

Feldkeller
Der Brief des Kaufmanns

Dr. Paul Feldkeller

Der Brief des Kaufmanns

Lehr- und Übungsbuch
für den kaufmännischen Schriftverkehr

14. neubearbeitete Auflage



Springer Fachmedien Wiesbaden GmbH

ISBN 978-3-409-80411-0 *ISBN 978-3-663-13600-2 (eBook)*
DOI 10.1007/978-3-663-13600-2

Copyright by *Springer Fachmedien Wiesbaden* 1974

Ursprünglich erschienen bei Betriebswirtschaftlicher Verlag Dr. Th. Gabler, Wiesbaden 1974

Vorwort

Schon beim Erscheinen meines Buches „Logik für Kaufleute“ und der ersten Auflage des Lehrbuches „Der Brief des Kaufmanns“ stand mir als Ziel eine umfassende Anleitung, wie der Kaufmann denkt, schreibt und redet, vor Augen, also nach der logischen, sprachlichen, juristischen und menschenkundlichen Seite hin.

Das Buch soll, wie schon bei den früheren Ausgaben betont, kein bequemes Nachschlagemittel für Denkfaule, keine Beruhigungs-Apotheke für Unsichere und Ängstliche sein. Wer nach Derartigem Verlangen hat, der studiere einen der gängigen Briefsteller; denn wer dieses Buch besitzt, der will und soll im Gegenteil Sprache und Denken im Fluß, die Unruhe des Logischen und des Sprachfühlers am Leben erhalten. Er soll nicht durch Normen erschlagen werden. Ist doch Sprachgewissen weitaus mehr als Bücherwissen und Gedächtnis. Anfänger und Ausländer freilich müssen nach papierenen Nothelfern fragen. Wir aber gehen den unbequemen Weg.

Denn wenn es keinen nachquellenden Brunnen der Sprache gibt, woraus sollen dann die Lehrbuchschreiber ihre Grammatiken, Rhetoriken und Poetiken hernehmen? Es gibt eben das Sprachgewissen so gut wie das moralische Gewissen. Und so hat auch unser Sprechen und Schreiben seine Sauberkeit, seine Wahrhaftigkeit und seine Verlogenheit. Wir aber sind dem Nebenmenschen einen anständigen, ehrlichen Brief schuldig und kein abgeschriebenes „Muster“.

Paul Feldkeller

Inhaltsverzeichnis

Erster Teil

Grundlagen

| | Seite |
|---|-------|
| Einleitung | 13 |
| Inhaltliche Gestaltung des kaufmännischen Briefes | 15 |
| Äußere Form des kaufmännischen Briefes | 15 |
| Die Bestandteile des Briefes | 19 |
| Grundsätze für die Gestaltung von Geschäftsbriefen | 23 |
| Die verschiedenen Briefarten | 30 |
| Routinebriefe | 30 |
| Formbriefe | 30 |
| Vorgeformte Briefe — Textprogrammierung | 31 |
| Vordrucke | 32 |
| Schnellbrief | 36 |
| Sachstil und Wirkungsstil | 36 |
| Sachverhaltsbriefe | 36 |
| Überzeugungsbriefe | 40 |
| Maßhalten in der Vertretung des eigenen Interesses! | 41 |
| Die Kunst der Überzeugung | 41 |
| Brief und Recht | 42 |
| Knappe, genaue und vorsichtige Darstellung | 43 |
| Aufbewahrung von Handelsbriefen | 46 |
| Zeitpunkt der Wirksamkeit brieflicher Erklärungen | 47 |
| Das Schweigen auf Briefe | 47 |
| Von der Anfrage bis zur Lieferung | 48 |
| Anfragen | 48 |
| Aufträge (Bestellungen) | 52 |

| | Seite |
|---|-------|
| Bestellungsannahmen | 57 |
| Versandanzeigen | 61 |
| Briefe zum Zahlungsverkehr | 63 |
| Briefe zur Zahlung mit Wechsel | 63 |
| Zahlungsanzeigen | 66 |
| Zahlungsbestätigungen | 67 |
| Briefe zu Kontoauszügen | 69 |
| Mahnungen | 70 |
| Verschiedene Briefe zum Zahlungsverkehr | 75 |
| Briefwechsel mit Vertretern | 78 |
| Briefe über Auskünfte | 81 |
| Telegramme | 87 |
| Die Sprache des Kaufmanns | 90 |
| Wie lernt man gutes Deutsch? | 90 |
| Sprachrichtigkeit | 92 |
| Sprachgerechtigkeit | 96 |
| Ausdrucks- und Sachgerechtigkeit | 98 |

Zweiter Teil

Aufbau und Inhalt des Briefes

| | |
|---|-----|
| Verführung zum Kauf | 105 |
| Ist das noch anständig? | 105 |
| Verkaufen großgeschrieben? | 107 |
| Verkaufen nicht kleingeschrieben! | 107 |
| Für dumm halten ist eine Beleidigung | 108 |
| Die natürliche Verkaufssituation steht kopf | 108 |
| Der logische Aufbau des Überzeugungsbriefes | 109 |
| Das Sich-Hineinversetzen in den anderen | 109 |
| Der Gedankengang in drei Schritten | 113 |
| Die Logik des Schweigens | 115 |
| Die sechs Teile des Überzeugungsbriefes | 117 |
| Der Gedankenaufbau | 119 |

| | Seite |
|---|-------|
| Angebote und Werbebriefe | 123 |
| Kundendienst | 138 |
| Zurückziehung verbindlicher Angebote und Aufträge | 140 |
| Antworten auf Abbestellungen | 145 |
| Beschwerden | 148 |
| Entschuldigungsbriefe | 156 |
| Ablehnung von Beschwerden | 160 |
| Bitte um Zahlungsaufschub | 169 |
| Rundschreiben | 173 |
| Glückwünsche | 178 |
| Bewerbungsbriefe | 180 |
| Briefe aus dem Außenhandelsgeschäft | 185 |
| Briefe an das Finanzamt | 199 |
| Der Briefstil des Kaufmanns | 202 |
| Wie er nicht sein soll | 202 |
| Kein formloser Stil | 202 |
| Kein Amtsstil | 203 |
| Kein diplomatischer Stil | 203 |
| Möglichst auch kein Befehlsstil | 203 |
| So soll der Briefstil des Kaufmanns sein | 203 |
| Ein Buchhaltungsstil (Griffelstil) | 203 |
| Ein wendiger Stil | 206 |
| Ein fülliger Stil | 209 |
| Die Stromlinienform | 218 |
| Auf den Ton kommt es an! | 220 |
| Das Briefklima | 220 |
| Übertragung der Stimmung | 223 |
| Wie lenkt man die Reaktion des Empfängers? | 224 |
| Takt — Geschmack — Einfühlung | 228 |
| Das Miteinander der Briefpartner | 230 |
| | |
| Lösungen zu den Übungen | 233 |
| Stichwortverzeichnis | 273 |