

ANFRAGE:

Allgemeine Anfrage:

- ↪ Bitte um Zusendung von Informationen (Prospekte, Preisliste)
- ↪ eventuell Begründung

Spezielle Anfrage:

muss enthalten:

- ↪ genaue Bezeichnung der Ware, Qualität, eventuell Menge
- ↪ Frage nach Preis und Lieferbedingungen

kann enthalten:

- ↪ gewünschter Liefertermin
- ↪ gewünschte Verpackung
- ↪ gewünschte Zahlungsbedingungen

ANGEBOT:

muss enthalten:

- ↪ genaue Bezeichnung der Ware
- ↪ Menge
- ↪ Preis
- ↪ Lieferbedingungen (Zeit und Art)
- ↪ Zahlungsbedingungen

kann enthalten:

- ↪ Bindungsdauer
- ↪ Sonstiges (zB Verpackung)
- ↪ Begründung (zB Geschäftseröffnung)
- ↪ werbende Zusätze (Hinweis auf besondere Qualität)
- ↪ Bitte um Bestellung

Ein Angebot, dem eine Anfrage vorausgegangen ist, weist folgendes Schema auf:

- ↪ **Danke** (für die Anfrage)
- ↪ **Angebot**
- ↪ **Bitte** (um den Auftrag)

BESTELLUNG:

muss enthalten:

- ↪ Erwähnung des Angebotes (wenn vorhanden)
- ↪ Bestellerklärung
- ↪ Bezeichnung der Ware
- ↪ Menge und Preis
- ↪ Lieferbedingungen
- ↪ Zahlungsbedingungen

kann enthalten:

- ↪ Sonstiges (zB Abweichungen vom Angebot)

RECHNUNG:

muss enthalten über 400,00 EUR inkl. USt:

- ↪ Name und Anschrift des Lieferanten
- ↪ Name und Anschrift des Kunden
- ↪ Menge und handelsübliche Bezeichnung
- ↪ Tag der Lieferung oder Leistung
- ↪ Tag der Rechnungsausstellung
- ↪ Entgelt für Lieferung / Leistung
- ↪ Umsatzsteuerbetrag
- ↪ Steuersatz
- ↪ UID-Nummer/Aussteller
- ↪ fortlaufende Rechnungsnummer

kann enthalten:

- ↪ Rabatt
- ↪ Fälligkeit
- ↪ Versandart

Über 10.000,00 UID-Nummer/Empfänger

MÄNGELRÜGE:

muss enthalten:

- ↪ Bezug auf die Bestellung, Lieferung, Leistung, Rechnung
- ↪ genaue Beschreibung des Mangels
- ↪ Vorschläge zur Erledigung

Anerkennung einer Mängelrüge

muss enthalten:

- ↪ Danke für den Brief, die Nachricht
- ↪ Bedauern
- ↪ gute Begründung für den Fehler
- ↪ Entschuldigung
- ↪ Zusicherung des besonderen Bemühens / schnelle Erledigung

kann enthalten:

- ↪ eventuelle Zusatzleistung

Ablehnung einer Mängelrüge

muss enthalten:

- ↪ Danke für den Brief, die Nachricht
- ↪ Bedauern
- ↪ Sachliche Widerlegung
- ↪ Höflich, aber bestimmt ablehnen

kann enthalten:

- ↪ Zusicherung des besonderen Bemühens
- ↪ Herausstreichen der Vorzüge der Ware

LIEFERVERZUG

Termingeschäft

muss enthalten:

- ↪ Bezug auf die Bestellung
- ↪ Angabe des Liefertermins
- ↪ Hinweis auf die Nichteinhaltung
- ↪ Setzen einer Nachfrist
- ↪ Angabe der Folgen bei Nichteinhaltung

Fixgeschäft

muss enthalten:

- ↪ Bezug auf die Bestellung
- ↪ Angabe des Liefertermins
- ↪ Hinweise auf die Nichteinhaltung
- ↪ Angabe der Folgen bei Nichteinhaltung

ANTWORT AUF DIE URGENZ BEIM LIEFERVERZUG

muss enthalten:

- ↪ Dank für den Brief, die Nachricht
- ↪ Entschuldigung
- ↪ gute Begründung
- ↪ voraussichtlicher Liefertermin
- ↪ Bitte um weiterhin gute Geschäftsverbindung

ANNAHMEVERZUG

muss enthalten:

- ↪ Bezug auf die Nichtannahme
- ↪ Hinweis auf die Bestellung (genaue Bezeichnung)
- ↪ Angabe der Folgen

kann enthalten:

- ↪ neuen Liefertermin

ZAHLUNGSVERZUG – ZAHLUNGSERINNERUNG

muss enthalten:

- ↪ Bezug auf die offene Rechnung
- ↪ Erinnerung

kann enthalten:

- ↪ Angebot
- ↪ bei dieser Gelegenheit Erinnerung an die offene Rechnung

jedenfalls Zahlschein (Erlagschein) beilegen, vorzugsweise bereits ausgefüllt

ZAHLUNGSVERZUG – 1. MAHNUNG

muss enthalten:

- ↪ Bezug auf die offene Rechnung
- ↪ Hinweis, dass die Rechnung offen ist
- ↪ Hinweis, dass schon erinnert wurde

jedenfalls Zahlschein (Erlagschein) beilegen, vorzugsweise bereits ausgefüllt

ZAHLUNGSVERZUG – 2./3. MAHNUNG

muss enthalten:

- ↪ Bezug auf die offene Rechnung
- ↪ Hinweis, dass bereits zweimal erinnert wurde
- ↪ Hinweis, dass dies das letzte Ersuchen ist
- ↪ Kostenaufstellung (Rechnung, Zinsen, Spesen)
- ↪ Termin
- ↪ Hinweis auf die Folgen (gerichtliche Eintreibung)

jedenfalls Zahlschein (Erlagschein) beilegen, vorzugsweise bereits ausgefüllt

GUTSCHRIFT

muss enthalten:

- ↪ Grund der Gutschrift
- ↪ Aufstellung (Netto, USt, Brutto)

STUNDUNGSANSUCHEN

muss enthalten:

- ↪ Hinweis auf die unbezahlte(n) Rechnung(en)
 - ↪ Begründung des Zahlungsverzugs
 - ↪ Bitte um Stundung – Terminvorschlag
 - ↪ Zusage, den neuen Zahlungstermin verlässlich einzuhalten.
-

ANTWORT AUF STUNDUNGSANSUCHEN - ZUSTIMMUNG

enthält:

- ↪ Bezug auf das Ansuchen
- ↪ Stundungszusage
- ↪ Angabe von eventuellen Bedingungen (zB Wechsel)
- ↪ neuer Zahlungstermin, Hinweis, dass die Einhaltung erwartet wird.

ANTWORT AUF STUNDUNGSANSUCHEN - ABLEHNUNG

enthält:

- ↪ Bezug auf das Ansuchen
- ↪ Stundungsablehnung
- ↪ Begründung der Ablehnung (zB knapp kalkulierte Preise)
- ↪ Ausdruck des Bedauerns

WERBEBRIEFE

Werbebriefe können nach dem AIDA-Modell verfasst werden.

A ttention	Errege mit deinem Werbebrief Aufmerksamkeit im Betreff.
I nterest	Der Werbebrief muss Interesse wecken.
D esire	Wecke einen Besitzwunsch .
A ction	Fordere in deinem Werbebrief zum Handeln auf.