­­­­Arten des kaufmännischen Schriftverkehrs

Kaufmännischer Schriftverkehr dient dem Austausch geschäftlicher Informationen. Dazu zählt sowohl der Austausch schriftlicher Mitteilungen mit externen Partnern (Kunden, Lieferanten, Behörden, Banken, etc.), als auch die Kommunikation innerhalb eines Unternehmens (z.B. zwischen Abteilungen).

Die Informationsübermittlung muss hierbei natürlich nicht zwangsläufig in Papierform erfolgen, sondern umfasst auch andere (analoge) Formate (wie z. B. Telefax oder Postkarten) und heutzutage auch digitale Kommunikation (wie z. B. E-Mail, SMS oder jede sonstige elektronische Nachrichtenform).

Die Schriftform hat dabei vor allem zwei zentrale Aufgaben:

* das gesprochene Wort (in persönlichen Gesprächen oder Telefongesprächen) wird ergänzt und
* Willenserklärungen und Vereinbarungen können eindeutig und nachvollziehbar festgelegt werden.

## Die Anfrage

Der erste Schritt in einer geschäftlichen Korrespondenz ist meist die Anfrage. Im kaufmännischen Schriftverkehr wird zwischen allgemeinen und speziellen Anfragen unterschieden. Allgemeine Anfragen fordern Informationsmaterial und Unterlagen an, zum Beispiel Kataloge, Prospekte, Preislisten, Referenzen. Spezielle Anfragen erbitten ein konkretes Angebot für ein Produkt oder eine Dienstleistung.

Im umfangreichsten Fall fragt man bereits nach allen Punkten, die später das Angebot der Geschäftspartnerin oder des -partners enthalten muss. Je detaillierter die Anfrage geschrieben ist, desto besser kann der Empfänger antworten. Das darauf folgende Angebot ist dann genau auf die Anfrage abgestimmt.

## Das Angebot

Schreibt ein Unternehmen ein Angebot, erklärt es sich damit bereit, bestimmte Waren bzw. Dienstleistungen zu bestimmten Bedingungen zu liefern. Ein Angebot beantwortet eine Anfrage oder bietet ein Produkt/eine Dienstleistung von sich aus an. Das Angebot ist in der Regel der zweite Schritt in einer geschäftlichen Korrespondenz: Man antwortet auf eine Anfrage.

Ein Angebot enthält alle Punkte, die der/die Geschäftspartner/in in der Anfrage bereits vorformuliert hat. Das Angebot schreibt man auf Geschäftspapier mit allen erforderlichen Angaben. Neben den gesetzlichen Angaben enthält das Angebot auch die „Allgemeinen Geschäftsbedingungen“ (AGB) mit Erfüllungsort und Gerichtsstand.

## Der Auftrag, die Bestellung

Ein Auftrag bzw. eine Bestellung bezieht sich auf ein Angebot von Waren oder Dienstleistungen. Rechtlich ist der Auftrag/die Bestellung eine Willenserklärung des Käufers, eine Ware oder Dienstleistung zu bestimmten Bedingungen zu kaufen. Die Bestellung folgt in einer geschäftlichen Korrespondenz auf ein Angebot. Ein Auftrag wird in der Regel erteilt, wenn man Dienstleistungen oder Produkte anfordert. Eine Bestellung bezieht sich im Allgemeinen auf Waren/Produkte.

Hat man ein Angebot erhalten und akzeptiert dessen Bedingungen, kann man auf dieser Grundlage einen Auftrag/eine Bestellung erteilen.

Gab es kein Angebot oder nur ein unverbindliches Angebot, muss man detailliert auflisten, was man beauftragt bzw. bestellt (zum Beispiel aus einem Katalog heraus). Die Bestellung wird in vielen Unternehmen auf Vordrucken geschrieben. Das Geschäftspapier muss auch hier alle erforderlichen Angaben enthalten.

## Die Auftragsbestätigung

Eine Auftragsbestätigung bzw. Auftragsannahme wird auch als Bestellungsannahme bezeichnet. Beide Begriffe werden in der Praxis nebeneinander verwendet; sie bedeuten inhaltlich und rechtlich das Gleiche: Ein Geschäftspartner bestätigt dem anderen den Auftrag bzw. die Bestellung. Die Auftragsbestätigung folgt in einer geschäftlichen Korrespondenz auf einen Auftrag.

In der Auftragsbestätigung werden noch einmal kurz alle wichtigen Informationen, die der Geschäftspartner in seinem Auftrag angegeben hat, wiederholt. Diese Vorgehensweise empfiehlt sich vor allem dann, wenn der Auftrag telefonisch oder mündlich erteilt wurde: Man schließt Missverständnisse aus.

## Die Rechnung

Eine Rechnung bestätigt den ordnungsgemäßen Ablauf eines Kaufvertrags: Eine Ware/Dienstleistung wird gegen die vorab vereinbarten Bedingungen in Rechnung gestellt. Eine Rechnung ist aber auch ein wichtiges Dokument: Für Buchhaltung und Steuererklärung belegt sie Ausgaben und Einkünfte eines Unternehmens. Die Rechnung stellt bei einem einwandfreien Verlauf der Geschäftsbeziehung meist den Abschluss der Korrespondenz dar.

## Die Mahnung

Eine Mahnung ist die Aufforderung eines Gläubigers an einen Schuldner, eine ausstehende Forderung zu begleichen (dies geschieht meist in Schriftform). Der Gläubiger erinnert den säumigen Kunden an die Zahlungspflicht. Umgangssprachlich nennt man eine Mahnung daher auch Zahlungserinnerung.

Die Mahnung muss eine eindeutige Aufforderung an den Schuldner enthalten, seine Vertragspflichten zu erfüllen (neue Frist setzen: in der Regel 5 bis 10 Tage).