

20 Übungen
zur
schriftlichen
Kundenkommunikation
und zum
erfolgreichen Texten

Inhaltsverzeichnis

1. Übertriebene Höflichkeitsformen
2. Verstaubte Wörter vermeiden!
3. Sogenannte „Sprachdummheiten“
4. Füllwörter oder nicht?
5. Erkennen und beseitigen Sie die sprachlichen Mängel
6. Dynamische Verben statt Streckverben
7. Formulieren Sie modern
8. Negatives positiv ausdrücken
9. Verbesserungen
10. Einladung zu einem Vortrag
11. Entschuldigung: Ausnahmefall
12. Kunden zurückgewinnen
13. Bildhaft, einfach, unkompliziert und aus Kundensicht texten
14. Erfassen des Kundenanliegen und einen Betreff formulieren
15. Aufbau eines Kundenschreibens (e-mail)
16. Aufgaben zur Vergrößerung des Wortschatzes
17. Ohne Worte kommunizieren
18. Reizwörter vermeiden
19. Diktat
20. Die „ideale“ e-mail

1. Übertriebene Höflichkeitsformen

Die folgenden Sätze enthalten oftmals übertriebene Höflichkeitsformen.

Verbessern Sie, falls notwendig:

1. Zum 20. Januar möchten wir diese Artikel fix bestellen.
2. Wir dürfen Ihnen versichern, dass wir nur umweltschonende Produkte verwenden.
3. Wir möchten Sie bitten, das Muster genau zu prüfen.
4. Ich würde Sie bitten, mir in der nächsten Woche ein Fax zu schicken.
5. Ich kann Ihnen garantieren, dass unsere Ware einwandfrei verpackt worden ist.
6. Wir dürfen Ihnen mitteilen, dass unsere Preise ab sofort um 2 % gesenkt werden.
7. Ich kann Ihnen versichern, dass es sich um ein aktuelles Dekor handelt.
8. Wir möchten Sie auffordern, die Parkplätze zu räumen.
9. Wir würden Sie bitten, uns Ihre Bestellung bald zuzusenden.
10. Glücklicherweise können wir Sie davon in Kenntnis setzen, dass wir demnächst bis 20 Uhr geöffnet haben.

Einzelarbeit oder KGA

Zeit: 15 Minuten

2. Verstaubte Wörter vermeiden!

Verbessern Sie:

1. Als Anlage fügen wir zu Ihrer Information eine Tagesordnung bei und bitten um Kenntnisnahme.
2. Anbei übersenden wir Ihnen die Stellungnahme der vorgenannten Abrechnungsnummer zu o. g. Antrag mit der Bitte um Kenntnisnahme.
3. Seitens der Kreisverwaltung wird verfügt, dass die Radwege regelmäßig zu kehren sind.
4. Etwaige Vorschläge zwecks Verbesserung reichen Sie bitte unserem Personalbüro direkt ein.
5. Weiterhin teilen wir Ihnen mit, dass die Teilnahme an der Verhandlung auch unter Hinzuziehung eines Rechtsbeistandes erfolgen kann.
6. Wir geben Ihnen hiermit bekannt, dass am Freitag, dem 5. Mai 20xx eine Sitzung des Prüfungsausschusses stattfindet.

Einzelarbeit oder KGA

Zeit: 10 Minuten

20. Die „ideale“ e-mail

Aufbau einer e-mail	Zu beachten
Betreff-Zeile	<ul style="list-style-type: none"> • Sagt den Inhalt voraus • Hilft beim schnellen Beurteilen
Die Anrede	<ul style="list-style-type: none"> • Soll Empfänger persönlich ansprechen • Persönliche Ansprache-Wertschätzung erfahren
Einleitung (Der erste Satz im Schreiben)	<ul style="list-style-type: none"> • Mit knappen Worten zum Thema hinführen • Positive Aussagen verwenden • Danke Verständnis
Textgestaltung	<ul style="list-style-type: none"> • Der Empfänger erhält ohne Zusatzaufwand alle Informationen, die er zur Weiterbearbeitung des Themas braucht. Notwendige Informationen kurz auflisten (Möglichst kurz) • Höflicher, gepflegter Stil wie beim traditionellen Brief. Faustregel, mindestens so formell antworten, wie geschrieben wurde (im Geschäft, immer formell) • Zentrale Aussage und Handlungsanweisung ist auf den ersten Blick klar ersichtlich • Schachtelsätze, blumige Sätze, Prosa, Füllwörter / Schnörkel vermeiden • professionell, fehlerfrei und stilsicher formulieren • Leerzeile zwischen den Abschnitten • Vertiefende Infos am Ende • Aktiv durch die Verwendung von Verben
Der letzte Satz	<ul style="list-style-type: none"> • Soll einladend klingen
Die Grußformel - ruhig einmal anders	<ul style="list-style-type: none"> • Grußformeln • Verabschiedung (MFG), Mit freundlichen Grüßen ausschreiben • e-mail-Signatur • Smilis, nur wenn man die Person kennt