

ANDREA KERN

Frischer Wind für E-Mails und Briefe

Wie Sie mit Ihrer geschäftlichen
Korrespondenz positiv auffallen
und das Image verbessern

**Mit Mustertexten
und Arbeitsbuch**

textbox.

by Andrea Kern



Neue Ideen für Assistenz, HR, Marketing und Verkauf

Möchten Sie Ihre Korrespondenz auffrischen und sich damit von der Masse abheben? Wollen Sie die E-Mail-Flut reduzieren, schneller zu Antworten kommen und mehr Aufträge gewinnen?

Dieses Buch zeigt Ihnen, wie Sie effizient und wertschätzend korrespondieren. Für mehr Erfolg im Beruf und ein modernes Image.

Entdecken Sie:



topaktuelle Dos and Don'ts vom Betreff bis zur Signatur



pfiffige Mustertexte und inspirierende Vorher-Nachher-Beispiele



frische Formulierungen, um Floskeln und Standardsätze gekonnt zu ersetzen



kreative Gestaltungsideen, die Ihre E-Mails und Briefe zu echten Hinguckern machen

Besonders wertvoll sind das **digitale Arbeitsbuch, die praktischen Checklisten und die Fülle an Mustertexten**. Damit verleihen Sie Ihren E-Mails und Briefen sofort neuen Schwung und bleiben nachhaltig im Gedächtnis.

www.wortundstil.ch

www.textbox.ch

**Als Lehrmittel
für die Aus- und
Weiterbildung
empfohlen**



9 783952 550618

Frischer Wind für E-Mails und Briefe

Andrea Kern

© 2024 Andrea Kern
1. Auflage 2024

Autorin: Andrea Kern
Lektorat: Isabelle Romann
Umschlaggestaltung: Tim Kurzweg
Layout und Satz: Tim Kurzweg
Druck und Bindung: Vögeli AG Langnau
Fotografie: FORWARD Elke Hegemann

Frischer Wind für E-Mails und Briefe: Andrea Kern

ISBN 978-3-9525506-1-8

Alle Rechte, insbesondere das Recht der Vervielfältigung und Verbreitung sowie der Übersetzung, vorbehalten. Kein Teil des Werkes darf in irgendeiner Form (durch Fotokopie, Mikrofilm oder ein anderes Verfahren) ohne schriftliche Genehmigung der Autorin reproduziert oder unter Verwendung elektronischer Systeme gespeichert, verarbeitet, vervielfältigt oder verbreitet werden. Bei Verwendung im Unterricht und in Kursen ist auf dieses Buch hinzuweisen.

Der Inhalt dieses Werkes wurde von der Autorin mit grosser Sorgfalt erstellt, recherchiert und auf den aktuellen Stand gebracht. Zudem spiegelt das Buch die Erfahrungen der Autorin. Für die Aktualität, Richtigkeit und Vollständigkeit der Angaben wird keine Haftung übernommen.

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek: Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über dnb.dnb.de abrufbar.

textbox.

Andrea Kern
textbox. GmbH
Eichbühlhangstrasse 6
9602 Bazenheid
Tel: +41 78 654 41 81
Web: www.textbox.ch
E-Mail: andrea.kern@textbox.ch
LinkedIn: www.linkedin.com/in/andrea-kern-wortundstil

Cradle-to-Cradle™

Dieses Buch wurde unter Berücksichtigung der Prinzipien der Nachhaltigkeit und Umweltverträglichkeit gedruckt. Papier und Druckfarben sind Cradle-to-Cradle™ zertifiziert. Beim Cradle-to-Cradle®-Prinzip werden ausschliesslich Substanzen verwendet, die sicher in den Kreislauf zurückgeführt werden können.

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	6
Hinweise zum Buch	8

Teil 1: Modern schreiben: Warum ist das wichtig?

1 Korrespondenz als Türöffner	12
1.1 4 Vorher-Nachher-Beispiele	13
1.2 Das Eisbergmodell in der Korrespondenz	21
2 Vor dem Schreiben	25
2.1 Kernbotschaft: Was will ich mitteilen?	25
2.2 Medium: E-Mail oder Brief?	27
2.3 Schreibstil: Wie soll der Text klingen?	29

Teil 2: Vom Betreff bis zur Signatur

3 Betreff	32
3.1 Das macht einen richtig guten Betreff aus	32
3.2 Die 5 Betreffarten – umgesetzt an Beispielen	36
3.3 Den Betreff attraktiv gestalten	43
4 Anrede	44
4.1 Korrekte Schreibweise: Titel, Gruppen, Hierarchie	44
4.2 Ist «Sehr geehrte ...» zeitgemäss?	48
4.3 Wann sich welche Anrede eignet	50
5 Einstieg	56
5.1 Ohne Floskel einsteigen	56
5.2 4 pfiffige Einstiegsarten inkl. Beispiele	57
6 Hauptteil	62
7 Schlusssatz	64
8 Grussformel und Signatur	69
8.1 6 Regeln für die Grussformel	69
8.2 Alternativen für «Freundliche Grüsse»	72
8.3 So gelingt die Signatur	76
9 Checkliste für E-Mails und Briefe	78

Teil 3: Textgestaltung

10 Der Lesefluss	80
10.1 Den Blick gezielt steuern	80
10.2 So werden E-Mails gelesen	82
10.3 So werden Briefe gelesen	83

11	Gestaltungsideen	90
11.1	Den Betreff zum Blickfang machen	90
11.2	5 Tipps für eine ansprechende Textstruktur	95
11.3	Geheimtipp für E-Mails: Tabellen helfen gegen Textwüsten	101
11.4	Gewusst wie: Bilder, Piktogramme und Icons	111
11.5	Signatur mit Porträtfoto – ein Hingucker	116
11.6	PS mal anders	117
	Teil 4: Am Schreibstil feilen	
12	Floskelfrei schreiben	121
12.1	Was sind Floskeln?	121
12.2	Die Krux mit den Floskeln	122
12.3	Die häufigsten Floskeln	123
12.4	Frische Formulierungen statt Floskeln	127
13	Leserorientiert schreiben	130
13.1	Sie-Stil statt Wir-Stil	130
13.2	Auf Augenhöhe kommunizieren	133
13.3	Verweise und Beilagen: erwähnen oder nicht?	134
13.4	Bitte nicht: Verallgemeinerungen	136
14	Verständlich schreiben	137
14.1	Satzaufbau, Satzlänge und Textrhythmus	137
14.2	Unnützes weglassen	140
14.3	Vorsicht vor Nominalisierungen	144
14.4	Lieber sparsam: Anglizismen und Fachbegriffe	148
15	Stilvoll formulieren	149
15.1	Aktiv statt passiv	149
15.2	Modalverben: sinnvoll oder nicht?	150
15.3	Konjunktiv nicht als Höflichkeitsfloskel missbrauchen	152
15.4	Ein «Ja» zu positiven Formulierungen	154
15.5	Höflich und wertschätzend schreiben	155
16	Satzzeichen bewusst einsetzen	156
16.1	Mit dem Doppelpunkt einen Akzent setzen	156
16.2	Der Gedankenstrich als Stilelement	158
16.3	Ausrufezeichen: ja oder nein?	160
17	Checkliste Schreibgrundsätze	162
	Übersicht über Mustertexte	164
	Korrespondenz-Seminare	166
	Über die Autorin	168

Vorwort

Haben Sie schon einmal eine Absage auf eine Bewerbung erhalten?
Dann kennen Sie bestimmt Formulierungen wie diese:

Sehr geehrte Frau Mäder

Vielen Dank für Ihre Bewerbung und Ihr Interesse an unserer Unternehmung.

Ihre Unterlagen haben wir einer eingehenden Prüfung unterzogen. Leider müssen wir Ihnen hiermit mitteilen, dass eine andere Person unseren Vorstellungen noch besser entspricht.

Wir bedauern, Ihnen keinen positiven Bescheid geben zu können. Für Ihre weitere Stellensuche wünschen wir Ihnen alles Gute.

Mit freundlichen Grüßen

So oder ähnlich klingt es in Tausenden von Absagen, die jeden Tag versendet werden. Die Krux dabei ist: Durch die vielen Floskeln und Standardsätze wirken diese Absagen austauschbar und wenig wertschätzend. Zudem widersprechen sie den Grundsätzen der modernen Korrespondenz und vermitteln einen verstaubten Eindruck.

Das ist schade, denn gerade in der Rekrutierung lässt sich mit einem frischen Text viel bewirken. Dies habe ich selbst erlebt, als ich als HR-Leiterin tätig war und alle Absagen überraschend anders geschrieben habe.

DANKE
für die Absage

Die Reaktionen darauf waren überwältigend: Die Bewerbenden freuten sich so sehr über die wohlformulierten Worte, dass sie tatsächlich [Dankeskarten auf die Absagen schickten ...](#)

Dieses Beispiel zeigt eindrucklich, was mit einer frisch formulierten Korrespondenz alles möglich ist. Sie gewährleistet, dass wir als professionell und modern wahrgenommen werden. Zudem hebt sie uns von den anderen ab und sorgt dafür, dass wir im Gedächtnis bleiben.

Die Frage ist: Warum greifen wir dennoch immer wieder zu 08/15-Sätzen und floskelhaften Formulierungen?

Wenn ich den Teilnehmenden in meinen Korrespondenz-Seminaren zuhöre, fällt häufig der Satz: «Ich habe einfach keine Ideen, wie ich anders schreiben kann.»



Geht es Ihnen auch so? Wollen Sie gerne pfiffig schreiben – aber fehlen Ihnen die Ideen dazu? Und haben Sie im hektischen Büroalltag kaum Zeit, um sich neue Sätze zu überlegen?

Dann habe ich gute Nachrichten für Sie: Dieses Buch ist Leitfaden und Inspirationsquelle in einem. Es vermittelt die aktuellen Schreibgrundsätze und enthält viele kreative Impulse für Ihre E-Mails und Briefe.

Was Sie in diesem Buch erwartet

Dieses Buch begleitet Sie Schritt für Schritt zu einer unverwechselbaren Korrespondenz. Sie erfahren, ...

- warum sich eine moderne Schreibweise lohnt.
- was richtig gute Korrespondenz ausmacht. Vom Betreff bis zur Signatur.
- wie Sie Floskeln und Standardsätze durch pfiffige Formulierungen ersetzen.
- was einen wirkungsvollen und ansprechenden Schreibstil auszeichnet.
- wie E-Mails und Briefe gelesen werden und wie Sie den Blick steuern.
- wie Sie sich mit einer attraktiven Gestaltung von anderen abheben.

Für viel Inspiration sorgen auch die Vorher-Nachher-Beispiele, die 24 Mustertexte und das Arbeitsbuch mit 61 Schreibübungen. Damit gelingt Ihnen der Transfer in den Büroalltag besonders leicht.

Ich freue mich, wenn Sie dieses Buch inspiriert und zu modernen E-Mails und Briefen anregt.

Auf viel frischen Wind in Ihrer Korrespondenz



Andrea Kern

Zusätzliche Schreibtipp

Sie wollen regelmässig neue Schreibtipp und Vorher-Nachher-Beispiele erhalten? Dann sind Sie herzlich eingeladen, mir auf LinkedIn zu folgen und meinen Newsletter zu abonnieren.

Scannen Sie dazu gerne den QR-Code.



Hinweise zum Buch

Dieses Buch ist so aufgebaut, dass Sie es von A bis Z durchlesen oder als Nachschlagewerk benutzen können. Das Inhaltsverzeichnis vermittelt Ihnen dabei eine Themenübersicht. Zudem finden Sie auf den Seiten 164 und 165 eine Auflistung aller 24 Mustertexte.

In vielen Kapiteln stehen zudem Verweise zum Arbeitsbuch:



Digitales Arbeitsbuch

Das Arbeitsbuch enthält 61 Übungen und führt Sie Schritt für Schritt zu einem frischen Schreibstil. Sie können es als beschreibbares PDF herunterladen:

www.textbox.ch/digitales-arbeitsbuch.html



Ein grosses Thema in diesem Buch sind Floskeln und wie Sie diese ersetzen können. Weitere Impulse dazu liefert Ihnen das Kartenset «Moderne Korrespondenz».

Kartenset «Moderne Korrespondenz»

Das Kartenset ergänzt dieses Buch auf ideale Weise. Es enthält 158 Textbausteine und 20 Schreibtips für wirkungsvolle E-Mails und Briefe:

www.textbox.ch



5 sprachliche Hinweise

1 Passende Formulierung wählen

Die Mustertexte und Formulierungen sind als Impulse und Inspirationsquellen gedacht. Sie können sie leicht an Ihre Branche und Korrespondenz-Situation anpassen.

2 Fiktive Namen und Adressen

Die Personen- und Firmennamen sowie die Adressen in den Mustertexten sind frei erfunden. Sollten sie einer realen Person oder Firma ähneln, so ist dies rein zufällig.

3 Unterschiede DACH-Raum

Die Empfehlungen und Schreibgrundsätze richten sich an den gesamten DACH-Raum (Deutschland, Österreich, Schweiz). Bestehen abweichende Regeln, weist das Buch darauf hin. Dies ist insbesondere bei der Anrede und bei der Briefgestaltung der Fall.

4 Schweizer Orthografie

Dieses Buch ist nach den Schweizer Orthografieregeln verfasst. Darum fehlt das Eszett (ß) und es werden die Schweizer Anführungs- und Schlusszeichen («») verwendet. Ebenfalls wird die Anrede in den Mustertexten ohne Komma geschrieben.

5 Genderzeichen

Der Rat für deutsche Rechtschreibung rät von Genderzeichen wie dem Asterisk (Teilnehmer*innen), dem Doppelpunkt (Teilnehmer:innen) oder dem Unterstrich (Teilnehmer_innen) ab¹. Daher kommen sie in diesem Buch nicht vor.

¹ Rat für deutsche Rechtschreibung: Geschlechtergerechte Schreibung: Empfehlungen vom 26.03.2021. <https://www.rechtschreibrat.com/geschlechtergerechte-schreibung-empfehlungen-vom-26-03-2021/> (17.08.2023).

Teil 1

Modern schreiben: Warum ist das wichtig?



Frisch formulierte E-Mails
und Briefe sind Türöffner



1 Korrespondenz als Türöffner

Jeden Tag landen unzählige E-Mails im Posteingang und wollen beantwortet werden. Dazu kommt die Briefpost, die ebenfalls nach Aufmerksamkeit verlangt.

Und weil die Zeit drängt, greifen wir gerne zu gängigen Standardsätzen und Floskeln. Oder verfassen rasch den Kundenbrief in der alten Vorlage.

Doch gerade in unserer schnelllebigen und digitalen Zeit lohnt es sich, in den schriftlichen Auftritt zu investieren. Denn mit jeder E-Mail, jedem Brief geben wir ein Bild von uns und unserem Unternehmen nach aussen.

Verwenden wir eine veraltete Anrede, viele Floskeln und Standardsätze, wirkt unsere Korrespondenz verstaubt und austauschbar. Mit einer modernen Schreibweise sorgen wir hingegen für einen professionellen und zeitgemässen Eindruck.

Die Vorteile moderner Korrespondenz

Erfolgreicher Korrespondenz gelingt es, sich von der Masse abzuheben, zum Lesen zu verleiten und zum Handeln zu animieren. Es existieren daher zahlreiche Gründe, die für moderne E-Mails und Briefe sprechen:



Imagegewinn, da die Ansprache sympathisch, stilvoll und wertschätzend erfolgt.



Zeitersparnis, weil Rückfragen und Pingpong-E-Mails reduziert werden.



Mehr Aufmerksamkeit, weil sich ein frischer Text deutlich vom Einheitsbrei abhebt.



Positive Kundenerlebnisse, da die Botschaften einfach zu lesen und zu verstehen sind.



Differenzierung von den Mitbewerbenden, da die individuelle Corporate Language² dem Unternehmen ein Gesicht verleiht.



Weniger Missverständnisse, weil klar und transparent kommuniziert wird.



Mehr Verkäufe, weil die Produkte und Dienstleistungen attraktiver präsentiert und umschrieben werden.



Mehr Wertschätzung, da die lesende Person im Zentrum steht und sich über individuelle Formulierungen freut.

² Als «Corporate Language» wird der sprachliche Auftritt eines Unternehmens verstanden. Er wird in einem Sprachleitfaden festgelegt und unterstützt die Mitarbeitenden beim Formulieren ihrer Texte.

1.1 4 Vorher-Nachher-Beispiele

Vertiefen

Um die Wirkung moderner Korrespondenz zu veranschaulichen, folgen in diesem Kapitel 4 Vorher-Nachher-Beispiele. Dabei handelt es sich um Korrespondenz-Situationen, die tatsächlich so stattgefunden haben. Die Originaltexte sind leicht abgeändert, die Personen durch fiktive Namen unkenntlich gemacht:

Aus welchen Gründen möchten Sie moderner schreiben? Und wie beginnen Sie am besten?

 **Übungen 1 und 2
im Arbeitsbuch**

1. Vorher-Nachher-Beispiel: Terminanfrage

Im ersten Vorher-Nachher-Beispiel geht es um eine Terminanfrage einer Pharmareferentin im Aussendienst. Hier ist das Thema «Auffallen» besonders wichtig, da täglich Dutzende von Terminanfragen in den Posteingängen der Arztpraxen landen.

Ausgangslage

Pharmareferentin Silvia Grau hat kürzlich die Stelle gewechselt und ein neues Gebiet übernommen. Um sich in den Arztpraxen vorzustellen, versendet sie eine Terminanfrage per E-Mail:

VORHER



An: Anna Weisskopf
Betreff: Terminanfrage

Sehr geehrte Frau Dr. Weisskopf

Ich bin die Nachfolgerin von Frau Linzer und damit neu für das Gebiet in Bern zuständig. Ich würde mich sehr über ein persönliches Gespräch freuen.

Wann hätten Sie einmal ein Zeitfenster für mich frei? Ich erlaube mir, Ihnen folgende Termine vorzuschlagen:

- Montag, 12. Juni 20**, um 09.00 Uhr
- Donnerstag, 15. Juni 20**, um 13.00 Uhr
- Freitag, 16. Juni 20**, um 07.30 Uhr
- Mittwoch, 21. Juni 20**, 13.00 Uhr

Mit freundlichen Grüssen

(Signatur)

Auf ihre Terminanfrage erhält Silvia Grau keine Reaktionen. Die Gründe dafür sind vielseitig:

- Der Betreff ist nichtssagend und geht in der Masse an Terminanfragen unter.
- Der Mehrwert ist für die angeschriebene Ärztin nicht ersichtlich, denn die E-Mail ist aus der Perspektive von Silvia Grau geschrieben.
- Der Text ist standardmässig formuliert, er enthält Floskeln und veraltete Ausdrücke.
- Durch den Konjunktiv II mit den Formulierungen «würde» und «hätte» wirkt die Anfrage unsicher und unterwürfig.

Silvia Grau formuliert daher die Terminanfrage um und startet einen neuen Versuch:

NACHHER



An: Anna Weisskopf

Betreff: Wer ist Ihre neue Ansprechperson rund um Typ-2-Diabetes?

Wer ist Ihre neue Ansprechperson rund um Typ-2-Diabetes?

Einladung zum Kennenlern-Gespräch

Geschätzte Frau Dr. Weisskopf

Wie Sie Frau Linzer bereits informiert hat, bin ich neu für Ihre Praxis zuständig – und freue mich sehr auf unser Miteinander.

Damit Sie sich ein erstes Bild von mir machen können, folgt hier ein kurzer Überblick:



Silvia Grau

Pharmareferentin Diabetes

Ihre Ansprechpartnerin bei Getwellsoon

Direktwahl +41 (0) 78 654 41 81

Wann haben Sie einmal 15 Minuten Zeit für ein persönliches Kennenlernen? Sie dürfen sich gerne ein Zeitfenster aussuchen:

- Montag, 12. Juni 20**, um 09.00 Uhr
- Donnerstag, 15. Juni 20**, um 13.00 Uhr
- Freitag, 16. Juni 20**, um 07.30 Uhr
- Mittwoch, 21. Juni 20**, 13.00 Uhr

Alternativ können Sie mir auch eine Terminauswahl zusenden und ich passe mich Ihrem Kalender an. Vielen Dank.

Ich freue mich sehr auf unseren Austausch und grüsse Sie freundlich an die Bahnhofstrasse.

(Signatur)

Teil 4

Am Schreibstil feilen

Schreibtipps und Vorher-Nachher-
Texte. Für einen modernen Schreibstil



Die Teile 1 und 2 dieses Lehrbuches haben aufgezeigt, warum eine moderne Korrespondenz so wichtig ist. Und wir haben gelernt, worauf wir vom Betreff bis zur Grussformel zu achten haben.

Im Teil 3 haben wir zudem erfahren, wie wir unsere Korrespondenz visuell hervorheben können.

Nur: Wie sieht es mit dem generellen Schreibstil aus? Wie können wir einzelne Sätze oder ganze E-Mails und Briefe zeitgemäss formulieren?



Individuelle Handschrift zulassen

In erster Linie hat das Schreiben viel mit dem persönlichen Schreibstil zu tun. So trägt jeder Text die individuelle Handschrift bzw. die Note der schreibenden Person. Und das ist wunderbar, denn damit unterscheiden wir Menschen uns voneinander.



Bewährte Schreibgrundsätze beachten

Darüber hinaus existieren Schreibgrundsätze, die sich bewährt haben. Sie machen einen Text leichter verständlich, greifbarer sowie sympathisch und nahbar. Zudem gibt es Formulierungen, die heute als nicht mehr zeitgemäss gelten.

Es empfiehlt sich daher, den persönlichen Schreibstil mit den im Teil 4 genannten Schreibgrundsätzen zu ergänzen.

Keine Regel ohne Ausnahme

Die folgenden Schreibgrundsätze sind «nicht in Stein gemeisselt», sondern sollen inspirieren und zu einem attraktiven Text führen.

12 Floskelfrei schreiben

Wenn wir uns mit moderner Korrespondenz beschäftigen, kommen wir unweigerlich mit Floskeln in Berührung. Doch: Was sind Floskeln eigentlich? Warum sollten wir diese vermeiden? Und wie lassen sie sich gekonnt ersetzen?

Dieses Kapitel liefert die Antworten und zahlreiche frische Formulierungen.

12.1 Was sind Floskeln?

Viele Floskeln entstammen einer alten, förmlichen und offiziellen Sprache, wie sie früher vor allem von Behörden und Ämtern gepflegt wurde. Nicht umsonst hat sich der Ausdruck «Behördendeutsch» verbreitet.



Interessant ist auch die Bedeutung des Wortes «Floskel»: Denn es leitet sich aus dem Lateinischen (lat. *flosculus*) ab und lässt sich mit «Blümchen» übersetzen.

Diese Übersetzung zeigt: Früher waren Floskeln durchaus positiv behaftet. Sie wurden dazu verwendet, um Briefe «auszuschmücken» und besondere Höflichkeit auszudrücken.

Heute hingegen sind Floskeln nicht mehr zeitgemäß und werden als 08/15-Formulierungen, nichtssagende Phrasen und verstaubte Ausdrücke bezeichnet.

Einige Floskeln sind als solche bekannt und werden seit Jahren gemieden. Beispielsweise sind die Floskeln «Hochachtungsvoll» und «Wir verbleiben mit freundlichen Grüßen» fast gänzlich aus der Korrespondenz verschwunden.

Auf andere Floskeln treffen wir hingegen nahezu täglich. So ist die Floskel «Bei Fragen stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung» nach wie vor weit verbreitet. Die Frage ist: Warum halten sich Floskeln wie diese so hartnäckig?

12.2 Die Krux mit den Floskeln

Auf Floskeln greifen wir gerne zurück, wenn uns die Ideen fehlen – oder wenn wir unsicher sind, was wir schreiben sollen. Sie geben uns das Gefühl, sehr höflich zu sein. Zudem sind sie vermeintlich gute Platzfüller und rasch zur Hand, wenn wir unter Zeitdruck stehen.

Allerdings überwiegen die Nachteile von Floskeln:

Die Nachteile von Floskeln



Verstaubtes Image

Verwendet ein Unternehmen viele Floskeln, so wird es unweigerlich als verstaubt und veraltet wahrgenommen.



Weniger Aufmerksamkeit

Floskeln haben wir bereits unzählige Male gelesen. Sie haben deshalb keine Wirkung mehr und wir überlesen sie meist bzw. nehmen sie nicht mehr bewusst wahr.



Austauschbare Kommunikation

Floskeln sind standardisiert und werden von Unternehmen unterschiedlicher Branchen und Kulturen eingesetzt. Die Möglichkeit zur Differenzierung durch die Sprache entfällt.



Unterwürfige Kommunikation

Mit Floskeln wie «dienen», «erlauben», «ehren» oder «zur Verfügung stehen» ordnen wir uns unter – und verhindern eine Kommunikation auf Augenhöhe.

Um Floskeln ersetzen zu können, müssen sie uns erst einmal bewusst sein. Das nächste Kapitel führt deshalb die häufigsten Floskeln auf.

12.3 Die häufigsten Floskeln

Zu den häufigsten Floskeln in der Korrespondenz gehören diese Formulierungen:

- Bezugnehmend auf Ihr Schreiben vom ...
- In Bezug auf ...
- Wir beziehen uns auf ...
- Wir nehmen Bezug auf ...
- Gemäss ...
- Angesichts ...
- Hinsichtlich ...
- In vorstehender Angelegenheit ...
- Gerne erkundigen wir uns ...
- Wir freuen uns, Ihnen hiermit mitzuteilen ...
- Wir möchten Sie darauf hinweisen, dass ...
- Gerne weisen wir Sie darauf hin, dass ...
- Gerne teilen wir Ihnen hiermit mit, dass ...
- Bitte nehmen Sie zur Kenntnis, dass ...
- Wir bedauern, Ihnen mitzuteilen, dass ...
- Leider sind wir gezwungen ...
- Gerne erwarten wir Ihre Antwort.
- Wir bitten Sie, uns baldmöglichst zu antworten.
- Wir möchten Sie höflich bitten, ...
- Recht herzlichen Dank für ...
- Das entzieht sich unserer Kenntnis.
- Gerne würden wir ...
- Wir erlauben uns ...
- Beiliegend senden wir Ihnen ...
- Wir hoffen, Ihnen mit diesen Angaben gedient zu haben.
- Im Voraus besten Dank für Ihr Entgegenkommen.
- Wir stehen Ihnen jederzeit gerne zur Verfügung.
- Bei Fragen stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung.
- Bei allfälligen Fragen sind wir gerne für Sie da.
- In der Hoffnung ...
- Für Ihre Bemühungen danken wir Ihnen.
- Mit freundlichen Grüssen
- Mit der Bitte um Kenntnisnahme verbleiben wir mit freundlichen Grüssen
- Hochachtungsvoll

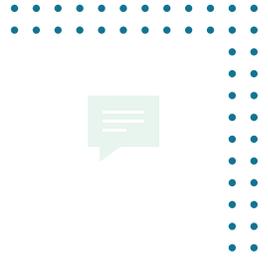
Diese Floskel-Liste ist nicht abschliessend.



Zusätzlich zu diesen klassischen Floskeln kommen alle Standardsätze, auf die wir aufgrund von Zeitmangel zurückgreifen.

Ein paar Beispiele

Vielen Dank für Ihre Nachricht.
Vielen Dank für die gute Zusammenarbeit.
Vielen Dank für Ihr Vertrauen und Ihr Interesse an ...
Wir hoffen, es geht Ihnen gut.
Besten Dank für Ihre Antwort.



Diese Standardsätze sind nicht ganz so verstaubt wie die klassischen Floskeln. Allerdings haben wir sie bereits so oft gelesen, dass sie keinen Mehrwert mehr liefern. Es lohnt sich, von diesem Einheitsbrei wegzukommen und frischer zu formulieren.

Vertiefen

Die Übungen 38, 39 und 40 des Arbeitsbuches führen Sie in die Welt der Floskeln ein.

 **Übungen 38 bis 40 im Arbeitsbuch**

Wie Floskeln wirken

Welchen Unterschied ein floskelefreier Text macht, verdeutlicht das folgende Vorher-Nachher-Beispiel einer E-Mail:

Ausgangslage

Maria Stalder interessiert sich für das Fahrzeug «Clevercar». Sie bittet die Garage Clever um nähere Informationen und erhält diese E-Mail zugesendet:

VORHER



An: Maria Stalder
Betreff: Aw: Anfrage Clevercar

Sehr geehrte Frau Stalder

Wir beziehen uns auf Ihr Schreiben vom 5. Juli 20** und danken für Ihr Interesse an unserem Fahrzeug «Clevercar».

Wir erlauben uns, Ihnen beiliegend unseren Prospekt zum «Clevercar» zu senden. Bitte nehmen Sie unsere Herbst-Aktion zur Kenntnis, in welcher Sie vom 15. bis zum 31. Oktober 20** von einem günstigen Leasing von 1,5 % profitieren.

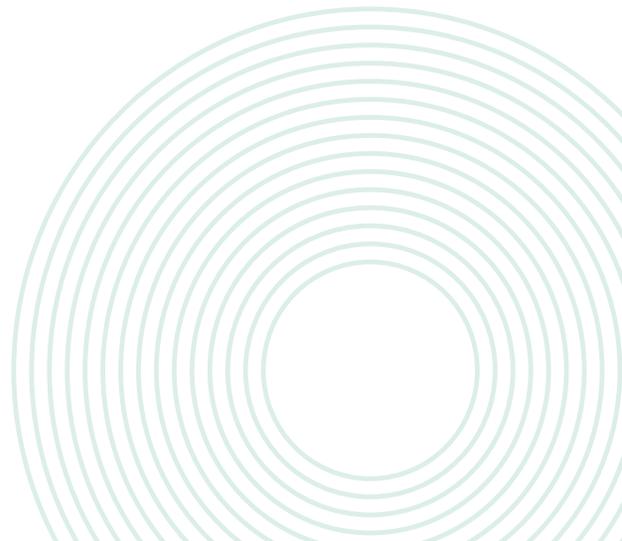
Gerne machen wir Sie auch auf die Möglichkeit einer Probefahrt aufmerksam. Zwecks Vereinbarung eines Termins nehmen Sie bitte mit Herrn Peter Zuber Kontakt auf.

Wir hoffen, Ihnen mit diesen Angaben gedient zu haben. Bei Fragen stehen wir Ihnen jederzeit gerne zur Verfügung.

Mit freundlichen Grüßen

(Signatur)

Durch die vielen Floskeln, Standardsätze und Phrasen wirkt die E-Mail distanziert und allgemein. Anders klingt die Botschaft, wenn sie frisch formuliert wird:





An: Maria Stalder

Betreff: «Clevercar»: Prospekt und Aktion für Sie

«Clevercar»: Prospekt und Aktion für Sie

Grüezi Frau Stalder

Wie schön, dass Sie sich mit dem «Clevercar» auseinandersetzen. Ihre Anfrage schätzen wir sehr – vielen Dank.

Die Ausstattungsvarianten und Preise finden Sie auf den Seiten 13 bis 19 des Prospektes. Bitte beachten Sie ausserdem:

Konfigurator	Der «Clevercar» lässt sich an Ihre Wünsche anpassen. Dazu steht der <u>automatisierte Konfigurator</u> rund um die Uhr für Sie bereit.
Herbst-Aktion	Vom 15. bis 31. Oktober 20** profitieren Sie von einem günstigen Leasing von 1,5%.
Probefahrt	Wollen Sie sich selbst hinter das Steuer setzen und den «Clevercar» live erleben? Dann <u>buchen Sie gerne Ihre Probefahrt</u> .

Wir freuen uns, wenn der «Clevercar» auch Sie mit seinem Comfort, Stil und Fahrvergnügen überzeugt. Und: Ihre Fragen zu diesem umweltfreundlichen Fahrzeug sind herzlich willkommen.

Bis bald bei uns in (Standort)

(Signatur)

Der Vergleich zeigt: Floskelfrei schreiben wir individueller und erreichen die Aufmerksamkeit der lesenden Person leichter. Die Frage ist nur: Wie finden wir zu modernen Floskel-Alternativen?

Das folgende Kapitel zeigt einige Möglichkeiten auf.

12.4 Frische Formulierungen statt Floskeln

Ob Floskel oder Standardsatz: Es lohnt sich, nach alternativen Formulierungen zu suchen und den Text individuell und ausdrucksstark zu schreiben.

Wie das gehen kann, zeigen die Vorher-Nachher-Beispiele in diesem Kapitel:

Floskel/Standardsatz	Frische Alternativen
Vielen Dank für Ihre Nachricht.	<p>Danke, dass Sie auf mich zugekommen sind. Ihre Anfrage schätze ich sehr.</p> <p>Wie schön, von Ihnen zu lesen. Es freut mich, dass Sie beim Thema (Thema) an mich gedacht haben.</p> <p>Sie interessieren sich für (Produkt oder Dienstleistung). Das freut uns sehr – vielen Dank.</p> <p>Danke, dass Sie uns zu (Thema) kontaktiert haben. Das schätzen wir sehr.</p> <p>Wie schön, dass Sie sich wieder bei uns melden. Ihr Anliegen klingt sehr spannend.</p> <p>Danke, dass Sie uns kontaktieren.</p>
Wir freuen uns, Ihnen hiermit mitzuteilen, dass ...	<p>Gute Neuigkeiten:</p> <p>Erfreuliche Nachrichten:</p> <p>«Good news»:</p>
Wir hoffen, Sie mit unserem Angebot überzeugt zu haben.	<p>Wie wirkt mein Angebot auf Sie? Ich freue mich, wenn es Ihnen zusagt und es zu einem Miteinander kommt.</p> <p>Was meinen Sie zu unserem Angebot? Ihre Antwort ist herzlich willkommen.</p> <p>Was sagen Sie zu meinem Angebot? Ich freue mich, wenn wir bald die Details besprechen.</p> <p>Hat Sie unser Angebot überzeugt? Oder sind Fragen entstanden? So oder so freuen wir uns auf die nächsten Schritte mit Ihnen.</p>

13 Leserorientiert schreiben

Moderne Korrespondenz ist nicht nur floskelfrei, sondern auch leserorientiert. Es lohnt sich deshalb, die Perspektive der lesenden Person einzunehmen. Auf diese Weise können wir leichter den richtigen Ton treffen und zielgruppengerecht formulieren.

13.1 Sie-Stil statt Wir-Stil

Ein wichtiger Grundsatz des leserorientierten Schreibens bildet der Sie-Stil anstelle des Wir-Stils. So ist es beispielsweise ein No-Go, eine E-Mail oder einen Brief mit den Worten «Wir» oder «Ich» zu beginnen. Denn wir wollen nicht uns, sondern die lesende Person ins Zentrum stellen.

Wir-Stil 	Sie-Stil 
Wir senden Ihnen beiliegend das Gut zum Druck für den Buchflyer.	Mit dieser E-Mail erhalten Sie das Gut zum Druck für den Buchflyer.

Streng genommen interessiert es die lesende Person nicht, was wir ihr zusenden (Wir-Stil). Sie möchte vielmehr wissen, was sie von uns erhält (Sie-Stil). Darüber hinaus ist sie stärker involviert, wenn sie in der Sie-Form angeschrieben wird.

Weitere Beispiele:

Wir-Stil 	Sie-Stil 
Wir haben Ihnen in den vergangenen 12 Wochen ein Probeabo unserer Zeitung zustellen dürfen.	Sie haben in den letzten 12 Wochen in unsere Zeitung «reingeschnuppert». Wie gefällt sie Ihnen?
Wir laden Sie herzlich zum Tag der offenen Tür ein.	Am 15. Dezember findet ein Tag der offenen Tür statt – und Sie sind herzlich dazu eingeladen.
Wir bitten Sie, das Anmeldeformular zurückzusenden.	Bitte senden Sie das Anmeldeformular zurück – vielen Dank.

Wir-Stil	Sie-Stil
Wir bitten Sie, uns so rasch wie möglich zu antworten.	<p>Danke, dass Sie uns so bald wie möglich antworten.</p> <p>Ihre Antwort in den nächsten Tagen ist herzlich willkommen.</p> <p>Eine Antwort in den nächsten Tagen schätzen wir sehr. Vielen Dank.</p>
Wir freuen uns, Ihnen hiermit mitzuteilen, dass wir ab sofort auch am Donnerstagabend geöffnet haben.	Gute Neuigkeiten: Sie können sich ab sofort auch am Donnerstagabend die Haare schneiden lassen.

Das folgende Vorher-Nachher-Beispiel verdeutlicht die positive Wirkung des Sie-Stils.

Ausgangslage

Raffael Schneider interessiert sich für ein Einfamilienhaus in Holzbauweise. Er bittet die Holzbaufirma «SchreinerGlück» um Unterlagen dazu.

Die Holzbaufirma schreibt ihm daraufhin diesen Brief:

VORHER

Kataloganforderung

Sehr geehrter Herr Schneider

Wir freuen uns über Ihr Interesse an unseren Produkten und danken Ihnen für Ihr Vertrauen.

In der Beilage senden wir Ihnen unseren Katalog zu. Mit diesem vermitteln wir Ihnen einen ersten Eindruck von unseren Vollholzhäusern und den vielen Möglichkeiten, die sie bieten.

Gerne beraten wir Sie persönlich in unserer Musterhausausstellung. Wir bitten Sie, sich für einen Besichtigungstermin bei Herrn Rico Zimmermann unter 078 654 41 81 zu melden.

Viele vertrauen auf unsere Erfahrung in Planung, Design und Fertigung unserer gesunden Holzhäuser. Wir würden uns freuen, wenn Sie bald dazugehören.

Freundliche Grüsse

(Signatur)

Der Vorher-Brief stellt nicht die lesende Person ins Zentrum, sondern die schreibende. Dadurch wirkt der Brief unpersönlich und distanziert. Ganz anders klingt er, wenn der Sie-Stil überwiegt:

NACHER

Gesund wohnen im Vollholzhaus

Dokumentation für Sie

Grüezi Herr Schneider

Sie können sich vorstellen, zukünftig in einem natürlichen Vollholzhaus zu leben. Das freut uns sehr – vielen Dank für Ihre Anfrage.

Die Dokumentation zeigt Ihnen, wie Ihr neues Vollholzhaus aussehen könnte. Dank unserem modularen System lassen sich auch Sonderwünsche einfach verwirklichen. Zudem profitieren Sie von diesen Pluspunkten:

- warmes, behagliches Raumklima
- keine Fremdstoffe, sondern biologische Bausubstanz
- weniger elektromagnetische Strahlung
- vorzügliche Wärmedämmung

Wollen Sie mehr erfahren? In unserem Muster-Vollholzhaus sehen, fühlen und riechen Sie den beruhigenden Einfluss dieser Bauweise. Vereinbaren Sie gerne einen Beratungstermin mit Rico Zimmermann unter 078 654 41 81.

Wir freuen uns sehr, Sie schon bald bei uns im SchreinerGlück willkommen zu heissen.

Freundlich grüsst Sie

(Signatur)

Mehrheit der Sätze im Sie-Stil

Nicht jeder Satz lässt sich im Sie-Stil formulieren. Beispielsweise können wir schlecht schreiben: «Sie werden sich freuen, mich zu treffen.» Hier bietet sich auf jeden Fall der Wir-Stil an: «Ich freue mich, Sie zu treffen.»

Als Grundsatz gilt: Die **Mehrheit der Sätze sollte im Sie-Stil geschrieben sein.**

Vertiefen

Sie-Stil vertiefen? Im Arbeitsbuch finden Sie dazu die Übungen 43 und 44.

 **Übungen 43 und 44 im Arbeitsbuch**

Übersicht über Mustertexte

Über alle Kapitel verteilt befinden sich 24 Mustertexte. Damit Sie rasch das passende Beispiel finden, folgt hier eine Übersicht:

Anfragen und anbieten

- Terminanfrage Pharmareferentin Seite 14
- Produktübersicht PVC-Pool-Rohre Seite 97
- neue Terminauswahl für Laufbahnberatung Seite 103
- Angebot «Clevercar» Seite 126
- Kataloganforderung Vollholzhaus Seite 132

Bewerben, werben und bitten

- Begleit-E-Mail zur Bewerbung Seite 116
- Spendenbrief Tierheim (Auszug) Seite 93
- Werbemailing Seminar- und Lehrgangsangebot (Auszug) Seite 91

Einladen und informieren

- Einladung zum Pausensnack-Workshop Seite 88
- Informationen zum ersten Schultag Seite 100
- Seminarbestätigung mit Informationen Seite 105
- Neues Kundenportal Velo-Grosshändler Seite 113
- Einladung zum Brillenservice Seite 115
- Preisanpassung Zeitungspapier Seite 147
- Abwesenheitsmeldung Seiten 22 bis 24

Reklamieren, absagen und mahnen

- Lieferengpass Halbleiterchips (Auszug) Seite 92
- Antwort auf Reklamation Seminarhotel Seite 18
- Absage auf Initiativbewerbung Stiftung Seite 96
- Zahlungserinnerung Mähroboter Seite 20

Intern kommunizieren

- Gratulation zum 5-Jahres-Jubiläum Seite 16
- Fragen zur Organisation Diabetes-Kongress Seite 104
- Traktanden für GL-Sitzung Seite 102
- Kommunikation Ein- und Austritte Seite 107
- Gratulation zur Festanstellung Seite 111

Korrespondenz-Seminare

Für Unternehmen

Ihre Mitarbeitenden verfassen täglich E-Mails und repräsentieren darüber Ihr Unternehmen. Sie regelmässig in moderner Korrespondenz zu schulen, sorgt für einen professionellen und frischen Auftritt nach innen und aussen.

Die Autorin bietet Firmenseminare sowie Referate rund um die moderne Korrespondenz an. Dabei analysiert sie die E-Mails und Briefe Ihrer Mitarbeitenden – und geht im Seminar auf die spezifischen Korrespondenz-Situationen ein.

Anfragen sind herzlich willkommen:



Andrea Kern

Wort & Stil
Eichbuelhangstrasse 6
9602 Bazenheid
Tel: +41 78 654 41 81
Web: www.wortundstil.ch
E-Mail: andrea.kern@wortundstil.ch
Social: www.linkedin.com/in/andrea-kern-wortundstil

Für Privatpersonen

Auf der Website www.wortundstil.ch sind öffentliche Schreib-Seminare der Autorin ausgeschrieben. Wenn Sie über aktuelle und neue Seminare informiert werden möchten, melden Sie sich gerne für den Newsletter an:



Über die Autorin



Andrea Kern

Expertin für Korrespondenz und Bewerbung | Autorin

In ihrer Zeit als HR-Leiterin erlebte Andrea Kern hautnah, wie wirkungsvoll gut gewählte Worte sind. Damals formulierte sie kurzerhand alle Absagen neu und erhielt dafür überraschend Dankeskarten von den Bewerbenden.

Diese Erfahrung inspirierte sie 2013 dazu, Wort & Stil zu gründen. Seitdem bringt sie frischen Wind in E-Mails, Briefe und Bewerbungen – und vermittelt, was erfolgreiche Korrespondenz ausmacht. Ihr Angebot reicht von Schreib-Seminaren über Referate und Key Notes bis hin zu Bewerbung-coachings.

Als gefragte Trainerin und Autorin schöpft sie aus einem reichen Erfahrungsschatz in Verwaltung, Marketing, Verkauf und HR. Sie schreibt regelmässig für namhafte Magazine und Fachzeitschriften, 2022 ist ihr Kartenset «Moderne Korrespondenz» erschienen.

Andrea Kern lebt mit ihrer Familie und Hündin Luna in der Ostschweiz.

Weitere Informationen zu Andrea Kern und ihrem Angebot:

www.wortundstil.ch

www.textbox.ch