

**DUDEN**

# Geschäfts- korrespondenz

Briefe, E-Mails und Kurznachrichten  
professionell schreiben



Duden

# Geschäfts- korrespondenz

**Briefe, E-Mails und Kurznachrichten  
professionell schreiben**

Von Ingrid Stephan

3., aktualisierte und komplett überarbeitete Auflage

**Dudenverlag**  
Berlin

Zusätzliche Materialien zu diesem Buch wie die Downloads von Musterbriefen  und Erklärvideos  finden Sie unter [www.duden.de/korrespondenz](http://www.duden.de/korrespondenz)

Die **Duden-Sprachberatung** beantwortet Ihre Fragen zu Rechtschreibung, Zeichensetzung, Grammatik u. Ä. **montags bis freitags zwischen 09:00 und 17:00 Uhr.**  
Aus Deutschland: **09001 870098** (1,99 € pro Minute aus dem Festnetz)  
Aus Österreich: **0900 844144** (1,80 € pro Minute aus dem Festnetz)  
Aus der Schweiz: **0900 383360** (3.13 CHF pro Minute aus dem Festnetz)  
Die Tarife für Anrufe aus den Mobilfunknetzen können davon abweichen.  
Den kostenlosen Newsletter der Duden-Sprachberatung können Sie unter [www.duden.de/newsletter](http://www.duden.de/newsletter) abonnieren.

### **Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek**

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.dnb.de> abrufbar.

Es wurde größte Sorgfalt darauf verwendet, dass die in diesem Werk gemachten Angaben korrekt sind und dem derzeitigen Wissensstand entsprechen. Für dennoch wider Erwarten im Werk auftretende Fehler übernehmen Autorin, Redaktion und Verlag keine Verantwortung und keine daraus folgende oder sonstige Haftung. Dasselbe gilt für spätere Änderungen in Gesetzgebung oder Rechtsprechung. Das Werk ersetzt nicht die professionelle Beratung und Hilfe in konkreten Fällen. Das Wort **Duden** ist für den Verlag Bibliographisches Institut GmbH als Marke geschützt.

Für die Inhalte der im Buch genannten Internetlinks, deren Verknüpfungen zu anderen Internetangeboten und Änderungen der Internetadresse übernimmt der Verlag keine Verantwortung und macht sich diese Inhalte nicht zu eigen. Ein Anspruch auf Nennung besteht nicht.

Für die Nutzung des zugehörigen Downloadangebots zum Buch gelten die allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) der Website [www.duden.de](http://www.duden.de), die jederzeit unter dem entsprechenden Eintrag abgerufen werden können.

Kein Teil dieses Werkes darf ohne schriftliche Einwilligung des Verlages in irgendeiner Form (Fotokopie, Mikrofilm oder ein anderes Verfahren), auch nicht für Zwecke der Unterrichtsgestaltung, reproduziert oder unter Verwendung elektronischer Systeme verarbeitet, vervielfältigt oder verbreitet werden.

Alle Rechte vorbehalten. Nachdruck, auch auszugsweise, nicht gestattet.

© Duden 2021 D C B A

Bibliographisches Institut GmbH, Mecklenburgische Straße 53, 14197 Berlin

**Redaktionelle Leitung** Dr. Laura Neuhaus

**Herstellung** Alfred Trinnes

**Layout** Magdalene Krumbek, Wuppertal

**Satz** Britta Dieterle, Berlin

**Umschlaggestaltung** 2issue, München

**Umschlagabbildungen** Shutterstock/4LUCK (Hand mit Stift), Shutterstock/UI (Briefumschlag), The Noun Project/Rainbow Designs (Laptop)

**Druck und Bindung** AZ Druck und Datentechnik GmbH,

Heisinger Straße 16, 87437 Kempten

Printed in Germany

ISBN 978-3-411-74213-4

Auch als E-Book erhältlich unter: ISBN 978-3-411-91387-9

[www.duden.de](http://www.duden.de)



PEFC™  
PEFC/04-31-2-260

PEFC zertifiziert

Dieses Produkt stammt aus nachhaltig  
bewirtschafteten Wäldern und kontrollierten  
Quellen.

[www.pefc.de](http://www.pefc.de)

# Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>Geschäftlicher Bereich</b>	<b>6</b>
<b>1.1</b>	<b>Digital korrekt schreiben und versenden</b>	<b>10</b>
1.1.1	E-Mail-Konventionen	10
1.1.2	Social-Media-Konventionen	16
1.1.3	Akronyme und Emojis	19
1.1.4	QR-Code	21
1.1.5	Briefe und E-Mails sicher versenden	22
<b>1.2</b>	<b>Briefe nach DIN 5008</b>	<b>27</b>
1.2.1	Vorlagen für Geschäftsbriefe	27
1.2.2	Aufbau eines Geschäftsbriefes	30
<b>1.3</b>	<b>E-Mails – Aufbau nach DIN 5008</b>	<b>63</b>
1.3.1	Feld »An« – E-Mail-Adresse	64
1.3.2	Felder »Cc« und »Bcc«	66
1.3.3	Betreff	66
1.3.4	E-Mail-Anhänge	68
1.3.5	Bezugszeichen und -angaben	68
1.3.6	Anrede	69
1.3.7	Layout und Text	69
1.3.8	E-Mail-Abschluss	70
<b>1.4</b>	<b>Schreiben in Geschäftsprozessen</b>	<b>73</b>
1.4.1	Anfragen	73
1.4.2	Voranfragen und Antworten auf Voranfragen	80
1.4.3	Angebote	85
1.4.4	Kostenvoranschlag	89
1.4.5	Bestellungen	91
1.4.6	Ablehnung von Bestellungen	94
1.4.7	Widerruf einer Bestellung	96
1.4.8	Auftragsbestätigungen	98
1.4.9	Versandanzeigen	101
1.4.10	Rechnungen	103
1.4.11	Eingangsbestätigungen	109
1.4.12	Zahlungsbestätigungen	111
1.4.13	Zahlungsbillete	113
1.4.14	Bitten und Anträge	115

<b>1.5 Schreiben in Problemsituationen</b>	<b>118</b>
1.5.1 Zahlungserinnerungen und Mahnungen	118
1.5.2 Mahnungen wegen Lieferverzug	123
1.5.3 Beschwerden und Reklamationen	125
1.5.4 Zwischenbescheide	132
<b>1.6 Schreiben im Personalbereich</b>	<b>135</b>
1.6.1 Stellenanzeigen	135
1.6.2 Einladungen an Bewerber/-innen	141
1.6.3 Absagen an Bewerber/-innen	144
1.6.4 Abmahnungen	147
1.6.5 Kündigung des Arbeitsvertrages	150
<b>1.7 Schreiben mit Werbecharakter</b>	<b>153</b>
1.7.1 Werbebriefe	153
1.7.2 Begleitschreiben	162
1.7.3 Websites und Blogs	165
1.7.4 Chat und Chatbots	167
1.7.5 Soziale Netzwerke	168
<b>1.8 Schreiben zu besonderen Anlässen</b>	<b>170</b>
1.8.1 Regeln nach DIN 5008	170
1.8.2 Glückwünsche	171
1.8.3 Genesungswünsche	185
1.8.4 Dankschreiben	187
1.8.5 Einladungen	189
1.8.6 Weihnachts- und Neujahrgrüße	195
1.8.7 Nachrufe und Kondolenzschreiben	199
<b>1.9 Schreiben ins Ausland</b>	<b>206</b>
1.9.1 Auslandsanschriften	206
1.9.2 Fremdsprachliche Textbausteine	208
1.9.3 Typografische Besonderheiten	210
1.9.4 Besonderheiten britischer und amerikanischer Briefe	210
1.9.5 Besonderheiten spanischer Briefe	214
1.9.6 Besonderheiten französischer Briefe	217

<b>2</b>	<b>Unternehmensinterner Bereich</b>	<b>220</b>
<b>2.1</b>	<b>Tabellen</b>	<b>224</b>
2.1.1	Zahlentabellen	224
2.1.2	Texte in Tabellenform	230
<b>2.2</b>	<b>Formulare und Checklisten</b>	<b>236</b>
2.2.1	Formulare	236
2.2.2	Checklisten	246
<b>2.3</b>	<b>Gesprächsinhalte protokollieren und dokumentieren</b>	<b>249</b>
2.3.1	Vorbereitung von wichtigen Gesprächen	250
2.3.2	Gesprächsnotiz	254
2.3.3	Aktennotiz/Aktenvermerk	256
2.3.4	Protokolle	259
2.3.5	Berichte	272
<b>2.4</b>	<b>Interne Mitteilungen</b>	<b>275</b>
2.4.1	Interne E-Mails	276
2.4.2	Kurznachrichten	278
2.4.3	Memos und Notizen	280
2.4.4	Abwesenheitsnotiz	281
2.4.5	Rundschreiben	285
<b>2.5</b>	<b>Längere Texte</b>	<b>287</b>
2.5.1	Gestaltung von längeren Texten	287
2.5.2	Aufbau von schriftlichen Arbeiten	297
<b>2.6</b>	<b>Öffentlichkeitsarbeit</b>	<b>301</b>
2.6.1	Presseinformation	301
2.6.2	Pressemappe	306
2.6.3	Kurzmeldung	308
2.6.4	Gegendarstellung	308
<b>2.7</b>	<b>Präsentationen</b>	<b>310</b>
2.7.1	Vorüberlegungen	310
2.7.2	Planung	312
2.7.3	Foliengestaltung	313
2.7.4	Handout	321
2.7.5	Präsentieren	322
<b>2.8</b>	<b>Dokumente ablegen</b>	<b>325</b>
2.8.1	Aufbewahrungspflicht	325
2.8.2	Dateiablage nach DIN 5008	326
2.8.3	E-Mails richtig ablegen	336

# 1

## Geschäftlicher Bereich

### 1.1 Digital korrekt schreiben und versenden

- 1.1.1 E-Mail-Konventionen
- 1.1.2 Social-Media-Konventionen
- 1.1.3 Akronyme und Emojis
- 1.1.4 QR-Code
- 1.1.5 Briefe und E-Mails sicher versenden

### 1.2 Briefe

#### Aufbau nach DIN 5008

- 1.2.1 Vorlagen für Geschäftsbriefe
- 1.2.2 Aufbau eines Geschäftsbriefes
  - 1.2.2.1 Briefkopf
  - 1.2.2.2 Anschriftfeld
  - 1.2.2.3 Informationsblock
  - 1.2.2.4 Betreff/Teilbetreff

- 1.2.2.5 Anrede
- 1.2.2.6 Briefftext
- 1.2.2.7 Briefschluss
- 1.2.2.8 Pflicht- und Geschäftsangaben
- 1.2.2.9 Werbliche Elemente

### 1.3 E-Mails

#### Aufbau nach DIN 5008

- 1.3.1 Feld »An« – E-Mail-Adresse
- 1.3.2 Felder »Cc« und »Bcc«
- 1.3.3 Betreff
- 1.3.4 E-Mail-Anhänge
- 1.3.5 Bezugszeichen und -angaben
- 1.3.6 Anrede
- 1.3.7 Layout und Text
- 1.3.8 E-Mail-Abschluss

## 1.4 Schreiben in Geschäftsprozessen

- 1.4.1 Anfragen
- 1.4.2 Voranfragen und Antworten auf Voranfragen
- 1.4.3 Angebote
- 1.4.4 Kostenvoranschlag
- 1.4.5 Bestellungen
- 1.4.6 Ablehnung von Bestellungen
- 1.4.7 Widerruf einer Bestellung
- 1.4.8 Auftragsbestätigungen
- 1.4.9 Versandanzeigen
- 1.4.10 Rechnungen
- 1.4.11 Eingangsbestätigungen
- 1.4.12 Zahlungsbestätigungen
- 1.4.13 Zahlungsvise
- 1.4.14 Bitten und Anträge

## 1.5 Schreiben in Problemsituationen

- 1.5.1 Mahnungen
- 1.5.2 Mahnung wegen Lieferverzug
- 1.5.3 Beschwerden und Reklamationen
- 1.5.4 Zwischenbescheide

## 1.6 Schreiben im Personalbereich

- 1.6.1 Stellenanzeigen
- 1.6.2 Einladungen an Bewerber/-innen
- 1.6.3 Absagen an Bewerber/-innen
- 1.6.4 Abmahnungen
- 1.6.5 Kündigung des Arbeitsvertrags

## 1.7 Schreiben mit Werbecharakter

- 1.7.1 Werbebriefe
- 1.7.2 Begleitschreiben
- 1.7.3 Websites und Blogs
- 1.7.4 Chats und Chatbots
- 1.7.5 Soziale Medien

## 1.8 Schreiben zu besonderen Anlässen

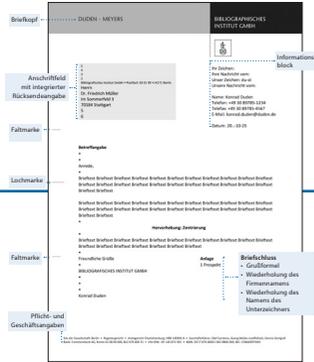
- 1.8.1 DIN-Regeln
- 1.8.2 Glückwünsche
- 1.8.3 Genesungswünsche
- 1.8.4 Dankschreiben
- 1.8.5 Einladungen
- 1.8.6 Weihnachts- und Neujahrgrüße
- 1.8.7 Nachrufe und Kondolenzschreiben

## 1.9 Schreiben ins Ausland

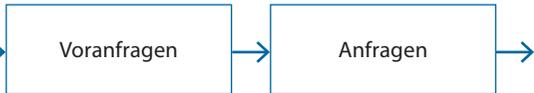
- 1.9.1 Auslandsanschriften
- 1.9.2 Fremdsprachliche Textbausteine
- 1.9.3 Typografische Besonderheiten
- 1.9.4 Besonderheiten britischer und amerikanischer Briefe
- 1.9.5 Besonderheiten spanischer Briefe
- 1.9.6 Besonderheiten französischer Briefe

# Vorschau

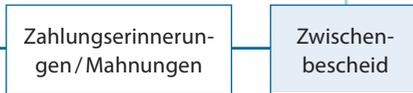
Regeln  
nach  
DIN 5008



Schreiben in  
Geschäftsprozessen



Schreiben in  
Problemsituationen



Schreiben im  
Personalbereich



Schreiben mit  
Werbecharakter



Schreiben zu  
besonderen Anlässen



Schreiben ins  
Ausland





# 1.1 Digital korrekt schreiben und versenden

Die elektronische Post ist im geschäftlichen Bereich zur Übermittlung von kurzen sachlichen und fachlichen Informationen geeignet. Eine Nachricht sollte immer nur ein Thema enthalten. Beim Schreiben einer Nachricht ist auf die technischen Gegebenheiten (z.B. Nachrichtenformat, Codierung bei der Verschlüsselung, verwendete Schriften und Dateiformate der Anlagen) des Empfängers Rücksicht zu nehmen.

## 1.1.1 E-Mail-Konventionen

Neben der Formulierung bietet die Gestaltung einer E-Mail eine Reihe von Möglichkeiten für eine eindeutige digitale Kommunikation. Wo es sinnvoll ist, können die Regeln auf andere schriftliche Kommunikationsformen, z.B. Instant-Messaging oder SMS, übertragen werden.

### Adressierung und Betreff

<b>An ...</b>	karin.stellmeier@abc-mannheim.com
<b>Cc ...</b>	
<b>Bcc ...</b>	
<b>Betreff:</b>	Vielen Dank

Überlegen Sie immer, ob eine E-Mail-Antwort überhaupt notwendig ist.

Bei mehreren Empfängern sollten Sie prüfen, ob eine Hierarchie zu beachten ist.

<b>An ...</b>	<a href="mailto:karin.stellmeier@abc-mannheim.com">karin.stellmeier@abc-mannheim.com</a> ; <a href="mailto:eva.ott@abc-mannheim.com">eva.ott@abc-mannheim.com</a>
<b>Cc ...</b>	<a href="mailto:fabian.wall@abc-mannheim.com">fabian.wall@abc-mannheim.com</a> ; <a href="mailto:martina.sittel@abc-mannheim.com">martina.sittel@abc-mannheim.com</a>
<b>Bcc ...</b>	
<b>Betreff:</b>	Protokoll der Besprechung vom 25. Oktober

Von allen Empfängern im **An-Feld** wird in der Regel eine Handlung erwartet.

Die Empfänger unter **Cc ...** sollen nur informiert werden.

Alle Empfänger erfahren durch die Listen, wer die E-Mail erhalten hat.

<b>An ...</b>	<a href="mailto:karin.stellmeier@abc-mannheim.com">karin.stellmeier@abc-mannheim.com</a>
<b>Cc ...</b>	
<b>Bcc ...</b>	<a href="mailto:tina.moser@prt-company.com">tina.moser@prt-company.com</a> ; <a href="mailto:max.mueller@wkv-stuttgart.com">max.mueller@wkv-stuttgart.com</a>
<b>Betreff:</b>	Ihr Angebot

Aus datenschutzrechtlichen Gründen sollten externe Geschäftspartner unter **Bcc ...** informiert werden.

<b>An ...</b>	<a href="mailto:karin.stellmeier@abc-mannheim.com">karin.stellmeier@abc-mannheim.com</a>
<b>Cc ...</b>	
<b>Bcc ...</b>	
<b>Betreff:</b>	<a href="#">Ihr Angebot</a>

Der Betreff sollte mit wenigen aussagekräftigen Stichpunkten formuliert werden. Anhand der Stichpunkte kann der Empfänger die Nachricht einem Thema zuordnen.

# 2

## Unternehmens- interner Bereich

## **2.1 Tabellen**

- 2.1.1 Zahlentabellen
- 2.1.2 Texte in Tabellenform

## **2.2 Formulare und Checklisten**

- 2.2.1 Formulare
- 2.2.2 Checklisten

## **2.3 Gesprächsinhalte protokollieren und dokumentieren**

- 2.3.1 Vorbereitung von wichtigen Gesprächen
- 2.3.2 Gesprächsnotiz
- 2.3.3 Aktennotiz/  
Aktenvermerk
- 2.3.4 Protokolle
- 2.3.5 Berichte

## **2.4 Interne Mitteilungen**

- 2.4.1 Interne E-Mails
- 2.4.2 Kurznachrichten
- 2.4.3 Memos und Notizen
- 2.4.4 Abwesenheitsnotiz
- 2.4.5 Rundschreiben

## **2.5 Längere Texte**

- 2.5.1 Gestaltung von längeren Texten
- 2.5.2 Aufbau von schriftlichen Arbeiten

## **2.6 Öffentlichkeitsarbeit**

- 2.6.1 Presseinformation
- 2.6.2 Pressemappe
- 2.6.3 Kurzmeldung
- 2.6.4 Gegendarstellung

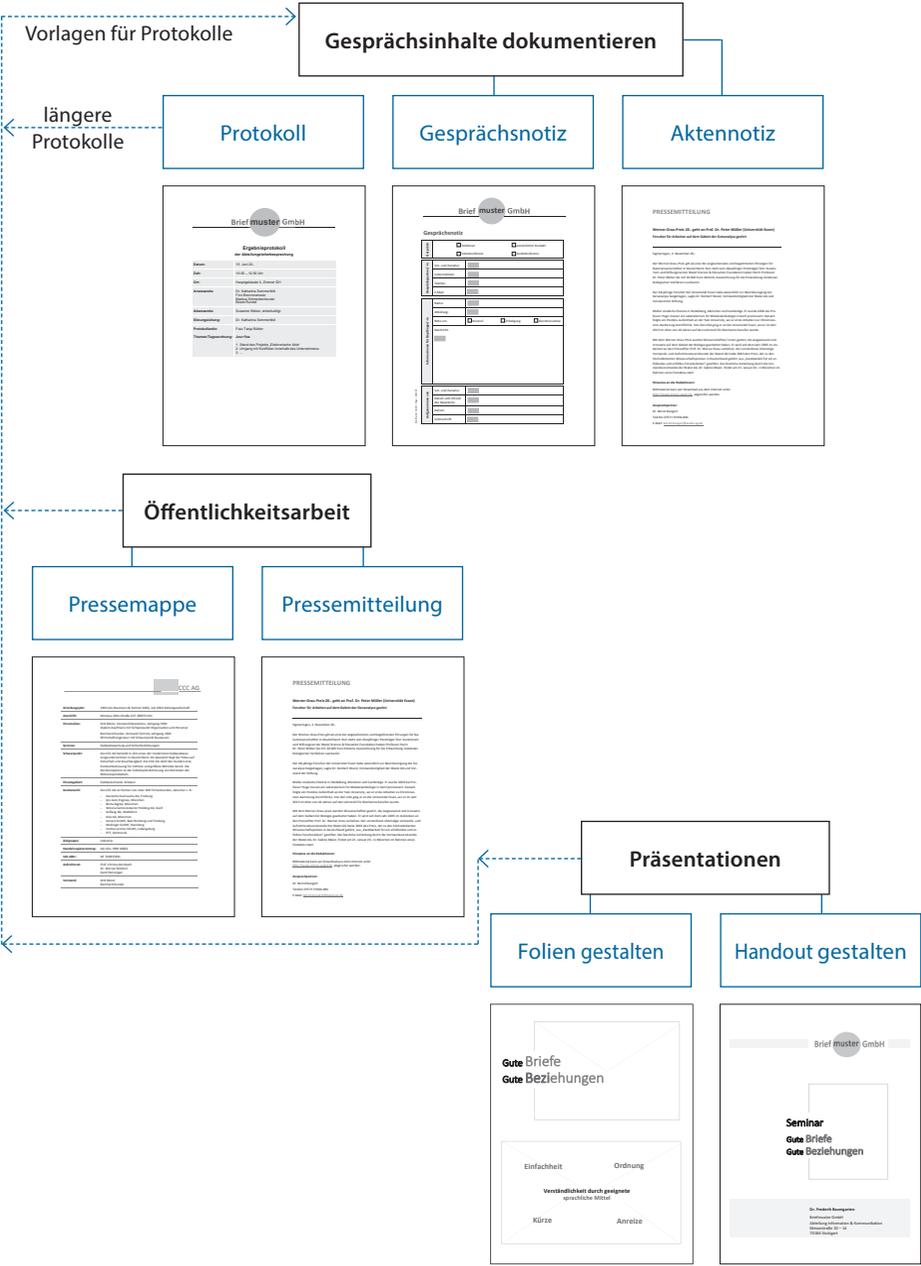
## **2.7 Präsentationen**

- 2.7.1 Vorüberlegungen
- 2.7.2 Planung
- 2.7.3 Foliengestaltung
- 2.7.4 Handout
- 2.7.5 Präsentieren

## **2.8 Dokumente ablegen**

- 2.8.1 Aufbewahrungspflicht
- 2.8.2 Dateiablage nach DIN 5008
- 2.8.3 E-Mails richtig ablegen





## 2.1 Tabellen



In Dokumentationen, Besprechungsunterlagen, Protokollen u.Ä. werden geeignete Inhalte in Tabellen oder Texte in Tabellenform dargestellt. Dies sind beispielsweise Zahlen zu Entwicklungen, Berechnungen, Übersichten, Aufstellungen oder Gegenüberstellungen.

Bei Texten in Tabellenform werden komplexe Informationen systematisch, übersichtlich und strukturiert dargestellt. Bei Zahlentabellen stehen die visuelle Gruppierung und die Analyse von Daten im Vordergrund. Eine zusätzliche Visualisierung der Daten in einem passenden Diagramm macht eine Zahlentabelle aussagekräftiger.

### 2.1.1 Zahlentabellen

#### Regeln nach DIN 5008

Nach DIN 5008 ist eine Tabelle eine geordnete Darstellung von Informationen in mehreren Spalten und Zeilen. Eine Tabelle hat folgende Bestandteile:

#### Bestandteile einer Tabelle:

<b>HÉRBSTKOLLEKTION 20..</b>					
<b>ARTIKEL</b>	<b>ARTIKEL-NR.</b>	<b>NETTOPREIS PRO STÜCK BEI ABNAHME VON</b>			
		<b>50 Stück</b>	<b>100 Stück</b>	<b>500 Stück</b>	
Kaschmirpullover	300 499 99	169,00 €	149,00 €	119,00 €	
Rollkragenpullover	139 356 09	119,00 €	99,00 €	80,00 €	
Strickjacken	193 476 09	199,00 €	179,00 €	159,00 €	
Baumwollshirts	220 257 90	55,00 €	45,00 €	35,00 €	
Seidenshirts	123 997 99	99,00 €	79,00 €	59,00 €	
Wollschal	974 288 76	79,00 €	69,00 €	49,00 €	

**Vorspalte**  
Beschriftung linksbündig /  
vertikal zentriert

**Tabellenüberschrift**  
zentriert

**Tabellenfeld**  
Zahlen: rechtsbündig / vertikal zentriert  
Texte: linksbündig / vertikal zentriert

**Tabellenkopf**  
Spaltenüberschriften sind  
horizontal  
und vertikal  
zentriert

**Tabellenzeile**

**Spalten**

Tabellen sind vom vorausgehenden und zum folgenden Text in einem angemessenen Abstand anzuordnen. Wenn keine anderen Vorgaben dagegensprechen, ist ein Abstand von mindestens einer Leerzeile empfehlenswert. Bei längeren Tabellen, die nicht vollständig auf eine Seite passen, muss der Tabellenkopf auf der Folgeseite wiederholt werden.

Die Überschrift einer Tabelle steht mit einer Zeile Abstand über der Tabelle. Sie darf auch in die Tabelle integriert werden. Die Überschrift kann entfallen, wenn sich der Inhalt der Tabelle aus dem vorausgehenden Text erklärt.

### Integrierte Tabellenüberschrift:

HERBSTKOLLEKTION 20..				
ARTIKEL	ARTIKEL-NR.	NETTOPREIS PRO STÜCK BEI ABNAHME VON		
		50 Stück	100 Stück	500 Stück
Kaschmirpullover	300 499 99	169,00 €	149,00 €	119,00 €
Rollkragenpullover	139 356 09	119,00 €	99,00 €	80,00 €
Strickjacken	193 476 09	199,00 €	179,00 €	159,00 €

Der Tabellenkopf ist durch waagerechte und senkrechte Trennungslinien übersichtlich zu gliedern. Die Spaltenbezeichnungen werden horizontal und vertikal ausgerichtet; die Vorspaltenbezeichnung linksbündig, vertikal und zentriert.

Innerhalb der Felder sollte zwischen der Feldbegrenzung und den Feldinhalten ein gleichmäßiger Abstand oben und unten festgelegt werden. Texte sind linksbündig auszurichten; Zahlen – vor allem in Rechenoperationen – werden rechtsbündig formatiert.

