

Ein erfolgreicher Geschäftsbrief sollte gut durchdacht und verständlich formuliert sein.

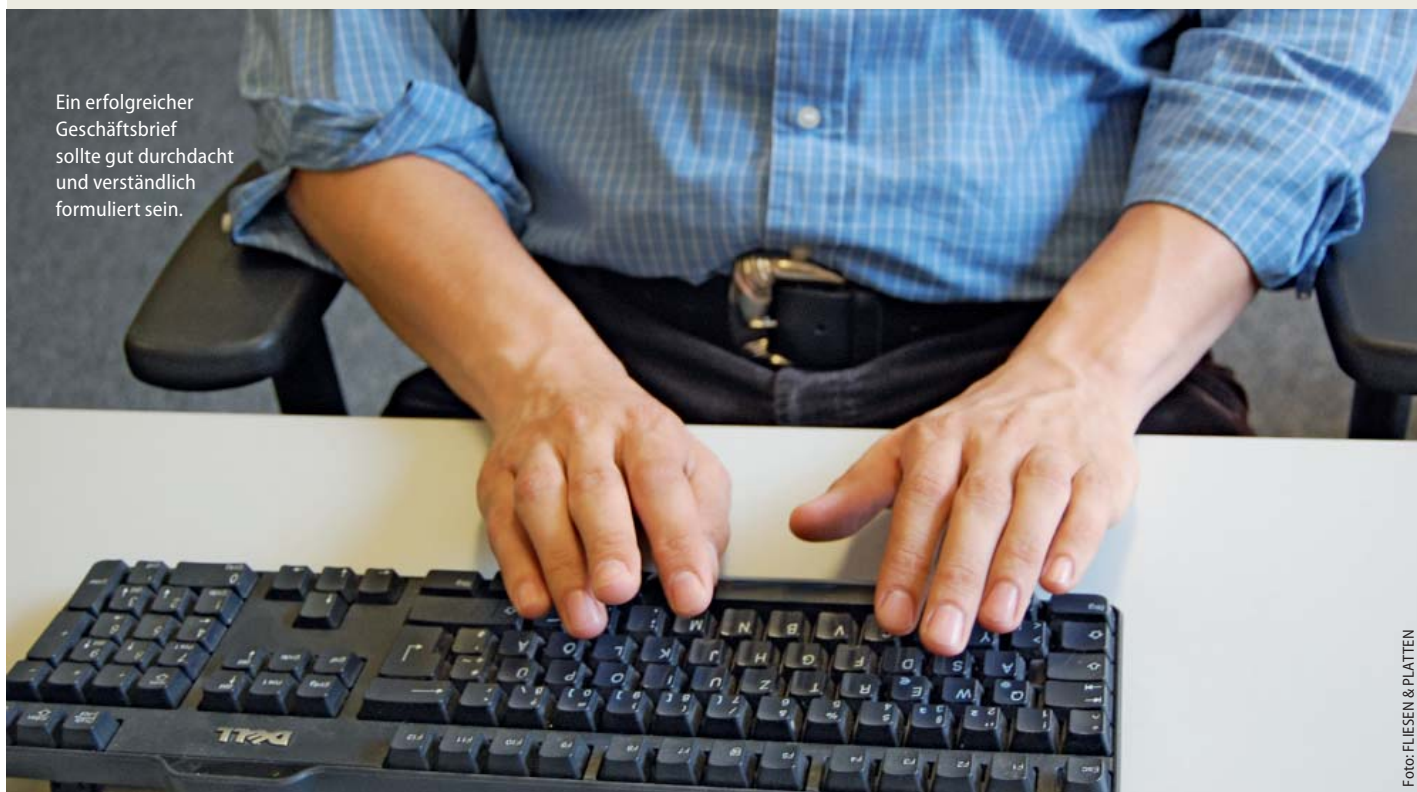


Foto: FLIESEN & PLATTEN

Gut formuliert ist halb gewonnen

Geschäftsbrief ■ Ein gut formulierter und persönlicher Geschäftsbrief hebt Sie von der Konkurrenz ab. FLIESEN & PLATTEN zeigt, was Sie beim Schreiben beachten sollten, um Ihre Botschaft erfolgreich an Ihre Geschäftspartner zu bringen. **Heike Eberle**

■ Wie sagte der bekannte Manager in der Automobilindustrie, Lee Iacocca, so treffend: „Sie können brillante Ideen haben, aber wenn Sie sie nicht vermitteln können, bringen sie Ihnen gar nichts“. Dies gilt auch für das Schreiben von Geschäftsbriefen. Bevor Sie damit anfangen, sollten Sie daher ganz genau wissen, was Sie dem Geschäftspartner mitteilen wollen. Dabei helfen Ihnen im Vorfeld folgende Fragen:

- Was will ich mit meinem Brief erreichen?
- Welches Ziel verfolge ich?
- Kennt mich der Empfänger?
- Wäre eine persönliche Kontaktaufnahme sinnvoller?
- Was würde ich als Empfänger selbst über den Briefinhalt denken?

Diese Fragen sind im Grunde nichts Neues, Sie laufen normalerweise unbe-

wusst im Hintergrund ab. Das Bewusstsein hilft Ihnen, Ihre Absicht klarer herauszuarbeiten, um wirklich verstanden zu werden. Schreiben Sie deshalb Ihre Ziele schriftlich in ein oder zwei Sätzen nieder – auch wenn es Arbeit macht und Sie innerlich dagegen ankämpfen. Zwingen Sie sich trotzdem dazu, Ihr Ziel schriftlich zu formulieren. Wenn Sie erst einmal diese neue Erfahrung gemacht haben, werden Sie fortan dieser Methode treu bleiben.

Einfach und verständlich schreiben

Leider ist es immer noch üblich, beim Briefverkehr auf unverständliche Formulierungen aus der Welt der Ämter und Behörden zurückzugreifen. Schlimmer geht nimmer! Distanzieren Sie sich davon. Schreiben Sie

so, wie Sie auch sprechen. Formulieren Sie einfach und verständlich.

Unterlassen Sie Allerweltsbegrüßungen wie „Sehr geehrte Damen und Herren“. Besorgen Sie sich den Namen Ihres Ansprechpartners! Schaffen Sie mit einer persönlichen Ansprache Nähe.

Und fangen Sie Ihr Schreiben bitte nicht mit inhaltslosen Phrasen an. „Ich schreibe Ihnen, um Ihnen mitzuteilen“ wirkt zwar auf den ersten Blick höflich, ist aber überflüssig. Sie brauchen keine Aufwärmphase, kommen Sie gleich auf den Punkt.

Dies bedeutet auch: Finger weg von der beliebten Präposition „bezugnehmend“. Es mag am Briefanfang zwar als Verbindungselement gedacht sein, ist es aber wahrlich nicht, denn Wort verstaubtes Deutsch und wirkt nicht besonders belebend.

Nach der Bezugnahme folgt in vielen Schreiben die gnadenlose Selbstverständlichkeit: „Selbstverständlich stehe ich Ihnen gerne zur Verfügung.“ Zu was genau stehen Sie denn zur Verfügung? Und selbstverständlich sind diese Dienste doch allemal.

Der formelle Abschied wird dann „mit freundlichen Grüßen“ oder womöglich gar „hochachtungsvoll“ eingeleitet. Das ist für einen Geschäftsbrief, der Eindruck hinterlassen möchte, geschwollen hoch drei. „Freundlich grüßen“ werden Sie auch noch im dritten Mahnschreiben – das ist nicht ehrlich. Setzen Sie Ihre Geschäftsbriefe deshalb stilvoll von Ihren Erinnerungs- und sonstigen Reklamationschreiben ab. Lassen Sie sich etwas Nettes einfallen, um den Abschied nicht endgültig werden zu lassen.

Fertigen Brief stets prüfen

Es ist peinlich genug, wenn ein Schreiben Ihr Haus verlässt, ohne dass es nochmals durchgesehen wurde, sowohl inhaltlich als auch orthographisch. Auch wenn es

Form- und Schreibeipps

- Das Kuvert ist der erste Eindruck des Empfängers. Verwenden Sie eine auffällige Briefmarke und keine Adressaufkleber. Das riecht nach Werbepost!
- Schreiben Sie kurze Sätze mit maximal 14 Wörtern pro Satz.
- Vermeiden Sie Schachtelsätze.
- Wählen Sie eine gut lesbare Schrift, üblich sind Arial, Verdana, mindestens in Schriftgröße 11.
- Mit Bildersprache regen Sie das Kopfkino Ihres Empfängers an, zum Beispiel: „Der Betrieb läuft rund!“
- Schalten Sie von der Wir- auf die kundenorientierte Sie-Ansprache.
- Gliedern Sie Ihren Text, machen Sie spätestens nach fünf Zeilen einen Absatz.
- Machen Sie notfalls Zwischenüberschriften mit fettgedruckter Schrift.
- Fordern Sie Ihren Empfänger zum Handeln auf, das PS ist hierzu ideal.

sich nur um Flüchtigkeits- oder Tippfehler handelt: Fehler im ersten Briefkontakt deuten auf mangelnde Fachkompetenz, und das können Sie sich einfach nicht leisten.

Hier ein paar grammatische Fehler, die Sie vermeiden können:

- Ein- und Mehrzahl wird manchen zum Verhängnis: „Die Mehrzahl der Bundesbürger legen Wert auf Qualität.“ Wer legt hier Wert auf Qualität? Die Mehrzahl der Bundesbürger ist in diesem Fall eine Mehr-Personengruppe, aber grammatisch korrekt als Einzahl zu verwenden.

Muster für professionellen Geschäftsbrief

Individuelles Adressfeld

Mit dem individuellen Adressfeld im Briefkopf empfängt der potentielle Kunde seine persönliche Nachricht. So heißt es nicht nur „Herr Meyer“, sondern „Herrn Dipl.-Ing. Peter Meyer“.

Wichtig: Es wird häufig nur „Herr“ geschrieben. Aber korrekt heißt die Ansprache – abgeleitet von früher „An Herrn“ – im Adressfeld „Herrn“.

Titel sowie Vorname machen das Adressfeld persönlich ansprechender und erweisen dem Empfänger Aufmerksamkeit: Der Geschäftspartner fühlt sich geschmeichelt. Es lohnt sich, wenn Sie für Ihr Schreiben etwas mehr über Ihre Kunden recherchieren. Er fühlt sich automatisch besser wahr- und angenommen. Solche kleinen „Aufmerksamkeiten“ sind ein Pluspunkt für jedes Anschreiben!

Herzliche Begrüßungsformel

Den Vorsprung eines gelungenen Einstiegs bauen Sie mit einer herzlichen Begrüßungsformel aus. Natürlich muss die Formel zu den Adressaten sowie dem Inhalt und Ton Ihres Schreibens passen. Sie können jedoch das übliche „Sehr geehrte Frau Schmidt“ durchaus variieren: Mit „Guten Tag, Frau Schmidt“ etwa oder, wenn es passt, auch mit „Einen wunderschönen Tag, Frau Schmidt“, „Ich begrüße Sie,

Frau Schmidt“ oder regional geprägt mit „Grüß Gott, Frau Schmidt“ oder „Moin, moin, Frau Schmidt“.

Umstritten ist dabei, ob zwischen dem „Guten Tag“ und dem Namen ein Komma zu stehen hat. Ich empfehle nach Duden ein Komma zu setzen. Die DIN 5008 verzichtet aber auf das Komma.

Elegante Einleitung

Nehmen Sie den Anfangsschwung mit in die einleitenden Sätze. Wenn Sie Ihren säumigen Kunden zur Zahlung auffordern müssen, dann schreiben Sie nicht „Hier kommt die Zahlungsaufforderung oder Mahnung“, sondern erinnern Sie Ihren Kunden wohlwollend und wertschätzend, indem Sie zum Beispiel feststellen „Heute habe ich bemerkt, dass Ihre Zahlung noch nicht eingegangen ist“.

Der Hauptteil

Nach diesem freundlichen Warm-up folgt der fundamentale Hauptteil. Fundamental deshalb, weil er den Kern Ihres Schreibens transportiert. Jetzt sind Sie gefordert, Ihr Anliegen klar und konkret zu formulieren. Sie wollen vom Empfänger etwas haben. In einem Erinnerungsschreiben fahren Sie beispielsweise fort: „Ich bin davon überzeugt, dass es sich um ein Versehen handelt, und bitte Sie, die offene

Rechnung bis zum ... zu begleichen“.

Erleichtern Sie Ihrem Kunden die Suche nach der Rechnung, indem Sie ihm eine Rechenkopie beilegen, und bedanken Sie sich freundlich „Wir danken Ihnen für eine zeitnahe Überweisung und freuen uns auf die weitere Zusammenarbeit“.

Nette Abschiedsformel

Zum Schluss wird der Ton dann nochmals verbindlich. Den steifen Abschied „mit freundlichen Grüßen“ können Sie je nach Kunde, Jahreszeit, Wetterlage und so weiter auch variieren zu Abschiedsformeln wie „Herzliche Grüße nach Bonn“, „Herzliche Grüße aus Bonn“, „Ein Sack voller Grüße“, „Österliche Grüße“, „Sonnige Grüße“.

Mit solchen Details können Sie sich bewusst von Ihrer langweiligen Konkurrenz abheben, die in jedem Schreiben „freundlich grüßt“.

PS

Mit dem PS setzen Sie eine persönliche Note, denn diesen Satz liest fast jedes Auge! „Danke für Ihre Treue“ oder „Besuchen Sie uns im Internet, da warten brauchbare Tipps auf Sie“ oder „Bis zum 30.04. erhalten Sie einen Rabatt“.

- Kommas werden zu viel oder zu wenig gesetzt: Ich denke ich bin. Hier ist ein Komma zu setzen: Ich denke, also bin ich.
- Der Dativ ist dem Genetiv sein Tod: Man liest „Trotz den anfänglichen Problemen ...“. Richtig heißt es: „Trotz der anfänglichen Probleme ...“.

Tipp: Lassen Sie das Rechtschreibprogramm über Ihren Text laufen und schauen Sie sich gezielt die erkannten Fehler an. Natürlich ist das kein Garant für einen einwandfreien Brief, jedoch eine erste Hilfe.

Achten Sie auf die äußere Form

Manche Briefe sehen aus wie eine Presswurst, deren einziges Ordnungsprinzip darin besteht, dass sie zwei Enden hat. Satzreihen stehen endlos nebeneinander, ohne dass sie durch Absätze in sinnvolle logische Einheiten gepackt werden.

Tipp: Die DIN 5008 regelt die gestaltungsbüchlichen Dinge. Wer einen kostenlosen Dienst in Anspruch nehmen möchte, der kann unter www.dinbrief.de seinen Geschäftsbrief mit DIN-gerechter Vorlage erstellen lassen. Im Internet finden Sie unter <http://www.wintotal.de/Artikel/dinbrief/dinbrief.php> die Regeln im Detail.

Wer schreibt, der bleibt

Nach wie vor sind Geschäftsbriefe ein billiges Marketinginstrument, das Ihre Kompetenz und die Zuverlässigkeit des Unternehmens unterstreicht. Setzen Sie Ihre lebendige mündliche Ausdrucksweise in der schriftlichen Kommunikation fort. Schreiben Sie so, wie Sie sprechen würden, und Ihre Geschäftsbriefe erscheinen in neuem Glanz.

Lesen Sie Ihr Schreiben vor jedem Versand laut vor. Das hilft, holprige Stellen

sowie orthographische Fehler zu erkennen und auszumerken. Feilen Sie an den Stellen, die nicht flüssig über Ihre Lippen laufen. Und denken Sie daran: Wer schreibt, der bleibt! ■



Die Autorin

Heike Eberle ist eine erfahrene Unternehmerin und praxisorientierte Trainerin mit betriebswirtschaftlichem Hintergrund.

www.fliesenundplatten.de

Schlagworte für das Online-Archiv

Geschäftsbrief, Marketing