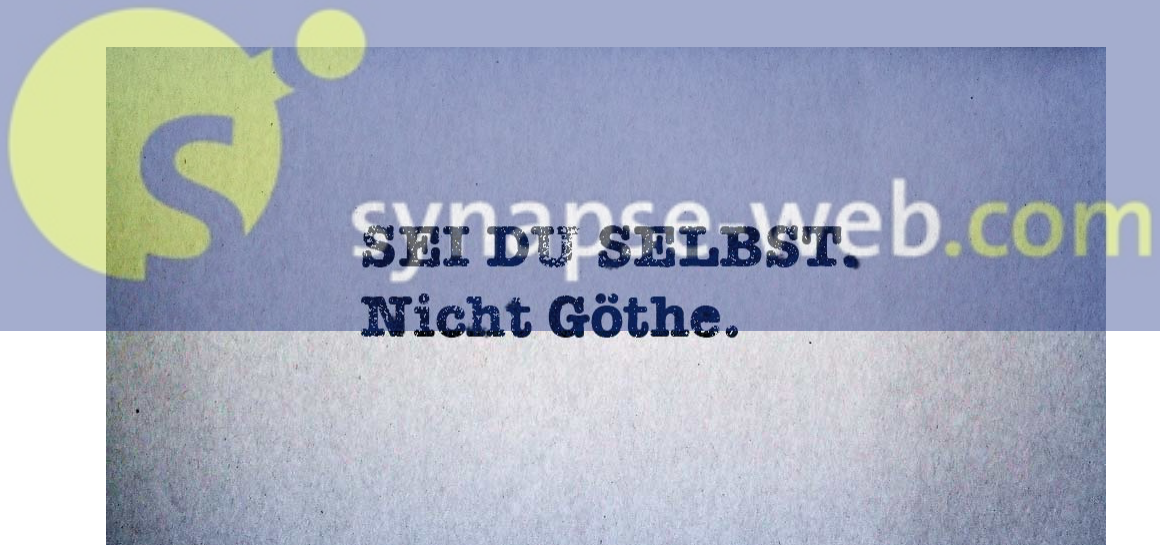


Erfolgreich texten

Gute Texte schreiben

und kundenorientiert formulieren.



Teilnehmerunterlage

Inhaltsverzeichnis

Unterlage zum Training

Erfolgreich texten!

Kundenorientierte Formulierungen

Dieses Praxistraining vermittelt erfolgreiche Strategien und Techniken für Ihren beruflichen Schreiballtag – ob E-Mail, Brief oder Konzept. Vom leeren Blatt bis zur treffenden Formulierung, von der Überschrift zum Fließtext und von komplizierten Hintergründen bis zu verständlichen Inhalten.

- Sie lernen, aktiver und lebendiger zu schreiben.
- Sie erfahren, wie Sie leichter und schneller zu besseren Formulierungen kommen.
- Sie lernen, Ihre Textarbeit übersichtlich und strukturiert zu gestalten und hohle Floskeln zu vermeiden.
- Sie setzen sich mit der Frage auseinander, was kundenorientiertes Texten bedeutet und wie Sie dies in Ihren Schriftstücken umsetzen können: Heben Sie Ihre Texte aus der Flut von Informationen heraus, fesseln Sie Ihre Adressaten, um die gewünschte Reaktion zu erreichen. Treffen Sie auch bei sensiblen Themen den richtigen Ton.
- Sie setzen sich konkret mit Ihrer eigenen praktischen Textarbeit im Training auseinander und haben viel Gelegenheit für praktische Übungen und Diskussionen.

Inhaltsverzeichnis

1. Erfolgreich texten -	5
Aller Anfang ist leicht.....	5
1.2 Tipps, wie Sie Geschäftsbriefe ansprechend und korrekt gestalten.....	7
1.2.1 Der erste Eindruck entscheidet	7
1.2.2 Bedingungen für "gutes Schreiben"	8
1.2.3 Die Merkmale eines lebendigen Schreibens	9
1.2.4 Drei Grundregeln für gute Texte	9
1.2.5 Schreiben Sie kurz und treffend	10
1.3 Der Aufbau in Ihrem Brief	12
1.3.1 Die Betreffzeile	12
1.3.2 Die Anrede	13
1.4 Der erste Satz im Brief	14
1.5 Der letzte Satz in Ihrem Schreiben.....	16
1.6 Der Gruß - ruhig einmal anders.....	17
1.6.1 PS - die preiswerteste Werbung	17
2. Gelungene Kommunikation im Brief	18
2.1 Satzaufbau und natürliche Formulierungen.....	18
2.2 Aktiv durch Verben - so entsteht lebendige Sprache	21
2.2.1 Benutzen Sie dynamische Verben.	21
2.2.2 Vermeiden Sie Substantivierungen	22
2.2.3 Formulieren Sie positiv	22
2.2.4 Weiße Schimmel und andere überflüssige Adjektive	22
2.3 Die Aida-Formel als werbende Korrespondenz.....	23
3. Korrespondenz und ihre Anlässe	24
3.1 Einladungen.....	24
3.2 Entschuldigungen	25
3.3 Gratulationen	26
3.4 Kondolenzschreiben	27
3.4.1 Beileidsschreiben Textbausteine	27
3.4.2 Weihnachtspost - Textbausteine	30
3.5 Reklamationsbearbeitung	31
3.5.1 Checkliste zur Beantwortung von Beschwerden:	32
3.6 Absagen	34
3.6.1 Absagen an Bewerber	34
3.6.2 Checkliste für Absagen an Lieferanten:	35
3.6.3 Musterbriefe für Absagen zu verschiedenen Anlässen	36
3.6.4 Mustertexte Einladungen absagen	37
3.6.5 Mustertexte Spendenanfragen absagen	40
3.6.6 Mustertexte Absagen an Bewerber	41
Muster Briefe / Muster E-Mails	44
Kollegeninformation vor dem Urlaub	66
Mitarbeiterinfo Kostenreduzierung	67
4. Übungen	69
5. Literatur-Empfehlungen	82

Einleitung

*Entschuldige, dass dieser Brief so lang geworden ist,
aber für einen kürzeren hatte ich keine Zeit.*

Johann Wolfgang Goethe

Wir haben Lesen und Schreiben in der Schule gelernt. Seit Jahren schreiben wir täglich Texte: Briefe, Notizen, Berichte. Doch jetzt möchten Sie Ihren Stil verändern und weiterentwickeln: freundlicher, verständlicher und interessanter schreiben.

Ein Text ist dann gut geschrieben, wenn der Leser den Inhalt sofort versteht und den Text gerne liest. Lebendige Formulierungen und bildhafte Sprache runden einen guten Briefstil ab.

Was benötigen Sie, um Ihren Schreibstil zu verändern?

Vor allen Dingen Offenheit. Und den Wunsch, etwas zu verändern. Denn der neue Schreibstil weicht ab von dem, was Sie in der Schule gelernt haben.

Schon Goethe sagte: Schreibe wie du sprichst. Nur sorgfältiger.

Doch in der Schule haben wir gelernt, uns sehr gewählt auszudrücken. Schwülstige Formulierungen zu nehmen, weil wir damals dachten, dies wäre freundlich und kundenorientiert. Die moderne Sprache - besonders im schriftlichen Ausdruck - hat jedoch ein anderes Merkmal: KKP lautet die Zauberformel.

Kurz - knapp - und präzise.

Wie das geht? Das erfahren Sie in diesem Seminar bzw. in diesem Skript.

Viel Freude beim Schreiben wünscht Ihnen ...

1. Erfolgreich texten -

2. *Aller Anfang ist leicht*

Wer schreibt und meint, dass er gut schreibt, kann nichts verändern. Wer gut schreibt, muss auch nichts verändern. Aber wer umständlich und abstrakt schreibt und daran etwas ändern will, muss bereit sein, dazuzulernen - und seinen Schreibstil verändern.

Er muss selbstkritisch sein und gut schreiben wollen. Er muss Regeln in Frage stellen, die er vor langer Zeit gelernt hat. Das heißt nicht, dass Ihre bisherigen Schreiben nicht gut sind. Das heißt nur, dass Sie sich weiterentwickeln und Ihre Texte noch professioneller gestalten wollen.

Alle Schreiben, die Ihr Haus verlassen - gleichgültig ob Werbebrief, Auftragsbestätigung, Rechnung und Mahnung - haben dasselbe Ziel:

Der Empfänger soll den Brief lesen, ihn wohlwollend aufnehmen und in Ihrem Sinne handeln. Sie bezwecken, dass er Ihr Kunde wird oder weiterhin bei Ihnen bestellt und seine Rechnungen bezahlt. Auch eine für den Leser unangenehme Botschaft können Sie so oder so „verpacken“. Mahnungen, Beschwerdebriefe, unangenehme Mitteilungen können Sie so partnerschaftlich formulieren, dass der Empfänger Ihres Schreibens sich nicht ärgert.

Kundenorientiert heißt: **für den Kunden schreiben.**

Wenn Sie sich den Briefempfänger sozusagen bildlich vorstellen, an seine Interessen, an das letzte Telefonat mit ihm denken und dies während des Schreibens umsetzen, dann schreiben Sie kundenorientiert und der Kunde fühlt sich angesprochen.

Ob Sie Ihrem Kunden einen Brief schreiben oder mit ihm sprechen, beides ist ein Dialog. Im persönlichen Gespräch können Sie jedoch durch ein Lächeln, die Mimik und Gestik auf den Gesprächspartner eingehen.

Die Gefahr von Missverständnissen ist beim Schreiben größer als im persönlichen Gespräch, denn der Leser kann sich nur am geschriebenen Wort orientieren.

Sprechen Sie Ihren Leser persönlich und im richtigen Ton - natürlich, freundlich und sympathisch - an.

Die meisten Menschen, die im Berufsleben stehen, haben heute viel zu wenig Zeit. Sie würdigen daher sehr, wenn sich jemand speziell für sie Zeit nimmt.

Ihre Texte sollten fehlerfrei sein. Dafür sind Sie als Autor verantwortlich. Richtige, korrekte Texte sind allerdings nur eine Voraussetzung, um gut zu schreiben. Denn ob ein Text gut oder schlecht ist, hängt weniger davon ab, ob er falsch oder richtig ist. Um die Qualität eines Textes zu bewerten, sind Maßstäbe sinnvoll, die sich am Ziel orientieren.

Gute Texte werden danach beurteilt, ob sie

- **interessant oder langweilig**
- **lebendig oder steif**
- **ansprechend oder abschreckend**
- **verständlich oder unverständlich**

- **übersichtlich oder verwirrend sind.**

Dafür gibt es klare Kriterien, nach denen Sie Texte untersuchen können. Diese Merkmale schlechter Texte sind auch Fehler: nicht so streng definiert wie Rechtschreibung und Grammatik, aber dennoch meistens eindeutig. An diesen Merkmalen können Sie ansetzen, wenn Sie eigene und fremde Texte überarbeiten wollen.

Gute Texte sind korrekt. Aber korrekte Texte sind nicht immer gut.



synapse-web.com

3. Tipps, wie Sie Geschäftsbriefe ansprechend und korrekt gestalten

Ihre Geschäftsbriefe sollten in erster Linie übersichtlich und leserfreundlich sein. Sie sollten zu Ihrem Unternehmen passen. Welche DIN-Regeln diesem Zweck dienen, welche weniger wichtig sind, können und sollten Sie selbst entscheiden. DIN-Normen bedeuten kein MUSS, sind aber eine gute Orientierung bei der Gestaltung Ihrer Korrespondenz.

DIN-Normen sind kein Gesetz, sondern nur eine Empfehlung!

Wichtig: die Schreiben, die Ihr Haus verlassen, sollten einheitlich gestaltet sein, sonst wäre es für den Empfänger verwirrend, von einer Firma immer unterschiedlich aussehende Geschäftsbriefe zu erhalten. Orientieren Sie sich an den firmeninternen Richtlinien. So ist ein einheitlicher Auftritt nach außen hin gewährleistet.

4. Der erste Eindruck entscheidet

Der erste Eindruck entscheidet: Dies gilt auch bzw. besonders für das äußere Erscheinungsbild Ihres Schreibens.

Die folgenden Tipps für einen kundenorientierten und werbewirksamen Briefaufbau sind keineswegs als Korsett zu verstehen, vielmehr Vorschläge für eine gelungene Briefgestaltung.

Die Vorschläge basieren auf den Regeln für Maschinenschreiben, der DIN 5008.

Die DIN 5008 „Schreib- und Gestaltungsregeln für die Textverarbeitung“ regelt die Gestaltung von nicht vorgedruckten Briefbogen und alles Weitere, was die Textgestaltung betrifft (Datums-Schreibweise, Verwendung von Schriftzeichen, Abkürzungen, Gliederung von Zahlenreihen u. v. m.). Die DIN 5008 ist eine Empfehlung zur Vereinheitlichung.

5. Bedingungen für "gutes Schreiben"

Die Schritte, die zum Gelingen eines Briefes oder schriftlichen Dokumentes von Bedeutung sind:

Wer schreibt sollte sich gut überlegen, an wen er schreibt.

Wer ist der Leser?

Ein Text kann nur ansprechen, wenn der Autor weiß, welche Menschen zur Zielgruppe gehören: wie alt sie sind, wo leben sie und wie leben sie?

Was will der Leser?

Wer die Interessen der Leser kennt, kann darauf eingehen und neugierig machen. Umgekehrt: Wer weiß, was der Leser ablehnt, vermeidet Fettnäpfchen.

Was weiß der Leser?

Niemand verschwendet gerne seine Zeit damit, etwas zu lesen, was er schon weiß. Aber niemand möchte einen Text lesen, den er nicht versteht.

Wie redet der Leser?

Lehrer reden anders als Stahlarbeiter, Oberamtsräte anders als Musiker. Das heißt nicht, dass man so schreiben soll, wie der Leser spricht. Das wäre Anbiederung. Und auch unglaubwürdig. Trotzdem kann man Leser besser in einer Sprache ansprechen, die sie verstehen, wenn man weiß, wie sie reden.

Wichtig ist also die Vorstellung vom Leser. Machen Sie sich ein Bild. Das kann man auch wörtlich nehmen. Stellen Sie sich die Empfänger bildlich vor. Sprechen Sie ihn an.

Wenn Sie wissen, für wen Sie schreiben, beantworten Sie sich noch folgende Frage:

Was will ich vom Leser?

Bei dieser letzten Frage ist die erste Antwort in jedem Fall gleich: Ich will, dass er meinen Text liest. Erst wenn die Hürde genommen ist, kann alles andere gelingen: dass er sich für mein Angebot interessiert, dass er sich über meine Mitteilung freut, dass er etwas weiß, was ich ihm mitteilen möchte.

6. Die Merkmale eines lebendigen Schreibens

Ein zeitgemäßes Schreiben sollte klar, knapp, lebendig, anschaulich, verständlich und der Situation angemessen formuliert sein. Wie kann man dieses Ziel erreichen?

- mit einfachen Ausdrücken
- knappen Formulierungen
- kurzen, einfachen Sätzen
- wenigen Abkürzungen
- wenigen Fremdwörtern
- ohne Phrasen, Floskeln, Doppelformulierungen und Füllwörter

7. Drei Grundregeln für gute Texte

1. Man muss etwas mitzuteilen haben!

Das ist nicht selbstverständlich. Diese erste Regel mahnt, die Bedeutsamkeit einer Information immer kritisch zu prüfen: Ist die Information für den Leser wichtig? Interessiert sie ihn? Welchen Nutzen hat er von der Information? Warum sollte er das wissen, was ich mitzuteilen habe? Vieles wird geschrieben, weil jemand es schreiben will, aber nicht, weil es für einen anderen Menschen wichtig ist.

2. Man muss es schreiben!

Auch das ist nicht selbstverständlich. Manch einer hat durchaus etwas mitzuteilen - und behält es für sich. Weil er sich nicht traut, weil er nicht weiß, wie er es ausdrücken soll oder weil er Angst hat, der Text könnte misslingen. Vielleicht weiß er auch nicht, ob es jemanden interessiert. Diese zweite Regel sagt: haben Sie den Mut, etwas zu schreiben, nachdem Sie kritisch geprüft haben, ob es den Leser interessiert.

3. Man muss aufhören, wenn man es geschrieben hat!.

Ausschweifende und aufgeblähte Texte sind unhöflich gegenüber dem Leser. Die Länge eines Textes ist angemessen, wenn Sie alles geschrieben haben, was Sie mitzuteilen haben. Was nicht unbedingt heißt, dass nur kurze Texte gut sind. Manchmal darf es, manchmal muss es sogar etwas mehr sein, wenn ein Text dadurch anschaulich wird. Für Autoren, die sehr knapp formulieren, heißt die dritte Regel also: Man muss erst aufhören, wenn man alles geschrieben hat.

Haben Sie auch noch Regeln im Ohr, die Sie irgendwann einmal gelernt haben?

Verstoßen Sie gegen diese Regeln:

Man soll nicht schreiben, wie man spricht.

Wer nicht verstanden wird, wenn er spricht, sollte sich an diese Regel halten. Bei den meisten ist es jedoch umgekehrt. Deshalb: Man darf schreiben, wie man spricht. Viele sollten sogar lieber schreiben, wie sie sprechen. Oder genauer: so ähnlich, wie sie sprechen. Denn es kommt natürlich darauf an, wie man spricht und wem man schreibt.

Sätze müssen vollständig sein: mit Subjekt, Prädikat und Objekt.

Sätze sollten meistens vollständig sein. Aber nicht immer. Das war kein vollständiger Satz. Dennoch haben Sie ihn verstanden. Und die Aussage ist kräftiger, als wenn ich geschrieben hätte: Aber sie müssen nicht immer vollständig sein. Unvollständige Sätze sind ein starkes Stilmittel, um Aufmerksamkeit zu erzeugen.

Ein Satz darf nicht mit ich anfangen.

Dieses Gebot war, ist und bleibt unglücklich. Ein Satz darf sehr wohl mit „ich“ anfangen. Mehr noch: Ein Satz muss mit „ich“ anfangen, wenn der Autor schreibt, was er denkt oder was er tut. Texte dürfen, Texte sollen persönlich sein, wenn es angebracht ist. Das macht sie glaubwürdig.

8. Schreiben Sie kurz und treffend

Kurze und treffende Begriffe sind besser als ausschweifende Formulierungen. Manchmal sind es nur einzelne Silben, die überflüssig sind, manchmal Wörter oder Redewendungen. Ein Text ist dann gut, wenn er frei ist von überflüssigen Begriffen. Das ist der Fall, wenn Sie nichts mehr streichen können.

Wenn Sie Ihre Botschaft auf den Punkt bringen, machen Sie Punkte beim Leser. Denn dann stehlen Sie ihm keine Zeit.

Minuspunkte dagegen gibt es für diese Formulierungen:

Blähwörter:

Wer unsicher ist, ob er sein Anliegen direkt mitteilen darf, weicht leicht auf Blähwörter aus. Dann wird aus einem Ziel eine Zielsetzung. Und auf Fragen gibt es keine Antwort, sondern es wird eine Beantwortung durchgeführt.

Aufgeblähte Redewendungen:

Oft ist auch Unsicherheit der Grund für aufgeblähte Redewendungen. Wer einer Vielzahl von Menschen schreiben will, sollte aus diesem Grund in vollem Umfang auf aufgeblähte Redewendungen verzichten. Noch besser wäre: Wer vielen Menschen schreiben will, sollte deshalb ganz auf aufgeblähte Redewendungen verzichten.

Überflüssige Wörter:

Gut und erfolgreich texten

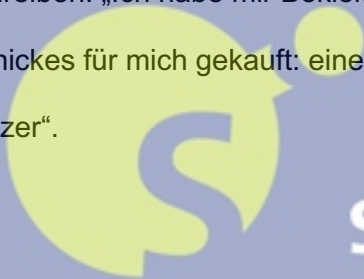
Wenn wir sprechen, kommen fast automatisch Füllwörter über unsere Lippen: naja, nun, äh, also, tja oder gut. Nicht alle, aber viele dieser Füllwörter sollten wir in einem Text streichen, wenn wir schreiben. Trotzdem bleiben Wörter übrig, die wir auf den ersten Blick nicht als überflüssig empfinden weil wir uns an sie gewöhnt haben. Kaum jemand wundert sich über nähere Einzelheiten - obwohl Einzelheiten das Gleiche meint, weil Einzelheiten immer näher sind.

- **Auch Leistungen auf dem Gebiet des Sports sind nicht besser als Leistungen beim Sport.**
- **Überflüssige Wörter blähen Texte ebenfalls auf. Wer darauf verzichtet, macht Texte schlanker und eingängiger.**

Grundsätzlich gilt: Gute Texte sind kurz - so kurz wie möglich.

Allerdings sollten sie auch so lang sein wie nötig. Das heißt: Ein guter Text ist angemessen lang und verständlich. Manchmal ist es notwendig, länger, anschaulicher und erklärender zu

schreiben. „Ich habe mir Bekleidung gekauft“ ist kurz, aber nicht gut. Besser ist: „Ich habe was Schickes für mich gekauft: eine schwarze Hose, eine rosa Bluse und einen anthrazitfarbenen Blazer“.



synapse-web.com

Platz für Ihre Notizen

9. Der Aufbau in Ihrem Brief

10. Die Betreffzeile

Der Betreff muss die Neugier des Empfängers wecken und ihn persönlich ansprechen.

Nicht so: Motortechnische Kontrolle
Sondern: Der Motor Ihres Peugeot 206 braucht eine Inspektion

Nicht so: Stromsparen mit dem neuen Tarif
Sondern: Ist Ihre Stromrechnung auch zu hoch?

Nicht so: Gehen Sie doch mal wieder essen
Sondern: TEURO? - Bei uns garantiert nicht.
Das neue Möbelsortiment begeistert Sie ganz sicher.

Eigene Beispiele:

Nicht so:

Sondern so:

Nicht so:

Sondern so:

Nicht so:

Sondern so:



Übrigens: Die Betreffzeile können Sie als Überschrift gestalten, die zum Lesen animiert und vor allen Dingen den Nutzen für den Leser herausstellt.

11. Die Anrede

Genau wie im persönlichen Gespräch wird ein Brief wesentlich durch die Anrede des Partners geprägt. Sie ist der selbstverständlichste Ausdruck von Höflichkeit und Aufmerksamkeit. Bedenken Sie bitte, dass der Name des Kunden etwas sehr persönliches ist. Er hört und liest ihn gerne. Nur wenn der Name des Empfängers nicht bekannt ist, lautet die übliche Anrede:

Sehr geehrte Damen und Herren,

Auch durch das Faxen ist der Schreibstil in Korrespondenz dem Rede-Stil mehr und mehr gewichen. Als moderne Anrede ist immer häufiger zu sehen:

- **Guten Tag, sehr geehrter Herr Bauer,**
- **Guten Morgen, lieber Professor Dietrich,**
- **Guten Tag, Herr Dr. Meier,**
- **Hallo, Frau Sonnenschein,**
- **Grüß Gott, Herr Bergmann,**
- **Moin moin nach Frankfurt, sehr geehrte Frau Mustermann,**

Die Bezeichnung „Fräulein“ ist nicht korrekt. Im Geschäftsleben wird ausschließlich die Anrede „Frau“ verwandt.

Der Brief beginnt mit einer Anrede, die den Empfänger persönlich anspricht und zwar so, wie man auch sprechen würde, wenn man sich trifft. Ein flotter Einstieg, jedoch nicht lange drumherum geredet. Kommen Sie schnell zur Sache und sagen Sie, worum es geht.

Anschließend listen Sie die notwendigen Informationen kurz und übersichtlich für den Empfänger auf. Der Abschluss-Satz sollte freundlich sein und Offenheit signalisieren. Auch die Grußformel sollte individuell sein und klarstellen, dass dieser Brief nur für einen Empfänger und kein anonymer Serienbrief ist.

Ein Brief ist für den Schreiber wie der Hausbau für den Handwerker.

Sie benötigen viele Baumaterialien um ein Haus zu bauen und viele Worte und Sätze, um einen guten Text zu bauen.

12. Der erste Satz im Brief

Eine Einleitung soll die Aufmerksamkeit des Lesers erreichen, ihn nicht langweilen. Deshalb: Führen Sie mit knappen Worten zum Thema hin.

Verwenden Sie möglichst **positive Aussagen** für die Beziehungsebene, zum Beispiel: Dank, Freundlichkeit, positiver Beginn, Gratulation, Verständnis ...

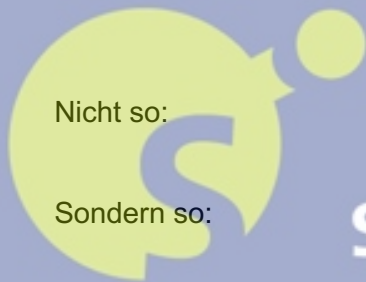
Vermeiden Sie **nichtssagende Floskeln** (Füller) und **negative Formulierungen** oder gar Belehungen (unmöglich, leider, erst, nur ...).

Auf keinen Fall: „Bezug nehmend auf Ihr Schreiben vom ... teilen wir Ihnen mit, dass ...“ oder „vom Inhalt Ihres Schreibens haben wir Kenntnis genommen“ etc.

Nicht so: Bezug nehmend auf Ihr Schreiben vom
Sondern: vielen Dank für Ihren Brief vom ...

Nicht so: vom Inhalt Ihres Schreibens haben wir Kenntnis genommen
 (logisch, sonst könnten Sie ja nicht antworten, oder?)
Sondern: gerne senden wir Ihnen wie gewünscht ...

Eigene Beispiele:



Nicht so:

Sondern so:

synapse-web.com

Nicht so:

Sondern so:

Weitere Beispiele für einen gelungenen Einstieg:

Danke

- **Vielen Dank für Ihren Brief.**
- **Vielen Dank für Ihre schnelle Antwort.**
- **Danke, dass Sie unsere Fragen so präzise beantwortet haben. Ihre Unterlagen sind für uns von großem Nutzen.**
- **Vielen Dank für Ihre offenen Worte.**

Verständnis

- **Ihre ... verstehen wir gut. Sie haben uns Ihren Standpunkt sehr überzeugend dargelegt.**
- **Ihren Ärger über ... können wir sehr gut verstehen.**
- **Jetzt hat es doch länger gedauert, als uns recht ist.**
- **Bitte entschuldigen Sie, dass ...**

Platz für Ihre Notizen



synapse-web.com

13. Der letzte Satz in Ihrem Schreiben

Kundenorientierung setzt voraus, dass man für den Gesprächspartner da ist und die Fragen gerne beantwortet. Achten Sie deshalb darauf, dass der letzte Satz auch einladend klingt. Denn er ist oft auch gleichzeitig der Türöffner für die weitere Zusammenarbeit.

Statt: Wir **hoffen**, bald ein Gespräch führen zu **können**.

Sie hoffen? Sind Sie sich nicht sicher? Und wieso führen zu können? Das klingt schwülstig und unsicher.

Besser so: Rufen Sie uns an. Es lohnt sich für Sie.

Statt: Wir **hoffen**, Ihnen **weitergeholfen zu haben**.

Besser so: Sind Sie damit einverstanden? Rufen Sie uns an. Wir sind gerne für Sie da. Sie erreichen Frau/Herr unter Tel.

Statt: **Sollten** Sie noch weitere Fragen haben, stehen wir Ihnen **jederzeit** gerne zur Verfügung.

Die Formulierung „sollten“ kombiniert mit „noch“ klingt nicht sehr positiv. „Jederzeit“ ist zwar gut gemeint, jedoch keinesfalls realistisch, besonders, wenn freitags schon ab 14:00 Uhr kein Ansprechpartner mehr erreichbar ist.

Besser: Rufen Sie uns bitte an, wenn Sie weitere Informationen brauchen, wir sind gerne für Sie da.

Falls Sie Fragen haben, wenden Sie sich bitte an Herrn Klaus Müller. Er berät Sie gern.

Haben Sie Fragen oder brauchen Sie weitere Informationen? Sie erreichen uns unter der Telefonnummer ...

Seien Sie kreativ, schreiben Sie individuell, lassen Sie sich etwas einfallen,
weichen Sie ab vom langweiligen Standard

14. **Der Gruß - ruhig einmal anders**

Auch hier hat sich durch das Faxen und Mailen und durch den Rede-Stil Neues getan.

Neben dem gebräuchlichen „Mit freundlichen Grüßen“ gibt es moderne Grundformeln, die Ihrem Schreiben einen persönlichen Anstrich geben:

- **Grußformel (z. B. Mit freundlichen Grüßen, Freundliche Grüße)**
- **Freundliche Grüße vom hessischen Untermain**
- **Für heute noch einen schönen Tag wünscht Ihnen**
- **Auf Wiedersehen in Frankfurt auf der IAA**
- **Bleiben Sie gesund**
- **Bis zu unserem nächsten Wiedersehen in Frankfurt grüße ich Sie herzlich**
- **Angenehme Tage in La Palma wünscht Ihnen**
- **und „verbleiben“ Sie nicht mehr, diese Redewendung ist mehr als verstaubt**

15. **PS - die preiswerteste Werbung**

Der zweite Blick des Lesers wandert zur Unterschrift. Was liegt also näher, als ihn schon an dieser Stelle auf besondere Informationen aufmerksam zu machen?

Beispiel:

PS: **Kennen Sie schon** unser neuestes Cabrio? Von Samstag an können Sie es testen. Bei Ihrem Peugeot Vertragshändler.

PS: **Wussten Sie schon**, dass sich unsere Tarife ab 01.01.20XX senken?

PS: **Besuchen Sie uns** auf der Messe. Wir erwarten Sie am Stand Nr.

PS: **Sie wollen mehr sehen als Andere?** Schauen Sie gleich im Katalog auf Seite XXX. Dort finden Sie unsere neuesten Flachbildschirme.

Schreiben darf durchaus auch unterhaltsam sein.

16. Gelungene Kommunikation im Brief

Es ist wirklich paradox. Jemand will eine Information weiterleiten. Mündlich gar kein Problem. Soll jedoch ein Brief daraus werden, übersetzt er seinen mündlichen Entwurf in Kaufmannsdeutsch, Kanzleideutsch oder sogar Amtsdeutsch. Sein Leser tut das gleiche. Er liest, versteht nicht, muss im Kopf aus dem verstaubten Schriftstil in verständliche Sprache übersetzen.

Haben Sie Mut, schreiben Sie verständlich - so wie Sie sich auf einem guten Niveau auch mündlich ausdrücken würden. Gehen Sie immer verbal auf Ihren Leser zu.

Reichen Sie Ihrem Leser die Hand für eine faire, gelungene Kommunikation.

17. Satzaufbau und natürliche Formulierungen

Der gelungene Satz in Geschäftskorrespondenz besteht aus Haupt- und eventuell auch noch *einem* Nebensatz. Üben Sie, nicht mehr als 20 bis 25 Wörter in ein Satzgefüge zu packen. Dann bleibt Ihr Satz verständlich. Benutzen Sie mehr Wörter, ist die Wahrscheinlichkeit groß, dass Ihr Leser den Satz zweimal lesen muss.

- **Heben Sie Wichtiges durch Fettschrift hervor (Unterstreichungen wurden seit Einführung der Textverarbeitung durch Fettschrift abgelöst)**
- **Drücken Sie sich natürlich aus. Übertriebene Formulierungen wirken lächerlich**
- **Vermeiden Sie, eine nur für Insider zu verstehende Fachsprache**
- **Schränken Sie den Gebrauch von Fremdwörtern ein**
- **Gebrauchen Sie für einen Ausdruck nicht immer dasselbe Wort**
- **Stellen Sie die Hauptsache in den Hauptsatz und lassen Sie Vorreiter wie „Wir möchten Ihnen mitteilen, dass ...“ weg**
- **Seien Sie sparsam mit Abkürzungen**

Manchmal sind Abkürzungen jedoch unvermeidbar und auch gebräuchlich. Allerdings sollten Sie die folgenden Regeln kennen und beachten.

1. Wird eine Abkürzung im vollen Wortlaut des ungekürzten Wortes gesprochen, so erhält sie einen Punkt.

Beispiele:

Abs.	Absender	ff.	folgende
Abt.	Abteilung	lfd.	laufend
allg.	allgemein	Nr.	Nummer
bzw.	beziehungsweise	ppa.	per procura
ca.	circa, etwa	usw.	und so weiter
einschl.	einschließlich	usf.	und so fort
evtl.	eventuell	vgl.	vergleiche

Folgen mehrere Abkürzungen aufeinander, so erfolgt nach jeder Abkürzung ein Leerschritt.

Beispiele:

a. D.	außer Dienst
i. Allg.	im Allgemeinen
i. V.	in Vertretung/in Vollmacht
m. E.	meines Erachtens
m. W.	meines Wissens
z. T.	zum Teil

2. Wird eine Abkürzung buchstäblich oder wie ein selbstständiges Wort gesprochen, so ist sie ohne Punkt und ohne Leerschritt zu schreiben.

Beispiel:

AG	Aktiengesellschaft
BGB	Bürgerliches Gesetzbuch
BLZ	Bankleitzahl
EDV	Elektronische Datenverarbeitung
EU	Europäische Union
GmbH	Gesellschaft mit beschränkter Haftung
HGB	Handelsgesetzbuch
ISBN	Internationale Standardbuchnummer
KG	Kommanditgesellschaft
Lkw	Lastkraftwagen
OHG	Offene Handelsgesellschaft
Pkw	Personenkraftwagen
PLZ	Postleitzahl
USA	United States of America

3. Die meisten Maß-, Gewichts- und Währungseinheiten werden ohne Punkt abgeschlossen.

Beispiele:

mm Millimeter

EUR Euro

m Meter

ha Hektar

Ausnahmen: St. (Stück), Ztr. (Zentner), Dtzd. (Dutzend), Pfd. (Pfund)

4. Verzichten Sie auf Abkürzungen, die unhöflich wirken

Beispiele:

Fr. Müller besser: Frau Müller

Hr. Müller besser: Herr Müller

5. Steht eine Abkürzung mit Punkt am Ende eines Satzes, dann ist der Abkürzungspunkt zugleich der Schlusspunkt.

6. Verwenden Sie nur gebräuchliche Abkürzungen. Erfinden Sie auf keinen Fall selbst welche. Im Zweifelsfall sehen Sie in einem Wörterbuch nach, ob eine Kürzungsmöglichkeit besteht.

7. Kurzwörter wie „und“, „oder“, „von“ oder „vom“ sollten Sie wirklich nur im Notfall kürzen. Sie sparen dadurch nur ein oder zwei Anschläge, und das lohnt sich nicht.



synapse-web.com

18. **Aktiv durch Verben - so entsteht lebendige Sprache**

Lebendige Texte liest ein Leser gerne und er versteht sie besser. In lebendigen Texten passiert etwas, Menschen handeln. Unsere Sprache hält dafür ein gutes Werkzeug bereit, wenn wir beschreiben wollen, was passiert oder was Menschen tun, nämlich Verben. In der Schule nannten die Lehrer solche Wörter Tu-Wörter. Zu Recht: Mit Verben erzählen wir, was jemand tut.

19. **Benutzen Sie dynamische Verben.**

Nicht so: Wir werden die Lieferung termingemäß ausführen.
Sondern: Wir liefern pünktlich.

Nicht so: Wir haben die Untersuchung sorgfältig durchgeführt.
Sondern: Wir haben die Probe sorgfältig untersucht.

Nicht so: Ich erlaube mir die Bitte um schnelle Nachlieferung der fehlenden Angaben, um eine baldige Bearbeitung Ihrer Bestellung zu ermöglichen.

Sondern so: Ich bitte Sie, die fehlenden Angaben bald nachzuliefern, damit wir Ihre Bestellung schnell bearbeiten können.

Eigene Beispiele:

Nicht so:

Sondern so:

Nicht so:

Sondern so:

20. Vermeiden Sie Substantivierungen

Substantivierungen machen Texte trocken und schwerfällig, steif und bürokratisch. Oft erkennen wir Substantivierungen an der Endung -ung. Wie können wir dies ändern? Ganz einfach: Wandeln Sie die Hauptwörter in Verben um.

Zum Beispiel:

„Unsere Empfehlung: Schollenfilet mit Bratkartoffeln“. Dies kann sehr distanziert wirken. Stattdessen: „Wir empfehlen Ihnen Schollenfilet mit Bratkartoffeln“.

21. Formulieren Sie positiv

Nicht so:	Unser Verkaufsleiter kann diese Woche nicht kommen.
Sondern:	Unser Verkaufsleiter, Herr Max Müller, wird Sie nächste Woche (wann?) besuchen.
Nicht so:	Eine Produktionssteigerung kann erst ab Mitte nächster Woche erfolgen.
Sondern:	Wir können die Produktion ab Mitte nächster Woche steigern.

22. Weiße Schimmel und andere überflüssige Adjektive

Tot ist tot. Man kann nicht ein bisschen tot sein, sehr tot, ziemlich tot, relativ oder ansatzweise tot - oder nicht tot genug. Wer lebt, ist nicht tot. Und wer tot ist, lebt nicht mehr.

Oft lesen wir von schweren Zerstörungen. Ja gibt es denn auch leichte Zerstörungen?

Oder wie sieht es mit der eigenhändigen Unterschrift aus? Wenn eine Unterschrift nicht eigenhändig ist, dann ist es keine.

Ein schwerer Orkan: wenn es ein leichter Orkan wäre, würden wir von einem Windhauch sprechen.

Ein zarter Windhauch: Ein schwerer Windhauch ist mindestens ein Sturm.

Runde Kugeln: Haben Sie schon eckige Kugeln gesehen?

Alte Greise: Sind Greise nicht immer alt?

Andere Alternativen: Wären sie nicht anders, wären es keine Alternativen.

23. Die Aida-Formel als werbende Korrespondenz

Denken Sie nur an das Schiff AIDA – die äußere Aufmachung alleine ist schon Werbung für sich. Das Schiff und die Werbung erwecken Aufmerksamkeit, Interesse, Wünsche werden ausgelöst und letztendlich machen die Kunden das, was gewünscht ist: sie buchen ...

A = Attention = Aufmerksamkeit wecken

I = Interest = Interesse finden

D = Desire = Wünsche auslösen

A = Action = zum Handeln bringen

Platz für Ihre Notizen



synapse-web.com

24. Korrespondenz und ihre Anlässe

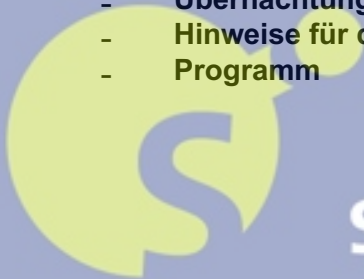
25. Einladungen

Der Griff zum Telefonhörer ersetzt heute oft die schriftliche Kommunikation. Doch bei einer Einladung gilt fast immer: nur schriftlich. Einladungen geben Informationen und sind ein wichtiger Imageträger des Gastgebers. Diese Angaben gehören stets dazu:

Und auch sind wieder die W-Fragen ein guter Anhaltspunkt:

wer? wann? wo? was? wie?

- **Anlass**
- **Gastgeber**
- **Wann? Termin**
- **Wo? Ort**
- **Wie? Veranstaltungsprofil**
- **Wer kann mitgebracht werden?**
- **Kleidung**
- **Antwort - bis wann - wohin?**
- **Bewirtung**
- **Übernachtungsmöglichkeit**
- **Hinweise für die Anreise (Weg, Parken etc.)**
- **Programm**



synapse-web.com

26. Entschuldigungen

„Entschuldigung“. Ein schwer auszusprechendes Wort. Doch - eine ehrliche Entschuldigung birgt mehr Chancen als Gefahren. Mit einer gelungenen Entschuldigung zeigen Sie Stärke und wahren die Möglichkeit eines neuen Anfangs.

Der Umfang der Entschuldigung sollte dem Anlass gerecht werden. Eine DIN A4-Seite ist genug, manchmal reichen schon einige wenige Zeilen. Seien Sie vorsichtig mit Humor. Bei engeren Beziehungen ist er hilfreich, im Geschäftsleben können sich fatale Folgen ergeben.

- Seien Sie so objektiv wie möglich
- Werden Sie konkret
- Seien Sie konstruktiv
- Schildern Sie kurz den Anlass
- Geben Sie eine kurze Begründung
- Machen Sie ein Angebot zur Wiedergutmachung

Beispiel:

Terminverschiebung

Guten Tag, Herr Meier,

vielen Dank für Ihre Bereitschaft zu einem persönlichen Gespräch.

Ich habe den vereinbarten Termin mit Ihnen bestätigt, ohne die Termine unseres Vorstandsvorsitzenden zu berücksichtigen. Aus diesem Grund bitte ich Sie um einen neuen passenderen Termin. Ich schlage den vor. Bitte entschuldigen Sie diese Verschiebung und die Ihnen dadurch entstehenden Unannehmlichkeiten.

Gerne rufe ich Sie am an, um einen Termin abzustimmen.

Freundliche Grüße

27. Gratulationen

Schriftlich zu gratulieren bedeutet, sich für den Empfänger Zeit zu nehmen. Vergessene Glückwünsche haben unangenehme Folgen. Lassen Sie diese Art der Würdigung zum Standard werden. Legen Sie sich Ihre eigene Mustersammlung dazu an. Kopieren Sie auch Karten, damit Sie peinliche Wiederholungen von vornherein ausschließen können.

- **Wählen Sie einen klugen und pfiffigen Einstieg**
- **Würdigen Sie den Anlass entsprechend**
- **Wünschen Sie etwas Gutes für die Zukunft**
- **Lassen Sie Erinnerungen einfließen**
- **Gehen Sie auf persönliche Eigenheiten ein**

Beispiel:

Gratulation zum schönsten Jubiläum deines Lebens

Lieber Karlheinz,

ein lebenswürdiger und zuverlässiger Kollege verlässt mit dir unseren Betrieb.

Ich erinnere mich noch, wie du 1960 mit dem für dich typischen karierten Hemd das erste Mal in unserem Betrieb erschienen bist. Anfangs noch ein zurückhaltender und auch manchmal zorniger Mitarbeiter, bist du in kürzester Zeit zu einem beliebten Firmenmitglied geworden. Immer einen flotten Spruch auf den Lippen und nie verärgert.

Für deine Zukunft, lieber Kalle, wünschen dir deine Kollegen der Personalabteilung alles Liebe und Gute und vor allem Gesundheit.

Denke daran, die Rente verändert dein Leben, nicht aber dich! Und so hoffen wir alle, dass wir dir lange und angenehm in Erinnerung bleiben - so wie wir dich nicht vergessen werden.

Mit allerbesten Grüßen

Franz Meier
Personalabteilung

28. **Kondolenzschreiben**

Persönliche Worte der Betroffenheit fallen den meisten Menschen sehr schwer.
Fassen Sie Mut und spenden Sie Trost.

- **Nehmen Sie kein Papier mit Trauerrand - das benutzt nur das Trauerhaus selbst**
- **Nehmen Sie einen geschlossenen Umschlag - keinen Fensterumschlag**
- **Trauerbriefe werden mit Briefmarken freigemacht und nicht durch die Frankiermaschine**
- **Bei persönlich Bekannten schreiben Sie bitte handschriftlich**
- **Falls Ihre Schrift das nicht zulässt, schreiben Sie die Anrede und den Gruß mit der Hand (und mit einem Füllfederhalter)**
- **Die Anschrift auf dem Briefbogen entfällt**
- **Gehen Sie auf den Todesumstand ein**
- **Würdigen Sie das persönliche/geschäftliche Verhältnis zum Verstorbenen**
- **Erwähnen Sie kurz seine markantesten guten Eigenschaften**
- **Halten Sie Erinnerungen fest**
- **Bedauern Sie den Verlust des Verstorbenen**
- **Äußern Sie Ihr Mitgefühl**
- **Sprechen Sie den Angehörigen Beileid aus**
- **Beachten Sie die Konfession des Verstorbenen**

29. **Beileidsschreiben Textbausteine**

1. Einleitende Worte

Die Nachricht vom Tode Ihrer Frau hat uns alle sehr betroffen gemacht.

Die Nachricht vom Tode Ihrer Lebensgefährtin kam nicht unerwartet. Trotzdem trifft sie uns sehr.

Es ist für uns alle unfassbar, dass Ihr Sohn durch diesen schrecklichen Unfall ums Leben gekommen ist.

Fassungslos haben wir gestern erfahren, dass Ihre Tochter Maria durch eine kurze, aber schwere Krankheit ihr Leben verloren hat.

Der Verlust eines geliebten Menschen ist nicht zu ersetzen und auch nicht mit Worten zu überspielen.

2. Worte der Wertschätzung

Sie war für uns alle ein Vorbild.

Wir verdanken es ihrem unermüdlichen Einsatz, dass unser Unternehmen nach jahrelanger Flaute einen Aufschwung erlebte.

Ich habe den Gedankenaustausch mit Ihrem Mann sehr geschätzt. Er war eine Bereicherung für jede Diskussionsrunde.

Er war ein Geschäftsmann mit Weitblick und einem ausgeprägten Verständnis für seine Mitarbeiter.

Er war immer ein vorbildlicher Kollege und ein verlässlicher Ratgeber in allen fachlichen Fragen.

Herr war ein liebenswerter Mensch, dessen Stärke in der Kontinuität von Leistungsbereitschaft und Kooperationsfähigkeit lag. Er war sehr beliebt, weil er unserem Unternehmen zu Ansehen verhalf und dabei stets die Interessen der Mitarbeiter im Auge behielt.

Ich hatte die Ehre, zehn Jahre mit ihm zusammenzuarbeiten. Fast acht Jahre war er mein Stellvertreter. Schaffenskraft, Einsatzbereitschaft und unermüdlicher Fleiß gaben ihm den Ruf eines beliebten Vorgesetzten und Ansprechpartners.

Er packte immer an, wenn Not am Mann war und drückte sich nie vor unangenehmen Aufgaben.

Sie war ein fröhliches und liebenswertes Mädchen, das wir alle sehr mochten.

3. Worte der Anteilnahme

Wenn wir auch Ihr Leid nicht lindern können, so sollen Sie doch wissen, dass wir mit Ihnen fühlen.

Er wird uns allen sehr fehlen.

Dies ist gewiss: Ihr Mann wird in seinem Werk und im Andenken seiner Freunde weiterleben.

Wir trauern mit Ihnen um einen wertvollen Menschen.

Wir fühlen mit Ihnen.

Ich weiß, wie groß der Verlust ist, den du erlitten hast. Wenn du einen Freund/eine Freundin brauchst, ich bin gerne für dich da.

In Gedanken bin ich bei dir und traue mit dir um deinen Mann. Du weißt, wenn du Hilfe brauchst oder einfach nur reden möchtest, ich bin für dich da.

Wir empfinden mit dir und wünschen dir die Kraft und Geduld, die du jetzt brauchst, um diesen schmerzlichen Verlust zu überwinden.

4. Abschließende Worte

In tiefer Anteilnahme

In aufrichtiger Verbundenheit

Mit den besten Wünschen und tröstenden Gedanken

Wir umarmen euch in Freundschaft



synapse-web.com

30. Weihnachtspost - Textbausteine

Kurze, neutral gehaltene Wünsche

Für das kommende Jahr wünsche ich Ihnen nur wenig: wenig Ärger, wenig Überflüssiges, wenig Unsympathisches, wenig Unzufriedenheit, wenig Pannen.

Wir wünschen Ihnen die Kraft, Begonnenes zu vollenden; die Zuversicht, Neues zu beginnen und dazu Glück, Gesundheit und Erfolg für ...

Wir wünschen Ihnen fröhliche und erholsame Weihnachtstage. Im neuen Jahr sollen alle Ihre Vorhaben gelingen, beruflich wie privat.

Danke

Herzlichen Dank für ein weiteres Jahr guter Partnerschaft. Lassen Sie uns mit Optimismus gemeinsam das neue Jahr angehen. Doch bis dahin genießen Sie erst einmal die Atempause, die der Jahreswechsel beschert. Wir wünschen Ihnen von Herzen erholsame, frohe Feiertage und viel Glück und Erfolg im neuen Jahr.

Ein herzliches Dankeschön für die hervorragende Zusammenarbeit und Ihr Vertrauen. Wir wünschen Ihnen besinnliche Weihnachtstage, ein glückliches neues Jahr und freuen uns schon heute darauf, auch in Zukunft wieder für Sie tätig zu sein.

Danke

für ein weiteres Jahr vertrauensvoller Zusammenarbeit, für Geduld und Verständnis bei schwierigen Aufgaben, für viele gute Anregungen und innovative Ideen.

Wir wünschen Ihnen und Ihrer Familie geruhige Weihnachtstage und einen guten Start in ein glückliches, erfolgreiches ...

Heute ist der Tag, Ihnen ein großes Dankeschön zu sagen für die immer wieder erfreuliche Zusammenarbeit; Ihr Vertrauen, das Sie uns stets entgegengebracht haben; Ihr Verständnis in schwierigen Situationen; die unproblematische Kommunikation mit allen Ihren Mitarbeitern.

Wir wünschen Ihnen entspannende Festtage und viele glückliche und erfolgreiche Höhepunkte im neuen Jahr.

Ein herzliches Dankeschön sagen wir Ihnen heute

- für die langjährige Geschäftsbeziehung
- für die immer harmonische Zusammenarbeit
- für Ihr besonderes Vertrauen, das Sie uns schon seit Jahren entgegenbringen.

31. Reklamationsbearbeitung

Unzufriedene Kunden stehlen andere Kunden, zufriedene Kunden dagegen bringen neue Kunden.

Deshalb ist es gut, auf sachlich berechnigte Reklamationen immer aufmerksam einzugehen. Auch bei kleinen Unzufriedenheiten sollten Sie die Ursachen erforschen. Wichtig ist dabei, die Ursache der Schuld zu finden, für Abhilfe zu sorgen und in Kleinigkeiten großzügig zu sein. Der Kunde gibt uns eine Chance zur Verbesserung! Ein Kunde, der reklamiert, möchte, dass sich etwas ändert oder besser wird, aber nicht, dass die Geschäftsbeziehung endet. Ist dies nicht ein Grund, sich beim Kunden zu bedanken?

- **Sie reagieren sofort**
- **Sie bedauern den Ärger**
- **Sie bedanken sich für die Reklamation**
- **Sie setzen sich für Ihren Kunden ein**

Reklamationen – eine Chance zur Verbesserung!

Bitte beachten Sie bei der Beantwortung von Reklamationen folgende Punkte:

1. Bleiben Sie sachlich. Zeigen Sie dem Kunden, dass Sie seine Reklamation ernst nehmen. Gehen Sie auf unsachliche Beschuldigungen nicht ein!
2. Zeigen Sie Verständnis für die Situation des Kunden. Ironie oder Spott sind nicht angebracht.
3. Betonen Sie, dass es sich um einen Einzelfall handelt.
4. Wenn der Kunde mehrere Reklamationen hat, gehen Sie auf jede detailliert ein.
5. Verzichten Sie auf belehrende oder schulmeisterhafte Formulierungen.
6. Sprechen Sie die Sprache des Kunden, vermeiden Sie Fachchinesisch oder Fremdwörter.
7. Wenn sich der Kunde falsch verhalten hat, dann versuchen Sie, seinen Fehler allgemein zu erklären.
8. Bedenken Sie die Reaktion des Kunden! Überlegen Sie, wie Sie in einem solchen Fall reagieren würden.
9. Prüfen Sie, was wichtiger ist: Recht haben oder den Kunden behalten?

Beispiele

- **Nobody is perfect - auch bei uns passieren ab und zu Fehler.**
- **Sie haben Recht. Deshalb erhalten Sie eine Gutschrift über 25 €.**
- **Sie haben allen Grund, sich über die letzte Lieferung zu beschweren.**
- **Die seit verschollene Ware ist aufgetaucht und wird Ihnen umgehend und ohne Kosten für Sie am nächsten Montag zugestellt.**
- **Bei aller Sorgfalt und der für unser Unternehmen bekannten Qualität ist uns hier ein Fehler unterlaufen (Versehen passiert ...).**
- **Wir wünschen uns wieder eine gute Zusammenarbeit mit Ihnen. Wie in all den Jahren zuvor.**
- **Wir können uns vorstellen, wie unerfreulich diese Angelegenheit für Sie ist. Um Ihnen sofort zu helfen, stellen wir Ihnen zur Verfügung.**

32. Checkliste zur Beantwortung von Beschwerden:

1. Danke für den Hinweis, die Information, den Anruf etc.
 - a. Vielen Dank für Ihre offenen Worte.
2. Ärger bzw. Situation des Kunden verstehen.
 - a. Wir können Ihren Ärger gut verstehen.
 - b. Sie haben völlig Recht, an dieser Stelle verärgert zu sein.
3. Erwartungen bestätigen.
 - a. Selbstverständlich können Sie von uns erwarten, dass wir einwandfreie Ware liefern.
4. Erklärung und Entschuldigung oder vorsichtige Richtigstellung
 - a. Wir haben sofort überprüft, wie geschehen konnte. Dabei stellte sich heraus, das Bitte entschuldigen Sie.
 - b. Bitte entschuldigen Sie diese Unannehmlichkeiten.
5. Maßnahmen
 - a. Wir haben sofort veranlasst, dass
6. Türöffner
 - a. Sind Sie mit dieser Lösung einverstanden?
 - b. Zufriedene Kunden sind uns wichtig.

32.1.1.1 Beispielbriefe

32.1.2 Reklamation Zwischenbescheid

Sehr geehrter Herr Sommer,

vielen Dank für Ihr Schreiben vom 3. ...20XX.

Wir bedauern sehr, dass Sie mit unserem Wartungsingenieur nicht zufrieden waren.

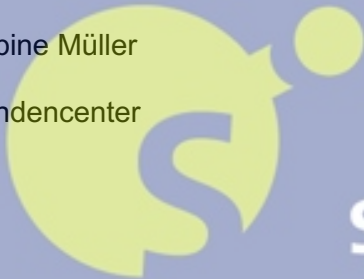
Wir verstehen Ihren Ärger gut, denn schließlich sollten wir Ihre technischen Probleme mit der Heizung lösen. Stattdessen sind – wie Sie berichten – neue Störungen aufgetaucht. Ohne Ortstermin können wir jedoch die Ursache des massiven Leistungsabfalls in Ihrem Heizungskreislauf nicht ermitteln. Eine Ferndiagnose ist einfach nicht möglich. Deshalb müssen wir nochmals mit Prüfgeräten bei Ihnen vorbeikommen, um die Fehlerquelle zu suchen. Bis genau geklärt ist, wo die Ursache liegt, können wir Ihnen keine Kostenübernahme zusagen. Hierfür bitten wir um Ihr Verständnis. Wir werden jedoch alles daran setzen, die Heizung so schnell wie möglich zu reparieren.

Telefonisch konnte ich Sie heute nicht erreichen, ich werde es aber morgen erneut versuchen – oder Sie melden sich bei uns, um einen kurzfristigen Termin abzustimmen.

Mit freundlichen Grüßen

Sabine Müller

Kundencenter



synapse-web.com

33. Absagen

Auch die freundliche Absage will gelernt sein. Dabei ist zu bedenken, dass jeder Brief, der das Unternehmen verlässt, eine Visitenkarte ist.

Absagen sind außerdem eine Frage der Höflichkeit. Bitte sagen Sie frühzeitig ab, wenn ...

- Sie eine Einladung nicht annehmen können oder möchten
- Sie einen Termin nicht wahrnehmen können oder verschieben müssen
- Sie einem Bewerber keinen Arbeitsplatz anbieten können
- Sie in Angebot nicht annehmen möchten

Schieben Sie Absagen nicht vor sich her. Eine frühzeitige Absage wirkt höflicher und glaubwürdiger.

34. Absagen an Bewerber

Besonders vernachlässigt werden in der Praxis Absagen an Bewerber. Viele Unternehmen denken nicht daran, dass jeder Bewerber ein potenzieller Kunde ist. Wenn dieser Bewerber eine Absage erhält, die ihm Mut macht und sein Selbstwertgefühl schützt, dann ist die Chance, dass er uns in guter Erinnerung behält, wesentlich größer.

Zudem verbringen Bewerber viele Feierabende und Wochenenden damit, Bewerbungen zu schreiben. Sie investieren Zeit und Geld, denn auch Kopien, die Präsentationsmappe und das Porto kosten einiges. Deshalb haben sie zumindest eine freundliche Absage verdient.

Eine Absage sollte auf keinen Fall als persönliches Versagen empfunden werden. Freundliche Worte mindern die Enttäuschung.

35. Checkliste für Absagen an Lieferanten:

1. Schritt: Dank und Lob

Bedanken Sie sich für das Angebot und sagen Sie etwas Nettes:

*Vielen Dank für Ihr interessantes Angebot.
Vielen Dank für Ihre schnelle Reaktion auf unsere Anfrage
Vielen Dank für Ihr umfangreiches Angebot.*

2. Schritt: Begründung

Begründen Sie Ihre Absage. Nur so hat der Lieferant eine Chance bei der nächsten Auftragsvergabe.

Wir haben unsere Anfrage an mehrere Anbieter gerichtet. Ausschlaggebend für unsere Entscheidung war in diesem Fall der Preis/der Liefertermin/die Qualität/die Farbe usw.

3. Schritt: Absage und Bitte um Verständnis

Nutzen Sie die Redewendung „Bitte haben Sie Verständnis, ...“
So können Sie das leidige leider vermeiden.

Bitte haben Sie Verständnis, dass ...

4. Schritt: Tür offen halten

Absagen sollten nicht endgültig sein. Zugeschlagene Türen lassen sich oft nur sehr schwer wieder öffnen. Machen Sie deshalb Ihrem Lieferanten Mut, auch in Zukunft wieder Angebote zu schicken.

Sobald wir weiteren Bedarf haben, setzen wir uns gern wieder mit Ihnen in Verbindung.

36. Musterbriefe für Absagen zu verschiedenen Anlässen

Mustertexte Absage an Lieferanten

Beispiel 1: Preis war zu hoch

Ihr Angebot vom

Sehr geehrter Herr Müller,

vielen Dank für Ihre schnelle Reaktion auf unsere Anfrage.

Die Kompetenz Ihres Unternehmens im Bereich Metallbau hat uns sehr beeindruckt. Ausschlaggebend für unsere Entscheidung war jedoch der Preis. Bitte haben Sie deshalb Verständnis, dass wir uns für einen Mitbewerber entschieden haben.

Sobald wir weiteren Bedarf haben, setzen wir uns gern wieder mit Ihnen in Verbindung.

Freundliche Grüße

Beispiel 2:

Preis-Leistungsverhältnis war gut, der Lieferant ist jedoch nicht nach ISO 9001 zertifiziert

Ihr Angebot 123 vom ...

Sehr geehrter Herr Müller,

vielen Dank für Ihr interessantes Angebot.

Das Preis-Leistungsverhältnis Ihrer Produkte hat uns sehr beeindruckt. Es ist uns jedoch sehr wichtig, dass alle unsere Lieferanten nach ISO 9001 zertifiziert sind. Bitte haben Sie Verständnis, dass wir Ihnen deshalb nicht zusagen können.

Lassen Sie uns wissen, wenn Sie zertifiziert sind. Dann steht einer Geschäftsbeziehung nichts mehr im Wege.

Freundliche Grüße

37. Mustertexte Einladungen absagen

Beispiel 1: Einladung zum Forum „Megastar“

Ihre Einladung zum Forum „Megastar“

Guten Tag, sehr geehrter Herr Müller,

vielen Dank für Ihre Anfrage, über die ich mich sehr gefreut habe.

Mit dieser Veranstaltung bieten Sie eine hervorragende Möglichkeit zum konstruktiven Gedankenaustausch.

Es wäre eine besondere Herausforderung für mich, zum Thema „.....“ zu referieren. Jedoch befinde ich mich zu dieser Zeit auf einer Geschäftsreise in China. Bitte haben Sie deshalb Verständnis, dass ich diesen Vortrag nicht halten kann. Wenn Sie im Herbst ein weiteres Forum planen, können Sie mich gern wieder ansprechen.

Ich bin sicher, dass Ihre Veranstaltung auch dieses Jahr wieder ein voller Erfolg wird. Ihnen und den Teilnehmern wünsche ich informative Stunden und einen interessanten Tag.

Freundliche Grüße



synapse-web.com

Beispiel 2: Fachtagung Qualitätsmanagement

5. Fachtagung für Qualitätsmanagement in Frankfurt

Sehr geehrter Herr Meier,

es ehrt mich sehr, dass Sie mich als Redner für Ihre Tagung gewinnen möchten.

Seit Jahren veranstalten Sie die renommiertesten Fachtagungen im Bereich Qualitätsmanagement. Deshalb wäre es für mich ein besonderes Vergnügen gewesen am zu referieren.

Im Zeitraum von ... bis ... befinde ich mich jedoch auf einer Vortragsreise in Süddeutschland. Bitte haben Sie deshalb Verständnis, dass ich diesmal nicht zusagen kann.

Ich freue mich, wenn Sie sich wieder mit mir in Verbindung setzen, sobald Sie eine weitere Tagung planen. Wenn es sich einrichten lässt, werde ich dann gerne mitwirken.

Für die bevorstehende Tagung wünsche ich gutes Gelingen und Erfolg.

Freundliche Grüße nach Koblenz

Beispiel 3: Feier zum 25-jährigen Betriebsjubiläum

Herzlichen Glückwunsch zum 25-jährigen Jubiläum!

Sehr geehrter Herr Schulze,

danke für Ihre Einladung, über die ich mich sehr gefreut habe.

Mit viel Engagement unterstützen und beraten Sie unser Unternehmen seit mehreren Jahren. Gemeinsam haben wir erfolgreiche Projekte in Europa und Asien realisiert.

Gerne hätte ich Ihnen meine Glückwünsche persönlich überbracht und mit Ihnen auf diesen besonderen Anlass angestoßen. Zu diesem Zeitpunkt findet jedoch in unserem Hause die Hauptversammlung der Aktionäre statt, bei der meine Anwesenheit absolut erforderlich ist. Bitte haben Sie Verständnis.

Ich wünsche Ihnen, dass Ihr unternehmerischer Erfolg Sie auch weiterhin begleitet und freue mich auf die nächsten Jahre unserer konstruktiven Zusammenarbeit.

Mit den besten Wünschen

Beispiel 4: Einladung zum 20-jährigen Betriebsjubiläum

Ein Anlass, der gebührend gefeiert werden muss!

Lieber Peter,

Gut und erfolgreich texten

vielen Dank für die nette Einladung. Zu deinem 20-jährigen Firmenjubiläum gratuliere ich dir herzlich.

Du hast immer deine ganze Kraft, deine Zeit und deine hervorragenden Fachkenntnisse für das Unternehmen eingesetzt und kannst mit Recht stolz auf deinen großen Erfolg sein. Mit Freude denke ich an unsere konstruktive Zusammenarbeit in den vergangenen Jahren zurück.

Gerne hätte ich gemeinsam mit dir und deinen Gästen auf dieses Ereignis angestoßen. An diesem Tag besucht mich jedoch ein Kunde, dessen Auftrag sehr wichtig für uns ist. Bitte habe Verständnis, dass ich deshalb an deiner Jubiläumsfeier nicht teilnehmen kann. Ich komme gern einige Tage nach der Feier bei dir vorbei, damit wir auf die nächsten 20 Jahre anstoßen können.

Dir und deinen Gästen wünsche ich ein unvergessliches Fest.

Freundliche Grüße



synapse-web.com

38. Mustertexte Spendenanfragen absagen

Beispiel 1: Absage an das Müttergenesungswerk

Ihre Spendenanfrage vom ..

Sehr geehrte Damen und Herren,

vielen Dank für Ihren Brief.

Ihr Engagement bewundern wir sehr. Ihre Arbeit ist sehr wichtig und verantwortungsvoll, da Sie den Müttern ermöglichen, sich von Stress und Haushalt zu erholen und neue Energie zu tanken.

Sie können sich jedoch sicher vorstellen, dass wir zahlreiche Spendenwünsche erhalten. Deshalb hat unsere Geschäftsleitung dieses Jahr entscheiden, den örtlichen Kindergarten zu unterstützen. Bitte haben Sie Verständnis.

Für Ihre Aktion und weiteren Projekte wünschen wir Ihnen viel Erfolg.

Freundliche Grüße

Beispiel 2: Absage an die Aidshilfe

Ihre Spendenanfrage vom ...

Sehr geehrte Frau Müller,

vielen Dank für Ihren Brief.

 synapse-web.com

Ihr Engagement für die Aidshilfe bewundern wir sehr. Durch Ihre Arbeit gelingt es Ihnen, die Betroffenen und deren Familien zu unterstützen und gezielte Einzelhilfe zu leisten.

Gerne hätten wir Sie bei Ihrem wichtigen Vorhaben unterstützt. Wie Sie sich sicher vorstellen können, erhalten wir sehr viele Anfragen dieser Art. Da wir in diesem Jahr bereits zahlreiche andere soziale Projekte gefördert haben, können wir Ihnen diesmal nicht zusagen. Bitte haben Sie hierfür Verständnis.

Für Ihr Projekt wünschen wir Ihnen viel Erfolg.

Freundliche Grüße nach Musterhausen

39. Mustertexte Absagen an Bewerber

Beispiel 1: Absage auf eine unaufgeforderte Bewerbung

Ihre Bewerbung vom ... als ...

Sehr geehrte Frau Maier,

vielen Dank für Ihre detaillierten Bewerbungsunterlagen.

Ihre Projektarbeit im Bereich ... hat uns sehr beeindruckt. Jedoch haben wir für das Jahr ... keine Praktikantenplätze vorgesehen. Bitte haben Sie deshalb Verständnis, dass wir Ihnen nicht zusagen können.

Wir sind zuversichtlich, dass Sie schon sehr bald die gewünschte Praktikantenstelle finden. Viel Erfolg.

Freundliche Grüße

Beispiel 2: Bewerbung als Führungskraft

Sehr geehrter Herr Müller,

vielen Dank für Ihre Bewerbung um eine Führungsposition in unserem Unternehmen.

Eine Bewerbung wie die Ihre erhalten wir nicht jeden Tag. Ihre hervorragende Ausbildung, Ihre guten Zeugnisse sowie Ihre langjährige Berufs- und Führungserfahrung überzeugen uns sehr. Sie bringen die wesentlichen Voraussetzungen für eine leitende Aufgabe mit.

Schade, dass wir Ihnen momentan keine Position anbieten können, die zu Ihnen passt. Wenn Sie einverstanden sind, behalten wir Ihre Unterlagen bei uns. Sobald sich eine Möglichkeit ergibt, setzen wir uns gern mit Ihnen in Verbindung.

Freundliche Grüße

Beispiel 3: Gute Bewerberin mit zu hohem Gehaltswunsch

Ihre Bewerbung vom ...

Sehr geehrte Frau Muster,

vielen Dank für Ihre ansprechende Bewerbung.

Sie haben erstklassige Referenzen. Besonders beeindruckt hat uns Ihr mehrjähriger Auslandsaufenthalt sowie Ihre sehr guten Fremdsprachenkenntnisse.

Ausschlaggebend für unsere Entscheidung war jedoch Ihr Gehaltswunsch. Bitte haben Sie Verständnis, dass wir Ihnen deshalb nicht zusagen können.

Wir wünschen Ihnen, dass Sie schon sehr bald die Position finden, in der Sie Ihre hervorragenden Qualifikationen gebührend einsetzen können.

Viel Erfolg.

Freundliche Grüße nach Hannover



synapse-web.com

**Weitere Muster Briefe
und
Muster E-Mails**



synapse-web.com

Muster Briefe / Muster E-Mails

Der Rotstift ist aktiv

Liebe Kolleginnen und Kollegen,

wie Sie alle wissen, gehen wir gerade durch eine finanziell schwierige Phase. Alle sprechen über Sparprogramme, Kostenreduzierungen und Budgetkürzungen. Aber viel zu oft wird nur darüber geredet, die Kostenbremse zu aktivieren.

Wir setzen heute das erste Mal wirklich den Rotstift an. Nach interner Abstimmung mit unserer Generalvertretung in Kuwait haben wir uns entschieden, das für ...geplante Gala-Abendessen in Leipzig während der Messe wieder abzusagen.

Bitte haben Sie für diese Maßnahme Verständnis, die ein deutliches Zeichen setzen soll.

Wir wünschen Ihnen gute Reise und einen angenehmen und interessanten Messebesuch.

Mit besten Grüßen

Herbert Schulze

Verkaufsleiter Nah- und Mittelost



synapse-web.com

Absage Abschiedsessen

Lieber Herr Töpfer,

seit Monaten habe ich für Anfang Oktober eine Geschäftsreise in die USA geplant.

Deshalb kann ich leider nicht an Ihrem Abschiedsabendessen teilnehmen. Trotzdem vielen Dank für die nette Einladung. Ich wäre wirklich gerne gekommen und hätte Sie ebenso gerne gebührend verabschiedet.

Für Ihre Zukunft wünsche ich Ihnen alles Gute. Bleiben Sie gesund und genießen Sie Ihre Zeit, die Sie ja nun zu Ihrer freien Verfügung haben. Zeit macht unser Leben aus, das dürfen wir nie vergessen.

Ich blicke heute auf eine über zehnjährige Zusammenarbeit zurück und ich danke Ihnen. Sie waren immer ein interessanter Gesprächspartner mit vielen kreativen Ideen.

Wenn manchmal um den heißen Brei herumgeredet wurde, brachten Sie es auf den Punkt. Es fehlte Ihnen weder am nötigen Humor noch am eisernen Willen, um den Erfolg zu sichern. Das habe ich immer bewundert.

Ich hoffe sehr, wir bleiben auch über den kommenden Oktober hinaus in Verbindung und sehen uns gelegentlich wieder.

Viel Glück und herzliche Grüße

Andreas Maihofer

Rechtsabteilung

 synapse-web.com

Job anderweitig angenommen

Guten Tag Herr Heizinger,

vor etwa drei Wochen haben wir uns persönlich kennen gelernt und ein interessantes Gespräch geführt. Als ich mich bei Ihnen verabschiedete, nahm ich einen sehr positiven Eindruck mit, und eine Zusammenarbeit hätte ich mir gut vorstellen können.

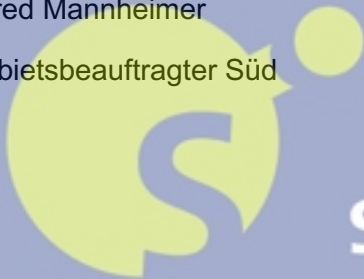
Nun habe ich seither nichts mehr von Ihnen gehört. Bei mir jedoch hat sich letzte Woche eine „Statusänderung“ ergeben. Ich bin nicht mehr der „Suchende“, sondern ich habe mich inzwischen für eine Stelle in einem internationalen Vertriebsbereich entschieden, die ich in zwei Monaten antreten werde. Aus diesem Grund stehe ich nicht mehr weiter als möglicher Kandidat zur Verfügung.

Ich gebe Ihnen diese Information, um irgendwelche Missverständnisse oder zeitliche Verzögerungen bei der Stellenbesetzung auszuschließen.

Mit freundlichen Grüßen

Alfred Mannheimer

Gebietsbeauftragter Süd



synapse-web.com

Kollege verabschiedet sich

Liebe Kolleginnen und Kollegen,

kaum zu glauben, aber wahr: Es ist Zeit, Ihnen auf Wiedersehen zu sagen.

Nach 37 guten Jahren werde ich am kommenden Freitag das letzte Mal die Bürotür hinter mir schließen und nach Hause gehen. Es wird das erste Mal sein, wo ich nicht daran denke, welche liegen gebliebenen Papierberge oder spannenden Aufgaben mich am nächsten Tag im Geschäft erwarten. Mein Tagesablauf wird sich gravierend ändern, ich bin jetzt mein eigener Chef – und ich freue mich darauf.

Ihnen allen danke ich für die freundschaftliche Zusammenarbeit, die mir meine Arbeit immer sehr erleichterte. Gerade bei schwierigen Aufgaben ermutigten Sie mich oft, genau diesen Mut nicht zu verlieren. Für Sie alle ist Kollegialität nicht nur ein Schlagwort, sondern Sie leben es. Der tägliche Austausch wird mir fehlen.

Ich wünsche Ihnen für die Zukunft Gesundheit und Zufriedenheit. Irgendwo und irgendwann treffen wir uns sicher wieder. Bis dahin alles Gute und viel Erfolg.

Ihr

Heiner Störte

Projektkoordinator Asien – und fast schon a. D.



synapse-web.com

Anforderung fehlender Unterlagen

Lieber Herr Sieger,

wie telefonisch besprochen, habe ich heute sofort Ihre Unterlagen durchgeschaut, um Ihre Steuererklärung fristgerecht bei Ihrem Finanzamt einreichen zu können.

In unserem Gespräch erwähnten Sie verschiedene Ausgaben, die Sie im Zusammenhang mit einem Mieterwechsel in Ihrer Eigentumswohnung hatten. Hierzu fehlen leider die entsprechenden Unterlagen. Bitte senden Sie mir alles, was Sie dazu haben. Wir können sowohl Renovierungskosten absetzen als auch eine möglicherweise angefallene Vermittlungsprovision eines Immobilienmaklers. Bitte denken Sie auch an eine Aufstellung der Fahrten, denn Sie hatten ja mehrere Ortstermine. Bei einer Entfernung von 300 Kilometern zu Ihrem Wohnort ist der Betrag, der allein durch Kilometerpauschale zusammenkommt, nicht unerheblich.

Sollten die Unterlagen bis Anfang der nächsten Woche nicht bei mir eingetroffen sein, so gehe ich davon aus, dass Sie auf Dienstreise sind. In diesem Falle beantrage ich automatisch eine Fristverlängerung beim Finanzamt, damit Ihnen keine Nachteile entstehen.

Ich wünsche Ihnen noch einen guten Tag und sende Ihnen viele Grüße aus Gammertingen.

Heidrun Gelder

Steuerberatungskanzlei Gelder & Bankmann

 synapse-web.com

Antwort Reklamation

Sehr geehrter Herr Gutberg,

ich verstehe Ihre Verärgerung sehr gut. Vielen Dank für Ihre Offenheit und dafür, dass Sie sich direkt an mich gewandt haben. Nur so kann ich schnellstmöglich Abhilfe schaffen und versuchen, die Angelegenheit mit Ihnen zu bereinigen.

Ich habe nachgeschaut. Sie sind seit 1991 ein guter Kunde, und ich würde es sehr bedauern, wenn unsere vertrauensvolle Geschäftsbeziehung durch unzureichenden Service der Spedition getrübt würde.

Auch ich war über das Verhalten des Fahrers entsetzt und habe bereits mit seinem Vorgesetzten Kontakt aufgenommen. Das ist wirklich keine Art, mit Kunden umzugehen. Dies habe ich sehr deutlich gemacht.

Eben habe ich Sie telefonisch nicht erreichen können. Dafür hatte ich Gelegenheit, mich bei Frau Günter persönlich zu entschuldigen. Ich habe von ihr erfahren, dass die Paletten bereits auf die Stockwerke verteilt sind. Ich werde noch heute Nachmittag unsere Servicetechniker vorbeischicken, um die Anlagen in Betrieb zu nehmen. Selbstverständlich entsorgen wir das Verpackungsmaterial.

Sind Sie damit einverstanden, wenn wir Ihnen als Wiedergutmachung für Ihre Aufregung und Umstände zusätzlich zum Skontoabzug weitere 5 % Rabatt gewähren? Diese Konditionen gelten für alle Bestellungen im gesamten Jahr 20XX. Bitte lassen Sie mich wissen, ob Sie damit einverstanden sind. Ich hoffe es sehr, denn mir liegt wirklich an einer guten Zusammenarbeit.

Mit freundlichen Grüßen

Franz Segler

Leiter Kundenservice Topseller

Bestätigung einer Bewerbung

Lieber Herr Meiser,

nun ist es amtlich: Der Betriebsrat hat heute in der Personalkonferenz Ihrer Einstellung als „Finanz- und Controlling-Sachbearbeiter“ zugestimmt. Schön, Sie an Bord zu haben!

Bis zum 15. ...20XX erhalten Sie zwei Ausfertigungen Ihres Arbeitsvertrages. Bitte senden Sie eines der Exemplare an mich zurück – vielen Dank.

Soeben habe ich auch die Buchhaltung angewiesen, Ihnen die Fahrtkosten für die beiden Vorstellungsgespräche zu überweisen.

Ich habe Sie für Ihren ersten Arbeitstag an unserer Besucherpforte angemeldet. Bringen Sie trotzdem Ihren Vertrag mit und kommen zuerst zu mir. Sie erhalten dann Ihren Werksausweis.

Bis bald also und viele Grüße aus Dresden

Anita Helden

Personalverwaltung



synapse-web.com

Empfangsbestätigung einer Bewerbung

Sehr geehrter Herr Knapp,

vielen Dank für Ihre Bewerbung als Verkaufsleiter für die Region Mittel- und Osteuropa.

Alle eingehenden Bewerbungen werden sorgfältig und individuell geprüft. Die interne Bewerbungsfrist endet am 30. ...20XX. Danach nehmen wir eine umfassende Auswertung vor.

Sobald wir einen Überblick haben - sehr wahrscheinlich Anfang Oktober - kommen wir wieder auf Sie zu.

Bis dahin bitten wir Sie um Geduld. Vielen Dank.

Mit freundlichen Grüßen

Karola Schilling

Office Management



synapse-web.com

Einladung Abendessen

Liebe Kolleginnen und Kollegen,

die Zeit ist in den letzten Monaten fast davon gelaufen. Es war spannend, und spannend wird es bleiben.

Die Einführung unserer neuen Produktserie „Visions“ war durch Ihr überdurchschnittliches Engagement äußerst erfolgreich. Wir haben herausragende Produkte, die weltweit einen neuen Standard setzen werden. Aber ohne Ihre ausgezeichnete Arbeit wäre der reibungslose Start nicht möglich gewesen.

Für Ihren Einsatz bedanke ich mich herzlich und lade Sie und Ihre Ehe-/Lebenspartner zu einem festlichen Abend am ...20XX um 18:00 Uhr ins Theaterhaus „Klaustaler“ ein. Vor der Aufführung, die um 20:00 Uhr beginnt, gibt es noch einen Champagnerempfang und einen Imbiss vom Büffet.

Bitte geben Sie Frau ...bis Bescheid, ob Sie teilnehmen können.

Ich freue mich schon heute auf einen ungewöhnlichen Abend.

Viele Grüße

Axel Viemann

Brand Marketing



synapse-web.com

Einladung Netzwerktreffen

Liebe Kolleginnen,

oft finden wir neben dem Tagesgeschäft viel zu wenig Zeit, um uns abzustimmen und auszutauschen. Aber gerade dieser Austausch könnte uns die Arbeit erleichtern und viel Zeit sparen.

Als ich kürzlich morgens zufällig an unserem Betriebsrestaurant vorbeikam, stellte ich erstaunt fest, dass es von 7:30 bis 9:30 Uhr geöffnet hat. Diese Tatsache war mir überhaupt nicht bewusst. Ich trank einen einsamen Kaffee im Stehen und stürmte mit neuem Elan weiter.

„Morgenstund hat Gold im Mund“ – oder auch eine frische Brezel, ein Brötchen, Müsli oder was auch immer Sie bevorzugen. Was halten Sie von der Idee, uns einmal im Monat an einem festen Tag ab 7:30 Uhr zu einem Netzwerkfrühstück zu treffen? Ganz ohne Verpflichtung natürlich, wer Zeit und Lust hat, kommt dazu und bringt sich ein. Die Kernarbeitszeit beginnt um 9:00 Uhr. Bis zu diesem Zeitpunkt sind wir alle am Arbeitsplatz.

Um Nägel mit Köpfen zu machen, schlage ich gleich kommenden Mittwoch, den 1. ...20XX ab 7:30 Uhr vor. Ich bin auf jeden Fall dort und freue mich auf Ihre nette Gesellschaft.

Viele Grüße und einen angenehmen Arbeitstag.

Sabine Adam

Office Management Sales



synapse-web.com

Einladung Netzwerktreffen

Mädels und Jungs,

was ist los? Keine Zeit? Keine Lust? Kein Interesse mehr? In alle Winde verstreut?

Vorgestern saßen Klaus, Robert und ich alleine im Nebenzimmer der „Linde“ und haben auf Euch gewartet. Wir haben uns nicht gelangweilt, keine Sorge. Wir konnten in Ruhe lästern. Wir mussten das gute Tröpfchen mit keinem teilen. Das ist auch ein Vorteil, der nicht von der Hand zu weisen ist.

Wir hätten aber gerne geteilt, nicht nur den Wein, sondern vor allem Eure Meinung zu der neuen Vertriebsstrategie, der Produktoffensive und zu den Ereignissen der letzten Wochen. Wir konnten viel darüber in den Medien lesen, aber jeder von uns hat einen anderen Blickwinkel, der neue Perspektiven bietet.

Das nächste Netzwerktreffen ist – wie bekannt – erst am ...20XX. Ich schicke kurz vorher noch eine Erinnerung an Euch. Ich würde mich sehr freuen, viele von Euch einmal wieder zu sehen und unseren regen Austausch wieder aufleben zu lassen.

Frohes Schaffen und herzliche Grüße

Andreas Eisenhuth

Brand Marketing



synapse-web.com

Entschuldigung intern

Liebe Frau Schütter,

gestern haben Sie mich wirklich auf dem falschen Fuß erwischt, wie man so schön sagt. Ich war gerade in einem Projektmeeting, als Sie mich auf meinem Handy anriefen, und die Diskussion war in diesem Moment sehr kontrovers.

Den Abgabetermin für die Zertifizierungsunterlagen hatte ich mir falsch notiert, wie ich nach der Sitzung feststellte. So war ich sehr ungehalten, als Sie mich mitten in der Projektsitzung telefonisch aufforderten, die Unterlagen sofort zu liefern. Schließlich ging ich davon aus, noch einige Tage Zeit zu haben.

Bitte entschuldigen Sie meinen aggressiven Ton. Ich war sehr unter Termindruck, wie immer zurzeit, und das hinterlässt wohl Spuren. Es entschuldigt mein Verhalten sicher nicht ganz, aber vielleicht erklärt es die Umstände.

Wie wäre es, wenn wir in den nächsten Tagen einmal gemeinsam zum Mittagessen gehen würden?

Viele Grüße aus dem zehnten Stock!

Holger Klein

Projektleiter Asien



synapse-web.com

Arbeiten wir noch oder tagen wir schon?

Lieber Roland,

ich habe Dir heute Morgen eine falsche Information gegeben.

Als ich eben meinen Kalender durchblätterte, erinnerte ich mich an unser heutiges Telefonat. Und da fiel mir auf, dass ich terminlich die Verkaufsleitertagung in Berlin mit der Servicetagung in München verwechselt habe. Vermutlich tage ich nur noch und arbeite nicht mehr, denn an beiden Veranstaltungen nehme ich teil. Und nicht nur an diesen beiden.

Deshalb gebe ich Dir jetzt den korrekten Termin: Die Verkaufsleitertagung findet vom ...bis ...in Berlin im Hotel Schwarzhof statt. Hoffentlich habe ich Deine Planung nicht durcheinander gebracht. Bitte entschuldige meine Fehlinformation.

Viele Grüße und bis übermorgen beim Teamgespräch, ich bin morgen nicht im Büro, aber über mein mobiles Telefon erreichbar.

Peter



synapse-web.com

Erinnerung Rauchverbot

Liebe Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter,

in den letzten Monaten haben mir viele Nichtraucher ihr Leid geklagt: Immer häufiger wird das Rauchverbot in den Büroräumen nicht eingehalten.

Nichtraucher fühlen sich durch Zigarettenrauch belästigt. Das Passivrauchen stört ihr Wohlbefinden und ihre Konzentrationsfähigkeit. Ein ständiges Lüften schafft hier keine Abhilfe. Im Sommer werden dadurch die Klimaanlage beeinträchtigt, und im Winter ist es einfach zu kalt dazu. Beides kann eine Beeinträchtigung der Gesundheit zur Folge haben. Aber auch der Streit um das Thema führt zu ständiger Unruhe im Kollegenkreis.

Ein für alle Mal möchte ich das Thema aus der Welt schaffen. Ich bitte Sie dringend, auf das Rauchen am Arbeitsplatz zu verzichten, wie dies unsere Arbeitsordnung vorsieht. Auch die Konferenzräume und Kaffeeküchen sind keine Alternativen. Im ersten Stock neben der Cafeteria befindet sich ein Raucherzimmer, wo die Raucher ganz unter sich bleiben können.

Mit der Bitte um Beachtung und vielen Dank für Ihr Verständnis.

Alfred Haun

Kundendienstleitung



synapse-web.com

Geburtstag

Liebe Frau Ott,

herzlichen Glückwunsch zu Ihrem heutigen Geburtstag!

Ich wünsche Ihnen für das neue Lebensjahr alles Gute, vor allem aber viel Lebensfreude, Energie und solide Gesundheit.

Das Leben hält täglich Überraschungen für uns bereit. Hoffentlich sind diese für Sie nur positiver Art. Wir können es uns ja wirklich nicht aussuchen, aber wir können alle Hürden im Leben als Herausforderungen betrachten, komme was wolle!

Johann Wolfgang von Goethe hat einmal gesagt:

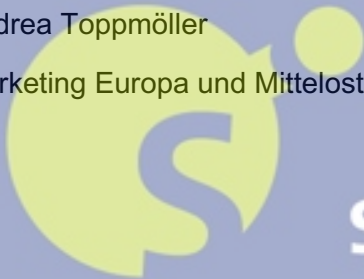
„Selbst aus Steinen, die man uns in den Weg legt, können wir etwas Schönes bauen.“ – Und damit hat er Weitsicht und Optimismus bewiesen.

In diesem Sinne wünsche ich Ihnen einen besonders schönen Tag. Sicherlich werden Sie im Familienkreis feiern – viel Spaß dabei!

Viele liebe Grüße

Andrea Toppmöller

Marketing Europa und Mittelost



synapse-web.com

Lieber Herbert,

so schnell ist das Jahr vergangen! Letztes Jahr haben wir Deinen Geburtstag noch hier in Deutschland gefeiert, und das ist jetzt genau zwölf Monate her. Kaum vorstellbar.

Wieder bist Du also ein Jahr weiser und erfahrener geworden. Dazu gratuliere ich Dir sehr herzlich. Für das neue Lebensjahr wünsche ich viele neue Erkenntnisse und frohes Schaffen. Aber auch ein weiteres erfolgreiches Basteln an der Karriereleiter.

Oben angekommen – und daran zweifle ich nicht: Gute Ausblicke, neue Perspektiven, Weitblick, Durchblick – und dies alles bei gleich bleibend guter Laune, für die Du bekannt bist. Lass Dich jedenfalls nicht aus der Ruhe bringen.

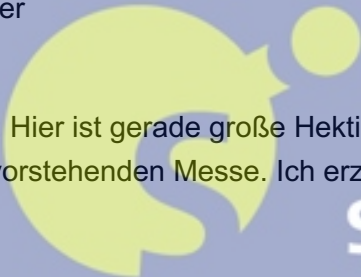
Ich freue mich schon auf Deinen Besuch im nächsten Monat. Hoffentlich reicht Deine Zeit, um ein Bierchen mit mir trinken gehen zu können.

Für heute grüße ich Dich herzlich und wünsche Dir einen schönen Geburtstag. Feiert schön.

Bis demnächst also und gute Reise

Peter

PS: Hier ist gerade große Hektik wegen der geplanten Umstrukturierung und der bevorstehenden Messe. Ich erzähle Dir das bei Gelegenheit einmal ausführlicher.

synapse-web.com

Gib jedem Tag die Chance, der schönste Deines Lebens zu werden!

Lieber Klaus,

unter diesem Lebensmotto – und das wünsche ich Dir – sollte jeder neue Tag in Deinem neuen Lebensjahr stehen.

Zu Deinem Geburtstag, den Du am Samstag sicher in fröhlicher Runde gefeiert hast, wünsche ich Dir nachträglich alles Gute. Der Tag war einfach geschickt gewählt, um Dich nicht mit dem beruflichen Alltag auseinander setzen zu müssen.

Bleib weiterhin so optimistisch und positiv und vor allem so gesund und ausgeglichen. Deine ruhige Art ist einfach ansteckend – und das ist in der Hektik oft so richtig wohltuend und heilsam wie Balsam.

Ich bin heute den ganzen Tag bei Kunden unterwegs. Aber spätestens morgen schaue ich mal kurz zu Dir in den fünften Stock.

Herzliche Grüße und bis bald

Rudolf



synapse-web.com

Lieber Johannes,

Sophia Loren sagte einmal: „Jung ist man, solange man im Stande ist, den eigenen Geburtstag zu vergessen.“ Ich möchte ergänzend anmerken: „Alt wird man, wenn man den Geburtstag eines lieben Kollegen vergisst!“ Eine bessere Entschuldigung für dieses schwere Versäumnis kann ich nicht vorbringen – also bleib Du mal lieber so jung wie Du bist!

Auch wenn ich als verspäteter Gratulant komme, so kommen meine Wünsche auf jeden Fall von Herzen: Alles Gute und vor allem Gesundheit im neuen Lebensjahr! Hoffentlich bringt Dir jeder neue Tag die richtige Mischung aus An- und Entspannung, die Du persönlich brauchst, um zufrieden zu sein und weiterhin so energiegeladen durchs Leben gehen zu können.

Viele liebe Grüße aus dem Nachbarhaus und spätestens nächste Woche sehen wir uns bei dem Netzwerktreffen – bis dann.

Heiko Herrlich

Networkmanagement



synapse-web.com

Information Führungskräftequalifikation

Sehr geehrte Damen und Herren,

heute erhalten Sie eine Übersicht über unsere Seminare, die für die Abteilungs- und Bereichsleiter in Zusammenarbeit mit der Business School in St. Gallen maßgeschneidert wurden.

Die angebotenen Themen sind eine wertvolle Unterstützung bei der Wahrnehmung von Führungsaufgaben und entsprechen den aktuellen Fragestellungen. Ergänzend zum bisherigen Programm haben wir in der Rubrik „Persönlichkeitstraining“ das Seminar „Mitarbeiterführung mit emotionaler Intelligenz“ aufgenommen.

Durch dieses Seminar der Persönlichkeitsentwicklung wird das Qualifizierungsangebot für die Manager auf Abteilungs- und Bereichsebene weiter ausgebaut.

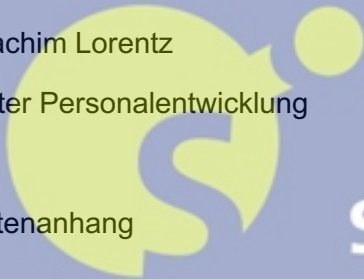
Nutzen Sie auch weiterhin die Gelegenheit zum Netzwerken und Austausch, vor allem aber wünschen wir Ihnen viel Erfolg bei Ihrer Teilnahme, Ihre fachlichen und persönlichen Kompetenzen zu vervollständigen.

Mit freundlichen Grüßen

Joachim Lorentz

Leiter Personalentwicklung

Datenanhang



synapse-web.com

Schließung Möbelhaus

Lieber Herr Veltin,

es fällt uns schwer, Ihnen diese Information zu senden, aber als Stammkunde in unserem Möbelhaus in Hannover sollen Sie es direkt von uns erfahren: Wir müssen unsere Pforten für immer schließen.

Der Versuch, gegen ruinöse Praktiken des Wettbewerbs anzukämpfen, ist uns leider nicht gelungen. Zu diesem hohen Wettbewerbsdruck kommen steigende Kosten und eine allgemeine Kaufzurückhaltung.

Ab dem 31. ...20XX werden wir mit unserem Räumungsverkauf beginnen. Wir räumen unsere Ausstellungsstücke und unser Lager. Sie können mit Preisnachlässen bis zu 60 % rechnen.

Bevor wir dies jedoch über die Presse bekannt geben, möchten wir uns für Ihre Kundentreue bedanken. Vor allen anderen erhalten Sie in einer geschlossenen Veranstaltung die Möglichkeit, sich über die sagenhaften Preisreduzierungen zu informieren. Unsere bewährte Qualität kennen Sie ja bereits. Bei Vorlage dieser Einladung oder Ihrer Kundenkarte erhalten Sie weitere 10 % Rabatt.

Folgende Termine haben wir für Sie vorgesehen:

...

Lassen Sie sich diese Gelegenheit einfach nicht entgehen – auf Wiedersehen!

Reinhart Mendelsen

Kaufmännischer Leiter

 synapse-web.com

Information Gleitzeitstelle

Liebe Kolleginnen und Kollegen,

um Herrn Neumann seinen Start hier zu erleichtern, bereite ich eine kleine Bereichsbroschüre „Who is who“ für ihn vor. Dazu werde ich in den nächsten Tagen meinen Rundgang mit der Digitalkamera beginnen, um von Ihnen allen Fotos zu machen. Bitte bringen Sie Ihr Sonntagslächeln mit.

Gleichzeitig bitte ich Sie, in Kurzform (maximal 10 bis 12 Zeilen) ihre Aufgaben zu beschreiben. Wichtig ist vor allem, welche Länder Sie betreuen und in welchen Projekten oder Gremien Sie mitwirken. So soll von jedem Mitarbeiter ein kleiner „Steckbrief“ entstehen, der in der Broschüre neben unserem Organigramm oder diversen Telefonlisten aufgenommen wird.

Weitere Anregungen sind jederzeit willkommen. Wenn Sie noch eine gute Idee haben, melden Sie sich doch bei mir – danke schön für Ihre Mithilfe.

Mit freundlichen Grüßen

Karola Waldbauer

Office Management



synapse-web.com

Information über Mitarbeiter

Liebe Frau Bayer,

nach der Mutterschutzpause wurde Frau Scherer ein Heimarbeitsplatz eingerichtet, so dass sie von zu Hause aus gearbeitet hat und nicht an der elektronischen Zeiterfassung teilnehmen konnte. Die Arbeitszeiten wurden manuell von ihr erfasst und jeweils am Monatsbeginn für den Vormonat dem Vorgesetzten und mir vorgelegt.

Ab dem 1. ...20XX wird sie wieder in unseren Bereich integriert. Sie wird 20 Stunden in der Woche arbeiten. Diese verteilen sich auf die Wochentage Montag, Dienstag und Donnerstag.

Bitte hinterlegen Sie diesen Schichtplan im System. Dadurch reduziert sich ja auch der Urlaubsanspruch von Frau Scherer. Bitte teilen Sie mir den aktuellen Stand mit.

Aus den Vormonaten hat Frau Scherer noch ein Zeitguthaben von 35 Überstunden, die Sie bitte manuell nachtragen. Sollten Sie hierzu eine Bestätigung des Vorgesetzten benötigen, teilen Sie mir dies bitte mit.

Vielen Dank für Ihre Unterstützung und mit freundlichen Grüßen

Angelika Deumler

Office Management



synapse-web.com

Kollegeninformation vor dem Urlaub

Liebe Kolleginnen und Kollegen,

geschafft! Ab morgen habe ich vier Wochen Urlaub.

Aber keine Sorge, die Arbeit bleibt trotzdem nicht so lange liegen. Denn schließlich möchte ich nach meinem Urlaub keinen zusammengebrochenen Schreibtisch vorfinden oder gar selbst in den ersten Tagen nach meiner Rückkehr vor lauter Arbeit zusammenbrechen.

Herr Ralf Molters, Telefon 000000, wird mich in allen Verkaufsangelegenheiten vertreten. Er ist mit den aktuellen Vorgängen vertraut. Sollte es um buchhalterische Angelegenheiten gehen, so wird Ihnen meine Kollegin, Frau Sieglinde Wohlfahrt, Telefon-Nummer 000000 gerne weiterhelfen. Sie ist jedoch täglich nur von 10:00 Uhr bis 15:00 Uhr erreichbar.

Viele Grüße und bis in vier Wochen.

Hans Glück

Debitorenkonten Region 1



synapse-web.com

Mitarbeiterinfo Kostenreduzierung

Sehr geehrte Damen und Herren,

in wirtschaftlich harten Zeiten müssen wir uns überlegen, wo wir unser Budget entlasten können.

So haben wir – die gesamte Geschäftsleitung – verschiedene Arbeitsprozesse durchleuchtet und ein Programm verabschiedet, um die Reisekosten um 50 % zu senken.

Bitte buchen Sie grundsätzlich künftig bei Flugreisen nur noch den Economy-Tarif. Sofern ein „Low Cost Carrier“ die Strecke anbietet, muss dieser bevorzugt werden. Bitte buchen Sie bei Bahnreisen in jedem Fall die zweite Klasse. Zumutbar sind öffentliche Verkehrsmittel anstelle von Taxis. Die Mietwagenkategorie ist auf die Kompaktklasse begrenzt, und bei Übernachtungen können Sie bis zur „Drei-Sterne—Hotelkategorie“ reservieren.

Diese Regelungen sind ab sofort gültig. In den nächsten Tagen erhalten Sie mit der neu überarbeiteten Reiserichtlinie weitere Details.

Bitte halten Sie die neuen Richtlinien ausnahmslos ein. Mit Ihrem Beitrag sichern Sie die Wettbewerbsfähigkeit unseres Unternehmens in einem rauen Klima.

Wir danken Ihnen und wünschen Ihnen allzeit gute Fahrt.

Mit freundlichen Grüßen

Dr. Klaus Kost

Geschäftsführer



synapse-web.com



synapse-web.com

40. Übungen

Die folgenden Sätze enthalten oftmals übertriebene Höflichkeitsformen.

Einzelarbeit 15 Minuten

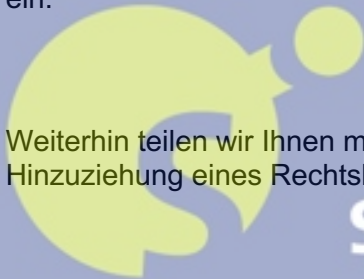
Verbessern Sie, falls notwendig:

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 zu zu senden.
10. Glücklicherweise können wir Sie davon in Kenntnis setzen, dass wir demnächst bis 20 Uhr geöffnet haben.

Vermeiden Sie verstaubte Wörter!

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.



Diese Übung werden Sie in der Gruppe bearbeiten. Gekennzeichnet sind die Sätze durch sogenannte "Sprachdummheiten".

Gruppe 20 Min.

1. Es ist uns ein herzliches Anliegen, Ihnen diese Aufmerksamkeit zu kommen zu lassen.
2. Wir werden unseren Herrn Meier bei Ihnen vorbei schicken.
3. Wir nehmen höflichst Bezug auf die vorgestern mit Ihnen statt gefundene Unterredung.
4. Der guten Ordnung halber bestätigen wir den Erhalt Ihres Verrechnungsschecks.

5. Ich bitte ebenso dringend wie höflich, die Angelegenheit nunmehr zum Abschluss zu bringen.

6. Der Sachverhalt wurde uns unter Vorspiegelung falscher Tatsachen vorgetragen.

7. Wir gestatten uns, Sie noch einmal auf diesen Tatbestand aufmerksam zu machen.

8. Ihrem geschätzten Auftrag entgegen sehend, verbleiben wir, auf baldige Rückantwort hoffend.

9. Wir gestatten uns die höfliche Bitte, uns einen Kontoauszug zu übersenden.

12. Beiliegend überreichen wir Ihnen einen Hausprospekt.

13. In der Anlage übersenden wir Ihnen die gewünschten Prospekte.

Partnerarbeit

15 Minuten

Füllwörter oder nicht?

Stellen Sie fest, auf welche Wörter im folgenden Text verzichtet werden kann. Begründen Sie Ihre Entscheidung.

Wir haben die bestellten CD-Spieler Marke „Sound 1000“ gestern von Ihnen erhalten. Als wir die Geräte überprüften, stellten wir aber fest, dass sie gewissermaßen so nicht einwandfrei funktionieren: bei nahezu fast allen Geräten hakt die Automatik beim Öffnen und Schließen. Wir bitten Sie nun, die fehlerhaften CD-Spieler umzutauschen. Sollten Sie jedoch unserem Wunsch nicht nachkommen, sehen wir uns selbstverständlich gezwungen, uns bei einem anderen Lieferanten auch einzudecken. Wir hoffen allerdings, dass dieser Schritt jedoch überflüssig ist, da wir ja schon seit längerer Zeit so gut zusammenarbeiten.

Wir möchten Sie außerdem bitten, uns ab sofort ein Zahlungsziel von insgesamt 6 Wochen einzuräumen, da diese Regelung nach unseren Erfahrungen sozusagen nahezu branchenüblich geworden ist. Natürlich werden wir aber auch weiterhin bemüht sein, die Rechnungen innerhalb der Skontofrist von 8 Tagen pünktlich zu bezahlen, da diese wirklich positive Regelung für beide Seiten selbstverständlich von großem Vorteil ist.

Zum Schluss sei nun übrigens noch daran erinnert, dass wir die von Ihnen zugesagten Prospekte der Hifi-Neuheiten leider noch immer nicht erhalten haben. Sie würden uns gewissermaßen eine große Freude bereiten, wenn Sie uns diese Prospekte wirklich noch diese Woche zusenden könnten. Wir werden praktisch jeden Tag von einer Vielzahl unserer Kunden auf dieses so wirklich gute Werbematerial angesprochen, so dass wir dringend darauf warten.

Partnerarbeit

15 Minuten

Erkennen und beseitigen Sie die sprachlichen Mängel

1. wertee Schreiben
2. besondere Privilegien
3. der Unterzeichnete
4. ich würde sagen
5. los lösen
6. Kundendienst-Service
7. Unkosten
8. in der Anlage
9. echtes Interesse
10. gesondert auf Sie zukommen
11. die sorgfältigste Prüfung
12. die allermodernste Einrichtung
13. das einzigste Mal
14. die schnellstmögliche Zugverbindung
15. Testversuch
16. zunehmend mindere Einkünfte

Partnerarbeit

15 Minuten

Dynamische Verben statt Streckverben -

nicht	sondern
1. abändern	
2. in Auftrag geben	
3. in Betracht ziehen	
4. dem Bedauern Ausdruck verleihen	
5. die Bitte aussprechen	
6. den Dank aussprechen	
7. Erwähnung finden	
8. in Erinnerung rufen	
9. Ermittlungen anstellen	
10. Folge leisten	
11. zur Kenntnis bringen	
12. Nachricht geben	
13. mit der Unterschrift versehen	
14. Untersuchungen anstellen	
15. zur Verfügung stellen	
16. Erlaubnis erteilen	
17. Angebot unterbreiten	

Einzelarbeit

15 Minuten

Formulieren Sie modern

bisher

jetzt

Wir bestätigen Ihnen den Empfang des o.a. Schreibens.

An dieser Stelle bitten wir die verzögerte Bearbeitung zu entschuldigen.

Für Ihre Mühe in dieser Angelegenheit möchten wir uns bereits im Voraus bedanken und verbleiben

Ein die vorfristige Aufhebung des Vertrages rechtfertigender Grund liegt nicht vor.

In der Anlage übersenden wir Ihnen die korrigierte Heizkostenabrechnung, in der wir den Ablesewert der Kontrollablesung berücksichtigt haben.

Die aufgeführten Gründe veranlassen uns, den getroffenen Beschluss rückgängig zu machen

Zu unserem Bedauern mussten wir leider feststellen, dass Sie die Rechnung immer noch nicht bezahlt haben.

Hierzu teilen wir Ihnen mit, dass die nachfolgend aufgeführten Punkte erfüllt sein müssen, damit eine Bezuschussung erfolgen kann.

Partnerarbeit

15 Minuten

Negatives positiv ausdrücken

1. Formulieren Sie positiv. Verändern Sie diese negativ besetzten Begriffe
2. Reichern Sie Ihren aktiven Wortschatz an. Seien Sie kreativ im Ausdruck.

bisher (negativ)

künftig (positiv)

1. Einwand

2. nicht geschafft

3. Rauchen nicht gestattet

4. sich streiten

5. Tricks

6. belehren

8. nachmittags geschlossen

9. Urteil

10. Konkurrenz

11. Werbung, Reklame

13. Spion

14. unfähig sein

15. Schmiergeld

16. zu spät

17. nichtssagend

18. ab 5 €

19. scharf gewürzt

Partnerarbeit

15 Minuten

Verbesserungen

Schreiben Sie statt ...

... besser:

zum jetzigen Zeitpunkt

in der Lage sein

Untersuchungen von Veränderungen

beabsichtigte Steigerung Ihres Umsatzes

in Höhe von

im Bereich des

Sales Promotion

Maßnahmen

die Absicht haben

in Aussicht stellen

up to date

Vertrauen schenken

in jedem Fall jederzeit zur Verfügung

Gruppenarbeit (3 - 4 Personen)

30 Minuten

Einladung zu einem Vortrag

Entwickeln Sie eine formgerechte, moderne Einladung

Es besteht die Möglichkeit, dass noch ein zweiter Vortrag an diesem Abend stattfindet, was zur Zeit noch nicht genau feststeht, worauf ich aber gleichzeitig hingewiesen haben möchte.

Mit freundlichen Grüßen



synapse-web.com

Gruppenarbeit (3 - 4 Personen)

30 Minuten

Unser Thema:

Formulieren Sie einen modernen formgerechten Brief.

Wählen Sie ein Gruppenmitglied zur Präsentation Ihres Ergebnisses.



synapse-web.com

Partnerarbeit (2 Personen)

15 Minuten

Entschuldigung: Ausnahmefall

Sie haben übersehen, auf die Reklamation Ihres Kunden zu reagieren. Sie hatten ihm bereits vor 4 Wochen versprochen, sich um die Angelegenheit zu kümmern. Dies ist wirklich eine Ausnahme, denn normalerweise sind Sie sehr zuverlässig. Heute hat der Kunde total verärgert angerufen und sich beschwert. Schreiben Sie ihm einen Brief, der ihn beruhigt und der ihm zeigt, wie wichtig er Ihnen und Ihrem Unternehmen als Kunde ist und wie ernst Sie ihn nehmen.



synapse-web.com

Gruppenarbeit (2 Personen)

15 Minuten

Kunden zurückgewinnen

Sie haben einen Kunden verloren, der sich nicht richtig betreut fühlte. Es sind ärgerliche - vermeidbare - Pannen passiert. Schreiben Sie ihm einen Brief, in dem Sie ihm mitteilen, dass Sie ihn gerne als Kunden behalten möchten und was Sie dafür tun möchten. Was hat die Firma bereits schon getan?



synapse-web.com

41. Literatur-Empfehlungen

Karl Grün	Der Geschäftsbrief
Beuth-Verlag	Schreib- und Gestaltungsregeln für die Textverarbeitung Sonderdruck DIN 5008:2005
Frank Manekeller	Neue DIN 5008
Werner Möhl	Geschäftsbriefe schnell und effizient geschrieben
DUDEN	Wie schreibt man jetzt? - Neue deutsche Rechtschreibung
Sieger/Rothkegel	Erfolgreich und effizient im Sekretariat
Jutta Sauer	Praxishandbuch Korrespondenz
Axel Schlothe	Treffsicher Texten



synapse-web.com

Viel Erfolg mit Ihren neuen Formulierungen.



synapse-web.com