**Vorlesung 4**

**Geschäftsbriefe**

**Plan**

1. Private und geschäftliche Anfragen
2. Angebote
3. Auftrag und Auftragsbestätigung
4. Private und geschäftliche Anfragen

Es gehört zum geschäftlichen Alltag, Anfragen an bekannte Geschäftspartner oder potentielle Lieferanten zu senden. Auch für den privaten Bereich müssen oft Angebote oder Kostenvoranschläge eingeholt werden. Grundsätzlich unterscheidet man zwischen allgemeinen und gezielten Anfragen. Zudem macht es einen Unterschied, ob zu dem Adressaten bereits geschäftliche Beziehungen bestehen oder ob du zum ersten Mal Kontakt zu ihm aufnimmst.

**Anfrage schreiben**

Wie bei jedem Schreiben, ob geschäftlich oder privat, soll man auch bei einer Anfrage ein **klares Ziel** vor Augen haben. Die Nachricht an den Geschäftspartner oder einen neuen Lieferanten, einen Handwerker oder Ferienhausvermieter sollte **so exakt wie möglich formuliert** sein. Nur so erhält man die Antwort, die man braucht und mit der man zügig weiterarbeiten kann. Denn »Zeit ist Geld«. Sowohl für dich als auch für deinen Geschäftspartner.

Wie schreibt man eine Anfrage?

Eine Anfrage an eine neue Firma ist wie die erste Begegnung mit einem Unbekannten. Man ist freundlich und höflich. Man stellt sich und seine Absichten so gut wie möglich vor. Ob es später zu einem näheren Kennenlernen kommt, ist hier wie dort ungewiss.

**Elemente einer Anfrage**

* Anrede des Ansprechpartners
* Wie ist man auf den Anbieter aufmerksam geworden?
* Kurze Vorstellung einer Firma oder einer Person
* Der Grund derAnfrage
* Fristsetzung für eine Antwort
* **Anrede des Ansprechpartners**
* Wenn man sich zum ersten Mal an einen unbekannten Anbieter wendet, weiß man nicht, wer der Ansprechpartner ist. Man kann das Schreiben dann zum Beispiel **an die Vertriebsabteilung** richten. Oder man schreibt einfach **»Sehr geehrte Damen und Herren«** und vertraut darauf, dass die Anfrage den Zuständigen erreicht. Handelt es sich um ein wichtiges Projekt oder ist die Angelegenheit dringend, soll man anders vorgehen. Der schnellste Weg ist ein Anruf in der Firma. Dort wird man sagen, an wen man sich mit der Anfrage wenden soll. So kann man den **Empfänger der Anfrage mit Namen anreden**. Damit schafft man für beide Seiten eine verbindliche Atmosphäre.

### Wie bist du auf den Anbieter aufmerksam geworden?

* Es ist immer eleganter, nicht gleich mit der Tür ins Haus zu fallen. Du kannst dein Schreiben deshalb mit einer kurzen Einleitung beginnen. »Kurz« meint in diesem Fall aber auch kurz! Man muss einfach schreiben, wie man von dem Anbieter erfahren hat. Das muss nicht mehr als ein Satz sein. Hat jemand die Firma **empfohlen**? Hat man eine **Anzeige** gesehen? Oder hat man das Unternehmen über eine **Suchmaschine** im Internet gefunden. Es gibt keine bessere Werbung für ein Unternehmen als Empfehlungen. Diese sind für den Adressaten dann natürlich auch Verpflichtung. Sie schaffen also Verbindlichkeit. Überdies enthält dein einleitender Satz eine Information, die für jede Firma wertvoll ist: Auf welchem Wege erreiche ich Neukunden.

### Kurze Vorstellung deiner Firma oder deiner Person

* Für eine ebenfalls kurze (!) Vorstellung sprechen mehrere Gründe. Zunächst einmal ist es ein **Gebot der Höflichkeit**, sich einem Fremden vorzustellen. Darüber hinaus kann der Empfänger vorab einschätzen, ob seine Firma **»die richtige Adresse«** für dein Anliegen ist.

### Der Grund deiner Anfrage

* Dein eigentliches Anliegen solltest du **so präzise wie möglich formulieren**. Dafür ist es wichtig, dass dir der Grund deiner Anfrage klar und deutlich vor Augen steht. Umso einfacher machst du es dem Adressaten. Der wiederum wird zügig antworten. E-Mails oder Briefe, die Rätsel aufgeben, mag niemand. Sie rutschen wie von selbst immer wieder nach ganz unten im Stapel der unerledigten Vorgänge.
* Wir haben **Formulierungen** für allgemeine Anfragen oder Angebotsanfragen zusammengestellt. Diese findet man in den folgenden Abschnitten. Weitere Anregungen enthalten die **Mustertexte** für Anfragen zu unterschiedlichen Themen

### Fristsetzung für eine Antwort

* Es ist nicht unbedingt notwendig, die Anfrage mit einer Fristsetzung zu beenden. Es kann aber hilfreich sein. Vermutlich hat man ja mehrere Unternehmen angeschrieben. Nur wenn zu einem bestimmten Zeitpunkt alle Angebote vorliegen, kann man vergleichen und entscheiden. Wie so oft, kommt es auch hier auf den Ton an. Wenn man höflich, freundlich und bestimmt auftritt, wird man die Antwort rechtzeitig erhalten.
1. Angebote

**Mit einem Angebot reagiert ein Anbieter auf eine Nachfrage des Kunden. Es legt nicht nur die Waren und deren Anzahl fest, sondern darüber hinaus auch den Preis der Ware inklusive Rabatt, Portokosten, Erfüllungsort, Lieferzeit und Zahlungsbedingungen.**

Ein überzeugendes Angebot schreiben ist die Voraussetzung für lukrative Aufträge:

* Das Angebot ist ein Kernstück der Vertragsverhandlungen. Im Vertrag einigen sich die Geschäftspartner über ihre Rechte und Pflichten. Für das Zustandekommen eines Vertrags sind zwei übereinstimmende Willenserklärungen notwendig.
* Das Angebot ist eine dieser beiden Willenserklärungen. Üblicherweise gibt der Anbieter ein konkretes Angebot ab. Aber auch der umgekehrte Fall ist möglich.
* Durch die Annahme der Gegenseite kommt der Vertrag zustande.

Zwar werden in der Praxis viele Angebote mündlich abgegeben. Doch sorgen schriftlich erstellte Angebote für viel mehr Sicherheit und Transparenz.

**Wie kann ich ein rechtssicheres Angebot schreiben?**

Im Internetzeitalter erwarten viele Kunden innerhalb von 24 Stunden eine Antwort.  Abgesehen von der persönlichen Anrede, Lieferterminen, Freizeichnungsklauseln und anderen Vertrags-Angaben enthält ein Angebot dieselben Informationen wie die spätere [Rechnung](https://www.invoiz.de/lexikon/rechnung/):

1. Angebots-Absender und Kontaktdaten,
2. eindeutiger Adressat
3. Angebots-Nummer,
4. Datum deines Angebots,
5. möglichst genaue Art, Bezeichnung, Qualität und Preis der Ware bzw. Art, Umfang und Vergütung der Dienstleistung oder des Werks,
6. bei Versandgeschäften Kosten der Verpackung, Versicherung, des Transports,
7. Liefertermin und Zahlungsbedingungen sowie
8. zeitliche, mengenmäßige und sonstige Begrenzungen der Gültigkeit durch Freizeichnungsklauseln.
9. Die Bankverbindung ist auf Angeboten entbehrlich – schaden kann sie aber nicht.
10. **Auftrag und Auftragsbestätigung**

Nach der schriftlichen Auftragsbestätigung können Sie daran gehen, den Auftrag selbst zu schreiben. Hier hält man noch einmal **alle wichtigen Details** fest, die man mit dem Kunden vereinbart hat.

Somit ist der Auftrag an sich ein offizielles Dokument, das in der täglichen Kommunikation mit dem Kunden verwendet wird. Und das hat ganz klare Vorteile für beide Seiten. Denn beide Seiten erhalten durch die **eindeutige Formulierung der Rahmenbedingungen** Rechtssicherheit.

Was gehört zu einem Auftrag hinein

Für den Auftrag an sich gibt es zwar keine strengen Formvorschriften, trotzdem soll man sich an einige Vorgaben halten. Denn so hat nicht nur alles seine Richtigkeit, man vermittelt auch einen **professionellen Eindruck**.

**Folgende Angaben** sollten im Auftrag enthalten sein:

Vollständiger Name und komplette Anschrift des Auftraggebers

Ihre vollständigen Kontaktdaten inklusive E-Mail-Adresse, Telefon- und ggf. Faxnummer

Ihre **[Steuernummer](https://www.easybill.de/ratgeber/steuernummer)**

Kundennummer

Auftragsnummer

Datum

Beschreibung der Produkte

Preise für einzelne Artikel

Bestellnummer

Lieferbedingungen

Versandland

Steuerland