



G Schriftliche Kommunikation

Zeitgemäßes Formulieren von Briefen

Oft genug lesen wir Briefe, die wie zusammengestückelte Satzbausteine aus dem Katalog klingen. Dazu gehören Standardfloskeln (= formelhaft, oft nichtssagende Redewendung) wie „Hiermit teile ich Ihnen mit“, „Mit großem Bedauern müssen wir Ihnen mitteilen“, „Wir bedanken uns und verbleiben ...“.

Das geht auch anders!

Hier erfahren Sie Möglichkeiten, wie Sie Briefe kreativer gestalten können und dabei stilsicher bleiben.

Wann werden E-Mails und Briefe gelesen?

- ➔ Wenn sie wichtig sind.
- ➔ Wenn sie kurz sind.
- ➔ Wenn sie gut verständlich sind.
- ➔ Wenn sie übersichtlich aufgebaut sind.

001 Sie bekommen ein fehlerhaftes Schreiben von einer Kundin bzw. einem Kunden oder einer anderen Firma.

Was denken Sie? Kreuzen Sie an.

- Die Person, die das geschrieben hat, ist inkompetent.
- Die Person, die das geschrieben hat, nimmt ihren Job nicht ernst.
- Ein Unternehmen, das so einen Brief hinausgehen lässt, ist auch sonst wohl schlampig und unzuverlässig.
- Das wird alles viel zu wichtig genommen. Hauptsache, es ist verständlich geschrieben.
- Ich fühle mich als Adressatin bzw. Adressat nicht ernst genommen.

Ein Schriftstück ist immer die Visitenkarte einer Person oder eines Unternehmens.

Rechtschreibung, Zeichensetzung und sprachliche Richtigkeit spielen daher immer noch eine wichtige Rolle!

Denken Sie bei Ihren Formulierungen an folgende Regeln:

- ➔ kurze Sätze
- ➔ aktive Formulierungen
- ➔ kein „hiermit“, „verbleiben“
- ➔ Zurückhaltung bei Substantivierungen, keine Monsterwörter
- ➔ Zu kreativ? Achtung bei alternativen Formulierungen!
- ➔ an Kundin bzw. Kunden adressieren
- ➔ Ich-Botschaften
- ➔ Klarheit
- ➔ Form



Wie formulieren?

002 Lesen und bewerten Sie die folgenden Sätze.

Vereinbarungsgemäß geben wir Ihnen hiermit unsere neuen AGB bekannt.

Mit großem Bedauern mussten wir feststellen, dass die Forderung in Bezug auf die Rechnung Nr. 123098 immer noch offen ist.

Passen diese Sätze? Empfinden Sie, dass diese Sätze Floskeln enthalten?

Vergleichen Sie die beiden Sätze mit folgenden alternativen Vorschlägen:

Wie vereinbart, informieren wir Sie über unsere neuen AGB.

Bei der Kontrolle unserer offenen Forderungen mussten wir feststellen, dass Sie die Rechnung Nr. 123098 noch nicht bezahlt haben.

Was hat sich verändert? Benennen Sie die Unterschiede.

direkte Ansprache, weniger Floskeln, positiver formuliert, zum Teil kürzer

003 Finden Sie alternative Formulierungen.

a) vereinbarungsgemäß

wie vereinbart

b) Wir bedanken uns für Ihren Auftrag und verbleiben ...

Danke für Ihren Auftrag.

c) Hiermit geben wir Ihnen unsere neuen AGB bekannt

Unsere neuen AGB finden Sie ...

d) Mit großem Bedauern mussten wir feststellen ...

Bei der Kontrolle unserer offenen Forderungen mussten wir feststellen, dass ...

004 Verbessern Sie die folgenden Sätze.

a) Wir wären Ihnen zu tiefstem Dank verbunden, wenn Sie uns freundlicherweise die benötigten Unterlagen bis Ende nächster Woche zukommen ließen.

Bitte schicken Sie uns die Unterlagen bis Ende nächster Woche.

b) Hiermit erlauben wir uns, Ihnen unser Angebot zu unterbreiten.

Wir freuen uns, Ihnen folgendes Angebot machen zu können.



Bestandteile des Briefs

In formellen Briefen finden sich viele standardisierte Formulierungen. Manche davon waren früher üblich, andere sind heute in noch Verwendung. Viele Unternehmen schreiben ihren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern aber auch vor, wie sie zu schreiben haben. Bitte halten Sie sich in diesen Fällen an die Vorgaben Ihres Unternehmens!

Wenn Sie selber einen Brief schreiben, finden Sie hier zu den Bestandteilen des Briefs Hinweise und Übungen.

Betreff formulieren

Ein Betreff soll sachlich und kurz sein. Idealerweise finden sich eindeutige Bezugsgrößen, wie beispielsweise Angebotsnummer oder Rechnungsnummer, ein Datum oder ein aussagekräftiges Stichwort. Bedenken Sie: In der Werbung ist mehr Kreativität erlaubt.

005 Bewerten Sie die folgenden Formulierungen für die Betreffzeile.

- Was müssen Sie verbessern? Was ist gut gelungen?
- Korrigieren Sie oder schreiben Sie dazu, was in Ordnung ist.
- Überlegen Sie sich zwei eigene Beispiele (evtl. welche, bei denen Sie sich selbst nicht sicher sind), die Sie Ihrer Sitznachbarin bzw. Ihrem Sitznachbarn zum Lösen geben.

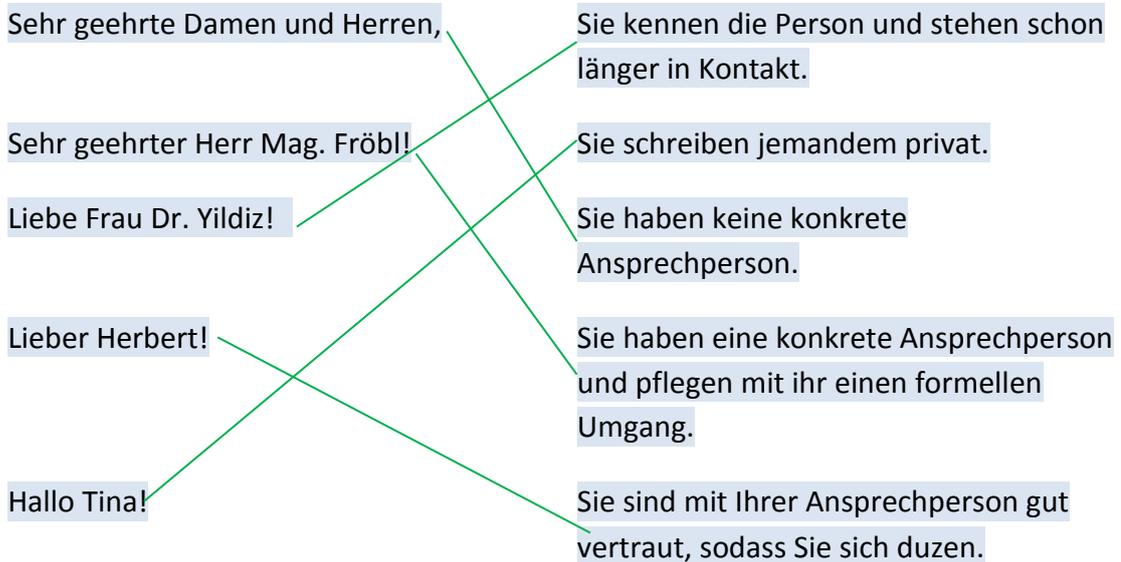
Betreff	Kommentar
Angebot	Angebot Nr. 998/ Ihre Anfrage vom (Datum)
Diesem Angebot können Sie nicht widerstehen!	Macht neugierig, passt für Werbung, eventuell kürzer – hier ist direkte Adressierung jedoch gut
Betreff: Erinnerungsschreiben zu offener Rechnung Nr. 230	Wort „Betreff:“ streichen; „:“ statt „zu“
Anfrage für Büromöbel!	Kein Rufzeichen, Anfrage mit Nummer versehen, zB Anfrage Nr. 023/Swob.: Büromöbel
Bestellung: Ihr Angebot Nr. 247/20..	Betreff ist eindeutig, Nummer macht Zuordnung zum entsprechenden Geschäftsfall einfach



Anrede

Bei der Anrede haben Sie wenig Spielraum. Je nachdem, wie Sie mit der Person stehen, an die Ihr Schreiben gerichtet ist, gibt es die untenstehenden Möglichkeiten.

006 Verbinden Sie richtig.



In Standardbriefen im Rahmen der Geschäftskorrespondenz (zB Angebot, Bestellung, Rechnung) ist es möglich, die Anrede auch wegzulassen. Das ist umso üblicher, je mehr der Brief einem Formular gleicht.

Einleitungssätze

Der erste Satz in einem Brief soll immer einen Bezug herstellen. Er soll dazu führen, dass die Leserin bzw. der Leser erfährt, worum es geht und dass sie bzw. er sich angesprochen fühlt.

007 Welche Einleitungen können zum zeitgemäßen Briefstil zählen?

Tragen Sie die Beispiele entsprechend in die Tabelle ein.

Hiermit bewerbe ich mich für ... / Danke für Ihr Interesse an ... / Ihre Stellenausschreibung für die offene Position als ... hat mich sofort angesprochen / Bei der Kontrolle der Lieferung vom ... mussten wir eine Reihe von Mängeln feststellen: / Wir teilen Ihnen mit, dass ... / Antwortlich Ihres Briefes vom ... nehmen wir wie folgt Stellung. / Danke für Ihr Schreiben vom ...

nicht zeitgemäß	zeitgemäß
Hiermit bewerbe ich mich für ...	Danke für Ihr Interesse an ...
Wir teilen Ihnen mit, dass ...	Ihre Stellenausschreibung für die offene ...
Antwortlich Ihres Briefes vom ...	Bei der Kontrolle der Lieferung ...
	Danke für Ihr Schreiben vom ...



- 008 Suchen Sie sich aus dem Internet eine Stellenanzeige, die für Sie interessant klingt.**
Formulieren Sie dazu ein Schreiben, das auf Ihre Person neugierig macht. Denken Sie daran, es kurz zu halten und verweisen Sie auf Anlagen (Zeugnisse, Lebenslauf usw.).

Abschließende Formulierungen

So wie Einleitungssätze sind auch abschließende Sätze meistens sinnvoll.

- 009 Finden Sie Formulierungen, die jeweils dem angeführten Zweck entsprechen.**

- a) nochmaliges Erinnern
z. B.: **Beachten Sie bitte, dass Ihre Einzahlung bis spätestens 17. Juni erfolgt.**
- b) Appell oder Aufforderung
z. B.: **Greifen Sie schnell zu und nutzen Sie Ihre Chance!**
- c) Wunsch/Bitte
z. B.: **Bringen Sie dieses Schreiben bitte zum Termin mit.**
- d) Zusammenfassung
z. B.: **Kurz gesagt: Unsere Produkte entsprechen den strengsten Standards.**
- e) Hinweis
z. B.: **Beachten Sie bitte unsere Lieferbedingungen.**

Übrigens: Der abschließende Satz wird nie mit der Abschiedsformel verknüpft. Sätze, wie „Wir danken Ihnen für Ihr Vertrauen und verbleiben mit freundlichen Grüßen ...“ sind nicht mehr üblich. Besser: Wir danken Ihnen für Ihr Vertrauen. Mit freundlichen Grüßen ...

Abschiedsformel

Was ist üblich? Was ist Standard?

- 010 Überlegen Sie, was unpassend oder nur in bestimmten Situationen angemessen ist.**
Kreuzen Sie die richtige Antwort ein.

- a) mfg Abkürzung ist üblich und ok
 unpassend, ausschreiben ist besser
- b) Mit freundlichen Grüßen übliche Standardverabschiedung
 Schreiben alle, besser wäre: _____
- c) Freundliche Grüße übliche Standardverabschiedung
 „Mit“ muss unbedingt dazu (Mit freundlichen Grüßen)
- d) Sonnige Grüße Endlich mal kreativer!
 bemüht kreativ, aber nicht angemessen
- e) Herzliche Grüße nur, wenn man in gutem Kontakt steht
 in jedem Fall eine gute Alternative