

## Geschäftlich korrespondieren

### **Ziel des Briefes oder Email**

Was ist das Ziel meines Schreibens?

Wir überlegen uns gezielt, was wir konkret erreichen wollen.

### **Der richtige Name**

Wir überprüfen, ob der Name des Ansprechpartners korrekt geschrieben ist.

Ein falsch geschriebener Name bringt mehr „Minuspunkte“ ein, als man annimmt.

### **Betreffzeile als Starthilfe**

Wir nutzen die Betreffzeile als Starthilfe.

Die Betreffzeile ist das Erste, was der Empfänger liest und stimmt ihn auf den Inhalt ein.

### **Der interessante Eröffnungssatz**

Mit dem Eröffnungssatz wollen wir Interesse wecken und den Empfänger ansprechen. Wir stellen uns die Frage: „Welchen Nutzen hat mein Empfänger, wenn er die Zeilen liest?“ Wir wollen es schnell auf den Punkt, denn in vielen Briefen und Emails, die der Empfänger pro Tag liest, will er schnell erfassen, worum es geht.

Wir versuchen uns von der Masse positiv abzuheben. Bei Schreiben, die den Adressaten zu einer Handlung motivieren sollen, nutzen wir die AIDA-Formel. Diese steht für:

- **Attention** (Aufmerksamkeit erregen mit einem geeigneten Eröffnungssatz)
- **Interest** (Interesse erzeugen durch Nutzen)
- **Demand** (Nachfrage bzw. Bedarf wecken, z.B. durch Problemlösungen)
- **Action** (Formulieren Sie eine Handlungsaufforderung)

Die AIDA-Formel wird häufig bei Mailings verwendet.

### **Der „Sie-Stil“**

Wir formulieren unsere Schreiben im „Sie-Stil“ und verwenden einen persönlichen Schreibstil.

Sätze im „Sie-Stil“ werden vom Standpunkt des Lesers aus formuliert.

### **Beispiele:**

### **-> Im „Sie-Stil“ formuliert**

Wir werden Ihnen in den...

-> Sie werden von uns in den...

Wir gewähren Ihnen einen Rabatt...

-> Sie erhalten einen Rabatt...

Wir senden Ihnen gerne...

-> Fordern Sie gerne unsere...

### **Kurze Sätze formulieren**

Wir formulieren kurze Sätze und versuchen maximal 15 Wörter pro Satz zu schreiben.

Schachtelsätze fördern nicht das Verstehen einer Nachricht und können zur Verärgerung beim Leser führen. Bevor wir ein Komma setzen, überlegen wir, ob nicht ein Punkt gemacht werden kann.

## **Gliedern in kurzen Absätzen**

Wir machen lieber einen Absatz mehr als einen zu wenig. Der Text ist so besser lesbar, er schont die Augen des Lesers und erleichtert die Orientierung im Text.

Wir erhöhen somit den Lesekomfort unseres Adressaten.

## **Formulieren einer Handlungsaufforderung**

Am Ende des Schreibens ist es häufig sinnvoll (je nach Ziel) eine Aufforderung zu formulieren. Wir sagen dem Leser, was er nun tun kann, wenn wir sein Interesse geweckt haben.

**Beispiel:** Rufen Sie uns bitte unter der Telefonnummer 0441 9704400 an.  
Sie erhalten weitere Informationen und können kostenlos ein Angebot anfordern.

## **Wir beenden das Schreiben freundlich**

Ein geeigneter Abbinde (siehe AIDA-Formel, Action) motiviert den Adressaten zu einer schnellen Reaktion oder Handlung. Wir weisen kurz auf neue Projekte, Presseartikel im Internet oder vertiefende Informationen im Internet hin.

Der Abbinde wird dadurch zur PS-Zeile mit Aufforderungscharakter.

**Beispiel:** „Kennen Sie schon unser neues Projekt XY? Bilder und Informationen haben wir für Sie unter der Adresse [www.bauplanung-nord.de](http://www.bauplanung-nord.de) eingestellt.“

## **Länge des Schreibens**

Wir versuchen einen Brief (analog die Länge einer E-Mail) auf eine Seite zu beschränken. Wir streichen alle überflüssigen Wörter und beschränken uns auf das Wesentliche.

## **Format**

- Wir nutzen als Schriftgröße mindestens „ 11 Punkt“
- Höchstens „drei verschiedene Schriftgrößen“
- „Fette Schrift“ verwenden wir sehr sparsam
- „Kursive Schrift“ lassen wir ganz weg
- Farbe verwenden wir auch „sehr sparsam“

## **Ein letzter Hinweis**

Wir lesen unser Schreiben mit etwas zeitlichem Abstand erneut durch. Rechtschreibfehler und fehlende Kommata machen keinen guten Eindruck. Wenn möglich, geben wir das Schreiben zum gegenlesen einer Kollegin oder einem Kollegen.

Wir zeigen dem Adressaten mit unseren Zeilen Wertschätzung und Interesse.

Das macht unser Schreiben zu etwas Besonderem in der Masse der heutigen Korrespondenz.

## **Lange Briefe schreibt man nur, wenn man nicht genug Zeit hat, kurze zu schreiben**

(Blaise Pascal)