

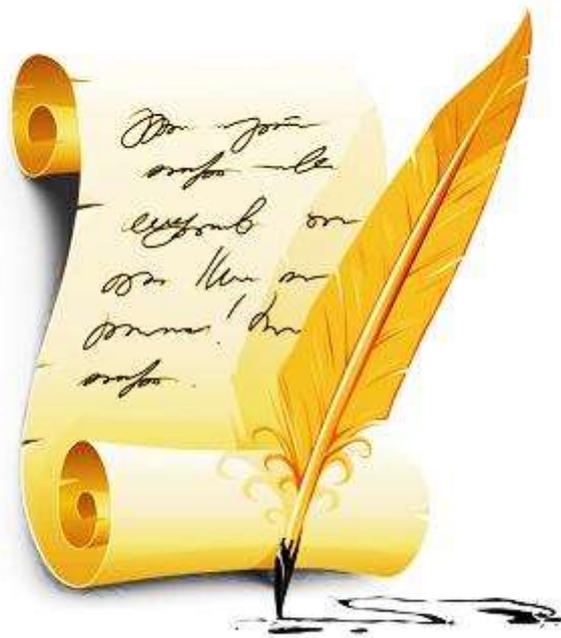


Kanton
St. Gallen

bzbs.

Wirtschaftssprache

Berufs- und Weiterbildungszentrum
Buchs Sargans



Autor Jürg Lippuner

Mitautoren Bernd Forster, Michel Brötz, Marcel Egler, Cornel Berger

Inhalt

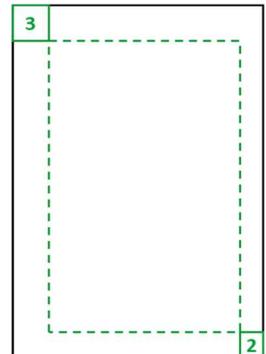
1	Allgemeine Regeln	3
1.1	Formate	3
1.1.1	Seitenränder	3
1.1.2	Schriftart und -grad.....	3
1.1.3	Zeilenabstand.....	3
1.1.4	Hervorhebungen	3
1.1.5	Ausrichtung.....	3
1.2	Zeichen	4
1.2.1	Strichregeln	4
1.2.2	Abkürzungen	4
1.2.3	Verbindung von Ziffern und Wörtern.....	4
1.2.4	Mehrstellige Zahlen	4
1.2.5	Nummern.....	4
1.2.6	Spezielle Zeichen.....	5
1.2.7	Datums- und Zeitangaben.....	5
1.3	Adressierung (Empfängeradressen).....	6
1.4	Grussformeln	7
2	Darstellung von Briefen ohne Vordruck Anordnungsmöglichkeiten	8
2.1	Regel 1: Text in Abschnitte gliedern und Wesentliches hervorheben	9
2.2	Regel 2: Aufzählungen mit Zeichen oder Nummern gliedern.....	10
2.3	Regel 3: Betragskolonne an den Schreibrand rechts	11
2.4	Regel 4: Stichwortangaben und Bedingungen.....	12
2.5	Regel 5: Gliedern mit Titeln, Beschreibungen und Preisangaben.....	13
2.6	Spezielle Textbeispiele: Protokoll	15
2.7	Spezielle Textbeispiele: Bewerbungsschreiben	16
2.8	Spezielle Textbeispiele: Lebenslauf	17
2.9	Spezielle Textbeispiele: Einladungen	19
2.9.1	Einladung zur Eröffnung.....	19
2.9.2	Einladung zu einer Sitzung	20
3	Geschäftsbriege Von der Anfrage bis zum Vertragsabschluss	21
3.1	Die Anfrage	22
3.2	Das Angebot	24
3.3	Die Bestellung / der Auftrag	26
3.4	Der Widerruf.....	28
3.5	Die Auftragsbestätigung	31
4	Geschäftsbriege Vom Auftrag bis zur Zahlung.....	33
4.1	Die Rechnung.....	34
4.2	Die Liefermahnung	36
4.3	Die Antwort auf die Liefermahnung	39
4.4	Die Mängelrüge	41
4.5	Die Antwort auf die Mängelrüge	43
4.6	Die Mahnung	45
4.7	Die Antwort auf die Mahnung	47
Anhang	49	
Eingabe von Sonderzeichen per Tastatur.....	49	

1 Allgemeine Regeln

1.1 Formate

1.1.1 Seitenränder

Oben und links: 3 cm
Unten und rechts: 2 cm



1.1.2 Schriftart und -grad

Wir verwenden am bzbs die Schrift **Segoe UI, 10 Pt.** für Briefe.

1.1.3 Zeilenabstand

Verwenden Sie eine **einfachen** Zeilenabstand; ohne Absatzabstände.

1.1.4 Hervorhebungen

- Heben Sie Wesentliches durch einen **Fettdruck** hervor, z. B. Totalbeträge, Titel.
- Verzichten Sie auf Unterstreichungen.
- Die *kursive* Schrift verleiht dem Text oft eine persönliche Note. Kursivschriften eignen sich aber nicht für Adressen!

1.1.5 Ausrichtung

Grundsätzlich ist eine linksbündige Ausrichtung zu wählen. Damit der Brief nicht zu stark flattert, aktivieren Sie die automatische Silbentrennung.

1.2 Zeichen

1.2.1 Strichregeln

-	kurz	Divis	Binde- und Trennstrich	
–	mittel	Halbgeviert	Bis-, Gedanken-, Aufzählungs-, Strecken-, Gegenstrich (wir verwenden ihn auch für den Minus-Strich)	
—	lang	Geviert	Fehlende Ziffern in Kolonnen, z. B.	12.— 34.10

1.2.2 Abkürzungen

ohne Punkt	buchstäblich oder als Kurzwörter ausgesprochene Abkürzungen, z. B. <i>SBB, SUVA, AG, Euro, Pkw, Ovo, Olma</i> Abkürzungen von Mass- und Gewichtsbezeichnungen, z. B. <i>14 cm, 5 m, 7.2 km, 12 m², 3 dl, 62 kg</i>
mit Punkt	Abkürzungen, die wie das ungekürzte Wort ausgesprochen werden, z. B. <i>usw., Dr., Mia., i. V.¹, i. A.², s. S.</i> <i>Kombinationsbeispiel: m ü. M.</i> Folgen zwei oder mehr abgekürzte Buchstaben aufeinander, so ist nach jedem Punkt ein geschütztes Leerzeichen nötig.

1.2.3 Verbindung von Ziffern und Wörtern

mit Bindestrich	14-jährig 12½-mal	die 14-Jährige 100-prozentig	16-stellig ¾-Takt	6-Zylinder 1 : 0-Sieg
aber	1982er 17tel	100%ig 10 ⁶ fach	8fach <i>oder 8-fach</i>	32stel

1.2.4 Mehrstellige Zahlen

Zahlen in Dreiergruppen gliedern; Ausnahme: 4-stellige Zahlen ohne Gliederung möglich

mit Zwischenraum (geschütztes Leerzeichen)	4 265 kg	41 036 km ²	334 103 Byte
Währungen oder mit Apostroph	CHF 4 360.00 CHF 4'360.00	CHF 44 360.00 CHF 44'360.00	CHF 1 444 360.00 CHF 1'444'360.00

1.2.5 Nummern

Nummern werden zweckmässig gruppiert

¹ i. V. bedeutet in Vollmacht, in Vertretung – Sie müssen eigentlich Handlungsbevollmächtigte sein. Verwenden Sie diese Abkürzung bitte nicht!

² i. A. bedeutet im Auftrag – diese Formulierung hat keine rechtlichen Konsequenzen

Bei Telefon-, Fax- und Mobilnummern sind zur Abgrenzung der Fernkennzahl weder Klammern noch ein Schrägstrich nötig:

Tel. 081 735 22 82
 Fax 081 710 23 40

Die Zugangsziffer bei internationalen Rufnummern werden mit einem + vor der Landeskenzahl dargestellt.

Bei der nationalen Fernkennzahl entfällt die erste 0, z. B. 081 wird zu 81

+41 81 735 22 82

1.2.6 Spezielle Zeichen

mit Zwischenraum	& Et-Zeichen	§ Paragraf	∅ Durchmesser
(geschütztes Leerzeichen)	: geteilt durch	. mal	× mal
	= gleich	+ plus	... Auslassungspunkte
	% Prozent	‰ Promille	° Grad

Beispiele: 12 %, Wild & Co., 5 × 3 = 15, 15 °C, **aber:** 15°, 15° Celsius

ohne Zwischenraum ' " <> () [] {} ½ /³

Anführungszeichen in der Schweiz: Guillemets «...»

1.2.7 Datums- und Zeitangaben

- Monatsnamen **ausschreiben**
- Einstellige Tagesangabe **ohne führende** Nullen

~~06.~~ Mai 2017

Beispiele 5. Februar 2017 17. März 2017 9. August 2017

Ausnahme Wenn Daten tabellarisch angeordnet sind, verwenden Sie Zahlen für die Monatsangabe und führende Nullen.

05.02.2017
 17.03.2017
 09.08.2017

Stunden und Minuten werden in Briefen grundsätzlich mit einem Punkt oder einem Doppelpunkt getrennt.

Schweiz	9 Uhr	DIN 5008 (nicht in CH):	9 Uhr oder 09:00 Uhr
	8.15 Uhr		08:15 Uhr
	9.30–13.45 Uhr		06:15–10:00 Uhr

³ Bei Wortgruppen setzen Sie je ein Leerzeichen vor und nach dem Schrägstrich.
 Beispiel: technische Fertigkeiten / koordinative Fähigkeiten

1.3 Adressierung (Empfängeradressen)

Zeile Nr.	Empfängeradresse
1	
2	
3	
4	
5	Einschreiben
6	
7	ADAM-Touring
8	Herr Martin Bölzli
9	Badhausweg 5
10	3007 Bern
4	
5	
6	Frau
7	Ines Quarz
8	Swisscom AG
9	Schwarzenbruggstrasse 212
10	3097 Bern
4	
5	
6	Frau
7	Dr. Silke Dietrich
8	Olympiaplatz 35
9	80333 München
10	DEUTSCHLAND
4	
5	
6	Herr
7	Peter Keller
8	Betriebsökonom FH
9	Wiesenstrasse 21
10	9470 Buchs

1.4 Grussformeln

Einzug oder Tabstopp bei 9 cm

¶

Mustermappe

Freundliche Grüsse
¶
¶
¶
Nadja Mullis

¶

1 Lehrmittelverzeichnis
4 Musterprogramme

Freundliche Grüsse
¶
Firmenname
¶
¶
¶
Carol Ackermann

¶

Einzahlungsschein
Kopie an Frau Lisa Gerber

Freundliche Grüsse
¶
Firmenname
Abteilung
¶
¶
¶
Beatrice Kohler

¶

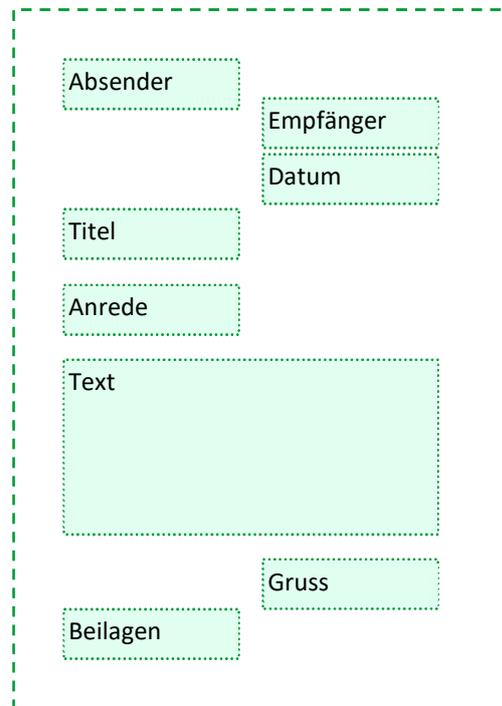
Freundliche Grüsse
¶
Firmenname
Abteilung
¶
¶
¶
Seraina Gantenbein, Lernende

Variante

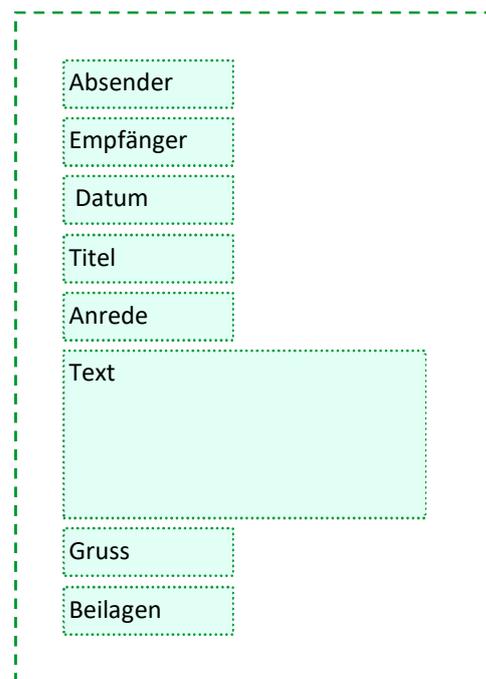
Seraina Gantenbein
Lernende

2 Darstellung von Briefen ohne Vordruck Anordnungsmöglichkeiten

Im Fach IKA verwenden wir die rechtsstehende Anordnung von Geschäftsbriefen ohne Vordruck. Sie wird auch **im Qualifikationsverfahren (QV) verlangt**.



Nach dem Schweizerischen Kaufmännischen Verband sind auch linksstehende Anordnungen möglich. Diese Darstellungsform wird an unseren Schulen nicht eingesetzt.



2.1 Regel 1: Text in Abschnitte gliedern und Wesentliches hervorheben

Seitenränder beachten

Silbentrennung aktivieren

Schriftgrad: 10Pt.

3 cm

3 cm

Samuel-Giger
Buchenstrasse 3
9470 Buchs

9 cm

Einschreiben
Frau
Antonia Wachter
Möbel-Gamma-AG
Bahnhofstrasse 452
9000 St. Gallen

Ortschaft-in-Zeile-10

4-Leerzeilen

21. April 20**

3-Leerzeilen

Falsche Gartenstühle geliefert!

2-Leerzeilen

Sehr geehrte Frau Wachter

1-Leerzeile

Am 15. Januar 20** besuchte ich Ihre Ausstellung und bestellte gleich vor-Ort Gartenstühle, -tische und Sonnenschirme. Sie bestätigten mir schriftlich, die Ware bis zum 8. April 20** zu liefern. Bis zu diesem Datum erhielt ich aber keine Ware von Ihnen. Per Fax vereinbarten wir eine Nachfrist bis zum 21. April 20**.

Die beige-grünen Sonnenschirme trafen vor einer Woche und die restlichen Möbel heute ein. Sie lieferten zwar die richtigen Tische, aber falsche Gartenstühle. Statt der dunkelgrünen mit der Nummer 2813 schickten Sie blaue. Sogar der Lieferschein weist die falschen Stühle aus.

Das kann ich nicht akzeptieren. Bitte liefern Sie mir **bis spätestens 28. April 20**** die richtigen Stühle und holen Sie die falschen wieder ab. Treffen die Stühle nicht bis zu diesem Zeitpunkt ein, werde ich die falsch gelieferten verwenden und übernehme selbstverständlich keine Garantie für Schäden!

Für die Unannehmlichkeiten erwarte ich mindestens einen Rabatt von 12%. Bitte bestätigen Sie den neuen Liefertermin.

1-Leerzeile

9 cm

Freundliche Grüsse
Restaurant Traube
3-Leerzeilen
Samuel Giger

Kopie Ihrer Auftragsbestätigung

Direkt nach Grussformel

2 cm

2 cm

2.2 Regel 2: Aufzählungen mit Zeichen oder Nummern gliedern

Satzzeichen fallen bei aufgelockerter Darstellung weg (Schlusspunkt bei ganzen Sätzen kann toleriert werden)

Lehrmittel-Verlag AG ¶
Anna Züger ¶
Hauptstrasse 12 ¶
9400 Rorschach ¶
¶
¶

Handelsschule Merkur ¶
Herr Fredi Hubacher ¶
Laurenzenvorstadt 12 ¶
5000 Aarau ¶
¶
¶
¶
15. Mai 20** ¶

¶
¶
¶
Lernen mit Online-Apps und CDs ¶
¶
¶

Sehr geehrter Herr Hubacher ¶
¶

Für Ihre gestrige telefonische Anfrage danken wir. Das Programm unseres Lehrmittelverlages umfasst u. a. folgende Apps für den Sprachunterricht und CDs für die Erlernung des Tastaturschreibens: ¶

¶

1 → Online-Apps zu Französisch- und Englisch-Lehrmitteln ¶
¶

2 → CDs zum Lehrbuch «Tastaturschreiben» ¶

2.1 → Übungen für den Anfängerunterricht ¶
2.2 → Trainingstexte für den Fortbildungsunterricht ¶
¶

Die Arbeit mit Online-Apps und CDs bringt erfahrungsgemäss folgende **Vorteile**: ¶
¶

→ Das Les- und Hörverständnis wird rascher gefördert. ¶
→ Die Lernenden können auch zu Hause wirkungsvoll üben. ¶
¶

Die Preise dieser Lernhilfen sind für Schulen besonders günstig. Selbst grössere Aufträge können wir sofort ausführen. Prüfen Sie bitte die beigefügten Musterprogramme. Wir freuen uns auf Ihre Bestellung. ¶
¶

Freundliche Grüsse ¶
¶
Lehrmittelverlag AG ¶
¶
¶
¶
Anna Züger ¶

1 Lehrmittelverzeichnis ¶
4 Musterprogramme ¶

Links ausrichten ¶

2.3 Regel 3: Betragskolonne an den Schreibrand rechts

- Bei ganzen Beträgen ist der Geviertstrich oder 00 zu schreiben, z. B. 2.— oder 2.00
- Tabstopps: linksbündig für die Währung, rechtsbündig (evtl. dezimal) für den Betrag

Wilhelm-Pfenninger & Co. ¶
Olivia Graber ¶
Kirchgasse 2 ¶
9642-Ebnat-Kappel ¶
¶
¶
¶

Rudolf Spillmann & Co. ¶
Postfach 67 ¶
9642-Ebnat-Kappel ¶
¶
¶
¶
1. März 20** ¶

¶
¶
¶
Auftrag Nr. 1297 ¶
¶
¶
Sehr geehrte Damen und Herren ¶
¶
Ihre Sendung vom 25. Februar 20** entspricht unseren Erwartungen. Wir werden deshalb unseren Bedarf voraussichtlich weiterhin bei Ihnen decken. ¶
¶
Inzwischen sind uns aber günstigere Angebote zugegangen. Haben auch Sie unterdessen Ihre Preise herabgesetzt? ¶
¶
Falls Sie zu folgenden Preisen franko liefern können, bestellen wir: ¶

12 Filzschreiber	→	Sanford-Spezial-500	→	à CHF → 2.—	→	CHF → 24.— ¶
15 Filzschreiber	→	Pentel-Signa	→	à CHF → 2.65	→	CHF → 39.75 ¶
10 Filzschreiber	→	Edding (Leichtmetall)	→	à CHF → 4.30	→	CHF → 43.— ¶
Gesamtbetrag		inkl. 7.7% Mehrwertsteuer	→		→	CHF → 106.75 ¶

Können Sie die Ware bis **spätestens Ende März** liefern? ¶
¶

Freundliche Grüsse ¶

Wilhelm-Pfenninger & Co. ¶
¶
¶
¶
Olivia Graber ¶

Beträge am rechten Schreibrand
→ CHF mit linksbündigem Tabstopp
→ Beträge mit rechtsbündigem Tabstopp
(evtl. Dezimal-Tabstopp)

1. Auftragsdoppel ¶

2.4 Regel 4: Stichwortangaben und Bedingungen

- Beachten Sie auch:
- **Titel** auf besonderer Zeile und fett
 - **Preis** auf letzter Eigenschaftszeile, darüber kein Text

Officemobi AG 

Marktstrasse 12, 7000 Chur

Frau
Maja Kindle
Bahnhofstrasse 15
9475 Sevelen
9. Dezember 20**

Angebot – Bürostuhl Plexo X204

Guten Tag Frau Kindle

Vielen Dank für Ihre Anfrage vom 5. Dezember 20**. Es freut uns, dass Sie zur Einrichtung Ihrer Büroräume eines unserer hochwertigen Produkte ausgewählt haben. Gerne bieten wir Ihnen an:

Bürostuhl Plexo X204, limettengrün

Schale und Fussgestell braun, mit Armlehne und Armauflage, 5-Stern-Fussgestell mit Teppichrollen, Rückenlehne und Sitzhöhe verstellbar, Sitzbreite normal, Kissen und Rückenpolster Polyacryl beige → inkl. MWST → **CHF 1'890.00**

Lieferung → 10 Tage nach Bestellungseingang, per Camion, franko Haus

Zahlung → 30 Tage 2% Skonto, 60 Tage netto

Garantie → 3 Jahre

Ihren Auftrag werden wir sorgfältig und zuverlässig ausführen.

Hängender Einzug

Fett ohne Doppelpunkt!

Freundliche Grüsse
Officemobi AG
Jakob Gantenbein

2.5 Regel 5: Gliedern mit Titeln, Beschreibungen und Preisangaben

Kindle Computing → Tel. +423 399 88 82
Bergstrasse 23 → Web www.kindle-computing.li
9496 Triesen → E-Mail verkauf@kindle-computing.li

A-Post
Stadler-Planungsbüro
Frau Fiona Weibel
Bruggwaldpark 47
9008 St. Gallen
4. April 20..

Angebot HP Computer inkl. Monitor

Sehr geehrte Frau Weibel

Wir danken für den freundlichen Empfang unseres Vertreters Herrn Niklas Berger. Gerne unterbreiten wir Ihnen folgendes Angebot:

1 → HP EliteDesk 800 G6 inkl. Tastatur und Maus

→ Betriebssystem: Windows 11 Pro, Farbe Gehäuse: Schwarz
→ Prozessor: Intel Core i9-10900, 2.80 GHz, 10-Core
→ Speicher: 32 GB DDR4-RAM, 2032 MHz, SSD 1000 GB
→ 1 RJ45, 2 DisplayPort, Bluetooth 5.0, WLAN Wi-Fi 6/802.11ax
→ Label: Energy Star, SBTl
exkl. MWST → CHF → 1'295.25

1 → ASUS ProArt PA278CV Professional

→ Grösse: 27", Auflösung: 2560 x 1440, Funktion
→ Helligkeit: 350 cd/m²,
→ Anschlüsse: 2 DisplayPort, 1 z, 1 HDMI 1.4
→ Nachhaltigkeit: TCO Certified
exkl. MWST → CHF → 406.70

Zwischensumme → CHF → 1'701.95
zzgl. 7,7% Mehrwertsteuer → CHF → 131.05
Endbetrag → CHF → 1'833.00

Seitenumbruch

unterstreichen zeigt Berechnung an
danach eine Leerzeile

Folgeseite



Kindle Computing → Tel. +423 399 88 82
Bergstrasse 23 → Web www.kindle-computing.li
9496 Triesen → E-Mail verkauf@kindle-computing.li

¶

Lieferung → sofort ab Lager, frei Haus ¶

Garantie → 3 Jahre ¶

Zahlung → 30 Tage netto ¶

¶

Einen ausführlicheren Prospekt mit Benchmark-Tests des HP® EliteDesk® 800 G6 und des ASUS® ProArt haben wir dem Brief beigelegt. ¶

¶

Für weitere Auskünfte erreichen Sie uns unter der Nummer +423 399 88 82. Wir freuen uns auf Ihre Bestellung. ¶

¶

Freundliche Grüsse ¶

¶

Kindle Computing ¶

¶

¶

¶

Anita Kindle ¶

1 Prospekt ¶

2.6 Spezielle Textbeispiele: Protokoll

Weissflächen, Linien und Untertitel gliedern den Text und helfen, Informationen rasch zu finden.

Protokoll

der Sitzung	des Vorstandes der Wohnbaugenossenschaft EBAU	
Tag und Zeit	Freitag, 28. März 20.., 19.30 Uhr	
Ort	Rest. Ochsen, Bahnhofstrasse 12, Mels	
Vorsitz	Peter Ackermann	
Protokoll	Urs Kohler	
Anwesend	Marco Ammann, Marina Tschirky, Stefanie Kindle, Kurt Frommelt und Urs Kohler	
Entschuldigt	Sandro Meier, Katrin Tischhauser	Geht an
Traktanden	1. Protokoll der Sitzung vom 19. Januar 20.. 2. Mitteilungen 3. Vorbereitung der Generalversammlung 4. Landkauf in der «Oberen Au» 5. Verschiedenes	– Vorstandsmitglieder – Sekretariat

Verhandlungen und Beschlüsse

Termine/Aufträge

1. Protokoll

Das Protokoll der Vorstandssitzung vom 15. Januar 20.. haben alle rechtzeitig erhalten. Es wird genehmigt.

2. Mitteilungen

Der Präsident gibt bekannt:

- a.) Die Beschwerdekommision hat den Streit im Block 14 schlichten können.
- b.) Die endgültige Abrechnung über den Bau der Garagen liegt vor. Sie soll den Vorstandsmitgliedern rasch zugestellt werden.
- c.) Hauswart Kaspar meldet, die Mäusevertilgungsaktion sei erfolgreich abgeschlossen.

3. April
Sekretariat

3. Vorbereitung der Generalversammlung

- a.) Das Protokoll der letzten GV ist im Mitteilungsblatt Nr. 5 veröffentlicht worden.
- b.) ...
:

Schluss der Sitzung 19.20 Uhr
Der Protokollführer Urs Kohler

2.7 Spezielle Textbeispiele: Bewerbungsschreiben

1. Information über die offene Stelle
2. Grund der Bewerbung
3. Fähigkeiten, Kenntnisse und Erfahrungen
4. Gegenwärtige Funktion und Tätigkeit

Anja Gabathuler
Guschastrasse 78
8888 Heiligkreuz

Frau
Marlene Manser
Personaldienst der Stadt Buchs
St. Gallerstrasse 2
9471 Buchs

21. Juli 20**

Administrative Leitung 60 % – Verein Schloss Werdenberg

Sehr geehrte Frau Manser

Nach einem Zwischenjahr, in welchem ich mich ganz meiner Familie gewidmet habe, suche ich eine spannende berufliche Herausforderung. Dabei bin ich auf Ihr Inserat für die administrative Leitung gestossen. Ich bin überzeugt, dass sich die gestellten Anforderungen mit meinen Fähigkeiten und Erfahrungen decken.

Im Support bei der Firma Proffix stand die Kommunikation zu den Kunden im Zentrum. Aus meiner Lehrzeit bei der Liechtensteinischen Landesverwaltung kenne ich auch die behördlichen Instanzen sehr gut. Dank meinem Dienst in der Armee als Unteroffizier und der Leitungsfunktion im Reitsportverein Balzers bringe ich einiges an Führungserfahrung mit.

Als motivierte und weltoffene Person bin ich sehr daran interessiert, mein Wissen und Können für den Verein Schloss Werdenberg einzusetzen.

Ich freue mich, Sie bei einem persönlichen Gespräch kennenzulernen zu können.

Freundliche Grüsse

Anja Gabathuler

Lebenslauf
Zeugniskopien
Arbeitszeugnis

2.8 Spezielle Textbeispiele: Lebenslauf

Knappe, aber lückenlose Aufzählung der wichtigsten persönlichen Daten und Tatsachen. Er kann nicht nur über den bisherigen Werdegang, sondern auch über das Berufsziel Auskunft geben.



Anja Gabathuler

Kurzprofil

- 3 Jahre Kundensupport in der Firma PROFFIX, welche Software für KMUs entwickelt
- Abgeschlossene kaufmännische Berufslehre bei der Liechtensteinischen Landesverwaltung mit Eidgenössischem Fähigkeitszeugnis am BZSL
- Stärken: vielseitig, loyal, Teampayer

Persönliche Daten

Anschrift	Guschastrasse 78, 8888 Heiligkreuz
Telefon Privat	081 723 22 39
E-Mail	anja.gabathuler@rsnweb.ch
Staatsangehörigkeit	Schweizerin
Geburtsdatum	8. August 1994
Zivilstand	verheiratet, 1 Kind (2017)

Beruflicher Werdegang

2014–2017	Proffix in Wangs SG Funktion: Kundendienst <ul style="list-style-type: none">– Telefonischer Kundensupport (Endkunden und Vertriebspartner)– Unterstützung der Vertriebspartner bei Produkteinführungen und Problemlösungen– E-Mail-Support und Betreuung des PROFFIX Kundenportals– Definition und Grundlagenkonzeption neuer Funktionen für PROFFIX aufgrund von Kunden- und Anwenderfeedbacks (aus kaufmännischer Sicht)– Wartung von internen Testsystemen
2010–2013	KV-Berufslehre bei der Liechtensteinischen Landesverwaltung, Vaduz Grundbuch <ul style="list-style-type: none">– Bestellungen von Kunden entgegennehmen– Erstellen von Grundbuchauszügen– Löschen und eintragen von Grundpfändern– Postverwaltung Handelsregister <ul style="list-style-type: none">– Schalterdienst– Verwaltung des Handelsregisters.– Erfassen von Änderungen diverser Firmen– Postverwaltung

Schulamt

- Verbuchen von Rechnungen
- Verwaltung der Lehrpersonen
- Organisation von Weiterbildungen

Amt für Personal und Organisation

- Erfassen von Bewerbungen
- Verbuchen von Weiterbildungsbeträgen.
- Budgetierung verschiedenster Ämter verwalten
- Schalteredienst

Landespolizei, Internationale Polizeikooperation

- Internationaler Schriftverkehr mit Europol- und Interpolstaaten
- Telefonischer Kontakt mit Schengenbüros
- Übersetzung von Texten
- Verwaltung und Erfassung von Fällen
- Verwaltung der Polizeiakten
- Postverwaltung

Schulische Ausbildung

2010–2013	Berufsfachschule BZSL, Sargans
2007–2010	Sekundarschule Seidenbaum, Trübbach
2001–2007	Primarschule Ebenholz, Vaduz

Weitere Kenntnisse

Sprachkenntnisse

Deutsch	Muttersprache
Englisch	Diplom: BEC Preliminary (Niveau B1)
Französisch	Diplom: DFP B1

Sprachaufenthalte

Sprachschule ILA, Intensivkurs Französisch, Montpellier, Frankreich (April 2012)

IT Kenntnisse

MS Office, Lotus Notes Datenbanken, SAP ERP, Proffix
Diplome: Power User SIZ

Vereinsmitgliedschaften/Freizeitinteressen

Reitverein Balzers, aktives Mitglied seit 2008, J+S-Leiterin seit 2012
Guggenmusik Trübbach, aktives Mitglied seit 2005

Armee

2013 Rekrutenschule und UOS in Schönbühl BE, Train Kolonne 13

Referenzen

Herr Manuel Good, Proffix, Leiter Kundensupport, Telefon +41 81 723 33 44
Frau Rebekka Vils, Liechtenst. Landesverwaltung, Vaduz, Ausbilderin, Telefon +423 765 88 29

2.9 Spezielle Textbeispiele: Einladungen

Schriftliche Einladung informieren über den Rahmen (Anlass, Ort, Zeit, ggf. Programm usw.) der Veranstaltung. Der Einladung können eine Antwortkarte bzw. ein Anmeldeformular beigelegt werden.

2.9.1 Einladung zur Eröffnung

¶		
¶		
¶		
¶		
¶		
¶		
	→	Frau ¶
	→	Susanne Kindle ¶
	→	Boniweg 15 ¶
	→	7320 Sargans ¶
¶		
¶		
¶		
¶		
	→	20. April 20** ¶
¶		
¶		
¶		
Kohler Leuchten — die neue Adresse für Licht ¶		
¶		
¶		
Sehr geehrte Frau Kindle ¶		
¶		
Angenehmes Licht ist mehr als technisch gute Beleuchtung. Das spüren wir im Wohnbereich besonders deutlich. Lichtfarbe, Kontrast, Blendung — all das kann unser Wohlbefinden erheblich beeinflussen. Mit den neuen Sparlampen können Sie Ihren Energieverbrauch drastisch senken! ¶		
¶		
Heute haben wir eine besondere Einladung für Sie: Feiern Sie mit uns die Eröffnung unseres neuen Fachgeschäfts in Sargans! Lernen Sie unser motiviertes Verkaufsteam kennen und entdecken Sie die Funktionalität der APP-gesteuerten Lichtfunktionen! ¶		
¶		
Wir möchten mit Ihnen mit einem Glas Champagner anstossen: ¶		
¶		
		Freitag, 12. Mai 20**, 10–19 Uhr ¶
		oder am ¶
		Samstag, 14. Juni 20**, 10–16 Uhr ¶
		¶
		Grossfeldstrasse 34, 7320 Sargans ¶
¶		
Bringen Sie Freunde oder Bekannte mit, die sich für ausgesuchte Leuchten und die richtige Lichtplanung interessieren! Wir freuen uns auf Sie! Eine Anmeldung ist nicht notwendig. ¶		
¶		
	→	Freundliche Grüsse ¶
¶		
	→	Kohler Leuchten ¶
¶		
¶		
¶		
	→	Miriam Kohler, Geschäftsführerin ¶

2.9.2 Einladung zu einer Sitzung

Herr
Roland Sele
Stahlstrasse 8
9494 Schaan

Balgach, 7, April 20**

Einladung zur ordentlichen Fachschaftsversammlung

Sehr geehrter Herr Sele

Wir laden Sie zur **2. ordentlichen Fachschaftsversammlung** ein.

Datum Dienstag, 20. Mai 20**, 9–11 Uhr

Ort Konferenzzimmer I, Hanflandstrasse 17, 9470 Buchs

Traktanden

1. Begrüssung
2. Genehmigung des Protokolls der Sitzung vom 23. Januar 20**
3. Jahresrechnung 20**
4. Planung für Wintersemester 20**/20**
5. Decharge, Bestätigung des Vorstandes
6. Varia
7. Schluss der Sitzung

Ihre Teilnahme freut uns.

Freundliche Grüsse

Roberta Hauser
Präsidentin

Protokoll der Sitzung vom 25. Januar 20**
Jahresrechnung 20**

3 Geschäftsbriefe

Von der Anfrage bis zum Vertragsabschluss

In der folgenden Darstellung sehen Sie den schematischen Ablauf von der Anfrage bis zur Bestellung. Auf der linken Seite befinden sich die Standardgeschäftsbriefe und der eventuelle Widerruf eines Auftrags auf der rechten Seite.



3.1 Die Anfrage

Informationen über Artikel oder Dienstleistungen einholen.

Inhalt und Aufbau

- Grund der Anfrage
- Informationsquelle erwähnen, z. B. Inserat, Messebesuch, Referenz
- Beschreibung der Dienstleistung/Ware
- Bitte um Antwort/Angebot

Rechtliches

Es gibt **allgemeine (unbestimmte)** und **bestimmte Anfragen**.

Bei den **allgemeinen Anfragen** erkundigt sich der Kunde nach einer Ware oder Dienstleistung, ohne seinen Wunsch genauer zu formulieren. Oft erwartet er nur Prospekte, Kataloge oder Preislisten.

Bei einer **bestimmten Anfrage** formuliert der Kunde seine Wünsche und Erwartungen detailliert und erwartet dafür eine ausführliche Antwort in Form eines konkreten Angebots. Anfragen sind deshalb klar und vollständig abzufassen.

Anfragen sind unverbindlich und verpflichten nicht zu einem späteren Vertragsabschluss.



3.2 Das Angebot

Produkt oder Dienstleistung inkl. Konditionen detailliert anbieten.

Inhalt und Aufbau

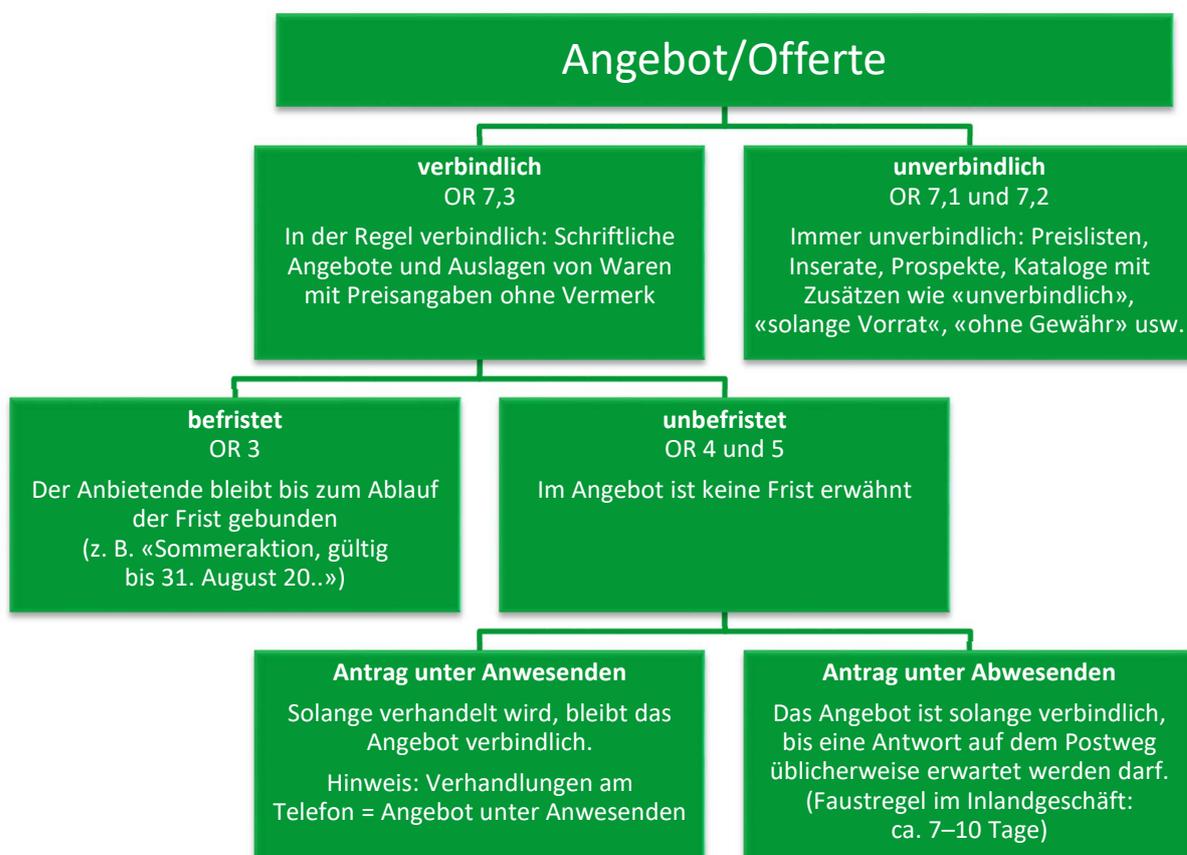
- Dank für die Anfrage (Brief, Telefon, E-Mail, Messebesuch etc.)
- Detailliertes Angebot, Beschreibung der Ware, der Dienstleistung (sachlicher Teil)
- Vorteile betonen (werbender Teil)
- Lieferbedingungen (-termine, Zahlungsbedingungen)
- Sorgfältige, termingerechte Ausführung zusichern
- Freude über eine Bestellung / einen Auftrag

Rechtliches

Das Angebot zählt zu den wichtigsten Schriftstücken einer Unternehmung. Von ihm hängt weitgehend ab, ob es zu einem Vertragsabschluss kommt.



Es gibt **verbindliche** und **unverbindliche** Angebote. **Verbindliche** Angebote können **befristet** oder **unbefristet** sein.



Büroatelier-Holzer
Montfortgasse 7
9475 Sevelen

Herr
Peter Ackermann
Wiesengasse 9
8888 Heiligkreuz
5. Mai 20..

Neugestaltung Büroraum

Sehr geehrter Herr Ackermann

Sie haben uns letzten Freitag in Ihr Büro eingeladen. Wir haben Ihnen zwei Möglichkeiten aufgezeigt, wie Sie Ihre Arbeitsumgebung neugestalten können. Die Variante A haben Sie sofort abgelehnt und sich für die Variante B mit einem höhenverstellbaren Tisch entschieden.

Auf Ihren Wunsch verwenden wir anstelle einer Holz- eine Linoleumtischplatte und unterbreiten Ihnen folgendes Angebot:

1 → Untergestell	→ ErgoSwiss-FC 650-3.0, hydraulisch-höhenverstellbar	→ CHF → 606.00
1 → Linoleumtischplatte	→ FLCustom, 160 cm x 80 cm	→ CHF → 354.00
1 → Bürodrehstuhl	→ Dauphin-Sync-Plus	→ CHF → <u>339.00</u>
Total	→	CHF → 1 299.00

Preise → inkl. Lieferung und Montage
Zahlung → 30-Tage netto; 5% Skonto bei Barzahlung vor Ort
Lieferung → max. ein Monat nach Bestelleingang

Unser Monteur, Herr Gantenbein, informiert Sie, sobald die Möbel bereitstehen. Sie können anschliessend das weitere Vorgehen mit ihm besprechen. Auf Ihre Bestellung freuen wir uns. Wir sind überzeugt, dass Sie in der neuen Umgebung Ihre Arbeitskraft steigern können.

Freundliche Grüsse
Büroatelier-Holzer
Markus Holzer, Geschäftsführer

3.3 Die Bestellung / der Auftrag

Kaufabsicht formulieren
Auftrag wird erteilt

Inhalt und Aufbau

- Bezug auf Angebot nehmen (Dank)
- Genaue Beschreibung des Auftrages / der Bestellung / der Buchung
- Evtl. um Auftragsbestätigung bitten
- Positiver Schluss

Rechtliches

Geht der Bestellung ein Angebot voraus, so ist diese verbindlich. Sollte der Anbieter nicht liefern, so kann der Käufer Schadenersatz fordern. Der Absender ist in jedem Fall an seine Bestellung bzw. seinen Auftrag gebunden. Ein Rücktrittsrecht besteht nur bei einem Kauf auf Probe (OR 223).

Es gibt die Bestellungsvarianten **Bestellung auf Teillieferung** und **Bestellung auf Abruf**.



Marianne Breu
 Brunnenweg 18
 9470 Buchs

Altstadt Hotel zur Post
 Am neuen Markt
 Ribseer Strasse 22
 18439 Stralsund
 Deutschland
 12. Dezember 20**

Zimmerreservation 2.-4. Januar 20**

Guten Tag

Den Jahresbeginn werde ich mit meiner Familie drei Tage in Ihrem wunderschönen Ort Stralsund verbringen. Ein Freund hat mir Ihr Hotel sehr empfohlen.

Gerne reserviere ich für zwei Nächte vom 2.-4. Januar 20**:

1 Komfort-Doppelzimmer	→	à EUR 150.00 pro Person und Nacht	→	EUR → 600.00
1 Kinderbett	→	à EUR 2.00 pro Tag	→	EUR → 4.00
2 Saunaeintritte	→	à EUR 5.00	→	EUR → 10.00
Total	→		→	EUR → 614.00

Bitte bestätigen Sie meine Reservierung schriftlich.

Wir freuen uns auf den Jahresbeginn in Ihrer Heimat.

Freundliche Grüße

Marianne Breu

3.4 Der Widerruf

Ein verbindlicher Auftrag bzw. eine verbindliche Bestellung kann ganz oder teilweise annulliert werden.

Rechtliche Hinweise beachten!

Inhalt und Aufbau

- Bezug auf die eigene Bestellung / den eigenen Auftrag nehmen
(vermeiden Sie aber Sätze mit den Worten «bezüglich» oder «in Bezug auf», sondern formulieren Sie direkt)
- Das Wort **Widerruf** muss zwingend aufgeführt werden
- Genaue, nachvollziehbare Begründung aufführen
- Gegenleistung / spätere Aufträge anbieten
- Bitte um Entgegenkommen

Rechtliches

Eine Bestellung kann nur dann rückgängig gemacht werden, wenn der Widerruf vor oder spätestens mit der Bestellung / dem Auftrag eintrifft. Ist das nicht der Fall, bleibt der Käufer an seine Bestellung gebunden. Es steht dem Lieferanten frei, den Widerruf anzunehmen oder abzulehnen (OR 9).

Der Lieferant muss den Kunden unverzüglich über seine Entscheidung informieren. Stillschweigen bedeutet Annahme des Widerrufs!



Petra Müller
Lindenstrasse 34
9000 St. Gallen

CONFORAMA AG
Abteilung Wohnzimmer
Abtwilerstrasse 12
9000 St. Gallen

20. März 20**

Widerruf unserer Sofa-Bestellung vom 19. März 20**

Bestellnummer CO-256692

Sehr geehrte Damen und Herren

Gestern hatte ich zusammen mit meinem Mann bei Ihnen in der Filiale St. Gallen ein Beratungsgespräch. Der Verkäufer beriet uns kompetent. Nachdem wir diverse Sofas angeschaut hatten, entschieden wir uns für den Kauf eines Sofas der **Marke Stressless**.

Vorgesehen hatten wir das neue Möbelstück für unser Haus. Dieses sollte anfangs Juni bezugsbereit sein. Gestern haben wir erfahren, dass ein Erdbeben direkt hinter unserem Neubau das gesamte Gebäude unbewohnbar gemacht hat! Der Traum vom Eigenheim ist in einer Nacht geplatzt!

Sicher können Sie unsere Situation nachvollziehen. Ein neues Sofa können wir im Moment nicht gebrauchen! Wir bitten Sie, unseren **Widerruf** der Bestellung mit der **Nummer CO-256692** anzunehmen.

Wir hoffen, zusammen mit der Versicherung eine Lösung für unseren Traum vom Eigenheim finden zu können. Gerne wenden wir uns wieder an Sie, wenn wir ein neues Sofa brauchen! Gespannt warten wir auf Ihre Antwort!

Freundliche Grüsse

Petra Müller

Kopie Bestellung

Kopie Schadensanzeige Versicherung

3.5 Die Auftragsbestätigung

Die Auftragsbestätigung bestätigt den Erhalt der Bestellung bzw. des Auftrags und die Bereitschaft, ihn auszuführen.

Inhalt und Aufbau

- Dank für die Bestellung / den Auftrag
- Bestätigung der Bestellung
- Bedingungen
- Einwandfreie Ausführung zusichern

Rechtliches

In der Auftragsbestätigung wiederholt der Beauftragte die Bestellung. Er bestätigt, den Auftrag erhalten zu haben, und erklärt sich bereit diesen auszuführen.

Für die Auftragsbestätigung werden häufig vorgedruckte Formulare verwendet.



BAUMEISTER-AG
 Industriestrasse 22
 7000 Chur

Autohaus Wild
 Herr Hansjörg Wild
 Schlossweg 1
 7320 Sargans

21. April 20**

Auftragsbestätigung Hebebühne inkl. Einrichtung

Sehr geehrter Herr Wild

Herzlichen Dank für das Vertrauen in unser Unternehmen. Gerne bestätigen wir Ihren Auftrag zu unserem Angebot vom 10. April 20**. Sie erhalten die folgenden Leistungen:

2-Säulen-Hebebühne TW242A

Tragkraft: 4200 kg, Hubhöhe: 1900 mm, Hub-/Senkzeit: 45/30 sec.,
 Antriebsleistung: 2,2 kW, Eigengewicht: 600 kg, Säulenhöhe: 2824 mm, → CHF → 2051.07

Öl → CHF → 80.00
 Montage → CHF → 616.38 → CHF → 696.38

Zwischensumme → CHF → 2747.45
 zzgl. 7,7% MWST. → CHF → 211.55

Endbetrag → CHF → 2959.00

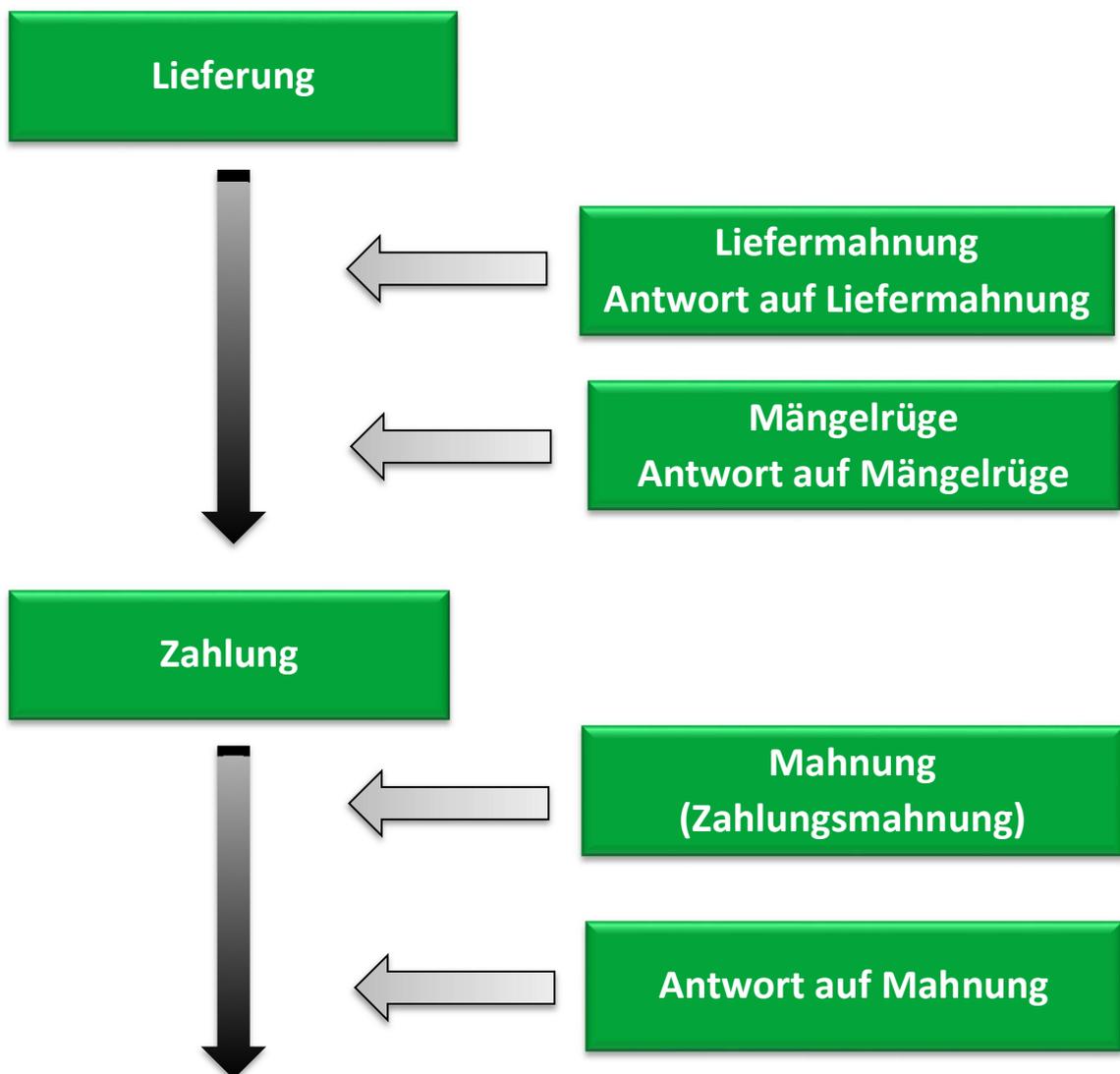
Wir freuen uns auf die Zusammenarbeit und sichern Ihnen einen sorgfältigen Aufbau zu.

Freundliche Grüsse
BAUMEISTER AG
 Gabriela Wieser

4 Geschäftsbriefe

Vom Auftrag bis zur Zahlung

Die folgende schematische Darstellung zeigt den Ablauf von der Auftragserteilung bis zur Zahlung. Für die Geschäftsbriefe ist nur die rechte Seite relevant, d. h. nur wenn etwas nicht korrekt abläuft, wird der jeweilige Geschäftsbrief eingesetzt.



4.1 Die Rechnung

Die Zahlungsaufforderung für eine vertraglich vereinbarte Leistung muss klar und übersichtlich sein.

Inhalt und Aufbau

- Dank für Bestellung / den Auftrag
- Art und Umfang der Leistung / des Produkts
- Rechnungsbetrag
- Lieferdaten
- Zahlungsbedingungen
- Einzahlungsschein und/oder Bankverbindung

Rechtliches

Der Käufer muss die bestellte Ware annehmen und den vereinbarten Betrag begleichen.

Rechnungen gehören zu den Buchungsbelegen und müssen mindestens 10 Jahre (OR 962) aufbewahrt werden.

Für Skonto-Abzüge gilt der Poststempel auf dem Kuvert.





Holzverkauf Arin [←]

Waldgasse 32, 9475 Sevelen [¶]

¶
¶
¶
¶
¶

¶
¶
¶
¶
¶

Rechnung für Brennholz [¶]

¶
¶

Sehr geehrter Herr Montefiore [¶]

¶

Vielen Dank für Ihre Bestellung. Das Brennholz ist in der Zwischenzeit bei Ihnen eingetroffen. Es handelt sich um 1 m-Spälten-Holz, das während drei Jahre trocken gelagert hat. [¶]

¶

Wir verrechnen Ihnen: [¶]

Buchenholz	→	12-Ster	→	à CHF → 155.00	→	CHF → 1'860.00 [¶]
Birkenholz	→	7-Ster	→	à CHF → 170.00	→	CHF → 1'190.00 [¶]
Fichte	→	4-Ster	→	à CHF → 135.00	→	<u>CHF → 540.00</u> [¶]
	→		→		→	CHF → 3'590.00 [¶]

¶

Lieferung → im Preis enthalten; direkt an Ihre Adresse [¶]

¶

Zahlung → innert 30-Tagen; 3% Skonto innert 10-Tagen [¶]

¶

Bitte überweisen Sie den Betrag auf das Konto CH11 1234 5678 9876 5432 1. [¶]

¶

Wir wünschen wohlige Holzfeuerwärme während der kalten Wintertage. [¶]

¶

Herr [¶]

Gerardo Montefiore [¶]

Montezuma Treuhand [¶]

via Monte Gaggio 19 [¶]

6500 Bellinzona [¶]

¶
¶
¶

15. Januar 20** [¶]

Freundliche Grüsse [¶]

¶

Holzverkauf Arin [¶]

¶ *Christen Noser* [¶]

¶

Einzahlungsschein → Vorname Nachname [¶]

Wenn die Beilage keinen Platz mehr hat, darf sie auf derselben Zeile wie der Name stehen!

4.2 Die Liefermahnung

Wir unterscheiden zwischen kaufmännischem und nichtkaufmännischem Verkehr.



Inhalt und Aufbau

- Bezug auf den Auftrag und den vereinbarten Liefertermin
- Mitteilung, dass der Auftrag nicht ausgeführt wurde
- Je nach Geschäft und Ihrem Ziel **mahnen** und/oder **Nachfrist** setzen und/oder **Schadenersatz** verlangen
- Appell an das Pflichtbewusstsein des Lieferanten
- Dank für baldige Erfüllung/Lösung

Rechtliches

Mahngeschäft

Der **Liefertermin** ist **ungenau oder gar nicht festgelegt** (OR 102.1),

z. B. Mitte Monat, in 3 Wochen, in der Woche 17

Der Schuldner wird durch die Mahnung des Gläubigers in Verzug gesetzt.

Die Nachfrist muss angemessen sein (OR 107).

Der Verzug tritt unmittelbar mit dem Eintreffen der Mahnung bzw. nach Ablauf der angemessenen Nachfrist ein.



Verfalltagsgeschäft

Es ist ein **verbindlicher Liefertermin vereinbart** (OR 102.2/OR 190.1),

z. B. Lieferung am 10. Mai 20., spätestens am 5. April 20..

Die Leistung ist auch **nach Ablauf** des vereinbarten Liefertermins **noch sinnvoll**.

Der Verzug tritt sofort und ohne Mahnung ein.

Der Käufer setzt eine angemessene Nachfrist.

Fixgeschäft

Es ist ein **verbindlicher Liefertermin vereinbart** (OR 102.2/OR 190.1),

z. B. Lieferung am 10. Mai 20., spätestens am 5. April 20..

Die Leistung ist **nach Ablauf** des vereinbarten Liefertermins **nicht mehr sinnvoll**.

Der Verzug tritt sofort und ohne Mahnung ein.

Eine Nachfrist erübrigt sich.

Kaufmännischer Verkehr liegt beim Kauf zum Zweck des Wiederverkaufs (Handelskauf) vor. Ein Verfalltagsgeschäft ist wie ein Fixgeschäft zu handhaben. Bei einem Verzug ist anzunehmen, dass der Käufer auf die Lieferung verzichtet und Schadenersatz wegen Nichterfüllung verlangt, falls er nicht unverzüglich gegenteilige Anzeige erstattet (OR 190). Eine Nachfristsetzung ist nicht nötig.

Katharina Bartholet
Meinradsweg 15
9473 Gams

Champagner-Boutique
Herr-Fredy-Meier
Bergerstrasse 48
6045 Meggen
5. April 20**

Ihre Champagner-Lieferung?

Guten Tag Herr-Meier

Am 8. März 20** bestellten wir bei Ihnen zehn Kartons Champagner. Sie sicherten uns telefonisch zu, die Kartons bis Ende März zu liefern.

Leider haben wir bis heute weder den bestellten Champagner noch eine Nachricht erhalten.

Am 24. April 20** findet die Saisonöffnung in unserem Vereinshaus statt, bei der wir den Champagner dringend benötigen. Bitte liefern Sie die Flaschen

bis spätestens 15. April 20**

Sonst kaufen wir bei der Konkurrenz ein und belasten Ihnen die Mehrkosten.

Die bisherigen Lieferungen erfolgten immer pünktlich. Können Sie die Frist einhalten? Wir zählen auf Sie.

Freundliche Grüsse
RV Gams
Katharina Bartholet

4.3 Die Antwort auf die Liefermahnung

Um den Kunden versöhnlich zustimmen, begründen Sie die Verspätung und bitten ihn um Entschuldigung.

Inhalt und Aufbau

- Bezug auf Liefermahnung
- Entschuldigung
- Verspätung stichhaltig begründen
- Wenn verspätete Lieferung erwartet: Verbindliches Lieferdatum mitteilen
- Wenn nachträgliche Lieferung nicht möglich oder erwünscht: Bedauern ausdrücken evtl. versuchen den Kunden umzustimmen / evtl. entgegenkommen
- Kunden versöhnlich stimmen; Zusicherung, die Termine in Zukunft einzuhalten

Rechtliches

Die beste Antwort auf eine Liefermahnung ist eine sofortige Ausführung des Auftrages. Andernfalls müssen Sie dem Kunden glaubwürdig darlegen, weshalb er sich noch gedulden muss und dass es sich lohnt zu warten. In bestimmten Fällen empfiehlt sich ein Besuch beim Kunden. Oft hilft auch ein Kundengeschenk, um den Ärger in Grenzen zu halten.

Informieren Sie Ihre Kunden, wenn Sie nicht rechtzeitig Ihre Verpflichtung erfüllen können und begründen Sie, weshalb dies nicht möglich ist. Entschuldigen Sie sich beim Kunden für die Verspätung und versichern Sie, dass Verzögerungen nicht mehr vorkommen.



Ciocolato GmbH
Seestrasse 9
8000 Zürich

¶
¶
¶

Present4you
Herr Hans Muster
Landstrasse 22
9490 Vaduz

¶
¶
¶
¶

22. März 20**

¶
¶
¶

Ihre Liefermahnung vom 18. März 20**

1000 Schokoladenherzen «Dolce & Amore»

¶
¶

Sehr geehrter Herr Muster

¶

Vielen Dank für Ihren Brief. Es tut uns leid, dass wir den Termin vom 15. März nicht einhalten konnten.

¶

Bei unserem Verpackungsband ist der Motor ausgefallen. Es blieb uns nichts Anderes übrig, als die Produktion zu unterbrechen und sofort den technischen Dienst zu benachrichtigen. Der Mechaniker konnte gestern Vormittag die defekten Ersatzteile einbauen. Seither läuft die Produktion wieder auf Hochtouren. Bitte entschuldigen Sie die Verspätung und unser Versäumnis, Sie zu informieren.

¶

Wie bereits telefonisch bestätigt, erhalten Sie die Schokoladenherzen am 25. März. Unser Chauffeur ist um 14 Uhr an der Landstrasse. Als kleine Entschädigung erhalten Sie zusätzlich 100 Stück unserer Schokoladenherzen.

¶

Nun steht einem erfolgreichen Ostergeschäft nichts mehr im Wege. Wir wünschen Ihnen frohe Festtage.

¶

Freundliche Grüsse

¶

Ciocolato GmbH

¶

¶

¶

Giovanni Bravi

4.4 Die Mängelrüge

Abweichungen der bestellten Ware oder Dienstleistung dem Lieferanten mitteilen.

Inhalt und Aufbau

- Einschreiben
- Bezug auf Lieferung
- Mängel genau beschreiben
- Lösung vorschlagen
- Bitte um Stellungnahme

Rechtliches

Als Käufer sind Sie verpflichtet, die empfangene Ware sofort zu prüfen. Bei einer fristgerechten Reklamation haben Sie nach OR folgende Optionen:

Recht auf Wandelung	den Kauf rückgängig machen (OR 205, 208, 209)
Recht auf Minderung	Preisnachlass (OR 205)
Recht auf Ersatzlieferung	Umtausch (OR 206.1)
Schadenersatz	nur bei absichtlich verschwiegenen Mängeln



Top-Küchen-AG
Lagerstrasse 4
9470 Buchs
[Redacted]

Einschreiben

[Redacted]
Sanoglas AG
Herr Martin Heeb
Gewerbstrasse 4
9466 Sennwald
[Redacted]
[Redacted]
[Redacted]
[Redacted]
8. Februar 20**

[Redacted]
[Redacted]
[Redacted]
Topclas Arbeitsplatte mit Kratzern

[Redacted]
[Redacted]
Sehr geehrter Herr Heeb

Besten Dank für die pünktliche Lieferung der Topclas-Küchenabdeckung vom 6. Februar 20**. Die
Sendung hat uns allerdings nicht zufriedengestellt:

[Redacted]
Die Glasabdeckplatte weist einen tiefen Kratzer rechts vom Ausschnitt für den Wasserhahn auf. Auf-
grund der Tiefe des Kratzers ist ein Auspolieren unmöglich! Sie verstehen sicher, dass wir diese Abde-
ckung so nicht bei unserem Kunden einbauen können.

[Redacted]
Bitte ersetzen Sie uns die Arbeitsplatte. Da wir an den Kucheneinbautermin gebunden sind, erwarten
wir die neue Arbeitsplatte **spätestens am 15. Februar 20****. Ohne Ihren Gegenbericht gehen wir da-
von aus, dass Sie den Liefertermin einhalten.

[Redacted]
Wir sind überzeugt, dass wir uns auf Sie verlassen können.

Freundliche Grüsse

[Redacted]
Top-Küchen-AG

[Redacted]
[Redacted]
[Redacted]
Peter Koller

Foto des Kratzers

4.5 Die Antwort auf die Mängelrüge

Mängelrügen unverzüglich beantworten, sachlich bleiben, auf Kunden eingehen. Stichhaltig begründen, wenn man nicht auf Forderung eingehen kann

Inhalt und Aufbau

- Bezug auf Mängelrüge
- Entschuldigung
- Mangel klären
- Stellungnahme zur Forderung des Kunden, evtl. Gegenvorschlag (begründet!)
- Positiver Schluss (Zusicherung, zukünftige Bestellungen mit besonderer Sorgfalt auszuführen)

Rechtliches

Prüfen Sie, ob die Beschwerde gerechtfertigt ist, und entscheiden Sie

- ob die Forderung erfüllt werden kann
- ob eine alternative Regelung möglich ist,
- ob die Beschwerde zurückgewiesen werden muss.



Stuhl und Tisch AG
Bettina Huber
Badenerstrasse 788
8000 Zürich

Herr
Alfred Meier
Staatsstrasse 22
7000 Chur

5. Februar 20**

Ihr Brief vom 6. Februar 20**

Sehr geehrter Herr Meier

Besten Dank für Ihren Brief. Anstelle des von Ihnen bestellten Stuhles XT^o200 lieferten wir Ihnen das teurere Modell XT^o2000 in Leder. Selbstverständlich ist dies unser Fehler, wir kontrollierten den Warenausgang nicht genau. Bitte entschuldigen Sie die Umtriebe.

Zu Ihrem Vorschlag, den gelieferten Stuhl zum Preis von 700^o Franken zu behalten:

Nach Absprache mit dem Abteilungsleiter ist es nicht möglich, Ihnen den Stuhl zum genannten Preis zu erlassen. Wir werden den falsch gelieferten Stuhl in den nächsten zwei Tagen abholen und durch das richtige Modell ersetzen. Die Lieferung ist für Sie kostenlos. Zudem erhalten Sie einen Einkaufsgutschein über 100^o Franken, gültig in allen Filialen der Schweiz.

Es freut uns, wenn Sie uns trotz dieser falschen Lieferung weiterhin Ihr Vertrauen schenken. Bei Fragen oder Anregungen rufen Sie uns bitte an: 071^o225^o66^o70.

Freundliche Grüsse

Stuhl und Tisch AG

Bettina Huber, Sachbearbeiterin

Einkaufsgutschein

4.6 Die Mahnung

Ein säumiger Kunde wird an seine Zahlungspflicht erinnert.

Inhalt und Aufbau

- Bezug auf Rechnung/Zahlungsdatum
- Hinweis auf fällige Zahlung
- Realistische Zahlungsfrist setzen
- Trotz unangenehmem Inhalt motivierender Schluss
- Beilage: Einzahlungsschein

Rechtliches

1. Einen Tag nach Ablauf der Zahlungsfrist kann der Anbieter bereits die Betreuung einleiten (rechtlicher Schritt).
2. In der Regel wird die Betreuung erst bei der letzten Mahnung (häufig 3. Mahnung) angedroht.
3. Wegen Punkt 1. ist es auch nicht nötig, Mahnungen als Einschreiben zu versenden.
(jedoch häufig wird die letzte Mahnung eingeschrieben)



Mahnstufe	Bezeichnung	Titel	Spezielles
1	Kontoauszug	Zahlungserinnerung	Oft keine Mahngebühr
2	Mahnung	Zweite Mahnung (<i>evtl. Letzte Mahnung</i>)	Mahngebühr und Verzugszinsen ⁴
3	Mahnung	Letzte Mahnung	Androhung der Betreuung

⁴ Plus Androhung der Betreuung, falls bereits die zweite Mahnung als «Letzte Mahnung» versendet wird.

Scherrer AG
 Cassandra Peterer
 Buchhaltung
 Abtwilerstrasse 12
 9000 St. Gallen

Frau
 Sonja Abderhalden
 Hauptstrasse 85
 9400 Rorschach

7. April 20**

Zahlungserinnerung Rechnung-Nr. SG-15-20, Sofa Barolino**

Sehr geehrte Frau Abderhalden

Sie haben Ihr bestelltes **Sofas Barolino** termingerecht am 30. Januar 20** erhalten. Wie im Kaufvertrag festgehalten, müssen Sie den offenen Betrag direkt nach dem Erhalt des Möbelstückes überweisen. Bis heute ist in unserer Buchhaltung keine Zahlung eingegangen.

Wir bitten Sie, den ausstehenden Betrag in der Höhe von **2500 Franken** in den nächsten 14 Tagen auf unser Konto einzuzahlen. Falls Sie die Überweisung in der Zwischenzeit schon veranlasst haben, können Sie diese Zahlungserinnerung wegwerfen.

Zusammen mit der **Fixnet**-Bank bieten wir massgeschneiderte Zahlungslösungen an. Nehmen Sie doch einfach Kontakt mit Ihrem Verkaufsberater auf, wenn Sie von dieser Dienstleistung profitieren möchten.

Unsere sehr knapp kalkulierten Preise kommen direkt unseren Kundinnen und Kunden zugute. Durch die termingerechte Zahlung helfen Sie mit, unsere Verwaltung zu entlasten.

Es freut uns sehr, Sie schon bald wieder bei uns im Möbelhaus zu begrüßen!

Freundliche Grüsse
Scherrer AG

Kopie Rechnung Nr. SG-15-20**
 Einzahlungsschein → Cassandra Peterer

Wenn die Beilagen keinen Platz mehr haben, dürfen Sie sie auch hochschieben (max. auf Höhe von «Freundliche Grüsse»!

4.7 Die Antwort auf die Mahnung

Zahlungsverzug begründen und sich entschuldigen

Inhalt und Aufbau

- Bezug auf Rechnung/Mahnung
- Verzug plausibel begründen
- Entschuldigung
- Rechnung ist bezahlt oder ein Zahlungsvorschlag wird unterbreitet
- Bitte um Verständnis und Dank für Entgegenkommen

Rechtliches

- Die beste Antwort auf eine Zahlungsmahnung ist eine rasche Zahlung
- Ist die Mahnung nicht berechtigt, teilen Sie dies Ihrem Geschäftspartner bei. Legen Sie Beweiskopien bei, falls Sie bereits bezahlt haben.
- Haben Sie Zahlungsprobleme, sprechen Sie mit Ihrem Gläubiger, wenn möglich bevor der Zahlungstermin abläuft. Begründen Sie, weshalb Sie zurzeit nicht liquid sind. Je glaubwürdiger Sie den Ausstand begründen, desto mehr Verständnis wird Ihr Partner aufbringen und Ihnen entgegenkommen.



Dreamland-AG
Andrea-Müller
Wingertstrasse 8
9000-St. Gallen

¶
¶

LuzTech-GmbH
Herr-Friedrich-Künzli
Am-Hof-10
7000-Chur

¶
¶
¶
¶

9.-April-20**

¶
¶
¶

Ihre Mahnung vom 5. April 20, Installation Bürobeleuchtung**

¶
¶

Sehr geehrter Herr Künzli

¶

Sie haben uns am 5. April 2017 eine Mahnung für Ihre Dienstleistungen geschickt. Es handelt sich um die Rechnung Nr. 149/17 vom 19. Februar 2017 für die Installation unserer Bürobeleuchtung. Die offene Forderung beträgt 2'200 Franken und war am 18. März 2017 fällig.

¶

Vor etwa drei Wochen zog unsere Buchhaltungsabteilung in unser neues Verwaltungsgebäude um. Als Folge der Umzugsarbeiten haben wir Ihre Rechnung übersehen. Bitte entschuldigen Sie die Verspätung.

¶

Wir haben heute unsere Bank angewiesen, den fälligen Betrag auf Ihr Konto zu überweisen.

¶

Danke für Ihre Geduld.

¶

Freundliche Grüsse

¶

Dreamland-AG

¶

¶

¶

Andrea-Müller

Kopie Zahlungsbestätigung

Anhang

Eingabe von Sonderzeichen per Tastatur

- ASCII-Code** Bei gedrückter **Alt**-Taste auf dem Zahlenblock den Code eintippen.
- ANSI-Code** Bei gedrückter **Alt**-Taste auf dem Zahlenblock **zuerst die 0 gefolgt** vom Code eintippen.
- Unicode** Zuerst den Code eintippen und danach Tastenkombination **Alt-C** drücken.
 In Dialogfeldern: **Alt-X** (funktioniert nur in Word)
 In Excel: =UNIZEICHEN(HEXINDEZ(Unicode))

Zeichen	Direkt	ASCII-Code	ANSI-Code mit führender 0	Unicode mit Alt-C
– Halbgeviertstrich	Ctrl-Num – ⁵		150	2013
— Geviertstrich	AltGr-Num –		151	2014
- Bedingter Trennstrich	Ctrl-–	240	173	
- Geschützter Trennstrich	Ctrl-Shift-–			
- Minusstrich	Wir verwenden in der Regel den Halbgeviertstrich			2212
2 m Geschütztes Leerzeichen	Ctrl-Shift-Leertaste	255	160	00A0
2 m Geschütztes schmales Leerzeichen				202F
«» Guillemets	Ab Word 2016: Bei Eingabe von "	174/175	171/187	00AB/00BB
⟨⟩ einfache Guillemets			139/155	2039/203A
‰ Promille			137	2030
× Malzeichen			215	00D7
… Auslassungszeichen (Ellipsen)	über Autokorrektur		133	2026 22EE

Auflage 19c
Oktober 2022

Die Regeln erstreben eine Einheit in der Anwendung der Schreib-, Satz- und Darstellungsregeln.

Die Bücher «*Vom Maschinenschreiben zur Briefgestaltung*» und «*Regeln für das Computerschreiben*» vom SKV-Verlag (SKV Schweizerischer Kaufmännischer Verband) bilden die Grundlage für diese Zusammenstellung.

Insbesondere die Abschnittsgliederung der Briefe kann je nach Betrieb stark variieren. Um den Schülern eine Orientierungshilfe zu geben, verwenden wir **ein** festgelegtes Schema.

Dieses Schema ist auch Standard für die Lehrabschlussprüfungen im Fach IKA «Information, Kommunikation, Administration».

⁵ Minuszeichen auf dem Zahlenblock