

## 4.3.1.2 Interne Schriftstücke verfassen

---

- Teilkriterien für ALS
- Sie sind kurz und verständlich
  - Sie sind übersichtlich dargestellt
  - Sie sind empfängergerecht abgefasst

### Telefonate

Ein internes Schriftstück wird beispielsweise dann verfasst, wenn für jemanden angerufen wird, sich diese Person aber gerade nicht am Arbeitsplatz befindet und deshalb ein/e Arbeitskollege/in das Telefonat übernimmt.

Wichtig ist, dass man sich dann immer den Namen, die Firma, Telefonnummer, E-Mailadresse oder die Faxadresse des Anrufers notiert. Auch sollte man nachfragen, was der Anrufer möchte und dessen Grund stichwortartig aufschreiben.

Entweder schickt man der betreffenden Person eine E-Mail oder hinterlegt auf deren Schreibtisch einen Zettel mit den notierten Angaben.

Wenn beispielsweise Herr Meier von der Firma Stahlmann aufgrund einer Unklarheit bei einer Rechnung Frau Berger anrufen würde, versuche ich zuerst ihm selbst Auskunft zu geben. Falls dies aber nicht möglich ist, würde ich dann Frau Berger folgende Informationen weitergeben:

Telefonanruf von Herrn Meier, Firma Stahlgitter  
Telefonnummer 073 520 46 28 (evtl. noch ergänzen mit: Erreichbar bis ca. xx:xx Uhr)  
Handelt sich um RG 831644382039

### Nicht übereinstimmender Betrag bei einer eingegangenen Zahlung

In der Debitorenbuchhaltung kommt es vor, dass ein Kunde für seine Einkäufe zu wenig zahlt. Sobald also eine Differenz festgestellt wird, muss man den Grund für diesen Unterschied herausfinden.

Wenn wir zum Beispiel festgestellt haben, dass der Kunde KIM Stahlmöbel bei einer Rechnung den Skonto zu spät abgezogen hat, verfassen wir eine interne Nachricht an unseren Verkäufer und fragen ihn, wie wir nun weiterfahren sollen.

Solch ein internes Schriftstück würde dann in etwa so aussehen:

Sehr geehrte Frau Sternenberger

Der Kunde KIM Stahlmöbel hat bei der Einzahlung der Rechnung 8307024807 (Belegdatum 25.02.10) unberechtigterweise den Skonto abgezogen.

Sollen wir den Betrag von CHF 56.25 nachfordern oder ausbuchen?

Freundliche Grüsse

Celine Sanderson