

Korrespondenz *mit Stil*

BUSINESS-ETIKETTE.

Wer die Regeln der modernen Kommunikation perfekt beherrscht, hat mehr Erfolg in Beruf und Privatleben. Oftmals sind es Selbstverständlichkeiten, die aus Unkenntnis oder Nachlässigkeit nicht beachtet werden. Betrachten Sie Ihre Korrespondenz einmal mit dem Profi-Blick!

Regel 1: Nennen Sie den vollständigen Namen des Empfängers.

Der vollständige Vor- und Zuname sowie die Anrede Frau oder Herrn sind obligatorische Bestandteile des Adressfeldes. Richtig schreibt man übrigens „Herrn Peter Muster“, wie es in der DIN 5008 vorgegeben ist. Der Vorname ist vor allem bei großen Unternehmen wichtig, damit die schnelle, zügige Weiterleitung an die richtige Person gewährleistet ist. Da oft mehrere Personen mit dem gleichen Nachnamen in einem Unternehmen arbeiten, ist es erforderlich Verwechslungen auszuschließen. Auch bei Briefen an Privatpersonen ist der Vorname eine wesentliche Information, besonders wenn mehrere Generationen unter einem Dach wohnen.

Beispiel 1: Privatanschrift Einzelperson

1	Die Anrede platzieren Sie in die erste Zeile
2	der sechszeiligen Anschriftzone. Der Vor-
3	und Zuname steht in der zweiten Zeile.
1 Frau	Achten Sie darauf, dass bei Privatbriefen
2 Nadine Muster	an Einzelpersonen die Anrede und der
3 Badstraße 1	Vor- und Zuname immer auf zwei Zeilen
4 12345 Musterhausen	aufgeteilt werden.
5	
6	

Beispiel 2: Privatanschrift Paare

1	Wenn Sie ein Paar anschreiben, nennen
2	Sie im Anschriftfeld zuerst den Namen der
3	Dame, da diese auf gesellschaftlicher
1 Frau Nadine Muster	Ebene die Ranghöhere ist.
2 Herrn Jens Beispiel	
3 Badstraße 1	
4 12345 Musterhausen	
5	
6	

Beispiel 3: Firmenanschrift

1	Erleichtern Sie der Poststelle die Arbeit,
2	indem Sie Firma, Abteilung und Vor- und
3 Post-Express	Zuname angeben. Bei Firmenanschriften
1 Muster GmbH	platzieren Sie die Anrede, den Vor- und
2 Personalabteilung	Zunamen in eine Zeile. Verzichten Sie
3 Frau Nadine Muster	auf veraltete Floskeln wie z. H. und i. H.
4 Goethestraße 1	
5 12345 Musterhausen	
6	

Beispiel 4: Persönlicher Brief an die Firmenadresse

1	Wenn Sie verhindern möchten, dass die
2	Poststelle Ihren Brief öffnet, setzen Sie
3 Persönlich/Vertraulich	„Persönlich/Vertraulich“ in die dritte Zeile
1 Frau	der Zusatz- und Vermerkzone. Die Anrede
2 Nadine Muster	und der Vor- und Zuname werden auf
3 Muster GmbH	die ersten zwei Zeilen der Anschriftzone
4 Goethestraße 1	verteilt.
5 12345 Musterhausen	
6	

Regel 2: Sprechen Sie Ihren Kommunikationspartner korrekt an.

Die korrekte Anrede ist ein wesentlicher Bestandteil einer E-Mail und eines Briefes. Bei neuen Kontakten oder in offiziellen Briefen ist immer noch die Anrede „Sehr geehrte ...“ oder „Sehr geehrter ...“ üblich. Selbstverständlich können Sie auch mit „Guten Tag ...“ starten. Bitte beachten Sie, dass ein Beginn mit „Liebe ...“ bzw. „Lieber ...“ nur möglich ist, wenn Sie Ihr Gegenüber sehr gut kennen und bereits einen engen Kontakt aufgebaut haben. Es gibt Menschen, denen Sie zu nahe treten, wenn Sie zu schnell „lieb“ werden. Die Anrede „Sehr geehrte Damen und Herren“, sollten Sie nur gebrauchen, wenn es Ihnen tatsächlich unmöglich ist, den Namen des Ansprechpartners herauszufinden. Rufen Sie ruhig bei Ihrem Geschäftspartner an und fragen Sie nach dem Vor- und Zunamen des zuständigen Mitarbeiters. Das ist übrigens auch wichtig für die Vervollständigung Ihrer Datensätze.

Regel 3: Geben Sie im Briefabschluss Ihren Vornamen an.

Wenn der Empfänger Ihren Brief beantworten möchte, braucht auch er Ihren Vornamen, um das Anschriftfeld richtig zu gestalten und Sie korrekt anzusprechen. Machen Sie deshalb aus Ihrem Vornamen kein Geheimnis.

Beispiel:

Bitte senden Sie uns die Unterlagen bis ... zurück. Vielen Dank.
.
Freundliche Grüße aus Musterhausen
.
XY GmbH



.
i. A.
.
Nadine Muster

Regel 4: Respektieren Sie die Zeit Ihres Korrespondenzpartners.

Achten Sie auf eine gute Gliederung und heben Sie Wichtiges hervor, damit der Empfänger das Wesentliche sofort erfassen kann. Formulieren Sie kurze, prägnante Texte. Niemand hat heute die Zeit, langatmige Briefe und E-Mails zu lesen, wenn die Botschaft auch auf einer halben Seite unterzubringen ist. Beschränken Sie Ihre Sätze auf maximal 15 Wörter, denn langwierige, verschachtelte Wortansammlungen behindern den Lesefluss. Sie verärgern den Empfänger, wenn er manche Absätze zweimal lesen muss, um diese zu verstehen.

Regel 5: Verzichten Sie auf Abkürzungen und Fremdwörter.

Wenn Sie erreichen wollen, dass Ihr Korrespondenzpartner Ihre Briefe gerne liest, dann strapazieren Sie ihn nicht übermäßig mit Abkürzungen und Fremdwörtern. Ganze Sätze lesen sich angenehmer als der Telegrammstil. Formulierungen wie „fyi erhalten Sie den Entwurf von ...“ „Bitte senden Sie uns asap ...“ sind deshalb auch in der E-Mail nicht angebracht. Sie können nicht erwarten, dass jeder Empfänger diese Abkürzungen kennt und bringen ihn so eventuell in eine peinliche Situation.

Nicht:
Bitte prüfen Sie, ob dieser Termin in Ihren Timeframe passt.

Sondern:
Sind Sie mit diesem Termin einverstanden? Bitte informieren Sie uns bis ...

Regel 6: Achten Sie auf Vollständigkeit und Klarheit.

Der Empfänger ärgert sich zu Recht, wenn er nach Erhalt Ihres Briefes oder Ihrer E-Mail bei Ihnen anrufen muss, weil wichtige Informationen fehlen oder Sie nicht alle seine Fragen vollständig beantwortet haben. Beugen Sie solchen Reklamationen vor, indem Sie sorgfältig arbeiten. Arbeiten Sie nach der Formel: Hervorragende Arbeit = zufriedene Kunden = gutes Image = Erfolg.

Regel 7: Achten Sie auf korrekte Rechtschreibung und Grammatik.

E-Mails, die nur in Kleinbuchstaben geschrieben sind oder in denen es vor Fehlern nur so wimmelt, werden in der Netiquette als mangelnde Wertschätzung des Empfängers bezeichnet. Mischen Sie bitte nicht die neue mit der alten Rechtschreibung, denn das könnte man Ihnen als Inkompetenz ausgelegt werden.

Regel 8: Beginnen Sie Ihren Brief nicht mit „wir“ oder „ich“.

Aus Ihrer Jugend kennen Sie sicherlich den Spruch: „Der Esel nennt sich immer zuerst.“ Auch wenn sich die Zeiten seitdem geändert haben, ist es immer noch höflicher, den Korrespondenzpartner nach der Anrede direkt anzusprechen.

Nicht:
Guten Tag, Frau Muster,

wir freuen uns sehr über Ihr Interesse an unseren Produkten.

Sondern:
Guten Tag, Frau Muster,

vielen Dank für Ihr Interesse an unseren Produkten.

Regel 9: Erzeugen Sie ein angenehmes Briefklima.

Formulieren Sie positiv. Sorgen Sie dafür, dass Ihre Briefe gern gelesen und Ihre E-Mails schnell geöffnet werden, indem Sie auf eine positive Ausdrucksweise achten.

Nicht:
Den Vertrag können wir erst ändern, wenn Sie uns die dazu erforderlichen Unterlagen geschickt haben.

Sondern:
Sobald Sie uns die erforderlichen Unterlagen zugeschickt haben, können wir sofort den Vertrag ändern.

Regel 10: Vermeiden Sie ärgerliche Formulierungen.

Ein Grundsatz guter Umgangsformen ist: „Behandle andere Menschen immer so, wie du auch selbst behandelt werden möchtest.“ Aus diesem Grund sollten Sie auf alle Formulierungen verzichten, über die Sie sich auch ärgern würden. Versetzen Sie sich in die Position Ihres Korrespondenzpartners und lesen Sie den Brief aus seiner Perspektive. So können Sie unzufriedene Kunden und Konflikte vermeiden.

Nicht:
Aus unserem Vertrag geht doch eindeutig hervor, dass ...

Sondern:
Bitte lesen Sie in unserem Vertrag nochmals Artikel ...

Nicht:
Es dürfte Ihnen wohl entgangen sein, dass ...

Sondern:
Bitte lesen Sie nochmals § 6 unserer Vereinbarung vom ...

► Jutta Sauer, Seminare & Coaching
www.sauer-seminare.de