

Geschäftskorrespondenz

Geschäftsbriefe und E-Mails verfassen



Geschäftsbriefe verfassen

Was versteht man unter einem Geschäftsbrief?

Geschäftsbriefe sind geschäftliche Schreiben von Kaufleuten an Kunden, Behörden usw. Sie haben immer dieselbe Grundform und können begrenzt variiert werden. Die äußere Gestalt unterliegt den Formvorschriften nach DIN 5008, Fassung 6. Auflage 2020, (Deutsches Institut für Normung).



Geschäftsbriefe erfüllen verschiedene Funktionen. Sie ...

- Klären Fragen oder handeln Konditionen aus
- Professionalität in einer Korrespondenz / Repräsentationsfunktion
- gilt als Beweismittel bei rechtlichen Fragen
- Dokumentieren mündliche oder schriftliche Abmachungen

Überlegen Sie: Warum sind einheitliche Normen beim Briefschreiben wichtig?

Damit ein Geschäftsbrief immer die gleiche Struktur hat, damit ein Brief nicht verwirrend ist und leichter zu lesen ist. || schnelle Orientierung, klare Struktur, elektronische Sortierung

Welche Gründe sprechen für die DIN 5008?

1. **Corporate Identity**
Damit bezeichnet man das einheitliche Auftreten des Unternehmens nach außen hin. Diese Vereinheitlichung vermittelt ein professionelles Bild.
2. **Kürzere Postlaufzeiten**
Briefe mit einheitlichen Anschriftfeldern können elektronisch sortiert werden. Dadurch kann Post schneller zugestellt werden.
3. **Elektronische Verarbeitung**
Standardisierte Daten ermöglichen einen höheren Automatisierungsgrad z. B. bei Serienbriefen. Beispielsweise können Telefonnummern in Datenbanken besser verarbeitet werden.

Was regelt die DIN 5008?

- Abkürzungen und Einheiten
- Zeichen (Satzzeichen, Rechenzeichen, Schriftzeichen)
- Schreibweisen von Zahlen, Daten, Uhrzeiten, Telefonnummern
- Die Gestaltung von Vorlagen und Vordrucken
- Anschriftfelder
- Briefgestaltung (Ränder, Positionen, Zeilenschaltungen, Betreff, Teilbetreff, Briefende, Briefabschluss usw.)
- Gestaltung von E-Mails

Situation


Sie haben für die GAB GmbH (Firmensitz: Hausstraße 8, 76765 Neusach) geeignete Rechner mit den entsprechenden Anforderungen ausgewählt und sich für einen Lieferanten entschieden. Das Angebot, das Sie der GAB GmbH gemacht haben umfasst folgende Spezifikationen:

- 8 Arbeitsplätze für Grafikdesigner, die Werbevideos schneiden, bearbeiten und mit 3D-Graphiken animieren.
- 7 Arbeitsplätze für übliche Verwaltungs- und Bürotätigkeiten.
- 5 Arbeitsplätze für Software-Programmierer, die komplexe Programme für die Werbekunden der GAB GmbH entwickeln.

Das Angebot vom 08.09.20xx an die GAB GmbH war so gut, dass ein Vertrag zustande gekommen ist.

Nachdem Sie die Stückzahl der Ware (Lieferdatum 12.11.20xx) von dem Lieferanten CORASAFE GmbH (Auftragsnummer: 123456) geprüft haben, haben Sie die 20 Rechner der GAB GmbH übergeben.

Jetzt erhalten Sie von der GAB GmbH folgende E-Mail:

 Senden	Von	A.Neid@GAB.Einkauf.com
	An...	; A.Bayram <Geschaeftsfuehrung@IT-Solution.de>
	Cc...	
Betreff		Mangelhafte Lieferung, Auftragsnummer: 435643 vom 23.11.20xx

Sehr geehrte Frau Bayram,

vielen Dank für die schnelle Auftragsabwicklung (Auftrags-Nr. 435643).
Leider muss ich Ihnen mitteilen, dass zwei von den 20 gelieferten Rechner Mängel aufweisen.
Ich bin davon ausgegangen, dass Sie die Überprüfung der Ausstattung vor der Auslieferung übernehmen.

Bei der Ausstattung der Verwaltungsabteilung hat die Sekretariatsleitung Frau Missmut festgestellt, dass ein Rechner ein zerkratztes Gehäuse und eine abgebrochene Leiste aufweist.
Bei diesem Gerät handelt es sich um einen der 7 Arbeitsplätze für die Verwaltungs- und Bürotätigkeit.
Das Gerät, mit der Geräte-Nr. 089657, haben wir daraufhin nicht in Gebrauch genommen.

Zusätzlich hat sich herausgestellt, dass ein Rechner aus der Grafikdesign-Abteilung nicht genug Speicherplatz für die Videoverarbeitung hat.
Herr Loft, der Leiter der Grafikdesign-Abteilung teilte mir mit, dass er diesen Rechner nicht benutzen kann.
Hierbei handelt es sich um das Gerät mit der Geräte-Nr. 435649, dass in Ihrer Angebotsliste mit der gewünschten Speicherkapazität, ausgewiesen wurde.

Ich bitte Sie, sich schnellst möglich um diese Angelegenheit zu kümmern.

Für weitere Fragen stehe ich Ihnen natürlich gerne zur Verfügung.

Mit freundlichen Grüßen

GAB GmbH
Anton Neid

Anton Neid
Einkaufsleiter

GAB GmbH
Hausstraße 8
76765 Neusach

Die Frau Bayram aus der Geschäftsführung der IT-Solution (Adresse: Großer Weg 5, 43432 Mach, Telefon: 0771-241 0) möchte, dass Sie (Ihr Kürzel: *die ersten zwei Buchstaben aus dem Nachnamen*) einen Geschäftsbrief an den Lieferanten CORASAFE GmbH verfassen.

Sie verfassen einen Geschäftsbrief, der als Einschreibebrief mit Rückschein, persönlich an Herr Großmut der Abteilung Hardwarekomponenten der Firma CORASAFE GmbH geht.

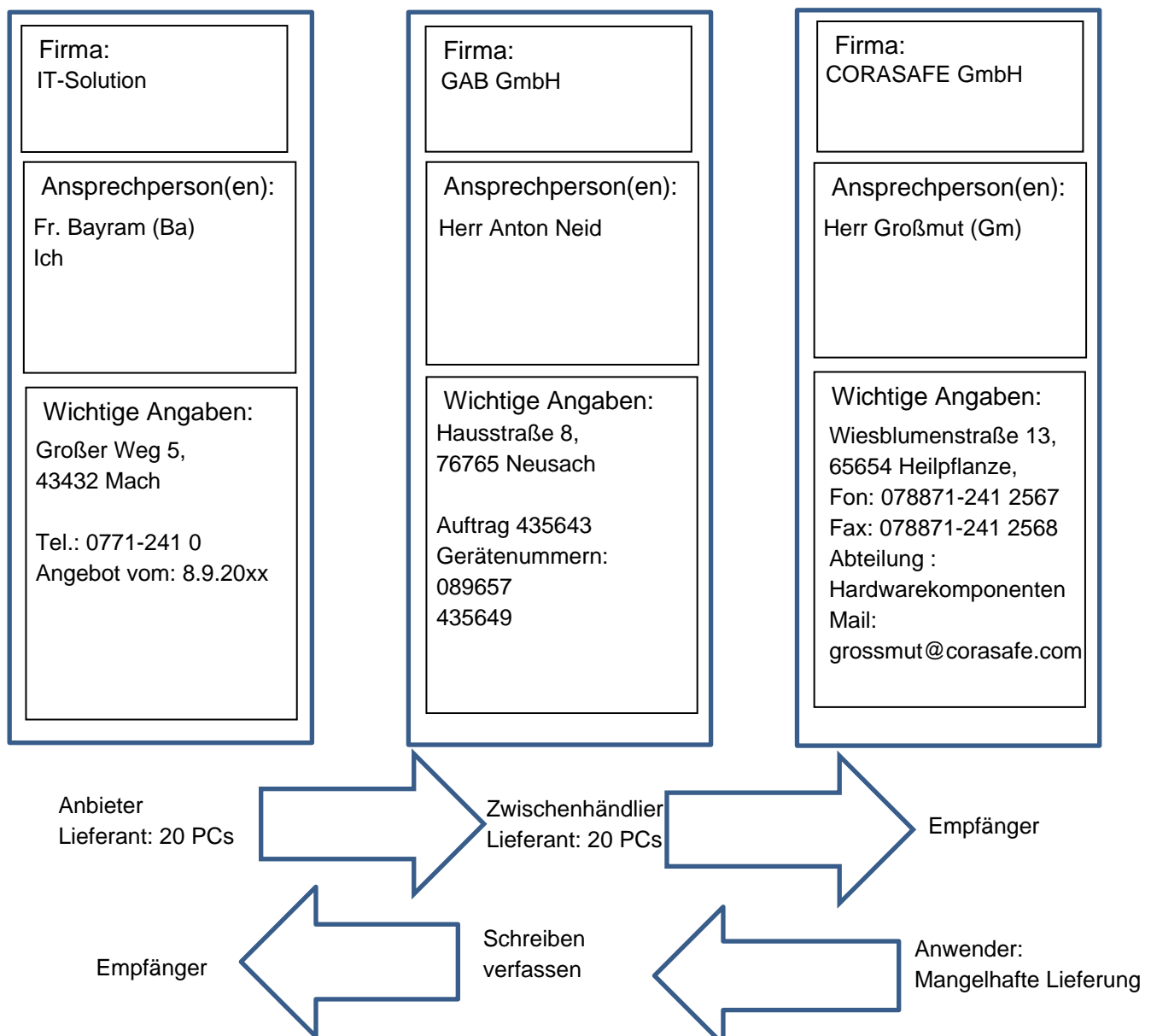
Folgende Angaben haben Sie noch aus früheren Korrespondenzen:

(Firma CORASAFE GmbH, Wiesblumenstrasse 13, 65654 Heilpflanze, Herr Großmut, Kürzel: Gm, Telefon: 078871-241 2567, Fax: 078871-241 2568, E-Mail: grossmut@corasafe.com).

Lesen Sie sich die Situation genau durch!

Halten Sie die wesentlichen Aussagen (Inhalte) über Zusammenhänge unter den benannten Firmen in dem Schaubild fest!

- Welche Firmen sind angegeben?
- Wie sind die Zusammenhänge zwischen den Firmen?
- Welche Abläufe (Prozesse) laufen zwischen den Firmen ab?



Machen Sie sich mit dem Aufbau eines Geschäftsbrief vertraut

Arbeitsauftrag: Testen Sie sich! Benennen Sie die Bestandteile des Briefes möglichst mit Fachbegriffen! Verwenden Sie hierzu den nebenstehenden QR-Code!



1 Hardware Biller OHG

5
4
3
2 Hardware Biller OHG, Wiesenstr. 6, 95444 Bayreuth
1 Einschreiben
1 IT-Systeme Graber GmbH
2 Frau Brauswig
3 Altmweg 4
4 87435 Kempten
5
6



Ihre Zeichen:
Ihre Nachricht vom:

Unser Zeichen:
Unsere Nachricht vom:

Fu/Ms

Ansprechpartner: Frau Fuchs
Telefon: 0935 2512-12
E-Mail: fuchs@hardware-biller.de
Datum: 03.09.2020



Herzlichen Glückwunsch – Sie erhalten einen Bonus!



Sehr geehrte Frau Brauswig,



wir belohnen unsere treuen Stammkunden! Durch das von Ihnen im letzten Jahr erreichte Umsatzvolumen ist es uns möglich, Ihnen eine Bonuszahlung in Höhe von 1.160,00 € brutto zu gewähren.



Den Betrag schreiben wir Ihrem Kundenkonto gut.

Es würde uns sehr freuen, Sie auch heuer wieder zu unseren besten Kunden zählen zu können! Unseren neuesten Katalog legen wir zu Ihrer Information bei.



Mit freundlichen Grüßen

Hardware Biller OHG

Monika Fuchs

Monika Fuchs
Verkaufsleiterin

Anlage
Katalog



Hardware Biller OHG
Steuer-Nr. 127270 805 87
Sitz in Bayreuth
HR-Nr. BT-2006-1862

Wiesenstr. 6
95444 Bayreuth

Telefon: 0935 2512-0
Telefax: 0935 2512-26
E-Mail: info@biller.de

Sparkasse Bayreuth
BIC: BYLADEM1SBT
IBAN: DE84 7735 0110 0310 0206 23

Der Aufbau des Geschäftsbriefs – Formvorschriften nach DIN 5008

Die äußere Gestalt von Geschäftsbriefen unterliegt den Formvorschriften nach DIN 5008. Die einheitliche formale Gestaltung soll die Übersichtlichkeit des Geschäftsbriefs erhöhen und die Bearbeitung erleichtern. Danach ist ein Geschäftsbrief in der Größe A4 wie folgt zu gestalten:



1

Briefkopf

2

Postanschrift des Absenders

3

Anschriftfeld

4

Informationsblock

5

Betreff

6

Anrede



Briefkörper



Grußformel



Briefabschluss



Anlage(n)



Impressum / Geschäftsangaben



Gesellschaftsrechtliche Angaben




Einen Geschäftsbrief normgerecht gestalten

1. Gestaltung des Anschriftfeldes

Aufbau des Anschriftenfeldes:

5	Zusatz- und Vermerkzone
4 Einzeilige Rücksendeadresse des Absenders	
3 Einschreiben	
2 Wenn unzustellbar	
1 mit neuer Anschrift zurück	
1 Rechtsanwaltskanzlei	Anschriftzone
2 Bergmann & Kollegen	
3 Herrn (Julian) Maus-Lippert	
4 Postfach 5 83 41	
5 83334 München	
6	

Merke: Postfachnummern werden _____
In einem Block ohne Leerzeichen angeben



Nach der Anrede folgt die Berufs- oder Amtsbezeichnung, z. B. Direktor, Bürgermeister

Direkt vor dem Namen stehen akademische Grade, wie Dipl.-Ing., Dr.

Aber: B. A., M. Sc. stehen i. d. R. hinter dem Namen

5
4
3
2
1 Einzeilige Rücksendeadresse des Absenders
1 Signora
2 Prof. Giulia Rosa
3 Piazza della Vittoria
4 00144 ROMA
5 ITALIEN
6

Landessprache des **Empfängerlandes** (wenn möglich) und **Ort in VERSALIEN** (Großbuchstaben) schreiben, sofern der Ort im Ausland liegt

Landessprache des **Versenderlandes** und in **VERSALIEN** schreiben



Wenn das Anschriftfeld „**persönlich**“ oder „**vertraulich**“ enthält, darf ein **Brief nicht geöffnet** werden. Außerdem muss der Brief geschlossen bleiben, wenn der **Name vor dem Unternehmen** geschrieben wird. Grundsätzlich dürfen Briefe an die Geschäftsleitung oder an die Personalabteilung geöffnet werden. Jedoch sollten Sie nachfragen, ob das Öffnen solcher Briefe erlaubt ist.



Arbeitsauftrag: Gestalten Sie das Anschriftenfeld für die Ausgangssituation!

5
4
3
2 IT-Solution GmbH, Großer Weg 5, 43432 Mach
1 Einschreiben mit Rückschein
1 Herrn Großmut
2 CORASAFE GmbH
3 Abteilung Hardwarekomponenten
4 Wiesblumenstraße 13
5 65654 Heilpflanze
6

2. Die Betreffzeile

Der Betreff ist eine **stichwortartige Inhaltsangabe des Brieftextes**. Er dient dem Empfänger als eine **kurze Vorabinformation** und erleichtert die Weiterleitung an die zuständige Abteilung. Der Betreff wird ohne „Betreff:“ oder die Abkürzung „Betr.:“ geschrieben. **Vor** dem Betreff sind **zwei** (maximal vier, wenn im Betreff vertrauliche oder sensible Daten enthalten sind) **Leerzeilen danach 2 Leerzeilen**. Zudem kann der Betreff in **Fettschrift** und/oder **Farbe** geschrieben.

Arbeitsauftrag: Formulieren Sie eine Betreffzeile für die Ausgangssituation!

.....

.....

.....

3. Numerische und alphanumerische Schreibung des Datums

Die normgerechte Schreibweise des Datums, nach den Anforderungen der DIN 5008:

2018-02-07,
07.02.2018,
7. Febr. 2018,
7. Februar 2018



hier handelt es sich um die
alphanumerische normgerechte Schreibweise



Arbeitsaufträge: Geben Sie das heutige Datum nach der normgerechten und der alphanumerischen normgerechten Schreibweise, nach DIN 5008 an!

Das Datum gehört zu einem wichtigen Bestandteil eines Briefs aus folgenden Gründen:

juristische Bedeutung, Beweis, z. B. Einhaltung von Fristen



Beispiel a) entspricht der internationalen Schreibweise. Um Missverständnisse zu vermeiden, ist die gewohnte Schreibung Tag, Monat, Jahr, gegliedert durch einen Punkt, erlaubt. Neu ist aber, dass die Jahreszahl immer vierstellig zu sein hat. Im Fließtext sollten Sie den Monatsnamen aus Gründen der Lesbarkeit ausschreiben.

4. Der Informationsblock

Der Informationsblock (früher: Bezugszeichenzeile) kann vorgedruckte Leitwörter (Ihr Zeichen, Ihre Nachricht vom, etc.) aufweisen. Er erleichtert eine schnelle Zuordnung vorheriger Korrespondenz. Er befindet sich neben dem Anschriftenfeld.

Ihre Zeichen:	von der Bestellung
Ihre Nachricht vom:	xx.xx.202x
Unser Zeichen:	Frau Hilfmeister
Unsere Nachricht vom:	xx.xx.202x
 Ansprechpartner:	 Frau Hilfmeister
Telefon:	089 135-79
Fax:	089 135-70
E-Mail:	hilfmeister@schmidt.de
 Datum:	 heutiges Datum

Arbeitsauftrag: Entwerfen Sie einen Informationsblock für die Ausgangssituation!

Ihre Zeichen:
Ihre Nachricht vom:
Unser Zeichen:
Unsere Nachricht vom:
Ansprechpartner:
Telefon:
Fax:
E-Mail:
Datum:

5. Die Anrede

Die Anrede steht zwei Leerzeilen unter dem Betreff sowie eine Leerzeile über dem Briefftext. Wenn das Schreiben nicht an eine bestimmte Person gerichtet ist, oder man den zuständigen Ansprechpartner nicht kennt, schreibt man „Sehr geehrte Damen und Herren“.

Vorzuziehen ist jedoch die persönliche Anrede („Sehr geehrte Frau Müller,“). Wichtig ist allerdings die **Übereinstimmung** zwischen der **Empfängerbezeichnung im Anschriftfeld** und der **Anrede**. Die Anrede wird mit einem **Komma abgeschlossen**.

Arbeitsauftrag: Formulieren Sie die Anrede für die Ausgangssituation!

.....

.....

Tipps für die moderne Korrespondenz – empfohlene Praktiken

- ✓ Verwenden Sie **keine Floskeln** wie „Wir teilen Ihnen mit ...“, sondern Formulierungen wie „Sie erhalten heute Informationen über ...“
- ✓ **Vermeiden Sie Substantivierungen und Doppelungen.**
- ✓ **Aktiv** statt passiv formulieren.

Geschäftliche E-Mails

Die DIN 5008 gilt sowohl für Geschäftsbriefe als auch Geschäfts-Mails. Bei letzteren werden beim Betreff die Dopplungen der Hinweise „AW: **AW:**“, „Fwd: **Fwd:**“ bzw. „RE: **RE:**“ etc. **entfernt**. Im E-Mail-Text bzw. in den Anhängen sollten Sie Schriftarten, Emoticons, Bilder und Dokumente verwenden, die der Empfänger lesen, richtig interpretieren bzw. öffnen kann.

An vera.kassow@klick-gmbh.de	Eindeutige E-Mail-Adresse → Empfänger direkt ansprechen
Cc einkauf@klick-gmbh.de	Kopie (CC) → Empfänger informieren
Bcc auszubildender-verkauf@comitel.de	Blindkopie (BCC) → Empfänger zusätzlich ‚heimlich‘ informieren
Produktvorstellung am 4. Juli	Betreff immer angeben und ggf. an den Textinhalt anpassen
Katalog.pdf 171 KB	Nur Dateianhänge verwenden, die der Empfänger öffnen kann
Ihr Zeichen: ki Ihre Nachricht vom: 26. Juni 2020	Ab den Bezugsangaben beginnen und 2 Leerzeilen vor der Anrede freilassen
Sehr geehrte Frau Kassow,	Ab der Anrede beginnen, sofern keine Bezugsangaben vorhanden sind

vielen Dank für Ihre schnelle Terminzusage. Herr Baumgarten, unser Kundenberater, besucht Sie am

Montag, den 4. Juli 2020, um 11:00 Uhr.

Damit Sie schon heute unser Angebot näher kennenlernen, sende ich Ihnen unseren Katalog als Anlage.

Wir beraten Sie gerne.

Mit freundlichen Grüßen

Comitel GmbH

Stella Mayer
Auszubildende im Verkauf

Comitel GmbH
Bockenheimer Landstraße 22
60322 Frankfurt am Main

Tel.: 069 3422-2453
Fax: 069 3422-99

E-Mails richtig abschließen

Nach der maschinenschriftlichen Namenswiedergabe des Unterzeichners, sollte eine **digitale Signatur** folgen. Bei dieser handelt es sich um die Geschäftsangaben und gesellschaftsrechtlichen Angaben. Beide können manuell oder automatisch erzeugt werden. Dateianhänge sollten zudem möglichst klein sein.



Anders als der Kopie-Empfänger (CC) werden die Blindkopie-Empfänger (BCC) nicht in der Kopfzeile der E-Mail des anderen Empfängers angezeigt. Der-Blindkopie-Empfänger bleibt für die direkt angesprochene Person bzw. den Kopie-Empfänger (CC) verborgen.

Ergebnisse und Gelerntes

Ergebnisse

- Sie kennen die einzelnen Bestandteile des Geschäftsbriefes und können diese erläutern.
- Sie verfassen einen Geschäftsbrief unter Verwendung aller Bestandteile.
- Beim Verfassen des Geschäftsbriefes wenden Sie die DIN 5008 an.
- Sie können das Anschriftfeld normgerecht erstellen.
- Sie verfassen eine Geschäftsmail und wenden die DIN 5008 an.
- Sie kennen den Aufbau einer Geschäftsmail.
- Sie unterscheiden die Empfänger (An, CC, BCC) voneinander.



Inhalte

- Funktionen des Geschäftsbriefes
- Was regelt die DIN-Norm?
- Gründe, die für die DIN 5008 sprechen
- Geschäftsbrief normgerecht erstellen
- Anschriftfeld normgerecht erstellen
- Persönliche/vertrauliche Briefe
- Aufbau einer Geschäftsmail
- Geschäftsmail normgerecht erstellen
- Empfänger: An, CC und BCC
- Digitale Signatur einer E-Mail



Bildquellen:

- <https://icon-icons.com/de/symbol/Ziel/66342> zuletzt aufgerufen am 11.09.2020
- <https://bunter-spleen.de/wp-content/uploads/2015/02/BS-WWW-Inhalt-20160203-%C2%A9unbekannt.jpg> zuletzt aufgerufen am 11.09.2020