# Kommunikation allgemein & Kaufverträge anbahnen

## Erfolgreiches Kommunizieren

### mündliche Kommunikation

Mündliche Kommunikation

persönlich

telefonisch

Festnetz

Mobilfunk

Internettelefonie

#### Phasen der aktiven Verständigung

1. Gesprächsvorbereitung
2. Kontaktaufnahme
   1. Persönlich / Telefonisch
3. Gliederung von Detailinformationen
4. Pausen machen
5. Eingehen auf Zwischenfragen
6. Zusammenfassen und Rückfragen
7. Schriftlich sichern

#### Phasen der Passiven Verständigung

1. Kontaktaufnahme
   1. Persönlich / Telefonisch
2. Aktiv zuhören
   1. Persönlich / Telefonisch
3. Notizen machen
4. Rückfragen
5. Zusammenfassen und schriftlich sichern

### Schriftliche Kommunikation

Schriftliche Kommunikation

Papiergebunden

Brief

Fax

Formulare, EDV-Ausdrucke

Elektronisch

E-Mail

Web-Formular

### Vergleich Mündliche – Schriftliche Kommunikation

|  |  |
| --- | --- |
| Mündliche Kommunikation | Schriftliche Kommunikation |
| Schnell und häufig billig | Präzise |
| Möglichkeit sofort auf Gesprächspartner einzugehen | Schriftstücke können aufbewahrt werden |
| Kein Beleg / Kein Beweis | Empfänger kann die Information mehrmals und besser verarbeiten |
|  | Umfangreiche Information kann leicht dargestellt werden |
|  |  |

### E-Mail

1. Reine Text-E-Mails eignen sich für kurze Nachrichten und werden relativ formlos gestaltet.
2. E-Mails mit Attachment
   * Dadurch können umfangreiche Dateien versendet werden (Verträge, Protokolle, Aktennotizen, …)

Bei großen Datenmengen ist die Datengröße zu berücksichtigen „Magische Grenze“ bildet die Dateigrenze ab 10MB

1. CC – Carbon Copy; BCC – Blind Carbon Copy

## Geschäftsbrief

### Bestandteile Geschäftsbrief

#### Briefkopf

* Unternehmensbezeichnung/Firma und Adresse
* Tele-Nummern (Telefon, Fax), E-Mail Adresse
* Eventuell Firmenzusatzdaten
* Eventuell Geschäftszeiten

#### Anschrift

* Postdienstliche Vermerke
* Behandlungs- und Bearbeitungsvermerke

#### Bezugszeichen

* zeigt wer den Brief geschrieben bzw. entworfen hat
  + Z.B.: „DrS/Hu“: Frau Dr. Schuster hat entworfen und Frau Huber den Brief geschrieben

#### Betreff

* soll in kurzer Form den Inhalt des Schreibens aufweisen
* Ermöglicht sofortige Weiterleitung in die korrekte Abteilung des Unternehmens

#### Anrede

* drückt besondere persönliche Beziehungen aus.
* Üblich wenn:
  + Eine neue Geschäftsbeziehung aufgebaut werden soll
  + Ein besonderes Anliegen vorliegt

#### Brieftext

* Einleitung
  + Dient zur schnellen Orientierung des Lesers
  + Langatmige Einleitungen sind kein Zeichen besonderer Höflichkeit.
* Hauptteil
  + Logische Gliederung und übersichtliche Anordnung der Inhalte
  + Durch Absätze, Fettschrift, Einrücken, Zentrieren, Aufzählungs- und Gliederungszeichen
* Schluss
  + Wurde alles Wichtige geschrieben, wird der Brief beendet

#### Grußformel

#### Sollte nicht mit dem Schlusssatz verbunden werden.

#### Übliche Grußformeln:

#### „Mit freundlichen Grüßen“

#### „Mit besten Grüßen“

#### Beilagen- und Verteilervermerk

* Beilagen:
  + Sind am Ende des Briefs zu vermerken
* Verteiler:
  + Wer erhält von diesem Schriftstück eine Kopie

#### Firmenzusatzdaten

##### Firmenbuchnummer und Firmenbuchgericht

* Erhält ein Unternehmen sobald es im Firmenbuch eingetragen ist
* Müssen, neben Firmennamen und Sitz des Unternehmens ersichtlich sein.
* Beispiel:
  + Firmenbuchnummer: FN 71325g; Firmenbuchgericht: Handelsgericht Wien

##### DVR-Nummer

* Erhält ein Unternehmen sobald Daten von Personen oder anderen Unternehmen verarbeitet werden.
* Wird benötigt bei der Registrierung im Datenverarbeitungsregister
* Beispiel:
  + DVR 0510203

##### ARA-Lizenznummer

* Erhält ein Unternehmen, durch Abschluss einer Lizenz Vereinbarung mit der ARA
* Unternehmen sind durch die „Verpackungsverordnung“ verpflichtet:
  + Verpackungen unentgeltlich zurückzunehmen.
  + Verpackungen umweltgerecht zu Verwerten.
* Verpackungsverpflichtungen werden an die ARA übertragen.
* Beispiel:
  + ARA-Lizenznummer: 3382

##### Bankverbindungen

* Enthalten:
  + Geldinstitut
  + Für Zahlungen im In- und Ausland die IBAN und den BIC des Geldinstituts
* Beispiel:
  + Erste Bank, BIC: GIBAATWW, IBAN: AT47 1337 4200 0420 6969

##### UID – Umsatzsteuer-Identifikationsnummer

* Erhält jeder umsatzsteuerpflichtige österreichische Unternehmer
* Wird vom Finanzamt vergeben
* Wir vor allem auf Rechnungen angegeben
* Beispiel:
  + UID-Nr.: ATU21485610

### aUFBAUSCHEMA EINES gESCHÄFTSBRIEFS

#### Sachliche Grundlagen

Brieftext formulieren

Entscheidungen treffen

Informationen einholen

Jedem Geschäftsbrief liegt ein Sachverhalt zugrunde. Man sollte wissen worüber man schreibt, bevor man anfängt.

Wird dies nicht eingehalten, führt dies oft zu unklarem Text.

#### Allgemeines Aufbauschema

##### Betreff

* Weißt in kurzer Form auf Inhalt hin

##### Anlass des Schreibens

* Worum geht es in diesem Brief?

##### Eigenes Anliegen

* Wünsche werden genannt

##### Begründung

* Warum wird so entschieden?
* Warum gibt es dieses Anliegen?

##### Erwartete Reaktion

##### Was soll der Partner tun?

##### Mögliche Folgen

* zB: ist ein Angebot nur bestimmte Zeit gültig

### Effizientes Kommunizieren

* + Telefongespräch
  + Bei wichtigen Gesprächen: Aktennotiz

Ist eine Lösung per Telefon möglich?

* + E-Mail oder Fax versenden

Genügt eine Kurzantwort per E-Mail oder Fax

Geschäftsbrief

* + Standardbrief

Handelt es sich um einen Routinefall?

* + Einzelentwurf-Brief nach „allgemeinem Aufbauschema“

Der Sachbearbeitende entwirft und schreibt den Brief selbst

Der Sachbearbeitende entwirft und diktiert den Brief.   
Eine Schreibkraft gestaltet ihn

Versand  
per Post oder privaten Zustelldienst  
oder als Attachment zu einer E-Mail

### Dokumentmanagement

* Aufbewahrung zur raschen Wiederfindung
* Schriftstücke werden geordnet nach:
  + Themen,
  + Geschäftspartnern,
  + Alphabetisch,
  + Chronologisch,
  + …

## Kaufverträge anbahnen

### Arten der Anfrage

#### Telefonische Anfrage

* Häufigste Art der Anfrage

#### Schriftliche Anfrage

* Für umfangreiche oder spezielle Informationen
* Folgt dem „allgemeinem Aufbauschema“

### Arten des Angebots

#### Unterscheidung nach dem Grund der Erstellung

##### Unverlangtes Angebot

* Es liegt keine Anfrage eines Käufers vor

##### Verlangtes Angebot

* Es liegt eine Anfrage des Käufers vor

#### Unterscheidung nach der Bindung

##### Bindendes Angebot

* Mit gesetzlicher Bindungs- oder spezifizierter Bindungsdauer
* Merkmale:
  + Von einer bestimmten Person an eine bestimmte Person gerichtet
  + Inhaltlich ausreichend bestimmt
  + Bringt eindeutig eine Verkaufswilligkeit zum Ausdruck
  + Enthält keinen Hinweis auf freibleibendes Angebot („Wir bieten freibleibend an“)

##### Bindungsdauer von Angeboten

* Bindungsdauer im Angebot angegeben
  + Angegebene Bindungsdauer gilt
* Bindungsdauer im Angebot nicht angegeben
  + Gesetzliche Bindungsdauer laut ABGB bzw. ECG
  + Feststellung der tatsächlich gültigen Bindungsdauer ist sehr schwer
  + Schriftlich: Doppelter Beförderungsweg & Angemessene Überlegungsfrist (Von art des Geschäftes abhängig)
  + Bindung unter Anwesenden: Nur solange die Verbindung besteht

#### Freibleibendes Angebot

* Anbietender ist nicht gebunden.
* Wird durch „Freizeichnungsklausel“ gekennzeichnet
* Beispiele:
  + „Ich biete Ihnen freibleibend an …“
  + „Zwischenverkauf vorbehalten.“
  + „Solange der Vorrat reicht.“

#### Angebotsähnliche Formen

* Anbietender ist nicht gebunden
* Anregungen zum Kauf, bei dem mindestens ein Merkmal eines Angebots fehlt
* Beispiele:
  + Zusendung von Katalogen; Menge ist nicht genau gegeben
  + Postwurfsendungen; Nicht an eine bestimmte Person gerichtet