

Jutta Sauer

Praxishandbuch Korrespondenz

Professionell, positiv
und kundenorientiert formulieren

5. Auflage



Springer Gabler

Praxishandbuch Korrespondenz

Jutta Sauer

Praxishandbuch Korrespondenz

Professionell, positiv und
kundenorientiert formulieren
5., aktualisierte Auflage



Springer Gabler

Jutta Sauer
Niedernberg, Deutschland

ISBN 978-3-658-16640-3
DOI 10.1007/978-3-658-16641-0

ISBN 978-3-658-16641-0 (eBook)

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnetnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de> abrufbar.

Springer Gabler

© Springer Fachmedien Wiesbaden GmbH 2004, 2005, 2008, 2012, 2017

Das Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung, die nicht ausdrücklich vom Urheberrechtsgesetz zugelassen ist, bedarf der vorherigen Zustimmung des Verlags. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Bearbeitungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.

Die Wiedergabe von Gebrauchsnamen, Handelsnamen, Warenbezeichnungen usw. in diesem Werk berechtigt auch ohne besondere Kennzeichnung nicht zu der Annahme, dass solche Namen im Sinne der Warenzeichen und Markenschutz-Gesetzgebung als frei zu betrachten wären und daher von jedermann benutzt werden dürfen. Der Verlag, die Autoren und die Herausgeber gehen davon aus, dass die Angaben und Informationen in diesem Werk zum Zeitpunkt der Veröffentlichung vollständig und korrekt sind. Weder der Verlag noch die Autoren oder die Herausgeber übernehmen, ausdrücklich oder implizit, Gewähr für den Inhalt des Werkes, etwaige Fehler oder Äußerungen.

Gedruckt auf säurefreiem und chlorfrei gebleichtem Papier

Springer Gabler ist Teil von Springer Nature

Die eingetragene Gesellschaft ist Springer Fachmedien Wiesbaden GmbH

Die Anschrift der Gesellschaft ist: Abraham-Lincoln-Strasse 46, 65189 Wiesbaden, Germany

Vorwort

Liebe Leserinnen,
liebe Leser,

sind Ihre E-Mails und Briefe kunden- und empfängerorientiert?

Formulieren Sie klar, deutlich und unmissverständlich?

Bringen Sie Ihre Botschaften kurz, knapp und präzise auf den Punkt?

Gestalten Sie Ihre E-Mails und Briefe übersichtlich, so dass der Empfänger auf den ersten Blick erfassen kann, worum es geht?

Ist Ihre Ausdrucksweise positiv und ansprechend?

Beurteilen Sie Ihren Schreibstil als aktuell und stilistisch einwandfrei?

Sind Sie mit den Regeln der Norm für die Textverarbeitung (DIN 5008) vertraut und wenden Sie diese korrekt an?

Dieses Buch soll Ihnen Ihre Fragen beantworten – von A wie Anschriftfeld bis Z wie Ziffern und Zahlen – von A wie Anfragen bis Z wie Zahlungserinnerungen.

Ich freue mich, wenn Sie nach der Lektüre dieses Buches Ihre E-Mails und Briefe unter die Lupe legen und mit Hochdruck daran arbeiten, Ihre neuen Ideen und Erkenntnisse umzusetzen.

Für Ihre schriftliche Rhetorik wünsche ich Ihnen viel Erfolg.

Freundliche Grüße

Jutta Sauer

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	5
----------------------	---

Kapitel 1

Legen Sie Ihre Korrespondenz unter die Lupe des Qualitätsmanagements	11
Informationsflut und E-Mail-Dschungel	11
Qualitätskriterium 1: Korrekte Rechtschreibung, Grammatik und Interpunktions	11
Qualitätskriterium 2: DIN 5008	12
Qualitätskriterium 3: Der Text ist gut gegliedert	12
Qualitätskriterium 4: Der Inhalt ist vollständig und konkret	12
Qualitätskriterium 5: Moderner, aktueller Schreibstil	13
Qualitätskriterium 6: Höflicher, positiver und kundenorientierter Schreibstil	14
Qualitätskriterium 7: Empfängerorientierte Sprache	15
Qualitätskriterium 8: Der Brief bzw. die E-Mail war angebracht	16
Qualitätskriterium 9: Der Umfang des Schreibens war angemessen	16
Qualitätskriterium 10: Rechtlich einwandfreie Korrespondenz	16

Kapitel 2

Unmissverständlich und aussagekräftig formulieren - so steigern Sie Ihre Effektivität und Effizienz	17
Fünf magischen Ws	20
Wer konkret?	20
Was konkret? In welchem Umfang konkret?	22
Bis wann konkret?	24
Wozu konkret?	25

Kapitel 3

Gliederung und Struktur – so gestalten Sie gut lesbare E-Mails und Briefe	29
Formulieren Sie den Betreff eindeutig	29
Aktuelle Einleitungssätze	30
Gestalten Sie den Hauptteil für das Auge übersichtlich	32
Aufzählungen und Zentrieren	36
Aktuelle Schlusssätze	38

Kapitel 4

Korrespondenz von A – Z	41
Abkürzungen	41
Absätze	44
Abschnitte	44
Absender	45
Anführungszeichen	48
Anlage(n)	49
Anrede	51
Anschriftfeld	57
Aufzählungen	66
Auslandsanschrift	67
Auslassungspunkte	67
Betreff bei Briefen und E-Mails	68
Bankleitzahl	69
Berufsbezeichnungen/Amtsbezeichnungen	70
Bezugszeichen	72
Informationsblock	73
Blocksatz oder Flattersatz?	77
Einrücken und Zentrieren	80
Layout von E-Mails	80
Von A wie Autosignatur bis Z wie Zeilenabstand	80
Geschäftsangaben	82

Hervorhebungen	83
Inhaltsverzeichnisse	83
Kommasetzung	84
Layout von Briefvordrucken	85
Postskriptum	91
Satzzeichen	92
Schriftarten, -größen und -stile	93
Seitennummerierung	93
Schriftzeichen für Wörter	93
Ziffern und Zahlen	97
Unterschriften und Zeichnungsvollmachten	99

Kapitel 5

Entrümpeln Sie Ihre Korrespondenz	101
So rücken Sie Doppelformulierungen und überflüssigem Ballast zu Leibe!	103
Überflüssige Adjektive	104
Überflüssige Vorsilben	104
Überflüssige Synonyme	105
Überflüssige Partizipien	106
Diese Liste hilft Ihnen, unnötige Partizipien aufzuspüren!	107
Einfache Wörter statt komplizierte Ausdrücke	108
Vorreiter	109
Verzichten Sie auf Füllwörter!	110
Vermeiden Sie falsch gebrauchte Superlative!	116
Meiden Sie Kanzleideutsch!	117
Verzichten Sie auf Uraltfloskeln und Ärmelschonerdeutsch	121
Aktiv statt Passiv!	129

Kapitel 6

So werden Ihre Briefe noch empfängerorientierter!	133
Kundenorientiert schreiben in der „Sie“-Form	133
Formulieren Sie positiv!	135
Formulieren Sie kundenorientiert!	137
Wer fragt, der führt!	138
Fragen und bitten statt fordern und erwarten!	139

Kapitel 7

Brieftypen von A - Z	141
Absagen	141
Anfragen	157
Angebote	160
Beschwerden	165
Professionelle Reklamationsbearbeitung	172
Dankesbriefe	181
Einladungen	187
Entschuldigungsbriefe	194
Genesungsbriefe	196
Glückwunschbriefe	198
Hotelreservierungen	210
Kondolenzbriefe	214
Preisanpassungen	218
Terminzusagen und -bestätigungen	222
Weihnachten und Neujahr	227
Zahlungserinnerungen und Mahnungen	231
Stichwortverzeichnis	241
Literaturverzeichnis	245
Schlusswort	247
Die Autorin	249

Kapitel 1

Legen Sie Ihre Korrespondenz unter die Lupe des Qualitätsmanagements

Informationsflut und E-Mail-Dschungel

Wir leben im Zeitalter der Informationsflut, mitten im E-Mail-Dschungel. Es ist jedoch noch gar nicht so lange her, noch bis vor ca. 20 Jahren haben wir unsere Informationen an externe Empfänger mit der Post verschickt. Firmenintern gab es nur die Hauspost. Wenn wir die Nachricht an zehn Empfänger verschicken wollten, dann war das sehr viel Aufwand: zehnmal kopieren, zehnmal den Empfänger im Verteiler markieren, zehnmal die Kopie in einen Hausumschlag stecken, zehnmal den Namen des Empfängers auf den Hausumschlag schreiben und die Umschläge versenden.

Damals haben wir uns sehr gut überlegt, wem wir schreiben und haben unsere Nachrichten mit Bedacht formuliert. Heute, im Zeitalter der Turbo-Kommunikation tippen wir schnell etwas in unseren PC und drücken auf „Senden“.

Wir haben umfangreiche Verteiler gespeichert und beglücken mit unseren Nachrichten alle, die es nur im Entferntesten interessieren könnte oder die irgendwie in dieses Thema involviert sind. Es scheint vielen Menschen egal zu sein, ob die Empfänger diese Nachricht wirklich brauchen.

Wir leben im Zeitalter der E-Mail-Flut und viele Menschen klagen, dass sie vor lauter Wald die Bäume nicht mehr sehen. Oft gehen wirklich wichtige Informationen in dieser Masse unter. Hinzu kommt, dass viele E-Mails nicht präzise formuliert sind, so dass wir gleich wieder nachfragen müssen.

So haben inzwischen viele Unternehmen erkannt, dass es wichtig ist, die Korrespondenz einmal unter die Lupe des Qualitätsmanagements zu legen und zu prüfen, ob die schriftliche Kommunikation auch wirklich kundenorientiert ist und Qualität hat. Was ist jedoch Qualität?

Qualität ist erreicht, wenn Ihr Kunde 100prozentig mit Ihren Leistungen zufrieden ist. Qualität ist, wenn der Kunde zurückkommt und nicht das Produkt.

Sind Ihre Kunden 100prozentig zufrieden mit Ihren Briefen und E-Mails? Öffnen und lesen Ihre Geschäftspartner Ihre E-Mails schnell und gerne? Prüfen Sie anhand der folgenden Kriterien, ob und wo es für Sie noch Optimierungsmöglichkeiten gibt.

Qualitätskriterium 1: Korrekte Rechtschreibung, Grammatik und Interpunktions

Korrekte Rechtschreibung wirkt, und zwar kompetent. Das gilt für alles, was geschrieben und gelesen wird, von der Telefonnotiz bis hin zum Brief an einen Geschäftspartner. Achten Sie auch auf Ihre E-Mail-Korrespondenz. Allzu leicht lässt man sich hier von der Schnelle des Mediums zu einem eiligen Stil verführen und spart womöglich an Sorgfalt. Machen Sie es sich

zur Regel: Für Geschriebenes, ob kurz oder lang, gilt immer die Null-Fehler-Devise. Ihre Korrespondenz ist ein wichtiger Imagefaktor für Ihr Unternehmen. Achten Sie deshalb darauf, dass alle Schriftstücke, die Ihr Büro verlassen, einwandfrei sind.

Qualitätskriterium 2: DIN 5008

Die DIN 5008¹ ist die Norm für die Textverarbeitung. Sie ist die Grundlage für die professionelle Gestaltung von Briefen und E-Mails. Auch wenn die Korrespondenzrichtlinien Ihres Unternehmens in einzelnen Fällen davon abweichen, ist es gut, die wichtigsten Regeln zu kennen und zu beachten. Die DIN 5008 gibt Antworten auf Fragen zur korrekten Gestaltung von Anschriftfeld, Informationsblock, Betreff, Anrede und Briefschluss, Autosignatur usw. Sie wird ca. alle fünf Jahre aktualisiert und an die aktuellen Anforderungen von Wirtschaft, Industrie und Behörden angepasst. Sie ist eine gute Grundlage, um firmeninterne Richtlinien zur Gestaltung von Schriftstücken zu schaffen und so ein einheitliches Auftreten nach außen sicherzustellen. Genau wie der Duden sollte die DIN 5008 einen festen Platz in der Nähe Ihres Schreibtischs haben.

Einheitliches Auftreten nach außen wirkt organisiert.

Organisation = Kompetenz!

Qualitätskriterium 3: Der Text ist gut gegliedert

Sind Ihre Schreiben für das Auge übersichtlich gegliedert? Achten Sie darauf, dass die Länge Ihrer Absätze fünf bis sechs Zeilen nicht überschreitet. Ein Thema ein Absatz, das ist die Regel, an die Sie sich halten sollten. Sind Ihre Sätze kurz und verständlich, so dass der Leser den Inhalt sofort erfassen kann? Oder muss Ihr Korrespondenzpartner manchmal zweimal lesen, um zu verstehen, was Sie ihm mitteilen möchten? Auf die Länge Ihrer Sätze kommt es an! Mehr als 15 Wörter sollte ein Satz nicht enthalten, denn so stellen Sie sicher, dass er beim ersten Lesen verstanden wird.

Qualitätskriterium 4: Der Inhalt ist vollständig und konkret

Haben Sie sich auch schon einmal darüber geärgert, dass Sie Ihrem Geschäftspartner drei Fragen gestellt haben und dieser nur zwei davon beantwortet hat? So mussten Sie nochmals anrufen oder mailen, um eine Antwort auf die dritte Frage zu bekommen. Waren auch Sie schon öfters sauer, weil wichtige Fakten, Informationen oder auch Anlagen einfach fehlten?

Statt...

Mit der Bitte um Rücksprache mit B. Schneider.

... besser:

Die XY GmbH teilte uns heute mit, dass das XY-Material nicht pünktlich geliefert werden kann. Dadurch gibt es bei dem Projekt ROMA einen Engpass. Bitte vereinbaren Sie für Montag, 7. März 20XX einen Termin mit Frau Beate Schneider, um Lösungsvorschläge zu erarbeiten.

Qualitätskriterium 5: Moderner, aktueller Schreibstil

Gibt es in Ihren Briefen veraltete, umständliche Floskeln? Wann haben Sie das letzte Mal einen Korrespondenz-TÜV durchgeführt? Sind Sie auf dem aktuellen Stand oder schleichen sich ab und zu veraltete Formulierungen ein, die zu Ihrem Unternehmensleitbild und Ihrer Philosophie keinesfalls passen?

Moderne Unternehmen korrespondieren modern. Dabei sollten die verschiedenen Kommunikationskanäle zueinander passen. Eine gut gestaltete Internetseite allein macht noch keinen professionellen Eindruck. Auch die tägliche Korrespondenz braucht womöglich einen neuen, einheitlichen Anstrich. Passen Sie den Firmenschreibstil der Modernität Ihres Unternehmens und Ihrer Zielgruppe an. Auch wenn die Empfänger Ihrer Korrespondenz etwas konservativer sind, heißt das nicht, dass Sie überholte Floskeln in Briefen, Broschüren und Mails nicht über Bord werfen dürfen. Ein moderner, floskelfreier und gleichzeitig kundenorientierter Korrespondenzstil wird auch von konservativen Empfängern positiv beurteilt.

Statt ...

Bezug nehmend auf Ihr Schreiben vom 1. November 20XX senden wir Ihnen ein Angebot über ...

... besser:

Vielen Dank für Ihr Interesse an unseren Produkten. Gerne senden wir Ihnen das gewünschte Angebot.

Statt ...

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

... besser:

Rufen Sie uns an, wenn Sie weitere Informationen wünschen. Frau Schneider berät Sie gerne.

Statt ...

Bei Bestellungen ab 100 Stück **gewähren** wir einen Preisnachlass von 10 %.

... besser:

Bei Bestellungen ab 100 Stück erhalten Sie einen Preisnachlass von 10 %.

Werfen Sie alte Floskeln über Bord und gestalten Sie Ihre Korrespondenz modern und empfängerorientiert.

Qualitätskriterium 6: Höflicher, positiver und kundenorientierter Schreibstil

Es gibt viele alte Floskeln, die sehr unhöflich und wenig kundenorientiert klingen. Auch die Wörter „bitte“ und „danke“ scheinen in unserer hektischen Zeit in Vergessenheit zu geraten. Immer nur noch schnell soll es gehen und dabei kommen manchmal die Umgangsformen zu kurz.

Statt ...

Als Termin für Ihre Antwort **haben wir uns** den 14. November 20XX **vorgemerkt**.

Es ist ja nett, dass wir uns einen Termin vorgemerkt haben. Wo sind allerdings die Zauberwörter „bitte“ und „danke“?

... besser:

Können Sie uns bitte bis 14. November 20XX antworten? Vielen Dank.

Statt ...

Leider bin ich bis 15. November 20XX **nicht erreichbar**. Ihre E-Mail wird **nicht** automatisch **weitergeleitet**. **In absoluten Notfällen** können Sie sich an meine Kollegin, Frau Bettina Schwarz wenden.

Hier wird dem Korrespondenzpartner nur mitgeteilt, was nicht ist und was nicht passiert. Auch wirkt es nicht kundenorientiert, wenn sich der Korrespondenzpartner nur im Notfall an die Kollegin wenden darf.

... besser:

Ab 15. November 20XX bin ich wieder erreichbar und werde Ihre E-Mail beantworten. Gerne können Sie sich auch an meine Kollegin, Frau Bettina Schwarz, wenden. Sie erreichen Sie unter B.Schwarz@musterfirma.de.

Statt ...

Wenn Sie die Fotos **nicht** pünktlich liefern, **können wir** den Prospekt **nicht** rechtzeitig drucken.

Die Formulierung „wenn Sie nicht ..., können wir nicht“ wirkt vorwurfsvoll.

... besser:

Damit wir den Prospekt zu Ihrem Wunschtermin drucken können, senden Sie uns bitte die Fotos bis 7. März 20XX.

Qualitätskriterium 7: Empfängerorientierte Sprache

Es ist nichts dagegen einzuwenden, wenn zwei Wissenschaftler im Fachjargon kommunizieren. Jedoch ist es nicht erforderlich, E-Mails mit Abkürzungen, Anglizismen und Fremdwörtern zu spicken. Besonders peinlich wird es, wenn diese auch noch falsch geschrieben sind. Passen Sie Ihre Ausdrucksweise an Ihre Zielgruppe an und verwenden Sie keine Abkürzungen und Fremdwörter, die zu Missverständnissen führen können.

Statt ...

Bitte prüfen Sie, ob dieser Termin in Ihren **Timeframe** passt und rufen Sie mich an.

... besser:

Passt dieser Termin in Ihren Zeitplan? Bitte informieren Sie mich bis 15. November 20XX. Vielen Dank.

Statt ...

Fyi erhalten Sie ...

... besser:

Zu Ihrer Information erhalten Sie ...

Qualitätskriterium 8: Der Brief bzw. die E-Mail war angebracht

Manchmal ist ein Telefonat persönlicher und schneller. Wie oft wird mehrmals gemailt, bis endlich ein Termin gefunden ist. Am Telefon hätten beide kurz in ihren Kalender geschaut und sich zügig abgestimmt. Auch hat sich schon manch einer darüber geärgert, dass ein Kollege, der direkt nebenan sitzt, nur noch per E-Mail kommuniziert und der persönliche Kontakt verloren geht.

In vielen Fällen ist ein Telefonat oder persönliches Gespräch psychologisch günstiger. Überlegen Sie immer bevor Sie eine E-Mail schreiben, ob es nicht vorteilhafter ist, den persönlichen Kontakt zu suchen oder einen anderen Kommunikationskanal zu nutzen. Ist eine stilvolle Weihnachtskarte, die einen persönlichen, mit Tinte geschriebenen Satz enthält, nicht viel schöner als eine lieblose Weihnachtsmail mit riesigem Verteiler? Auch für Kritik ist ein persönliches Gespräch unter vier Augen in vielen Fällen der bessere Weg.

Qualitätskriterium 9: Der Umfang des Schreibens war angemessen

Ab der zweiten Seite sinkt die Konzentration des Lesers drastisch. Haben auch Sie manchmal das Gefühl, dass die Seite unbedingt voll werden muss? Dann frage ich Sie Folgendes: Lesen Sie gerne lange E-Mails und Briefe? Respektieren und wertschätzen Sie die Zeit Ihrer Geschäftspartner. Bringen Sie Ihre Aussagen auf den Punkt. Verzichten Sie auf Doppelformulierungen, Füllwörter, Wiederholungen und Überflüssigkeiten, die Ihre Texte unnötig verlängern.

Qualitätskriterium 10: Rechtlich einwandfreie Korrespondenz

Wenn Sie schreiben, dann muss wirklich alles stimmen: Mag eine Formulierung noch so nett und souverän klingen, sie darf nicht gegen Gesetze verstößen oder Ihr Unternehmen in Schwierigkeiten bringen. Eine Absage an eine Bewerberin muss beispielsweise dem Gleichstellungsgesetz standhalten. Eine Mahnung muss eine Zahlungsfrist enthalten, um den Kunden in Verzug zu setzen. Keine E-Mail darf Ihr Haus verlassen, wenn diese keine Signatur und gesellschaftsrechtlichen Angaben enthält. Für ein Angebot ist es wichtig, die korrekten Termine der Handelskorrespondenz zu verwenden. Schreiben Sie deshalb Versandtermin statt Auslieferungstermin und Liefertermin statt Anlieferungstermin. So vermeiden Sie Missverständnisse und Komplikationen.

Kapitel 2

Unmissverständlich und aussagekräftig formulieren – so steigern Sie Ihre Effektivität und Effizienz

Gedacht heißt nicht immer gesagt,
gesagt heißt nicht immer richtig gehört,
gehört heißt nicht immer richtig verstanden,
verstanden heißt nicht immer einverstanden ...

Konrad Lorenz (1903-89), Verhaltensforscher

Ist Ihre Korrespondenz aussagekräftig und konkret? Fehlen auch in Ihren E-Mails oft wichtige Details, die für den Empfänger wichtig sind, um zu verstehen, welche Maßnahmen aus welchem Grund bis wann wichtig sind? Bringen Sie das, was Sie wollen immer prägnant auf den Punkt? Oder entstehen manchmal durch Ihre Formulierungen Missverständnisse, die durch eine klare, deutliche Ausdrucksweise hätten vermieden werden können.

Vor einer Woche erhielt ich folgende E-Mail:

Guten Tag, Frau Sauer,
.
können Sie mich bitte am Montag im Laufe des Tages einmal anrufen? Vielen Dank.
.
Freundliche Grüße
.
Samuel Paulus

Ich rief am Montag gegen 09:00 Uhr an und erfuhr, dass Herr Paulus momentan in einem wichtigen Meeting sei. Die Sekretärin riet mir, gegen 11:00 Uhr wieder anzurufen. Als ich es um 11:00 Uhr wieder versuchte, hörte ich, dass Herr Paulus noch immer nicht aus seinem Meeting zurück sei. Ich führte an diesem Tag zwei weitere nette Gespräche mit der Assistentin und um 13:20 Uhr hatte ich endlich Glück, ihn zu erreichen. Herr Paulus freute sich über meinen Anruf und teilte mir mit, dass er mit mir über die Terminplanung im nächsten Jahr sprechen wollte. Ich erfuhr, dass er mit mir fünf Termine für Korrespondenztrainings im Jahr 20XX vereinbaren wollte. Gemeinsam durchforsteten wir Outlook und hielten Termine fest, die dann zwei Tage später wieder umgelegt werden mussten, da wir den bayrischen Ferienkalender nicht berücksichtigt hatten.

Was war passiert? Ineffiziente Kommunikation führt zu ineffizienter Arbeit und Zeitverlust. Hätte er mir geschrieben:

Terminplanung 20XX
.
.
Guten Tag, Frau Sauer,
.
wir planen, im Jahr 20XX fünf zweitägige Korrespondenztrainings für unsere Mitarbeiter/innen durchzuführen.

Bitte senden Sie mir bis Montag, 18. März 20XX, zehn Terminvorschläge für die Monate Mai, Juni und September. Bitte beachten Sie bei Ihren Vorschlägen den bayrischen Ferienkalender 20XX. Vielen Dank.

Wir werden Ihnen bis 4. April 20XX mitteilen, für welche Termine wir uns entschieden haben.

Freundliche Grüße

Samuel Paulus

Hätte Herr Paulus effizient kommuniziert, hätten er, seine Assistentin und ich viel Zeit gespart.

- Ich hätte die Assistentin nicht mehrmals von der Arbeit abgehalten.
- Ich hätte gewusst, was Herr Paulus konkret will und hätte ihm konkrete Vorschläge per E-Mail schicken können.
- Bei meinen Vorschlägen hätte ich die bayrischen Ferientermine berücksichtigt.
- Die Termine hätten nicht im Nachhinein umgelegt werden müssen.
- Ich hätte gewusst, bis wann er sich entscheiden wird und auch das hätte mir die Planung erleichtert.
- Herr Paulus hätte Zeit gespart, denn er hätte die ganze Angelegenheit an seine Assistentin delegieren können. Sie hätte für ihn prüfen können, welche Termine passen und welche nicht.

Ein Einzelfall? Ich behaupte: „Nein, keineswegs.“ Wir kommunizieren oft eilig, unbedacht und unkonkret. So verschwenden wir viel Zeit und sorgen für Missverständnisse.

► **Grundregel:** Schreiben Sie, was Sie wollen und Sie bekommen, was Sie wollen.
Zwar nicht immer, doch die Chance, dass Sie bekommen, was Sie wollen steigt.

Seit zwanzig Jahren arbeite ich als Kommunikationstrainerin und habe gelernt, dass Menschen zwar theoretisch wissen, dass sie sich konkret ausdrücken sollten. Dennoch verlangen sie von ihren Mitmenschen telepathische Fähigkeiten.

Ich hatte einmal einen Vorgesetzten, der mir folgende E-Mail schrieb:

Liebe Frau Sauer,

ich brauche am ... ab 14:00 Uhr einen Dienstwagen. Können Sie das bitte arrangieren?

Herzlichen Dank und viele Grüße

Ja, ich arrangierte das gerne für ihn. Ich wusste aus meinen Erfahrungen, dass mein Chef am liebsten Audi fährt. Also rief ich den Fuhrpark-Manager an und bat ihn, an diesem Tag den Audi für ihn zu reservieren. Er teilte mir mit, dass der Audi an diesem Tag bereits vergeben sei. Da ich aus meinen Erfahrungen wusste, dass mein Chef lieber Audi statt BMW oder Daimler fuhr, bat ich ihn, die Kollegin, die den Audi reserviert hatte anzurufen und zu fragen, ob sie nicht tauschen würde. Da mein Chef der Geschäftsführer war, wurde das selbstverständlich für mich möglich gemacht. Als ich meinem Chef freudestrahlend mitteilte, dass der Audi am Dienstag für ihn zur Verfügung steht, sagte er zu mir: „Ich brauche den Audi nicht, ich habe einen Termin bei Daimler.“

Was war passiert?

Informationen, die ein Mensch nicht konkret erhält, ergänzt dieser Mensch durch seine individuellen Erfahrungen.

Und da ich schon ein paar Male einen Rüffel erhalten hatte, weil ich einen BMW oder Daimler reserviert hatte, bin ich gar nicht auf die Idee gekommen, dass mein Chef diesmal ein anderes Auto als einen Audi haben wollte. Hätte er einfach geschrieben:

Liebe Frau Sauer,

ich habe am Montag, ... einen Termin bei Daimler. Bitte reservieren Sie mir ab 14:00 Uhr bis 20:00 Uhr einen Mercedes E-Klasse. Vielen Dank.

Viele Grüße

... dann hätte ich auch gewusst, dass er bei diesem Kunden mit seiner Lieblingsmarke nicht auf den Hof fahren kann.

► **Fazit:** Gute Kommunikation bringt Zeitersparnis, da effektiver und effizienter gearbeitet werden kann.

Doch was ist überhaupt Effektivität und Effizienz?

Effektivität bedeutet: Das Richtige zuerst tun. Das Richtige ist, das, was Priorität hat, weil es uns Ansehen, Image, Erfolg, Umsatz und Gewinn bringt, bzw. Schaden verhindert.

Wenn wir effektiv arbeiten, dann konzentrieren wir uns auf das, was wirklich wichtig ist.

Effizienz bedeutet: Der **Richtige** tut das **Richtige** **richtig** zum **richtigen** Zeitpunkt und im **richtigen** Umfang.

Damit Sie in Zukunft, klar, deutlich und präzise kommunizieren und Ihr Empfänger effektiv und effizient arbeiten kann, empfehle ich Ihnen, sich die

fünf magischen Ws

- **Wer konkret?**
- **Was konkret?**
- **Wann konkret?**
- **In welchem Umfang konkret?**
- **Wozu konkret?**

an den Bildschirm zu kleben. Achten Sie darauf, dass keine E-Mail Ihren PC verlässt, in der nicht präzise formuliert ist, **wer konkret, was konkret, wann konkret, in welchem Umfang konkret und wozu konkret tun soll**. Nur so lassen sich Missverständnisse reduzieren oder gar ausschließen.

Wer konkret?

Manchmal wird nur sehr vage formuliert. Es ist nicht klar, wer sich in Bewegung setzen und etwas tun soll oder wer der Ansprechpartner ist.

Statt ...

In diesem Zusammenhang **ist zu prüfen**, ob ein Einschreiten effizient ist. Wir sollten uns dazu Gedanken machen und bald eine Entscheidung treffen.

Dieser Text wurde an einen Verteiler von 12 Personen geschickt und Sie können es sich bereits denken. Niemand machte sich Gedanken ...

... besser:

In der Produktionsbesprechung am Montag, 14. Mai 20XX werden wir entscheiden, ob ein Einschreiten effizient ist. Bitte prüfen Sie bis dahin, ob und weshalb aus Ihrer Sicht Handlungsbedarf besteht.

Hier werden Nägel mit Köpfen gemacht. Es ist klar, dass am nächsten Montag eine Entscheidung fallen wird. Die Empfänger werden klar und deutlich zur Handlung aufgefordert.

Statt ...

Wir sollten uns **bei Gelegenheit einmal** zusammensetzen, um über die weitere Vorgehensweise zu sprechen.

Wer sind wir und wer organisiert das Meeting? Damit Ihre Vorhaben nicht im Sande verlaufen formulieren Sie ...

... besser:

Es ist wichtig, dass wir bis 5. Oktober 20XX die weitere Vorgehensweise besprechen. Gerne rufe ich Sie am Montag, 20. September 20XX an, um einen Termin zu vereinbaren.

Statt ...

Bei der weiteren Abstimmung der Vorgehensweise sollte **man** bedenken, dass ...

Wer ist dieser ominöse „man“? Wir sprechen und schreiben oft in der „Man“-Form. Formulieren Sie konkret.

... besser:

Bitte bedenken Sie bei der Abstimmung der weiteren Vorgehensweise, dass ...

Statt ...

Bei der Planung von Schulungsmaßnahmen **ist** die Personalabteilung **einzubeziehen**.

Aha, und an wen wendet sich der Empfänger nun? Soll der Empfänger etwas tun oder wer informiert die Personalabteilung?

... besser:

Wenn Sie ein Führungstraining planen, wenden Sie sich bitte an unsere Personalleiterin, Frau Corinna Schmidt. Sie unterstützt Sie gerne bei der Auswahl eines Trainers und bei der Organisation. Sie erreichen Sie unter der Telefonnummer ...

Statt ...

Wenn Sie Fragen haben, können Sie sich gerne **an uns** wenden.

An uns? Ist es nicht konkreter, den korrekten Ansprechpartner und seine Durchwahl anzugeben? So stellen Sie sicher, dass Ihr Kunde genau weiß, wer in diesem Fall für ihn zuständig ist und seine Fragen sicher beantworten kann. Wie oft landet der Kunde an der Zentrale und hat keine Ahnung nach welchem Ansprechpartner er fragen soll? Nicht immer ist derjenige, der unterschrieben hat auch gleichzeitig der zuständige Berater oder Spezialist.

... besser:

Ihre technischen Fragen beantwortet Ihnen gerne Frau Monja Bleis. Sie erreichen Sie unter der Telefonnummer 069 123-456.

Statt ...

Bei Schwertransporten **ist** die Polizei **zu verständigen**.

Wer verständigt die Polizei? Wann muss die Polizei spätestens informiert werden?

... besser:

Wenn Sie einen Schwertransport planen, verständigen Sie bitte mindestens eine Woche vorher die Polizei.

Statt ...

Das Formular **ist** ausgefüllt und unterschrieben an uns **zurückzusenden**.

Dieser Satz klingt wie ein Befehl. Ist es nicht verbindlicher, den Empfänger direkt anzusprechen und ihn zu bitten, das Formular bis zu einem bestimmten Datum zurückzusenden?

... besser:

Damit wir Ihren Schaden schnell regulieren können, bitten wir Sie, das ausgefüllte Formular bis 5. Mai 20XX zurückzusenden.

Das Angebot, den Schaden schnell zu regulieren, wird den Empfänger zusätzlich motivieren.

Was konkret? In welchem Umfang konkret?

Oft ist es nicht möglich zu verstehen, was der Absender konkret braucht, weil der Wunsch viel zu allgemein formuliert ist. Manchmal wird auch eine Aufgabe unter- oder übererfüllt, weil nicht konkretisiert ist, in welchem Umfang sie ausgeführt werden soll. Wie oft wurde schon von einem Mitarbeiter eine mehrseitige, komplizierte Ausarbeitung gemacht, weil der Auftraggeber vergaß zu definieren, was er in welchem Umfang braucht.

Statt ...

Wir bitten Sie, uns während des Meetings am 6. Juni 20XX einen Überblick über die für unser Unternehmen infrage kommenden Softwarelösungen zu geben.

Schreiben Sie klar und präzise, was Sie wollen und Sie werden es bekommen: im richtigen Umfang, in der richtigen Form und mit den richtigen Inhalten. Die bessere Variante in diesem Fall lautet:

... besser:

Bitte geben Sie uns während des nächsten Meetings am 6. Juni 20XX einen Überblick, welche Softwarelösungen für unser Unternehmen infrage kommen. Für Ihre Präsentation haben wir 10 Minuten eingeplant.

Nun weiß der Mitarbeiter genau, wie viel Zeit ihm zur Verfügung steht und wird sicher keine 30minütige PowerPoint-Präsentation mit 30 Charts vorbereiten.

Statt ...

Bitte senden Sie uns Unterlagen über Ihr Unternehmen zu. Vielen Dank.

Auch hier ist nicht klar, welche Unterlagen genau gebraucht und gewünscht werden. Wenn Sie dem Empfänger konkret mitteilen, welche Unterlagen Sie benötigen, dann hat er die Chance Ihnen genau diese zuschicken. Sie erhalten weder zu wenig noch zu viel. Das entlastet Ihren Papierkorb und ist sicher umweltbewusster.

... besser:

Bitte senden Sie uns bis 10. Oktober 20XX Ihr komplettes Seminarprogramm, Ihr Trainerprofil und ein Angebot für ein eintägiges Korrespondenztraining zu. Auf folgende Inhalte legen wir besonderen Wert: ...

Statt ...

Mit der Bitte um **Stellungnahme** bis 11. April 20XX.

Abgesehen davon, dass diese Formulierung veraltet ist, frage ich Sie: „Was ist eine Stellungnahme?“ Das Wort ist ein militärischer Ausdruck. „Stellung nehmen“ bedeutet, dass ich mich in meinen Schützengraben begebe und dort Stellung beziehe. Wir leben im Zeitalter der Kundenorientierung und nicht im Krieg. Vor allen Dingen, was konkret möchte der Sender dieser Nachricht wissen, wenn er mir die Verkausstatistik 20XX mit diesen Worten zuschickt? Soll ich mich rechtfertigen, weil die Zahlen insgesamt schlecht sind? Möchte er wissen, wie ich die Ergebnisse interpretiere? Will er Vorschläge, wie wir unseren Umsatz im nächsten Jahr steigern können? Was für Erwartungen hat er und was versteht er unter einer Stellungnahme?

... besser:

Bitte teilen Sie mir bis 11. April 20XX mit, weshalb unsere Umsätze in Hessen im letzten Jahr um 12 % zurückgegangen sind. Welche Prognosen gibt es für nächstes Jahr in diesem Bundesland?

So ist es viel besser. Jetzt weiß ich genau, was der Sender wissen will und kann konkret antworten.

Statt ...

Es wäre schön, wenn Sie mir ein Hotelzimmer buchen könnten.

Raucher? Nichtraucher? Anreisedatum? Abreisedatum? Spezielle Wünsche? Und was heißt: „Es wäre schön?“

... besser:

Bitte buchen Sie mir ein ruhiges Nichtraucherzimmer im Seehotel Niedernberg. Ich werde am 10. Oktober 20XX nach 18:00 Uhr anreisen und am 12. Oktober 20XX abreisen. Da ich mit dem Auto komme, benötige ich auch einen Parkplatz.

Bis wann konkret?

Haben Sie auch oft Vorbehalte, konkrete Termine zu nennen, weil Sie den Kunden oder Geschäftspartner keinesfalls unter Druck setzen möchten? Gutes Zeitmanagement setzt voraus, dass wir unseren Geschäftspartnern unsere genauen Terminvorstellungen nennen, damit diese prüfen können, ob diese für sie realistisch und umsetzbar sind.

Werfen Sie deshalb unkonkrete Zeitangaben wie zum Beispiel

- so schnell wie möglich
- schnellstmöglich
- schnellstens
- baldmöglichst
- so bald wie möglich
- in Kürze
- kurzfristig,
- zeitnah
- bei Gelegenheit
- zu gegebener Zeit
- as soon as possible (asap)

über Bord.

Sie sind der Meinung, dass ein klarer Termin zu fordernd klingt und den Empfänger zu sehr unter Druck setzen könnte? Dann nehmen Sie den Druck wie folgt heraus:

► **Grundregel:** Erst begründen, dann verkünden!

Situation schildern ①

Frage stellen ②

Danke ③

Gerne reservieren wir Ihnen ein ruhiges Einzelzimmer. Das Hilton Hotel ist im November immer sehr stark ausgebucht. ① Können Sie mir deshalb bitte bis 8. Oktober 20XX mitteilen, ob Sie bereits am Vorabend anreisen? ② Vielen Dank. ③

Die Geschäftsleitung hat für morgen um 10:00 Uhr eine Besprechung angesetzt. Ich habe auch eben erst davon erfahren. Für das Meeting soll ich eine Excel-Tabelle erstellen und brauche folgende Informationen ... ① Können Sie mir diese bitte bis heute 17:00 Uhr mailen? ② Herzlichen Dank. ③

Sie haben Recht: Wenn Sie dem Empfänger zuerst erklären, wozu Sie was brauchen, dann wird der Text etwas länger. Doch glauben Sie mir, es lohnt sich, denn wenn Sie das Wozu erklären, dann kann der Empfänger die Wichtigkeit viel besser einschätzen. Nur so ist effektives Arbeiten möglich.

Wozu konkret?

Das Wozu ist der Beweggrund, den wir brauchen, um uns in Bewegung zu setzen. Nur wenn wir das Wann und das Wozu kennen, ist es uns möglich, Prioritäten zu setzen. Die Wichtigkeit entnehmen wir dem Wozu und die Dringlichkeit entnehmen wir dem Wann. Prioritäten werden wie folgt gesetzt:

■ **Priorität 1:** wichtig und dringend

Das Wozu zeigt uns welcher Schaden entsteht, wenn wir die Aufgabe nicht bis zum angegebenen Termin, dem Wann, erledigen. Dringend ist eine Aufgabe nur dann, wenn sie sehr kurzfristig und nicht verschiebbar ist, d. h. wenn wir diese Aufgabe nicht heute erledigen oder erledigen lassen, dann ist der Termin nicht zu halten und der Schaden tritt ein.

■ **Priorität 2:** wichtig, noch nicht dringend

Oft kommen wichtige Aufgaben, die uns viel Erfolg und Gewinn versprechen, schon rechtzeitig auf unseren Tisch. Wenn der Termin nicht konkret angegeben ist, dann kann es sein, dass diese nicht rechtzeitig geplant und delegiert werden. Nennen Sie immer den Endtermin, um Missverständnisse und Fehlinterpretationen auszuschließen.

■ **Priorität 3:** weder wichtig noch dringend

Es gibt auch sehr viele Aufgaben, die weder wichtig und dringend sind. Sie sind jedoch für unsere Organisation und unseren Überblick unabdingbar. Auch wenn kein unmittelbarer Schaden entsteht, wenn manche Statistiken, manche Excel-Tabellen nicht pünktlich fertig

werden, wäre es doch eine Fehlentscheidung auf diese zu verzichten, denn sie geben uns über unseren Status Auskunft und sind als Überblick und Entscheidungsgrundlage überlebensnotwendig. Dennoch wäre es fatal, ein Projekt in Millionenhöhe platzen zu lassen, nur weil einer darauf beharrt, dass die monatliche Umsatzstatistik am 15. des Monats fertig sein muss. Lieber erst das Projekt retten und die Umsatzstatistik am 16. fertigmachen.

Und hier sind noch einige Beispiele zur Regel „**Erst begründen, dann verkünden**“! Trainieren Sie, das wozu konsequent dem wann voranzustellen.

Statt...

Bitte teilen Sie uns **so bald wie möglich** mit, ob Sie ein Hotelzimmer benötigen.

Wie oft haben Sie schon fünf Handstände und sechs Kopfstände gemacht, um noch ein Hotelzimmer zu finden, bloß weil einer Ihrer Geschäftspartner dachte, es sei ausreichend, wenn sich drei Tage vorher entscheidet, ob er übernachten möchte?

... besser:

In der 34. Kalenderwoche findet in Frankfurt eine Messe statt. Deshalb ist es wichtig, das Hotelzimmer rechtzeitig zu buchen. Können Sie uns bitte bis 10. Oktober 20XX mitteilen, wann Sie anreisen und ob Sie übernachten werden?

Wozu brauchen Sie was bis wann? Bei dieser Variante ist dem Empfänger klar, dass es nur möglich ist, ihm ein ruhiges, komfortables Hotelzimmer zu buchen, wenn er seine Information bis 10. Oktober schickt.

Statt...

Gerne würden wir die Bearbeitung **termingerecht** erledigen und freuen uns auf die Rücksendung des ausgefüllten Fragebogens.

Wann genau muss der Fragebogen zurück sein, damit der Vorgang pünktlich erledigt werden kann? Der Empfänger besitzt sicher keine hellseherischen Fähigkeiten, die ihm sagen, wie lange wir brauchen, um seine Angaben zu bearbeiten.

... besser:

Gerne halten wir ihren Wunschtermin ein. Bitte senden Sie uns den ausgefüllten und unterschriebenen Fragebogen bis ... zurück.

Statt...

Können Sie uns bitte die Verkaufszahlen für Bayern **zeitnah** zusenden?

... besser:

Am Montag, 6. Juli 20XX um 10:00 Uhr findet unsere Vorstandssitzung statt. Können Sie uns deshalb die Verkaufszahlen für Bayern bis Freitag, 3. Juli, 14:00 Uhr zusenden? Herzlichen Dank für Ihre Unterstützung.

Der Empfänger erfährt zuerst das Wozu. Die Zahlen werden für eine Vorstandssitzung gebraucht. Er sieht sofort, dass eine Vorstandssitzung sicher wichtig ist und kann die Priorität einschätzen. Da die Wochentage angegeben werden, sieht er auf den ersten Blick, dass zwischen dem Anforderungstermin und der Vorstandssitzung ein Wochenende liegt. Es ist auch fair, die Uhrzeit anzugeben, denn nur so kann der Empfänger definitiv planen. Er versteht sofort, dass es nicht ausreicht, die Zahlen am Freitagabend kurz vor Dienstende zu senden. Alle Missverständnisse sind ausgeschlossen. Da der Termin als Frage formuliert ist, wird er auch reagieren, wenn seine Antwort auf die Frage aus irgendwelchen Gründen „Nein“ lautet, denn wenn wir gefragt werden, dann antworten wir normalerweise auch. Die Frage übt keinen Druck aus, sondern bringt uns in die Denkschiene „Ja“ oder „Nein.“

Kapitel 3

Gliederung und Struktur – so gestalten Sie gut lesbare E-Mails und Briefe

Gestalten Sie Ihre E-Mails und Briefe so, dass der Empfänger sofort erfassen kann, worum es geht. Kurz, prägnant und übersichtlich, so lautet die Regel für das Gliedern von Schriftstücken.

Formulieren Sie den Betreff eindeutig

Der Betreff ist die Überschrift Ihres Briefes. Er soll dem Empfänger sofort verraten, worum es geht. Formulieren Sie deshalb klar, präzise und eindeutig. Verwechseln Sie deshalb den Betreff nicht mit dem Bezug. Beziehen Sie sich also nicht auf Telefonate, Gespräche, E-Mails oder Briefe, sondern nennen Sie das konkrete Thema, über das Sie schreiben. Nur so ist es dem Empfänger möglich, Ihr Schreiben zügig in der Ablage wiederzufinden. Das ist beim ständigen Bezugnehmen auf die letzte Mail sehr schwierig. Welchen Inhalt hat wohl eine E-Mail mit dem Betreff: „Re:Re:Re: Unser Gespräch am 28. September 20XX“?

Statt ...

Ihre Anfrage vom 24. Juli 20XX

Sehr geehrte Frau Myrs,

Ihre Anfrage haben wir erhalten und bieten Ihnen die CNC Maschine zu folgenden Konditionen an:

... besser:

Angebot Nr. 1234 - CNC Maschine nach Ihren Spezifikationen

Sehr geehrte Frau Myrs,

vielen Dank für Ihre Anfrage. Gerne bieten wir Ihnen die gewünschte CNC Maschine zu folgenden Konditionen an:

Statt ...

Unser Telefonat am 28. September 20XX

Sehr geehrte Frau Schneider,

vielen Dank für das nette Telefonat. Gerne bestätigen wir Ihnen den Termin.

... besser:

Korrespondenztraining am 23. Oktober 20XX - Terminbestätigung

Sehr geehrte Frau Schneider,

vielen Dank für das nette Gespräch. Wie gewünscht, bestätigen wir Ihnen ...

► **Grundregel:** Der Betreff wiederholt sich nie in der ersten Zeile des Briefs oder der E-Mail.

Aktuelle Einleitungssätze

Fallen Sie nicht mit der Türe ins Haus. Ein **kurzer, höflicher** Einleitungssatz oder Dank erhöht die Aufnahmefähigkeit des Empfängers. Beginnen Sie deshalb mit einer kurzen, prägnanten Einleitung, um einen sanften Einstieg zu finden.

Folgende Einleitungen sind möglich:

Guten Tag, Herr Muster,

Dank und Lob

- vielen Dank für Ihre schnelle Reaktion auf meine E-Mail.
- herzlichen Dank für Ihre Bereitschaft, uns bei ... zu unterstützen.
- vielen Dank für das informative Gespräch.
- vielen Dank für das konstruktive und interessante Gespräch.
- Sie haben uns mit Ihrer schnellen Antwort sehr geholfen. Vielen Dank.
- Ihre Unterlagen waren für uns von großem Nutzen. Vielen Dank.
- vielen Dank für Ihre E-Mail. Gern senden wir Ihnen die gewünschten Informationen.

- danke, dass Sie unsere Fragen so präzise beantwortet haben.
- vielen Dank für Ihr interessantes Angebot.
- vielen Dank für das detaillierte Informationsmaterial.
- vielen Dank für Ihr Interesse an unseren Produkten.
- vielen Dank für Ihre ansprechenden Unterlagen.
- herzlichen Dank für Ihre nette Einladung, über die ich mich sehr gefreut habe.

Dankbarkeit ist nicht nur die größte aller Tugenden, sondern auch die Mutter von allen.

Marcus Tullius Cicero (106 v. Chr.) römischer Politiker, Anwalt, Schriftsteller und Philosoph

Tadeln ist leicht; deshalb versuchen sich so viele darin. Mit Verstand loben ist schwer; darum tun es so wenige.

Anselm Feuerbach (1829-80), dt. Maler

Wir leben in einer Stress- und Leistungsgesellschaft. Schade, dass wir vieles oft für selbstverständlich erachten und zu selten danken und loben. Wenn Ihr Korrespondenzpartner schnell geantwortet hat oder Ihnen detaillierte Unterlagen zugeschickt hat, dann ist es eine nette Geste, dies durch ein kleines Adjektiv zu wertschätzen. Wer ehrlich loben kann, gewinnt Freunde. Verbinden Sie deshalb Ihren Dank, wenn möglich, mit einem kleinen, ehrlich gemeinten Lob.

Quelle

- Frau Muster von der IHK Frankfurt hat mich informiert, dass Sie ...
- Frau Peters, von der XY GmbH, hat mir Sie als Expertin für ... empfohlen.
- Herr Professor Mayer hat mir mitgeteilt, dass Sie Informationen über ... besitzen.
- Ihre Anzeige in der FAZ hat unser Interesse geweckt.
- Ihre Präsentation auf der Frankfurter Buchmesse hat mich sehr beeindruckt.
- Ihre Adresse haben wir von Herrn Professor Schneider erhalten.

Oft erhalte ich Anfragen und kann nicht zuordnen, von wem der Absender meine Anschrift erhalten hat. Wenn mich jemand weiterempfohlen hat, dann ist es wichtig für mich, das auch zu erfahren. Nur so kann ich mich für diese Weiterempfehlung bedanken.

Tatsache

- am 4. September 20XX lieferten wir Ihnen den Gabelstapler Liftmax XL.
- Sie haben mich auf der Hannover-Messe gebeten, Ihnen Unterlagen über ... zuzusenden.
- Ihren Auftrag haben wir am 24. Juli 20XX pünktlich und zuverlässig ausgeführt.
- auf unsere Erinnerung vom 14. August 20XX haben Sie nicht reagiert. Bis heute ist Ihre Zahlung nicht bei uns eingegangen.

- am 24. Mai 20XX haben Sie mir zugesagt, dass ...
- am 22. Februar 20XX habe ich Sie darum gebeten, mir Unterlagen über ... zuzusenden.

Falls kein Dank möglich ist, können Sie eventuell mit einer Tatsache einsteigen, um dem Empfänger ergänzend zum Betreff schnell einen Überblick zu verschaffen, worum es geht.

Frage

- haben Sie unsere Rechnung Nr. 123 vom ... erhalten?
- hat Herr Köhler Sie bereits informiert, dass Projekt X am 24. Mai 20XX startet?
- haben Sie meine E-Mail vom ... erhalten? Damit wir die Tagesordnung planen können, ...
- sind Ihre Briefe und E-Mails kurz, knapp, präzise und floskelfrei? Damit Sie sich diese Frage in Zukunft mit Ja beantworten können ...

Der Einstieg mit Frage wird oft in Erinnerungsbieren, Mahnungen, Einladungen sowie Werbebriefen verwendet.

Gestalten Sie den Hauptteil für das Auge übersichtlich

► **Grundregel:** Ein Thema – ein Absatz

Ihr Text wird übersichtlicher und lesefreundlicher, wenn Sie Absätze machen. Beschränken Sie diese auf fünf bis sechs Zeilen, da unser Auge zu lange Absätze als unangenehm empfindet. Einen langen Absatz können Sie sinngemäß in Abschnitte unterteilen. Behalten Sie dabei die Regel „Ein Thema – ein Absatz“ stets im Hinterkopf und achten Sie darauf, dass Sie **nie zwei verschiedene Themen in einem Absatz unterbringen**.

► **Grundregel:** Maximal 15 Wörter pro Satz

In der Kürze liegt die Würze. Verzichten Sie auf Bandwurmsätze, machen Sie auch einmal einen Punkt. Optimal und lesefreundlich sind Sätze mit **maximal 15 Wörtern**. Diese sind auf Anhieb verständlich.

Um die Übersicht für den Leser zu verbessern, können Sie mit Aufzählungen arbeiten. **Nach den Leitwörtern steht ein Doppelpunkt**, dem eine stichpunktartige Information folgt. Sie können je nach Wahl mit oder ohne Tabulator arbeiten.

Beispiel 1 – Leitwörter ohne Tabulator (E-Mail)**Angebot Nr. 123 – Workshop Zeit- und Selbstmanagement**

Guten Tag, Herr Schneider,

gerne biete ich Ihnen den gewünschten Workshop freibleibend zu folgenden Konditionen an:

Thema: **Zeit- und Selbstmanagement**

Inhalte: mögliche Themen siehe beigelegte PDF-Datei

Honorar: ... EUR

Fahrtkosten: 0,40 EUR/km zuzüglich Mehrwertsteuer

Termin: 24.05.20XX (Zwischenverkauf vorbehalten)

Seminarraum: wird vom Kunden zur Verfügung gestellt

Seminarunterlagen: Sie erhalten eine Kopiervorlage

Gerne passe ich die Inhalte an Ihre Wünsche und den individuellen Bedarf Ihres Unternehmens an. Rufen Sie mich einfach an, wenn Sie weitere Informationen wünschen.
Ich berate Sie gern.

Freundliche Grüße

Jutta Sauer

Telefon: 06028 996370

Mobil: 0172 6147159

Internet: www.sauer-seminare.de

E-Mail: juttasauer@web.de

Firmensitz: Ilbenstraße 12 a, 63843 Niedernberg

Beispiel 2 – Leitwörter mit Tabulator (Brief)

Buchung eines Einzelzimmers vom 13.- 15. Juli und Bestätigung der Kostenübernahme

Guten Tag, Frau Muster,

vielen Dank für das nette Telefonat

Verbindliche Buchung. Gerne nehmen wir Ihr Angebot an und buchen wie folgt:

Zimmerart:	1 ruhiges Einzelzimmer
Zimmerpreis/Nacht:	120,00 EUR zuzüglich 19 % MwSt.
Anreise:	13. Juli 20XX (Spätanreise)
Abreise:	15. Juli 20XX
Gast:	Herr Dr. Peter Völker

Kostenübernahme. Die Rechnung für Übernachtung und Frühstück senden Sie bitte an folgende Adresse:

Max Schnell AG
Frau Marion Verxkon
Schillerstraße 1
12345 Beispieldorf

Weitere Kosten, z. B. für Minibar, Parkgebühren und Telefon zahlt Herr Dr. Völker bei seiner Abreise.

Freundliche Grüße aus Musterhausen

Alternativ haben Sie die Möglichkeit mit Teilbetreffen zu arbeiten. Ein Teilbetreff ist die Überschrift des Absatzes, wird in **Fettschrift** hervorgehoben und **schließt mit einem Punkt**. Nach einem Teilbetreff folgt stets ein vollständiger Satz.

Beispiel 3 – Mehr Übersicht durch das Arbeiten mit dem Teilbetreff**Ihre Anfrage vom 1. Oktober 20XX – Drucker Hermes XL**

Guten Tag, Herr Scholz,

vielen Dank für Ihr Interesse an unseren Produkten. Gerne beantworten wir Ihre Fragen:

Liefertermin. Der Drucker ist auf Lager. Möchten Sie, dass wir das Gerät liefern und installieren? Herr Schneider ruft Sie heute an, um Details mit Ihnen abzustimmen.

Wartungsvertrag. Gerne übernehmen wir die Wartung. Bitte senden Sie uns den unterschriebenen Vertrag zurück. Vielen Dank.

Wir wünschen Ihnen viel Freude mit Ihrem neuen Drucker.

Freundliche Grüße aus Heidelberg

Beispiel 4 – Mehr Übersicht durch das Arbeiten mit dem Teilbetreff**Zusammenarbeit und Seminarprogramm**

Guten Tag, Herr Kilian,

vielen Dank für das nette Telefonat. Gerne sende ich Ihnen die gewünschten Informationen.

Seminarprogramm. Die Inhalte des Seminarprogramms entnehmen Sie bitte der beigefügten Datei. JS Seminar & Coaching existiert seit 1989 und ist spezialisiert auf die Themen „Kommunikation & Organisation“.

Studium und Ausbildung. Ich habe nach dem Abitur Sprachen studiert. Meinen zweiten Studiengang in BWL habe ich im Fernstudium absolviert und während dieser Zeit in verschiedenen Unternehmen in unterschiedlichen Positionen gearbeitet. Nach meiner Ausbildung habe ich erfolgreich qualifizierte Trainer- und Coaching-Ausbildungen durchlaufen.

Praxis und Erfahrung. Seit mehr als 25 Jahren arbeite ich erfolgreich als Trainerin und Coach. Eine Referenzenliste erhalten Sie als PDF-Datei. Mein Motto: Lernen muss Spaß machen und gleichzeitig effektiv sein.

Wenn Sie mir beschreiben, in welchen Bereichen Sie Bedarf haben und worauf Sie besonderen Wert legen, erstelle ich Ihnen gerne ein individuell auf Ihre Wünsche abgestimmtes Angebot. Weitere Informationen über mein Unternehmen finden Sie auf meiner Internetseite: www.sauer-seminare.de.

Rufen Sie mich bitte an, wenn Sie weitere Informationen oder Referenzen wünschen. Ich berate Sie gern.

Freundliche Grüße

JS Seminare & Coaching

Jutta Sauer

Telefon: 06028 996370

Mobil: 0172 6147159

E-Mail: juttasauer@web.de

Internet: www.sauer-seminare.de

Firmensitz: Ilbenstraße 11 a, 63843 Niedernberg

Aufzählungen und Zentrieren

Selbstverständlich können Sie auch die vom Textverarbeitungsprogramm angebotenen Aufzählungszeichen benutzen. Der Beginn und das Ende einer Aufzählung sind vom übrigen Text durch eine Leerzeile zu trennen.

Beispiel 5 - Aufzählungen

Guten Tag, Frau Muster,

vielen Dank für Ihren Anruf. Gerne beantworten wir Ihre Fragen:

- Der gewünschte Toner XY ist ab Lager lieferbar.
- Der Preis versteht sich inklusive Verpackung und Versand.

Haben Sie weitere Fragen? Rufen Sie uns bitte an. Wir beraten Sie gern.

Freundliche Grüße

Beispiel 6 - Aufzählungen

Guten Tag, Herr Schmitt,

am 24. November findet in Ihrem Hause unsere Vertriebstagung statt.

Bitte stellen Sie für diese Veranstaltung folgende Technik zur Verfügung:

- Beamer
- Videokamera
- Fernseher

Teilen Sie mir bitte bis 25. Oktober 20XX mit, welche zusätzlichen Kosten uns hierdurch entstehen.

Herzlichen Dank für Ihre Unterstützung.

Freundliche Grüße

Beispiel 7 - Aufzählungen

Guten Tag, Frau Müller,

vielen Dank für Ihr Interesse an unserem Trainingsprogramm. Wir bieten Seminare zu folgenden Themenbereichen an:

1. Mitarbeiterführung
2. Teamentwicklung
3. Persönlichkeit und soziale Kompetenz

Wie gewünscht, erhalten Sie detaillierte Unterlagen mit der Post.

Gerne beraten wir Sie persönlich und erstellen ein auf Ihren Bedarf speziell zugeschnittenes Konzept. Wünschen Sie weitere Informationen? Rufen Sie uns bitte an.

Freundliche Grüße

Die einzelnen Aufzählungsglieder dürfen auch durch eine Leerzeile getrennt werden. Dies ist sinnvoll, wenn diese mehrzeilig sind.

Wenn Sie Textteile zentrieren möchten, um diese hervorzuheben, setzen Sie diese durch je eine Leerzeile vom vorhergehenden und folgenden Text ab. Den zentrierten Text, können Sie gerne fett hervorheben, wenn Sie dies möchten.

Beispiel 8 - Zentrieren

Als Dankeschön erhalten Sie mit Ihrer Novemberabrechnung eine einmalige freiwillige Zulage von

1.000,00 EUR

Wir sind stolz darauf, Mitarbeiter wie Sie zu haben, auf die wir uns im Notfall verlassen können. Auf die weitere gute Zusammenarbeit freuen wir uns sehr.

Setzen Sie Hervorhebungen möglichst sparsam ein. Sie können hervorheben durch Unterstreichung, Großbuchstaben, Fettschrift, Kursivschrift, Kapitälchen, Wechsel der Schriftart, Zentrierung oder Einrückung. Text in Fettschrift kann das Auge am besten erfassen.

Aktuelle Schlusssätze

Beenden Sie Ihre E-Mail oder Ihren Brief stets mit einem Schlusssatz. Sie haben folgende Möglichkeiten Ihr Schreiben positiv zu beenden:

Servicesatz

- Ihre weiteren Fragen beantwortet Ihnen gerne Herr Martin Schmitt. Sie erreichen ihn unter der Durchwahl 123.
- Bitte wenden Sie sich an Herrn Tobias Meis, wenn Sie weitere Informationen wünschen. Er berät Sie gern.
- Bitte kontaktieren Sie Frau Angela Schneider, falls Sie eine individuelle Beratung wünschen. Sie erreichen sie unter der Telefonnummer 06028 123-456.
- Rufen Sie mich bitte an, falls Sie weitere Informationen wünschen. Ich berate Sie gern.
- Wünschen Sie weitere Informationen? Sie erreichen unser Serviceteam unter der Telefonnummer 06028 123-456. Wir beraten Sie gern.
- Wenn Sie Fragen haben, wenden Sie sich bitte an unser Servicecenter. Sie erreichen uns unter der Telefonnummer 06028 123-456.

Appell

- Bitte senden Sie uns das ausgefüllte und unterschriebene Antragsformular bis 10. Januar 20XX zurück. Vielen Dank.
- Sobald wir Ihre Angaben haben, können wir Ihnen ein detailliertes Angebot erstellen. Bitte senden Sie uns deshalb den Bauplan bis 11. Mai 20XX zu. Vielen Dank.
- Füllen Sie noch heute das Antragsformular aus, dann können wir Ihnen Ihre Kreditkarte rechtzeitig vor Ihrem Urlaub zusenden.

- Damit wir Ihren Wunschtermin einhalten können, senden Sie uns bitte den unterschriebenen Auftrag bis 10. Dezember 20XX zu.
- Bitte setzen Sie sich bis 28. Mai 20XX mit unserer Buchhalterin, Frau Angela Schulz, in Verbindung. So können Sie sicherstellen, dass ...
- Damit wir Ihnen ein ruhiges Nichtraucherzimmer garantieren können, informieren Sie uns bitte bis 5. Mai 20XX, wann Sie anreisen werden.

Frage und Appell

- Wünschen Sie ein detailliertes Angebot? Rufen Sie uns einfach an. Nachdem wir die Baustelle besichtigt haben, können wir ...
- Wünschen Sie eine detaillierte Beratung? Bitte wenden Sie sich an Herrn Peter Schmitt. Sie erreichen ihn unter der Telefonnummer 06111234-456.
- Wünschen Sie eine individuelle Beratung? Setzen Sie sich bitte mit uns in Verbindung und wir vereinbaren gerne einen Termin.
- Sind Sie mit diesem Vorschlag einverstanden? Bitte informieren Sie uns bis 12. Januar 20XX.
- Stimmen Sie unseren Vorschlägen zu? Bitte rufen Sie mich bis 4. April 20XX an, damit wir die Details besprechen können.

Gute Wünsche

- Wir wünschen Ihnen ein erfolgreiches Seminar.
- Wir wünschen Ihnen eine gute Anreise.
- Ihnen und den Teilnehmern wünschen wir einen interessanten Kongress.
- Für Ihr wichtiges Projekt wünschen wir Ihnen viel Erfolg.
- Wir wünschen Ihnen, dass Sie schon sehr bald einen Sponsor für Ihr Projekt finden werden.
- Wir wünschen Ihnen, dass Sie schon sehr bald die Position finden, die Ihren Vorstellungen entspricht.

Wir hören uns

- Sobald uns Ihre Angaben vorliegen, erhalten Sie sofort ein detailliertes Angebot.
- Herr Muster ruft Sie am ... an, um Einzelheiten mit Ihnen zu besprechen.
- Sobald wir uns entschieden haben, hören Sie sofort von uns.
- Sobald wir Ihr Angebot geprüft haben, setzen wir uns gerne wieder mit Ihnen in Verbindung.

Kapitel 4

Korrespondenz von A - Z

Abkürzungen

Lesen Sie gern Texte, in denen es vor Abkürzungen nur so wimmelt? Wahrscheinlich nicht, denn Abkürzungen stören den Lesefluss. Bei jeder Abkürzung muss das Gehirn zusätzlich arbeiten, deshalb ist das Lesen von Texten mit vielen Abkürzungen sehr anstrengend. Kundenorientiert formulieren heißt: Nur gebräuchliche Abkürzungen verwenden! Vermeiden Sie interne Abkürzungen, die dem Empfänger eventuell unbekannt sind. Wenn der Empfänger Ihres Schreibens erst Ihr persönliches Abkürzungsverzeichnis anfordern muss, um Ihren Text zu verstehen, dann haben Sie etwas falsch gemacht. Heilen Sie sich also von einer weit verbreiteten Unsitte, die sich „Abkürzeritis“ oder auch „Abkürzungskrankheit“ nennt. Da Abkürzungen den Lesefluss stören, verwenden Sie diese bitte sparsam und empfängerorientiert.

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

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

Beispiele:

Abs.	Absender	Mio.	Million
Abt.	Abteilung	Mrd.	Milliarde
allg.	allgemein	Nr.	Nummer
bzw.	beziehungsweise	ppa.	per prokura
ca.	circa, etwa	usw.	und so weiter
einschl.	einschließlich	usf.	und so fort
evtl.	eventuell	vgl.	vergleiche
ff.	folgende	zz.	zurzeit
Ifd.	laufend		

- **Regel 2:** Folgen mehrere Abkürzungen aufeinander, so erfolgt nach jeder Abkürzung ein Leerschritt.

Beispiele:

a. D.	außer Dienst	s. o.	siehe oben
h. c.	honoris causa (ehrenhalber)	s. u.	siehe unten
i. A.	im Auftrag	u. Ä.	und Ähnliches
i. Allg.	im Allgemeinen	u. g.	unten genannt
i. V.	in Vertretung/in Vollmacht	v. H.	von Hundert
m. E.	meines Erachtens	v. T.	von Tausend
m. W.	meines Wissens	z. B.	zum Beispiel
o. a.	oben angegebene	z. T.	zum Teil

Abkürzungen, die aus zwei Wörtern bestehen, sind „nicht trennbare Texteinheiten“ und sind nach **DIN 5008** durch geschützte Leerzeichen gegen den unbeabsichtigten Zeilenumbruch zu schützen.

- **Regel 3:** Wird eine Abkürzung buchstäblich oder wie ein selbstständiges Wort gesprochen, so ist sie ohne Punkt und ohne Leerschritt zu schreiben.

Beispiele:

AG	Aktiengesellschaft
BGB	Bürgerliches Gesetzbuch
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

- **Regel 4:** Die meisten Maß-, Gewichts- und Währungseinheiten werden ohne Punkt abgeschlossen.

Beispiele:

mm	Millimeter	kg	Kilogramm
cm	Centimeter	t	Tonne
m	Meter	EUR	Euro
ha	Hektar		

- **Ausnahmen zu Regel 4:** St. (Stück), Ztr. (Zentner), Dtzd. (Dutzend), Pfd. (Pfund)

- **Regel 5:** Verzichten Sie auf Abkürzungen, die unhöflich wirken.

Beispiele:

 **Nicht**

Fr. Müller
Hr. Müller

 **Sondern**

Frau Müller
Herr Müller

► **Regel 6:** Steht eine Abkürzung mit Punkt am Ende eines Satzes, dann ist der Abkürzungspunkt zugleich der Schlusspunkt.

► **Regel 7:** Verwenden Sie nur gebräuchliche Abkürzungen. Erfinden Sie auf keinen Fall selbst Abkürzungen. Im Zweifelsfall sehen Sie in einem Wörterbuch nach, ob eine Kürzungsmöglichkeit besteht.

► **Regel 8:** 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.

► **Regel 9:** Verzichten Sie auf Akronyme.

Akronyme werden besonders in E-Mails sehr häufig verwendet. Da jedoch nicht jeder Empfänger ihre Bedeutung kennt, sollten Sie auf diese verzichten. Die folgende Liste ist nicht dafür gedacht, dass Sie Ihre E-Mails in Zukunft mit Akronymen spicken. Sie soll Ihnen helfen, diese in Zukunft besser zu verstehen.

Abkürzung	steht für	bedeutet etwa
AFAIK	as far as I know	soweit ich weiß
ASAP	as soon as possible	so bald wie möglich
BTW	by the way	übrigens
CUL	see you later	bis später
F2F	face to face	von Angesicht zu Angesicht
FAQ	frequently asked question	häufig gestellte Frage
FYA	for your amusement	zu deinem Vergnügen
FYEO	for your eyes only	vertraulich
FYI	for your information	zu deiner/Ihrer Information
HHOK	ha-ha, only kidding	ha ha, nur Spaß
HTH	hope that helps	ich hoffe, das hilft
IOW	in other words	mit anderen Worten
KISS	keep it simple and stupid	halte es so einfach wie möglich
NLT	no later than	nicht später als
OBTW	oh, by the way	ach, übrigens
OIC	oh, I see	oh, ich verstehe
OTOH	on the other hand	andererseits
PLS	please	bitte
PRES	presentation	Präsentation
QTYS	quantities	Mengen
RECD	received	erhalten
RGDS	regards	Grüße
THX	thanks	danke
TIA	thanks in advance	danke im Voraus
TMRW	tomorrow	morgen

TTYL	talk to you later	wir sprechen später
WRT	with regards to	Grüße an
WT	without thinking	ohne nachzudenken
YR	your	dein/deine/Ihr/Ihre

Absätze

Durch Absätze gestalten Sie Ihren Text übersichtlicher. Absätze sind vom vorhergehenden und folgenden Text durch jeweils eine Leerzeile (= zweimal schalten) zu trennen. Innerhalb eines Absatzes darf nicht in der Mitte der Zeile geschaltet werden.

- ▶ **Eingerückte Absätze.** Wenn Sie Absätze einrücken, dann nur komplett. Ein eingerückter Absatz wird vom vorhergehenden und folgenden Absatz durch eine Leerzeile getrennt.
- ▶ **Sinnvolle Gliederung des Textes.** Beachten Sie bei der Gestaltung Ihrer Texte die Regel: „Ein Thema, ein Absatz!“.
- ▶ **Länge eines Absatzes.** Bitte vermeiden Sie **zu** lange Absätze. Das menschliche Auge empfindet ungegliederte Texte mit langen Absätzen als sehr unangenehm. Hier gilt die Faustregel: „Maximal fünf bis sechs Zeilen pro Absatz!“.

Abschnitte

Texte können in Abschnitte gegliedert werden. Diese sind durch eine Abschnittsnummer und/oder eine Abschnittsüberschrift gekennzeichnet.

- ▶ Setzen Sie Abschnittsüberschriften durch je eine Leerzeile vom vorhergehenden Text und vom folgenden Text ab.
- ▶ Die Abschnittsüberschrift kann hervorgehoben werden (z. B. durch Fettschrift).
- ▶ Am Ende einer Abschnittsnummer steht kein Punkt.
- ▶ Fügen Sie nach der Abschnittsnummer mindestens zwei Leerzeichen ein, bevor Sie mit der Abschnittsüberschrift beginnen.

Nach der aktuellen DIN 5008 beginnen Abschnittsnummern und die Abschnittstexte jeweils an derselben Fluchtlinie.

Beispiel:

- 1 Leitfaden zum besseren Briefstil
- 1.1 Ordnung, Gliederung und Übersichtlichkeit

Arbeiten Sie die Hauptgedanken heraus, ordnen Sie diese, und stellen Sie die inhaltlich zusammengehörenden Themen übersichtlich dar.

Beachten Sie, dass ein Brief aus einer Einleitung, einem Hauptteil und einem Schluss besteht. Fallen Sie also nicht mit der Tür ins Haus, sondern formulieren Sie stets einen angemessenen Einleitungs- und Schlussssatz.

1.2 Einfachheit, Natürlichkeit

Der Trend geht heute zum natürlichen Schreibstil. Lange verschachtelte Sätze, gespickt mit vielen Fremdwörtern und Fachausdrücken, die der Empfänger mehrmals lesen muss, bevor er sie versteht, gelten als nicht kundenorientiert. Auch unsere Kunden haben wenig Zeit. Langatmige, mehrseitige Briefe sehen schon auf den ersten Blick nach viel Arbeit aus. Viele Menschen neigen dazu, erst einmal das zu bearbeiten, was schnell zu gehen scheint. Wenn Sie also möchten, dass Ihr Brief gelesen wird, dann schreiben Sie kurz, prägnant, aber freundlich.

Absender

Briefblätter A4 mit Aufdruck

Für Vordrucke ist die Position des Absenders in der DIN 5008 geregelt. Wenn Sie Fensterbriefhüllen verwenden, dann sollte Ihr Vordruck so gestaltet sein, dass die Absenderangabe in der Zeile über dem Anschriftfeld zu sehen ist. Es wird von der DIN empfohlen, als Schriftgröße 8 pt zu verwenden. Nach der Norm sollten längere Absenderangaben sinnvoll gekürzt werden. In Ausnahmefällen darf auch die 6-Punkt-Schrift als Mindestschriftgröße verwendet werden. Achten Sie jedoch immer auf die Lesbarkeit. Hier sind einige Gestaltungsbeispiele nach der aktuellen DIN 5008:

Beispiel:

5	Feld für Rücksendeangabe (1 Zeile/Höhe 5 mm)
4	
3	Zusatz- und Vermerkzone (3 Zeilen/Höhe 12,7 mm)
2	
1	
1	
2	
3	
4	Anschriftzone (6 Zeilen/Höhe 27,3 mm)
5	
6	

Beispiel:

Muster GmbH, Musterstraße 1, 12345 Musterhausen

Einschreiben-Rückschein
Frau
Maria Schneider
Marienweg 4
12345 Musterhausen

Beispiel:

5
4
3 Zusatz- und Vermerkzone mit Rücksendeangabe/5 Zeilen/Gesamthöhe der Zone 17,7 mm)
2
1
1
2
3
4 Anschriftzone (6 Zeilen/Gesamthöhe der Zone 27,3 mm)
5
6

.
.
.
. Muster GmbH, Musterstraße 8, 12345 Musterhausen
. Vorab per Fax
. Medicare AG Abt.
. PFK 322/5
. Frau Petra Schreiber
. Postfach 47 12
. 54321 Beispielstadt

Briefblätter A4 ohne Aufdruck

Bei Privatbriefen steht für die Angabe des Absenders im oberen Teil des Blattes ein über die gesamte Blattbreite reichendes Feld zur Verfügung. Dieses Feld beträgt 27 mm bei Form A und 45 mm bei Form B der aktuellen DIN 5008.

Zu einer vollständigen privaten Absenderangabe gehören:

Vor- und Zuname

Straße oder Postfach

Ort

Land (bei internationalem Schriftverkehr)

Beispiel:

Jutta Sauer
Ilbenstraße 11a
63843 Niedernberg
Deutschland

Selbstverständlich dürfen Sie Kommunikationsangaben, wie z. B. Telefon, Mobil, Telefax, E-Mail in der Absenderangabe ergänzen.

Beispiel:

Jutta Sauer
Ilbenstraße 11a
63843 Niedernberg
Telefon 06028 996370
E-Mail: juttasauer@web.de

Festlegung der Position des Anschriftfeldes (z. B. durch Erzeugung einer Kopfzeile von 50,8 mm)

Mediserv AG
Personalabteilung
Frau Petra Wichtig
12345 Musterstadt

12.12.20XX

Bewerbung als Personalreferentin

Sehr geehrte Frau Wichtig,
Ihre Anzeige in der...

Beispiel:

Jutta Sauer
Ilbenstraße 11a
63843 Niedernberg

Festlegung der Position des Anschriftfeides (z. B. durch Erzeugung einer Kopfzeile von 50,8 mm).

Ihr Zeichen: RE 1234

Ihre Nachricht: 12.12.20XX

R

Belimore GmbH
Abt. Verkauf
Frau Nicole Schnell
12345 Musterhausen

Telefon: 06028 996370
Mobil: 0172 6147159
E-Mail: juttasauer@web.de
Internet: www.sauer-seminare.de

1

Datum: 13.12.20XX

Meine Bestellung vom 20.11.20XX - Diskrepanz zwischen Lieferschein und Rechnung

1

Sehr geehrte Frau Schnell,

vii

vielen Dank für Ihre prompte Lieferung. Beim Vergleich des Lieferscheins mit der Rechnung stelle ich fest ...

Anführungszeichen

Anführungszeichen stehen ohne Leerzeichen vor und nach den von ihnen eingeschlossenen Textteilen. Sie werden zur Kennzeichnung von Eigennamen, Zitaten oder direkter Rede verwendet.

Beispiel: In unserem Unternehmen arbeiten wir mit „Lotus Notes“.

Wenn Sie innerhalb einer direkten Rede zusätzlich etwas in Anführungszeichen setzen möchten, benutzen Sie bitte halbe Anführungszeichen. Dafür verwenden Sie das Zeichen für Apostroph.

Beispiel: Herr Bayer fragte: „Haben Sie das Seminar ‚Moderne Korrespondenz‘ besucht?“

Anlage(n)

Nach der maschinenschriftlichen Wiederholung von Vor- und Zuname am Briefende und der Angabe der Funktion im Unternehmen wird zweimal geschaltet (= eine Leerzeile).

Beispiel 1:

Freundliche Grüße aus Musterdorf

Muster AG

i. A.

Peter Müller
Personalleiter

Anlage

Stellenbeschreibung

Beispiel 2:

Freundliche Grüße

Muster AG

i. A.

i. A. Peter Müller

Anlagen

Referenzen

Stellenbeschreibung

Das Wort Anlage bzw. Anlagen können Sie fett drucken. Dies ist eine Empfehlung der DIN 5008 und kein Muss. Es ist jedoch sicher sinnvoll, dies umzusetzen, da der Anlagenvermerk so besser ins Auge fällt. Bitte beachten Sie, dass hinter das Wort „Anlage“ bzw. „Anlagen“ kein Doppelpunkt gesetzt wird.

Da der Korrespondenzpartner beim Sortieren und Öffnen der Post die Vollständigkeit der Anlagen prüft, ist es bei längeren Briefen sicher kundenorientiert, die Anlagen einzeln aufzuführen, auch wenn die DIN 5008 dies nicht ausdrücklich vorschreibt. Erleichtern Sie dem Empfänger die Arbeit, indem Sie die beiliegenden Schriftstücke im Anlagevermerk angeben.

Bei Kurzmitteilungen ist ein gesondertes Aufführen der Anlagen nicht unbedingt erforderlich, da ein Einzeiler auf den ersten Blick zu erfassen ist.

Beispiel 3:

Hotelreservierung

Guten Tag, Frau Schmidt,

vielen Dank für das nette Telefonat. Gerne habe ich ein Einzelzimmer für Sie reserviert. Die Buchungsbestätigung liegt diesem Schreiben bei.

Wir freuen uns auf Ihren Besuch in unserem Hause und wünschen Ihnen eine gute Reise.

Freundliche Grüße nach Lüneburg

Beispiel 4:

Angebot Kopierer Officemax NLK

Sehr geehrte Frau Meyers,

vielen Dank für Ihr Interesse an unseren Produkten. Wie gewünscht, erhalten Sie

- unseren Produktkatalog sowie
- ein detailliertes Angebot.

Gerne beraten wir Sie persönlich. Rufen Sie uns bitte an, wenn Sie Fragen haben oder weitere Informationen wünschen. Wir sind gerne für Sie da.

Freundliche Grüße

Die beiden letzten Beispiele zeigen deutlich, dass bei Kurzbriefen der Anlagenvermerk überflüssig ist, da diese mit einem Blick überschaubar sind.

Reicht der Platz am Blattende nicht aus, dann steht der Anlagenvermerk in Höhe der Grußformel, d. h. mit einer Leerzeile zum Brieftext 125 mm von der linken Blattkante.

Beispiel 5:

Wenn Sie weitere Informationen wünschen, rufen Sie uns bitte an. Wir beraten Sie gern.

Freundliche Grüße nach Musterhausen

Anlagen

Farbprospekt

Muster AG

Preisliste

Vertrieb Deutschland

i. A.

Peter Schneider

Fehlt die maschinenschriftliche Wiederholung des Vor- und Zunamens, dann sollte der Mindestabstand des Anlagenvermerks vom Gruß oder von der Firmenbezeichnung drei Leerzeilen betragen.

Beispiel 6:

Rufen Sie mich an, wenn Sie weitere Informationen wünschen. Sie erreichen mich montags bis freitags von 08:00 bis 13:00 Uhr unter der Telefonnummer 0611 12345-123. Ich berate Sie sehr gern.

Freundliche Grüße

Muster AG
Quality Management

i. A. Peter Schneider

Anlagen

1 Prüfbericht
1 Messprotokoll

Anrede

Die Anrede beginnt an der Fluchtiline und wird durch zwei Leerzeilen vom Betreff getrennt. Zwischen Anrede und Brieftext lassen Sie eine Leerzeile.

Beispiel: Ihre Anfrage vom ... – Angebot

Sehr geehrter Herr Kunde,

herzlichen Dank für Ihr Interesse an unseren Produkten. Gerne senden wir Ihnen detaillierte Informationen über...

Gestalten Sie die Anrede möglichst empfängerorientiert. Damit Sie die richtige Anrede auswählen, stellen Sie sich folgende Fragen:

► **Frage 1: Wie gut kennen wir uns?**

Sprechen Sie Menschen nicht zu schnell mit „Liebe/Lieber ...“ an. Diese Anrede setzt voraus, dass Sie bereits einen guten Kontakt aufgebaut haben. Sie ist bei einem Erstkontakt absolut deplatziert. Bei einem Glückwunschbrief oder einer Weihnachtskarte jedoch ist diese Anrede in vielen Fällen passend.

► **Frage 2: Wer ist der Empfänger?**

Während sich die Anrede „Guten Tag, Frau Muster“ in der E-Mail sehr gut durchgesetzt hat, haben viele Menschen Vorbehalte, diese Anrede für die formelle Korrespondenz zu wählen. Wenn Sie jedoch den Empfänger kennen und wissen, dass ihm diese Anrede wahrscheinlich angenehmer ist als die förmliche Anrede „Sehr geehrte/Sehr geehrter ...“, dann dürfen Sie sie verwenden. Die Anrede „Guten Tag, Herr .../Guten Tag, Frau ...“

ist nach den Anwendungsbeispielen der aktuellen DIN 5008 sowohl für Briefe als auch für E-Mails vorgesehen. Achten Sie dennoch auf Ihre Zielgruppe und entwickeln Sie ein Fingerspitzengefühl dafür, wann welche Anrede angemessen ist.

Anrede von einer Person

- Beispiele:** Sehr geehrte Frau Muster,
Sehr geehrter Herr Bürgermeister,
Sehr geehrter Herr Professor Schneider,
Sehr geehrte Frau Dr. Müller,
Guten Tag, Frau Schneider,

Bitte beachten Sie, dass nach „Guten Tag, ...“ nach den aktuell gültigen Regeln der Zeichensetzung ein Komma zu setzen ist.

Anrede von mehreren Personen

- Beispiel:** Sehr geehrte Damen und Herren,

Die Floskel „Sehr geehrte Damen und Herren“ wirkt sehr unpersönlich. Verwenden Sie sie deshalb nur, wenn Sie den Namen des Empfängers nicht herausfinden können.

Wenn Sie zwei Personen ansprechen, empfiehlt es sich, für die zweite Anrede eine neue Zeile zu verwenden.

- Beispiel:** Sehr geehrter Herr Ahrens,
sehr geehrter Herr Schneider,

Wenn Sie mehrere Personen ansprechen, dann denken Sie bitte darüber nach, ob es nicht besser wäre, jeder Person einen eigenen Brief zu schicken. Im Verteilervermerk können Sie für den Empfänger aufzeigen, wer den Brief außerdem erhalten hat.

Anrede von Dame und Herr

Hier stellt sich immer wieder die Frage: Wen nennen Sie zuerst? Hier geben die gängigen Etiketteregeln Auskunft.

Im Privatbrief sprechen Sie zunächst die Dame, dann den Herrn an.

- Beispiel:** Sehr geehrte Frau Ahrens,
sehr geehrter Herr Ahrens,

Im Geschäftsbrief spielt das Geschlecht des Empfängers keinerlei Rolle. Hier ist die Hierarchie entscheidend. Sprechen Sie deshalb den Ranghöheren zuerst an. Befinden sich die Dame und der Herr auf der gleichen Hierarchiestufe, dann sprechen Sie die Dame zuerst an.

Anrede von Titelträgern

Personen mit einem Doktortitel

Der Doktortitel ist Namensbestandteil. Deshalb wird er in der Anrede genannt.

Beispiel: Sehr geehrter Herr Dr. Peters,

Personen mit zwei Doktortiteln

Nur in der Anschrift werden beide Doktortitel genannt. In der persönlichen Anrede ist ein Doktortitel ausreichend.

Beispiel: **Anschriftfeld**

- 3
- 2
- 1
- 1 Herrn
- 2 Dr. med. Dr. dent. Peter Marx
- 3 Marienstraße 5
- 4 12345 Musterstadt
- 5
- 6

Schriftliche Anrede

Sehr geehrter Herr Dr. Marx,

Anrede von Personen mit Professoren- und Doktortitel

Nach der DIN 5008 stehen akademische Grade (z. B. Dipl.-Ing.) direkt vor dem Namen. Bei dem Professorentitel ist es nicht erkennbar, ob es sich um eine Amtsbezeichnung oder einen akademischen Grad handelt. Die DIN 5008 empfiehlt deshalb, „Prof.“ vor den Namen zu setzen.

Beispiel: Anschriftfeld

- 3
- 2
- 1
- 1 Herrn
- 2 Prof. Dr. med. Dr. dent. Peter Marx
- 3 Marienstraße 5
- 4 12345 Musterstadt
- 5
- 6

Bitte beachten Sie, dass in der Anrede nur der Professorentitel genannt wird.

Schriftliche Anrede

Sehr geehrter Herr Professor Marx,

Weibliche Professoren sprechen Sie mit „Frau Professorin Schneider“ an.

Anrede von Personen mit Adelstitel

Wie Sie Adelige richtig ansprechen, erfahren Sie in Etikettebüchern. Wenn Sie sich nicht sicher sind, sollten Sie den Empfänger oder seine Sekretärin anrufen und sich erkundigen. Das ist viel besser, als die Person einfach nach Gutedanken anzuschreiben.

Beispiel: Baron/Baronin

Anschriftfeld

- 3
- 2
- 1
- 1 Frau
- 2 Petronella Baronin von Wallersee
- 3 Schlossgasse 1
- 4 12345 Schlosshausen
- 5
- 6

Schriftliche Anrede

Sehr geehrte Baronin von Wallersee,

Die Anrede „Sehr geehrte **Frau** Baronin von Wallersee“ ist nicht korrekt.

Beispiel: Graf/Gräfin

Anschriftfeld

- 3
- 2
- 1
- 1 Herrn
- 2 Ludwig Graf von Wettershausen
- 3 Schlossgasse 1
- 4 12345 Schlosshausen
- 5
- 6

Schriftliche Anrede

Sehr geehrter Graf von Wettershausen,

Auch hier ist die Anrede „Sehr geehrter **Herr** Graf von Wettershausen“ nicht korrekt.

Beispiel: Freifrau/Freiherr

Anschriftfeld

- 3
- 2
- 1
- 1 Frau
- 2 Hetty Freifrau von Sindels
- 3 Schlossgasse 1
- 4 12345 Schlosshausen
- 5
- 6

Um die Dopplung Frau/Freifrau zu vermeiden können Sie auch die moderne Variante „Hetty Freifrau von Sindels“ verwenden.

Schriftliche Anrede

Sehr geehrte Frau von Sindels,

Bitte beachten Sie, dass der Adelstitel „Freifrau/Freiherr“ zwar im Anschriftfeld, nicht aber in der Anrede genannt wird.

Kompliziert wird es, wenn der Adelige zugleich einen Doktoren- und/oder Professorentitel trägt.

Beispiel: Freifrau/Freiherr mit Doktortitel

Anschriftfeld

- 3
- 2
- 1
- 1 Frau
- 2 Dr. Marina Freifrau von Falkenstein
- 3 Schlossgasse 1
- 4 12345 Schlosshausen
- 5
- 6

Schriftliche Anrede

Sehr geehrte Frau Dr. von Falkenstein,

Besonderheit: Der Adelstitel „Freifrau“ bzw. „Freiherr“ taucht als Namensbestandteil im Anschriftfeld auf, nicht aber in der Anrede, die schlicht „Frau von“ oder „Herr von“ lautet.

Beispiel: Baron/Baronin mit Doktortitel

Anschriftfeld

- 3
- 2
- 1
- 1 Frau
- 2 Dr. Petronella Baronin von Wallersee
- 3 Schlossgasse 1
- 4 12345 Schlosshausen
- 5
- 6

Schriftliche Anrede

Sehr geehrte Dr. Baronin von Wallersee,

Der Titel Baron/Baronin wird sowohl im Anschriftfeld als auch in der Anrede benutzt. Bitte beachten Sie, dass in der Anrede „Herrn/Frau“ wegfällt.

Anschriftfeld

Das Anschriftfeld umfasst neun Zeilen und hat die Maße 85 x 40 mm. Es teilt sich auf in die Zusatz- und Vermerkzone (3 Zeilen) und die Anschriftzone (6 Zeilen).

Beispiel:

1 Deutsche Post  PC STAMPIT 0,40 EUR
2
3 Einschreiben
1 Herrn
2 Peter Muster
3 Musterstraße 1
4 12345 Musterstadt
5
6



Nach der DIN 5008, die im Jahr 2011 aktualisiert wurde, können Sie für das Layout von Geschäftsbogen zwischen Form A und Form B wählen. Je nachdem, für welche Variante Sie sich entschieden haben, befindet sich das Anschriftfeld in einer anderen Position.

- ▶ **Form A (hochgestelltes Anschriftfeld):** Das Anschriftfeld beginnt **27 mm** von der oberen Blattkante und ist 20 mm von der linken Blattkante entfernt.
- ▶ **Form B (tiefgestelltes Anschriftfeld):** Das Anschriftfeld beginnt **45 mm** von der oberen Blattkante und ist 20 mm von der linken Blattkante entfernt.

Für welches dieser Formate Sie sich entscheiden, hängt vor allem davon ab, wie Ihr Unternehmen den Briefkopf nutzen möchte und wie groß das Logo ist, das Ihr Unternehmen eventuell im Briefkopf unterbringen möchte.

Für die Gestaltung des Anschriftenfeldes gibt es mehrere Vorschläge in der neuen DIN 5008.

Möglichkeit 1:

Das gesamte Anschriftfeld hat die Maße 45 x 85 mm und unterteilt sich in das Feld für postalische Rücksendeangaben und das Feld für die Anschrift des Empfängers.

► **Postalische Rücksendeangabe:**

Maße des Feldes: 5 mm x 85 mm

Position: Es folgt unmittelbar im Anschluss an das Feld für den Briefkopf und beginnt 20 mm von der linken Blattkante.

Schrifthöhe der Absenderanschrift: 8 Punkt, in Ausnahmefällen darf die 6-Punkt-Schrift verwendet werden. Bei längeren Anschriften ist es zulässig, sinnvoll zu kürzen.

► **Feld für die Anschrift des Empfängers:**

Maße des Feldes: 40 mm x 85 mm

Position: Folgt unmittelbar im Anschluss an das Feld für die postalische Rücksendeangabe.

Aufteilung: Es wird unterteilt in die dreizeilige Zusatz- und Vermerkzone und die sechzeilige Anschriftzone.

Position und Anschrifttext: Das Anschriftfeld beginnt 20 mm von der linken Blattkante. **Der Anschrifttext** beginnt 25 mm und endet 105 mm von der linken Blattkante.

Bei Platzmangel: Wenn Sie für die Zusatz- und Vermerkzone mehr als sechs Zeilen oder für die Anschrift mehr als 6 Zeilen benötigen, ist es nach der aktuellen DIN 5008 erlaubt, den Platz der jeweils anderen Zone zu nutzen.

Beispiel 1: Anschriftfeld mit Zeile für Rücksendeangabe

- 1 JS Seminare & Coaching, Ilbenstraße 11a, 63843 Niedernberg
- 3
- 2 Einschreiben
- 1 Persönlich/Vertraulich
- 1 Frau
- 2 Prof. Dr. med. Petra Weiß
- 3 Otto Mehling GmbH
- 4 Musterstraße 1
- 5 12345 Musterhausen
- 6

Möglichkeit 2:

Die Rücksendeangabe wird in das **Anschriftfeld** integriert. In diesem Fall ist die Rücksendeangabe in die Zusatz- und Vermerkzone integriert, die nun aus fünf Zeilen besteht.

► **Zusatz- und Vermerkzone mit Rücksendeangabe:**

Maße des Feldes: 17,7 mm x 85 mm

Position: Es folgt unmittelbar im Anschluss an das Feld für den Briefkopf und beginnt 20 mm von der linken Blattkante.

Schrifthöhe der Absenderanschrift und Vermerke: 8 Punkt, in Ausnahmefällen darf die 6-Punkt-Schrift verwendet werden. Bei längeren Anschriften ist es zulässig, sinnvoll zu kürzen.

► **Feld für die Anschrift des Empfängers:**

Maße des Feldes: 27,3 mm x 85 mm

Position: Es folgt unmittelbar im Anschluss an die fünfzeilige Zusatz- und Vermerkzone mit Rücksendeangabe.

Aufteilung: Für die Postanschrift stehen 6 Zeilen zur Verfügung,

Position und Anschrifttext: Das **Anschriftfeld** beginnt 20 mm von der linken Blattkante. Der **Anschrifttext** beginnt 25 mm und endet 105 mm von der linken Blattkante.

Beispiel 2: Anschriftfeld mit Rücksendeangabe ohne zusätzliche Zeile für Rücksendeangabe

5
4
3 JS Seminare & Coaching, Ilbenstraße 11a, 63843 Niedernberg
2 Einschreiben Einwurf
1 Vorab per Telefax
1 Herrn Studienrat
2 Max Pfeiffer M. A.
3 Musterstraße 1
4 12345 Musterhausen
5
6

Weitere Informationen entnehmen Sie dem Kapitel „Layout von Briefvordrucken nach DIN 5008“. Dort finden Sie Abbildungen mit genauen Millimeterangaben.

Informationen für die Deutsche Post AG

Sendungsart:

Die Bezeichnung der Sendungsart ist anzugeben bei: Postwurfsendung, Büchersendung, WarenSendung und Blindensendung. Die Bezeichnung ist zulässig bei: Brief, Postkarte und Infopost.

Beispiel 1

- 3
- 2
- 1 Büchersendung
- 1 Puckler Verlag
- 2 Verkaufsabteilung
- 3 Postfach 33 45
- 4 63843 Niedernberg
- 5
- 6

Beispiel 2:

- 3
- 2
- 1 WarenSendung
- 1 Herrn
- 2 Peter Sonnenschein
- 3 Himmelsweg 1
- 4 63843 Niedernberg
- 5
- 6

Besondere Versendungsformen:

Die Vermerke der besonderen Versendungsformen lauten z. B. „Post-Express“, „Übergabe-Einschreiben“, „Eigenhändig“, „Rückschein“, „Werbeantwort“, „Wert ... EUR“.

Beispiel 1

- 3
- 2
- 1 Post-Express
- 1 Herrn Rechtsanwalt
- 2 Dr. Paul Hurtig
- 3 Pflaumheimer Weg 1
- 4 613843 Niedernberg
- 5
- 6

Beispiel 2:

- 3
- 2
- 1 Übergabe-Einschreiben
- 1 Frau
- 2 Inge Borke
- 3 Marderstraße 1
- 4 63843 Niedernberg
- 5
- 6

Vorausverfügungen:

Typische Vorausverfügungen sind: „Nicht nachsenden“, „Nachsenden“, „Wenn unzustellbar, zurück“.

Beispiel 1

- 3
- 2
- 1 Wenn unzustellbar, zurück
- 1 Frau Petra Schneider
- 2 Herrn Hans Schneider
- 3 Hinter den Drei Pappeln 3
- 4 63843 Niedernberg
- 5
- 6

Beispiel 2:

- 3
- 2
- 1 Nicht nachsenden
- 1 Herrn
- 2 Ingo Schnell
- 3 Würzburger Straße 4
- 4 63843 Niedernberg
- 5
- 6

Wenn die Angaben für Sendungsart, Versendungsform oder Vorausverfügung mehrere Zeilen umfassen, dann sieht das wie folgt aus:

Beispiel 1

- 3
- 2 Nicht nachsenden
- 1 Einschreiben
- 1 Herrn
- 2 Theodor Müller
- 2 Stettiner Straße 5
- 4 63843 Niedernberg
- 5
- 6

Beispiel 2:

- 3
- 2 Falls unzustellbar, zurück
- 1 Book-Mail
- 1 Herrn Staatsanwalt
- 2 Dr. Justus Freiherr von Wallenstein
- 3 Meyerstraße 4 // 3. Stock
- 4 33843 Niedernberg
- 5
- 6

Und hier noch ein Beispiel für das Anschriftfeld mit integrierter Rücksendeangabe in Kombination mit einer Vorausverfügung.

Beispiel:

- 5
- 4
- 3
- 2 JS Seminare & Coaching, Ilbenstraße 11a, 63843 Niedernberg
- 1 Bei Umzug mit neuer Anschrift zurück!
- 1 Herrn Direktor
- 2 Prof. Dr. Eberhard Messner
- 3 Muster AG
- 4 Justus-Liebig-Straße 11
- 5 63843 Niedernberg
- 6

Häufig gestellte Fragen zum Thema „Anschriftfelder“

► **Wann schreibt man das Wort „Firma“ im Anschriftfeld?**

Beispiel 1:

- 3
- 2
- 1
- 1 Max Müller GmbH
- 2 Herrn Peter Schneider
- 3 Großostheimer Straße 1
- 4 63843 Niedernberg
- 5
- 6

Die Bezeichnung „Firma“ entfällt, wenn aus dem Zusatz (GmbH, AG, KG, OHG usw.) der Firmencharakter hervorgeht. Einleitende Wörter wie „An die“, „Für“ oder „z. H.“ sind überflüssig und können entfallen.

Beispiel 2:	3	Einzelunternehmen erhalten den Zusatz e. K. (eingetragene Kauffrau/eingetragener Kaufmann) oder e. Kfr. bzw. e. Kfm. (eingetragene Kauffrau/eingetragener Kaufmann).
	2	
	1	
	1	Max Müller e. K.
	2	Großostheimer Straße 1
	3	63843 Niedernberg
	4	
	5	
	6	

► **In welcher Reihenfolge stehen Firma, Abteilung und Ansprechpartner?**

Beispiel 1:	3	Wenn Sie im Anschriftfeld auch die Bezeichnung der Abteilung angeben, ist es sinnvoll, die Reihenfolge des Postlaufs einzuhalten: Firma, Abteilung, Ansprechpartner.
	2	
	1	Einschreiben
	1	Verlag Tausendschön
	2	Personalabteilung
	3	Frau Ingrid Scholz
	4	Postfach 23 14
	5	63814 Mainaschaff
	6	

Beispiel 2:	3	
	2	JS Seminare & Coaching, Ilbenstraße 11a, 63843 Niedernberg
	1	Büchersendung
	1	MANKUBO GmbH
	2	Abt. PK 48/K
	3	Herrn Peter Schlumpf
	4	Otto-Hahn-Straße 8
	5	63843 Niedernberg
	6	

► **Wie positioniert man akademische Titel und Berufsbezeichnungen im Anschriftfeld?**

Akademische Titel

Beispiel 1:	3	Akademische Titel, wie zum Beispiel „Dr.“ oder „Dipl.-Kfm.“ stehen direkt vor dem Vor- und Zunamen.
	2	
	1	
	1	Herrn
	2	Dr. med. Peter Schneider
	3	Rüsselsheimer Straße 2
	4	63814 Mainaschaff
	5	
	6	

- Beispiel 2:** 3
2
1
1 Frau
2 Dipl.-Ing. Maria Maritz
3 Ingelheimer Straße 4
4 63814 Mainaschaff
5
6
- Beispiel 3:** 3
2
1 Frau Bürgermeisterin
1 Nicole Pfister B. A.
2 An der Alten Schule 4
3 63843 Niedernberg
4
5
6
- Beispiel 4:** 3
2
1
1 Herrn
2 Prof. Dr. med. Dr. dent. Peter Schneider
3 St.-Annen-Stift
4 Schneebergstraße 4
5 63814 Mainaschaff
6
- Beispiel 5:** 3
2
1
1 Herrn
2 Prof. Dr. phil. Peter Schneider
3 Merkel AG
4 Hinter den Drei Pappeln 4
5 63814 Mainaschaff
6
- Bachelor- und Mastergrade, wie zum Beispiel B. A., B. Sc., M. A., M. Sc. werden in der Regel hinter dem Namen geführt.
- Da es bei dem Wort „Professor“ in der Empfängerbezeichnung nicht erkennbar ist, ob es sich um eine Amtsbezeichnung oder einen akademischen Grad handelt, soll nach DIN 5008 das „Prof.“ immer unmittelbar vor den Namen gesetzt werden.

Amts- und Berufsbezeichnungen

- | | | |
|--------------------|------------------------------|--|
| Beispiel 1: | 3 | Amts- und Berufsbezeichnungen stehen in der gleichen Zeile wie die Anrede „Herrn“ oder „Frau“. |
| | 2 | |
| | 1 | |
| 1 | Herrn Direktor | |
| 2 | Paul Hurtig | |
| 3 | Maulert KG | |
| 4 | Postfach 12 34 | |
| 5 | 63843 Niedernberg | |
| 6 | | |
| Beispiel 2: | 3 | |
| | 2 | |
| | 1 | |
| 1 | Herrn Patentanwalt | |
| 2 | Rainer Schnell | |
| 3 | Marienweg 54 | |
| 4 | 63814 Mainaschaff | |
| 5 | | |
| 6 | | |
| Beispiel 3: | 3 | |
| | 2 | |
| | 1 | |
| 1 | Frau Oberstudiendirektorin | |
| 2 | Nicole Scheuermann | |
| 3 | Friedrich-Dessauer-Gymnasium | |
| 4 | Sonnenweg 5 | |
| 5 | 63814 Mainaschaff | |
| 6 | | |
| Beispiel 4: | 3 | oder: 3 |
| | 2 | 2 |
| | 1 | 1 |
| 1 | Herrn Vorstandsvorsitzenden | 1 Herrn |
| 2 | Peter Hummel | 2 Peter Hummel |
| 3 | Zentra AG | 3 Vorsitzender des Vorstan |
| 4 | Marienweg 14 | 4 Zentra AG |
| 5 | 63814 Mainaschaff | 5 Marienweg 14 |
| 6 | | 6 63814 Mainaschaff |

► Wie schreibt man Ehepaare korrekt an?

Beispiel:	3	Obwohl die Anrede „Eheleute“ nach DIN in Ordnung ist, empfehle ich Ihnen, darauf zu verzichten. Der Ausdruck „Eheleute“ wirkt antiquiert und wird hauptsächlich von Behörden verwendet.
	2	
	1	
	1 Frau Petra Schnell	
	2 Herrn Markus Schnell	
	3 Hinter den Drei Pappeln 2	
	4 63843 Niedernberg	
	5	Es ist höflicher, die Dame zuerst zu nennen, da sie nach Etiketteregeln auf gesellschaftlicher Ebene die Ranghöhere ist.
	6	

► Wie schreibt man Hausnummern, Wohnungnummern und Stockwerkangaben korrekt?

Beispiel 1: Hausnummern	3	Sie können in diesem Fall entweder 4 a oder 4 A schreiben. Bitte beachten Sie, dass zwischen Zahl und Buchstabe ein Leerschritt gesetzt wird.
	2	
	1	
	1 Herrn	
	2 Marco Meismal	
	3 Maulert KG	
	4 Darmstädter Straße 4 a	
	5 63843 Niedernberg	
	6	
Beispiel 2: Wohnungs- nummern	3	Nach der Hausnummer folgt ein Leerschritt, dann machen Sie zwei Schrägstriche und nochmals einen Leerschritt. Danach ein W, einen weiteren Leerschritt und dann die Nummer der Wohnung.
	2	
	1	
	1 Herrn	
	2 Marco Meismal	
	3 Maulwurfweg 1 // W 14	
	4 63843 Niedernberg	
	5	
	6	
Beispiel 3: Stockwerks- angaben	3	Nach der Hausnummer folgt ein Leerschritt, dann machen Sie zwei Schrägstriche und nochmals einen Leerschritt. Nun geben Sie das Stockwerk an.
	2	
	1	
	1 Herrn	
	2 Marco Meismal	
	3 Maulwurfweg 1 // 4. Stock	
	4 63843 Niedernberg	
	5	
	6	

Wie platziert man Ortsteilnamen im Anschriftfeld?

Beispiel:	3	Ortsteilnamen (hier: Unter- afferbach) schreiben Sie direkt oberhalb der Straße oder Postfachangabe.
	2	
	1	
1	Herrn	
2	Mario Martin	
3	Unterafferbach	
4	Rosenweg 5 A	
5	63841 Goldbach	
6		

► Wie schreibt man Personen korrekt an, die zur Untermiete wohnen?

Beispiel:	3	Wohnt der Briefempfänger zur Untermiete, dann schrei- ben Sie den Namen des Wohnungsinhabers direkt unterhalb des Namens des Empfängers.
	2	
	1	
1	Herrn	
2	Marco Mahler	
3	bei Konstanze Müller	
4	Breite Gasse 7	
5	63843 Mainaschaff	
6		

Aufzählungen

Der Beginn und das Ende einer Aufzählung ist vom übrigen Text durch eine Leerzeile zu trennen.

Beispiel 1:

TextTextTextTextTextText

- Text
- Text
- Text

TextTextTextTextTextText

Beispiel 2:

TextTextTextTextTextText

- 1. Text
- 2. Text
- 3. Text

TextTextTextTextTextText

Beispiel 3:

TextTextTextTextTextText

- Text
- Text
- Text

TextTextTextTextTextText

Beispiel 4:

TextTextTextTextTextText

- Text
- Text
- Text

TextTextTextTextTextText

Die einzelnen Aufzählungsglieder dürfen auch durch eine Leerzeile getrennt werden. Dies ist sinnvoll, wenn diese mehrzeilig sind.

Beispiel 5:

TextTextTextTextTextTextTextTextTextTextTextTextText

Auslandsanschrift

Der Aufbau von Auslandsanschriften entspricht im Großen und Ganzen dem der inländischen Anschriften.

Beachten Sie jedoch die folgenden Besonderheiten:

- ▶ Auslandsanschriften werden in lateinischer Schrift und arabischen Ziffern geschrieben.
 - ▶ Bestimmungsort und Bestimmungsland werden in Großbuchstaben geschrieben.
 - ▶ Das Bestimmungsland schreiben Sie immer in der Sprache des Absenderlandes. Es werden keine KFZ-Länderkennzeichen vor die Postleitzahl gesetzt!
 - ▶ Den Bestimmungsort schreiben Sie wenn möglich in der Sprache des Empfängerlandes (z. B. FIRENZE statt Florenz, BRUXELLES statt Brüssel).

Beispiel:

3

2

1

1 Madame

2 Madeleine Leblanc

3 Rue de Paris, 10

4 12345 LYON

5 FRANKREICH

6

Auslassungspunkte

Eine ausgelassene Textstelle wird durch drei Punkte gekennzeichnet. Vor und hinter diesen Punkten steht jeweils ein Leerzeichen, um sie vom Text abzusetzen. Befindet sich der ausgelassene Textteil am Satzende, schließen die drei Punkte den Schlusspunkt ein.

Beispiel:

Bitte teilen Sie uns mit, ob ...

Betreff bei Briefen und E-Mails

Der Betreff ist die stichwortartige Inhaltsangabe des Briefes/der E-Mail und soll dem Empfänger einen Überblick geben, worum konkret es in diesem Schreiben geht.

Er ist die Überschrift Ihres Geschäftsbriefes/Ihrer E-Mail und hat einen großen Aufmerksamkeitswert. Da er immer gelesen wird, sollten Sie nicht auf ihn verzichten. Geben Sie einen kurzen, prägnanten Überblick über den Inhalt des Briefes. Bitte beachten Sie, dass eine Bezugnahme kein Betreff ist. Schreiben Sie, worum es wirklich geht.

 **Nicht**

Unser Telefonat am 14. April 20XX

 **Sondern**

Ihr Vorstellungsgespräch am 21. April 20XX
- Terminbestätigung

 **Nicht**

Ihre Anfrage vom 22. Mai 20XX

 **Sondern**

Angebot - Kopierer Officemax - NKK

Der Betreff beginnt an der Fluchlinie, d. h. 25 mm von der linken Blattkante, mit zwei Zeilen Abstand zur Bezugszeichenzeile oder zum Infoblock. Wenn keine Bezugszeichenzeile oder kein Infoblock vorhanden ist, dann schreiben Sie den Betreff mit zwei Zeilen Abstand zum neunzeiligen Anschriftfeld.

Das Leitwort „Betreff“ wird nicht mehr geschrieben.

 **Nicht**

Betreff: Ihre Anfrage vom ...

 **Sondern**

Angebot - Kopierer Officemax - NKK

Der Betrefftext kann durch Fettschrift hervorgehoben werden. Die DIN 5008 erlaubt auch die farbliche Hervorhebung.

Gestalten Sie den Betreff positiv oder neutral. Machen Sie nicht schon schlechte Stimmung, bevor der Empfänger mit dem Lesen begonnen hat. Formulieren Sie den Betreff stets neutral oder positiv!

 **Nicht**

Ihre Reklamation vom ...
- Lieferverzug

 **Sondern**

Vielen Dank, dass Sie uns sofort informiert haben!

 **Nicht**

Defekter Geldautomat in der Immermannstraße

 **Sondern**

Ihre Anfrage vom ... - Geldautomat in der Immermannstraße

Lange Texte können Sie durch **Teilbetreffs** übersichtlicher gestalten. Der **Teilbetreff** bezeichnet den Inhalt eines Briefabschnitts. Er beginnt an der Fluchlinie, schließt mit einem Punkt und kann durch Fettschrift und/oder Farbe hervorgehoben werden.

Wie folgendes Beispiel zeigt, erhält der Brief durch die Teilbetreffe eine klare Struktur. Er wird dadurch übersichtlich, lesefreundlich und kann rationell bearbeitet werden.

Beispiel: Der Teilbetreff im Brief

Ihre E-Mail vom 3. Mai 20XX - Kopierer XXL 22

Sehr geehrter Herr Müller,

vielen Dank für Ihre Nachricht. Gern senden wir Ihnen die gewünschten Informationen.

Technische Details und Preisliste. Wie gewünscht erhalten Sie eine Broschüre mit ausführlichen Informationen. Alle genannten Preise verstehen sich zuzüglich 19 % Mehrwertsteuer.

Liefertermin. Das Gerät ist sofort lieferbar und kann versandt werden, sobald uns Ihr Auftrag vorliegt.

Wenn Sie weitere Informationen wünschen, rufen Sie uns bitte an. Wir beraten Sie gern.

Freundliche Grüße aus Musterhausen

Muster AG

i. A.

Peter Schneider
Verkaufsleiter

Selbstverständlich können Sie mit dem Teilbetreff auch in der E-Mail arbeiten. So wird auch Ihre elektronische Post in Zukunft strukturierter und übersichtlicher.

Bankleitzahl

Nationale Bankleitzahlen sind immer achtstellig. Sie gliedern sich von links nach rechts beginnend in zwei Dreiergruppen und eine Zweiergruppe.

Beispiele: BLZ 795 500 00
BLZ 250 800 20

Internationale Bankleitzahlen gliedern sich von links nach rechts beginnend in fünf Vierergruppen und eine Zweiergruppe.

Beispiele: IBAN DE89 7304 0043 0532 0120 00

Beglaubigungsvermerke

Diese Empfehlungen gelten hauptsächlich für Behördenbriefe.

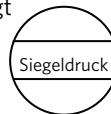
Wenn ein Behördenbrief nicht unterzeichnet wird, schließt er normalerweise mit einem Beglaubigungsvermerk ab.

Beispiel:

Mit freundlichen Grüßen

im Auftrag
Petra Müller

Beglaubigt



Uwe Hertz
Verwaltungsangestellter

Berufsbezeichnungen/Amtsbezeichnungen

Berufsbezeichnungen geben an, welche Stufe der Karriereleiter der Empfänger erklommen hat. Sie sind unabhängig vom akademischen Grad und werden durch Beförderung, Ernennung oder Wahl erreicht.

Im Anschriftfeld stehen Berufsbezeichnungen hinter der Anrede:

Beispiel 1: Anschriftfeld

- 3
- 2
- 1
- 1 Frau Rechtsanwältin
- 2 Petra Schneider-Lüttgens
- 3 Pappelweg 15
- 4 12345 Musterhausen
- 5
- 6

Anrede im Brief

- Sehr geehrte Frau Rechtsanwältin,
- oder**
- Sehr geehrte Frau Schneider-Lüttgens,

Beispiel 2: Anschriftfeld

- 3
- 2
- 1
- 1 Herrn Oberstudienrat
- 2 Peter Wintershausen
- 3 An der Grünen Aue 4 a
- 4 12345 Musterhausen
- 5
- 6

Anrede im Brief

Sehr geehrter Herr Wintershausen,
oder

Sehr geehrter Herr Oberstudienrat,

Beispiel 3: Anschriftfeld

- 3
- 2
- 1
- 1 Herrn Direktor
- 2 Max Fix
- 3 Schwarzer KG
- 4 Postfach 12 34
- 5 12345 Musterhausen
- 6

Anrede im Brief

Sehr geehrter Herr Direktor,
oder

Sehr geehrter Herr Direktor Fix,

Beispiel 4: Anschriftfeld

- 3
- 2
- 1
- 1 Herrn Vorstandsvorsitzenden
- 2 Dr. Peter Fix
- 3 Steinag AG
- 4 Pappelweg 4
- 5 12345 Musterhausen
- 6

Anrede im Brief

Sehr geehrter Herr Dr. Fix,

oder:

- 3
- 2
- 1
- 1 Herrn
- 2 Dr. Peter Fix
- 3 Vorsitzender des Vorstands
- 4 Steinag AG
- 5 Pappelweg 4
- 6 12345 Musterhausen

Achtung: Die zweite Variante ist nicht so in der DIN 5008 vorgesehen, aber dennoch empfehlenswert.

Bezugszeichen

Bezugszeichenzeile

Die DIN 5008 sieht sowohl die Bezugszeichenzeile als auch den Informationsblock vor. Jedes Unternehmen darf frei entscheiden, ob es die eine oder die andere Möglichkeit bevorzugt. Die Bezugszeichenzeile ist in den letzten Jahren etwas aus der Mode gekommen, da der Informationsblock besser lesbar ist und alle wichtigen Informationen auf einen Blick enthält. Falls Sie momentan die Bezugszeichenzeile benutzen, dann empfehle ich Ihnen bei der nächsten Überarbeitung des Firmenbogens auf den Informationsblock umzustellen.

Die typischen Angaben einer Bezugszeichenzeile sind:

- Ihre Zeichen, Ihre Nachricht vom
 - Unsere Zeichen, unsere Nachricht vom
 - Telefon, Name
 - Datum

Wenn auf Ihrem (Firmen-)Briefbogen eine Bezugszeichenzeile vorgedruckt ist, dann geben Sie die Angaben direkt in der Zeile darunter ein. Bitte achten Sie darauf, dass das jeweils erste Zeichen der Eingabe eine Fluchtnlinie mit dem jeweiligen Leitwort bildet.

Mehrere Bezugsangaben zu einem Leitwort dürfen durch ein Komma getrennt werden.

Ihr Zeichen, Ihre Nachricht vom	Unsere Zeichen, unsere Nachricht vom	Telefon, Name	Datum
ja-sa, 15.05.20XX	ra-sa	06028 99- 123, Mara Meier	01.06.20XX

Nicht benötigte Leitwörter dürfen nach DIN 5008 entfallen. Als Schriftgröße empfiehlt die DIN 5008 die 6-Punkt-Schrift für Bezugszeichenzeilen, deren Leitwörter aus zwei Zeilen bestehen. Falls Sie sich für eine einzeilige Bezugszeichenzeile entscheiden, dann dürfen Sie für die Leitwörter die 8-Punkt-Schrift verwenden.

Die Leitwörter stehen 25/75/125 und 175 mm von der linken Blattkante entfernt. Sie sind mit zwei Zeilen Abstand zum neunzeiligen Anschriftfeld platziert.

Beispiel:

3
2
1
1 Herrn
2 Peter Schneider
3 bei Hinsemann
4 Kölner Allee 13
5 12345 Musterheim

Telefax
06028 99-
124

Ihr Zeichen, Ihre Nachricht vom **ia-sa, 15.05.20XX** Unsere Zeichen, unsere Nachricht vom **ra-me** Telefon, Name **06028 99-123**, Mara Meier Datum **01.06.20XX**

Die Kommunikationszeile beginnt in der letzten Zeile des Anschriftfelds 125 mm vom linken Blattrand. Die Leitwörter Telefax und Telefon bilden eine Flucht.

Für die Leitwörter der Bezugszeichenzeile und der Kommunikationszeile darf eine kleinere Schriftart gewählt werden, mindestens jedoch 6 Punkt.

Informationsblock

Der Informationsblock beginnt 125 mm vom linken Blattrand in Höhe der ersten Zeile des Anschriftfelds.

Beispiel 1: Standardinformationsblock

Feld für Briefkopf (Vordruck Form A nach DIN 5008)

Musterbank GmbH, Postfach 12 34, 63814 Mainaschaff

·
·
·
Herrn
Franz Muster
Musterstraße 1
12345 Musterhausen

Ihr Zeichen:
Ihre Nachricht vom:
Unser Zeichen: sa-ja
Unsere Nachricht vom:
Name: Jutta Sauer
Telefon: 06028 996370
Telefax: 06028 996371
E-Mail: juttasauer@web.de

Datum: 10.11.20XX

Wieder zurück in neuen Räumen

·
·
Sehr geehrter Herr Muster,

es ist soweit, wir können feiern. Nach rund drei Wochen Umbauzeit ist unsere Filiale in der Immermannstraße fertig renoviert und umgebaut.

Beispiel 2: Gestalteter Informationsblock

Feld für Briefkopf (Vordruck Form A nach DIN 5008)

Musterbank GmbH, Postfach 12 34, 63814 Mainaschaff
Herrn
Frank Schröder
Musterstraße 1
12345 Musterhausen

Ihr Zeichen:
Ihre Nachricht vom:
Vorgangsnummer: XL 124R

Bearbeiter: Max Schnell
Telefon: 0611 12345-111
Telefax: 0611 12345-112
E-Mail: MaxSchnell@Musterbank.de
Internet: www.musterbank.de

Datum: 01.02.20XX

Anfrage

Sehr geehrter Herr Muster,
Herr Peter Schneider hat mir empfohlen, mich mit Ihnen in Verbindung zu setzen ...

Nach der aktuellen DIN 5008, ist es erlaubt, unnötige Leitwörter wegzulassen und zusätzliche Leitwörter nach Bedarf zu ergänzen.

Beispiel 3: Standardinformationsblock – Variante 1

Ihr Zeichen: ma-bi
Ihre Nachricht vom: 10.11.20XX
Unsere Zeichen: ja-sa
Unsere Nachricht vom: 25.11.20XX

Gesprächspartnerin: Jutta Sauer
Telefon: 06028 9963-70
Mobil: 0172 6147159
Telefax: 06028 9963-71
E-Mail: juttasauer@web.de

Datum: 03.11.20XX

Beim Standardinformationsblock (Variante 1) erfolgen die Angaben unmittelbar hinter dem Leitwort in der im Brief verwendeten Schriftart- und -größe.

Beispiel 4: Standardinformationsblock - Variante 2

Ihr Zeichen:	ma-bi
Ihre Nachricht vom:	20.10.XX
Unsere Zeichen:	ja-sa
Unsere Nachricht vom:	10.10.XX
Name:	Jutta Sauer
Telefon:	06021 9963-70
Telefax:	06021 9963-701
E-Mail:	juttasauer@web.de
Datum:	03.11.20XX

Für die Leitwörter des Informationsblockes darf hier eine kleinere Schriftgröße gewählt werden, mindestens aber 6 Punkt. Wie das Anwendungsbeispiel zeigt, sollten die Angaben – selbstverständlich unter Berücksichtigung des längsten Leitwortes – mit mindestens einem Leerzeichen in einer Fluchtnlinie untereinander stehen.

Die Angaben erfolgen in der im Brief verwendeten Schriftart und -größe. Die E-Mail-Adresse und die Internetadresse dürfen in einer kleineren Schriftart geschrieben werden, die jedoch mindestens 8 Punkt betragen soll.

Beispiel 5: Gestalteter Informationsblock - Variante 1

Vorgangsnummer:	GA-W23456
Ihre Gesprächspartnerin:	Jutta Sauer
Abteilung:	Geschäftsführung
Telefon:	06021 9963-70
Telefax:	06021 9963-71
E-Mail:	juttasauer@web.de
Internet:	www.sauer-seminare.de
Datum	03.11.20XX

Es ist schön, zu sehen, dass die aktualisierte DIN 5008 den Forderungen nach mehr Flexibilität bei der Auswahl von Leitwörtern nachgegeben hat. Unternehmen haben nun viel mehr Freiheiten bei der Gestaltung ihres Informationsblocks.

Beispiel 6: Gestalteter Informationsblock - Variante 2

Ihr Zeichen:

Ihre Nachricht vom: 20.11.XX

Geschäftszeichen: MZ III-4VW

Bei Antwort und Fragen bitte immer angeben

Bearbeiterin: Jutta Sauer

Telefon: 06021 9963-70

Mobil: 0172 6147159

Telefax: 06021 9963-71

E-Mail: juttasauer@web.de

Internet: www.sauer-seminare.de

Datum 20.11.20XX

Die Vielzahl der Beispiele zum Informationsblock zeigt, dass die DIN den Informationsblock gegenüber der Bezugszeichenzeile bevorzugt. Die Bezugszeichenzeile ist jedoch weiterhin erlaubt.

Bindestrich

Der Bindestrich muss gesetzt werden, um unterschiedliche Bestandteile einer Zusammensetzung zu verdeutlichen.

Beispiele: x-Achse; Fußball-WM; Vitamin-C-Gehalt, dpa-Meldung

In Ziffern geschriebene Zahlen werden bei Zusammensetzungen mit Bindestrich vom Rest des Wortes abgetrennt.

Beispiele: 6-jährig, 8-Stunden-Tag, 7-tägig, 40-prozentig, 20-Tonner, 10-mal, 4-silbig, der 18-Jährige, $\frac{3}{4}$ -Takt, 1:2-Niederlage

Aber: sechsjährig, Achtstundentag, siebentägig, vierzigprozentig ...

Nachsilben (z. B. -er, -tel) werden ohne Bindestrich an die Ziffern angeschlossen.

Beispiele: die 68er, 1993er, 10fach, das 10fache, ein 10tel, 10%ig,

Folgende Doppelschreibungen sind möglich: 10fach = 10-fach, das 10fache = das 10-fache usw.

Vor Nachsilben wird nur dann ein Bindestrich gesetzt, wenn sie mit einem Einzelbuchstaben verbunden werden.

Beispiele: der x-te, die n-te Potenz

Die neue deutsche Rechtschreibung gibt mehr Möglichkeiten, den Bindestrich nach eigenem Ermessen zu setzen. Sie können ihn nun in folgenden Situationen nutzen:

Hervorhebung einzelner Bestandteile

- Beispiele:** der Möchtegern-Casanova, die Muss-Bestimmung, etwas be-greifen, die Über-sicht

Gliederung von unübersichtlichen Zusammensetzungen

- Beispiele:** der ökologisch-medizinische Bereich, der wissenschaftlich-technische Fortschritt, die deutsch-amerikanischen Beziehungen

Vermeidung von Missverständnissen

- Beispiele:** Druck-Erzeugnis oder Drucker-Zeugnis

Zusammentreffen von drei gleichen Buchstaben

Hier **darf** zur Erleichterung des Lesens ein Bindestrich gesetzt werden.

- Beispiele:** Schlussatz oder Schluss-Satz
Schritttempo oder Schritt-Tempo
Schifffahrt oder Schiff-Fahrt

Blocksatz oder Flattersatz?

Beim Blocksatz wird der Brief so formatiert, dass alle Zeilen die gleiche Länge haben. Durch diese Formatierung entstehen zwischen den Wörtern unterschiedlich große Zwischenräume.

Die DIN 5008 enthält Anwendungsbeispiele in Blocksatz und Flattersatz. Somit ist beides in der Korrespondenz zulässig. Untersuchungen haben gezeigt, dass Brieftexte im Blocksatz von den Augen schwieriger zu erfassen, d. h. schlechter lesbar sind. Außerdem wirkt ein Brief im Blocksatz steril und unpersönlich.

- **Grundregel:** Bevorzugen Sie den Flattersatz, denn durch die unterschiedliche Länge der Zeilen wirkt Ihr Brief lebendiger und ist leichter lesbar.

Beispiel für Blocksatz:

Guten Tag Herr Muster,

vielen Dank für Ihr Interesse an unseren Produkten. Gerne senden wir Ihnen das gewünschte Informationsmaterial sowie unsere Preisliste zu. Eine Abbildung und Beschreibung des Lochers Superstanz finden Sie auf Seite 34 unseres Farbkatalogs.

Beispiel für Flattersatz:

Guten Tag Herr Muster,

vielen Dank für Ihr Interesse an unseren Produkten. Gerne senden wir Ihnen das gewünschte Informationsmaterial sowie unsere Preisliste zu. Eine Abbildung und Beschreibung des Lochers Superstanz finden Sie auf Seite 34 unseres Farbkatalogs.

Briefabschluss

Beispiel 1: Bitte senden Sie uns die Unterlagen bis ... zurück. Vielen Dank!

· Freundliche Grüße aus Musterdorf ①

· XY GmbH ②

· ③

· Petra Reizmann ④

① Die Grußformel wird mit einer Leerzeile vom Brieftext abgesetzt. Der traditionelle Gruß lautet immer noch: „Mit freundlichen Grüßen“ oder „Freundliche Grüße“. Sie dürfen jedoch auch hier variieren und neue Wege gehen. Probieren Sie doch einfach einmal folgende Grußformeln aus:

- Freundliche Grüße aus Hamburg
- Freundliche Grüße nach Berlin
- Freundliche Grüße aus dem sonnigen Freiburg
- Vielen Dank und freundliche Grüße
- Mit den besten Wünschen für ein schönes Wochenende
- Ich wünsche Ihnen ein erholsames Wochenende

② Soll nach der Grußformel der Name der Firma oder die Bezeichnung der Behörde genannt werden, dann lassen Sie bitte eine Leerzeile Abstand zum Gruß.

③ Nach DIN 5008 können Sie für die Unterschrift so viele Leerzeilen lassen, wie Sie benötigen. Drei Leerzeilen sind jedoch durchaus ausreichend.

④ Unterhalb der Unterschrift sollten Sie den Vor- und Zunamen des Unterzeichners maschinenschriftlich wiederholen. Geben Sie bitte auch den Vornamen an, denn dadurch wirkt Ihr Brief persönlicher. Wenn der Empfänger „Petra Reizmann“ liest, dann stellt er sich sofort eine Dame vor. Unter „P. Reizmann“ oder „Reizmann“ kann er sich überhaupt nichts vorstellen.

Beispiel 2: Wenn Sie Fragen haben, dann rufen Sie uns bitte an. Wir helfen Ihnen gern.

· Freundliche Grüße

·

· i. A. Peter Reizmann
Abteilungsleiter Vertrieb

Geschäftsbriefe werden in der Regel nicht nur mit einem Gruß beendet. Man fügt darüber hinaus nach einer Leerzeile die Firmenangabe des Absenders an. Diese wird bei Bedarf auf mehrere Zeilen sinngemäß aufgeteilt.

Vor die handschriftlichen Unterschriften der Unterzeichner kann eine Ergänzung hinzugefügt werden, z. B. „i. A.“, „i. V.“ oder „ppa.“. Der Name des Unterzeichners wird in der Regel maschinenschriftlich nach einer Leerzeile wiederholt. Für die Platzierung dieser Ergänzungen gibt es folgende Möglichkeiten.

Beispiel 3: Haben Sie weitere Fragen? Sie erreichen uns ... Wir helfen Ihnen gern.

Freundliche Grüße

XY GmbH
Verkaufsabteilung

i. A.

i. A.

Inge Bergmann
Teamleiterin Vertrieb

Peter Schneider
Sachbearbeiter Vertrieb

Anlage

1 Produktkatalog

Beispiel 4: Weitere Fragen beantwortet Ihnen gerne unser Außendienstmitarbeiter, Herr Peter Fix, unter der Telefonnummer 06028 9963-123.

Freundliche Grüße aus Froschhausen

XY GmbH
Verkaufsabteilung

i. A. Inge Bergmann
Teamleiterin Vertrieb

i. A. Peter Schneider
Sachbearbeiter Vertrieb

Anlage

1 Produktkatalog

→ weitere Informationen unter: *Anlagen/Verteilervermerke/Unterschriften und Zeichnungsvollmächtten*

Einrücken und Zentrieren

Nach DIN 5008 werden eingerückte und zentrierte Texte von vorausgehenden und vom folgenden Text durch jeweils eine Leerzeile abgetrennt.

Layout von E-Mails

Von A wie Autosignatur bis Z wie Zeilenabstand

Der Schriftverkehr per E-Mail hat in den letzten Jahren dramatisch zugenommen. Deshalb war es nötig, hier nochmals Klarheit zu schaffen. Die Norm führt deutlich aus, dass die aufgeführten Regelungen zu E-Mails dann gültig sind, wenn diese als Geschäftsbrief verwendet werden. Das bedeutet im Umkehrschluss, dass firmenintern versendete E-Mails nicht an diese Regelungen gebunden sind.

Es wird klargestellt, dass beim Übermitteln von E-Mails auf die technischen Gegebenheiten des Empfängers Rücksicht zu nehmen ist – insbesondere beim Nachrichtenformat, bei der Codierung, bei der Verschlüsselung und den Dateiformaten der Anlagen.

- ▶ **Zeilenabstand.** Wie Geschäftsbriebe sind E-Mails nach der aktuellen DIN 5008 mit Zeilenabstand 1 (engzeilig) zu schreiben.
- ▶ **Betreff.** Der Betreff ist die stichwortartige Überschrift und Inhaltsangabe der E-Mail. Er soll dem Empfänger schnell einen Überblick geben, worum es in der erhaltenen E-Mail geht. Er hat für die Bearbeitung und Verwaltung der E-Mail eine zentrale Bedeutung und ist zwingend erforderlich. Bei Sendungen in das Ausland soll vernünftigerweise auf sprachliche Besonderheiten, wie Umlaute und den Buchstaben „ß“, verzichtet werden.



Nicht

Unser Telefonat am 1. Juni 20XX



Besser

Terminbestätigung –
Ihr Vorstellungsgespräch
am 11. Juni 20XX

Der Betreff ist kein Bezug, sondern eine stichwortartige Inhaltsangabe der E-Mail. Er soll konkret und aussagekräftig sein.

- ▶ **Anrede.** Bei einer E-Mail als Geschäftsbrief ist die Anrede fester Bestandteil. Die Anrede beginnt in der Fluchtschleife und wird durch eine Leerzeile vom folgenden Text getrennt.



Nicht

Guten Tag, Frau Muster, wie gewünscht,
senden wir Ihnen Informationen über ..



Sondern

Guten Tag, Frau Muster,
..
wie gewünscht, senden wir
Ihnen Informationen über ..

Wird eine E-Mail anstelle eines Geschäftsbriebs geschickt, ist die Anrede verpflichtend. E-Mails ohne Anrede sind nicht angemessen. Hier geht die Norm konform mit der aktuellen Business-Etikette. Nehmen Sie sich Zeit für Höflichkeit.

- ▶ **Text.** Der Text ist als Fließtext **ohne Worttrennungen** zu erfassen, weil der Umbruch durch die Software des Empfängers gesteuert und der jeweiligen Fenstergröße angepasst wird. Absätze sind vom folgenden Text durch eine Leerzeile zu trennen. Halten Sie sich bitte unbedingt an diese Regel, denn nur so stellen Sie sicher, dass Ihr Text auf der Empfängerseite angenehm zu lesen ist.
- ▶ **Abschluss.** Der Abschluss wird einer E-Mail als elektronischer Textbaustein zugesteuert. Er enthält den Gruß sowie Kommunikations- und Firmenangaben. Zwingend sollte er auch die E-Mail oder Internet-Adresse enthalten.

Beispiel 1:

Freundliche Grüße nach Bonn

Muster GmbH

Petra Fix

Telefon: +49 6028 9963-1230

Fax: +49 6028 9963-1231

E-Mail: petra.fix@muster.de

Internet: www.muster.de

Postanschrift: Postfach 12 34 56, 63813 Musterhausen

Sitz/Hausanschrift: Ilbenstraße 11a, 63824 Musterhausen

Geschäftsführer: Jan Muster

Handelsregister: HRB 4711 beim Amtsgericht Musterstadt

Beispiel 2:

Freundliche Grüße aus Berlin

MedMax Deutschland AG

i. A. Marcus Schnell

E-Mail: Marcus.Schnell@MedMax.com

Internet: www.MedMax.com

Telefon: 0180 1234567-100 (6 ct je Minute)

Telefax: 0180 1234567-110

Postanschrift: Postfach 10 12 50, 12090 Berlin

Hausanschrift: Mayerstraße 12 - 15, 12098 Berlin

Vorstand: Prof. Dr. Peter Piller - Dr. Paulina Pax - Marcus Schneider

Vorsitzender des Aufsichtsrates: Prof. Dr. Nikolaus Schnell

Handelsregister HRB 470035 beim Amtsgericht Berlin-Charlottenburg

Beispiel 3:

Freundliche Grüße

Masmodus GmbH

i. A. Frank Schmehling

E-Mail: Frank.Schmehling@masmodus.de

Internet: www.masmodus.de

Telefon: 0180 3 11177-234

Telefax: 0180 3 11177-230

Sitz: Mendelstraße 33, 12161 Berlin

Postanschrift: Postfach 11 30 21, 12166 Berlin

Geschäftsführer: Justus Paulus und Igor Schwindt

Handelsregister: HRB 45678 beim Amtsgericht Berlin-Charlottenburg

Um nicht zwischen „Geschäftsbriefen gleichviel welcher Form“ an bestimmte Empfänger und z. B. Werbesendungen unterscheiden zu müssen, sind die gesetzlich vorgeschriebenen Angaben nach HGB, GmbHG bzw. AktG grundsätzlich in den Abschluss aufzunehmen.

Die Aktualisierung der DIN 5008 im April 2011 hat mit diesen Regelungen den gesetzlichen Vorschriften über die gesellschaftsrechtlichen Angaben bei der geschäftlichen Nutzung von E-Mails Rechnung getragen.

Geschäftsangaben

Die Angaben über Geschäftsräume, die Nummern der Hauptanschlüsse von Telefon, Telefax und Internet stehen meistens am Fuß des Briefbogens. Wenn Sie planen, neue Briefbogen für Ihr Unternehmen zu entwerfen und drucken zu lassen, empfehle ich Ihnen, die DIN 5008 zu konsultieren, um Fehler zu vermeiden.

Kapitalgesellschaften sind verpflichtet, folgende Informationen auf dem Briefbogen aufzuführen:

- Firmenname entsprechend der Eintragung ins Handelsregister.
- Rechtsform und Sitz der Gesellschaft.
- Registergericht des Sitzes der Gesellschaft sowie die Nummer, unter der die Gesellschaft in das Handelsregister eingetragen ist.
- Name des Vorsitzenden des Aufsichtsrates (sofern die Gesellschaft laut Gesetz verpflichtet ist, einen Aufsichtsrat zu bilden). Name des Vorsitzenden und aller Mitglieder des Vorstandes (bei GmbHs die Namen aller Geschäftsführer, jeweils mit Familiennamen und mindestens einem ausgeschriebenen Vornamen).

Die Rechtsform kann alternativ auch im Briefkopf als Bestandteil der Firma angegeben werden.

Hervorhebungen

Setzen Sie Hervorhebungen möglichst sparsam ein. Sie können hervorheben durch Unterstreichung, Großbuchstaben, Fettschrift, Kursivschrift, Kapitälchen, Wechsel der Schriftart, Zentrierung oder Einrückung.

Bevorzugen Sie Text in Fettschrift, denn Großbuchstaben, Kursivschrift, Kapitälchen oder Unterstreichungen sind für das Auge nicht gut zu erfassen.

■ **Beispiel:** Bitte liefern Sie die Ware bis spätestens 21. Juli 20XX!

Inhaltsverzeichnisse

Alle Abschnittsnummern beginnen an derselben Fluchlinie. Die jeweiligen Überschriften der Abschnitte beginnen an einer weiteren Fluchlinie. Beachten Sie bitte, dass nach den Abschnittsnummern ein Abstand von **mindestens** zwei Leerzeichen folgt.

Beispiel:	Inhalt
1	Prinzipien des Zeitmanagements
1.1	Um Zeit zu sparen, muss man erst einmal Zeit investieren
1.2	Zeit managen in Gemeinsamkeit und nicht in Einsamkeit
1.3	Willenskraft und Durchhaltevermögen
1.4	Ganzheitliches Zeitmanagement
2	Der Zeitmanagement-Regelkreis
2.1	Ziele setzen und verfolgen
2.1.1	Ziele motivieren
2.1.2	Zielorientierung statt Tätigkeitsorientierung
2.1.3	Welche Ziele haben Sie?
2.1.4	Warum Sie sich Ziele setzen sollten
2.1.5	Welche Fehler werden beim Setzen von Zielen häufig gemacht?
2.1.6	Regeln zur Zielfindung und Zielsetzung
2.2	Planung
2.2.1	Warum sollten Sie planen?
2.2.2	Die Prinzipien der Zeitplanung
2.2.3	Schriftliche Tagesplanung mit der ALPEN-Methode

Kommasetzung

Die Kommaregeln sind durch die neue deutsche Rechtschreibung viel einfacher geworden. Die folgenden Regeln sollten Sie jedoch unbedingt kennen und beherzigen:

Das Komma bei „und“ oder verwandten Bindewörtern

► **Regel 1:** Zwischen zwei gleichrangigen Teilsätzen muss ein Komma stehen.

■ **Beispiel:** Die Abteilungsleiter nahmen Platz, die Besprechung konnte beginnen.

► **Regel 2:** Werden zwei gleichrangige Teilsätze jedoch durch „und“ verbunden, ist das Komma nicht mehr obligatorisch.

■ **Beispiel:** Die Herren nahmen Platz (,) **und** die Besprechung konnte beginnen.

Es liegt im Ermessen des Autors zu entscheiden, ob er ein Komma für erforderlich hält, um Missverständnisse zu vermeiden oder den Satz deutlicher zu gliedern.

► **Regel 3:** Werden zwei Teilsätze oder Wortgruppen durch die Bindewörter **oder, beziehungsweise, sowie, wie, entweder... oder, nicht... noch, sowohl... als auch, weder... noch** verbunden, setzt man kein Komma.

■ **Beispiele:** Ich werde Sie anrufen **oder** Ihnen eine E-Mail schicken.
Wir haben **weder** Zeit **noch** Geld für neue Projekte.

► **Regel 4:** Bei entgegenstellenden Bindewörtern wie **aber, doch, jedoch und sondern** ist ein Komma weiterhin obligatorisch.

■ **Beispiele:** Die Preise sind attraktiv, **aber** die Lieferzeit zu lang.
Wir werden die Entscheidung nicht heute treffen, **sondern** nächste Woche.

Das Komma bei Infinitiv- und Partizipialgruppen

Vor der Rechtschreibreform musste vor einem erweiterten Infinitiv oder einem erweiterten Partizip ein Komma gesetzt werden. Dieses Komma ist nun nicht mehr erforderlich.

► **Regel 1:** Bei einem erweiterten Infinitiv muss kein Komma mehr gesetzt werden. Es liegt im Ermessen des Autors zu entscheiden, ob er ein Komma setzen möchte oder nicht.

Beispiel: Erweiterter Infinitiv

Der Mitarbeiter beschloss(,) abends länger in der Firma zu bleiben.

- **Regel 2:** Auch bei einem erweiterten Partizip muss kein Komma mehr gesetzt werden. Auch hier liegt es im Ermessen des Autors, zu entscheiden, ob er ein Komma für erforderlich hält.

Beispiele: Erweitertes Partizip

Wie vereinbart(,) erhalten Sie Unterlagen über unser Unternehmen.

Wie gewünscht(,) werde ich veranlassen, dass ...

Trotzdem ist ein Komma unverzichtbar, wenn dadurch Missverständnisse ausgeschlossen werden können.

Beispiele:

Die Mutter rät den Kindern, zu helfen. (die Kinder sollen helfen)

Die Mutter rät, den Kindern zu helfen. (den Kindern soll geholfen werden)

Das Komma in Kombination mit Anführungszeichen

- **Regel:** Bei der wörtlichen Rede wird das Komma immer gesetzt.

- Beispiele:** „Wir sehen uns heute Abend“, sagte der Kunde zu seinem Lieferanten.
 „Sehen wir uns auf der Messe?“, fragte der Lieferant seinen Kunden.
 Der Kunde fragte den Lieferanten: „Werden Sie zur Buchmesse kommen?“, und schaute ihn erwartungsvoll an.

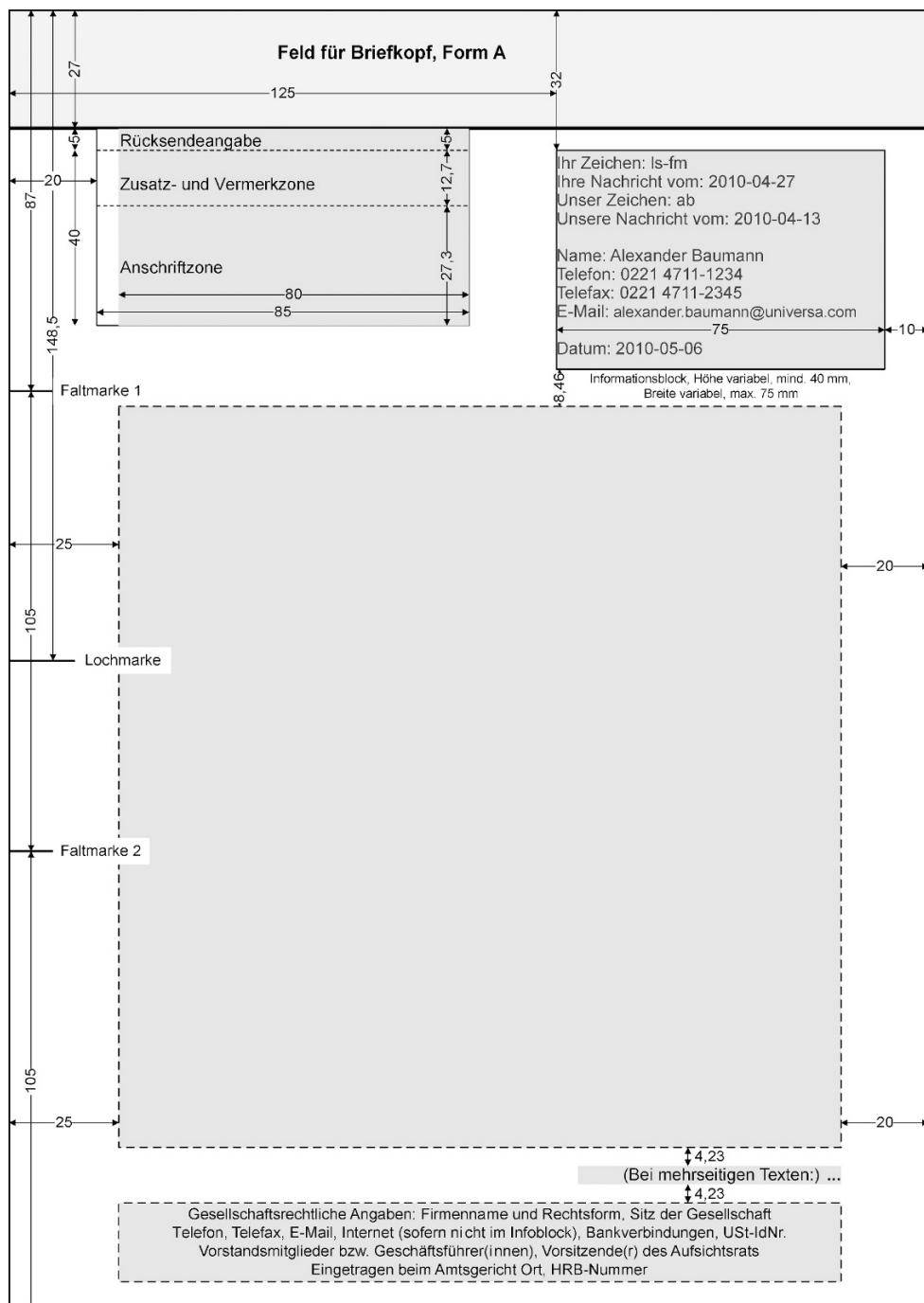
Layout von Briefvordrucken

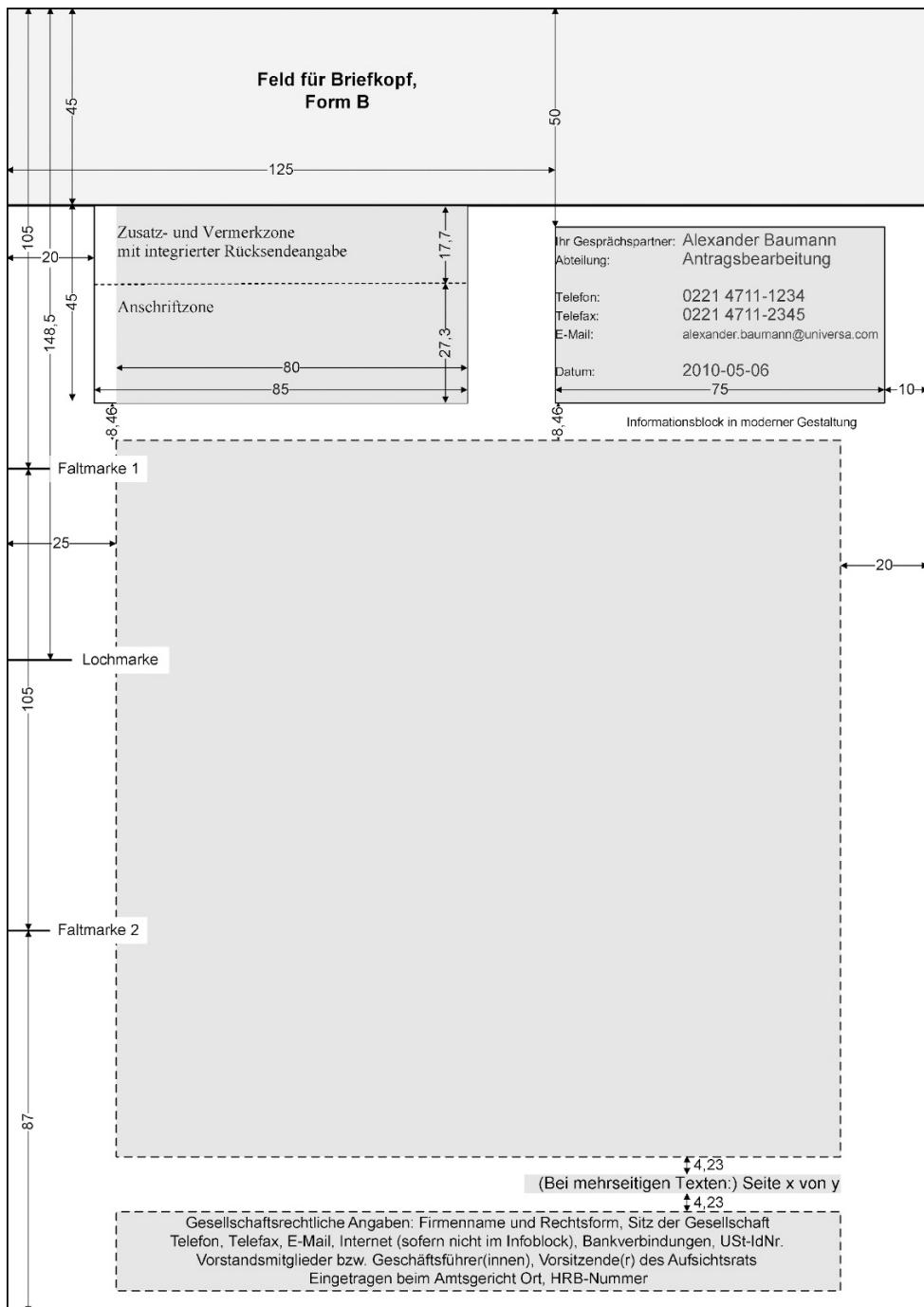
Das korrekte Layout von Briefvordrucken ist in der DIN 5008 geregelt. Sie gibt zwei Möglichkeiten für die normgerechte Gestaltung eines Briefvordrucks vor: Form A und B.

- **Briefkopf:** Das Feld für den Briefkopf hat eine Höhe von 27 mm (Form A) bzw. 45 mm (Form B) und reicht über die ganze Breite eines A4-Blattes. Anschließend beginnt das Anschriftfeld.

Wenn Sie Form A wählen, dann haben Sie mehr Platz für den Brieftext. So können Sie bei längeren Briefen unter Umständen die zweite Briefseite einsparen. Die weiteren Abstände werden wie bei Form B gesetzt.

- *Detaillierte Informationen zu den Themen Absenderangabe, Anschriftfeld, Bezugszeichenzeile, Betreff, Anrede, Brieftext, Einrückung und Zentrieren von Texten Briefabschluss und Geschäftsangaben finden Sie unter den jeweiligen Stichwörtern in diesem Kapitel.*





Besondere Elemente bei Briefvordrucken nach DIN

- ▶ **Heftrand.** Auf den Heftrand von 20 mm Breite sollten zwei Faltmarken und die Lochmarke eingedruckt werden.
- ▶ **Faltmarken.** Faltmarken bestehen aus feinen kurzen Linien. Sie sind 4 bis 8 mm lang und stehen am linken Papierrand. Bei Vordruck Form A stehen die Faltmarken 87 mm und 192 mm von der oberen Blattkante entfernt. Bei Vordruck Form B platzieren Sie die Faltmarken 105 und 210 mm von der oberen Blattkante entfernt.
- ▶ **Lochmarken.** Die Lochmarke befindet sich am linken Blattrand in der Mitte der Längsseite des A4-Blattes. Der Abstand zum oberen Papierrand beträgt 148,5 mm.
- ▶ **Geschäftsangaben.** Die Angaben über Geschäftsräume, Telefonnummern, Telefaxnummern und Internetadresse sowie die Kontoverbindungen stehen normalerweise am Fuß des A4-Blattes.

Anwendungsbeispiel 1: Brief mit Informationsblock**Feld für Briefkopf (siehe Vordrucke Form A und Form B nach DIN 676)**

Musterbank GmbH, Postfach 12 34, 63814 Mainaschaff

.

.

.

Herrn

Franz Muster

Musterstraße 1

12345 Musterhausen

.

.

.

Ihr Zeichen:

Ihre Nachricht vom:

Unser Zeichen: sa-ja

Unsere Nachricht vom:

Name: Jutta Sauer

Telefon: 06028 996370

Telefax: 06028 996371

E-Mail: juttasauer@web.de

.

.

Datum: 10.11.20XX

Wieder zurück in neuen Räumen

.

.

.

Sehr geehrter Herr Muster,

.

es ist soweit, wir können feiern. Nach rund drei Wochen Umbauzeit ist unsere Filiale in der Immermannstraße fertig renoviert und umgebaut.

.

Gern zeigen wir Ihnen die „neue“ Filiale und laden Sie ganz herzlich ein, uns am Tag der offenen Tür zu besuchen.

.

**Am Dienstag, 26. November sind wir
von 12:00 bis 18:30 Uhr für Sie da.
Ein Imbiss und ein Glas Sekt stehen für Sie bereit.**

Möchten Sie wissen, wie Ihre Zweigstelle in der Immermannstraße jetzt aussieht?
Besuchen Sie uns in unseren neuen Räumen. Wir freuen uns auf Sie!

.

Freundliche Grüße

.

Musterbank

.

.

.

Paul Panther

Geschäftsführer

Anwendungsbeispiel 2: Brief mit Bezugszeichenzeile

Feld für Briefkopf (siehe Vordrucke Form A und Form B nach DIN 676)

Musterfirma GmbH, Postfach 12 34, 63814 Mainaschaff

Nemebo GmbH
Frau Susanne Schneider
Postfach 1 23 45
12345 Musterhausen

Telefax
069 12345-
123
E-Mail
max.fix@musterfirma.de

Ihr Zeichen, Ihre Nachricht vom	Unsere Zeichen, unsere Nachricht vom	Telefon, Name	Datum
Mf-sa	069 12345-	04.11.20XX	
	123, Max Fix		

Ihre Anfrage vom ... - 1 000 Basketbälle

Sehr geehrte Frau Schneider,

vielen Dank für Ihr Interesse an unseren Produkten. Gerne unterbreiten wir Ihnen das gewünschte Angebot.

Preis: 5,00 EUR pro Stück zuzüglich gesetzliche Mehrwertsteuer
Lieferzeit: 3 Wochen
Lieferung: frei Haus
Verpackung: inklusive
Zahlungsbedingungen: 10 Tage 2 %, 30 Tage netto

Dieses Angebot ist gültig bis ...

Wenn Sie Fragen haben oder weitere Informationen brauchen, rufen Sie uns an. Wir beraten Sie gern.

Freundliche Grüße aus Musterhausen

Musterfirma GmbH

i. A. Max Fix
Verkaufsleiter

Postskriptum

Die PS-Zeile steht mit etwas Abstand (je nach Platz: zwei oder mehrere Leerzeilen) unter dem Briefschluss.

Das Postskriptum wird eingeleitet durch die Abkürzung PS und einen Doppelpunkt.

Die Abkürzung PS darf z. B. durch Fettschrift hervorgehoben werden.

Damit das PS noch besser ins Auge fällt, darf es farblich hervorgehoben werden.

Früher benutzte man das PS, um einen Gedanken nachzutragen, den man im Brief vergessen hatte. **Heute** benutzt man das PS für Werbung, organisatorische Hinweise und Privates.

Das PS hat hohen Aufmerksamkeitswert und wird meistens gelesen. Sie sollten sich deshalb nicht scheuen, davon Gebrauch zu machen.

Beispiel 1: PS als Werbung

Freundliche Grüße nach München

Musterbank GmbH

i. A.

Maria Muster
Leiterin Kreditabteilung

PS: Profitieren auch Sie von den momentan günstigen Zinssätzen für Baudarlehen.
Vereinbaren Sie noch heute einen Beratungstermin!

Nach der aktuellen DIN 5008 sollten werbliche Elemente wie „PS:“ oder „Übrigens“ mit mindestens einer Zeile Abstand am Ende des Briefes aufgeführt werden. Da es sich um keine Mussregel handelt, dürfen Sie gerne auch zwei Leerzeilen lassen, wenn Sie das schöner finden oder genug Platz haben.

Beispiel 2: Organisatorische Hinweise im PS

Freundliche Grüße aus Passau

Muster GmbH

i. A.

Maria Muster
Exportleiterin

Anlage

Produktkatalog

PS: Unsere Telefonnummer ändert sich! Ab 15. Februar 20XX erreichen Sie mich unter:
06021 12345-123.

Beispiel 3: Private Anmerkung im PS

Freundliche Grüße aus Passau

Muster GmbH

i. A.

Maria Muster

PS: Viele Grüße auch an Ihre Frau.

Satzzeichen

Satzzeichen stehen direkt am Wort, dann folgt ein Leerzeichen.

Zu den Satzzeichen gehören: Komma, Semikolon, Punkt, Doppelpunkt, Fragezeichen und Ausrufezeichen.

Ein Abkürzungspunkt am Ende des Satzes schließt den Satzschlusspunkt mit ein.

→ *siehe auch unter Stichwort Kommasetzung*

Schriftarten, -größen und -stile

Achten Sie bei der Gestaltung von Schriftstücken auf die gute Lesbarkeit. Vermeiden Sie deshalb im fortlaufenden Text zu kleine Schriftgrößen unter 10 Punkt. Die **maximale** Schrifthöhe im fortlaufenden Text sollte eine 12-Punkt-Schrift sein. Verzichten Sie im Geschäftsbuch auf ausgefallene Schriftarten (z. B. Schreibschrift) oder Schriftstile (z. B. Kapitälchen).

Seitennummerierung

Mehrseitige Briefe sind ab der zweiten Seite oben fortlaufend zu nummerieren.

Die Seitennummerierung der Form - X - sollte - wenn möglich - zentriert in der Kopfzeile stehen. Bei dieser Variante weisen Sie in der Fußzeile durch drei Punkte „...“ auf die Folgeseiten hin.

Sie haben auch die Möglichkeit, die Seiten mit „Seite ... von ...“ rechtsbündig in der Fußzeile zu kennzeichnen. Bei dieser Variante sollte die Seitennummerierung auf der ersten Seite beginnen.

-3-

oder

Seite 3 von 5

Schriftzeichen für Wörter

Zeichen für „Paragraph“

Dieses Zeichen wird nur in Verbindung mit Zahlen verwendet.

Beispiele: Mehrere Paragraphen unseres Vertrags müssen geändert werden.

Aber: Nach § 5 BGB ...

In § 7 unserer allgemeinen Geschäftsbedingungen ist festgelegt, dass ...

Aus § 98 Abs. 2 geht hervor, dass ...

Zeichen für „und“

Dieses Zeichen wird nur in Firmenbezeichnungen verwendet.

Beispiel: Meyer GmbH & Co KG

Müller & Söhne

Zeichen für „gegen“

Das Zeichen „-“ für „gegen“ verwendet man üblicherweise für die Nennung zweier gegnerischen Sportmannschaften. Vor und nach dem Zeichen befindet sich jeweils ein Leerschritt.

- Beispiel:** Das Spiel Bayern München - 1. FC Kaiserslautern verlief unentschieden.

Das Zeichen „./.“ für „gegen“ ist für den juristischen Schriftverkehr reserviert. Auch hier befindet sich vor und nach dem Zeichen jeweils ein Leerschritt.

- Beispiel:** Der Rechtsstreit Müller ./ Mauser beginnt am 3. Mai 20XX.

Zeichen für „bis“

Das Wort „bis“ wird innerhalb eines vollständigen Satzes ausgeschrieben.

- Beispiel:** Die Besprechung dauerte von 10:00 bis 11:30 Uhr.
Beispiel: Dauer: 10:00 - 11:30 Uhr

Streckenangaben

Bei Streckenangaben ist es üblich, den Mittestrich zu nutzen. Auch hier steht vor und hinter dem Mittestrich ein Leerzeichen.

- Beispiel:** Die Strecke Frankfurt - Aschaffenburg - Würzburg ist sehr gut ausgelastet.

Schrägstrich

Vor und nach dem Schrägstrich wird kein Leerzeichen gesetzt.

- Beispiele:** 120 km/h
Jahrgang 1982/1983
Jahreswechsel 20XX/20XX

Unterführungszeichen statt Wortwiederholung

Das Unterführungszeichen wird **nicht eingemittet**. Es wird unter den ersten Buchstaben jedes zu unterführenden Wortes gesetzt.

- Beispiel:** Großostheim bei Aschaffenburg (Unterfranken)
Kleinostheim " "

Zeichen für „geboren“ und „gestorben“

- **Beispiel:** Paul Muster, * 1932-09-07, † 20XX-01-05

Zeichen für „Nummer(n)“

Dieses Zeichen wird nur in Verbindung mit Ziffern bzw. Zahlen verwendet.

- **Beispiel:** Der Artikel # 123 ist ab Lager lieferbar.

Straßennamen

Straßennamen bestehen aus einem Grundwort und dem Bestimmungswort. Grundwörter sind zum Beispiel *Straße, Gasse, Ufer, Allee, Graben, Chaussee, Wall* oder *Tor*.

- **Regel 1:** Straßennamen schreibt man zusammen, wenn das Bestimmungswort in seiner Grundform unverändert bleibt.

- **Beispiele:** Lindenstraße, Schlossgasse, Seeufer, Flutgraben, Friedenstraße, Goetheplatz, Wagnerstraße, Hochstraße, Neugasse usw.

- **Regel 2:** Straßennamen schreibt man getrennt, wenn an das Bestimmungswort eine Endung angehängt wird.

- **Beispiele:** Lange Straße, Alter Markt, Hamburger Allee, Kölner Chaussee, Berliner Platz

- **Regel 3:** Straßennamen schreibt man mit Bindestrich, wenn Sie aus Eigennamen gebildet sind, die durch Vornamen, Titel usw. erweitert sind.

- **Beispiele:** Richard-Wagner-Straße, Fritz-Reuter-Platz, General-Bode-Allee, Dr.-Nieper-Chaussee

- **Regel 4:** Straßennamen schreibt man getrennt, wenn sie ein Adjektiv oder einen Artikel enthalten. Bis auf den Artikel werden dann alle Wörter großgeschrieben.

- **Beispiele:** Unter den Linden, An der Krummen Lanke, Hinter den Drei Pappeln, Im Grünen Winkel

Währungsbezeichnungen

Währungsbezeichnungen können vor oder hinter dem Betrag stehen. Im fortlaufenden Text sollten sie hinter dem Betrag stehen, damit der Lesefluss nicht gestört wird.

Beispiel 1: 200,00 EUR oder EUR 200,00
200,00 € oder € 200,00

Beispiel 2: Bitte überweisen Sie den Betrag von 200,00 EUR bis 1. Dez. 20XX

Zeilenabstand

Geschäftsbriefe und E-Mails werden nach DIN 5008 mit Zeilenabstand 1 (engzeilig) geschrieben.

Größere Zeilenabstände, z. B. Zeilenabstand 1,5 oder 2, sind nur für Schriftstücke besonderer Art (Berichte, Gutachten, Diplomarbeiten und Ähnliches) vorgesehen.

Zeilenanfang und -ende

Der Brieftext beginnt 25 mm vom linken Seitenrand des Briefbogens. Die Zeile sollten Sie 20 mm vom rechten Seitenrand entfernt beenden.

Zentrieren

Wenn Sie Textteile zentrieren möchten, um diese hervorzuheben, setzen Sie diese durch je eine Leerzeile vom vorhergehenden und folgenden Text ab.

Text
Text Text Text Text Text Text Text Text Text Text Text Text Text

Ziffern und Zahlen

Dezimale Teilungen

Dezimale Teilungen werden mit dem Komma (Dezimalzeichen) gekennzeichnet.

- Beispiele:** 234,50 EUR
0,50 €
3,50 m
14,35 kg

Bei runden Zahlen oder ungefähren Werten können Sie auf die Dezimalstellen verzichten.

- Beispiele:** 100.000 EUR oder 100.000,00 EUR
Preis: ungefähr 250 EUR

Geldbeträge

Geldbeträge sollten aus Sicherheitsgründen 3-stellig mit Punkt gegliedert werden.

- Beispiele:** 2.450,00 EUR
1.000.000,00 EUR

Mengen- und Maßangaben

Bitte beachten Sie, dass der Punkt als Gliederungszeichen nur bei Geldbeträgen zulässig ist. Mengen- und Maßangaben mit mehr als drei Stellen können durch jeweils ein Leerzeichen in Gruppen von je drei Ziffern gegliedert werden. Die ungegliederte Schreibung ist auch zulässig. Sie ist jedoch schlecht lesbar und deshalb nicht empfehlenswert.

- | | | | |
|-------------------|---------------------|------|-------------------|
| Beispiele: | 20 000 m | oder | 20000 m |
| | 5 450 km | oder | 5450 km |
| | 4 000 St. | oder | 4000 St. |
| | 3 456 092 Einwohner | oder | 3456092 Einwohner |

Postleitzahlen

Postleitzahlen werden nach DIN 5008 un gegliedert geschrieben. Sie finden Postleitzahlen im Internet unter www.postleitzahlen.de oder www.bigfoot.de.

- Beispiel:** 63843 Niedernberg

Postfachnummern

Die DIN 5008 schreibt vor, Postfachnummern von rechts nach links in Zweiergruppen zu gliedern.

■ **Beispiel:** Postfach 5 24 43

Hausnummern

■ **Beispiele:** Lange Straße 10 - 13
Stadtweg 10 u. 12
Stettiner Straße 2 a oder 2 A

Kalenderdaten

► Numerisch (internationale Schreibung)

■ **Beispiele:** JJJJ-MM-TT 20XX-01-02

► Numerisch (nationale Schreibung)

■ **Beispiele:** TT.MM.JJJJ 02.01.20XX

► Alphanumerisch

■ **Beispiele:** Langform: 2. Januar 20XX
Kurzform: 2. Jan. 20XX
mit Wochentag: Freitag, 2. Januar 20XX

Die alphanumerische Schreibung ist lesefreundlicher als die numerische und deshalb im Fließtext empfehlenswert. In Privatbriefen, wie zum Beispiel Glückwunschbriefen und Beileidschreiben, verwenden Sie bitte auf alle Fälle die alphanumerische Schreibung.

Uhrzeiten

Die Uhrzeit besteht aus den Elementen „Stunde“, „Minuten“ und „Sekunden“. Uhrzeiten werden mit dem Doppelpunkt geschrieben. Das Wort Uhr wird mit einem Leerschritt angefügt.

■ **Beispiele:** 22:33:34 Uhr
24:00 Uhr
07:24 Uhr

Das Wort „Uhr“ wird nicht durch „h“ ersetzt. Schreiben Sie also nicht 22:00 h, sondern 22:00 Uhr.

Unterschriften und Zeichnungsvollmachten

Mit der Unterschrift wird der Geschäftsbrief rechtsverbindlich. Deshalb ist es äußerst wichtig, dass der Empfänger deutlich erkennen kann, welche Vollmachten der Unterzeichner im Unternehmen besitzt. Wenn Sie die Kürzel für die Zeichnungsberechtigung weglassen, kann dies ernste Folgen haben, denn der Empfänger muss davon ausgehen, dass der Unterzeichner die für das Rechtsgeschäft erforderlichen Vollmachten besitzt. Auch wenn dies nicht der Fall ist, ist das Schriftstück trotzdem rechtsverbindlich.

Welche Zeichnungsvollmachten gibt es, und wann werden Sie gesetzt?

- ▶ **Firmeninhaber, Geschäftsführer, Gesellschafter und Vorstände** unterschreiben nur mit ihrem Namen. Damit die Empfänger wissen, mit wem sie es zu tun haben, sollte ihre Funktion innerhalb des Unternehmens durch einen Zusatz direkt unter dem Namen angegeben werden.

Beispiel: Peter Muster
Geschäftsführer

- ▶ **Prokuristen** sind zu allen gerichtlichen und außergerichtlichen Rechtsgeschäften berechtigt, die der Betrieb eines Gewerbes mit sich bringt. Dazu gehören auch branchenfremde Geschäfte. Die Prokura kann nur durch einen Vollkaufmann erteilt werden (das ist i. d. R. der Geschäftsinhaber) und muss ins Handelsregister eingetragen werden. Sie kann vom Umfang nicht eingeschränkt werden, berechtigt jedoch nicht zu folgenden Geschäften: Geschäftsauflösung, Verkauf des Unternehmens, Verkauf oder Belastung von Grundstücken, Privatgeschäfte, Aufnahme von neuen Gesellschaftern, Unterschrift von Inventar und Bilanz, Erteilung einer Prokura. Prokuristen unterschreiben mit ihrem Namen und dem Zusatz ppa. für „per prokura“.

Beispiel 1:
Freundliche Grüße
Muster GmbH

ppa. Peter Muster

Beispiel 2:
Freundliche Grüße
Muster GmbH
ppa.
Peter Muster

- ▶ **Handlungsbevollmächtigte** sind auf Dauer zu bestimmten Rechtsgeschäften berechtigt. Sie unterschreiben mit ihrem Namen und dem Zusatz i. V. für „in Vollmacht“.

Die Handlungsvollmacht muss nicht ins Handelsregister eingetragen werden. Der Erteiler kann festlegen, wie weit die Befugnisse des Bevollmächtigten gehen.

Kapitel 5

Entrümpeln Sie Ihre Korrespondenz

Vermeiden Sie Streckformen!

Durch Streckformen werden unsere Sätze länger und langatmiger als nötig, damit auch schwerer verständlich. Substantive, besonders solche auf „-ung“, lassen die Sprache hölzern, konstruiert, übergewichtig erscheinen.

Streckformen fallen besonders dadurch unangenehm auf, dass sie gern in Scharen auftreten. Hat ein Briefschreiber erst einmal Gefallen an ihnen gefunden, neigt er meist dazu, sie gegenüber den einfachen Verben zu bevorzugen. Streckformen vermehren die Substantive in unseren Texten. Unsere Ausführungen werden dadurch schwerfällig und hölzern. Unsere Texte werden dabei mit vielen blassen Verben wie „durchführen“ und „vornehmen“ belastet.

► **Grundregel:** Ersetzen Sie Streckformen durch Verben!

Beispiele:

Nicht so

Unser Angebot hat Gültigkeit bis ...

Nicht so

Bitte versehen Sie den Vertrag mit Ihrer Unterschrift und senden Sie uns diesen bis ... zurück.

Nicht so

Am 15. Mai haben wir Sie davon in Kenntnis gesetzt, dass ...

Nicht so

Wir bitten um umgehende Beantwortung unserer Fragen und wären Ihnen für die Rücksendung des ausgefüllten und unterschriebenen Formulars bis ... dankbar.

Nicht so

Die Abbuchung der Raten erfolgt von Ihrem Konto Nr. 123.

Neue Version

Unser Angebot ist bis ... gültig.

Neue Version

Bitte senden Sie uns den unterschriebenen Vertrag bis ... zurück.

Neue Version

Am 15. Mai haben wir Sie über ... informiert.

Neue Version

Bitte senden Sie uns das ausgefüllte und unterschriebene Formular bis ... zurück.

Neue Version

Die Raten buchen wir von Ihrem Konto Nr. 123 ab.

Beispiele:

 **Nicht so**

Bitte richten Sie Ihren Antrag auf Ausstellung einer EC-Karte direkt an die für Sie zuständige Filiale.

 **Neue Version**

Bitte beantragen Sie Ihre EC-Karte bei der Filiale Mainhausen.

Die Beispiele zeigen deutlich, dass der verbale Stil die Sätze deutlich verkürzt. Spüren Sie die Streckformen in Ihrer Korrespondenz auf, und ersetzen Sie diese durch Verben! Die folgende Liste soll Ihnen dabei helfen:

 **Nicht so**

Bericht erstatten
Gültigkeit haben
einen Antrag stellen
den Dank aussprechen
in Erwägung ziehen
in Auftrag geben
die Zusage machen
eine Entscheidung treffen
die Bitte aussprechen
etwas einer Prüfung unterziehen
Mitteilung machen
eine Erhöhung vornehmen
eine Frage aufwerfen
zur Kenntnis bringen
in Rechnung stellen
in Abzug bringen
Zustimmung erteilen
eine Änderung vornehmen
zur Anwendung bringen
zum Ausdruck bringen
Interesse bekunden
Abstand nehmen von
Erstattung vornehmen

 **Besser so**

berichten
gelten, gültig sein
beantragen
danken
beabsichtigen, planen
beauftragen, bestellen
zusagen
entscheiden
bitten
prüfen
mitteilen
ändern, leicht anheben
fragen
mitteilen, informieren
berechnen
abziehen
zustimmen
ändern
anwenden
ausdrücken
sich interessieren für
nicht annehmen
erstatteten

 Nicht so	 Besser so
einen Besuch abstatten	besuchen
eine Begründung anbringen	begründen
eine Verzögerung verursachen	verzögern
zur Durchführung gelangen	durchführen
den Nachweis erbringen	nachweisen
die Erlaubnis erteilen	erlauben
in Vormerkung nehmen	vormerken
einen Einkauf tätigen	einkaufen
in Augenschein nehmen	ansehen
zur Auszahlung gelangen	auszahlen
Beachtung schenken	beachten
die Klärung herbeiführen	klären
in die Wege leiten	veranlassen
dem Bedauern Ausdruck verleihen	bedauern
mit der Unterschrift versehen	unterschreiben
in Erfahrung bringen	erfahren
zur Auslieferung bringen	liefern
die Möglichkeit bieten	ermöglichen
sich mit dem Gedanken tragen	planen, beabsichtigen
sich genötigt sehen	zu streng: streichen
in Erinnerung rufen	erinnern
zur Verfügung stellen	zusenden

So rücken Sie Doppelformulierungen und überflüssigem Ballast zu Leibe!

Ausdrucksverdopplungen, überflüssige Formulierungen und Wortmüll verlängern Ihre Texte unnötig. Untersuchen Sie Ihre Briefe und E-Mails auf überflüssige Wendungen, und werfen Sie Ballast über Bord. Sie werden sehen, dass Ihre Texte viel kürzer, prägnanter und lesefreundlicher werden.

Man unterscheidet verschiedene Kategorien von überflüssigem Ballast:

Überflüssige Adjektive

Nicht so

Einzelne Details finden Sie in unserem Katalog auf Seite 43.

Nicht so

Herr Meier wird am Montag einen **genauen** Termin mit Ihnen vereinbaren.

Nicht so

Die ersten Vorgespräche zu dem **geplanten** Projekt finden am ... und am ... statt.

Neue Version

Details finden Sie in unserem Katalog auf Seite 43.

Neue Version

Herr Meier vereinbart am Montag einen Termin mit Ihnen.

Neue Version

Die Vorgespräche zu Projekt X finden am ... und am ... statt.

Überflüssige Vorsilben

Unnötige Vorsilben kommen meistens aus der Umgangssprache. Lassen Sie diese Vorsilben einfach weg und Sie werden sehen, dass Ihre Texte kürzer werden und besser klingen.

Nicht so

Bitte überweisen Sie den **Un**kostenbeitrag von 23,00 EUR auf unser Konto Nummer 123 bei der Sparkasse Aschaffenburg.

Nicht so

Die **Aus**lieferung der Ware kann am 5. März ... erfolgen

Nicht so

Falls Sie **Rück**fragen haben, wenden Sie sich bitte an Herrn Peter Schlier.

Neue Version

Den Kostenbeitrag von 23,00 EUR überweisen Sie bitte auf ...

Neue Version

Wir können die Ware am 5. März ... liefern.

Neue Version

Wenn Sie Fragen haben, wenden Sie sich bitte an Herrn Peter Schlier. Er berät Sie gerne.

oder

Ihre Fragen beantwortet Ihnen gerne Herr Peter Schlier unter der Telefonnummer 123.

Nicht so

Um **Rück**antwort bis ... wird gebeten.

Nicht so

Gerne beziehen wir Sie in das Projekt **mit** ein.

Neue Version

Bitte antworten Sie uns bis ...

Neue Version

Gerne beziehen wir Sie in das Projekt ein.

 **Nicht so**

Selbstverständlich erstatten wir Ihnen den Betrag von 50,00 EUR **zurück**.

 **Nicht so**

Wir haben sofort **überprüft**, weshalb die Ware nicht pünktlich bei Ihnen eingetroffen ist.

 **Nicht so**

Vielen Dank für Ihre **Mithilfe**.

 **Neue Version**

Selbstverständlich erstatten wir Ihnen den Betrag von 50,00 EUR.

 **Neue Version**

Wir haben sofort geprüft, weshalb die Ware nicht pünktlich bei Ihnen eingetroffen ist.

 **Neue Version**

Vielen Dank für Ihre Hilfe/Unterstützung.

► **Grundregel:** Streichen Sie rigoros alle unnötigen Vorsilben, denn diese verlängern Ihren Text unötig, ohne ihn freundlicher zu gestalten.

Überflüssige Synonyme

Es ist nicht nötig, dem Empfänger die Bedeutung von gängigen Fremdwörtern zu erklären. Wenn Sie der Meinung sind, dass dieser mit Fremdwörtern Schwierigkeiten hat, dann entscheiden Sie sich bitte für den deutschen Ausdruck.

 **Nicht so**

Die **Ertragsrendite** ist in den letzten beiden Jahren um 5 % zurückgegangen.

 **Neue Version**

Der Ertrag ging in den letzten beiden Jahren um 5 % zurück.

oder

Die Rendite ging in den letzten beiden Jahren um 5 % zurück

 **Nicht so**

Sie haben folgende **Alternativmöglichkeit** ...

 **Neue Version**

Sie haben folgende Alternative ...

oder

Sie haben folgende Möglichkeit ...

 **Nicht so**

Vielen Dank für Ihren **Telefonanruf**.

 **Neue Version**

Vielen Dank für Ihren Anruf.

 **Nicht so**

Die **Testversuche** zeigten, dass das Material in Ordnung ist.

 **Neue Version**

Die Tests zeigten, dass das Material in Ordnung ist.

oder

Die Versuche zeigten, dass das Material in Ordnung ist.

 **Nicht so**

Wie **bereits schon** am ... mitgeteilt, ...

 **Nicht so**

Da der Fehler nicht bei uns lag, sind wir **leider nicht in der Lage**, Ihnen einen Preisnachlass geben **zu können**.

 **Nicht so**

Zu unserem **Bedauern** müssen wir Ihnen **leider** mitteilen, dass wir uns für einen Mitbewerber entschieden haben.

 **Nicht so**

Zu unserem Bedauern müssen wir Ihnen leider mitteilen, dass die Ware bis heute nicht bei uns eingetroffen ist.

 **Neue Version**

Am ... teilen wir Ihnen mit, dass ...

 **Neue Version**

Der Fehler lag nicht bei uns. Bitte haben Sie deshalb Verständnis, dass wir Ihnen keinen Preisnachlass geben können.

 **Neue Version**

Bitte haben Sie Verständnis, dass wir uns für einen anderen Lieferanten entschieden haben.

 **Neue Version**

Die Ware ist bis heute nicht bei uns eingetroffen.

Überflüssige Partizipien

Lesen Sie gerne lange Briefe? Sind Sie nicht auch dankbar, wenn Ihr Korrespondenzpartner sich kurz und prägnant ausdrückt? Lange Texte verursachen unnötige Kosten und rauben Ihnen und dem Empfänger kostbare Zeit. Denken Sie immer daran: Nicht nur Sie müssen den Brief schreiben, auch Ihr Korrespondenzpartner investiert wertvolle Zeit, wenn er Ihren Brief liest. Verzichten Sie deshalb auf überflüssige Partizipien, und verkürzen Sie so Ihre Korrespondenz.

 **Nicht so**

Wir haben Ihr **an uns gerichtetes** Schreiben zur Information an unsere Rechnungsprüfung weitergeleitet.

 **Nicht so**

Aus Ihren **uns nun vorliegenden** Unterlagen geht hervor, dass ...

 **Nicht so**

Die **von Ihnen vorgebrachten** Einwände verstehen wir gut.

 **Neue Version**

Ihren Brief haben wir an unsere Rechnungsprüfung weitergeleitet.

 **Neue Version**

Aus Ihren Unterlagen geht hervor, dass ...

 **Neue Version**

Ihre Einwände verstehen wir gut.

 **Nicht so**

Für die **von uns erbrachten** Leistungen stellen wir Ihnen 500 EUR in Rechnung.

 **Nicht so**

Gerne beteiligen wir uns an den **entstandenen** Kosten.

 **Nicht so**

In dem **zwischen Ihnen und uns abgeschlossenen** Vertrag haben wir festgelegt, dass ...

 **Nicht so**

Wir danken Ihnen für Ihre Bewerbung und das an unserem Unternehmen **gezeigte** Interesse.

 **Nicht so**

Die von Ihnen **vorgebrachten** Einwände verstehen wir gut.

 **Neue Version**

Für unsere Leistungen berechnen wir 500 EUR.

 **Neue Version**

Gerne beteiligen wir uns an den Kosten.

 **Neue Version**

Aus unserem Vertrag geht hervor, dass ...

 **Neue Version**

Vielen Dank für Ihre ansprechende Bewerbung.

 **Neue Version**

Ihre Einwände verstehen wir gut.

Diese Liste hilft Ihnen, unnötige Partizipien aufzuspüren!

 **Nicht so**

Ihr **erteilter** Auftrag

der **zwischen Ihnen und uns geschlossene** Vertrag

die **festgestellte** Tatsache

Ihre **mitgeteilte** Entscheidung

die **von uns getroffene** Vereinbarung

die **uns vorliegenden** Unterlagen

die **von Ihnen gewonnenen** Eindrücke

die **von Ihnen vorgenommene** Auswahl

die **von Ihnen gemachten** Einwände

die **von Ihnen vorgebrachten** Bedenken

 **Neue Version**

Ihr Auftrag

unser Vertrag

diese Tatsache

Ihre Entscheidung

unsere Vereinbarung

die Unterlagen

Ihre Eindrücke

Ihre Auswahl

Ihre Einwände

Ihre Bedenken

 **Nicht so**

die **von Ihnen durchgeführte** Untersuchung
nach **erfolgtem Versand** der Ware
die **von Ihnen vorgenommenen** Änderungen
die **entstandenen Kosten** tragen wir
der **mitgeschickte Prospekt** informiert Sie

 **Neue Version**

Ihre Untersuchung
nach Versand der Ware
Ihre Änderungen
die Kosten tragen wir
unser Prospekt

Einfache Wörter statt komplizierte Ausdrücke

Warum umständlich, wenn es auch einfach geht. Langwierige Ausdrücke verlängern Ihr Schriftstück. Lesen nicht auch Sie lieber leicht verständliche, kurze Texte?

 **Nicht so**

auf diese Art und Weise
auf Grund von
baldmöglichst
sämtliche
mit Ausnahme von
aus diesem Grunde
Benachrichtigung
Rückäußerung
Auftragserteilung
unter Berücksichtigung von
im Hinblick auf
mit an Sicherheit grenzender
Wahrscheinlichkeit
unter Zuhilfenahme von
bis zum gegenwärtigen Zeitpunkt
in den meisten Fällen
in keinem Fall
unter Weglassung von
lediglich

 **Neue Version**

so
wegen
bis ...
alle
ohne
deshalb
Nachricht
Antwort
Auftrag
wegen
wegen
höchstwahrscheinlich
mit
bis jetzt
oft
nicht
ohne
nur

Vorreiter

Vorreiter sind sprachliche Einleitungswendungen, die der eigentlichen Information vorangestellt werden. Sie sind ein leeres Vorgeplänkel. Sie beanspruchen die Position des Hauptsatzes, ohne die Hauptsache zu sagen; das, worum es geht, wird durch den „Vorreiter“ in den Nebensatz, meistens einen dass-Satz, gedrängt. Ein Gebot des guten Stils jedoch ist: **Die Hauptsache gehört in den Hauptsatz.**

Beispiele:

Nicht so

Wir teilen Ihnen mit, dass sich unsere Preise geändert haben.

Es ist wichtig, dass der Liefertermin eingehalten wird.

Wir machen Sie darauf aufmerksam, dass unser Vertrag vertraulich zu behandeln ist.

Wir verweisen darauf, dass diese Bedingung Bestandteil unserer Vereinbarung ist.

Wir weisen darauf hin, dass Vorreiter in der Regel entbehrlich sind.

Neue Version

Unsere Preise haben sich geändert.

Bitte halten Sie den Liefertermin ein.

Bitte behandeln Sie unseren Vertrag vertraulich.

Diese Bedingung ist Bestandteil unserer Vereinbarung.

Vorreiter sind in der Regel entbehrlich.

Streichen Sie Vorreiter am Satzanfang!

- ▶ In Beantwortung Ihrer Anfrage möchte ich Ihnen mitteilen, dass ...
- ▶ Wir haben Ihr Schreiben erhalten und teilen Ihnen mit, dass ...
- ▶ Wir kommen zurück auf Ihr Schreiben vom ... und teilen Ihnen mit, dass ...
- ▶ Dankend haben wir Ihren Auftrag erhalten und teilen Ihnen mit, dass ...
- ▶ Unter Bezugnahme auf Ihr Schreiben teilen wir Ihnen mit, dass ...

- ▶ **Grundregel:** Setzen Sie das Datum des Briefes, auf den Sie antworten, in den Betreff. Dann können Sie auf den Vorreiter „Bezug nehmend auf Ihren Brief ...“ verzichten.

Weitere typische Vorreiter, die Sie sich abgewöhnen sollten:

- Es ist unsere Erfahrung, dass ...
- Wir vertreten den Standpunkt, dass ...
- Wir sind der Auffassung, dass ...
- Wir sind der festen Überzeugung, dass ...
- Es ist unsere Überzeugung, dass ...
- Wir freuen uns, Ihnen mitteilen zu können, dass ...
- Wir bedauern, Ihnen mitteilen zu müssen, dass ...
- Wir erlauben uns, Ihnen mitzuteilen, dass ...
- Wir können nicht umhin, Ihnen zu sagen, dass ...
- Wir möchten Sie darauf hinweisen, dass ...
- Wir möchten Sie darauf aufmerksam machen, dass ...
- Wir sind der Meinung, dass ...
- Der guten Ordnung halber möchten wir Sie darauf aufmerksam machen, dass ...
- Es ist Ihnen sicherlich bekannt, dass ...
- Zu Ihrer Information teilen wir Ihnen mit, dass ...
- Zu unserem Bedauern nahmen wir zur Kenntnis, dass ...
- Es ist unser erklärtes Ziel ...

Verzichten Sie auf Füllwörter!

möchten

Oft liest man in der Korrespondenz unnötige Floskeln wie zum Beispiel:

- Wir **möchten** uns für Ihre schnelle, unbürokratische Hilfe herzlich bedanken.
- Zu Ihrem 70. Geburtstag **möchten** wir Ihnen recht herzlich gratulieren.
- Zu unserem Tag der offenen Tür **möchten** wir Sie herzlich einladen.

► **Grundregel:** Nicht möchten, sondern tun!

Schreiben Sie deshalb besser:

- Herzlichen Dank für Ihre schnelle, unbürokratische Hilfe.
- Herzlichen Glückwunsch zu Ihrem 70. Geburtstag.
- Zu unserem Tag der offenen Tür laden wir Sie herzlich ein.

Hier sind einige weitere Beispiele aus der Praxis:

Beispiel 1: Hiermit ① möchten ② wir Herrn Peter Muster
bescheinigen ③, dass ...

Analysē

- ① Womit sonst? Dieser Begriff ist absolut überflüssig!
- ② Wieso „möchten“ wir? Wenn wir möchten, warum tun wir es nicht? „Möchten“ weist auf eine Handlung in der Zukunft hin.
- ③ Das Wort „bescheinigen“ ist hier überflüssig. Das Wort „Bescheinigung“ steht sicher schon im Betreff.

👉 **Neue Version** Herr Peter Muster hat von ... bis ... an einem Seminar über ... teilgenommen.

oder

Gerne bestätigen wir, dass Herr Peter Muster von ... bis ... an einem Seminar über ... teilgenommen hat.

Beispiel 2: Wir ① möchten ② Sie zunächst ③ darauf hinweisen ④,
dass ...

Analysē

- ① Achtung: Beginnen Sie nicht jeden Satz mit „wir“. Im Brief muss insgesamt ein Gleichgewicht zwischen „Sie“ und „wir“ herrschen.
- ② Wieso „möchten“?
- ③ Überflüssiges Füllwort!
- ④ Der Ausdruck „darauf hinweisen“ wirkt schulmeisterhaft!

👉 **Neue Version** Bitte beachten Sie, dass ...

Beispiel 3: Wegen der verspäteten ① Lieferung der Ware möchten ② wir
uns entschuldigen.

Analysē

- ① negativer Ausdruck
- ② Wieso „möchten“?

👉 **Neue Version** Bitte entschuldigen Sie, dass die Ware nicht pünktlich bei Ihnen eingetroffen ist.

Beispiel 4: Wir möchten ① Ihnen ausdrücklich ② bestätigen, dass ...

Analyse

- ① Füllwort
- ② Füllwort

 **Neue Version** Wie gewünscht, bestätigen wir Ihnen, dass ...

nunmehr

Beispiel: Wir haben **nunmehr** ① bei unserer Buchhaltung veranlasst ②, dass Sie in den nächsten Tagen den überzählten Betrag in Form eines Verrechnungsschecks ③ erhalten werden.

Analyse

- ① Füllwort
- ② Wo das veranlasst wurde, ist für den Kunden nicht interessant.
- ③ Umständlicher Ausdruck.

 **Neue Version** Sie erhalten in den nächsten Tagen einen Verrechnungsscheck über den zu viel bezahlten Betrag.

hiermit

Beispiel: Wir möchten Sie **hiermit** ① bitten, sich zwecks ② Regelung dieser leidigen ③ Angelegenheit möglichst umgehend mit uns in Verbindung zu setzen.

Analyse

- ① Womit denn sonst?
- ② Amtsdeutsch
- ③ Negative Ausdrucksweise.

 **Neue Version** Bitte setzen Sie sich mit Herrn Schmitt in Verbindung, damit wir Einzelheiten besprechen können. Sie erreichen ihn unter der Durchwahl -123.

hoffen

Hoffen ist nicht wissen. Verunsichern Sie den Kunden nicht dadurch, dass Sie nur hoffen, ihm geholfen zu haben.

Beispiel 1: Wir **hoffen** ①, dass Ihnen unsere Informationen weiterhelfen.

Analyse

Hoffen ist zu unsicher. Wenn Sie auf Ihre Kunden kompetent wirken möchten, dann verzichten Sie auf Ihre Hoffnungen.

- 👉 **Neue Version** Wenn Sie weitere Fragen haben, rufen Sie uns einfach an. Wir beraten Sie gern.
oder
Ihre weiteren Fragen beantworten wir Ihnen gerne unter der Telefonnummer 06033 123-345.

Beispiel 2: Wir **hoffen**, mit unseren Erläuterungen den Sachverhalt geklärt zu haben.

- 👉 **Neue Version** Haben Sie weitere Fragen? Sie erreichen uns ... Wir beraten Sie gern.

Beispiel 3: Wir **hoffen**, Sie an unserem Messestand begrüßen zu können.

- 👉 **Neue Version** Wir freuen uns auf Ihren Besuch an unserem Messestand.

Beispiel 4: Wir **hoffen**, dass wir Sie auch in Zukunft wieder zu unseren zufriedenen Kunden zählen **dürfen**.

- 👉 **Neue Version** Wir freuen uns auf die weitere gute Zusammenarbeit.

Beispiel 5: Wir **hoffen**, dass Sie mit diesem Vorschlag einverstanden sind.

- 👉 **Neue Version** Sind Sie mit diesem Vorschlag einverstanden? Bitte informieren Sie uns bis ...

Beispiel 6: Wir **hoffen**, den **Sachverhalt nunmehr** geklärt zu haben.

- 👉 **Neue Version** Wenn Sie weitere Fragen haben, rufen Sie uns an. Wir beraten Sie gern.

Missverständlich gebrauchte Partizipien

Hüpfend von Ast zu Ast beobachtete das Kind das Eichhörnchen

Ja, wer hüpf da von Ast zu Ast? Das Kind oder das Eichhörnchen? Logisch: das Eichhörnchen. Aber ist das in diesem Satz auch ausgedrückt? Nein!

Das Partizip Präsens (Mittelwort der Gegenwart) **hüpfend** bezieht sich auf das Kind, also hüpf das Kind von Ast zu Ast.

Hand aufs Herz – kennen nicht auch Sie die folgenden Floskeln?

- ▶ **Beiliegend** senden **wir** Ihnen den Verkaufsbericht.

Analyse: **Beiliegend** bezieht sich auf **wir, d. h. wir liegen bei!**

- ▶ **Beigefügt** erhalten **Sie** das gewünschte Angebot.

Analyse: **Beigefügt** bezieht sich auf **Sie, d. h. Sie liegen bei!**

- ▶ **Untenstehend** finden **Sie** unsere Bankverbindungen.

Analyse: **Untenstehend** bezieht sich auf **Sie, d. h. Sie stehen unten!**

- ▶ **Nachstehend** teilen **wir** Ihnen die Einzelheiten mit.

Analyse: **Nachstehend** bezieht sich auf **wir, d. h. wir stehen nach!**

Nicht so

Beiliegend erhalten Sie ein Antragsformular.

Beigefügt senden wir Ihnen einen Prospekt.

Untenstehend finden Sie unsere Konten.

Neue Version

Ein Antragsformular liegt bei.

Einen Prospekt haben wir diesem Angebot beigefügt.

Unsere Konten haben wir am Briefschluss angegeben.

Indikativ (Wirklichkeitsform) statt Konjunktiv (Möglichkeitsform)

In der Geschäftskorrespondenz wird oft im Konjunktiv geschrieben. Der Konjunktiv verunsichert, der Indikativ veranlasst! Nutzen Sie deshalb verstärkt den Indikativ. Dadurch werden Ihre Aussagen klarer und deutlicher.

Beispiel 1:

Konjunktiv Wenn Sie heute bestellen **würden**, dann **hätten** Sie die Ware bereits am Freitag.

Was bedeutet „bestellen würden“ und „hätten“? Die Aussage ist sehr unsicher, und in dem „hätten“ steckt ein riesengroßes „vielleicht“.

Indikativ Wenn Sie heute bestellen, dann haben Sie die Ware bereits am Freitag.

Beispiel 2:

Konjunktiv Wir **würden** sehr uns freuen, wenn wir Sie nächste Woche an unserem Messestand begrüßen **dürften**.

In der Geschäftskorrespondenz geht es heute um selbstbewusstes und partnerschaftliches Auftreten. Dieser Satz jedoch klingt nicht so, als ob wir erwarten, dass der Kunde auch tatsächlich zur Messe kommt.

Indikativ Wir freuen uns auf Ihren Besuch an unserem Messestand.

Beispiel 3:

Konjunktiv Wir **wären** Ihnen **dankbar**, wenn Sie uns das unterschriebene Formular bis zum 30. Januar 20XX zurückschicken **könnten**.

Indikativ Bitte schicken Sie uns das unterschriebene Formular bis 30. Januar 20XX zurück. Vielen Dank.

Vermeiden Sie falsch gebrauchte Superlative!

Die folgenden Superlative sind nicht korrekt:

- **bestbezahlteste**
- **bestverkauftester**
- **einzigste**
- **maximalste**
- **meistgelesenste**
- **optimalste**

 Nicht:	 Sondern:
Herr Muster ist unser bestbezahltester Mitarbeiter.	Herr Muster ist unser bestbezahlter Mitarbeiter.
 Nicht:	 Sondern:
Das ist unser bestverkauftester Artikel.	Das ist unser bestverkaufter Artikel.
 Nicht:	 Sondern:
Das ist mein einzigstes Exemplar dieses Buches.	Das ist mein einziges Exemplar dieses Buches.
 Nicht:	 Sondern:
Das ist das meistgelesenste Buch dieses Autors.	Das ist das meistgelesene Buch dieses Autors.
 Nicht:	 Sondern:
Dies ist unser meistgekauftester Artikel.	Dies ist unser meistgekaufter Artikel.
 Nicht:	 Sondern:
Mit diesem Verfahren erreichen Sie das optimalste Ergebnis.	Mit diesem Verfahren erreichen Sie ein optimales Ergebnis.

Meiden Sie Kanzleideutsch!

Lange unverständliche Sätze, geschmückt mit Uraltfloskeln und beschwert mit unnötigem Ballast! Umständliche Aussagen, garniert mit missverständlichen Begriffen, überflüssigem Schwulst, angereichert mit Substantiven und Fremdwörtern: Das ist Amtsdeutsch!

Nehmen Sie bitte zehn Briefe oder Telefaxe aus Ihren Ordner, und zählen Sie einfach einmal die Länge der Sätze. Haben Sie öfter die 15-Wörter-Schallmauer durchbrochen? Wenn ja, dann sollten Sie dieses Kapitel aufmerksam lesen. Ich will jedoch nicht lange um den heißen Brei reden, sondern Ihnen lieber einige konkrete Regeln und Beispiele an die Hand geben:

- ▶ **Goldene Regel 1: Schreiben Sie kurz, prägnant, floskelfrei, aber freundlich!**
Beachten Sie die 15-Wörter-Schallmauer!

- ▶ **Goldene Regel 2: Ein Gedanke, ein Satz!**

Wenn Sie diese Richtlinien beherzigen, dann geben Sie verstaubtem Ärmelschonerdeutsch keine Chance.

Sehen wir uns einfach einige Monstersätze an. Sie werden mir zustimmen: Wenn Sie ab und zu einmal einen Punkt machen und den überflüssigen Ballast einfach über Bord werfen, dann werden Ihre Briefe leichter lesbar und gleichzeitig kundenorientierter. Amtsdeutschfloskeln und stilistische Unebenheiten habe ich zu Ihrer besseren Übersicht in den folgenden Beispielen fett hinterlegt.

👎 Nicht so

Sehr geehrter Herr Muster,

nach Durchsicht Ihrer Rechnung, die uns gestern zuging, stellten wir fest, dass der von Ihnen zugesicherte Preisnachlass entgegen unserer Vereinbarung nicht **in Abzug gebracht** worden ist, weshalb wir die Rechnung **beiliegend mit der Bitte um baldige Berichtigung** zurückreichen.

Wir bitten um umgehende **Regelung der Angelegenheit** und **verbleiben**
mit freundlichen Grüßen

👍 Neue Version

Guten Tag, Herr Müller,

vielen Dank für Ihre Rechnung Nr. 123.

In Ihrer Auftragsbestätigung haben Sie uns einen Preisnachlass von 2 % zugesichert. Diesen haben Sie versehentlich nicht berücksichtigt.

Sobald uns Ihre korrigierte Rechnung vorliegt, werden wir den Betrag sofort überweisen.

Freundliche Grüße

 **Nicht so**

Sehr geehrter Herr Muster,

anlässlich Ihres Besuches und Ihres Gesprächs mit **unserem** Herrn Müller wurde vereinbart, dass der am 31. März **zwischen Ihnen und uns geschlossene** Vertrag **abgeändert werden soll**.

In der Anlage erhalten Sie den neuen Vertrag in zweifacher Ausfertigung. Wir bitten Sie **höflichst** um **Rücksendung** eines Exemplars **nach vollzogener Unterschrift**.

Für Ihre **Bemühungen** bedanken wir uns im Voraus und **verbleiben**

mit freundlichen Grüßen

 **Neue Version**

Guten Tag, Herr Muster,

vielen Dank für Ihren Besuch und das angenehme Gespräch.

Wie vereinbart haben wir unseren Vertrag vom 31. März 20XX geändert. Sie erhalten zwei Ausfertigungen. Bitte schicken Sie uns ein unterschriebenes Exemplar zurück.

Vielen Dank und freundliche Grüße

 **Nicht so**

Unsere Bestellung Nr. 123 vom ...

Sehr geehrter Herr Muster,

die am 25. April bestellten Scheibenwischer haben wir **nunmehr** erhalten. **Leider müssen wir Ihnen jedoch mitteilen**, dass die Ware so schlecht verpackt war, dass neun der Scheibenwischer auf dem Transport so beschädigt worden sind, dass wir sie für unsere Produktion nicht verwenden können und sie deshalb wieder an Sie zurücksenden müssen.

Wir bitten um **Benachrichtigung**, bis wann Sie uns eine Ersatzlieferung zusagen können.

Mit freundlichen Grüßen

 **Neue Version**

Unsere Bestellung Nr. 123 vom ...

Guten Tag, Herr Muster,

vielen Dank für die schnelle Lieferung.

Die Ware war jedoch nicht einwandfrei verpackt, so dass neun Scheibenwischer verbogen bei uns eintrafen. Bitte teilen Sie uns noch heute per E-Mail mit, wann Sie Ersatz liefern können. Die beschädigte Ware senden wir unfrei an Sie zurück.

Freundliche Grüße aus Musterhausen

 **Nicht so**

Abtretung des im Grundbuch von ... in Abt. III unter lfd. Nr. 8 eingetragenen Grundpfandrechtes über 22.000,00 EUR

Sehr geehrte Frau Muster,
sehr geehrter Herr Muster,

Ihrem Wunsch entsprechend haben wir die **o. g.** Grundschuld an die Musterbank abgetreten. Eine Kopie unseres **diesbezüglichen Schreibens** erhalten Sie **in der Anlage**.

Die Beglaubigungsgebühren für die notarielle Abtretungserklärung sowie die Auslagen **in Höhe von** 55,00 EUR werden wir in den nächsten Tagen **auf Grund** der uns erteilten Einzugsermächtigung von Ihrem Konto einziehen.

Mit freundlichen Grüßen

 **Neue Version**

Abtretung des im Grundbuch von ... in Abt. III unter lfd. Nr. 8 eingetragenen Grundpfandrechtes über 22.000,00 EUR

Sehr geehrte Frau Muster,
sehr geehrter Herr Muster,

wie gewünscht haben wir die Grundschuld an die Musterbank abgetreten.

Die Beglaubigungsgebühren und Auslagen für die notarielle Abtretungserklärung von 55,00 EUR buchen wir von Ihrem Konto ab.

Haben Sie weitere Fragen? Herr Peter Meyen berät Sie gern. Sie erreichen ihn unter der Telefonnummer 06028 1234-561.

Freundliche Grüße

 **Nicht so**

Darlehensnehmer: Maximilian Meier
Objekt: Bungalow in der Staabstraße 2

Sehr geehrter Herr Muster,

wir **übersenden** Ihnen **heute zur Kenntnisnahme formlos beiliegende** Kopie der Darlehenszusage.

Wir danken Ihnen für die Darlehensvermittlung **in o. g. Angelegenheit**. Die **Ihnen zustehende** Provision von 0,50 % werden wir Ihnen bei Auszahlung des Darlehens überweisen.

Mit freundlichen Grüßen

 **Neue Version**

Darlehensnehmer: Maximilian Meier
Objekt: Bungalow in der Staabstraße 2

Sehr geehrter Herr Muster,
vielen Dank für die Darlehensvermittlung. Sie erhalten eine Kopie unserer Zusage.
Ihre Provision von 0,50 % überweisen wir Ihnen bei Auszahlung des Darlehens.
Wir freuen uns auf die weitere gute Zusammenarbeit!
Freundliche Grüße

 **Nicht so**

Darlehen für Objekt im Steinweg 3

Sehr geehrter Herr Muster,
vielen Dank für den unterschriebenen Darlehensantrag und die Unterlagen **in o. g. Sache**.
Leider mussten wir feststellen, dass im Grundbuch drei verschiedene Belastungen **in Höhe von** insgesamt 90.000,00 EUR eingetragen sind. Damit ist dieses Objekt durch unsere Bank nicht mehr beleihungsfähig.
Ihre Unterlagen erhalten Sie **beiliegend** zurück.
Wir verbleiben in der Hoffnung auf weitere gute Zusammenarbeit.
Mit freundlichen Grüßen

 **Neue Version**

Darlehen für Objekt im Steinweg 3

Sehr geehrter Herr Muster,
vielen Dank für Ihr Interesse an einem Darlehen.
Voraussetzung für die Finanzierung Ihres Objektes ist die erstrangige Eintragung der Grundschuld im Grundbuch. Da bereits drei Belastungen von insgesamt 90.000,00 EUR eingetragen sind, können wir dieses Objekt nicht finanzieren. Bitte haben Sie Verständnis.
Ihre Unterlagen erhalten Sie zurück.
Freundliche Grüße

Verzichten Sie auf Uraltfloskeln und Ärmelschonerdeutsch

Angelegenheit

Nicht so

In **obiger Angelegenheit** erinnern wir Sie **höflich** an den Ausgleich unserer Rechnung Nummer 123 vom ... über den Betrag **in Höhe von** ...

Nicht so

Wir **wären Ihnen dankbar**, wenn Sie diese **Angelegenheit** bis ... klären könnten.

Nicht so

Wir hoffen, diese **Angelegenheit** damit **abschließend** und für Sie befriedigend geklärt zu haben.

Neue Version

Bitte gleichen Sie unsere Rechnung Nr. 123 bis ... aus. Vielen Dank.

Neue Version

Bitte klären Sie bis ..., weshalb die Ware nicht pünktlich bei uns eingetroffen ist.

Neue Version

Wenn Sie weitere Informationen wünschen, sprechen Sie uns bitte an. Sie erreichen uns unter ...

angesichts

Nicht so

Angesichts des von Ihnen geschilderten Sachverhalts **teilen wir Ihnen mit**, dass ...

Neue Version

Wir haben sofort geprüft, weshalb die Ware nicht bei Ihnen eingetroffen ist. Es stellte sich heraus, dass ...

in der Anlage/anliegend

Nicht so

In der Anlage erhalten Sie unsere Preisliste und unseren aktuellen Farbkatalog.

Neue Version

Sie erhalten unsere Preisliste und unseren aktuellen Farbkatalog.

Nicht so

Anliegend übersenden wir Ihnen das gewünschte Angebot.

Neue Version

Sie erhalten das gewünschte Angebot.

anlässlich

Nicht so

Anlässlich unseres Gesprächs am ... haben wir Folgendes vereinbart: ...

Nicht so

Anlässlich unseres 50. Firmenjubiläums findet am ... eine Feier statt, zu der wir Sie recht herzlich einladen möchten.

Neue Version

Während unseres Gesprächs am ... haben wir Folgendes vereinbart: ...

Neue Version

Am ... feiern wir unser 50. Firmenjubiläum. Hierzu laden wir Sie herzlich ein.

Anliegen

Nicht so

Es ist uns ein **Anliegen**, Sie zufrieden-zustellen.

Neue Version

Es ist uns sehr wichtig, dass Sie zufrieden sind.

baldmöglichst

Nicht so

Bitte teilen Sie uns **baldmöglichst** mit, ob Sie mit diesem Vorschlag einverstanden sind.

Neue Version

Bitte teilen Sie uns bis ... mit, ob Sie mit diesem Vorschlag einverstanden sind.

oder

Sind Sie mit unserem Vorschlag einverstanden? Bitte informieren Sie uns bis ...

beinhalten

Nicht so

Unser Angebot **beinhaltet** Verpackung und Transportkosten frei Haus.

Neue Version

In unserem Angebot sind die Verpackung sowie die Transportkosten frei Haus enthalten.

bekannt geben

Nicht so

Bitte **geben** Sie uns bis ... die Lieferanschrift **bekannt**.

Neue Version

Bitte teilen Sie uns bis ... die Lieferanschrift mit.

Bescheid

Nicht so

Wir bedauern, Ihnen keinen besseren **Bescheid** geben zu können und wünschen Ihnen für Ihren weiteren beruflichen und privaten Lebensweg alles erdenklich Gute.

Neue Version

Wir sind sicher, dass Sie schon sehr bald die Position finden, die Ihren Vorstellungen entspricht. Viel Erfolg!

bezüglich, Bezug nehmend, wir nehmen Bezug

Nicht so

Bezug nehmend auf Ihr Schreiben vom ... teilen wir Ihnen mit, dass wir mit Ihrem Vorschlag einverstanden sind.

Neue Version

Wir sind mit Ihrem Vorschlag einverstanden.

Nicht so

Unter Bezugnahme auf Ihr Schreiben vom ... teilen wir Ihnen mit, dass die gewünschten Hemden ab Lager lieferbar sind.

Neue Version

Die gewünschten Hemden sind ab Lager lieferbar.

dankend erhalten

Nicht so

Ihren Brief haben wir **dankend erhalten** und teilen Ihnen mit, dass ...

Neue Version

Vielen Dank für Ihren Brief. Gerne beantworten wir Ihre Fragen.

diesbezüglich

 Nicht so	 Neue Version
Bitte teilen Sie uns diesbezüglich mit, ob Sie einverstanden sind.	Bitte teilen Sie uns mit, ob Sie mit unserem Vorschlag einverstanden sind.

einräumen

 Nicht so	 Neue Version
Gerne räumen wir Ihnen ein Vorkaufsrecht ein .	Gerne garantieren wir Ihnen das Vorkaufsrecht.

einreichen

 Nicht so	 Neue Version
Bitte reichen Sie den Antrag bis ... ein .	Bitte senden Sie uns den Antrag bis ... zu.

einschlägig

 Nicht so	 Neue Version
Laut einschlägiger Rechtsprechung ...	Nach Urteil des Bundesverfassungsgerichtes vom ...

entgegensehend

 Nicht so	 Neue Version
Ihrer baldigen Antwort entgegensehend verbleiben wir ...	Bitte antworten Sie uns bis ... Herzlichen Dank.

gedient

 Nicht so	 Neue Version
Wir hoffen , Ihnen hiermit gedient zu haben.	Ihre weiteren Fragen beantworten wir Ihnen gerne. Sie erreichen uns unter der Telefonnummer ...

gegebenenfalls

Nicht so

Bitte teilen Sie uns **gegebenenfalls** mit, ob ...

Neue Version

Bitte teilen Sie uns mit, ob ...

gemäß/wunschgemäß/vereinbarungsgemäß/vertragsgemäß

Nicht so

Gemäß § 3 unserer allgemeinen Geschäftsbedingungen ...

Neue Version

Nach § 3 unserer allgemeinen Geschäftsbedingungen ...

gewähren

Nicht so

Bei Bestellungen ab 1000 Stück **gewähren** wir Ihnen einen Mengenrabatt von 10 %.

Neue Version

Bei Bestellungen ab 1000 Stück erhalten Sie einen Mengenrabatt von 10 %.

sich außer Stande sehen

Nicht so

Falls wir die Zahlung nicht bis ... erhalten, sehen wir uns **außer Stande**, die Geschäftsbeziehung mit Ihnen fortzusetzen.

Neue Version

Gerne möchten wir auch in Zukunft mit Ihnen zusammenarbeiten. Bitte begleichen Sie deshalb unsere Rechnung Nr. ... bis ...

sich erlauben/gestatten

Nicht so

Wir **erlauben** uns, Sie darauf aufmerksam zu machen, dass ...

Neue Version

Bitte beachten Sie, dass ...

Nicht so

Wir **gestatten** uns, Sie darauf hinzuweisen, dass dieses Projekt vertraulich ist..

Neue Version

Bitte behandeln Sie dieses Projekt vertraulich.

sich gezwungen sehen

Nicht so

Bitte überweisen Sie den Betrag von ... bis ... , sonst **sehen wir uns gezwungen, rechtliche** Schritte gegen Sie einzuleiten.

Neue Version

Bitte überweisen Sie den Betrag von ... bis ... So können Sie verhindern, dass wir rechtliche Schritte einleiten.

Nicht so

Vereinbarungsgemäß erhalten Sie ...

Neue Version

Wie vereinbart, erhalten Sie ...

Inangriffnahme

Nicht so

Die **Inangriffnahme** des Projekts erfolgt am ...

Neue Version

Das Projekt beginnt am ...

in Höhe von

Nicht so

Bitte überweisen Sie den Betrag **in Höhe von** 1.000,00 EUR auf unser Konto Nr. 123.

Neue Version

Bitte überweisen Sie den Betrag von 1.000,00 EUR auf unser Konto Nr. 123.

Rechtsunterzeichner/Linksunterzeichner

Nicht so

Wenn Sie Fragen haben, wenden Sie sich bitte an den **Rechtsunterzeichner**.

Neue Version

Wenn Sie Fragen haben, wenden Sie sich bitte an Herrn Peter Muster. Er berät Sie gern.

oder

Ihre Fragen beantwortet Ihnen gerne Herr Peter Muster unter der Telefonnummer 123.

Rückäußerung

Nicht so

Mit der Bitte um **Rückäußerung**.

Neue Version

Können Sie mir Ihre Meinung hierzu bitte bis ... mitteilen?

oder

Bitte teilen Sie mir bis ... mit, ob Sie mit unserem Vorschlag einverstanden sind.

Rücksprache

Nicht so

Mit der Bitte um **Rücksprache**.

Neue Version

Bitte rufen Sie mich bis ... an, damit wir Einzelheiten besprechen können.

Nicht so

Nach **Rücksprache** mit Herrn Muster werden wir uns mit Ihnen in Verbindung setzen.

Neue Version

Sobald wir mit Herrn Muster gesprochen haben, hören Sie von uns.

Sachverhalt

Nicht so

Sobald wir den **Sachverhalt** geklärt haben, werden wir uns mit Ihnen in Verbindung setzen.

Neue Version

Sie hören von uns, sobald wir geklärt haben, wie wir Ihnen in diesem Fall entgegenkommen können.

Stellungnahme

Nicht so

Mit der Bitte um **Stellungnahme**.

Neue Version

Bitte teilen Sie uns bis ... mit, wie Sie die Situation beurteilen.

oder

Bitte informieren Sie uns bis ..., wie Sie diese Zahlen interpretieren.

oder

Bitte teilen Sie uns bis ... mit, weshalb die Ware beschädigt bei uns ankam.

unsererseits

Nicht so

Da es sich um ein Versehen **unsererseits** handelt, sind wir bereit, die Ware umzutauschen.

Neue Version

Da es unser Versehen war, tauschen wir die Ware selbstverständlich um.

verbleiben

Nicht so

Wir hoffen, bald von Ihnen zu hören und **verbleiben** bis dahin ...

Neue Version

Können Sie uns bitte bis ... antworten? Herzlichen Dank!

vertrauensvoll

Nicht so

Bei **Rückfragen** wenden Sie sich bitte **vertrauensvoll** an ...

Neue Version

Bei Fragen wenden Sie sich bitte an ...

Vorgang

Nicht so

Ihren **Vorgang** haben wir an unsere Rechtsabteilung weitergeleitet..

Neue Version

Ihre Unterlagen haben wir an unsere Rechtsabteilung weitergeleitet. Herr Peter Muster wird sich bis ... mit Ihnen in Verbindung setzen

zwecks

Nicht so

Sie erhalten die gewünschte Statistik **zwecks Stellungnahme**.

Neue Version

Sie erhalten die gewünschte Statistik. Bitte teilen Sie uns bis ... mit, wie Sie diese Verkaufszahlen interpretieren. Herzlichen Dank!

oder

Sie erhalten die gewünschte Verkaufsstatistik. Bitte rufen Sie mich bis ... an, damit wir über diese Zahlen sprechen können.

Aktiv statt Passiv!

Im Amtsdeutsch wird auch häufig mit dem Passiv gearbeitet. Dadurch wirken die Texte hölzern und geschraubt. Bevorzugen Sie für Ihre Korrespondenz die Aktivform und Ihr Briefstil wird frischer und lebendiger.

Die Passivkonstruktion (Leideform) sagt nicht aus, wer was tut, sondern, wem was widerfährt.

Beispiele für Passivkonstruktionen:

die Unterlagen **wurden** Ihnen am 14. Dezember 20XX **zugeschickt**

es **wurde** Ihnen bereits **mitgeteilt**

am 12. April 20XX **wurde** ein Prospekt von Ihnen **angefordert**

Die Aktivkonstruktion (Tatform) sagt aus, wer was tut und bringt etwas mehr Schwung in Ihre Korrespondenz.

Beispiele für Aktivkonstruktionen:

wir haben Ihnen die gewünschten Unterlagen am 14. Dez. 20XX zugeschickt

Herr Winkler teilte Ihnen am 14. November 20XX mit

am 12. März 20XX haben Sie einen Prospekt angefordert.

► **Grundregel:** Bevorzugen Sie Aktivkonstruktionen. So wirken Ihre Texte lebendiger.

Beispiel 1: Sehr geehrter Herr Winter,

eine Berichtigung Ihres Kontos **wurde** ① inzwischen ② **vorgenommen** ③.

Analyse

- ① Wer hat den Fehler korrigiert?
- ② Das Wort „inzwischen“ klingt zu langsam.
- ③ Wo ist die Entschuldigung?

► **Neue Version** Sehr geehrter Herr Winter,

vielen Dank für Ihren Hinweis. Selbstverständlich haben wir Ihren Kontostand sofort berichtigt. Bitte entschuldigen Sie unser Versehen.

Beispiel 2: Sehr geehrte Frau Peters,
auf Grund Ihres Schreibens vom ... ① **wurde** ② das Mahnverfahren **gestoppt** ③.

Analysis

- ① Diese Information gehört in die Bezugszeichenzeile oder in den Betreff.
- ② Wer hat das Mahnverfahren gestoppt?
- ③ Wo ist die Entschuldigung für das versehentlich eingeleitete Mahnverfahren?

👉 **Neue Version** Sehr geehrte Frau Peters,
vielen Dank für Ihren Anruf. Sie haben Recht, wir haben einen Fehler gemacht. Selbstverständlich haben wir das Mahnverfahren sofort gestoppt. Bitte entschuldigen Sie unser Versehen.

Beispiel 3: Sehr geehrter Herr Schneider,
Ihnen **wurde** bereits mehrmals **mitgeteilt** ①, dass Ihr Dauerauftrag **geändert werden muss** ②.

Analysis

- ① Zwischen den Zeilen steht: „Du langsamer Mensch!“
 - ② Negativ durch das Wort „muss“
- Sprechen Sie den Empfänger direkt an.

👉 **Neue Version** Sehr geehrter Herr Schneider,
auf unser Schreiben vom ... haben Sie nicht reagiert. Bitte ändern Sie bis ... Ihren Dauerauftrag, damit Ihr Versicherungsschutz auch weiterhin garantiert ist.

Beispiel 4: **Nicht so**

Bei Schwertransporten **muss** die Polizei verständigt **werden**.

 **Neue Version**

Bei Schwertransporten verständigen Sie bitte die Polizei.

Beispiel 5: **Nicht so**

Nach Rücksprache mit Herrn Muster **wird** Ihnen unsere Stellungnahme unverzüglich **zugesandt**.

 **Neue Version**

Sie hören von uns, sobald wir mit Herrn Muster gesprochen haben.

Beispiel 6: **Nicht so**

Gemäß Ihrem Scheiben vom ... **wurde** die Lieferung am ... **zurückgenommen** und der Rechnungsbetrag erstattet.

 **Neue Version**

Wie gewünscht, haben wir die Ware am ... zurückgenommen und Ihnen den Rechnungsbetrag erstattet.

Beispiel 7: **Nicht so**

Der Betrag von 100,00 EUR ist heute Ihrem Konto bei der Musterbank, Kontonummer 123, **angewiesen worden**.

 **Neue Version**

Den Betrag von 100,00 EUR haben wir heute auf Ihr Konto Nr. 123 bei der Musterbank überwiesen.

Beispiel 8: **Nicht so**

Wie bei unseren Untersuchungen **festgestellt werden konnte**, ist das Material einwandfrei.

 **Neue Version**

Unsere Untersuchungen haben gezeigt, dass das Material in Ordnung ist.

Beispiel 9: **Nicht so**

Der Lastschriftauftrag **wurde** inzwischen von uns **zurückgebucht**. Das Versehen bedauern wir sehr.

 **Neue Version**

Bitte entschuldigen Sie unser Versehen. Selbstverständlich haben wir den Lastschriftauftrag sofort zurückgebucht.

Kapitel 6

So werden Ihre Briefe noch empfängerorientierter!

Kundenorientiert schreiben in der „Sie“-Form

Um Erfolg zu haben, muss man den Standpunkt des anderen einnehmen und die Dinge mit seinen Augen betrachten.

(Henry Ford)

Vergleichen Sie die folgenden Formulierungen:

Wir-Stil/Ich-Stil

Wir sind der Meinung, dass dies die beste Lösung für Sie ist.

Ich meine, dass man in einem solchen Fall...

Ich glaube, dass die folgenden Punkte bedacht werden müssen.

Wir werden Ihnen im Folgenden veranschaulichen, dass...

Sie-Stil

Sind Sie mit dieser Lösung einverstanden?

Sie haben folgende Möglichkeit:...

Bedenken Sie bitte Folgendes:

Überzeugen Sie sich bitte, dass ...

► **Grundregel:** Bevorzugen Sie die SIE-Form. So vermitteln Sie dem Kunden den Eindruck, dass Ihnen seine Wünsche wichtig sind. Machen Sie den Kunden zum Mittelpunkt Ihrer Arbeit.

Hier sind noch einige weitere Beispiele aus der Praxis!

Beispiel 1:

👎 Nicht so

Wir bitten Sie deshalb, uns mitzuteilen, ob Sie einverstanden sind.

👍 Neue Version

Bitte teilen Sie uns mit, ob Sie einverstanden sind.

oder

Können Sie uns bitte bis ... informieren, ob Sie einverstanden sind?

Beispiel 2:

👎 Nicht so

Wir freuen uns über Ihren Auftrag und versichern Ihnen, dass ...

👍 Neue Version

Sie können sicher sein, dass wir Ihren Auftrag pünktlich ausführen.

Beispiel 3:

 **Nicht so**

Wir bitten Sie, uns so bald wie möglich von dem Ergebnis der Besprechung zu unterrichten.

 **Neue Version**

Bitte teilen Sie uns das Ergebnis der Besprechung bis ... mit. Vielen Dank.

Beispiel 4:

 **Nicht so**

In den nächsten Tagen werden wir Ihnen unseren neuen Prospekt zusenden.

 **Neue Version**

Sie erhalten unseren neuen Prospekt in den nächsten Tagen.

Beispiel 5:

 **Nicht so**

Wir mussten leider feststellen, dass wir den Eingang Ihrer Zahlung für unsere Rechnung Nr. 1234 immer noch nicht verbuchen konnten.

 **Neue Version**

Auf unsere Erinnerung vom ... haben Sie nicht reagiert. Liegt vielleicht ein Missverständnis vor? Bitte setzen Sie sich mit uns in Verbindung, oder überweisen Sie den Betrag von ... bis ... auf unser Konto Nr. 123.

Beispiel 6:

 **Nicht so**

Leider müssen wir Ihnen die Mitteilung machen, dass die von Ihnen bestellten Artikel derzeit nicht lieferbar sind.

 **Neue Version**

Die Artikel Nr. 1 und 2 sind derzeit nicht lieferbar. Als interessante Alternative bieten wir Ihnen ... an.

Beispiel 7:

 **Nicht so**

Wir schicken Ihnen ein Muster von ...

 **Neue Version**

Sie erhalten ein Muster von ...

Beispiel 8:

 **Nicht so**

Wir freuen uns über Ihr Interesse an unseren Produkten.

 **Neue Version**

Vielen Dank für Ihr Interesse an unseren Produkten.

Formulieren Sie positiv!

- Oft müssen Sie Ihrem Briefpartner unerfreuliche Mitteilungen machen:
- Die Preise haben sich erhöht.
- Der vom Kunden gewünschte Liefertermin kann nicht eingehalten werden.
- Ein Kundenwunsch muss abgelehnt werden.

Halten Sie sich hierbei an folgende Regeln:

- Fallen Sie nicht mit der Tür ins Haus.
- Beginnen Sie Ihren Brief/Ihre E-Mail nicht mit „leider“, „zu unserem Bedauern“ oder „bedauerlicherweise“.
- Formulieren Sie die unerfreuliche Mitteilung indirekt.
- Ersetzen Sie negative durch positive Ausdrücke.
- Begründen Sie negative Entscheidungen und Absagen.
- Denken Sie über Alternativen nach, und bieten Sie diese gezielt an.

► **Grundregel:** Formulieren Sie positiv! Jedes Ding hat zwei Seiten. Sie kennen sicher die Geschichte mit dem Glas Wasser: Herr Negativ sagt verzweifelt: „Oh Gott, mein Glas ist schon halb leer!“ Herr Positiv sagt fröhlich: „Hurra, mein Glas ist noch halb voll!“ Mit welchem dieser beiden Herren möchten Sie lieber zu tun haben?

Einige Beispiele zum Nachdenken

Beispiel 1:

Nicht so

Da Sie das vorgeschriebene Alter von 60 Jahren noch nicht erreicht haben, können wir Ihrem Antrag leider nicht zustimmen.

Neue Version

Sobald Sie das vorgeschriebene Alter von 60 Jahren erreicht haben, können wir Ihrem Antrag zustimmen.

Beispiel 2:

Nicht so

Da Sie die Mindestsumme von ... EUR noch nicht aufbringen können, müssen wir Ihren Antrag leider ablehnen.

Neue Version

Sobald Sie die Mindestsumme von ... EUR aufbringen, können wir Ihren Antrag annehmen.

Beispiel 3:

 **Nicht so**

Weil wir Ihren Kreditantrag erst nach Nürnberg schicken mussten, bitten wir Sie um Geduld. Sie erhalten von dort unaufgefordert Nachricht.

 **Neue Version**

Ihren Kreditantrag haben wir sofort an Herrn Peter Muster in Nürnberg weitergeleitet. Er wird Sie benachrichtigen, sobald ...

Beispiel 4:

 **Nicht so**

Herr Meier ist diese Woche nicht im Hause.

 **Neue Version**

Sie können Herrn Meier am ... erreichen.

Beispiel 5:

 **Nicht so**

Vom ... bis ... haben wir wegen Betriebsurlaub geschlossen.

 **Neue Version**

Vom ... bis ... erholen wir uns für Sie. Ab ... können Sie uns wieder erreichen.

Beispiel 6:

 **Nicht so**

Die Unterlagen müssen Sie uns bis spätestens ... zurückschicken.

 **Neue Version**

Die Unterlagen senden Sie uns bitte bis ... zurück.

Beispiel 7:

 **Nicht so**

Den Vertrag können wir erst ändern, wenn Sie uns die dazu erforderlichen Unterlagen eingereicht haben.

 **Neue Version**

Sobald Sie uns die erforderlichen Unterlagen zugeschickt haben, ändern wir den Vertrag.

Beispiel 8:

 **Nicht so**

Wir weisen Sie darauf hin, dass wir die zweite WarenSendung erst absenden können, wenn Sie Ihr Versprechen zur Zahlung der ersten Lieferung eingehalten haben.

 **Neue Version**

Sobald Sie – wie zugesagt – die erste Lieferung bezahlt haben, senden wir gern die zweite Charge an Sie ab.

Beispiel 9:

 **Nicht so**

Unser Kundendienst ist leider nur wochentags erreichbar.

 **Neue Version**

Unser Kundendienst ist montags bis freitags von 08:00 bis 20:00 Uhr für Sie da.

Formulieren Sie kundenorientiert!

Streichen Sie belehrende Formulierungen

👎 Nicht so

Es müsste Ihnen doch bekannt sein, dass ...

Aus dem Vertrag geht doch eindeutig hervor, dass ...

Wie Sie ja eigentlich wissen müssten ...

👍 Besser so

Sie wissen, dass ...

Bitte lesen Sie in unserem Vertrag nochmals Artikel ...

Wir haben Sie am 7. Juni 20XX darüber informiert, dass ...

Verzichten Sie auf Drohungen

👎 Nicht so

Wir sehen uns nun gezwungen, Maßnahmen zu ergreifen.

Sie dürfen sicher sein, dass wir alle Möglichkeiten ausschöpfen werden, um unsere Rechte zu wahren.

Bei diesem Verhalten brauchen Sie sich nicht zu wundern, wenn ...

👍 Besser so

Bitte haben Sie Verständnis, dass ...

Wir werden in diesem Fall unsere Rechte gerichtlich geltend machen.

Wir haben Ihnen in unserem Brief unseren Standpunkt geschildert. Bitte teilen Sie uns mit, wie Sie darüber denken. Gemeinsam finden wir sicher eine Lösung.

Schroffe Formulierungen sind nicht angebracht

👎 Nicht so

Ihre Beanstandung ist nicht gerechtfertigt, weil ...

Ihre Kündigung müssen wir leider ablehnen.

👍 Besser so

Ihrer Beanstandung können wir nicht in allen Punkten zustimmen.

Ihre Kündigung ist zum ... möglich.

Werden Sie nicht ironisch

Nicht so

Es dürfte Ihnen wohl entgangen sein,
dass ...

Es dürfte Ihrer Aufmerksamkeit entgangen
sein, dass ...

Besonders verbunden wären wir Ihnen,
wenn Sie sich nun endlich entschließen
können ...

Besser so

Bitte prüfen Sie nochmals ...

Bitte lesen Sie nochmals § 6 unserer
Vereinbarung.

Bitte teilen Sie uns bis ... mit, ob ...

Keine gönnerhaften Zugeständnisse

Nicht so

Entgegenkommenderweise sind wir
bereit, ...

Ausnahmsweise sind wir bereit, ...

Um Ihnen weitgehendst entgegenzukom-
men ...

Besser so

Bitte schicken Sie die Ware zurück.

Es ist uns wichtig, dass Sie mit unseren
Leistungen zufrieden sind. Deshalb ...

Wir bieten Ihnen folgende Lösung an: ...
Sind Sie damit einverstanden?

Wer fragt, der führt!

Was für die Rhetorik gilt, das gilt auch für die Korrespondenz. Direkte Fragen veranlassen den Empfänger, Ihnen direkt zu antworten. Außerdem lockern sie Ihren Brief auf.

► **Grundregel:** Stellen Sie direkte Fragen, um direkte Antworten zu bekommen.

Nicht so

Bitte informieren Sie uns, ob dieser Vor-
schlag Ihren Erwartungen entspricht.

Bitte teilen Sie uns mit, wann sich dieser
Unfall ereignet hat.

Es wäre gut, wenn Sie uns das Gutachten
bis ... zusenden könnten.

Besser so

Sind Sie mit diesem Vorschlag einver-
standen?

Wann hat sich der Unfall ereignet?

Können Sie uns das Gutachten bis ...
zusenden?

 **Nicht so**

Um Ihnen weiterhelfen zu können, müssen wir wissen, wann Sie uns den Antrag geschickt haben.

Falls Sie weitere Informationen brauchen, stehen wir Ihnen gern zur Verfügung.

 **Besser so**

Wann haben Sie uns den Antrag zugeschickt?

Brauchen Sie weitere Informationen? Rufen Sie uns einfach an!

Fragen und bitten statt fordern und erwarten!

Manche Korrespondenten haben vergessen, dass Höflichkeit und Etikette auch in der Korrespondenz wichtig sind.

► **Grundregel:** Achten Sie auf Höflichkeit und Etikette. Es lohnt sich!

 **Nicht so**

Ich erwarte Ihre Antwort bis ...

Herr XYZ erwartet Ihre Stellungnahme bis ...

Als Termin für Ihre Antwort haben wir uns den ... vorgemerkt.

Wir gehen davon aus, dass Sie mit unserem Vorschlag einverstanden sind.

Ihr Einverständnis voraussetzend ...

Wir nehmen an, dass Sie unserer Meinung sind und haben deshalb veranlasst, dass ...

 **Besser so**

Bitte antworten Sie uns bis ...

Bitte teilen Sie uns bis ... mit, ob ...

Können Sie uns bitte bis .. antworten?

Sind Sie mit unserem Vorschlag einverstanden? Bitte informieren Sie uns bis 02. 08. 20XX

Sind Sie einverstanden? Bitte rufen Sie uns an.

Bitte teilen Sie uns mit, wie Sie darüber denken.

Kapitel 7

Brieftypen von A - Z

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 ein Frage der Höflichkeit. Ich empfehle Ihnen frühzeitig abzusagen, 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 ein Angebot nicht annehmen möchten.

Bitte schieben Sie Absagen nicht vor sich her. Eine frühzeitige Absage wirkt höflicher und glaubwürdiger. In den folgenden Abschnitten habe ich Ihnen Wissenswertes zum Thema Absagen zusammengetragen, schlechte Briefe unter die Lupe genommen und gute Beispiele zusammengestellt.

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.

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

Nehmen wir zuerst einmal ein schlechtes Beispiel unter die Lupe. So erhalten Sie einen Überblick

👉 Negativbeispiel:

Sehr geehrte Frau Meier,

wir ① danken für Ihre Bewerbung und das Interesse an einer **Mitarbeit** ② in unserem Unternehmen.

Inzwischen haben wir unsere Entscheidung **bezüglich** ③ der Neubesetzung der Position, **für die Sie sich beworben haben** ④, **getroffen** ⑤. Leider müssen ⑥ **wir Ihnen mitteilen** ⑦, dass unsere Wahl nicht auf Sie fiel, **was jedoch in keiner Weise eine negative Wertung Ihrer Person bedeutet** ⑧. Grund der Entscheidung war **letztlich** ⑨, dass unser **spezifisches** ⑩ Anforderungsprofil durch einen anderen Bewerber **weitgehender abgedeckt wurde** ⑪.

Wir bedauern ⑫, **Ihnen keine günstigere Nachricht zukommen zu lassen** ⑬ und wünschen Ihnen, dass Sie eine **entsprechende** Position finden werden ⑭. Die uns **freundlicherweise** ⑮ überlassenen Unterlagen senden wir Ihnen **beiliegend** ⑯ zu **unserer Entlastung** ⑰ zurück.

Mit freundlichen Grüßen

Analyse

- ① Ein Brief sollte nicht mit „wir“ beginnen.
- ② Umständliche Formulierung.
- ③ Amtsdeutsch
- ④ Umständliche Formulierung ohne Informationswert. Die Bewerberin weiß, dass sie sich beworben hat.
- ⑤ Der ganze Satz ist überflüssig.
- ⑥ Negativformulierung, die ein schlechtes Briefklima erzeugt.
- ⑦ Vorreiter
- ⑧ Wenn das so betont wird, dann fühlt man sich erst recht negativ bewertet.
- ⑨ Füllwort
- ⑩ Auf dieses Fremdwort können Sie verzichten.
- ⑪ Zwischen den Zeilen steht: „Ihre Qualifikation war nicht gut genug!“
- ⑫ Schon der zweite Absatz, der negativ eingeleitet wird! So können Sie sicherstellen, dass das Briefklima nicht besser wird.
- ⑬ Die Bewerberin fühlt sich sicher nicht besser, wenn wir dauernd darauf herumhacken!
- ⑭ Zwischen den Zeilen steht: „für Ihre Qualifikation passende!“
- ⑮ Füllwort!
- ⑯ Grammatisch missverständlich! Beiliegend bezieht sich auf „wir“. Die Bewerberin könnte verstehen, dass wir beiliegen.
- ⑰ weil Ihre Bewerbung uns so belastet hat?

Checkliste für Absagen an Bewerber

1. Schritt: Bedanken Sie sich für die Bewerbung

Wenn Sie eine gute Bewerbung erhalten haben, dann wertschätzen Sie bitte die Arbeit, die sich der Bewerber gemacht hat.

*Vielen Dank für Ihre **ansprechende** Bewerbung.*

*Vielen Dank für Ihre **ausführlichen** Unterlagen.*

Vielen Dank für Ihr Interesse an der Position X.

2. Schritt: Lobende Worte über die Qualifikation

Die Absage klingt nicht so hart, wenn Sie zunächst erwähnen, was Ihnen besonders gut gefallen hat. Dieses Lob kann natürlich nur gegeben werden, wenn es angebracht ist.

Sie haben eine hervorragende Qualifikation. Besonders beeindruckt waren wir von Ihren guten Fremdsprachenkenntnissen.

Sie haben eine hervorragende Ausbildung und bringen die wesentlichen Voraussetzungen für ... mit.

3. Schritt: Begründen Sie Ihre Absage

Auf unsere Anzeige haben wir sehr viele Zuschriften erhalten.

Bitte achten Sie darauf, dass Sie mit Ihrer Begründung nicht gegen das seit August 2005 geltende Gleichstellungsgesetz verstößen. Halten Sie Ihre Begründung sehr allgemein. Auch wenn Sie dem Bewerber die Absage gern genau begründen würden, ist es sicherer, darauf zu verzichten.

4. Schritt: Absage und Bitte um Verständnis

Bitte haben Sie Verständnis, dass wir uns nicht für Sie entschieden haben.

5. Schritt: Gute Wünsche für den weiteren Berufsweg

Wir wünschen Ihnen, dass Sie schon sehr bald die Position finden, die Ihren Vorstellungen entspricht. Viel Erfolg.

Absagen an Bewerber - Mustertexte

Absagen auf eine unaufgeforderte Bewerbung

Beispiel 1:

Ihre Bewerbung als ... vom ...

Sehr geehrter Herr Muster,
vielen Dank für Ihre detaillierten Bewerbungsunterlagen.
Ihre Projektarbeit im Bereich der Klima- und Kältetechnik 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 sicher, dass Sie schon sehr bald die gewünschte Praktikantenstelle finden.
Viel Erfolg!
Freundliche Grüße

Beispiel 2:

Ihre Bewerbung vom ...

Sehr geehrter Herr Muster,
vielen Dank für Ihre aussagekräftige Bewerbung.
So sehr uns Ihre Qualifikationen und Ihre Berufserfahrung überzeugen - wir haben keine
Position frei, die wir Ihnen anbieten können.
Bewerber mit Ihren Fähigkeiten sind sehr gesucht. Wir sind deshalb überzeugt, dass Sie
schon sehr bald bei einem anderen Unternehmen Erfolg haben.
Wir wünschen Ihnen alles Gute.
Freundliche Grüße

Beispiel 3:

Ihre Bewerbung als Führungskraft

Sehr geehrte Frau Muster,

vielen Dank für Ihr Interesse an einer 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

Absagen bei zu hohem Gehaltswunsch

Beispiel 1:

Ihre Bewerbung vom ...

Sehr geehrte Frau Muster,

vielen Dank für Ihre ansprechende Bewerbung.

Sie haben hervorragende Referenzen. Besonders beeindruckt haben 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 ausgezeichneten Qualifikationen einsetzen können.

Viel Erfolg!

Freundliche Grüße nach Hamburg

Beispiel 2:

Ihre Bewerbung als Verkaufsleiterin

Sehr geehrte Frau Muster,

vielen Dank für Ihre aussagekräftigen und sorgfältig zusammengestellten Unterlagen.

Ihre fundierte Ausbildung und Ihre langjährige Berufserfahrung als Verkaufsleiterin haben uns sehr beeindruckt. Trotz Ihrer hervorragenden Qualifikation haben wir uns für eine Mitbewerberin entschieden. Ausschlaggebend hierfür waren Ihre Gehaltswünsche. Bitte haben Sie Verständnis.

Wir wünschen Ihnen, dass Sie eine Position finden, in der Sie auch Ihre finanziellen Vorstellungen verwirklichen können. Viel Erfolg!

Freundliche Grüße nach Hamburg

Absage wegen mangelnder Branchenkenntnis

Beispiel 1:

Ihre Bewerbung als ...

Sehr geehrter Herr Muster,

vielen Dank für Ihre sorgfältig zusammengestellten Unterlagen.

Ihre hervorragenden Fremdsprachenkenntnisse und Ihre langjährige Auslandserfahrung haben uns sehr beeindruckt. Maßgeblich für diese Position ist jedoch ein fundiertes Wissen im Versicherungswesen. Bitte haben Sie deshalb Verständnis, dass wir Ihnen deshalb nicht zusagen können.

Wir sind sicher, dass Sie schon sehr bald eine interessante Aufgabe finden, in der Sie Ihre gute Qualifikation einsetzen können. Viel Erfolg!

Freundliche Grüße

Beispiel 2:
Ihre Bewerbung als ...

Sehr geehrte Frau Muster,
vielen Dank für Ihre aussagekräftigen/ansprechenden Unterlagen.
Ihre Qualifikation hat uns sehr beeindruckt. Wir haben sehr viele Zuschriften auf unsere Anzeige erhalten. Bitte haben Sie Verständnis, dass wir uns in diesem Fall für eine Mitbewerberin entschieden haben.
Wir sind sicher/überzeugt, dass Sie schon sehr bald die Position finden, die Ihren Vorstellungen entspricht. Viel Erfolg!
Freundliche Grüße

Absage nach Vorstellungsgespräch

Beispiel:

Sehr geehrte Frau Muster,
herzlichen Dank für Ihren Besuch und das angenehme Gespräch in unserem Hause.
Es fiel uns nicht leicht, uns zwischen Ihnen und einer Mitbewerberin mit fast gleichwertiger Qualifikation zu entscheiden. Es sprach sehr viel für Sie, besonders der positive Eindruck während des Gesprächs.
Ausschlaggebend für unsere Entscheidung war jedoch die langjährige Branchenkenntnis der anderen Bewerberin. Bitte haben Sie Verständnis, dass wir Ihnen deshalb nicht Zusagen können.
Wir sind überzeugt, dass Sie mit Ihrer hervorragenden Qualifikation schon sehr bald die Position finden, die Ihren Vorstellungen entspricht. Viel Erfolg!
Freundliche Grüße nach Musterhausen

Bitte beachten Sie, dass diese Beispiele nicht rechtlich geprüft sind. Seit August 2005 gibt es ein Gleichstellungsgesetz. Bevor Sie Ihre neuen Textbausteine generell einführen, lassen Sie diese bitte durch Ihre Rechtsabteilung prüfen.

Absagen an Lieferanten

Früher behandelte man Lieferanten schlechter als Kunden. Heute hat man erkannt, dass auch unsere Lieferanten entscheidend zu unserem Unternehmenserfolg beitragen. Nur wenn wir uns auf die pünktliche und qualitativ hochwertige Lieferung verlassen können, ist es uns möglich, unsere eigene Qualität zu sichern.

Auch Lieferanten tragen Erfahrungen, die sie mit uns gemacht haben, weiter und tragen so zu unserem Unternehmensimage entscheidend bei.

Sehen wir uns auch in diesem Bereich erst ein Negativbeispiel aus der Praxis an, um zu klären, wie Sie auf keinen Fall absagen sollten.

Negativbeispiel:

Ihr Angebot vom ... über ...

Sehr geehrte Frau Muster,

wir beziehen uns ① auf Ihr Angebot vom ...

Zu unserem großen Bedauern müssen wir Ihnen mitteilen ②, dass wir uns für einen anderen Lieferanten entschieden haben ③.

Es tut uns leid, dass wir Ihnen keinen positiveren Bescheid geben können und verbleiben ④

mit freundlichen Grüßen

Analyse

- ① Wiederholen Sie nicht im ersten Satz Ihres Briefes den Betreff. Wäre es außerdem nicht netter gewesen sich zu bedanken, statt sich zu beziehen. Immerhin hat der Lieferant sich Mühe gegeben, uns ein gutes Angebot zu unterbreiten. Wertschätzen Sie diese Mühe.
- ② Teilen Sie dem Lieferanten nicht mit, dass Sie ihm nun etwas mitteilen werden. Verzichten Sie auf negativ formulierte, überflüssige Satzeinleitungen.
- ③ Die Begründung fehlt. Nur wenn Sie dem Lieferanten den Grund der Ablehnung angeben, dann kann er diesen bei seinem nächsten Angebot berücksichtigen.
- ④ Ende positiv! Das gilt selbstverständlich auch für Absagen. Halten Sie sich eine Tür offen, vielleicht brauchen Sie den Lieferanten ein andermal.

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 detailliertes 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. Entscheidend war in diesem Fall der Preis/ der Liefertermin/ die Qualität 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 wir Ihnen deshalb nicht zusagen.

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.

Absagen an Lieferanten - Mustertexte

Beispiel 1: Preis war zu hoch

Ihr Angebot Nr. 123 vom ...

Sehr geehrter Herr Muster,
vielen Dank für Ihre schnelle Reaktion auf unsere Anfrage.

Die Kompetenz Ihres Unternehmens im Bereich Stahlbau hat uns sehr beeindruckt. Ausschlaggebend für unsere Entscheidung war jedoch der Preis. Bitte haben Sie Verständnis, dass wir uns deshalb 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 Nr. 123 vom ...

Sehr geehrter Herr Muster,
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

Einladungen stilvoll absagen

Oft flattern Einladungen zu Veranstaltungen, Vernissagen, Messen etc. ins Haus, und Sie können beim besten Willen nicht überall teilnehmen.

Checkliste Einladungen absagen

1. Schritt: Dank und Freude

Bedanken Sie sich für die Einladung, und freuen Sie sich.

Vielen Dank für Ihre nette Einladung, über die ich mich sehr gefreut habe.

Über Ihre Einladung zu ... habe ich mich sehr gefreut. Vielen Dank!

2. Schritt: „Gerne, jedoch ...“ und Begründung

Wenn möglich, geben Sie eine konkrete Begründung, weshalb Sie die Einladung nicht annehmen können.

Gerne hätte ich persönlich mit Ihnen auf ... angestoßen. Jedoch befinde ich mich zu dieser Zeit auf einer Geschäftsreise in den USA.

Gerne hätte ich Ihnen persönlich gratuliert, jedoch verbringe ich zu dieser Zeit meinen Urlaub mit meiner Familie in Spanien.

Die Themen sind hochinformativ, deshalb wäre ich gerne gekommen. Am gleichen Tag habe ich jedoch einen Vortrag in Hannover.

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 deshalb Verständnis, dass ich diesmal nicht zusagen kann.

4. Schritt: Gute Wünsche für das Fest/die Veranstaltung

Ich wünsche Ihnen und Ihren Gästen ein gelungenes Fest.

Ich bin sicher, dass der Kongress auch dieses Jahr wieder ein voller Erfolg sein wird!

Einladungen absagen - Mustertexte

Beispiel 1: Einladung zum Forum XY

Ihre Einladung zum Forum XY

Sehr geehrter Herr Muster,

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, über ... zu referieren. Jedoch befindet sich derzeit auf einer Geschäftsreise in Brüssel. 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

Beispiel 2: Fachtagung Qualitätsmanagement

14. Fachtagung für Qualitätsmanagement in Dortmund

Sehr geehrter Herr Dr. Muster,

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 ... befindet sich jedoch auf einer Vortragsreise in Süddeutschland. Bitte haben Sie deshalb Verständnis, dass ich diesmal nicht zusagen kann.

Ich freue mich sehr, 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 viel Erfolg.

Freundliche Grüße aus Köln

Beispiel 3: XY – Kongress in Heidelberg am ...

Sehr geehrter Herr Muster,
vielen Dank für Ihre Einladung.

Es wäre eine besondere Ehre/Herausforderung für mich gewesen, über dieses hoch-interessante Thema zu referieren. Ihre Veranstaltung ist international gefragt und immer eine fachliche Bereicherung.

Zu dem genannten Termin befindet ich mich jedoch auf einer Geschäftsreise in den USA, die ich nicht mehr verschieben kann. Bitte haben Sie Verständnis.

Herr Professor Dr. Beiz von der Universität Karlsruhe hat ebenfalls sehr hohe Kompetenzen auf diesem Gebiet/ist ebenfalls Spezialist auf diesem Gebiet. Er ist gerne bereit, an meiner Stelle zu referieren und würde sich über Ihre Einladung sehr freuen.

Ihnen und den Teilnehmern wünsche ich einen informativen Tag.

Freundliche Grüße

Beispiel 4: Veranstaltung im Rathausforum am ...

Sehr geehrter Herr Muster,
vielen Dank für Ihre Einladung. Gern hätte ich über dieses aktuelle Thema referiert.

Am ... findet jedoch unsere Aufsichtsratssitzung statt. Bitte haben Sie Verständnis, dass ich deshalb nicht zusagen kann.

Ihnen und allen Teilnehmern des Forums wünsche ich interessante Stunden und einen konstruktiven Erfahrungsaustausch.

Freundliche Grüße aus Wiesbaden

Beispiel 5: Einladung zum 25-jährigen Betriebsjubiläum

Herzlichen Glückwunsch zum 25-jährigen Jubiläum!

Sehr geehrter Herr Muster,
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 6: Einladung zum 20-jährigen Betriebsjubiläum
Ein Anlass, der gebührend gefeiert werden muss!!!

Lieber Peter,

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. Ich denke oft 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

Beispiel 7: Absage Geburtstagsfeier eines Geschäftsfreundes (1)

Alles Gute zu Ihrem 60. Geburtstag!

Sehr geehrter Herr Müller,

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

Gerne hätte ich Ihnen meine Glückwünsche persönlich überbracht. Ich befinde mich jedoch zu dieser Zeit auf einer Geschäftsreise im Ausland, die ich nicht mehr verschieben kann. Bitte haben Sie Verständnis.

Ich weiß, dass Sie ein begeisterter Golfspieler sind. Deshalb haben Sie sicher viel Freude an der Golftasche, die ich für Sie ausgesucht habe. Ich freue mich darauf, bei unserem nächsten Treffen im Juni mit Ihnen auf Ihren Geburtstag anzustoßen.

Ihnen und Ihren Gästen wünsche ich ein gelungenes Fest.

Ihr

Beispiel 8: Absage Geburtstagsfeier eines Geschäftsfreundes (2)

Sehr geehrter Herr Müllermann,

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

Mit Ihrem 60. Geburtstag beginnt für Sie ein neues Lebensjahrzehnt. Für diesen neuen Lebensabschnitt wünsche ich Ihnen von Herzen auch weiterhin beruflichen und privaten Erfolg sowie Gesundheit.

Gern hätte ich Ihnen meine Glückwünsche persönlich überbracht. Da aber zum gleichen Zeitpunkt eine Tagung in unserem Hause stattfindet, kann ich leider nicht teilnehmen. Bitte haben Sie Verständnis.

Ich bin sicher, dass der Empfang zu diesem besonderen Anlass ein voller Erfolg wird und wünsche Ihnen und Ihren Gästen schon heute einen gelungenen Abend.

Mit freundlichem Gruß

Beispiel 9: Absage Einladung zu einer Produktpräsentation

Produktpräsentation am ...

Sehr geehrter Herr Muster,

vielen Dank für Ihre Einladung.

Das Programm hat mich sehr angesprochen, deshalb wäre ich sehr gerne gekommen. Jedoch befinde ich mich an diesem Tag auf einer Geschäftsreise, die ich nicht mehr verschieben kann.

Wenn Sie mich zu einer Ihrer nächsten Präsentationen einladen, freue ich mich sehr.

Freundliche Grüße

Spendenanfragen höflich 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 entschieden, den örtlichen Kindergarten zu unterstützen. Bitte haben Sie Verständnis.

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

Freundliche Grüße

Beispiel 2: Absage an die Aidshilfe

Ihre Spendenanfrage vom ...

Sehr geehrte Frau Muster,

vielen Dank für Ihren Brief.

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 wichtiges Vorhaben wünschen wir Ihnen viel Erfolg.

Freundliche Grüße nach Musterhausen

Termine höflich absagen

Beispiel 1: Terminabsage bzw. -änderung

Terminänderung

Sehr geehrter Herr Muster,

vielen Dank für Ihre Zusage zu unserem Meeting am ... Über Ihre Bereitschaft, zum Thema „Projektmanagement“ einen Vortrag zu halten, haben wir uns sehr gefreut.

Die betriebliche Umstrukturierung veranlasst uns jedoch dazu, den Termin um vier Wochen zu verschieben. Bitte haben Sie Verständnis.

Gerne rufen wir Sie am ... an, um einen neuen Termin zu vereinbaren.

Freundliche Grüße

Anfragen

Sie haben Bedarf an einem Produkt oder einer Dienstleistung und haben im Internet recherchiert, um einen geeigneten Lieferanten zu finden. Nun möchten Sie schnell und zügig eine Anfrage an mehrere Firmen senden, um Angebote einzuholen. Die folgende Checkliste zeigt Ihnen, wie Sie eine Erstanfrage an Lieferanten aufbauen und auf welche Punkte Sie besonders achten sollten.

Checkliste Anfragen

1. Schritt: Konkreter Betreff

Besonders wenn Sie mit einem großen Unternehmen in Kontakt treten, ist es wichtig, dass Ihre Anfrage sofort der richtigen Abteilung und dem dafür zuständigen Sachbearbeiter zugeordnet werden kann. Aus diesem Grund ist es wesentlich, schon im Betreff genau zu spezifizieren, worum es geht und für welche Leistung oder welches Produkt Sie sich interessieren.

Statt: ... Sondern:

Anfrage Anfrage 100 Bürostühle Office-Max

2. Schritt: Anrede

Sie haben die Wahl zwischen folgenden Varianten:

Guten Tag, Frau Muster,

Sehr geehrte Frau Muster,

Sehr geehrte Damen und Herren,

Da die Anrede „Sehr geehrte Damen und Herren“ sehr unpersönlich wirkt ist es ratsam anzurufen und zu fragen, welcher Ansprechpartner für die von Ihnen gewünschte Leistung zuständig ist. Auf die unpersönliche Anrede greifen Sie bitte nur dann zurück, wenn Ihnen bei Ihrem Anruf kein Name genannt wird.

3. Schritt: Wie sind Sie auf das Unternehmen aufmerksam geworden?

Für den künftigen Lieferanten ist es immer interessant, woher Sie seine Adresse haben und wie Sie auf ihn aufmerksam geworden sind.

Ihre Anzeige in der working@office hat unser Interesse geweckt.

Sie wurden uns von ... empfohlen.

Frau Muster von der IHK Frankfurt hat uns informiert, dass Sie ...

Während eines Besuchs auf der Nürnberger Spielwarenmesse sahen wir ...

Ihre Präsentation auf der Frankfurter Buchmesse hat uns sehr beeindruckt.

Wie wir von einem unserer Geschäftspartner erfahren haben, stellen Sie ... her.



Checkliste Anfragen

Wir entnehmen Ihrer Internetseite, dass Sie ... anbieten.

Ihre Adresse haben wir von Herrn Professor Schneider erhalten.

4. Schritt: Stellen Sie Ihr Unternehmen kurz und prägnant vor

Obwohl wir über Internet verfügen und uns schnell und zügig über den Kunden informieren können, ist es sinnvoll, das eigene Unternehmen zumindest in einem Satz vorzustellen.

Wir sind Marktführer im Bereich ... und interessieren uns für ...

Wir sind Hersteller und Exporteure von Sportbekleidung und suchen ...

Unser Unternehmen ist Marktführer im Bereich ...

Wir sind ein Internet-Shop mit ca. 50 Mitarbeitern und seit 10 Jahren fest am Markt etabliert.

5. Schritt: Geben Sie den Grund Ihrer Anfrage an

Manchmal ist es für den Kunden interessant, zu erfahren, weshalb Sie sich an ihn wenden.

Wir haben viele Anfragen wegen ... erhalten und suchen deshalb einen Lieferanten für ...

Da wir seit zwei Jahren stark expandieren, suchen wir einen zusätzlichen Lieferanten für ...

Dieses Jahr werden wir 10 weitere Filialen eröffnen. Deshalb suchen wir einen erfahrenen Innenarchitekten, der uns tatkräftig unterstützt.

Da wir planen, in diesem Jahr ein Korrespondenztraining durchzuführen, suchen wir nach einem kompetenten Trainer, der in der Lage ist, unsere Mitarbeiter für dieses Thema zu begeistern.

Da wir einen Kongress mit ca. 70 bis 100 Teilnehmern planen, suchen wir ein Hotel, das uns geeignete Räumlichkeiten anbieten kann.

Da wir unsere Internetseite neu gestalten möchten, suchen wir nach einem kreativen Web-Designer, der unsere Wünsche exakt umsetzen kann.

Da wir unsere Aktivitäten im In- und Ausland weiter ausbauen möchten, suchen wir einen Berater, der uns hierbei aktiv unterstützt.

6. Schritt: Bitte um ein Angebot

Teilen Sie dem künftigen Lieferanten klar und präzise mit, welche Angaben das Angebot enthalten soll.

Bitte senden Sie uns ein Angebot über

100 Bürostühle Office-Max,

Lieferung frei Haus

Liefertermin: 20. Juni 20XX.

Checkliste Anfragen

Nennen Sie uns bitte Ihr Honorar für ein eintägiges Korrespondenztraining und schlagen Sie uns drei Termine im Juni vor.

Bitte nennen Sie uns Ihren Preis für 100 Duschabtrennungen „Dana“ einschließlich Versand sowie Verpackung und teilen Sie uns den frühesten Liefertermin mit.

Bitte teilen uns mit, ob Sie ab Lager liefern können und welchen Rabatt Sie uns bei einer Abnahmemenge von 1000 Stück anbieten.

7. Schritt:

Referenzen angeben

Vorsicht ist die Mutter der Porzellankiste. Ihr zukünftiger Lieferant will wissen, weshalb er Ihnen vertrauen kann. Deshalb ist es bei Erstkontakten angemessen, Referenzen anzugeben.

Auskünfte über unser Unternehmen können Sie bei ... einholen.

Auf Wunsch liefern wir Ihnen erstklassige Referenzen.

Falls Sie Erkundigungen über unser Unternehmen einholen möchten, informieren Sie sich bitte bei ...

Die XY GmbH wird Ihnen gerne Auskünfte über uns erteilen.

8. Schritt:

Hinweis auf weitere Projekte in der Zukunft

Oft hängt es von dem erwarteten Auftragsvolumen ab, welchen Preis Ihr zukünftiger Lieferant Ihnen anbieten wird. Deshalb ist es in vielen Fällen sinnvoll, hierüber konkrete Angaben zu machen.

Wenn Ihre Preise konkurrenzfähig sind und die Qualität Ihrer Produkte uns überzeugt, planen wir, auch in Zukunft regelmäßig mit Ihnen zusammenzuarbeiten.

Wenn Ihre Produkte unseren Anforderungen entsprechen und Ihre Preise angemessen sind, werden wir Ihnen in Zukunft größere Aufträge zu erteilen.

Wenn die Resonanz auf das Pilotseminar gut ist, planen wir, im nächsten Jahr weitere Trainings anzubieten.

Wenn Ihre Preise konkurrenzfähig sind und Ihre Produkte sich auf dem deutschen Markt gut verkaufen lassen, können Sie mit umfangreichen Folgeaufträgen rechnen.

Im Jahr 20XX werden wir 20 weitere Filialen eröffnen. Wenn wir mit Ihrer Arbeit zufrieden sind, werden wir auch dann wieder auf Ihre Dienstleistung zurückgreifen.

Falls Sie diesen Probeauftrag zuverlässig ausführen, freuen wir uns auf eine weitere gute Zusammenarbeit.

Checkliste Anfragen

9. Schritt: Schlussatz

Und nun beenden Sie Ihre Anfrage mit einem Appell ... Auch wenn es sich um kein kompliziertes Angebot handelt, bieten Sie dem Lieferanten einen Ansprechpartner an.

Bitte senden Sie uns Ihr Angebot bis ... Vielen Dank.

Rufen Sie uns an, wenn Sie weitere Informationen benötigen, um uns ein detailliertes Angebot zu erstellen.

Wünschen Sie weitere Informationen, um uns ein detailliertes Angebot zu erstellen? Bitte wenden Sie sich an Herrn Peter Muster, Telefon 0611 1234-567.

Angebote

Durch ein Angebot erklärt sich der Anbieter bereit, Waren oder Dienstleistungen zu bestimmten Bedingungen zu liefern. Sind in dem Angebot die Leistungen bzw. Produkte eindeutig definiert, liegt juristisch gesehen ein Antrag auf Abschluss eines Vertrages vor. Nimmt der Kunde das Angebot an, dann führt dies zu einem verbindlichen Vertragsabschluss.

In der Geschäftskorrespondenz unterscheidet man zwischen unverlangten und verlangten Angeboten.

Ein unverlangtes Angebot ist mehr oder weniger ein Werbebrief ohne Aufforderung des potenziellen Kunden.

In einem **verlangten Angebot** reagieren Sie auf eine konkrete Anfrage eines möglichen Kunden. Es enthält in der Regel folgende Informationen:

- Name, Art und Beschaffenheit des Produktes
- Mengen
- Preise und Rabatte
- Liefertermin bzw. Lieferzeiten
- Zahlungs- und Lieferbedingungen
- Art und Kosten der Verpackungen

Angebote sind im Allgemeinen rechtlich bindend. Diese Bindung können Sie jedoch durch eine Freizeichnungsklausel wie zum Beispiel: „Dieses Angebot ist freibleibend“ ausschließen. Sie haben selbstverständlich die Möglichkeit, das Angebot zeitlich durch die Formel: „Dieses Angebot ist gültig bis ...“ einzuschränken.

Wenn Sie auf eine konkrete Anfrage kein Angebot abgeben möchten oder können, weil Sie das gewünschte Produkt nicht anbieten oder keine Kapazitäten haben, schreiben Sie dem Kunden, und begründen Sie Ihre Entscheidung. Es ist unhöflich, auf die Anfrage nicht zu reagieren.

Negativbeispiele aus der Praxis:

Beispiel 1:

Angebot Nr. 12345

Sehr geehrte Frau Muster,

gemäß ① Ihren Wünschen und Anforderungen können wir Ihnen **nachfolgendes** ② **Angebot unterbreiten** ③.

1000 Stück Glühbirnen à ... EUR	... EUR
zuzüglich 19 % Mehrwertsteuer	... EUR
Gesamt	... EUR

Die Lieferzeit **beträgt** 10 Werkstage nach Auftragseingang.

Die Lieferung erfolgt frei Haus, Verpackung inklusive. Das Zahlungsziel **beträgt** ④ 30 Tage rein netto.

Dieses Angebot ist gültig bis 30. August 20XX

Für eventuelle **Rückfragen** ⑤ steht Ihnen unser Verkaufsleiter, Herr Max Müller, Telefon ... **jederzeit** ⑥ gerne zur **Verfügung** ⑦.

Über Ihren Auftrag **würden** ⑧ wir uns natürlich sehr freuen und **verbleiben** ⑨ bis dahin

Mit freundlichen Grüßen

Analyse

- ① Amtsdeutsch! Es wäre netter gewesen, sich erst einmal für die Anfrage zu bedanken.
- ② überflüssiges Partizip
- ③ Streckform
- ④ Wortwiederholung
- ⑤ überflüssige Vorsilbe
- ⑥ Wirklich jederzeit? Auch nachts?
- ⑦ Steht er wirklich zur Verfügung?
- ⑧ Der Konjunktiv wirkt unsicher.
- ⑨ Wo verbleiben wir denn?

Der ganze Brief wirkt unübersichtlich und ist schlecht gegliedert. Schreiben Sie Ihr Angebot ruhig in tabellarischer Form, damit der Kunde die wichtigsten Informationen auf einen Blick erfassen kann.

◀ **Neue Version:**

Angebot Nr. 1234 - 1000 Glühbirnen

Sehr geehrte Frau Muster,

vielen Dank für Ihre Anfrage. Gerne bieten wir Ihnen wie gewünscht an:

1000 Stück Glühbirnen	à ... EUR	... EUR
zuzüglich 19 % Mehrwertsteuer		... EUR

Gesamt	... EUR
--------	---------

Lieferzeit: 10 Werkstage nach Auftragseingang

Lieferbedingungen: frei Haus, Verpackung inklusive

Zahlungsziel: 30 Tage netto

Dieses Angebot ist gültig bis 30. August 20XX.

Wenn Sie weitere Informationen wünschen, rufen Sie uns bitte an. Unser Außen-dienstmitarbeiter, Herr Max Müller, berät Sie gern. Sie erreichen ihn unter der Telefonnummer ...

Wir freuen uns auf Ihren Auftrag.

Freundliche Grüße nach Musterhausen

XY GmbH

Peter Schmitt

Verkaufsleiter

 **Beispiel 2:****Angebot Nr. 1234**

Sehr geehrte Damen und Herren ①,

zunächst noch einmal ② herzlichen Dank für das informative Gespräch **zwischen** **Ihrem sehr geehrten Herrn Muster** ③ und unserem Außendienstmitarbeiter Herrn Beispiel am 13. August 20XX **in Ihrem Hause** ④.

Gemäß Ihren Spezifikationen ⑤ unterbreiten wir Ihnen gerne folgendes Angebot:

1 Stück CNC-Maschine EUR ...

Zubehör: ...

Zahlungsziel: 1/3 bei Auftragserteilung

1/3 bei Abnahme in unserem Werk

1/3 nach Inbetriebnahme in Ihrem Werk

Liefertermin: Kalenderwoche 43/20XX bei Auftragserteilung bis ...

Der genannte ⑥ Preis versteht sich ab Werk zuzüglich der gesetzlichen Mehrwertsteuer von ... %.

Dieses Angebot ist gültig bis ... Es gelten **ferner** ⑦ unsere allgemeinen Geschäftsbedingungen, die Sie **beiliegend** ⑧ erhalten.

Wir **würden** uns über Ihre **Auftragserteilung** ⑨ sehr freuen und sichern Ihnen eine **unproblematische** ⑩ Abwicklung Ihres Auftrags zu.

Freundliche Grüße

Analyse

- ① Nach einem Gespräch weiß man, wer der Ansprechpartner ist, und spricht diesen direkt an.
- ② zunächst noch einmal???
- ③ Amtsdeutsch
- ④ überflüssig
- ⑤ Amtsdeutsch
- ⑥ überflüssiges Partizip
- ⑦ überflüssig
- ⑧ missverständliches Partizip
- ⑨ klingt unsicher
- ⑩ Na ja, wenn ich das ausdrücklich erwähnen muss, dann scheint es ja normalerweise Probleme zu geben.

◀ **Neue Version:**

Angebot Nr. 1234 - CNC-Maschine nach Ihren Spezifikationen

Sehr geehrter Herr Einkauf,

vielen Dank für das angenehme Gespräch. Wie vereinbart erhalten Sie unser Angebot über die von Ihnen gewünschte CNC-Maschine.

Preis: ... EUR zuzüglich gesetzliche Mehrwertsteuer von 16 %

Zubehör: ...

Zahlungsziel: 1/3 bei Auftragserteilung
1/3 bei Abnahme in unserem Werk
1/3 nach Inbetriebnahme in Ihrem Werk

Liefertermin: Kalenderwoche 43/20XX bei Auftragserteilung bis ...

Lieferbedingungen: ab Werk

Dieses Angebot ist gültig bis 30. August 20XX

Es gelten unsere allgemeinen Geschäftsbedingungen.

Wenn Sie weitere Informationen brauchen, rufen Sie uns bitte an. Wir beraten Sie gern.

Auf Ihren Auftrag freuen wir uns.

Freundliche Grüße nach Musterhausen

Muster GmbH

Peter Muster
Verkaufsleiter

Anlage

allgemeine Geschäftsbedingungen

Beschwerden

Wo gehobelt wird, fallen Späne! So kommt es ab und zu auch vor, dass wir mit einer Lieferung oder Leistung nicht 100%ig zufrieden sind und deshalb reklamieren müssen. Auch bei dieser unangenehmen Art von Korrespondenz ist es möglich, positiv zu formulieren und höflich um Regelung zu bitten. Belasten Sie diese Briefe nicht zusätzlich durch Amtsdeutsch und Negativformulierungen.

Negativbeispiel aus der Praxis:

 **Beispiel:**

Unsere Bestellung Nr. 123 vom ... - Lieferverzug ①

Sehr geehrte Damen und Herren,

wir beziehen uns auf o. g. Bestellung und müssen Ihnen leider mitteilen ②, dass die Ware mit einer Woche **Verspätung ③** bei uns eingetroffen ist.

Wir ④ haben in unserer Bestellung **ausdrücklich darauf hingewiesen ⑤**, dass eine pünktliche Lieferung absolut notwendig ist, **da** auch unser Kunde uns einen sehr knappen Termin gesetzt hat. **Da ⑥** wir uns nun mit einer Konventionalstrafe konfrontiert sehen ⑥, werden wir Ihnen den Betrag von ... **in Rechnung stellen ⑦**.

Ihren weiteren Nachrichten sehen wir mit Interesse entgegen ⑧.

Mit freundlichen Grüßen

Analyse:

- ① Beginnen Sie positiv! Vermeiden Sie Negativwörter, wie zum Beispiel „Lieferverzug“ im Betreff.
- ② Ein Brief sollte nicht mit „wir“ oder „ich“ beginnen.
- ③ Schon wieder ein Negativwort!
- ④ Auch der erste Absatz begann mit „wir“.
- ⑤ Auf solche schulmeisterhaften, strengen Ausdrücke können Sie verzichten.
- ⑥ Ausdruckswiederholung: Auch der vorausgehende Satz enthielt ein „da“.
- ⑦ Verben wirken natürlicher.
- ⑧ Uralte, verstaubte Amtsdeutschfloskel.

 **Neue Version:**

Unsere Bestellung Nr. 123 vom ...

Sehr geehrter Herr Muster,

die Büromöbel sind am ... bei uns eingetroffen. Die Qualität Ihrer Produkte hat uns wie immer überzeugt.

In unserem Auftrag haben wir deutlich gemacht, dass die pünktliche Lieferung in diesem Fall sehr wichtig ist. In der Bestätigung versicherten Sie uns, dass Sie den Termin zuverlässig einhalten werden. Wir verstehen deshalb nicht, weshalb die Möbel uns nicht rechtzeitig erreicht haben. Unser Kunde hat uns eine Konventionalstrafe von ... EUR berechnet. Bitte haben Sie Verständnis, dass wir diesen Betrag von Ihrer Rechnung abziehen.

Freundliche Grüße aus Musterhausen

Machen Sie dem Lieferanten höflich klar, was konkret nicht in Ordnung war, und teilen Sie ihm unmissverständlich, aber freundlich mit, was Sie von ihm erwarten. Bevor Sie schreiben, überlegen Sie sich bitte ganz genau, wie Sie sich die Schadensregulierung vorstellen. Wenn Sie dem Lieferanten ganz genau sagen, was Sie wollen, dann hat er auch die Möglichkeit, darauf einzugehen oder Ihnen konkrete Alternativvorschläge zu machen.

Auch hier gilt das Motto: „Sagen Sie, was Sie wollen, und Sie bekommen zumindest manchmal, was Sie wollen.“

Checkliste Beschwerden und Reklamationen professionell verfassen**1. Schritt: Positiver Einstieg**

Auch eine Beschwerde sollte nicht mit Worten wie z. B.: „Leider müssen wir Ihnen mitteilen, dass ...“ beginnen. Sie haben zwei Möglichkeiten, in den Beschwerdebrief einzusteigen:

Tatsache

Ihre Lieferung ist am ... pünktlich bei uns eingetroffen. Vielen Dank.

Hinweis auf gute Zusammenarbeit in der Vergangenheit

Seit mehreren Jahren haben wir immer erfolgreich zusammengearbeitet.

2. Schritt: Geben Sie den Reklamationsgrund an.

Erklären Sie dem Geschäftspartner, weshalb Sie mit der Lieferung oder Leistung nicht zufrieden sind.

3. Schritt: Bitten Sie den Geschäftspartner, die Sache aus der Welt zu schaffen.

Definieren Sie genau, wie und bis wann der Mangel behoben werden soll.

Bitte ersetzen Sie die defekten Lichtschalter bis ...

Bitte prüfen Sie, weshalb die Ware nicht pünktlich bei uns eingetroffen ist. Da uns durch die Verzögerung ein beträchtlicher Schaden entstanden ist, halten wir einen Preisnachlass von 5 % für gerechtfertigt.

4. Schritt: Schlusssatz

Schließen Sie Ihren Brief mit einem klaren Appell an den Kunden.

Wir freuen uns darauf, von Ihnen zu hören.

Sind Sie mit dieser Lösung einverstanden? Bitte informieren Sie uns bis ...

Bitte teilen Sie uns bis ... mit, ob Sie mit unserem Vorschlag einverstanden sind.

Beschwerden und Reklamationen - Musterbriefe

Beispiel 1: Beschwerde bei einer Reinigungsfirma

Unsere Mitarbeiter sollen sich in der Kantine wohl fühlen!

Sehr geehrter Herr Muster,

seit mehreren Jahren reinigt Ihr Team unsere Büroräume, und wir waren immer sehr zufrieden. Vielen Dank!

In unserem Vertrag haben wir vereinbart, dass Sie die Tische in der Kantine jeden Abend reinigen und die Aschenbecher ausleeren. In den letzten drei Wochen ist es jedoch mehrmals vorgekommen, dass die Tische nicht ordentlich gesäubert waren. Woran liegt das?

Bitte sorgen Sie dafür, dass unsere Mitarbeiter in Zukunft wieder blitzblank Tische vorfinden, wenn sie die Kantine besuchen.

Herzlichen Dank für Ihre Unterstützung.

Beispiel 2: Witzige Reklamation**Der Leidensweg einer Glaskanne***

Sehr geehrte Damen und Herren,

von meiner Besitzerin wurde ich in Verbindung mit einer Cappuccino-Maschine im Sonderangebot gekauft. Seit einem Jahr leiste ich gute Dienste, und der Cappuccino wurde von allen begeistert getrunken.

Plötzlich hatte ich erhebliche Beschwerden im Innenbereich. Durch die unterschiedlichen Temperaturschwankungen, denen ich nun mal ausgesetzt bin, begann ich plötzlich zu platzen. Meine Hülle ist nun kein Schutz mehr für den Cappuccino.

Schweren Herzens musste meine Besitzerin sich von mir trennen. Obwohl sie versprochen hatte, meine Lebensdauer zu verlängern, ging sie heute zum Kundendienst, um mich zu ersetzen.

Völlig aufgelöst kam sie mit einer neuen Kanne zurück. Sie erzählte mir, dass meine Nachfolgerin zwar besser aussieht und keinen Sprung hat, aber dass sie dafür einen Preis von 16 € bezahlt hat, der aber maßlos überzogen ist.

Stellen Sie sich einmal vor, Sie zahlen für eine neue Maschine nur ca. 22 €, und ich als Kanne bin fast so teuer wie die komplette Maschine. Da kann doch was nicht stimmen - oder?

Vielleicht überdenken Sie einmal Ihre Preispolitik und schreiben mir, bevor mich meine Besitzerin „entsorgt“, die neue Kanne zum Einsatz kommt oder auch wieder zurückgegeben wird.

Ich würde mich riesig freuen!

Grüße aus Musterstadt

Eine traurige Kanne

* Autor des Briefes: Thomas Zeiger, Obertshausen.

Beispiel 3: Reklamation wegen schlechter Qualität

Sehr geehrte Damen und Herren,

am 4. April entdeckte ich in Ihrer XY - Boutique einen Pullover, der genau zu einer meiner Hosen passte. Glücklich trug ich meine neue Errungenschaft nach Hause, um sie vor dem ersten Tragen zu waschen. Dabei hielt ich mich genau an Ihre Anweisung:

30 °C,
Schonwäsche.

Aber, oh weh! Schon als ich meinen brandneuen Pullover aus der Maschine holte, stellte ich fest, dass er sich in alle Richtungen verzogen hatte und auch etwas kürzer geworden war.

Enttäuscht machte ich mich auf den Weg zu Ihrem Laden und zeigte das gute Stück einer Verkäuferin. Ihre erste Reaktion war: „Na, den haben Sie bestimmt falsch gewaschen.“

Als ich darauf versicherte, mich genau an die auf dem weißen Zettelchen aufgedruckten Angaben gehalten zu haben, sah sie mich zweifelnd an und meinte: „Das kann überhaupt nicht sein.“

Sagen Sie selbst: Ist das guter Service? Muss ich mir so etwas gefallen lassen? Ist es zu viel verlangt, wenn ich Verständnis für meinen Ärger und meine Enttäuschung erwarte?

Sie brauchen sich nicht mehr mit meinem Pullover befassen. Ich habe inzwischen dem Hersteller geschrieben, und er hat mir Ersatz geschickt, denn es handelte sich tatsächlich um einen Materialfehler.

Bitte überdenken Sie Ihren Service, denn nur zufriedene Kunden sichern Ihre geschäftliche Zukunft.

Trotz allem freundliche Grüße

Beispiel 4: Beschwerde bei einem Seminarhotel

Es ist uns wichtig, dass sich unsere Seminarteilnehmer wohl fühlen!

Sehr geehrte Frau Muster,

in den vergangenen Jahren haben wir den hervorragenden Service und die Kompetenz Ihres Hauses immer sehr geschätzt. Gerne haben wir für unsere Seminare und Konferenzen Ihr Hotel gebucht, weil wir wussten, dass wir uns auf Sie verlassen können.

Unsere Seminarteilnehmer haben Ihr Hotel immer mit „sehr gut“ beurteilt. Deshalb waren wir erstaunt, dass es bei unserer Veranstaltung am 14. April mehrere Beanstandungen gab.

Die Qualität und Menge des Mittagessens beurteilten mehrere Teilnehmer mit der Note 5.

Die Sauberkeit der Zimmer erhielt in fünf Fällen die Note 4.

Es ist unser Ziel, dass unsere Teilnehmer zufrieden sind und weitere Seminare bei uns buchen. Bitte teilen Sie uns mit, was Sie unternehmen werden, damit Sie uns in Zukunft wieder den gewohnten, guten Standard garantieren können.

Freundliche Grüße

Professionelle Reklamationsbearbeitung

Beschwerden und Reklamationen kommen vor. Wir müssen sie ertragen und teilen sie auch selbst von Zeit zu Zeit aus.

Grundsätzliches

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 das nicht ein Grund, sich beim Kunden zu bedanken?

„Es tut uns leid, dass Sie mit ... Ärger hatten. Vielen Dank, dass Sie sich die Mühe gemacht haben, uns den Fehler zu schildern. Nur was wir wissen, können wir ändern.“

Checkliste: Das sollten Sie bei der Beantwortung von Reklamationen beachten!

1. Bleiben Sie sachlich. Zeigen Sie dem Kunden, dass Sie seine Beschwerde ernst nehmen. Gehen Sie auf unsachliche Beschuldigungen nicht ein!
2. Zeigen Sie Verständnis für die Situation des Kunden.
3. Wenn der Kunde mehrere Beschwerden hat, gehen Sie auf jede detailliert ein.
4. Verzichten Sie auf belehrende, ironische oder schulmeisterhafte Formulierungen.
5. Sprechen Sie die Sprache des Kunden, vermeiden Sie Fachchinesisch oder Fremdwörter.
6. Wenn sich der Kunde geirrt hat oder ein Missverständnis vorliegt, dann stellen Sie die Situation vorsichtig klar.
7. Versetzen Sie sich in die Situation des Kunden! Überlegen Sie, wie Sie in einem solchen Fall reagieren würden.
8. Prüfen Sie, was wichtiger ist: Recht haben oder den Kunden behalten?

Negativbeispiel aus der Praxis:

Ein Kunde schrieb einen Reklamationsbrief an seine Bank, der wie folgt lautete:

Beschwerde, defekter Geldautomat

Sehr geehrte Damen und Herren,

heute versuchte ich am Geldautomaten der ... 400 EUR abzuheben.

Nach Eingabe der Geheimnummer und des gewünschten Betrages war das übliche Arbeitsgeräusch des Geldautomaten zu hören, und meine Karte kam wie gewohnt zurück. Geld kam jedoch nicht! Da der Apparat keine Fehlermeldung ausgab, fürchte ich nun, dass mir das Geld irrtümlich abgebucht wird, obwohl ich gar kein Geld bekommen habe.

Zu meinem Erstaunen fand ich am Automaten keine Service-Telefonnummer, die man bei solchen Störungen anrufen kann. Der Anrufbeantworter Ihrer Bank verwies mich an eine Zentralstelle zum Sperren von EC-Karten. Dort riet man mir, mich schriftlich an Sie zu wenden.

Bitte bestätigen Sie mir, dass der Betrag nicht abgebucht wurde, und erklären Sie mir, was man außerhalb der Schalterstunden tun kann, wenn einem so etwas passiert.

Mit freundlichen Grüßen

Paul Panther

Sie werden mir sicher zustimmen, dass dieser Brief relativ nett geschrieben ist. Der Kunde schildert, wie es ihm ergangen ist, und bittet um zwei Informationen:

1. Ist der Betrag versehentlich doch von seinem Konto abgebucht worden?
2. Was ist in einem solchen Fall zu tun?

Leider bekam er einen Antwortbrief von seiner Bank, der zum einen nicht kundenorientiert formuliert war und zum anderen nicht beide Fragen beantwortete.

Die Bank antwortet wie folgt:

Beispiel:

Ihre Beschwerde ① vom ... - Defekter ② Geldautomat in der XYZ - Straße

Sehr geehrter Herr Panther,

unter Bezugnahme auf Ihr o. g. Schreiben teilen wir Ihnen mit ③, dass eine Abbuchung auf Ihrem Konto nicht erfolgt ist.

Wir sind stets bemüht ④, die Funktionstüchtigkeit unserer Geldautomaten aufrechtzuerhalten. Das gelingt uns jedoch nicht immer ⑤. Es tut uns leid, dass Sie am ... kein Geld erhalten haben und bitten um Entschuldigung ⑥.

Die Geldautomaten werden von den Filialen betreut. Betriebsstörungen können deshalb nur ⑦ während der Schalterstunden gemeldet und behoben werden. Ein Notdienst ist bisher aus Kostengründen ⑧ nicht eingerichtet worden.

Wir hoffen, dass Ihnen unsere Informationen ⑨ weiterhelfen und würden uns freuen, Sie künftig wieder zu unseren zufriedenen Kunden zählen zu dürfen. Bis dahin verbleiben ⑩ wir

mit freundlichen Grüßen

Analyse

- ① Formulierung zu negativ.
- ② Formulierung zu negativ.
- ③ Ungünstiger Einstieg. Es wäre angebrachter gewesen, sich beim Kunden zu bedanken,
- ④ Es hat sich manch einer bemüht, geschafft hat er nichts.
- ⑤ Dieser Satz schädigt das Image der Firma.
- ⑥ Na ja, zumindest eine Entschuldigung!
- ⑦ Zwischen den Zeilen steht: „Wir sind sowieso nicht zuständig.“
- ⑧ Für Kunden geben wir doch kein Geld aus!
- ⑨ Welche denn? Der Kunde weiß immer noch nicht, wie er sich in einem solchen Fall verhalten soll.
- ⑩ Wo verbleiben wir denn?

 **Neue Version:****Geldautomat in unserer Filiale Stettiner Str. 2 a**

Sehr geehrter Herr Panther,

vielen Dank für Ihren Brief. Es ist gut, dass Sie sich sofort bei uns gemeldet haben. Gern beantworten wir Ihre Fragen.

Es tut uns leid, dass Sie am ... am Automaten der Filiale X kein Geld erhielten. Selbstverständlich haben wir Ihr Konto sofort geprüft und bestätigen, dass keine Abbuchung erfolgt ist.

Obwohl unsere Servicetechniker die Geldautomaten regelmäßig warten, kann es im Einzelfall zu einer kleinen Betriebsstörung kommen. Bitte haben Sie Verständnis.

Während der Schalterstunden wenden Sie sich bitte direkt an die Mitarbeiter der Filiale.

Außerhalb der Schalterstunden ist es völlig ausreichend, wenn Sie die Störung am nächsten Bankarbeitstag in der Filiale oder unter der Telefonnummer ... melden.

Wenn Sie weitere Fragen haben, rufen Sie uns bitte an. Wir sind gerne für Sie da.

Freundliche Grüße

Musterbank AG
Abteilung Kundenservice

i. A.

Peter Mustermann

Checkliste zur Beantwortung von Beschwerden

1. Schritt: Dank für den Hinweis, die Information, den Anruf etc.

Vielen Dank für Ihre offenen Worte.

Vielen Dank, dass Sie uns sofort informiert haben.

2. Schritt: Ärger bzw. Situation des Kunden verstehen

Ihren Ärger verstehen wir gut.

Ihre Situation verstehen wir gut.

3. Schritt: Erwartungen bestätigen

Selbstverständlich können Sie erwarten, dass wir unsere Liefertermine einhalten.

Selbstverständlich können Sie eine korrekte Rechnung von uns erwarten.

4. Schritt: Erklärung und Entschuldigung

Obwohl wir unsere Maschinen sorgfältig warten, kam es zu einem Ausfall des Drehautomaten. Bitte entschuldigen Sie, dass es uns deshalb nicht möglich war, die Ware wie gewünscht am ... zu liefern.

Sie haben Recht, wir haben versehentlich den zugesicherten Sonderrabatt von 5 % nicht berücksichtigt. Bitte entschuldigen Sie.

5. Schritt: Maßnahmen

Wir haben die Ware heute per Express an Sie abgeschickt.

Sie erhalten mit diesem Brief eine neue Rechnung.

6. Schritt: Türöffner

Wir wünschen uns zufriedene Kunden. Wenn Sie mit dieser Lösung nicht einverstanden sind, rufen Sie uns an. Gemeinsam finden wir sicher einen Weg.

Beschwerdemanagement - Mustertexte

Beispiel 1: Ware defekt wegen mangelhafter Verpackung

Vielen Dank, dass Sie uns die Chance geben, den Fehler zu korrigieren!

Sehr geehrter Herr Muster,

unsere Lieferung vom ... ist beschädigt bei Ihnen eingetroffen. Ihren Ärger verstehen wir sehr gut. Selbstverständlich können Sie von uns erwarten, dass wir die Ware korrekt verpacken.

Bitte entschuldigen Sie die Unannehmlichkeiten. Ich habe sofort veranlasst, dass Ihnen eine neue Lieferung per Express zugeschickt wird. Sie erhalten die Ware voraussichtlich am ...

Das Paket mit den beschädigten Produkten senden Sie bitte unfrei an uns zurück.

Sind Sie mit dieser Lösung einverstanden? Wir freuen uns auf die weitere gute Zusammenarbeit mit Ihnen.

Freundliche Grüße

Beispiel 2: Irrtümlich falsche Qualität geliefert

Vielen Dank für Ihre offenen Worte!

Sehr geehrter Herr Muster,

Ihren Ärger verstehen wir sehr gut. Selbstverständlich können Sie erwarten, dass wir Sie mit qualitativ hochwertigen Produkten beliefern.

Es tut uns leid, dass ... nicht zu Ihrer Zufriedenheit ausgefallen ist. Wir haben das Material sofort in unserer Qualitätskontrolle geprüft. Es stellte sich heraus, dass ... Bitte entschuldigen Sie dieses Versehen.

Ich habe sofort veranlasst, dass noch heute eine Ersatzlieferung an Sie abgeschickt wird. Sie erhalten die Lieferung am ... Die beanstandete Ware senden Sie bitte unfrei an uns zurück.

Sind Sie mit dieser Lösung einverstanden? Wir freuen uns auf die weitere gute Zusammenarbeit mit Ihnen.

Mit freundlichen Grüßen

Beispiel 3: Defektes Einzelteil

Unsere Lieferung vom ...

Sehr geehrter Herr Muster,

vielen Dank, dass Sie sich sofort mit uns in Verbindung gesetzt haben.

Ihre Situation verstehen wir sehr gut. Selbstverständlich können Sie die Lieferung einwandfreier Ware von uns erwarten.

Obwohl wir eine intensive Qualitätskontrolle durchführen, kann es im Einzelfall vorkommen, dass ein defektes Teil übersehen wird. Bitte entschuldigen Sie diesen Vorfall.

Sie erhalten noch heute per Express ein Ersatzteil. Die Kosten hierfür trägt natürlich unser Unternehmen. Sind Sie mit diesem Vorschlag einverstanden?

Wir freuen uns auf die weitere gute Zusammenarbeit mit Ihnen.

Freundliche Grüße

Beispiel 4: Lieferverzug

Sehr geehrter Herr Muster,

haben Sie herzlichen Dank für Ihre offenen Worte.

Aus unseren langjährigen Geschäftsbeziehungen wissen Sie, dass uns zufriedene Kunden sehr viel bedeuten. Deshalb ist es für uns wichtig zu erfahren, wenn einmal etwas nicht so gelaufen ist, wie es sollte.

Selbstverständlich haben wir sofort geprüft, weshalb die Ware nicht rechtzeitig bei Ihnen eingetroffen ist. Es stellte sich heraus, dass ... Bitte entschuldigen Sie dieses Versehen.

Ihre Zufriedenheit ist uns sehr wichtig, deshalb schlagen wir Ihnen vor ...

Sind Sie mit dieser Lösung einverstanden? Bitte geben Sie mir kurz Bescheid. Vielen Dank.

Freundliche Grüße

Beispiel 5: Karten für das Rennen am Nürburgring zu spät eingetroffen**Ihre Bestellung von 2 Karten für das Rennen am Nürburgring am ...**

Sehr geehrter Herr Muster,
vielen Dank für Ihre offenen Worte.

Ihren Ärger verstehen wir sehr gut. Sicher haben Sie sich sehr auf das Rennen am Nürburgring gefreut und waren sehr enttäuscht, als die Karten nicht rechtzeitig ankamen. Selbstverständlich können Sie erwarten, dass wir Ihnen Ihre Tickets pünktlich zusenden.

Wir prüfen sofort, wie dieses Missgeschick passieren konnte und leiten Maßnahmen ein, um einen solchen Vorfall in Zukunft auszuschließen.

Gerne bieten wir Ihnen alternativ ein Wochenendticket für das Rennen am Hockenheimring an. Sind Sie mit diesem Vorschlag einverstanden? Bitte rufen Sie mich an, gemeinsam finden wir sicher eine Lösung.

Freundliche Grüße aus Wiesbaden

Beispiel 6: Beschwerde über kurzfristige Terminverschiebung**Bitte entschuldigen Sie!**

Sehr geehrte Frau Muster,
vielen Dank für Ihre offenen Worte.

Ihren Ärger über die Terminverschiebung verstehen wir gut. Natürlich können Sie von uns erwarten, dass wir Absprachen einhalten. Es tut uns sehr leid, dass Sie durch uns in Schwierigkeiten gekommen sind.

Gern rufe ich Sie am ... an, damit wir einen Termin vereinbaren können, der in Ihre Planung passt.

Freundliche Grüße

Beschwerdemanagement - Textbausteine

Einleitung

- ▶ Vielen Dank für Ihren Brief und Ihre konstruktive Kritik. Wir verstehen gut, dass Sie über die verspätete Lieferung verärgert sind. Sie haben ein Recht darauf, die Gründe zu erfahren.
- ▶ Vielen Dank für Ihren Hinweis. Ihre Enttäuschung verstehen wir gut. Selbstverständlich können Sie erwarten, dass wir Sie gut beraten.
- ▶ Vielen Dank für Ihren Anruf. Ihren Ärger verstehen wir sehr gut. Selbstverständlich können Sie erwarten, dass wir unsere Rückruftermine einhalten.
- ▶ Vielen Dank für Ihren Brief, auch wenn uns dessen Inhalt mehr als unangenehm ist. Ihre Enttäuschung und Ihren Ärger verstehen wir gut. Selbstverständlich können Sie erwarten, dass wir Sie pünktlich beliefern.
- ▶ Es ist gut, dass Sie uns sofort geschrieben haben. Gerne erklären wir Ihnen, aus welchem Grund ...
- ▶ Vielen Dank, dass Sie sich sofort mit uns in Verbindung gesetzt haben. Gern erklären wir Ihnen, weshalb ...
- ▶ Für Ihren Hinweis danke ich Ihnen sehr. Sie haben völlig Recht: Sie können selbstverständlich erwarten, dass Sie von unserem Kundendienst gut beraten werden.
- ▶ Dass Ihre Spülmaschine, die Sie erst vor einer Woche bei uns gekauft haben, schon nach zweimaligem Einsatz nicht mehr funktioniert, ist wirklich sehr ärgerlich. Bitte entschulden Sie.
- ▶ Dass Sie mit Ihrem neuen Wagen schon zwei Wochen nach dem Kauf die Werkstatt aufsuchen mussten, ist wirklich eine sehr unangenehme Geschichte. Ihren Ärger verstehen wir sehr gut.
- ▶ Dass Sie an dem Mixer 123 nur wenige Wochen Freude hatten, ist wirklich sehr ärgerlich.
- ▶ Unser Mitarbeiter vom Servicetelefon hat mir Ihre Nachricht weitergereicht. Es ist wirklich kaum zu verzeihen, dass wir Ihnen den Artikel X in der falschen Farbe geliefert haben.
- ▶ Wir tun alles, was in unserer Macht steht, um eine Lösung für Sie zu finden.

Der Kunde hat Recht - Fehler eingestehen

- ▶ Sie haben Recht, der Fehler liegt bei uns. Bitte entschuldigen Sie!
- ▶ Sie haben Recht - uns ist ein Fehler unterlaufen. Den Grund dafür konnten wir in der Kürze der Zeit zwar noch nicht feststellen. Seien Sie aber überzeugt, wir gehen der Sache sofort nach und leiten entsprechende Maßnahmen ein, damit sich Ähnliches in Zukunft nicht wiederholt.
- ▶ Sie haben Recht, wir haben einen Fehler gemacht.

- ▶ Wenn es stimmt, dass man aus Fehlern immer nur lernen kann, dann sind wir nun ein wenig weiser geworden. Sie haben Recht, die Ware ist ...
- ▶ Wer einen Fehler rechtfertigt, macht ihn doppelt schlimm, heißt es in Frankreich. Wir nennen die Dinge deshalb offen beim Namen: Sie haben Recht, wir haben Ihnen einen falschen Farnton geliefert.
- ▶ Wir könnten nun viele Ausreden erfinden. Aber zu einer guten Geschäftsbeziehung gehört Ehrlichkeit. Deshalb sagen wir Ihnen heute ohne Umschweife: Sie haben Recht, wir haben uns geirrt. Dürfen wir auf Ihr Verständnis hoffen? Auf jeden Fall möchten wir die Angelegenheit so schnell wie möglich aus der Welt schaffen.
- ▶ Sie haben Recht. Wir haben Ihnen versehentlich die falsche Ware geliefert. Bitte entschuldigen Sie.

Schlusssätze

- ▶ Wir wünschen uns zufriedene Kunden. Wenn Sie mit der vorgeschlagenen Lösung nicht einverstanden sind, dann zögern Sie bitte nicht uns anzurufen.
- ▶ Wir haben aus dem Fehler gelernt und sind zuversichtlich, dass sich ein solcher Vorfall nicht wiederholt. Bitte nehmen Sie uns beim Wort.
- ▶ Bitte geben Sie uns Gelegenheit, Sie schon sehr bald wieder von der Leistungsfähigkeit unserer Produkte zu überzeugen.
- ▶ Bitte tragen Sie uns diesen Vorfall nicht länger nach. Wir haben daraus gelernt. Versprochen!
- ▶ Bitte tragen Sie uns diesen Fehler nicht nach. Wir werden alles tun, um Sie künftig wieder in vollem Umfang zufrieden zu stellen.
- ▶ Bitte teilen Sie uns mit, ob Sie mit dieser Lösung einverstanden sind.
- ▶ Sind Sie mit dieser Lösung einverstanden? Wir freuen uns auf Ihren Anruf!
- ▶ Wir wünschen Ihnen und uns, dass Sie trotz des kleinen Zwischenfalls künftig mit Ihrer Stereoanlage sehr viel Spaß haben werden.
- ▶ Wir freuen uns auf die weitere gute Zusammenarbeit mit Ihnen.

Dankesbriefe

Es ist nicht selbstverständlich, eine gute Leistung zu erhalten. Doch leider sind Dankesbriefe in der heutigen Zeit immer seltener geworden. Wenn wir eine Beschwerde haben oder unzufrieden sind, dann halten wir es für selbstverständlich zu reklamieren. Dank und Lob sind heute jedoch eine solche Rarität, dass manche Menschen schon gar nicht mehr damit umgehen können.

Hand aufs Herz! Freuen Sie sich nicht auch über ein ernst gemeintes Lob? Ist es nicht schön, wenn jemand sich bei Ihnen für Ihre Hilfe bedankt? Lob und Dank motivieren im wahrsten Sinne des Wortes, in Zukunft eine noch bessere Leistung zu erbringen.

Es gibt viele Gelegenheiten, sich bei Mitarbeitern und Geschäftspartnern zu bedanken. Im folgenden Kapitel finden Sie pfiffige Ideen und nette Formulierungen für Ihre Korrespondenz.

Negativbeispiele aus der Praxis

Beispiel 1:

Einmalige Prämie

Sehr geehrter Herr Muster,

als Anerkennung für Ihren besonderen Einsatz bei der Einführung der neuen Buchhaltungssoftware erhalten Sie eine einmalige freiwillige Prämie **in Höhe von ①**

1.000,00 EUR,

die in Ihrer Oktober-Abrechnung **zur Auszahlung gebracht wird ②**.

Wir danken Ihnen für die gute Zusammenarbeit und hoffen, dass Sie auch in Zukunft das gleiche Engagement zeigen werden.

Mit freundlichen Grüßen

Analysen

Der Brief wirkt insgesamt etwas langweilig und enthält zwei Floskeln:

- ① unnötig
- ② Streckform

Neue Version:

Herzlichen Dank für Ihr Engagement!

Guten Tag, Herr Muster,

bei der Einführung unserer neuen Buchhaltungssoftware haben Sie Außerordentliches geleistet. Als Dankeschön erhalten Sie mit Ihrer Oktober-Abrechnung eine einmalige freiwillige Prämie von

1.000,00 EUR.

Wir sind stolz darauf, Mitarbeiter wie Sie zu haben, auf die wir uns im Notfall verlassen können. Auf weitere gute Zusammenarbeit!

Freundliche Grüße

 **Beispiel 2:**

Ihre Einladung zur Werksbesichtigung vom ...

Sehr geehrter Herr ...,

für Ihre Einladung ① möchte ② ich mich ganz herzlich bedanken.

Leider ③ kann ich jedoch nicht teilnehmen, da am gleichen Tag unsere Aufsichtsrats-sitzung stattfindet, bei der meine Anwesenheit zwingend erforderlich ist.

Gerne werde ich Ihr Werk ein anderes Mal besichtigen. Bitte setzen Sie sich mit mei-ner Sekretärin in Verbindung ④, um einen Termin zu vereinbaren.

Mit freundlichen Grüßen

Analyse

- ① Wortwiederholung
- ② Füllwort
- ③ Erst begründen, dann verkünden!
- ④ Es wäre angemessener, wenn wir uns mit dem Geschäftspartner in Verbindung setzen, um einen neuen Termin zu vereinbaren.

 **Neue Version:**

Vielen Dank für Ihre Einladung!

Sehr geehrter Herr X,

herzlichen Glückwunsch zur Eröffnung Ihrer neuen Filiale in Lissabon. Gerne hätte ich am ... mit Ihnen auf diesen weiteren Meilenstein Ihres Erfolges angestoßen.

Am gleichen Tag findet jedoch unsere Aufsichtsratssitzung in London statt, bei der meine Anwesenheit absolut erforderlich ist. Bitte haben Sie Verständnis, dass ich deshalb nicht zusagen kann.

Aufgeschoben ist nicht aufgehoben. Im Juni werde ich geschäftlich in Portugal sein und würde die Besichtigung gerne nachholen. Sind Sie damit einverstanden? Meine Sekretärin, Frau Petra Muster, wird Sie in den nächsten Tagen anrufen, um einen Ter-min zu vereinbaren.

Freundliche Grüße

Musterbriefe

Beispiel 1: Dank für schnelle Hilfe nach telefonischer Reklamation

Herzlichen Dank für Ihre schnelle und unbürokratische Hilfe

Guten Tag, Frau Muster,

nicht immer trifft man auf Verständnis und offene Ohren, wenn man sich über etwas ärgert und dabei ungehalten wird. Auch ist es nicht selbstverständlich, dass eine Reklamation mit so viel Freundlichkeit und Professionalität behandelt wird.

Nach unserem Telefonat war ich schon wesentlich ruhiger und zuversichtlicher. Sie haben es nicht nur geschafft, mir den Wind aus den Segeln zu nehmen, sondern auch schnell eine vernünftige Lösung gefunden. Vielen Dank!

Ich freue mich auf die weitere gute Zusammenarbeit mit Ihrem Unternehmen.

Freundliche Grüße nach Musterhausen

Beispiel 2: Dank an einen Lieferanten für die Bereitschaft, früher als geplant zu liefern

Sie haben uns wirklich aus der Patsche geholfen!

Sehr geehrte Frau Muster,

letzte Woche war wirklich Holland in Not. Durch Ihre schnelle Reaktion und Ihren außerordentlichen Einsatz ist es Ihnen gelungen, den Liefertermin um zwei Wochen vorzuziehen. Herzlichen Dank.

Es ist beruhigend für uns zu wissen, dass wir einen Lieferanten haben, auf den wir uns im Notfall verlassen können.

Freundliche Grüße

Beispiel 3: Dank an einen Event-Manager für die gelungene Organisation einer Veranstaltung

Ohne Sie hätten wir das nicht geschafft!

Sehr geehrte Frau Muster,

durch Ihre Professionalität und Ihr Organisationstalent haben Sie dazu beigetragen, dass unser Tag der offenen Tür ein voller Erfolg war. Herzlichen Dank!

Sicher erinnern Sie sich an unsere unzähligen Telefongespräche vor der Veranstaltung. Immer haben Sie mich freundlich und kompetent beraten und unterstützt. Mehrere gravierende Änderungen des Ablaufplanes haben Sie nicht aus der Ruhe gebracht. Sie hatten die Zügel fest in den Händen und haben es geschafft, dass sich alle unsere Gäste an diesem Tag sehr wohl gefühlt haben.

Besonders profitiert hat die Veranstaltung von Ihren kreativen Ideen und konstruktiven Vorschlägen, die wir gerne umgesetzt haben.

Es hat Spaß gemacht, mit Ihnen zusammenzuarbeiten, und ich freue mich schon heute darauf, auch die nächste Veranstaltung wieder mit Ihnen gemeinsam zu organisieren.

Freundliche Grüße nach Musterhausen

Beispiel 4: Dank an einen Mitarbeiter für schnelles Handeln in einem Notfall

**Es ist ein lobenswerter Brauch:
Wer was Gutes bekommt,
der bedankt sich auch!**
(Wilhelm Busch)

Sehr geehrter Herr Muster,

wie gut, dass Sie zur Stelle waren und den Brand in unserer Werkshalle so schnell gelöscht haben! Durch Ihr umsichtiges Handeln ist uns ein großer Schaden erspart geblieben.

Als Dankeschön laden wir Sie und Ihre Frau zu einem Theaterabend ein. Damit wir Ihren Geschmack auch wirklich treffen, wird sich meine Sekretärin mit Ihnen in Verbindung setzen.

Freundliche Grüße

Beispiel 5: Dank an eine ausscheidende Mitarbeiterin

Die Lücke, die Sie hinterlassen, kann nur schwer geschlossen werden!

Liebe Frau Muster,

heute ist ein ganz besonderer Tag in Ihrem Leben. Sie gehen nun in Ihren wohlverdienten Ruhestand.

In all den Jahren unserer Zusammenarbeit haben Sie stets hervorragende Arbeit geleistet. Durch Ihr fachliches Know-how, durch Geduld, Engagement und Fingerspitzengefühl ist es Ihnen gelungen, selbst schwierige Projekte zu einem erfolgreichen Ende zu führen. Auch in hektischen Situationen bewahrten Sie einen kühlen Kopf und schafften es immer, die Wogen zu glätten und alle zufrieden zu stellen.

Als Kollegin und Vorgesetzte werden wir Sie sehr vermissen.

Freuen Sie sich nun auf einen etwas ruhigeren Lebensabschnitt, und denken Sie daran, sich ab und zu einmal bei uns zu melden.

Alles Gute für die Zukunft!

Beispiel 6: Dank für die gute Organisation einer gelungenen Veranstaltung

Unsere 50-Jahr-Feier war ein voller Erfolg!

Liebes Organisationsteam,

was muss das nur für ein Gefühl sein? Monatelang organisieren, sich den Kopf zerbrechen und an jede Kleinigkeit denken! Sicherlich kamen Fragen auf, wie z. B.: „Wird auch alles klappen?“, „Haben wir die richtige Band ausgewählt?“, „Was machen wir nur, wenn ...?“

All diese Fragen kann ich Ihnen mit mehreren Gegenfragen beantworten:

Haben Sie all die vergnügten Gesichter und die tanzenden Menschen beobachtet?

Haben Sie gesehen, wie gut es allen schmeckte?

Haben Sie gehört, wie alle von den wirklich spektakulären Darbietungen schwärmteten?

Viele kamen an diesem Abend erst nach Mitternacht nach Hause! Unsere Mitarbeiter und Geschäftspartner waren begeistert und werden unser Fest noch lange in guter Erinnerung behalten.

Als Dankeschön für die wirklich professionelle Organisation - und weil es mich auch persönlich sehr interessiert, wie es Ihnen gefallen hat - lade ich Sie am ..., um 18:00 Uhr, herzlich zu einem gemütlichen Abendessen in den „Goldenens Löwen“ ein.

Bitte teilen Sie Frau Muster bis ... mit, ob Sie dabei sein können.

Ich freue mich auf Ihr Kommen

Einladungen

Es ist nicht immer einfach, eine pfiffige Einladung zu formulieren. Oft raucht der Kopf, aber die passende Formulierung will uns einfach nicht einfallen.

Anlässe für Einladungen gibt es reichlich. Oft werden Gäste aus Zeitgründen mündlich oder telefonisch eingeladen. Bitte beachten Sie jedoch, dass eine schriftliche Einladung Sie, den Gastgeber und Ihre Veranstaltung viel besser repräsentiert.

Laden Sie deshalb Ihre Gäste in Zukunft schriftlich ein. Das hat viele Vorteile:

- Der Gast erhält einen ersten Eindruck über den Ablauf der Veranstaltung.
- Er erhält alle wichtigen Informationen und kann auf der Einladung nachsehen, falls er etwas vergessen hat.

Welche Informationen sind für Ihre Gäste interessant?

- Wer ist der Gastgeber?
- Ist der Gast alleine oder mit Begleitung eingeladen?
- Ort, Beginn und Ende der Veranstaltung
- Welche Bekleidung ist erwünscht?
- Anfahrtsskizze
- Antwortkarte

Negativbeispiel aus der Praxis

Beispiel:

Einladung zur Munich Fabric Start vom ... bis ...

Sehr geehrte Damen und Herren,

vom ... bis ... findet die Munich Fabric Start statt. **Aus diesem Anlass** wollen wir Ihnen unsere neuen Futterstoffe vorstellen. An unserem Stand in der Halle 4 erwartet Sie unser Verkaufsteam, um Ihnen unsere neuen Produkte zu präsentieren.

Wir würden uns freuen, Sie an unserem Messestand begrüßen zu **dürfen** und **verbleiben**

mit freundlichen Grüßen

 **Neue Version:**

Besuchen Sie uns auf der Munich Fabric Start vom ... bis ...

Sehr geehrter Herr Muster,

unser Verkaufsteam freut sich darauf, Ihnen die neuen Trends und Farbnuancen für die Sommersaison 20XX zu präsentieren. Überzeugen Sie sich von der hervorragenden Qualität unserer Produkte. Gerne nehmen wir uns Zeit, Sie individuell zu beraten. Vereinbaren Sie hierzu bitte einen Termin mit Frau Muster. Sie erreichen sie unter der Telefonnummer 123.

Nehmen Sie unsere Einladung an, und kommen Sie zu unserem Messestand in der Halle 4!

Wir wünschen Ihnen eine angenehme Anreise.

Freundliche Grüße nach Musterhausen

Musterbriefe

Beispiel 1: Einladung zu einem Workshop (als Geschäftsbrief)

XY - Workshop am 3. Mai 20XX

Sehr geehrter Herr Muster,

Hauselektronik liegt weiter im Trend! Besonders auf diesem Gebiet der Installations-technik gab es in den letzten Jahren eine rasante Entwicklung. Wir haben eine Vielzahl von neuen Geräten in unser Programm aufgenommen.

Nutzen Sie die Möglichkeit, mehr über eine innovative und zukunftsorientierte Haus-installation zu erfahren. Anhand von konkreten Fallbeispielen machen wir Sie mit unseren Produkten und deren Anwendungsmöglichkeiten vertraut.

Senden Sie uns bitte die beigefügte Anmeldung bis ... zurück. Wir freuen uns auf Ihren Besuch.

Freundliche Grüße aus Musterhausen

Beispiel 2: Einladung zum Werksbesuch (als Geschäftsbrief)

Nutzen Sie die Chance, unsere neue Produktpalette kennen zu lernen

Guten Tag, Herr Muster,

als Dankeschön für die langjährige, hervorragende Zusammenarbeit laden wir Sie zu einem Werksbesuch ein.

Wählen Sie zwischen folgenden Terminen:

31.03. - 01.04.20XX

08.04. - 09.04.20XX

06.05. - 07.05.20XX

Damit wir eine gelungene Veranstaltung für Sie organisieren können, teilen Sie uns bitte bis ... mit, für welchen Termin Sie sich entschieden haben.

Ein Programm der besonderen Art, mit vielen interessanten Informationen, erwartet Sie. Am Abend lassen Sie sich durch unser attraktives Rahmenprogramm verwöhnen.

Wir freuen uns auf Sie!

Beispiel 3: Einladung zum 25-jährigen Betriebszugehörigkeitsjubiläum (per E-Mail)

Meilensteine sollte man feiern

Liebe Kolleginnen,
liebe Kollegen,

die Zeit ist wie im Flug vergangen. Ich kann es gar nicht glauben! Fast 25 Jahre ist es her, dass ich mit weichen Knien zu meinem Vorstellungsgespräch erschien.

Damals wusste ich sofort, dass dies die richtige Firma für mich ist und daran hat sich bis heute nichts geändert. Ich lade euch deshalb herzlich ein, mein Firmenjubiläum mit mir zu feiern.

Wann? 25. Mai 20XX, 17:00 Uhr

Wo? Kleiner Besprechungsraum

Wie lange? So lange ihr Lust habt!

Damit ich alles perfekt vorbereiten kann, teilt mir bitte bis ... mit, ob ihr dabei sein werdet.

Ich freue mich darauf, mit euch auf die letzten 25 Jahre anzustoßen.

Viele liebe Grüße

**Beispiel 4: Einladung zum 25-jährigen Betriebszugehörkeitsjubiläum
(per E-Mail)**

**Eins, zwei, drei im Sauseschritt,
rennt die Zeit, wir rennen mit!**

Liebe Kolleginnen,
liebe Kollegen,

diese Weisheit stammt von Wilhelm Busch. Als mir meine Mutter früher erzählte, dass die Zeit immer schneller vergeht, je älter man wird, habe ich herzlich gelacht. Heute denke ich oft an diese Worte, denn die letzten 25 Jahre sind im wahrsten Sinne des Wortes „gerannt“.

Am 24. April 20XX bin ich 25 Jahre hier, und das möchte ich mit euch feiern.

Wann? 25. April 20XX

Wo? Kantine, Nebenraum 1

Über eure Zusage bis ... freue ich mich sehr!

Freundliche Grüße

Beispiel 5: Einladung zum Vorstellungsgespräch als Geschäftsbrief

Ihre Bewerbung ist in die engere Wahl gekommen!

Guten Tag, Frau Muster,

Ihre ansprechenden Unterlagen haben unser Interesse geweckt und wir möchten Sie gerne kennen lernen.

Können Sie am 15. Mai 20XX, um 15:00 Uhr zu uns kommen? Gerne berücksichtigen wir auch Ihren Terminplan.

Selbstverständlich erstatten wir Ihnen Ihre Fahrtkosten mit der Bundesbahn 2. Klasse oder 0,40 EUR pro Kilometer, wenn Sie mit dem Auto anreisen. Eine Anfahrtsskizze liegt bei.

Bitte informieren Sie Frau Musterfrau bis ..., ob Sie diesen Termin einhalten können. Sie erreichen sie unter der Telefonnummer 0650 1234-123.

Wir freuen uns auf das Gespräch mit Ihnen.

Freundliche Grüße nach Musterhausen

Beispiel 6: Einladung zum Vorstellungsgespräch

Ihre Bewerbung hat uns gut gefallen

Guten Tag, Frau Muster,

vielen Dank für Ihre sorgfältig zusammengestellten Unterlagen. Ihre hervorragende fachliche Qualifikation und Ihre guten Fremdsprachenkenntnisse haben uns sehr beeindruckt.

Gerne möchten wir mehr über Sie erfahren und laden Sie deshalb zu einem Vorstellungsgespräch ein.

Bitte setzen Sie sich mit Frau Musterfrau in Verbindung, um einen Termin zu vereinbaren. Sie erreichen sie unter der Telefonnummer 0611 1234-123.

Sie haben uns geschrieben, dass Sie sich darauf freuen, sich persönlich bei uns vorzustellen. Auch wir freuen uns darauf, Sie kennen zu lernen!

Freundliche Grüße

Beispiel 7: Einladung zur Betriebsversammlung per E-Mail an alle Mitarbeiter

Halten Sie sich auf dem Laufenden

Liebe Kolleginnen,
liebe Kollegen,

am ... um ... Uhr findet unsere Betriebsversammlung statt. Aktuelle Informationen sind besser als Spekulationen! Wir laden Sie deshalb herzlich ein.

Auf Ihr Kommen freuen wir uns

Ihr Betriebsrat

Beispiel 8: Einladung zur Pressekonferenz

Es wird viel gemunkelt ...

Sehr geehrter Herr Muster,

sind Sie an den Fakten interessiert? Dann laden wir Sie herzlich zu unserer Pressekonferenz ein.

Datum: Dienstag, 15. Mai 20XX

Uhrzeit: 15:00 Uhr

Ort: Verwaltungsgebäude der XY GmbH
Musterstraße 1
12345 Musterhausen

Gesprächspartner: Herr Dr. Peter Muster, Vorstandsvorsitzender XY AG
Herr Dr. Marco Muster, Aufsichtsratsvorsitzender XY AG
Frau Petra Muster, Geschäftsführerin XYZ AG

Haben wir Ihr Interesse geweckt? Bitte teilen Sie bis ... mit, ob Sie teilnehmen werden.

Freundliche Grüße

Unterschrift

Anlage

Antwortkarte

Beispiel 9: 25-jähriges Firmenjubiläum - Einladung an Geschäftspartner

Mit Stolz blicken wir zurück auf die vergangenen 25 Jahre

Sehr geehrter Herr Muster,

mit Stolpersteinen war der Weg gepflastert. Doch wir haben alle Hürden mit Bravour genommen. Heute sind wir Marktführer im Bereich ...

Dies wäre uns sicher nicht gelungen ohne unsere Geschäftspartner, die uns vertrauten und unterstützten. Als Dankeschön für die stets erfolgreiche und konstruktive Zusammenarbeit laden wir Sie zu unserer Jubiläumsfeier am ... ein.

Gerne möchten wir mit Ihnen auf die nächsten Jahre anstoßen! Damit wir ein gelungenes Fest für Sie organisieren können, teilen Sie uns bitte bis ... mit, ob Sie teilnehmen werden.

Wir freuen uns auf die weitere gute Zusammenarbeit mit Ihrem Unternehmen.

Freundliche Grüße

Beispiel 10: Einladung zum Sommerfest per E-Mail an alle Mitarbeiter
Laue Nächte laden zum Feiern ein

Liebe Kolleginnen,
liebe Kollegen,

auch dieses Jahr soll unser Sommerfest ein Ereignis werden, an das wir uns im kalten Winter gerne erinnern.

Die Girlanden und Lichterketten haben wir bereits aus dem Keller geholt. Damit wir auch für euer leibliches Wohl sorgen können, teilt uns bitte bis ... mit, ob ihr teilnehmen werdet. Selbstverständlich sind auch eure Partnerinnen und Partner herzlich eingeladen.

Termin: 25. Juni 20XX

Beginn: 17:00 Uhr

Ende: ungewiss!!!

Auch dieses Jahr erwartet euch ein tolles Rahmenprogramm mit einem Feuerwerk von Überraschungen.

Lasst euch diesen zauberhaften Abend nicht entgehen! Wir freuen uns auf eure Zusage.

Freundliche Grüße an alle Abteilungen

Beispiel 11: Einladung zur Messe

Besuchen Sie uns auf der Buchmesse in Frankfurt vom ... bis ...

Sehr geehrter Herr Muster,

es ist wieder soweit! Die international renommierte Frankfurter Buchmesse öffnet ihre Pforten!

Informieren Sie sich über interessante Neuerscheinungen und lernen Sie unsere Autoren kennen.

Unser Team freut sich auf Ihren Besuch an unserem Messestand in Halle 4, Stand F14.

Freundliche Grüße nach Musterhausen

PS: Unter allen Besuchern der Messe verlosen wir 200 wertvolle Buchpreise.

Entschuldigungsbriefe

Ein Sprichwort sagt: „Wo gehobelt wird, da fallen Späne.“ Oft geht es am Arbeitsplatz sehr stressig zu, und manchmal passiert ein Fehler oder ein Missgeschick. Entschuldigen Sie sich, sobald Sie den Fehler erkannt haben. Das ist sehr viel besser, als die Sache auf sich beruhen zu lassen oder die Reklamation des Geschäftspartners abzuwarten.

Musterbriefe

Beispiel 1: So entschuldigen Sie sich, wenn Sie sich in einer E-Mail oder in einem Brief im Ton vergriffen haben

Bitte entschuldigen Sie

Sehr geehrter Herr Muster,

ein chinesisches Sprichwort warnt:

„Inmitten einer großen Freude soll man niemandem etwas versprechen, inmitten eines großen Ärgers soll man keinen Brief beantworten.“

Hätte ich mich doch an diesen Grundsatz gehalten! Nachdem ich die Reklamation an Sie abgeschickt hatte, waren mir meine Worte sehr peinlich. Vielen Dank, dass Sie trotzdem so professionell und konstruktiv reagiert haben.

Ich bin mit Ihrem Vorschlag einverstanden und freue mich, dass Sie so schnell eine Lösung gefunden haben.

Auf eine weiterhin gute Zusammenarbeit freue ich mich sehr

Freundliche Grüße nach Musterhausen

Beispiel 2: So entschuldigen Sie sich, wenn Sie sich im Ton vergriffen haben

Ein Wort ist wie ein Pfeil, einmal von der Sehne abgeschnellt, kann er nicht zurückgehalten werden!

Liebe Frau Meier,

dieser Spruch fiel mir ein, nachdem ich den Hörer aufgelegt hatte.

Ich habe Ihnen einen Fehler vorgehalten, für den Sie gar nicht verantwortlich waren. Bitte entschuldigen Sie, dass ich gestern so ungehalten war.

Auch wenn ich meine Worte nicht rückgängig machen kann, möchte ich, dass Sie wissen, dass es mir leid tut.

Freundliche Grüße

Beispiel 3: Entschuldigung für eine falsche Auskunft

Antworte einem anderen nur, wenn du weißt, wovon du redest; sonst halte lieber den Mund!

Sehr geehrte Frau Müller,

diesen Spruch von Jesus Sirach hätte ich heute Morgen beherzigen sollen. Bitte entschuldigen Sie, die Lieferfrist, die ich Ihnen nannte, ist nicht korrekt.

Unsere Dispositionsabteilung teilte mir gerade mit, dass die Ware am 5. September wieder erhältlich ist. Bitte informieren Sie mich bis ..., ob Sie mit diesem Termin einverstanden sind.

Wir freuen uns auf Ihren Auftrag.

Freundliche Grüße

Beispiel 4: Entschuldigung bei nicht professioneller Reaktion auf telefonische Reklamation des Kunden

Eine offene und ehrliche Antwort ist ein Zeichen von wahrer (Geschäfts)freundschaft!

Sehr geehrte Frau Maier,

auf Ihre berechtigte Kritik am ... habe ich nicht professionell genug reagiert! Bitte entschuldigen Sie.

Ich danke Ihnen für Ihre offenen Worte. Auch wenn einmal etwas nicht so läuft, wie Sie es von uns gewohnt sind, ist es wichtig für uns, davon zu erfahren. Nur so kann es uns gelingen, unseren Kundenservice immer weiter zu perfektionieren.

Sie können sich darauf verlassen, dass wir in Zukunft Ihre Termine einhalten oder uns rechtzeitig bei Ihnen melden, wenn dies tatsächlich einmal nicht möglich ist. Die Waren haben wir heute per Luftfracht-Express an Sie abgeschickt.

Auf die weitere gute Zusammenarbeit freuen wir uns.

Freundliche Grüße

Genesungsbriebe

Die Formel $1 + 1 = 3$ stimmt meistens dann, wenn das ganze Team mit Motivation und Spaß arbeitet. Menschen sind motiviert, wenn sie einen Grund haben, sich für ihr Unternehmen stark zu machen. Für viele ist es ein Grund, Einsatz zu zeigen, wenn sie sich geschätzt und respektiert fühlen. So kann auch eine längere Krankheit eine Möglichkeit sein, dem Mitarbeiter zu zeigen, dass er sehr wertvoll für uns ist und dass sich alle auf seine Rückkehr freuen.

Gerade wenn wir krank sind, ist es schön für uns, zu hören, dass wir dem Team fehlen und dass alle in Gedanken bei uns sind. Besonders wenn es uns nicht so gut geht, freuen wir uns sehr über Aufmerksamkeit und ein paar nette, ehrlich gemeinte Worte.

Ein Genesungsbrief ist ein schönes Instrument, einem Menschen zu zeigen, wie wichtig er für uns ist. Lassen Sie diese Möglichkeit nicht verstreichen, motivieren Sie Ihre Kolleginnen und Kollegen durch gute Wünsche.

Beispiel 1: Gute Besserung

Sehr geehrte Frau Musterfrau,

herzliche Grüße von uns allen. Wir wünschen uns, dass Sie schon sehr bald wieder auf die Beine kommen.

Mit dem bunten Blumenstrauß möchten wir Ihnen eine Freude machen und Ihnen zeigen, dass wir an Sie denken.

Erholen Sie sich gut von Ihrer Operation. Wir freuen uns sehr, wenn es Ihnen schon bald wieder besser geht und Sie zu uns zurückkehren können.

Bis dahin alles Gute

Beispiel 2: Wir denken an Sie!

Lieber Herr Mustermann,

herzliche Grüße und alles Gute für die weitere Genesung von uns allen.

Sie fehlen uns sehr und mit dem Blumengruß möchten wir Ihnen zeigen, dass wir in Gedanken bei Ihnen sind.

Sie haben letzte Woche am Telefon gesagt, dass es wieder bergauf geht. Darüber freuen wir uns sehr, denn schließlich wollen wir Sie schon bald wieder bei uns haben.

Gute Besserung und hoffentlich ein baldiges Wiedersehen!

Herzliche Grüße

Dies sind zwei Beispiele für Genesungsbriebe, doch wenn Sie immer etwas variieren möchten, dann können Sie die folgenden Elemente immer neu zusammenbauen.

Checkliste zum Formulieren von Genesungsbriefen

1. Schritt: Guter Wunsch statt Betreff

Wir wünschen uns, dass Sie schon bald wieder bei uns sind

Werden Sie bald wieder gesund, wir brauchen Sie

Sie fehlen uns sehr

2. Schritt: Anrede

Lieber Herr Muster,

Sehr geehrter Herr Muster,

Entscheiden Sie selbst, ob „lieber“ oder „sehr geehrter“ die geeignete Variante ist. Sie arbeiten schon länger mit der Person zusammen und wissen so am besten, welche der beiden Anreden in diesem Fall besser passt.

3. Schritt: Einleitung = Genesungswünsche

Herzliche Grüße und alles Gute für Ihre weitere Genesung von uns allen.

Wir wünschen Ihnen, dass Sie sich gut erholen und schon bald wieder auf die Beine kommen.

Wir wünschen Ihnen, dass Sie bald wieder gesund werden.

Wir sind in Gedanken bei Ihnen und wünschen uns, dass es Ihnen bald besser geht.

4. Schritt: Wertschätzung - individuell

Sie fehlen uns sehr und mit dem Blumengruß möchten wir Ihnen zeigen, dass wir in Gedanken bei Ihnen sind.

Wir vermissen Sie sehr und denken oft darüber nach, wie es Ihnen wohl geht.

Mit unserem Geschenk möchten wir Ihnen eine kleine Freude machen und Ihnen zeigen, dass Sie uns sehr fehlen.

Checkliste zum Formulieren von Genesungsbriefen

5. Schritt: Blick nach vorn

Sie haben sich immer voll für uns eingesetzt, nehmen Sie sich nun die Zeit, wieder ganz gesund zu werden. Wir freuen uns schon heute darauf, Sie wieder bei uns zu haben.

Wir freuen uns schon jetzt darauf, dass Sie bald wieder gesund und gestärkt an Ihren Arbeitsplatz zurückkehren.

Der Schritt 5 entfällt, wenn Sie wissen, dass dieser Mitarbeiter nicht zurückkommen wird.

6. Schritt: Abschied

Bis dahin alles Gute

Herzliche Grüße von uns allen

Ganz liebe Grüße und alles Gute

Besonders bei langen Krankheiten ist ein Genesungsbrief oft nicht einfach. Es handelt sich um ein sehr emotionales Thema. Für welche Formulierungen Sie sich entscheiden hängt sicher sehr von der Persönlichkeit des Kollegen ab. Entscheiden Sie einfach intuitiv, welche Formulierungen zu diesem Menschen am besten passen.

Glückwunschbriefe

Stilvolle Gratulationsschreiben – Allgemeine Regeln

- **Regel 1:** Glückwunschkarten werden auf Geschäftsbogen ohne Empfängeranschrift, Bezugszeichenzeile und Betreff geschrieben.

Achten Sie auf stilvolles Papier. Verwenden Sie nicht Ihre normalen Geschäftsbogen, sondern wählen Sie eine bessere Papierqualität oder Briefbogen mit Wasserzeichen.

- **Regel 2:** Handgeschriebene Glückwunsch- und Kondolenzbriefe wirken persönlicher.

Statistische Erhebungen haben gezeigt, dass 60 % der Empfänger die Ihnen zugesetzten Wünsche überhaupt nicht zur Kenntnis nehmen und sie ungelesen in den Papierkorb werfen. Mit Füllfederhalter geschriebene Grüße fallen auf und werden sicher viel eher gelesen. Wenn Sie den Empfänger besonders wertschätzen möchten, dann schreiben Sie also mit Füllfederhalter und Tinte. Wenn Sie eine besonders unleserliche Schrift haben, dann schreiben Sie zumindest die Anrede und die Grußformel mit der Hand. Das ist eine Hintertür, die die Etikette

den Menschen anbietet, die eine sehr schlechte Schrift haben. Betrachten Sie diese Möglichkeit aber bitte wirklich nur als letzten Ausweg.

- **Regel 3:** Datieren Sie das Schreiben auf das Datum des Anlasses. Bevorzugen Sie die alphanumerische Schreibung.

Es bringt Unglück, vorab zu gratulieren. Wenn Sie einen Glückwunschbrief schreiben, werden Sie diesen sicher rechtzeitig abschicken, damit er den Empfänger pünktlich zu seinem Ehrentag erreicht. Datieren Sie das Schreiben immer auf das Datum des Anlasses. Auch wenn der Empfänger den Brief vor seinem Geburtstag oder Jubiläum öffnet, gilt dies nicht als vorab gratuliert.

- **Regel 4:** Beschränken Sie sich auf eine Seite.

Zu seinem Geburtstag erhält der Empfänger viele gute Wünsche. Er möchte jedoch auch einmal mit dem Lesen fertig werden.

- **Regel 5:** Geschenke sollten Sie im Schreiben erwähnen.

Im Eifer des Gefechts kann es passieren, dass der Brief und das Geschenk voneinander getrennt werden. Erwähnen Sie deshalb Ihre Gabe im Brieftext, damit sich der Beschenkte auch gebührend bedanken kann.

Beispiele:

Ich weiß, dass Sie ein begeisterter Golfspieler sind und einen edlen Tropfen sehr zu schätzen wissen. Deshalb hoffe ich, mit dem Marktheidenfelder Golfwein Ihren Geschmack getroffen zu haben.

Da ich weiß, dass Sie Mallorca über alles lieben und sogar daran denken, Ihren Lebensabend dort zu verbringen. Deshalb haben Sie sicher viel Freude an dem Bildband, den ich für Sie ausgesucht habe.

- **Regel 6:** Frankieren Sie Glückwunsch- und Kondolenzbriefe mit Briefmarken, um die persönliche Note zu wahren.

Frankieren Sie den Umschlag mit einer Briefmarke, damit er sich von der normalen Geschäftspost abhebt. Es wirkt nicht besonders stilig, wenn Sie einen Glückwunschbrief durch die Frankiermaschine laufen lassen. Die Deutsche Post AG bietet für solche Gelegenheiten hübsche Sondermarken an. Auch Fensterbriefhüllen und Adressaufkleber sollten tabu sein.

Checkliste - So bauen Sie einen Glückwunschbrief auf

1. Einstieg Wählen Sie zwischen folgenden Möglichkeiten für einen gelungenen Einstieg.

Zitat

Setzen sie ein Zitat als Ersatz für den Betreff vor die Anrede. Geeignete Sprüche für die Praxis finden Sie im Internet unter www.zitate.de oder www.aphorismen.de.

Glückwunsch

Gratulieren Sie dem Empfänger zu seinem Jubeltag.

Erinnerungen

Überlegen Sie, was Sie und der Empfänger in den letzten Jahren gemeinsam erlebt und welche Hürden Sie mit vereinten Kräften überwunden haben.

2. Hauptteil **Rückblick und Laudatio (Würdigung der Leistungen)**

Laudatio fachliche Kompetenz: Wertschätzen Sie die hervorragende Zusammenarbeit, und erwähnen Sie, welche fachlichen Fähigkeiten Sie in den letzten Jahren am meisten zu schätzen wussten.

Laudatio persönliche Kompetenz: Weshalb schätzen und respektieren Sie den Empfänger besonders? Erwähnenswert sind zum Beispiel folgende Eigenschaften:

- Engagement/Einsatzbereitschaft
- Flexibilität
- Führungsqualitäten
- Kreativität
- Hilfsbereitschaft
- Loyalität
- Menschlichkeit
- Ruhe und Gelassenheit auch in schwierigen Situationen
- usw.

Die Laudatio kann durch geschichtliche Daten, Dankesworte und eventuell ein Zitat ergänzt werden.

Geschenk

Erwähnen Sie das Geschenk, und teilen Sie dem Empfänger mit, was Sie sich bei der Auswahl des Geschenkes gedacht haben.

Durch Ihr Geschenk möchten Sie dem Empfänger eine Freude machen. Machen Sie sich also rechtzeitig Gedanken, damit Sie den Geschmack des Beschenkten auch wirklich treffen. Es ist ziemlich stillos, jedem Geschäftspartner das gleiche Buch zum Geburtstag zu schenken

3. Schluss

Gestalten Sie den Briefschluss zukunftsorientiert. Enden Sie mit einer Vorausschau auf künftige Aktivitäten oder enden Sie mit guten Wünschen bzw. motivierenden Worten.

Beispielbriefe

Glückwünsche zum Dienstjubiläum

10-jähriges Dienstjubiläum (Beispiel 1)

Sehr geehrter Herr Meier,

ist es wirklich schon zehn Jahre her, dass Sie als Bewerber vor mir saßen? Ich war mir damals sofort sicher, dass ich Sie nicht ohne Vertrag gehen lassen durfte. Wie Recht ich damit hatte, haben Sie in den vergangenen Jahren immer wieder bewiesen.

Es war eine besondere Herausforderung, die Abteilung Industrial Engineering zu reorganisieren. Dass heute alles so prima läuft, ist hauptsächlich Ihr Verdienst.

Machen Sie weiter so, und Sie werden auch in Zukunft sehr erfolgreich sein!

Wir freuen uns auf die weitere gute Zusammenarbeit mit Ihnen.

Ihr

25-jähriges Dienstjubiläum (Beispiel 1)

Die Zeit ist wie im Flug vergangen!

Sehr geehrter Herr Muster,

erinnern Sie sich noch daran, wie es vor 25 Jahren bei uns aussah? Wir haben Ihnen ein Foto beigelegt. Es ist gut, bei solchen Gelegenheiten einmal zurückzublicken.

Heute arbeiten mehr als 10 000 Mitarbeiter in unserem modernen Gebäudekomplex. Sie haben maßgeblich zur positiven Entwicklung unseres Unternehmens beigetragen. Für manches Projekt war eine Ihrer Ideen der Auslöser und Ihr begeisterter Einsatz die treibende Kraft.

Wir danken Ihnen hierfür von ganzem Herzen und freuen uns auf die weitere gute Zusammenarbeit.

Freundliche Grüße

25-jähriges Dienstjubiläum (Beispiel 2)

Sehr geehrter Herr Knopf,

vielen Dank für 25 Jahre Engagement und unermüdlichen Einsatz in unserem Unternehmen.

Erinnern Sie sich noch? Als Sie zu uns kamen, hat uns Ihre freundliche und herzliche Art überzeugt, dass Sie der „Richtige“ für unserem Empfang sind. Das hat sich bis heute nicht geändert.

Wir waren eine kleine Firma am Rande der Stadt. Für Sie war es kein Problem, alle 100 Mitarbeiter in kürzester Zeit namentlich zu begrüßen. Mittlerweile sind es 120 Mitarbeiter und viele in- und ausländische Gäste, die von Ihnen herzlich aufgenommen werden.

Ihr Engagement, den Trend der Zeit zu erkennen und sich durch Sprachkurse weiterzubilden, hat Sie für uns unentbehrlich gemacht. Wir sind sicher, dass Sie auch in den nächsten Jahren weiterhin motiviert sind, die bevorstehenden Veränderungen unseres Unternehmens als Herausforderung zu sehen.

Wir wünschen Ihnen alles Gute zu Ihrem Ehrentag und hoffen sehr, dass Sie unserer Firma noch lange erhalten bleiben.

Mit den besten Wünschen

25-jähriges Dienstjubiläum (Beispiel 3)

Lieber Herr Meier,

gern erinnere ich mich heute daran zurück, wie vor 25 Jahren unsere gute, ideenreiche Zusammenarbeit begann.

Durch Ihre Kreativität hat unser Unternehmen in den vergangenen Jahren eine neue, individuelle Note bekommen.

Mit Ihrem unermüdlichen Engagement, lieber Herr Meier, haben Sie maßgeblich zum Erfolg und zum weltweit guten Ruf unseres Unternehmens beigetragen. Herzlichen Dank für die langjährige harmonische Zusammenarbeit.

Wir sind sicher, dass Ihre kreative Ader und Ihr Spürsinn für das Marktgeschehen auch in Zukunft nicht versiegen.

Auf eine weiterhin gute Zusammenarbeit!

25-jähriges Dienstjubiläum (Beispiel 4)

Sehr geehrter Herr Schnell,

am heutigen Tag arbeiten Sie 25 Jahre bei uns. Wir nehmen diesen Tag zum Anlass, Ihnen für die vielen Jahre ausgezeichneter Zusammenarbeit zu danken.

Gern erinnern wir uns an die Zeit des Aufbaus unserer EDV-Abteilung, bei der Sie entscheidend mitgewirkt haben. Ihnen verdanken wir, dass alles heute so hervorragend läuft.

Wir wünschen Ihnen auch in Zukunft viel Spaß bei der Arbeit und eine gute Zeit in unserem Hause.

Auf eine weitere erfolgreiche Zusammenarbeit!

Freundliche Grüße

25-jähriges Dienstjubiläum (Beispiel 5)

Lieber Herr Schmalz,

heute sind Sie auf den Tag 25 Jahre bei uns. Herzlichen Glückwunsch!

Am 5. September 1978 starteten Sie Ihre Ausbildung zum Industriekaufmann. Drei Jahre später waren wir stolz darauf. Sie als Sachbearbeiter in unserer Personalabteilung zu begrüßen. Durch Ihr außerordentliches Engagement, Ihre besondere Menschenkenntnis und Ihr hervorragendes Organisationstalent ist es Ihnen gelungen, sich zum Leiter der Abteilung hochzuarbeiten.

Auch heute bereitet Ihnen der Umgang mit Menschen noch sehr viel Freude. Das motiviert Ihre Mitarbeiter sehr.

Wir wünschen Ihnen und uns, dass Sie auch in den nächsten 25 Jahren so bleiben, wie Sie sind,

Auf die weitere konstruktive Zusammenarbeit freuen wir uns!

Freundliche Grüße

25-jähriges Dienstjubiläum (Beispiel 6)

Lieber Herr Kunz,

nach vielen Hürden, die Sie im Laufe der letzten 25 Jahre in unserem Unternehmen erfolgreich genommen haben, stehen Sie heute hier. Wir meinen, es ist ein guter Zeitpunkt, sich etwas Zeit zu nehmen und gemeinsam einen Blick in die Vergangenheit zu werfen.

Ihre erste Station als Auszubildender war unsere Personalabteilung. Heute sind Sie unser Leiter des Controllings. Nur durch Ihre hervorragenden Leistungen, stetige Weiterbildung, Ihr offenes Ohr für Ihre Mitarbeiter, eisernen Willen und die Unterstützung Ihrer Familie konnten Sie diese Erfolgsleiter Schritt für Schritt erklimmen.

Wir danken Ihnen ganz herzlich, dass Sie uns, Ihre Mitarbeiter, stets ermutigt und gefördert haben. Ihr grenzenloses Vertrauen, Ihr Verständnis und Ihr kooperativer Führungsstil haben uns immer sehr motiviert. Bitte bleiben Sie uns auch in Zukunft als der Vorgesetzte erhalten, der Sie bis heute für uns waren.

Wir schätzen Sie sehr und freuen uns auf die weitere gute Zusammenarbeit!

Ihre Mitarbeiter

25-jähriges Dienstjubiläum (Beispiel 7)

Sehr geehrter Herr Meyers,

herzlichen Glückwunsch zum 25-jährigen Jubiläum.

Das Orchester (unsere Abteilung!), manchmal zu laut und nicht immer ganz stimmig, braucht seinen Dirigenten. Und zwar einen, der nicht nur den Ton angibt, sondern durch sein feines Ohr Unstimmigkeiten erkennt und die Wogen glättet. Genau das ist Ihnen in den letzten Jahren immer hervorragend gelungen. Vielen Dank!

Zusammen können wir aus Tönen Musik machen. Wir hoffen schon heute auf die nächsten Meisterwerke.

Ihre Mitarbeiter

25-jähriges Dienstjubiläum (Beispiel 8)

Sehr geehrter Herr Schneider,

in den letzten Jahren haben Sie das Schiff (unsere Abteilung) sicher über den großen Ozean gesteuert. Durch Ihren Weitblick ist es Ihnen gelungen, Untiefen rechtzeitig zu erkennen. Auch wenn wir manchmal mutlos waren, haben Sie am Horizont Land erblickt und uns dazu motiviert weiter zu segeln. Sie haben der stürmischen See immer getrotzt, und auch bei hohem Wellengang ist es Ihnen stets gelungen, unser Schiff vor dem Kentern zu bewahren. Dafür danken wir Ihnen ganz besonders.

Wir wünschen unserem Kapitän alles Gute zu seinem 25-jährigen Jubiläum und freuen uns schon heute auf weitere Touren über den großen Ozean.

Ihre Mitarbeiter

Glückwünsche zum Firmenjubiläum

Investieren Sie ein wenig Zeit, und rufen Sie gute Geschäftsfreunde des Jubilars an. Sie werden so sicher einige interessante Details erfahren, die Ihnen erlauben, einen persönlichen, individuellen Jubiläumsbrief zu verfassen.

Firmenjubiläum (Beispiel 1)

Sehr geehrter Herr Schnatz,

zum 25-jährigen Bestehen Ihres Unternehmens senden wir Ihnen unsere besten Wünsche.

Herzlichen Dank für die stets hervorragende Zusammenarbeit. Wir freuen uns schon heute darauf, auch in Zukunft viele erfolgreiche Projekte mit Ihrem Unternehmen zu realisieren.

Freundliche Grüße aus Paderborn

Firmenjubiläum (Beispiel 2)

Am 24. September fing alles an!

Sehr geehrter Herr Muster,

herzliche Glückwünsche zu Ihrem 20-jährigen Firmenjubiläum.

Ihr außergewöhnliches Engagement, Ihre Flexibilität und Ihre kreativen Ideen haben Ihr Unternehmen dahin gebracht, wo es heute steht. Sie können zu Recht stolz auf Ihre herausragenden Leistungen sein.

Lassen Sie sich an Ihrem Ehrentag gebührend feiern. Ich wünsche Ihnen von Herzen, dass Ihr unternehmerischer Erfolg Sie auch in Zukunft begleitet.

Alles Gute und herzliche Grüße

Ihr

Glückwünsche zum Geburtstag

Der beste Weg, dem Empfänger Wertschätzung entgegenkommen zu lassen, ist, den Glückwunschbrief mit der Hand zu schreiben. Verwenden Sie edles Papier, z. B. schweres Papier mit Wasserzeichen. Schreiben Sie den Geburtstagsbrief mit blauer Tinte. Achten Sie dabei auf eine gut lesbare Schrift.

50. Geburtstag (Beispiel 1)

Lieber Herr Meis,

als blutjunger Ingenieur von 30 Jahren mussten Sie sich dem gefürchteten Herrn Schneider unterordnen. Dies meisterten Sie mit viel Geschick. Die Belohnung ließ nur kurze Zeit auf sich warten. Nach 5 Jahren durften Sie sich Referent nennen.

Selbst die Reorganisation der Firma trugen Sie mit Humor. Sie sahen die neue Situation als Herausforderung, die Ihnen nicht nur einen neuen Vorgesetzten, sondern auch ein sehr interessantes Tätigkeitsgebiet brachte. Dieses bereitet Ihnen, wie wir beobachten können, viel Freude.

Nicht nur beruflich, sondern auch privat sind Sie sehr aktiv. So kann man Sie fast täglich im firmeninternen Fitness-Center trainieren sehen. Trotzdem finden Sie noch Zeit für Aktivitäten mit Ihrer Familie, wie Wandern und Radeln. Damit Sie und Ihre Familie auch in Zukunft fit bleiben, haben wir als Geschenk einen Heimtrainer ausgesucht. Wir wünschen Ihnen viel Spaß mit dem neuen Gerät.

Wir gratulieren Ihnen ganz herzlich zum 50. Geburtstag. Bleiben Sie so wie Sie sind!

Auf die weitere gute Zusammenarbeit mit Ihnen freuen wir uns sehr.

Ihre Mitarbeiter

60. Geburtstag (Beispiel 2)

Sehr geehrte Frau Schmitt,

zu Ihrem 60. Geburtstag wünscht Ihnen die Belegschaft der Marketingabteilung alles Gute.

Als Sie die Abteilung vor fünf Jahren übernommen haben, sah es gar nicht gut für uns aus. Durch Ihr Engagement haben Sie Schritt für Schritt dazu beigetragen, dass wir heute eine der erfolgreichsten Abteilungen sind. Dafür danken wir Ihnen ganz besonders.

Auch in hektischen Situationen behalten Sie einen klaren Kopf. Diese Ruhe und Ausgeglichenheit schöpfen Sie sicher aus Ihrem Lieblingshobby „Gartenarbeit“.

Weil wir wissen, dass Sie sich für Ihren Vorgarten ein Enzianbäumchen wünschen, haben Sie sicher viel Freude an unserem Geschenk.

Auch weiterhin eine gute Hand bei der Gartenarbeit und bei der Leitung unserer Abteilung.

Herzliche Grüße

60. Geburtstag eines Geschäftspartners (Beispiel 3)

Sehr geehrter Herr Muster,

zu Ihrem 60. Geburtstag wünsche ich Ihnen alles Gute.

Seit vielen Jahren verbindet uns eine sehr gute Geschäftsbeziehung und eine gemeinsame Leidenschaft: das Cabriofahren.

Gerne hätte ich die Gelegenheit an Ihrem Ehrentag genutzt, über Ihre traumhaften Touren zu philosophieren. Schade, dass am gleichen Tag unsere Gesellschafterversammlung stattfindet, bei der meine Anwesenheit absolut erforderlich ist. Bitte haben Sie Verständnis, dass ich deshalb nicht zusagen kann.

Der Cashmere-Schal, ein unerlässlicher Begleiter für uns Cabrio Fahrer an kühlen Tagen, soll Sie auf Ihren Touren wärmen.

Ich wünsche Ihnen eine gelungene Feier.

Herzliche Grüße

Ihr

Franz Absender

80. Geburtstag eines ehemaligen Vorstandes (Beispiel 4)

Lieber Herr Dr. Muster,

zu Ihrem 80. Geburtstag übermittle ich Ihnen meine besten Wünsche.

Ein solcher Festtag ist eine gute Gelegenheit, auf das Erreichte zurückzublicken. Für Ihr Engagement, mit dem Sie in all den Jahren unser Unternehmen unterstützt haben, bedanken wir uns bei dieser Gelegenheit ganz besonders. Ihre wertvollen Ratschläge werden uns auch in Zukunft immer willkommen sein.

Wir alle wünschen Ihnen, dass Sie Ihren Geburtstag bei guter Gesundheit im Kreise Ihrer Familie verbringen können. Kommen Sie doch wieder einmal bei uns vorbei!

Mit herzlichen Grüßen

Glückwünsche zur Geburt eines Kindes

Bevor Sie den Glückwunschkopf schreiben, erkundigen Sie sich bitte im Freundes- und Bekanntenkreis über die Details der Geburt:

- Ist alles gut verlaufen?
- Sind Mutter und Kind wohl auf?
- Wie heißt das Kind?
- Wann dürfen Mutter und Kind nach Hause?

Auch hier gilt: Je mehr Informationen Sie haben, desto persönlicher können Sie Ihre Glückwünsche gestalten.

Geburt eines Kindes (Beispiel 1)

Sehr geehrte Frau Muster,
sehr geehrter Herr Muster,

herzlichen Glückwunsch zur Geburt Ihres kleinen Sohnes Maximilian.

Ich freue mich, dass sich Ihr sehnlichster Wunsch erfüllt hat. Genießen Sie die schöne Zeit mit Ihrem kleinen Sohn. Die Kinder werden so schnell groß!

Alles Gute und liebe Grüße

Geburt eines Kindes (Beispiel 2)

Kinder sind der Sonnenschein einer jeden Beziehung

Liebe Frau Muster,
lieber Herr Muster,

herzlichen Glückwunsch zur Geburt Ihrer kleinen Tochter Chiara-Marie.

Ich weiß, dass Sie sich seit langer Zeit nach einem Baby gesehnt haben. Deshalb freue ich mich umso mehr, dass Ihr Wunsch nun endlich in Erfüllung gegangen ist. Hüten Sie das Kind wie Ihren Augapfel, denn es ist sicherlich eines der schönsten Geschenke, die Sie im Leben jemals bekommen haben.

Genießen Sie die schöne Zeit mit Ihrer kleinen Tochter.

Liebe Grüße und alles Gute

Geburt eines Kindes (Beispiel 3)**Eine schöne Zeit steht Ihnen bevor – ereignisreich und voller spannender Momente!**

Liebe Frau Muster,
lieber Herr Muster,

herzlichen Glückwunsch zur Geburt Ihrer kleinen Tochter Chiara-Marie. Wir haben uns sehr gefreut, als wir hörten, dass sich Ihr sehnlichster Wunsch erfüllt hat. Nun steht Ihnen eine interessante Aufgabe bevor – die Erziehung Ihrer kleinen Tochter. Sicher werden Sie viele schöne Stunden, Tage und Jahre erleben während sie zu einer jungen Dame heranwächst, auf die Sie sehr stolz sein werden.

Wir können es kaum erwarten, die ersten Bilder von den Kleinen zu sehen.

Viel Glück und alles Gute im Namen aller Kollegen.

Geburt eines Kindes (Beispiel 4)

Erblickt ein Kind das Licht der Welt,
erscheint ein Stern am Firmament,
er strahlt für dich tagaus, tagein
und wird dein Wegbegleiter sein,
er schützt dich vor Gefahr und Leid,
schenkt dir viel Glück und Heiterkeit.
(Hans Karthaus)

Liebe Frau Muster,

ein Kind ist das wunderbarste Geschenk, das Sie in Ihrem Leben je bekommen haben. Genießen Sie jede Minute der schönen Zeit, die Sie mit Chiara-Marie verbringen dürfen. Kinder werden so schnell groß.

Im Namen aller Kollegen gratulieren wir Ihnen herzlich und wünschen Ihnen alles Gute!

Geburt eines Kindes (Beispiel 5)**Herzlichen Glückwunsch zur Geburt Ihres kleinen Sohnes!**

Liebe Frau ...,
Lieber Herr ...,

neun lange Monate haben Sie diesem Moment entgegengefiebert.

Wie oft haben Sie sich die Frage gestellt, ob alles gut gehen wird und ob das Kind gesund ist? Wie oft haben wir gerätselt, ob es wohl ein Mädchen oder ein Junge wird? Wir waren alle sehr froh, als wir erfuhren, dass Ihr kleiner Max gesund und munter das Licht der Welt erblickte.

Sicher sind Sie nun sehr glücklich, und wir alle freuen uns sehr mit Ihnen.

Verleben Sie schöne, unvergessliche Stunden mit Ihrem Kind!

Viele liebe Grüße

Glückwünsche zur bestandenen Prüfung

Beispiel 1: Glückwunsch zur bestandenen Prüfung

Herzlichen Glückwunsch!

Sehr geehrte Frau Muster,

Sie haben die Prüfung zur Fremdsprachenkorrespondentin mit gutem Erfolg bestanden.

Wir wissen, dass es nicht immer leicht ist, berufliche Herausforderungen und Weiterbildung unter einen Hut zu bekommen. Durch Fleiß, gutes Zeitmanagement und Engagement ist Ihnen dies hervorragend gelungen.

Für Ihre besondere Leistung erhalten Sie einen Buch-Gutschein über 100,00 EUR.

Wer rastet, der rostet! Setzen Sie Ihr neues Wissen um, und bilden Sie sich bitte auch in Zukunft weiter. Wir unterstützen Sie hierbei gerne.

Über die weitere gute Zusammenarbeit freuen wir uns.

Freundliche Grüße

Hotelreservierungen

Zur alltäglichen Arbeit einer Assistentin gehört es auch, Hotelzimmer für Veranstaltungen und Geschäftsreisen zu buchen. Damit Sie nach Abreise der Gäste keine böse Überraschung erleben, ist es wichtig, die im Vorfeld telefonisch mit dem Hotel getroffenen Vereinbarungen schriftlich zu bestätigen. Nur so können Sie vermeiden, dass Ihnen hinterher die ganze Minibar berechnet wird, weil der Gast der Meinung war, er sei eingeladen.

Achten Sie hierbei auf Folgendes:

- ▶ Das Frühstück ist nicht automatisch im Übernachtungspreis inbegriffen. Klären Sie vorab mit dem Hotel den Preis inklusive Frühstück.
- ▶ Teilen Sie dem Hotel die Rechnungsanschrift mit. So verhindern Sie, dass versehentlich der Name und die Adresse des Gastes auf der Rechnung erscheinen und Sie nachträglich eine Änderung veranlassen müssen.
- ▶ Informieren Sie das Hotel, wenn der Gast Minibar, Pay-TV, Telefongebühren und sonstige Kosten, wie zum Beispiel Saunabenutzung, bei der Abreise selbst begleicht.
- ▶ Geben Sie auf Ihrer Reservierung „Spätanreise“ an, auch wenn der Gast plant, schon am frühen Nachmittag einzutreffen. Sie wissen nie, durch welchen Stau oder durch welche Terminänderung er aufgehalten wird. Viele Hotels haben in ihren allgemeinen Geschäftsbedingungen festgelegt, dass Zimmer bei Nichtanreise des Gastes ab 18:00 Uhr weitervermietet werden können. Durch die Vereinbarung „Spätanreise“ vermeiden Sie, dass Ihr Guest eine böse Überraschung erlebt, wenn er eintrifft.

- Wenn Ihr Gast mit dem Pkw anreist, dann vergessen Sie nicht, einen Parkplatz zu reservieren. In Großstädten ist auch der Platz in Hoteltiefgaragen sehr begrenzt, und es ist nicht schön, wenn Ihr Gast ein entfernt gelegenes Parkhaus ansteuern muss, um seinen Wagen unterzubringen. Erkundigen Sie sich auch nach den Kosten für die Garagenbenutzung.

Auf den nächsten Seiten finden Sie Muster für Ihre Zimmerreservierung. Viel Spaß beim Lesen!

Beispiel 1: Reservierung eines Zimmers, kein Parkplatz erforderlich

Zimmerreservierung – Unser Telefonat am ...

Sehr geehrte Frau Muster,

bitte reservieren Sie wie vereinbart:

Zimmertyp: 2 Einzelzimmer
Zimmerpreis: 100,00 EUR inklusive Frühstück
Anreise: 13. März 20XX, Spätanreise
Abreise: 15. März 20XX
Gäste: Herr Professor Dr. Peter Schlunz
Herr Dr. Mario Walz

Die Rechnung für Übernachtung/Frühstück senden Sie bitte an folgende Adresse:

Max Muster GmbH
Frau Marion Muster
Musterstraße 1
12345 Musterhausen

Sonstige Kosten, z. B. Minibar, Parkgebühren und Telefon, zahlen die Herren bei ihrer Abreise.

Bitte bestätigen Sie uns diese Buchung bis ... Vielen Dank!

Freundliche Grüße aus Musterhausen

Beispiel 2: Zimmerreservierung - Parkplatz erforderlich

Zimmerreservierung - Unser Telefonat am ...

Sehr geehrte Frau Maier,

vielen Dank für das angenehme Gespräch. Bitte reservieren Sie wie folgt:

Zimmertyp: 1 Doppelzimmer
Sonderwunsch: Badewanne
Tiefgarage: Parkplatz
Zimmerpreis: 130,00 EUR pro Nacht inklusive Frühstück
Anreise: 13. März 20XX
Abreise: 15. März 20XX
Gäste: Herr Professor Dr. Peter Schlunz
Frau Patrizia Schlunz

Herr Professor Dr. Schlunz und seine Frau reisen voraussichtlich nach 18:00 Uhr an und möchten am gleichen Abend den Wellness-Bereich nutzen. Bitte legen Sie zwei Bademäntel auf das Zimmer. Vielen Dank!

Die Rechnung für Übernachtung/Frühstück senden Sie bitte an folgende Adresse:

Max Muster GmbH
Frau Marion Muster
Musterstraße 1
12345 Musterhausen

Sonstige Kosten, z. B. Minibar, Pay-TV, Internetnutzung und Telefongebühren, zahlen die Gäste bei ihrer Abreise.

Bitte bestätigen Sie uns diese Buchung bis ... und senden Sie uns einen Hotelprospekt zu!

Freundliche Grüße aus Musterhausen

Beispiel 3: Buchungsbestätigung für Veranstaltung**Buchungsbestätigung**

Sehr geehrte Frau Muster,

vom 14. bis 16. Juni 20XX haben wir ein Korrespondenztraining geplant. Gerne bestätigen wir Ihnen unsere telefonische Buchung wie folgt:

Personenzahl:	15	
Anreise:	14. Juni 20XX	
Abreise:	16. Juni 20XX	
Seminarraum:	Raum Starnberg, 45 qm	inklusive
Konferenztechnik:	2 Flipcharts	inklusive
	1 Overhead-Projektor	inklusive
	3 Pinnwände mit Packpapier bespannt	30,00 EUR/Tag
	1 Moderatorenkoffer	20,00 EUR/Tag

Tagungspauschale
pro Teilnehmer: „Rundum-Sorglos-Paket“ 250,00 EUR

Das Rundum-Sorglos-Paket enthält:

Mittag- und Abendessen am ersten Tag,
Frühstück, Mittagessen und Abendessen am zweiten Tag,
Frühstück und Mittagessen am dritten Tag,
Kaffee und Tee sowie Snacks in den Pausen,
drei Softdrinks im Seminarraum pro Tag und Teilnehmer,
2 Übernachtungen in Einzelzimmern.

Die Rechnung für jeweils ein Getränk zu den Hauptmahlzeiten tragen wir. Kosten für weitere Getränke, sowie Minibar, Pay-TV, Internet- und Telefongebühren, zahlen die Teilnehmer bei ihrer Abreise.

Wie vereinbart, haben wir die Möglichkeit, die Veranstaltung bis ... zu stornieren. Das Zimmerkontingent steht uns bis ... zur Verfügung.

Die Rechnung für die Konferenzpauschale, die Technik und die Zusatzgetränke schicken Sie bitte an folgende Anschrift: ...

Die Agenda mit den Pausenzeiten erhalten Sie zwei Wochen vor der Veranstaltung.

Wir sind sicher, dass sich die Teilnehmer auch diesmal in Ihrem Hause sehr wohlfühlen werden.

Freundliche Grüße aus Musterhausen

Kondolenzbriefe

Kondolenzbriefe sind nicht ganz einfach. In manchen Fällen kennen wir den Verstorbenen gut und wissen deshalb nicht, wie wir unsere Betroffenheit in Worte fassen sollen. In einigen Fällen kennen wir den Verstorbenen überhaupt nicht, oder er ist uns nur vom Sehen her bekannt.

Wenn Sie einen Kondolenzbrief schreiben, sollten Sie die folgenden Regeln beherzigen:

- **Regel 1:** Lesen Sie die Todesanzeige genau durch.

In der Todesanzeige wird in vielen Fällen ein Hinweis auf die Todesursache gegeben. Es ist gedankenlos zu schreiben: „Der plötzliche Tod von ... macht uns sehr betroffen.“, wenn aus der Anzeige hervorgeht: „Nach langer Krankheit ...“.

- **Regel 2:** Verwenden Sie einen neutralen Briefbogen ohne schwarzen Rand.

Der schwarze Rand ist laut Etikette dem Trauerhaus vorbehalten und deshalb im geschäftlichen Bereich nicht angemessen.

- **Regel 3:** Private Kondolenzbriefe und Trauerkarten sollten Sie mit der Hand und mit Tinte schreiben.

Im Geschäftsverkehr ist dies nur erforderlich, wenn Sie eine persönliche Verbindung zu dem Verstorbenen hatten.

- **Regel 4:** Verzichten Sie im geschäftlichen Bereich auf Bibelsprüche und religiöse Symbole.

Es ist nicht passend, einen Bibelspruch oder ein Kreuz zu verwenden, wenn man die religiöse Einstellung des Trauerhauses nicht kennt. Im Gegensatz zu Familienanzeigen sollten Sie deshalb vorsichtshalber auf Bibelsprüche und religiöse Symbole verzichten.

Kondolenzbriefe sind sehr persönliche Briefe, die auf alle Fälle individuell formuliert werden sollten. Auch wenn ich für Sie Musterbriefe erstellen würde, dann würden diese wahrscheinlich auf den jeweiligen Verstorbenen nicht zutreffen. Aus diesem Grund habe ich auf Briefmuster verzichtet und gebe Ihnen lediglich einige Mustersätze an die Hand, die Ihnen helfen sollen, bei Bedarf Ihren persönlichen Brief zu formulieren.

Checkliste – So bauen Sie einen Kondolenzbrief auf

Kondolenzbriefe bestehen in den meisten Fällen aus folgenden Bestandteilen:

- 1. Schritt:** Einleitende Worte
- 2. Schritt:** Worte der Wertschätzung (Laudatio)
- 3. Schritt:** Worte der Anteilnahme
- 4. Schritt:** Abschließende Worte

Einleitende Worte

- ▶ Die Nachricht vom Tod Ihrer Frau/Ihres Mannes hat mich sehr betroffen gemacht.
- ▶ Der plötzliche Tod Ihrer Frau/Ihres Mannes ist mir sehr nahe gegangen.
- ▶ Die Nachricht vom Tode Ihrer Lebensgefährtin/Ihres Lebensgefährten kam nicht unerwartet. Trotzdem trifft sie mich sehr.
- ▶ Der plötzliche Tod Ihrer Frau/Ihres Mannes hat mich sehr getroffen.
- ▶ Der unerwartete Tod Ihres Mannes/Ihrer Frau hat mich sehr erschüttert. Einen geliebten Menschen zu verlieren ist hart, vor allem dann, wenn er noch sehr jung ist.
- ▶ Mit Bestürzung haben wir vom plötzlichen Unfalltod Ihrer Tochter/Ihres Sohnes erfahren.
- ▶ Die Nachricht vom Tod Ihres Prokuristen, Herrn Peter Muster, ist für uns alle unfassbar.
- ▶ Es ist für uns alle unfassbar, dass Ihre kleine Tochter Mareike/kleiner Sohn Peter durch diesen schrecklichen Unfall ums Leben gekommen ist.
- ▶ Wir waren wie betäubt, als wir vom Tod Ihrer Frau/ Ihres Mannes hörten.
- ▶ Mit großer Bestürzung haben wir die Nachricht vom Tode eurer kleinen Laura/ eures kleinen Jan erhalten. Wir sind voller Trauer und fühlen mit euch.
- ▶ Fassungslos haben wir gestern erfahren, dass Ihre Tochter Mara/Ihr Sohn Rolf durch eine kurze, aber schwere Krankheit ihr/sein Leben verloren hat.
- ▶ Der Verlust eines geliebten Menschen ist nicht zu ersetzen und auch nicht mit Worten zu überspielen.

Worte der Wertschätzung (Laudatio)

- ▶ Aus den Gesprächen mit ihr weiß ich, wie viel Sie ihr/ihm bedeutet haben. Sie waren für sie/ihn immer das Wichtigste in ihrem/seinem Leben.
- ▶ Aus den Gesprächen mit Ihnen weiß ich, wie viel Ihre Frau/Ihr Mann Ihnen bedeutet hat. Sie/er war für Sie der Mittelpunkt Ihres Lebens.
- ▶ Sie/er war für uns alle stets ein Vorbild.
- ▶ Wir verdanken es ihrem/seinem unermüdlichen Einsatz, dass unser Unternehmen einen solchen Aufschwung erlebte.
- ▶ Ich habe den Gedankenaustausch mit Ihrer Frau/Ihrem Mann sehr geschätzt. Sie/er war eine Bereicherung für jede Diskussionsrunde.
- ▶ Ihre Frau/Ihr Mann war mir immer eine verlässliche Ratgeberin/ein verlässlicher Ratgeber. Sie/er hat mir geholfen, so manchen schwerwiegenden Fehler zu vermeiden.
- ▶ Sie/er war eine Geschäftsfrau/ein Geschäftsmann mit Weitblick, persönlichem Format und einem ausgeprägten Verständnis für ihre/seine Mitarbeiter.
- ▶ Sie/er war eine Bereicherung für unsere Führungsmannschaft und wurde nicht nur von ihren/seinen Vorgesetzten, sondern auch von allen Mitarbeitern sehr geschätzt.
- ▶ Sie/er war für mich nicht nur eine Geschäftspartnerin/ein Geschäftspartner, sondern eine gute Freundin/ein guter Freund, die/den ich schätzte und der/dem ich vertraute.
- ▶ Sie/er war mehr als eine Kollegin/ein Kollege. Ich habe eine gute Freundin/einen guten Freund verloren.
- ▶ Sie/er war für mich eine Freundin/ein Freund, die/den ich sehr schätzte und auf die/den ich mich immer verlassen konnte. Sie/er war immer für mich da, wenn ich Unterstützung brauchte.
- ▶ Sie/er war immer eine vorbildliche Kollegin/ein vorbildlicher Kollege und eine hervorragende Ratgeberin/ein hervorragender Ratgeber in allen fachlichen Fragen.
- ▶ Mit unermüdlichem Einsatz hat sie/er sich stets für die Belange unserer Firma eingesetzt.
- ▶ Wir verdanken ihr/ihm sehr viel.
- ▶ Ich hatte die Ehre, zehn Jahre mit Ihrer Frau/Ihrem Mann zusammenzuarbeiten. Fast acht Jahre war sie/er meine Stellvertreterin/mein Stellvertreter. Durch ihr/ sein Engagement und ihre/seine außerordentliche Einsatzbereitschaft ist es ihr/ ihm gelungen, auch die schwierigsten Projekte zu einem erfolgreichen Ende zu führen. Sie/er war für uns eine hervorragende Vorgesetzte/ein hervorragender Vorgesetzter, die/den wir sicher sehr vermissen werden.
- ▶ Ihre/seine Mitarbeiter schätzten ihre/seine Fairness und ihren/seinen ausgeprägten Sinn für Gerechtigkeit.
- ▶ Es wird viel Zeit vergehen, die in unserem Unternehmen hinterlassene Lücke zu schließen.

- ▶ Sie/er war immer für uns da, wenn wir Hilfe brauchten.
- ▶ Sie/er hat uns oft aus der Patsche geholfen, ohne viele Worte zu machen.
- ▶ In Gesprächen überzeugte sie/er durch fachliche Kompetenz und innovative Ideen.
- ▶ Zum Wohle anderer stellte sie/er ihre/seine eigenen Wünsche oft zurück.
- ▶ Unnachahmlich war ihr/sein Talent, für andere da zu sein und sich selbst dabei nicht aufzugeben.
- ▶ Wir haben sie/ihn wegen ihrer/seiner feinen und unaufdringlichen Art sehr geschätzt.
- ▶ Er war ein aufgeweckter und intelligenter kleiner Junge, den wir alle in unser Herz geschlossen hatten.
- ▶ Sie/er war ein so süßes und liebenswertes Kind, das wir alle sehr vermissen werden.

Worte der Anteilnahme

- ▶ Zu Ihrem schweren Verlust sprechen wir Ihnen und Ihrer Frau/Ihrem Mann unsere Anteilnahme aus.
- ▶ Wenn wir auch Ihren Schmerz nicht lindern können, so sollen Sie doch wissen, dass wir an Sie denken und mit Ihnen fühlen.
- ▶ Wir fühlen und trauern mit Ihnen.
- ▶ Wir trauern mit Ihnen um eine beliebte Kollegin/einen beliebten Kollegen, die/den wir sicher nie vergessen werden.
- ▶ Wir trauern mit Ihnen um einen außergewöhnlichen/wertvollen/liebenswerten Menschen.
- ▶ Wir werden sie/ihn sehr vermissen.
- ▶ Ich teile mit Ihnen den Schmerz und die Trauer um Ihre Frau/Ihren Mann.
- ▶ Ich fühle mit ganzem Herzen mit Ihnen und Ihrer Familie.
- ▶ Wir werden ihr/ihm ein gutes Andenken bewahren.
- ▶ Wir werden ihr/sein Andenken in Ehren halten.
- ▶ Wir werden diesen einzigartigen Menschen nicht vergessen.
- ▶ Alle die sie/ihn kannten, können ermessen, welch großer Schmerz Sie trifft.
- ▶ Dies ist sicher: Ihre Frau/Ihr Mann wird in seinem Werk und im Andenken ihrer/ seiner Freunde weiterleben.
- ▶ Sie/er bleibt stets in unserem Gedächtnis.
- ▶ Wenn Sie in dieser schweren Zeit meine Hilfe brauchen, rufen Sie mich bitte an. Ich bin gerne für Sie da.

- ▶ Mir bleibt in diesen Stunden nichts, als Ihnen meine Hilfe anzubieten. Rufen Sie mich an, wenn Sie meine Unterstützung brauchen. Ich bin gerne für Sie da.
- ▶ Falls Sie meine Hilfe benötigen, würde ich mich freuen, wenn Sie sich an mich wenden.
- ▶ Ich weiß, wie schmerzlich der Verlust ist, den du erlitten hast. Wenn du einen Freund/ eine Freundin brauchst, ich bin immer für dich da.
- ▶ In Gedanken bin ich bei dir und trauere mit dir um deine Frau/deinen Mann. Du weißt, wenn du Hilfe brauchst oder einfach reden möchtest, ich bin jederzeit für dich da.
- ▶ Wir möchten euch so gerne helfen, euren Schmerz und eure Trauer zu tragen. In Gedanken sind wir bei euch. Bitte sagt uns Bescheid, wenn wir etwas für euch tun können.
- ▶ Wir hoffen, dass du die Kraft findest, diesen schmerzlichen Verlust zu überwinden; wir werden dich unterstützen, so gut wir können.
- ▶ Wir fühlen mit dir und wünschen dir die Kraft und Geduld, die du jetzt brauchst, um diesen schmerzlichen Verlust zu überwinden.

Abschließende Worte

- ▶ In tiefer Anteilnahme
- ▶ Wir fühlen und trauern mit Ihnen
- ▶ Ihre Marion Müller
- ▶ In aufrichtiger Verbundenheit
- ▶ Unser tief empfundenes Beileid
- ▶ Mit den besten Wünschen und tröstenden Gedanken
- ▶ Wir umarmen euch in Freundschaft

Preisanpassungen

Hierbei handelt es sich um Briefe, die niemand gerne schreibt oder erhält. So ist es wirklich eine Herausforderung, auch in diesem Fall positiv und kundenorientiert zu formulieren. Damit Sie eine Vorstellung davon bekommen, wie dies funktioniert, präsentiere ich Ihnen zunächst zwei Negativbeispiele und dann einige Positivbeispiele

So schreibt man in der Praxis!

👉 Negativbeispiel 1:

Artikel 123 – 100 % Polyester-Futter

Sehr geehrte Frau Meier,

trotz **hinreichender** ① **Bemühungen** ② sind wir **leider gezwungen** ③, unseren Verkaufspreis für den **oben angegebenen Futterstoff** ④ ab 1. September 20XX um 4 % zu **erhöhen** ⑤.

Wir kennen **selbst** ⑥ die enge Preissituation des Marktes, aber die ständig **steigenden Preise** **unserer Zulieferanten** ⑦ sowie die **Situation** ⑧ des Dollars **erzwingen** ⑨ diesen Schritt, der uns sehr **schwer fällt** ⑩. Wir alle kennen die **schwierige Situation auf dem Textilmärkt** ⑪, aber wir alle müssen darauf achten, dass der Wettbewerb nicht ruinös wird.

Wir hoffen sehr auf Ihr Verständnis und versichern Ihnen, dass uns dieses Schreiben **keine Freude bereitet** ⑫, aber wir auch in Zukunft unser ganzes Engagement für einen perfekten Service einsetzen werden ⑬.

In diesem Sinne verbleiben wir, **stets gerne für Sie beschäftigt** ⑭,

mit freundlichen Grüßen

Analyse

- ① Was sind „hinreichende Bemühungen“?
- ② Es hat sich manch einer bemüht, geschafft hat er nichts.
- ③ Sehr negativer Ausdruck! Außerdem: Wer zwingt uns denn?
- ④ Es ist unnötig, den Betreff im Briefanfang zu wiederholen. Der Empfänger weiß, worum es geht.
- ⑤ Preise werden nicht erhöht, sondern angepasst.
- ⑥ Wieso „selbst“?
- ⑦ Können Sie das Jammern noch hören?
- ⑧ Wortwiederholung: Preissituation/Situation des Dollars
- ⑨ Sehr negativer Ausdruck.
- ⑩ Besser: nicht leicht fällt!
- ⑪ Schon wieder ein Jammersatz.
- ⑫ Ach wirklich?
- ⑬ Der Satz ist viel zu lang.
- ⑭ Der ganze Satz ist Amtsdeutsch.

 **Negativbeispiel 2:****Einkaufsbedingungen**

Sehr geehrte Damen und Herren,

gerade in wirtschaftlich schwierigen Zeiten ist eine partnerschaftliche Zusammenarbeit wichtig, um sich auf einem umkämpften Markt zu behaupten.

Die Konzentration auf der Seite des Handels hat dazu geführt, dass immer weniger Abnehmer mit einer immer größeren Einkaufsmacht auf dem Markt sind. Einer unserer größten Kunden hat eine **Preisreduktion** ① um 10 % **gefordert**. Um im Geschäft zu bleiben, **sind wir gezwungen** ②, dieser **Forderung** ③ nachzugeben.

Bei den heutigen Kalkulationen können wir dieser **Preisreduktion** ④ nicht alleine Rechnung tragen. Wir **sehen uns** deshalb **gezwungen** ⑤, unsere **Preise dementsprechend** ⑥ zu **erhöhen** ⑦. **Beiliegend** ⑧ erhalten Sie eine neue Preisliste, aus der Sie die ab 1. März 20XX gültigen **Preise** entnehmen.

Wir bitten Sie um Verständnis und Akzeptanz unserer Preiserhöhung und **hoffen** ⑨, auch in Zukunft mit Ihnen weiterhin erfolgreich zusammenzuarbeiten.

Mit freundlichen Grüßen

Analyse

- ① Ist dieses Fremdwort wirklich nötig?
- ② Floskel
- ③ Wortwiederholung: gefordert - Forderung
- ④ Wortwiederholung: Preisreduktion - Preisreduktion
- ⑤ Floskel
- ⑥ Füllwort
- ⑦ Negative Formulierung
- ⑧ Missverständliches Partizip
- ⑨ Die Hoffnung stirbt zuletzt!!

So sollten Sie in Zukunft schreiben!

Beispiel 1: Preisanpassung - Brief an den Einkauf eines Unternehmens

Artikel 123 - 100 % Polyester-Futterstoffe

Sehr geehrter Herr Einkauf,

seit vielen Jahren kennen Sie uns als zuverlässigen und leistungsstarken Partner. Aus unserer langjährigen Geschäftsbeziehung wissen Sie, dass das Preis-Leistungs-Verhältnis unserer Produkte sehr gut ist.

Durch konsequente Rationalisierungsmaßnahmen und langfristige Verträge ist es uns gelungen, die Preise 5 Jahre stabil zu halten.

Bitte haben Sie Verständnis, dass durch die massive Garnpreiserhöhung und steigende Kosten für Umweltfragen nun eine Änderung nötig ist.

Um unseren hohen Qualitätsstandard zu halten, passen wir unsere Preise ab ... um 4% an.

Wir freuen uns darauf. Sie auch in Zukunft mit unseren hochwertigen Produkten zu beliefern.

Auf weitere gute Zusammenarbeit!

Freundliche Grüße aus Musterhausen

Beispiel 2: Preisanpassung - Brief an eine Abonnentin der Zeitschrift Geo

Vielen Dank für Ihr Interesse an unserem Magazin!

Guten Tag Frau Grünwald,

mit unseren Reportagen sind wir immer am Puls der Zeit. Sie erfahren von uns aus erster Hand die aktuellen Geschehnisse und Entwicklungen von Afghanistan bis Zaire. Unsere Bildberichterstattung beeindruckt durch außergewöhnliche und preisgekrönte Aufnahmen.

In den vergangenen Jahren ist es uns gelungen, den Preis für Geo konstant zu halten. Da wir jedoch auch in Zukunft auf die Berichterstattung aus den entlegensten Ecken der Welt großen Wert legen, passen wir den Preis um 5% an. Ihr Jahresabonnement kostet ab diesem Zeitpunkt ... EUR.

In der Novemberausgabe finden Sie einen Exklusivbericht von der soeben beendeten Forschungsreise zu den Eismumien von Tibet.

Viel Spaß bei Ihrem nächsten Abenteuer mit unserem Geo-Magazin.

Freundliche Grüße aus Musterhausen

Beispiel 3: Preisanpassung – Brief an einen Versicherungsnehmer

Ihre Sachversicherung – Police Nr. 123

Sehr geehrter Herr Muster,

seit vielen Jahren sind Sie bei uns versichert. Herzlichen Dank für Ihr Vertrauen.

Es ist unsere Philosophie, Ihnen einen hervorragenden Schutz und einen guten Service zu einem fairen Preis anzubieten. So ist es uns in den letzten Jahren gelungen, Ihre Versicherungsprämie konstant zu halten.

Damit wir Ihnen auch in Zukunft einen hohen Qualitätsstandard und einen erstklassigen Service anbieten können, kommen wir nicht umhin, Ihren Jahresbeitrag um 3 % anzupassen. Bitte haben Sie hierfür Verständnis. Ab Januar 20XX investieren Sie ... EUR im Jahr für die Absicherung Ihres Haupts.

Unser engagierter Außendienst steht Ihnen auch in Zukunft mit Rat und Tat zu Seite und beantwortet gerne Ihre Fragen.

Freundliche Grüße aus Musterhausen

Terminzusagen und -bestätigungen

Oft kommt es bei telefonischen Terminvereinbarungen zu Missverständnissen und Hörfehlern. Um diese in Zukunft auszuschließen, empfehle ich Ihnen, alle mündlich vereinbarten Termine schriftlich zu bestätigen. Auch bei diesem Brieftyp sollten Sie auf langweilige und abgegriffene Wendungen verzichten. Bringen Sie etwas Pepp in Ihre Korrespondenz, und formulieren Sie ruhig etwas kreativer und origineller. Sie werden sehen, dass die Resonanz der Empfänger sehr positiv ist.

👎 Negativbeispiel aus der Praxis:

Terminbestätigung

Sehr geehrter Herr Muster,

hiermit ① bestätigen wir Ihnen unseren Termin am ... um **10:00** Uhr.

An dem Gespräch werden unser Vertriebsleiter, Herr Meier und unser Außendienstleiter, Herr Müller teilnehmen.

Beiliegend erhalten Sie ② unsere Wegbeschreibung. Wir wünschen Ihnen eine angenehme Anreise!

Mit freundlichen Grüßen

Analyse

① Womit denn sonst?

② Missverständliches Partizip

Diese Terminbestätigung erfüllt zwar ihre Funktion, ist jedoch sehr langweilig und einfallslos formuliert. Haben Sie den Mut, etwas abwechslungsreicher zu texten! Wie das geht, zeige ich Ihnen in den folgenden Beispielen.

Musterbriefe Terminzusagen und -bestätigungen

Beispiel 1: Einladung zur Messe – Zusage und Terminbestätigung

Gerne besuche ich Ihren Stand auf der Frankfurter Buchmesse!

Sehr geehrter Herr Muster,

vielen Dank für die nette Einladung. Ihr Angebot für ein individuelles Beratungsgespräch nehme ich gerne an. Wie telefonisch vereinbart, werde ich

am Montag, 10. Oktober 20XX
um 10:00 Uhr

bei Ihnen sein. Bitte planen Sie für den Termin eine Stunde ein.

Ich freue mich darauf, Sie persönlich kennen zu lernen und bin schon gespannt auf Ihre neue Produktpalette.

Freundliche Grüße nach Musterhausen

Beispiel 2: Zusage für einen Vortrag – Kongress Internationales Qualitätsmanagement

Gerne nehme ich diese Herausforderung an!

Sehr geehrter Herr Dr. Weisenstein,

vielen Dank für Ihre Einladung. Ich freue mich sehr, dass Sie mich als Redner für das hochinteressante Thema „Qualitätsmanagement – heute und morgen“ vorgesehen haben.

Den Termin

Montag, 8. August 20XX, 10:00 – 11:00 Uhr
im Hotel Schwarzer Bock, Wasserweg 1, 12345 Musterhausen

habe ich mir notiert.

Bitte stellen Sie im Tagungsraum einen Beamer, ein Flipchart und ein Mikrofon bereit.

Ich freue mich sehr auf die Veranstaltung.

Freundliche Grüße nach Musterhausen

Beispiel 3: Anmeldung zum Seminar
Seminar „Erfolgreiche Chefassistenz von A - Z“

Guten Tag Frau Muster,

Ihr Prospekt hat mein Interesse geweckt. Die Themen hören sich sehr vielversprechend an und ich bin sicher, dass ich eine Menge dazulernen kann.

Gerne melde ich mich für folgende Veranstaltung an:

Termin: 15. - 17. November 20XX
Ort: Dorint Hotel, Mainz
Preis: ... EUR zuzüglich Mehrwertsteuer

Bitte reservieren Sie mir ein Zimmer im Seminarhotel:

Anreise: 14. November 20XX, Spätanreise
Abreise: 17. November 20XX
Preis: ... EUR pro Übernachtung inklusive Frühstück

Senden Sie mir bitte eine Wegbeschreibung und einen Hotelprospekt zu. Herzlichen Dank!

Ich freue mich auf ein erfolgreiches Seminar mit vielen Tipps für die Praxis.

Freundliche Grüße nach Wiesbaden

Beispiel 4: Terminbestätigung für Seminar
Seminar „Erfolgreiche Chefassistenz von A - Z“ vom 15. - 17. Nov. 20XX

Guten Tag Frau Muster,

vielen Dank für Ihre Anmeldung.

Gerne haben wir ein Hotelzimmer für Sie gebucht:

Anreise: 14. November 20XX, Spätanreise
Abreise: 17. November 20XX
Preis: ... EUR pro Übernachtung inklusive Frühstück

Bitte begleichen Sie die Übernachtungskosten zuzüglich Extras bei Ihrer Abreise.

Unsere Referentin, Frau Sauer, freut sich darauf Sie kennen zu lernen. Damit sie Ihre individuellen Wünsche und Anforderungen berücksichtigen kann, senden Sie uns bitte den beigefügten Fragebogen bis ... zurück.

Wir wünschen Ihnen ein erfolgreiches, praxisorientiertes Seminar!

Freundliche Grüße nach Musterhausen

Anlagen

Hotelprospekt
Wegbeschreibung
Fragebogen

Beispiel 5: Terminbestätigung für ein Seminar

Lernen ist wie Rudern gegen den Strom! Hört man damit auf, wird man zurückgetrieben.
(Benjamin Britten)

Guten Tag Frau Muster,

das kann Ihnen nicht passieren, denn Sie haben sich entschieden weiterzurudern. Vielen Dank für Ihre Anmeldung zum Seminar „Moderne Korrespondenz“ vom ... bis ...

Wie gewünscht haben wir Ihnen ein Zimmer im Maritim Hotel in Düsseldorf reserviert.

Anreise: 14. November 20XX

Abreise: 17. November 20XX

Preis: 100,00 EUR/Nacht

Ihre Hotelrechnung zuzüglich Extras begleichen Sie bitte bei Ihrer Abreise.

Damit sich die Referentin, Frau Muster, optimal auf Ihre Wünsche und Anforderungen einstellen kann, erhalten Sie einen Fragebogen. Bitte senden Sie uns diesen bis ... zurück. Vielen Dank.

Wir wünschen Ihnen ein informatives Seminar.

Freundliche Grüße nach Musterhausen

Beispiel 6: Terminbestätigung für Präsentation beim Kunden

Gerne nutzen wir die Chance, Ihnen unsere Software zu präsentieren

Guten Tag, Herr Muster,

vielen Dank für Ihre Einladung. Wie vereinbart komme ich

am 5. Februar 20XX

um 10:00 Uhr

zu Ihnen, um unser Programm XYZ vorzustellen.

Unser Chefprogrammierer, Herr Marco Einfallsreich, wird mich begleiten. Die Präsentation dauert circa 30 Minuten. Anschließend beantworten wir gerne Ihre Fragen.

Wir freuen uns darauf, Sie zu beraten.

Freundliche Grüße aus Musterdorf

Beispiel 7: Terminbestätigung Geschäftsessen

Guten Tag Herr Muster,

schön, dass wir so schnell einen Termin gefunden haben. Ich freue mich darauf, dass wir bei einem guten Essen die Einzelheiten unseres Vertrags besprechen können.

Wie verabredet sehen wir uns im

**„Da Mario“, An der Krummen Lanke 5 in Berlin
am 15. Oktober 20XX
um 18:00 Uhr.**

Das Restaurant ist ganz in der Nähe Ihres Hotels und das Essen dort ist wirklich ganz ausgezeichnet. Selbstverständlich sind Sie unser Gast.

Wenn Sie jemanden mitbringen möchten, gern! Ich habe einen Tisch für 4 Personen reserviert. Unser Chefprogrammierer, Herr Peter Ehrlich, wird mich begleiten.

Auf einen gemütlichen und gleichzeitig erfolgreichen Abend!

Mit besten Grüßen

Beispiel 8: Zusage Einladung zum 50. Geburtstag

Lieber Herr Muster,

runde Geburtstage sollte man wirklich gebührend feiern. Ich freue mich, dass ich an diesem Tag Ihr Gast sein darf.

Gerne nehme ich an dem Empfang

**am ...
um 18:00 Uhr**

teil, um meine Glückwünsche persönlich zu überbringen und mit Ihnen auf die nächsten Jahre anzustoßen.

Mit besten Grüßen

Beispiel 9: Termin am Rande einer Tagung

Schön, dass Sie Zeit für ein Gespräch haben!

Sehr geehrte Frau Meisner,

ich freue mich darauf Sie bei der Qualitätsmanagement-Tagung in Bonn zu sehen. Die Referenten sind auch dieses Jahr sehr hochkarätig, und wir werden sicher viele interessante Anregungen bekommen.

Auf Ihren Vorschlag, den Abend zu nutzen, um über unser neues Projekt zu sprechen, gehe ich gerne ein. Wie vereinbart treffen wir uns

am 18. August 20XX

um 19:00 Uhr

im Foyer des Dorint Hotels in Bonn.

Ich kenne ein hervorragendes Spezialitätenrestaurant ganz in der Nähe. Dort können wir in Ruhe alles besprechen. Selbstverständlich sind Sie mein Guest.

Auf ein konstruktives Gespräch!

Herzliche Grüße

Weihnachten und Neujahr

Es ist Tradition geworden, Freunden, Bekannten und Geschäftspartnern zu Weihnachten gute Wünsche zu senden und so alte Kontakte aufzufrischen oder bestehende Geschäftsbeziehungen zu festigen. Damit Ihre Grüße in der Flut von Weihnachtskarten positiv auffallen, sollten sie sich aus der breiten Masse hervorheben.

Vorgedruckte Karten mit einer lieblosen Unterschrift, die man nicht einmal lesen kann, landen oft schnell im Papierkorb. Schreiben Sie deshalb ein paar persönliche Worte mit Hand und Füllfederhalter auf die Karte. So stellen Sie sicher, dass Ihr Gruß nicht in der Flut von Standardschreiben untergeht.

Weihnachtsbrief statt vorgedruckte Karte

Auch wenn ein solcher Gruß viel Zeit kostet, ist er bei wichtigen Geschäftspartnern durchaus zu empfehlen. Nutzen Sie die Gelegenheit, sich für die gute Zusammenarbeit zu bedanken!. Wenn Ihr Unternehmen sich entscheidet, auf Weihnachtsgeschenke zu verzichten und stattdessen für einen wohltätigen Zweck zu spenden, dann erwähnen Sie bitte im Brief den Namen der Organisation und den Verwendungszweck. Wenn Sie so Vorgehen, stoßen Sie sicher auf große Akzeptanz. Ein kleiner Aufdruck auf der Rückseite einer Weihnachtskarte wird oft übersehen.

Zitate

Falls Sie als Betreff oder Einstieg ein Zitat verwenden, dann achten Sie darauf, dass Sie im Brief einen Bezug zu diesem Zitat herstellen. Geeignete Sprüche finden Sie im Internet unter www.zitate.de oder www.aphorismen.de. Nennen Sie immer den geistigen Vater des von Ihnen gewählten Spruches. Wenn dies nicht möglich ist, dann geben Sie an, dass der Autor unbekannt ist.

Religion des Empfängers

Weihnachten ist ein christliches Fest. Beachten Sie dies, wenn Sie an Adressaten im In- und Ausland schreiben, die einer anderen Religion angehören. Es ist nicht sehr stilig, einem Moslem ein frohes Weihnachtsfest zu wünschen.

Textbausteine für Ihre Weihnachtskarten

Kurze neutral gehaltene Wünsche

- ▶ Wir wünschen Ihnen ein frohes Weihnachtsfest, einen geruhsamen Jahresausklang, viel Erfolg und vor allem Gesundheit im neuen Jahr!
- ▶ Besinnliche, geruhsame Weihnachtstage, Gesundheit, Zufriedenheit und viel Erfolg im neuen Jahr wünscht Ihnen ...
- ▶ Ein besinnliches Weihnachtsfest und einen geruhsamen Jahresausklang wünscht Ihnen ...
- ▶ Wir wünschen Ihnen fröhliche und erholsame Weihnachtstage.
- ▶ Im neuen Jahr sollen alle Ihre Vorhaben gelingen, beruflich wie privat.
- ▶ Wir wünschen Ihnen die Kraft, Begonnenes zu vollenden; die Zuversicht, Neues zu beginnen, und dazu Glück, Gesundheit und Erfolg für ...
- ▶ Wir freuen uns auf die weitere gute Zusammenarbeit im neuen Jahr und wünschen Ihnen alles Gute.
- ▶ Ihnen und Ihrer Familie wünsche ich frohe und unbeschwerde Festtage, eine Zeit der Ruhe und Erholung und Gesundheit und Erfolg im neuen Jahr.
- ▶ Für das kommende Jahr wünsche ich Ihnen nur wenig: wenig Ärger, wenig Überflüssiges, wenig Unsympathisches, wenig Unzufriedenheit, wenig Pannen.
- ▶ Wir wünschen Ihnen ein geruhsames Weihnachtsfest und viel Glück und Erfolg im neuen Jahr!

Gute Wünsche und Dank

- ▶ Vielen Dank für ein weiteres Jahr guter Partnerschaft. Lassen Sie uns das neue Jahr mit Optimismus angehen. Doch bis dahin genießen Sie erst einmal die wohlverdiente Atempause, die uns der Jahreswechsel bringt. Wir wünschen Ihnen von ganzem Herzen frohe Festtage und viel Gesundheit und Erfolg im neuen Jahr.
- ▶ Herzlichen Dank für die wie immer sehr gute Zusammenarbeit im Jahr 20XX. Wir wünschen Ihnen und Ihren Mitarbeitern ein frohes Weihnachtsfest, ein erfolgreiches neues Jahr und freuen uns schon heute darauf, auch in Zukunft weitere interessante Projekte mit Ihnen zu realisieren.
- ▶ Ein herzliches Dankeschön für die hervorragende Zusammenarbeit im vergangenen Jahr. Wir freuen uns auf ein gemeinsames und erfolgreiches neues Jahr.
- ▶ Danke
 - für ein weiteres Jahr vertrauensvoller Zusammenarbeit,
 - für Geduld und Verständnis bei schwierigen Aufgaben,
 - für viele gute Tipps, Anregungen und innovative Ideen.
- ▶ Wir wünschen Ihnen und Ihren Mitarbeitern geruhsame Weihnachtstage und einen erfolgreichen Start ins neue Jahr!
- ▶ Ein herzliches Dankeschön sagen wir Ihnen heute
 - für die stets angenehme Geschäftsbeziehung,
 - für die harmonische Zusammenarbeit,
 - für Ihr großes Vertrauen, das Sie uns nun schon seit vielen Jahren schenken.
- ▶ Wir wünschen Ihnen und Ihren Mitarbeitern erholsame Feiertage und ein gesundes, erfolgreiches neues Jahr.
- ▶ Wir wünschen Ihnen ein frohes, erholsames Weihnachtsfest und einen erfolgreichen Start ins neue Jahr. Vielen Dank für die wie immer gute und konstruktive Zusammenarbeit im Jahr 20XX.
- ▶ Auch das Jahr 20XX soll nicht zu Ende gehen, ohne dass wir Ihnen unseren Dank und unsere besten Wünsche übermitteln. Wir freuen uns schon heute auf die weitere hervorragende Zusammenarbeit im Jahr 20XX.
- ▶ Heute ist der Tag, Ihnen Danke zu sagen für die wie immer hervorragende Zusammenarbeit im vergangenen Jahr.
- ▶ Wir wünschen Ihnen und Ihren Mitarbeitern erholsame Festtage und einen guten Start ins Jahr 20XX.
- ▶ Zum Jahresende danken wir Ihnen für die hervorragende Zusammenarbeit im vergangenen Jahr. Für 20XX haben wir viele interessante Projekte geplant und freuen uns schon heute auf Ihre Anregungen und Ideen.

Zitate für den gelungenen Einstieg

Erst in der letzten Minute des Jahres merkt man, wie viele Tage ein Jahr hat!

(Carlo Schmidt)

Viele Menschen versäumen das kleine Glück, weil sie auf das große vergeblich warten.

(Pearl S. Buck)

Weihnachten ist ein Fest der Freude. Leider wird dabei zu wenig gelacht.

(Jean-Paul Sartre)

Weihnachten - Es war immer mein schönstes Fest.

(Theodor Storm)

Das Beste sollte nie hinter uns, sondern immer vor uns liegen.

(Bertrand Russel)

Weihnachten ist der Höhepunkt des Christenjahres, denn an Weihnachten hat der Heiland den Einzelhandel gerettet.

(Dieter Nuhr, deutscher Kabarettist)

Das ist das Vertrackte an Weihnachten: Über den Weihnachtsmarkt zu laufen macht so glücklich, dass es am Ende sogar Spaß macht, Geld auszugeben.

(Janine Weger, deutsche Aphoristikerin)

Eine Kerze abbrennen lassen und sich wirklich einmal Zeit dazu nehmen, gar nichts weiter zu tun als dieses.

(Autor unbekannt)

Die Gans zum Pfarrer: „Bitte sagen Sie mir die Wahrheit; gibt es ein Leben nach Weihnachten?“

(Autor unbekannt)

Wir sollten - ist doch wahr - zu Weihnachten der Ruhe pflegen, um uns im neuen Jahr nur noch halb so viel aufzuregen.

(Karl-Heinz Söhler, deutscher Versicherungskaufmann und Dichter)

Wenn's alte Jahr erfolgreich war, dann freue dich aufs Neue

Und war's schlecht, dann erst recht!

(Karl-Heinz Söhler, deutscher Versicherungskaufmann und Dichter)

Zahlungserinnerungen und Mahnungen

Es kommt vor, dass der Kunde die Rechnung verlegt oder überhaupt nicht erhalten hat, weil sie in der Post verloren gegangen ist. In diesen Fällen führt eine freundliche Zahlungserinnerung meist schnell zum Erfolg.

Nicht immer jedoch ist der Kunde zahlungswillig. In diesem Fall ist eine freundliche, aber bestimmte Mahnung sinnvoll.

Effektive Mahnungen sichern die Liquidität

Manchmal haben wir es mit Kunden zu tun, die sich sehr lange Zeit lassen, bevor sie unsere Rechnungen begleichen. Immer öfter geraten kleine und mittlere Unternehmen durch die schlechte Zahlungsmoral ihrer Kunden in finanzielle Schwierigkeiten. Entwickeln Sie deshalb ein effektives Mahnverfahren, um schnell an Ihr Geld zu kommen

Was Sie über das Mahnwesen wissen sollten:

1. Vorbeugen ist besser als heilen

Holen Sie bei großen Aufträgen eine Bankauskunft ein, oder lassen Sie sich von Ihrem Kunden Referenzen geben. Wenn Sie keine zufriedenstellende Auskunft erhalten, ist es manchmal besser, auf das Geschäft als hinterher auf die Bezahlung zu verzichten. Sie kennen sicherlich den Spruch: Einem nackten Mann kann man nicht in die Tasche greifen! Holen Sie deshalb bei Neukunden grundsätzlich Erkundigungen ein.

2. Wenn die Zahlung dann doch ausbleibt!

Wenn kein Zahlungsziel vereinbart wurde, sind Zahlungen sofort fällig.

In den meisten Fällen wird das Zahlungsziel im Angebot angegeben, was auch durchaus sinnvoll ist. Damit Sie Ihre Zahlung rechtzeitig erhalten, geben Sie dieses bitte in der Rechnung an. So können Sie Missverständnisse ausschließen.

Ist in Angebot und Auftragsbestätigung kein Zahlungsziel genannt, so tritt nach § 284 BGB 30 Tage nach Fälligkeit und Zugang der Rechnung Zahlungsverzug ein. Dies gilt auch, wenn in der Rechnung **kein** Kalenderdatum für die Zahlung angegeben ist.

Erleichtern Sie Ihrem Kunden die Überweisung, indem Sie Ihre Bankverbindung auf der Rechnung und auf den Mahnungen angeben. Wenn es möglich ist, fügen Sie Ihren Rechnungen ausgefüllte Überweisungsträger bei, das führt manchmal zu einer rascheren Überweisung.

Mahnen Sie höchstens dreimal:

1. Mahnung: Freundliche Erinnerung
2. Mahnung: Zahlungsaufforderung mit Hinweis auf rechtliche Schritte.
3. Mahnung: Letzte Mahnung mit einer Frist, in der die Angelegenheit noch außergerichtlich geregelt werden kann, bevor Sie das Mahnverfahren einleiten ...

Nach der 3. Mahnung können Sie entweder einen gerichtlichen Mahnbescheid beantragen oder ein Inkassobüro beauftragen.

Bevor Sie dies tun, machen Sie vorsichtshalber eine Kosten-Nutzen-Rechnung. Beachten Sie hierbei die juristische Faustregel: „Man soll schlechtem Geld kein gutes hinterherwerfen!“ Ein Mahnverfahren lohnt sich in der Regel nur, wenn Aussicht auf Erfolg besteht. Wenn Sie aus sicherer Quelle wissen, dass bei diesem Kunden nichts mehr zu holen ist, dann überlegen Sie sich, ob es sinnvoll ist, weitere Zeit und Geld zu investieren.

Mahnhen, nicht drohen!

Manche Unternehmen schreiben keine Zahlungserinnerungen, sondern Drohbriefe. Bitte beachten Sie, dass gute Kunden über ein solches Verhalten verärgert sind und manchmal trotzig reagieren. Erst letzte Woche meinte einer meiner Seminarteilnehmer: „Wenn mir jemand komisch kommt oder mir gar droht, dann reagiere ich stur!“ Vermeiden Sie deshalb Briefe mit folgendem Tenor:

Negativbeispiel 1:

2. Mahnung

Sehr geehrte Damen und Herren,

zu unserem großen Bedauern mussten wir feststellen ①, dass Sie Ihren Zahlungsverpflichtungen bis heute nicht nachgekommen sind und dass Sie auf unser **freundlich gemeintes Erinnerungsschreiben** ② nicht reagiert haben.

Letztmalig geben wir Ihnen die Gelegenheit ③, den schon **längst fälligen** ④ Gesamtbetrag **zuzüglich** ⑤ Verzugsgebühren und Mahnkosten auf unser **u. a.** ⑥ Konto zu überweisen.

Bitte **tragen Sie Sorge dafür** ⑦, dass der Betrag bis **zum** ⑧ ... auf unser Konto eingeht. Sonst **sehen wir uns gezwungen**, ein Mahnverfahren **gegen Sie** einzuleiten ⑨.

Hochachtungsvoll ⑩

Analyse

- ① altertümlicher Einleitungssatz
- ② „freundlich gemeintes Erinnerungsschreiben“ - wahrscheinlich unfreundlich geschrieben, aber trotzdem freundlich gemeint!
- ③ „letztmalig“ - Pistole auf die Brust
- ④ überflüssige Floskel
- ⑤ besser: sowie
- ⑥ besser: Bankverbindung angeben
- ⑦ altertümlicher Ausdruck
- ⑧ „zum“ ist ein überflüssiges Wort
- ⑨ massive Drohung
- ⑩ veralteter, lächerlicher Gruß

 **Verbesserte Version:**

Unsere Rechnung Nr. 123 vom ...

Sehr geehrter Herr Maier,

auf unsere Erinnerung vom ... haben Sie nicht reagiert. Wir kennen Sie als zuverlässigen Geschäftspartner und können uns nicht erklären, weshalb Ihre Zahlung diesmal ausbleibt.

Bitte setzen Sie sich mit uns in Verbindung, oder überweisen Sie den Betrag von ... € bis ...

Unsere Bankverbindungen:

Sparkasse Musterdorf
IBAN DE72 7955 0000 0000 9646 43

Postbank Musterdorf
IBAN DE72 8354 0000 0000 9646 43

Herzlichen Dank!

Freundliche Grüße

Negativbeispiel 2:**2. Mahnung - Unsere Rechnung Nr. 123 vom ...**

Sehr geehrte Damen und Herren,

bei Durchsicht unserer Unterlagen ① **mussten** ② **wir leider** ③ **feststellen**, dass Sie die **o.g. Rechnung** ④ noch nicht beglichen haben ⑤ und Sie auf unsere Zahlungserinnerung, **in der wir Sie auf die offenen Beträge ausdrücklich hingewiesen haben** ⑥, nicht reagiert haben.

Bitte haben Sie Verständnis, dass wir heute nochmals um **pünktliche Zahlung** ⑦ bitten **müssen** ⑧, denn unsere eng kalkulierten Preise lassen keine weitere Überschreitung des Zahlungszieles zu.

Wir erwarten nun **umgehend** ⑨ den Zahlungseingang bis ...

Mit freundlichen Grüßen

Analyse

- ① veraltetes Ärmelschonerdeutsch!
- ② überflüssige Negativformulierung
- ③ überflüssige Negativformulierung
- ④ Das steht schon im Betreff.
- ⑤ Der Satz sollte hier enden!
- ⑥ überflüssiger Nebensatz
- ⑦ Widerspruch: Pünktlich kann der Kunde gar nicht mehr zahlen.
- ⑧ überflüssige Negativformulierung
- ⑨ entweder umgehend oder bis ...

Moderne, zeitgemäße Formulierungen für Ihre Mahnbriefe finden Sie in meinen Mustertexten in diesem Kapitel.

Verzichten Sie auf Amtsdeutsch und Floskeln!

Streichen Sie folgende Amtsdeutschfloskeln aus Ihrer Korrespondenz:

- ▶ Zu unserem **großen Bedauern mussten** wir feststellen, dass ...
- ▶ Bedauerlicherweise **sehen wir uns gezwungen** ...
- ▶ Wer zwingt Sie denn?
- ▶ **Sicherlich** ist Ihrer **Aufmerksamkeit entgangen**, dass ...

Altärtümliche Floskel, die dem Empfänger **unterstellt**, dass er die Rechnung übersehen hat.

- ▶ *Sicherlich haben Sie unsere Rechnung Nr. 123 vom ... übersehen*

Auch hierbei handelt es sich um eine Unterstellung.

- ▶ **Sollten** Sie den Betrag bereits überwiesen haben, betrachten Sie dieses Schreiben bitte als **gegenstandslos**.

Jeder Kaufmann weiß, dass er eine Mahnung in den Papierkorb werfen darf, wenn er den Betrag bereits überwiesen hat. Er weiß auch, dass sich Erinnerung und Zahlungseingang überschneiden können. Der Satz ist deshalb überflüssig.

Zahlungserinnerungen - Mustertexte

Beispiel 1: 1. Mahnung = Freundliche Zahlungserinnerung

**Ihr Auftrag Nr. 123 vom ...,
Rechnung Nr. 123 vom ...**

Sehr geehrte Frau Muster

am ... erhielten Sie von uns den Staubsauger „Superboy“. Wir haben Ihren Auftrag zuverlässig und pünktlich ausgeführt. Bis heute haben wir jedoch keine Zahlung von Ihnen erhalten.

Bitte überweisen Sie den Betrag von ... bis ... auf eines unserer Konten.

Unsere Bankverbindungen:

Sparkasse Musterdorf
IBAN DE72 7955 0000 0000 9646 43

Postbank Musterdorf
IBAN DE72 8354 0000 0000 9646 43

Vielen Dank und freundliche Grüße

Beispiel 2: 1. Zahlungserinnerung

Ihr Auftrag Nr. 123 vom
unsere Rechnung Nr. 123 vom ...

Sehr geehrter Herr Muster,

Ihren Auftrag haben wir gerne, schnell und pünktlich ausgeführt. Da uns keine Reklamation vorliegt, gehen wir davon aus, dass Sie mit unserer Lieferung zufrieden sind.

Bitte überweisen Sie den Betrag von ... bis ... auf eines unserer Konten.

Sparkasse Musterdorf
IBAN DE72 7955 0000 0000 9646 43

Postbank Musterdorf
IBAN DE72 8354 0000 0000 9646 43

Herzlichen Dank!

Freundliche Grüße aus Musterdorf

Beispiel 3: Ausgefallene Mahnung

Zahlungserinnerung
Unsere Rechnung Nr. 123 vom ...

Sehr geehrte Frau Mustermann,

es gibt mehrere Möglichkeiten, weshalb wir Ihre Zahlung bis heute nicht erhalten haben:

1. Sie haben unsere Rechnung pünktlich beglichen, und wir können Ihre Zahlung nicht zuordnen. Dann senden Sie doch bitte eine Kopie des Überweisungsbelegs an die Faxnummer 06028 996071.
2. Eventuell haben Sie noch eine Frage zur Lieferung oder sind mit Ihrem neuen Videorekorder nicht 100-prozentig zufrieden. Dann rufen Sie bitte Herrn Lange an, er hilft Ihnen gerne. Sie erreichen ihn unter der Telefonnummer 06028 996370.
3. Sie sind bisher nicht dazu gekommen, unsere Rechnung zu begleichen? In diesem Fall bitten wir Sie, den Betrag bis spätestens 28. Januar 20XX zu überweisen.

Herzlichen Dank und freundliche Grüße

Beispiel 4: Kurze 2. Mahnung

2. Mahnung

Unsere Rechnung Nr. 123 vom ...

Sehr geehrte Frau Muster,

bis heute haben Sie auf unsere Zahlungserinnerung vom ... nicht reagiert.

Bitte überweisen Sie den Betrag vom ... bis ... auf
unser Konto IBAN DE72 7955 0000 0000 9646 43.

So können Sie verhindern, dass wir rechtliche Schritte einleiten und Ihnen weitere Kosten entstehen.

Freundliche Grüße

Beispiel 5: 2. Mahnung

2. Mahnung

Unsere Rechnung Nr. 123 vom ...

Sehr geehrte Frau Muster,

auf unsere Zahlungserinnerung vom ... haben Sie nicht reagiert. Bis heute ist der Betrag von ... nicht auf unseren Konten eingegangen.

Vielleicht konnten wir Ihre Zahlung nicht zuordnen, oder Sie sind mit unserer Lieferung nicht zufrieden? Dann rufen Sie bitte **noch heute** Frau Marie Müller, Telefonnummer 06028 9963 - 70, an.

Wenn Sie mit unserer Lieferung zufrieden waren, dann überweisen Sie bitte den Betrag von ... bis ... auf eines unserer Konten.

Sparkasse Musterdorf

IBAN DE72 7955 0000 0000 9646 43

Postbank Musterdorf

IBAN DE72 8354 0000 0000 9646 43

So können Sie verhindern, dass wir rechtliche Schritte einleiten und Ihnen weitere Kosten entstehen.

Freundliche Grüße aus Musterdorf

Beispiel 6: 3. Mahnung (sehr kundenorientiert)**3. Mahnung****Rechnung Nr. 123 vom ...**

Sehr geehrter Herr Muster,

auf unsere Erinnerungen vom ... und ... haben Sie nicht reagiert.

Wir schätzen Sie als guten Kunden und möchten gern auch in Zukunft mit Ihnen zusammenarbeiten.

Bitte überweisen Sie deshalb den Betrag von ... bis .. auf unser Konto Nr. 123. So können Sie verhindern, dass wir rechtliche Schritte einleiten und Ihnen weitere Kosten entstehen.

Auf die weitere gute Geschäftsbeziehung mit Ihnen freuen wir uns!

Freundliche Grüße

Beispiel 7: 3. Mahnung (etwas deutlicher als Beispiel 6)**3. Mahnung****Rechnung Nr. 123 vom ...**

Sehr geehrter Herr Muster,

auf unsere Erinnerungen vom ... und ... haben Sie nicht reagiert. Bevor wir rechtliche Schritte einleiten, geben wir Ihnen eine letzte Chance, den Rechnungsbetrag von ... zu begleichen.

Bitte nutzen Sie die Frist bis ..., um die Angelegenheit außergerichtlich zu regeln. Sie erhalten eine Kopie der Rechnung und eine vorbereitete Überweisung.

Freundliche Grüße

PS: Wenn Sie Fragen haben oder weitere Informationen brauchen, rufen Sie uns an.
Herr Markus Schlau, Telefonnummer 06028 996370, hilft Ihnen gerne.

Stichwortverzeichnis

A

Abkürzungen 41
Absagen 141
Absagen an Bewerber 143
Absätze 44
Abschließende Worte 218
Abschnitte 44
Absender 45
Absenderangaben 45
Abteilung 62
Adelstitel 54
Akademische Titel 62
Akronyme 43
Aktiv 129
Aktivkonstruktionen 129
alphanumerische Schreibung 199
Amts- und Berufsbezeichnungen 64
Anführungszeichen 85
Angebote 160
angesichts 121
Anlage 49
anlässlich 118, 122
Anliegen 122
Anrede 51
Anrede von Dame und Herr 52
Anrede von einer Person 52
Anrede von mehreren Personen 52
Anschriftfeld 45, 57
Anschrifttext 58, 59
Anschriftzone 45
Ansprechpartner 62
Anteilnahme 217, 218
Appell 38
Ärmelschonerdeutsch 121
Aufzählungen 36, 66
Auslandsanschrift 67
Auslassungspunkte 67
aussagekräftig 17
Autosignatur 80

B

Bachelor- und Mastergrade 63
baldmöglichst 122
Bankleitzahl 69
Baron/Baronin 54
Baron/Baronin mit Doktortitel 56
beinhalten 122
Beispielbriefe 201
bekannt geben 123
belehrende Formulierungen 137
Beschwerdemanagement 177
Bestimmungsland 67
Bestimmungsort 67
Betreff 29, 68
Betrefftext 68
Bewerber 141
bezüglich 123
Bezug nehmend 123
Bibelsprüche 214
Bindestrich 76
Bindensedung 60
Blocksatz 77
Briefabschluss 78
Briefblätter A4 45
Briefkopf 85
Briefmarken 199
Büchersendung 60
Buchungsbestätigung 213

D

Dank 229
dankend erhalten 123
Dankesbriefe 181
Dezimale Teilungen 97
Dienstjubiläum 201
diesbezüglich 124
DIN 5008 12
Dipl.-Kfm. 62
Doktortitel 53
Doppelformulierungen 103
Dr. 62
Drohungen 137

E

Effektivität 19
Effizienz 19
Ehepaare 65
Einladungen 187
Einladungen absagen 152
Einleitungssätze 30
einräumen 124
einreichen 124
Einrücken 80
einschlägig 124
Einschreiben-Rückschein 45
Einstieg 230
Einzelunternehmen 62
e. K. 62
E-Mail-Flut 11
empfängerorientierter 133
entgegensehend 124
Entschuldigungsbriefe 194
Erinnerungen 200

F

Feld für die Anschrift des Empfängers 59
Feld für Rücksendeangabe 45
Fettschrift 38
Firma 62
Firmenangabe des Absenders 79
Firmenjubiläum 192, 205
Flattersatz 77
Floskeln 14
Form A (hochgestelltes Anschriftfeld) 57
Form B (tiefgestelltes Anschriftfeld) 57
Freifrau/Freiherr 55
Freifrau/Freiherr mit Doktortitel 56
Freizeichnungsklausel 160
Füllwörter 110
Fußzeile 93

G

Geburt 208
gedient 124
gegebenenfalls 125
Geldbeträge 97
gemäß 125

Genesungswünsche 197
Geschäftsangaben 82
Geschenk 200
geschützte Leerzeichen 42
Gestalteter Informationsblock 75
gestatten 125
gewähren 125
Gliederung 29
Glückwunsch 200
Glückwünsche 208
Graf/Gräfin 55
Grammatik 11
Gratulationsschreiben 198
Großbuchstaben 38
Grußformel 78
gute Wünsche 227

H

Handlungsbevollmächtigte 99
Hauptteil 32
Hausnummern 65, 98
Hervorhebungen 38
hoffen 113
Hotelreservierungen 210

I

IBAN 69
Inangriffnahme 126
in der Anlage/anliegend 121
Indikativ 115
Informationsblock 73
Informationsflut 11
Inhaltsverzeichnisse 83
in Höhe von 126
Interpunkt 11

K

Kalenderdaten 98
Kanzleideutsch 117
Kapitälchen 38
KFZ-Länderkennzeichen 67
Komma bei Infinitiv- und
Partizipialgruppen 84
Kommasetzung 84

Kondolenzbriefe 214

Konjunktiv 115

konkret 17

Konzentration 16

Kopfzeile 93

kundenorientiert 137

Kursivschrift 38

L

Laudatio 200, 216

Leitwörter 33

Lesbarkeit 93

Liefertermin 160

Linksunterzeichner 126

M

M. A. 59

Mahnverfahren 231

Maß-, Gewichts- und Währungseinheiten 42

Mengen 160

Mengen- und Maßangaben 97

Mindestabstand des Anlagenvermerks 50

Möglichkeitsform 115

N

Neujahr 227

Nicht nachsenden 60

Nummer 95

O

Ortsteilnamen 66

P

Paragraph 93

Partizipien 106, 114

Passiv 129

Passivkonstruktionen 129

persönliche Briefe 214

persönliche Note 199

Platzmangel 58

positiv 135

Positiver Einstieg 167

Post-Express 60

Postfachnummern 98

Postleitzahlen 97

Postskriptum 91

prägnant 17

Preisanpassungen 218

Preise 160

Professor 63

Professoren- und Doktortitel 53

Prokuristen 99

Prüfung 210

Q

Quelle 31

R

Rechtschreibung 11

Rechtsunterzeichner 126

Reklamationen 168

Reklamationsbearbeitung 172

Reklamationsgrund 167

Rückäußerung 127

Rücksendeangabe 58

Rücksprache 127

S

Sachverhalt 127

Schlussatz 167

Schlusssätze 38

Schrägstrich 94

Schriftarten, -größen und -stile 93

Schrifthöhe 59, 93

Schriftzeichen 93

Seitennummerierung 93

Sendungsart 60, 61

Servicesatz 38

sich außer Stande sehen 125

sich erlauben/gestatten 125

sich gezwungen sehen 126

Sie-Form 133

Sie-Stil 133

Standardinformationsblock 73, 74, 75

Stellungnahme 127

Stockwerkangaben 65

Straßennamen 95
Streckenangaben 94
Streckformen 101
Struktur 29, 69
Superlative 116
Synonyme 105

T

Tatsache 31
Teilbetreff 34, 35, 68, 69
Terminbestätigung 222, 225, 226
Terminvereinbarungen 222
Terminzusagen 222
Textbausteine 180, 228
Titelträgern 53
Trauerhaus 214
Türöffner 176

U

Überflüssige Adjektive 104
Übergabe-Einschreiben 60
Überschrift 29
Uhrzeiten 98
Umgangsformen 14
unsererseits 128
Unterführungszeichen statt
Wortwiederholung 94
Untermiete 66
Unterschrift 78
unverlangtes Angebot 160
Uraltfloskeln 121

V

verbleiben 128
vereinbarungsgemäß 125
Versendungsform 61
Verteilvermerk 52
vertragsgemäß 125
vertrauensvoll 128
Vorausverfügung 61
Vorgang 128
Vorreiter 109
Vorsilben 104
Vorstandssitzung 27

W

Währungsbezeichnungen 96
wann 26
Warensendung 60
Weihnachten 227
Wertschätzung 197
Wir-Stil/Ich-Stil 133
Wohnungsnummern 65
Wünsche 39, 229
wunschgemäß 125

Z

Zahlen 97
Zahlungsaufforderung 232
Zahlungs- und Lieferbedingungen 160
Zahlungsziel 231
Zeichnungsvollmächten 99
Zeilenabstand 96
zentrieren 37
Zentrieren 80, 96
z. H. 61
Ziffern 97
Zitat 200
Zitate 228, 230
Zusage Einladung 226
Zusatz- und Vermerkzone 59
Zusatz- und Vermerkzone 45
zwecks 128

Literaturverzeichnis

- Böhler, Gerhild/Klumpp, Susanne: *Kundenorientierter Stil für jeden Geschäftsbrief*, Max Schimmel Verlag, Würzburg, 1997
- Deppe/Knaur: *Texte formulieren und gestalten*, U-Form-Verlag, Solingen, 1992
- DIN 5008*, Beuth Verlag, Berlin
- Duden Ratgeber – *Briefe und E-Mails gut und richtig schreiben*, Verlag Duden, Auflage 3, 1. Dez. 2014
- Grün, Karl: *Der Geschäftsbrief*, Beuth Verlag, 2002
- Leicher, Rolf: *Vom guten zum besseren Geschäftsbrief*, Sauer Verlag, Heidelberg, 1989
- Manekeller, Frank: *DIN 5008 von A - Z*, Heckners Verlag, Neusäss, 1996
- Manekeller, Frank/Manekeller, Wolfgang: *Briefe schreibt man heute so*, Holzmann Buchverlag, Bad Wörishofen, 1995
- Manekeller, Wolfgang: *Briefe richtig und erfolgreich*, Gondom Verlag, Bindlach, 1990
- Manekeller, Wolfgang: *So schreibt man Geschäftsbriefe*, Humboldt-Taschenbuchverlag Jacobi KG, München, 1991
- Mielow-Weidmann, Ute/Weidmann, Paul: *Textformulierung für Sekretärinnen*, Gabler Verlag, Wiesbaden, 1995
- Neumann, Jörn: *Formulieren ohne Floskeln*, Redline Verlag, 23. Februar 2006
- Rompel, Annette und Marbach, Claudia: *Praxishandbuch DIN 5008: Für professionelle Geschäftskorrespondenz*, working@office 2014
- Sturtz, Peter/Dittmann, Jürgen: *Schreiben, ansprechen, überzeugen*, WRS Verlag, 1999
- Siekmeier, Susanne: *Professionelle Korrespondenz (praxiskompakt)*, Taschenbuch, Verlag BusinessVillage, Auflage 3, 20. Nov. 2015
- Prinze-Wimmer, Doris: *Korrespondenztraining*, expert-Verlag, Remingen, 1994
- Waize/Haestaedt: *Alles über DIN 5008*, Heckners Verlag, Neusäss, 1996
- Widmann, Gerhard: *Die neuen Rechtschreibregeln*, Adolf Hauschka Verlag, 1996
- Wurm, Christiane: *Die erfolgreichsten Geschäftsbriefe*, Gabler Verlag, Dezember 2002
- Zahrnt, Valentin: *Schneller, besser, kürzer*, CreateSpace Independent Publishing Platform, 4. Nov. 2013

Schlusswort

Liebe Leserin,
lieber Leser,

wenn Ihnen mein Buch gefallen hat, freue ich mich sehr. Natürlich hätte es noch einige Themen gegeben, über die ich hätte schreiben können. Bei der Auswahl der Inhalte und Briefmuster habe ich mich jedoch auf die Inhalte konzentriert, die nach Aussage meiner Seminarteilnehmerinnen und -teilnehmer im Büroalltag die größten Schwierigkeiten verursachen.

Wenn Sie Anregungen für mich haben oder sich weitere Inhalte wünschen, dann werde ich dies – wenn möglich – bei der nächsten Auflage gern berücksichtigen. Sie können Ihre Vorschläge gern an meine E-Mail-Adresse juttasauer@web.de senden.

Ich wünsche Ihnen bis dahin viel Spaß beim Texten kreativer, floskelfreier Briefe.

Ihre

Jutta Sauer

PS: Falls Sie zu diesem Thema ein Inhouse-Training planen, sprechen Sie mich bitte an. Ich berate Sie gerne. Termine für offene Seminare entnehmen Sie bitte meiner Internetseite www.sauer-seminare.de

Die Autorin

Jutta Sauer
JS Seminare & Coaching
Ilbenstraße 11 a
63843 Niedernberg
Mobil: 0172 6147159
E-Mail: juttasauer@web.de
Internet: www.sauer-seminare.de



Jutta Sauer ist seit 1989 selbstständige Autorin und Trainerin für Office Management und Kommunikation. Ihr Motto: Weiterbildung muss Spaß machen!

Themenschwerpunkte

- ▶ Professionelle E-Mails und Briege
- ▶ Corporate Identity
- ▶ Office-Management
- ▶ Mitarbeiterführung
- ▶ Konfliktmanagement
- ▶ Konstruktive Gesprächsführung
- ▶ Persönlichkeit und soziale Kompetenz

Studium

- ▶ Staatlich geprüfte und gerichtlich vereidigte Dolmetscherin und Übersetzerin für Französisch
- ▶ IHK-geprüfte Dolmetscherin für Englisch und Französisch
- ▶ Diplom-Betriebswirtin (FH) mit den Studienschwerpunkten Absatz, Außenwirtschaft als Trainerin und Coach und Betriebspychologie

Fachliche Weiterqualifizierung

- ▶ Gesundheits- und Stressmanagement
- ▶ Zertifizierte Persolog-Trainerin
- ▶ NLP-Lehrtrainerin (DVNLP)
- ▶ Entspannungsterapeutin und -trainerin (TÜV-Zertifizierung)
- ▶ Systemischer Coach (nach ECA)

- ▶ Business- und Managementcoach (nach ECA)
- ▶ Teamentwicklung
- ▶ Energetische Psychologie

Veröffentlichungen

Bücher

- ▶ 1998 Geschäftsbriebe mit Stil, Gabler Verlag
- ▶ 2004 Praxishandbuch Korrespondenz, Gabler Verlag

Fachartikel

- ▶ Seit 2003 Veröffentlichung von mehr als 140 Fachartikeln in der working@office

Das Seminar zum Buch:

Imagefaktor schriftliche Kommunikation - professionelle E-Mails und Briefe

„Schreiben ist einfach, man muss nur die falschen Wörter weglassen.“, das wusste schon Mark Twain. Sind Ihre E-Mails und Briefe kurz, prägnant und empfängerorientiert? Gelingt es Ihnen, auch schwierige Sachverhalte präzise auf den Punkt zu bringen? Sind Ihre Schreiben strukturiert und übersichtlich? Damit Sie sich diese Fragen in Zukunft mit einem klaren Ja beantworten können, nehmen Sie sich zwei Tage Zeit für die Professionalisierung Ihrer schriftlichen Kommunikation. Werfen Sie alte Floskeln über Bord und schneiden Sie alte Zöpfe ab. Sammeln Sie viele neue Ideen die Ihre E-Mails und Briefe nicht nur optisch und stilistisch, sondern auch rhetorisch auf den aktuellen Stand bringen.

1. Die Korrespondenz als Imagefaktor des Unternehmens

- ▶ Übereinstimmung zwischen Korrespondenz und Unternehmensphilosophie
 - ▶ Schriftliche Kommunikation und Unternehmenskultur
 - ▶ So verbessern Sie die Außenwirkung Ihres Unternehmens
-

2. E-Mails und Briefe unter der Lupe des Qualitätsmanagements

- ▶ Welche Kriterien müssen Ihre E-Mails und Briefe erfüllen, um Qualität zu haben?
-

3. Verständlichkeit: Kurz, knapp, präzise, aussagekräftig und freundlich formulieren

- ▶ So kommunizieren Sie klar, deutlich und unmissverständlich ohne anmaßend und streng zu wirken
 - ▶ Mit welchen W-Fragen prüfen Sie die Vollständigkeit Ihrer Texte?
 - ▶ Freundlich und dennoch verbindlich und bestimmt formulieren
-

4. Layout und Gestaltung von E-Mails und Briefen (DIN 5008)

- ▶ Von A wie Autosignatur bis Z wie Zeilenumbruch,
 - ▶ Vom Anschriftenfeld zum Postskriptum
 - ▶ Kennen Sie die korrekten Schreibungen? Welche Kardinalfehler Sie vermeiden sollten
 - ▶ Gliederung und Struktur: so gestalten Sie übersichtliche und empfängerorientierte E-Mails und Briefe
-

5. Bringen Sie Ihren Schreibstil auf den aktuellen Stand

- ▶ Ökonomisch, verständlich und ansprechend

- ▶ Nie mehr Schachtelsätze
 - ▶ Natürliche Ausdrucksweise - ersetzen Sie Substantive durch Verben
 - ▶ Mehr Lebendigkeit durch aktive Formulierungen
 - ▶ Auf welche Uraltfloskeln und alten Zöpfe sollten Sie verzichten?
 - ▶ Welche Füllwörter und Doppelformulierungen sollten Sie vermeiden?
 - ▶ Der Unterschied zwischen Schrift- und Umgangssprache
-

6. Die Psychologie und Rhetorik des Schreibens

- ▶ Das Glas ist halb voll – verzichten Sie auf „leider und müssen“
 - ▶ Positive, verbindlich, empfänger- und partnerorientiert formulieren
 - ▶ Absagen mit Fingerspitzengefühl und rhetorischem Geschick
 - ▶ Unangenehme Botschaften wertschätzend kommunizieren
-

7. Korrespondenz und Business Etikette

- ▶ Die Anrede des Empfängers in E-Mails und Briefen: Sehr geehrte/r...?
Guten Tag, Herr Muster oder lieber Herr Muster?
 - ▶ So beginnen und beenden Sie Ihre E-Mails und Briefe mit Stil
 - ▶ Punkten Sie durch Umgangsformen und Höflichkeit
-

8. Protokollführung

- ▶ Anforderungen an ein professionelles Protokoll
 - ▶ Die verschiedenen Protokollarten in der Praxis
 - ▶ Vorbereitung von Protokollführung und Aufnahme des Protokolls
 - ▶ Layout und Aufbau - vom Protokollkopf bis zur Unterschrift
 - ▶ Protokollsprache, -stil und -inhalt
-

Gerne konzipiere ich auch ein auf Ihren Bedarf abgestimmtes Inhouse-Seminar.

**Sprechen Sie mich einfach an.
Sie erreichen mich unter juttasauer@web.de oder 0172 6147159.**
