

## Tipps zum Formulieren von Geschäftsbriefen

### Tipps 1: Bleiben Sie ruhig und sachlich – auch wenn der Absender unsachlich argumentiert

Es gibt verschiedene Anlässe, die eine Geschäftsbeziehung stören: Die bestellte Ware trifft nicht rechtzeitig ein oder die gelieferten Artikel weisen Fehler auf. Besonders ärgerlich ist es, wenn der Kunde den Rechnungsbetrag nicht rechtzeitig begleicht. Bleiben Sie auch dann ruhig und sachlich, wenn der Absender unsachlich argumentiert und Sie sich verletzt fühlen. Mit einem freundlich formulierten Brief erreichen Sie mehr als mit einem unfreundlich verfassten Brief.

### Tipps 2: Ihr Briefpartner ist ein gleichberechtigter Partner – drücken Sie negative Inhalte positiv aus

Behandeln Sie den Empfänger Ihres Briefes als gleichberechtigten Partner. Geben Sie ihm nicht das Gefühl, über ihm zu stehen. Vermeiden Sie Belehrungen, die den Empfänger verärgern. Ihr Ziel ist es doch, das Verhalten des Briefpartners positiv zu verändern. Greifen Sie ihn nicht direkt an. Denken Sie immer daran, wie Sie reagieren, wenn Sie negativ angesprochen werden. Drücken Sie sich auch bei negativen Sachverhalten positiv aus und bieten Sie Alternativen an, z. B. „Was halten Sie denn von diesem Vorschlag?“.

### Tipps 3: Fragen Sie sich, wie Sie als Empfänger Ihres Briefes reagieren würden

Haben Sie den Brief vollständig verfasst, dann lesen Sie ihn noch einmal durch. Versetzen Sie sich dabei in die Lage des Empfängers. Fragen Sie sich, wie Sie als Empfänger des Briefes auf Ihre eigenen Formulierungen reagieren würden. Empfinden Sie Ihre Wortwahl negativ, sollten Sie den Brief noch einmal stilistisch überarbeiten. Verfassen Sie Ihre Geschäftsbriefe professionell und überzeugend.

## ■ Die Mängelrüge

Der Verkäufer ist verpflichtet, die Ware mangelfrei zu liefern. Der Käufer hat die gelieferte Ware auf ihre Beschaffenheit zu prüfen.

Aus einer Mängelrüge kann der Käufer diese Rechte geltend machen:

- Der Käufer kann als Nacherfüllung seiner Wahl die Beseitigung des Mangels oder die Lieferung einer mangelfreien Sache verlangen.
- Nach Ablauf einer Frist zur Nacherfüllung kann der Käufer vom Kaufvertrag zurücktreten.
- Ebenfalls nach Ablauf einer Frist kann der Käufer Gewährleistungsrechte der Minderung geltend machen, indem er einen Preisnachlass fordert.
- Bei Mängeln, die der Verkäufer verschuldet hat, kann der Käufer anstelle der Nacherfüllung auch Schadenersatz verlangen, sofern ihm ein nachweisbarer Schaden entstanden ist.

### Inhalt der Mängelrüge

- Bestätigen Sie den Empfang der Sendung.
- Beschreiben Sie den Mangel so genau wie möglich.
- Unterbreiten Sie Vorschläge, wie der Mangel behoben werden kann.

## Lernsituation: Beanstandung von Registraturschränken

Als Mitarbeiterin des Unternehmens Büroorganisation Beyer GmbH beanstanden Sie bei der Organisationsmittelfabrik Weidmann & Söhne KG, Postfach 35 79 25, 21907 Hamburg, die Lieferung von fünf Registraturschränken.

Drei der fünf gelieferten Registraturschränke lassen sich nicht verschließen. Sie verlangen, dass die Schlösser so schnell wie möglich ausgetauscht werden.

## Aufgabe

Fertigen Sie nach der Situationsbeschreibung die Mängelrüge an und berücksichtigen Sie dabei die Schreib- und Gestaltungsregeln für die Textverarbeitung (DIN 5008). Verwenden Sie eine Vorlage mit einem gestalteten Informationsblock, die diese Leitwörter und Angaben enthält:

|  |                                   |
|--|-----------------------------------|
| Mitarbeiter(in): Ihren Namen einsetzen | E-Mail: name@buero-beyer-wvd.com  |
| Abteilung: Einkauf                     | Internet: www.buero-beyer-wvd.com |
| Telefon: 0231 353510-24                | Datum: aktuelles Datum            |
| Telefax: 0231 353510-25                |                                   |

## Büroorganisation Beyer GmbH

Büroorganisation Beyer GmbH · Postfach 25 15 45 · 44137 Dortmund

·  
·  
·

Organisationsmittelfabrik  
Weidmann & Söhne KG  
Frau Insa Meister  
Postfach 35 79 25  
21907 Hamburg

·  
·  
·

Mitarbeiterin: Natalie Blanke  
Abteilung: Einkauf  
·  
Telefon: 0231 353510-24  
Telefax: 0231 353510-25  
E-Mail: blanke@buero-beyer-wvd.com  
Internet: www.buero-beyer-wvd.com  
·  
Datum: 2018-05-06

### Beanstandung einer Lieferung von Registraturschränken

·  
·

Guten Tag Frau Meister,

·

die bestellten fünf Registraturschränke trafen bei uns ein. Als wir die Schränke auf ihren einwandfreien Zustand prüften, bemerkten wir, dass sich drei Registraturschränke nicht verschließen lassen.

·

Tauschen Sie an den drei Registraturschränken die Schlösser so schnell wie möglich aus. Sicher werden Sie unserem Wunsch entsprechen.

·

Freundliche Grüße

·

**Büroorganisation Beyer GmbH**

·

i. A.

·

Sabine Blanke

