inhaber) Diese Anredeform wird in den Ländern des Commonwealth benutzt im Verkehr zwischen Anwaltskanzleien und alteingesessenen Firmen.
The... Department	Wenn Sie den Namen des Adressaten nicht kennen, können Sie seine Funktion innerhalb der Firma angeben (The Head of Sales Department) oder die Abteilung (Sales Department) .

Unterschrift

Die Unterschrift steht immer zwischen der abschließenden Grußformel und dem maschinengeschriebenen Namen des Absenders, dem auch Titel sowie Funktion innerhalb der Firma hinzugefügt werden können:

Yours faithfully



R Maskin (Mrs)
Sales Representative

Kurzzeichen und Vermerke

Sie sind an verschiedenen Stellen im Brief möglich, wie z. B.:

- Oben links, unter dem Briefkopf / Über oder unter der Anschrift:
 - Ref:** – Aktenzeichen des Absenders, das normalerweise aus den Initialen des Verfassers und seiner Sekretärin besteht sowie einer Aktenziffer, einer Kontonummer oder einer Kundennummer, z. B.: SJG / AD 567
 - Our ref:** – Aktenzeichen des Absenders (siehe oben)
 - Your ref:** – Aktenzeichen des Empfängers, das der Absender in seiner Antwort übernimmt

- Nach der Empfängeranschrift:
 - For the attention of Mr Shaw** oder **Attention: Mr Shaw** – um den Namen des tatsächlichen Empfängers hervorzuheben
 - To whom it may concern** (≈ an alle, die es betrifft) – an einen unbekanntem Empfänger

- Nach der Anrede:
 - Water supplies in India** – Betreff des Briefes
 - ACCOUNT No. 556378** (manchmal auch abgekürzt **Acc. ...**) – der Brief bezieht sich auf das angegebene Konto
 - Grant's & Co Ltd** – der Brief betrifft die hier zitierte Firma

- Zwischen abschließender Grußformel und Unterschrift / Zwischen Unterschrift und maschinengeschriebenem Namen:
 - On behalf of / Acting for** (z. B. bei einer Urlaubsvertretung)
 - p.p.** – (*per procurationem*) in Vertretung; darf nur verwendet werden, wenn der/die Unterzeichnende dazu rechtlich autorisiert ist, im Namen der Firma oder für jeden anderen stellvertretend zu unterschreiben

- Unten links, unterhalb der Unterschrift:
 - PS:** – wird in informellen Briefen benutzt um etwas hinzuzufügen, was im Hauptteil des Briefes vergessen wurde
 - Enc(s)** oder **Encl(s)** (Abkürzung für **Enclosure** - Anlage) – weist darauf hin, dass dem Brief Dokumente (Schecks, Kataloge, Kostenvoranschläge etc.) beigefügt sind
 - cc:** oder **copy to:** – bezeichnet die Namen derer, die eine Kopie des Briefes erhalten haben

Umschlag

Der Aufbau einer Adresse variiert stark von Land zu Land. Aus Platzgründen können an dieser Stelle nur je ein Beispiel für das Vereinigte Königreich und die USA angeführt werden. Bitte erkundigen Sie sich z. B. im Internet, wie die korrekte Angabe der Adresse in anderen Ländern erfolgt.

- Auf dem Umschlag erscheinen Name und Adresse genau wie in der Anschrift, nur dass Abkürzungen wie **Rd** für **Road**, **Av** oder **Ave** für **Avenue** und **St** für **Street** benutzt werden können. Weitere Abkürzungen sind: **Arc: Arcade; Bvd: Boulevard; Cl: Close; Cres: Crescent; Ct: Court; Dr: Drive; Esp: Esplanade; Pl: Place; Sq: Square.**
- Für die Länder des UK gilt die folgende Adressangabe; die Postleitzahl bzw. der Postcode bekommt eine eigene Zeile:

Mr T Simons
Morvan Manufacturing
24 Bromsgrove Rd
Sheffield Yorkshire
SF2 5ST
UNITED KINGDOM

- Für die USA beachten Sie: Hinter dem Stadtnamen folgt ein Komma, danach in Großbuchstaben das Kürzel des Bundesstaats, dahinter der ZIP-code (Postleitzahl):

Ms Audrey Smith
Manager
Sales Departement
Filefactory Inc.
195 NW 48th St
Miami, FL 33133
USA

- Folgende besondere Hinweise können auf dem Umschlag stehen:

Air mail	<i>Luftpost</i>	Confidential	<i>Vertraulich</i>
Express	<i>Eilbrief</i>	To be called for	<i>Postlagernd</i>
Urgent	<i>Eilig</i>	Poste restante	<i>Postlagernd</i>
Registered	<i>Einschreiben</i>	Please forward	<i>Bitte nachsenden</i>
Private	<i>Persönlich</i>	Sample	<i>Muster</i>
Personal	<i>Persönlich</i>	Fragile	<i>Zerbrechlich</i>
Printed matter	<i>Drucksache</i>	Postage paid	<i>Gebührenfrei</i>
Attn: Julie Smith	<i>zu Händen</i>		

Diese Hinweise stehen in der oberen linken Ecke des Umschlags.

Musterfax

LUXIPHON

Magdeburger Straße 250 · 10785 Berlin · Tel. 030-33 44 5500 · Fax 030-33 44 5587
mail@luxiphon.de · www.luxiphon.com

Fax Message

To: Felicity Roberts, Communix Importers	From: Jens Müller
Fax No.: 0061 3 3187768	Fax No.: 0049 30 33 44 5587
Tel. No.:	Tel. No.: 0049 30 33 44 5507
Subject: New Range	
Page / s: 1 of 5	Date: 16.08.20...

Thank you for your enquiry about our new executive range of office telephones. As requested, I am faxing pp. 25-28 of our current catalogue, featuring the most recent additions to our range. The complete catalogue follows by post.

I look forward to hearing your feedback and to a successful future co-operation between our companies.

Yours sincerely

J. Müller

Jens Müller
Sales Manager



- Bei einem Fax wird häufig auf die Anrede verzichtet.

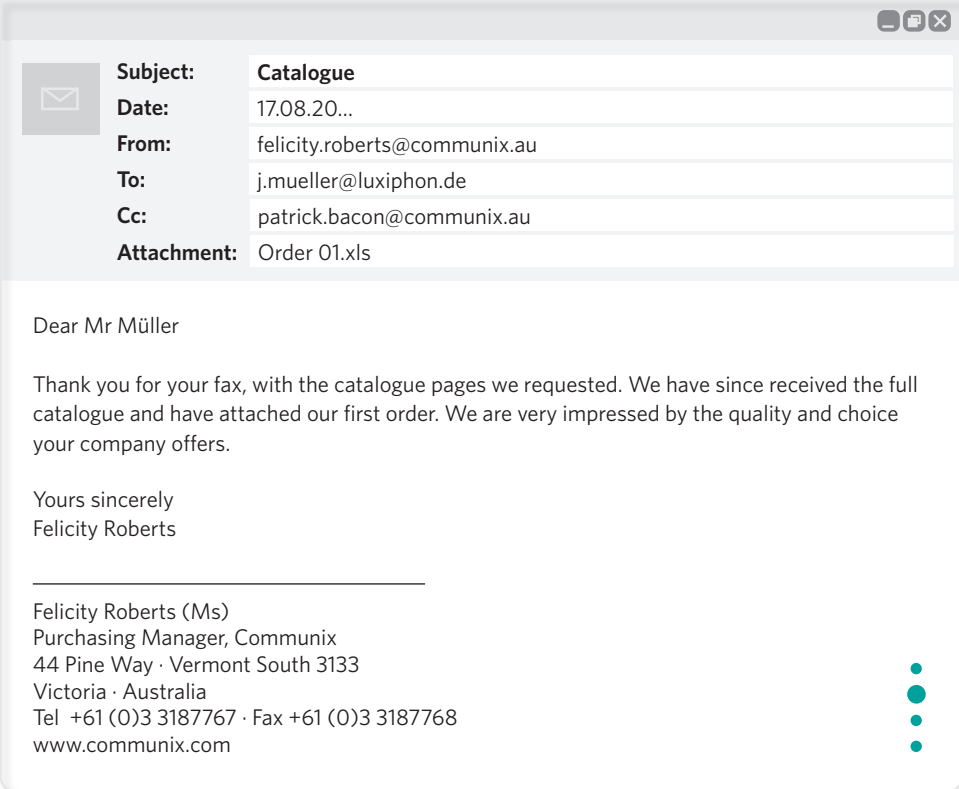
E-Mails


Bei E-Mails sollte noch mehr als bei Briefen auf **kurze Texte** geachtet werden, denn E-Mails werden in der Regel weniger aufmerksam und genau gelesen als Briefe. Außerdem ist das Lesen am Bildschirm anstrengender als auf dem Papier.

Wenn Sie wichtige oder komplexere Informationen per Mail verschicken möchten, hängen Sie diese Informationen besser als Dokument in den Anhang der Mail und verweisen im E-Mail-Text darauf: **We have attached ...** (Wir haben ... angehängt.)

Halten Sie den Aufbau einer E-Mail möglichst einfach. Verzichten Sie auf **Einrückungen und automatische Aufzählungen** mit Punkten oder Nummerierungen und Sonderzeichen, weil diese Textformatierungen vom Mailsystem des Empfängers/der Empfänger*in oftmals nicht erkannt werden und der Text auf seinem/ihrer Bildschirm chaotisch aussehen könnte. Statt Aufzählungen arbeiten Sie lieber mit kurzen Überschriften, die Sie fett markieren können, und lassen Sie mindestens eine Zeile Abstand vor der nächsten Überschrift.

Muster-E-Mail



	Subject:	Catalogue
	Date:	17.08.20...
	From:	felicity.roberts@communix.au
	To:	j.mueller@luxiphon.de
	Cc:	patrick.bacon@communix.au
	Attachment:	Order 01.xls

Dear Mr Müller

Thank you for your fax, with the catalogue pages we requested. We have since received the full catalogue and have attached our first order. We are very impressed by the quality and choice your company offers.

Yours sincerely
Felicity Roberts

Felicity Roberts (Ms)
Purchasing Manager, Communix
44 Pine Way · Vermont South 3133
Victoria · Australia
Tel +61 (0)3 3187767 · Fax +61 (0)3 3187768
www.communix.com

- Versuchen Sie die Betreffzeile (**Subject**) einer E-Mail immer sorgfältig auszufüllen mit kurzen, treffenden Stichwörtern. Dann weiß Ihr/e Korrespondenzpartner*in sofort, worum es geht, und Sie erleichtern sich die spätere Sortierung Ihrer Mails.
- Obwohl E-Mails und Faxe oft schnell und weniger formell sind, sollten sie dennoch gut formuliert sein und zu der Beziehung zwischen Absender und Empfänger passen.
- In E-Mails, Faxen und Briefen können die gleichen Grußformeln benutzt werden. Bei der Kommunikation mit einer gut bekannten Person können die Grußformeln sogar weglassen werden und man beginnt ohne Anrede gleich mit der Nachricht.
- Abkürzungen werden in E-Mails oft gebraucht, z. B.:

tfn = that's it for now (das wäre es im Moment)

TIA = thanks in advance (danke im Voraus)

BTW = by the way (übrigens)

FAQ = frequently asked questions (häufig gestellte Fragen)

FYI = for your information (zu Ihrer Kenntnis / Information)

ASAP = as soon as possible (schnellstmöglich)

Snail mail (der übliche Postweg) ist das „Gegenteil“ von E-Mail.

- **Emoticons** werden in E-Mails gerne benutzt. Bei einem Erstkontakt bzw. wenn man sich nicht so gut kennt, verzichten Sie jedoch auf diese Zeichen, sondern versuchen Sie, sich durch eine entsprechende Formulierung in Worten auszudrücken. Und wenn Sie im geschäftlichen Schriftverkehr Emoticons benutzen, sollten Sie sich auf diese vier häufigsten beschränken, denn andere Emoticons könnten auch leicht missverstanden oder gar nicht verstanden werden:

:-) Freude

:(Traurigkeit, Enttäuschung

:O Überraschung, Erschrecken

;-) Ironie, Augenzwinkern

Folgende Begriffe und Wendungen werden Ihnen häufig beim Erstellen und Versenden von E-Mails begegnen:

attachment	angehängte Datei
to download	herunterladen
electronic correspondence	elektronische Korrespondenz
email address	E-Mail-Adresse
to forward a mail	eine Nachricht / Mail weiterleiten
to import files	Dateien importieren
internet access	Internetzugang
mailbox	elektronisches Postfach, Mailbox
provider	Anbieter
to receive a mail	eine Nachricht / Mail empfangen
recipient	Empfänger
to send a mail	eine Nachricht / Mail senden

to store / file	ablegen
to subscribe to	abonnieren
to surf the internet	im Internet surfen
to unsubscribe	ein Abo kündigen
zipped file	komprimierte (gezippte) Datei
to find information on the internet	Informationen im Internet finden

Die Signatur in E-Mails

Die Signatur einer E-Mail dient nicht allein der freundlichen Information über die Kontaktdaten des Absenders/der Absender*in, sondern muss im geschäftlichen Schriftverkehr rechtlichen Vorschriften folgen. Eine Signatur muss in Deutschland alle Angaben enthalten, die auch auf einem Briefformular stehen:

- Firma (= Name des Unternehmens)
- die Gesellschaftsform des Unternehmens (GmbH, AG etc.)
- die Name(n) der Geschäftsführung (und des Aufsichtsrats, falls vorhanden)
- die Handelsregisternummer
- die Umsatzsteuer-ID-Nummer
- Sitz des Unternehmens (= Adresse)

In der Regel legt die Unternehmensleitung den Inhalt und den Aufbau der Signatur fest, die von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern mit ihrem vollständigen Namen, ihrer Funktion, ihrer telefonischen Durchwahl und ihrer persönlichen E-Mail-Adresse individuell angepasst werden.

Viele Unternehmen platzieren in einen „Footer“ (Fußzeile) auch eigene Werbung. Bei Ladengeschäften können auch die **Öffnungszeiten** des Geschäfts angegeben werden. Falls Sie in **Teilzeit** arbeiten, können Sie in Absprache mit der Unternehmensleitung auch die Zeiten, in denen Sie für Externe direkt erreichbar sind, ergänzen.

Wenn Sie häufig Schriftverkehr mit dem Ausland haben, empfiehlt sich auch die **Übersetzung der Signatur** in eine andere Sprache, z. B. ins Englische. Dies erleichtert den Empfängern/Empfänger*innen das Verständnis. Achten Sie darauf, dass Sie die deutschen Umlaute **ä, ö** und **ü** mit **ae, oe** und **ue** ersetzen und das **ß** durch **ss**, da diese Buchstaben von E-Mail-Programmen in anderen Ländern oft nicht gelesen werden können.

SMS & Co.

Insbesondere Mobiltelefone dienen heute nicht mehr nur der mündlichen Kommunikation (► siehe Kapitel „Telefonieren“, S. 143). Mit ihnen lassen sich auch schriftliche Nachrichten versenden. Das ist praktisch, z. B. wenn man gerade nicht anrufen kann, weil man im Zug sitzt oder weil die Tageszeit sehr ungünstig ist.

Erkundigen Sie sich bei Ihrer Unternehmensleitung, ob und wie Textnachrichten per Mobiltelefon in der geschäftlichen Kommunikation erlaubt bzw. erwünscht sind. Sofern Ihnen Ihr Unternehmen ein Mobiltelefon zur Verfügung stellt, werden Sie wahrscheinlich auch über die Nutzungsrichtlinien informiert werden.

Zur „Texting etiquette“ im geschäftlichen Umfeld

Kurznachrichten per SMS, What's App etc. können schnell flapsig oder gar unangebracht wirken. Daher überlegen Sie sich, wenn Sie eine Textnachricht verfassen, ob Sie sie in dieser Form auch an Ihre Geschäftsführung schicken würden. Wenn ja, dann können Sie mit ruhigem Gewissen „senden“ drücken.

- Knüpfen Sie keinen ersten geschäftlichen Kontakt per Kurznachricht.
- Achten Sie auch bei Ihren Messages auf den guten Ton. Mit einem zusätzlichen „please“ bzw. „thank you“ oder „Is that OK with you?“ wirkt Ihre Nachricht gleichzeitig freundlich und professionell.
- Lesen Sie den Text immer nochmals auf Fehler durch, bevor Sie Ihre Nachricht schicken.
- Versenden Sie niemals schlechte oder vertrauliche Nachrichten per Mobiltelefon.
- Man kann nicht davon ausgehen, dass der Empfänger/die Empfänger*in eine Nachricht sofort liest. Deshalb: Überlegen Sie, ob es nicht besser ist, anzurufen, statt eine Nachricht zu schicken, falls es sehr dringend ist.
- Benutzen Sie niemals Gruppen-Chats in geschäftlichem Kontext – es könnte zu kompliziert werden.
- Benutzen Sie in Ihren Texten nur bekannte Abkürzungen, wenn überhaupt.
- Halten Sie sich an die Geschäftszeiten. Verschicken Sie keine Nachrichten früh morgens oder abends oder nachts.

Einige Musternachrichten

SMS 1: Ein Firmengast teilt seine Ankunft mit.

Good morning Markus, I have just arrived at the company. Could you meet me at reception as agreed? Many thanks, Tatiana.

SMS 2: Das Flugzeug hat Verspätung.

Hi Janick, Unfortunately, my flight has been delayed. I will be approx. 30 minutes late for the meeting. I have left a voice message and sent you an email. Please pass on my apologies to the chairperson. Regards, Carlo.

SMS 3: Man bedankt sich.

Hello Frank, thanks for your help with the software issue this afternoon. Everything went well and we went live just before I left to catch my train. I will call you tomorrow. Andrew.