

Fachkommunikation - FKOM

Moderne Korrespondenz:

Wichtige Geschäftsbriefe

Dr. Othmar Baeriswyl
Dozent

T direkt +41 41 349 35 44
othmar.baeriswyl@hslu.ch

Horw 18. Mai 2022

Wichtige Geschäftsbriefe

Sie wollen beim Geschäftspartner etwas erreichen
(lösungsorientiert, konstruktiv).

Konflikte vermeiden

Liefermahnung
(Faktor Zeit)

Mängelrüge
(Faktor Ware)

beschwichtigen

Antwort

Mögliches Verhalten in Konfliktsituationen

barsch,
rechthaberisch,
zurechtweisend,
verletzend,
egozentrisch



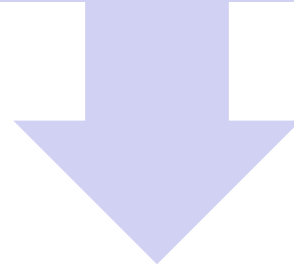
schürt
Konflikte

verständnisvoll,
partnerschaftlich,
einfühlsam,
Aggressionen abbauend



verhindert Konflikte,
baut Konflikte ab

Wie reagiert mein Adressat?



Analyse/Einschätzung des Adressaten

Die Liefermahnung

Inhalt und Aufbau der Liefermahnung

Hinweis auf Bestellung
oder Auftragsbestätigung

Mahnkauf:

- Feststellung:
erwartete Lieferung nicht
eingetroffen
- Nachfrist setzen und ggf.
zweckdienliche Zwischen-
lösung vorschlagen

Fixkauf:

- Ersatz
des Verspätungsschadens
- Möglichkeit, auf Lieferung
zu verzichten und
Schadenersatz zu
verlangen
- Möglichkeit, vom Vertrag
zurückzutreten und
Schadenersatz geltend zu
machen (OR 107.2)

Bitte um Lieferung oder Stellungnahme

Übung Liefermahnung

Aufgabenstellung	Wählen Sie von den drei Aufgaben (Übungstexte) eine aus: <ul style="list-style-type: none">• Farbbestellung• Papeteriewaren• Informatikzimmer Redigieren Sie den Brief.	
Rahmenbedingungen	<ul style="list-style-type: none">• Zeit: 20 Minuten• Einzelarbeit	
Übungstext	Übungstexte	

Antwort auf eine Liefermahnung

Inhalt und Aufbau

Bestätigung Empfang; Bezug auf Liefermahnung

Ausdruck des Bedauerns
und Bitte um Entschuldigung

Stichhaltige Begründung
der Lieferverzögerung (Kontrolle Sachverhalt)

Zusicherung, die Nachfrist werde eingehalten, *oder*
Mitteilung, wann die Lieferung sicher erfolgt

Versöhnlicher Schluss
(Bedauern, Zusicherung, Verständnis)

Übung: Antwort auf Liefermahnung

Aufgabenstellung	Sie haben eine Mahnung betreff einer Lieferung von Menset-Pullovern erhalten. Beantworten Sie die Liefermahnung.	
Rahmenbedingungen	<ul style="list-style-type: none">• Zeit: 15 Minuten• Einzelarbeit	
Übungstext	Übungstext	

Die Mängelrüge

Inhalt und Aufbau

Hinweis auf die Lieferung/Dank

Mängel genau beschreiben,
wenn möglich Muster beilegen

Lösung vorschlagen:

ohne Werkvertrag:

- Ersatz
- Rabatt
- Preisreduktion
- Rücktritt

mit Werkvertrag:

Ausbesserung fordern, falls eine solche vertraglich vorgesehen ist und sie eine annehmbare Lösung darstellt.

Bitte um sofortige Antwort
ggf. Beilage erwähnen

Übung: Kleine Ursache, grosser Schaden

Aufgabenstellung	Situation: An der Wetterseite einer Fassade vergass man, den Küchenablüfter noch zu kitten. Bei Regengüssen mit starkem Wind drückte es Wasser zwischen die Fassade. Nach acht Wochen musste der Parkettboden auf einer Fläche von vier Quadratmetern ersetzt werden! Vorsichtshalber wird die Austrittsöffnung nun auch noch abgedeckt. Aufgabe: Schreiben Sie eine Mängelrüge! Verlangen Sie Schadenersatz!	
Rahmenbedingungen	<ul style="list-style-type: none">• Zeit: 20 Minuten• Einzelarbeit	

Antwort auf die Mängelrüge

Inhalt und Aufbau

Bestätigung Empfang; Bezug auf Schreiben

Ausdruck des Bedauerns
und Bitte um Entschuldigung

Stichhaltige Begründung
des Sachverhalts/Vorfalles

Auf den Erledigungsvorschlag eingehen
(Gegenvorschlag)

Versöhnlicher Schluss
(Bedauern, Zusicherung, Verständnis)

Die Offerte

Inhalt und Aufbau

Betreff mit Angebot

Gute Gliederung des Angebots mit übersichtlicher Gestaltung der Positionen und Zahlen

Konditionen klar und deutlich

Kontaktperson für Rückfragen

Grussformel

Lieferbedingungen

Herzlichen Dank fürs Mitmachen!

