



GABI NEUMAYER • ULRIKE RUDOLPH

# Geschäfts- korrespondenz von A bis Z

Kreativ und professionell  
Briefe, Faxe und E-Mails  
schreiben

*lich: Die Küche ist in dieser Sonderausführung schlichtweg noch nicht fertig. Aber wir können Ihnen wenigstens entgegenkommen: Statt wie vereinbart erst in der 33. Kalenderwoche können wir Ihnen die Küche schon in der 30. KW liefern.*

*Ich hoffe sehr, dass Ihnen damit etwas geholfen ist.*

*Freundliche Grüße aus dem verregneten Gütersmühle*

### **! WICHTIG**

Die schlechte Nachricht wird durch den Dank ebenso entschärft wie durch das Kompromissangebot und den persönlichen Gruß. Und die Kundin erkennt an der Darstellung des Vorgangs, dass dieser Sachbearbeiter/ dieses Unternehmen nicht nach einem 08/15-Verfahren mit seinen Kunden umgeht, sondern bemüht ist, im Einzelfall individuell zu helfen. So bleibt ein positiver Eindruck zurück.

→ auch: Negativstil

## **Abmahnung**

Wenn ein Arbeitgeber mit den Leistungen oder dem Verhalten seines Arbeitnehmers nicht zufrieden ist, darf er ihm nicht ohne Vorwarnung kündigen, vielmehr muss er ihm die Gelegenheit geben, sich „zu bessern“. Dazu dient die Abmahnung. Viele Kündigungen scheitern in Arbeits-

gerichtsprozessen daran, dass diese Abmahnung fehlt oder nicht nachweisbar ist. Eine Abmahnung muss zeitnah erfolgen, spätestens aber 14 Tage nach dem Fehlverhalten oder der Leistungsschwäche.

### ✓ TIPP

Wählen Sie die Schriftform, obwohl auch mündliche Abmahnungen vor Zeugen rechtlich wirksam sind. Anders als eine Ermahnung oder ein Verweis muss die Abmahnung bestimmte inhaltliche Kriterien erfüllen, wenn sie für eine Kündigung herangezogen wird. Dies sind:

- deutlicher Hinweis, welche konkreten Leistungs- oder Verhaltensmängel beanstandet werden, am besten mit Datumsangabe oder Nennung von Zeugen (Hinweisfunktion)
- eindeutiger Hinweis, dass im Wiederholungsfall das Arbeitsverhältnis gefährdet ist (Warnfunktion)

### Checkliste Abmahnung

- Welche Leistungs- oder Verhaltensmängel werden kritisiert?
- Wann konkret hat das stattgefunden?
- Welche Zeugen gibt es?
- Welche Änderung erwarten Sie konkret vom Arbeitnehmer?
- In welchem Zeitraum soll das stattfinden?
- Mit welchen rechtlichen Konsequenzen muss er rechnen?

 **TIPP**

Geben Sie dem Arbeitnehmer die Abmahnung, und lassen Sie sich eine Kopie unterschreiben. So haben Sie einen Beweis dafür, dass sie ihm zugegangen ist.

**Abmahnung**

*Sehr geehrter Herr Schleicher,*

*am 10. Juni, am 2. und am 5. Juli und am 3. August sind Sie erst nach 9 Uhr an Ihrem Arbeitsplatz erschienen.*

*In allen Fällen hat Ihr direkter Vorgesetzter, Herr Klöbner, Sie darauf aufmerksam gemacht, dass Sie durch Ihr Zuspätkommen den Betriebsablauf behindern: Die LKWs können erst verspätet losfahren und nicht mehr die komplette Tour machen. Das führt dazu, dass einige Kunden einen Tag später als vereinbart beliefert werden. Durch Ihr Zuspätkommen erweisen wir uns als unzuverlässig. Das kann sich heutzutage kein Unternehmen leisten. Leider haben Sie Ihr Verhalten nicht korrigiert: Heute sind Sie sogar zwei Stunden zu spät zur Arbeit erschienen.*

*Wir erwarten, dass Sie ab sofort regelmäßig pünktlich an Ihrem Arbeitsplatz sind, so dass wir unsere Liefervereinbarungen in Zukunft einhalten können.*

*Sollten Sie trotz dieser Abmahnung in Zukunft zu spät erscheinen, haben Sie mit Ihrer Kündigung zu rechnen.*

## Abonnement

### **Kündigung eines Zeitschriftenabonnements**

*Sehr geehrte Damen und Herren,*

*heute habe ich an der Haustür den Bestellschein für ein Abonnement der Zeitschrift „Mein bunter Fischteich“ unterschrieben.*

*Diese Bestellung widerrufe ich jetzt.*

*Mit freundlichem Gruß*

### **! WICHTIG**

Kurz und bündig kann man ein Haustürgeschäft rückgängig machen, wenn man schnell reagiert. Eine Begründung etwa nach dem Motto „Ich habe gar keinen Fischteich und finde Fische sowieso eklig“ ist vollkommen überflüssig.

→ auch: Kündigung

## Absage

Eine Absage ist eine negative Nachricht, denn der Empfänger erwartet normalerweise eine Zusage auf eine Einladung, eine Terminabsprache, eine Bewerbung oder Ähnliches.

Besonders bei persönlichen Einladungen sind – neben dem Dank – eine Begründung für die Absage und ein Bedauern darüber notwendig, da sich der Einladende ansonsten mit Recht schlecht behandelt fühlen würde. Auch hier gilt: Formulieren Sie so positiv wie möglich.

Bei Absagen ist der Schluss ganz wichtig: Gute Wünsche für ein gelungenes Fest bleiben positiv in der Erinnerung haften und nehmen der negativen Nachricht die Schärfe.

### **Absage**

*Sehr geehrter Herr Föllner,*

*haben Sie recht herzlichen Dank, dass Sie bei der Gästeliste für Ihr Geschäftsjubiläum auch an mich gedacht haben. Ich habe mich sehr darüber gefreut und wäre gerne gekommen.*

*Ausgerechnet am Tag Ihrer Feier kommen jedoch Geschäftspartner aus Japan zu uns, deren persönliche Betreuung ich schon vor vielen Wochen zugesagt habe. Diese Verpflichtung muss und will ich nun auch einhalten. Deshalb kann ich Ihre Einladung leider nicht annehmen.*

*Ich wünsche Ihnen einen ganz besonders schönen Tag und ein gelungenes Fest.*

*Freundliche Grüße aus Freudenburg*