

Besser schreiben – besser ankommen

Praxistipps aus der Texterei Beck

Punkten Sie durch auffallend gute Schreibkultur

11 Tipps für eine kundenorientierte Korrespondenz – gerade in digitalen Zeiten

Im Geschäftsleben korrespondieren wir heute zu einem beträchtlichen Anteil per E-Mail. Das verführt zu einem etwas „lässigeren“ Stil der Korrespondenz. Der hat auch schon auf den klassischen Geschäftsbrief „abgefärbt“. Klingt dann vielleicht hip, ist aber nicht unbedingt kundenorientiert und angemessen. Und führt damit möglicherweise nicht zum gewünschten (positiven) Ergebnis.

Schreibkultur stärkt Ihren Firmenerfolg

Spitzenqualität und Superservice eines Unternehmens werden abgewertet, wenn die Kommunikation mit Kunden oder Geschäftspartnern nicht ebenfalls erstklassig ist. Dazu gehört neben dem so wichtigen persönlichen Kontakt die Schreibkultur als ein – häufig unterschätzter – Erfolgsbaustein. Eine gute, sprich sehr bewusst gestaltete, Korrespondenz kann Ihnen deshalb beim Erreichen Ihrer Firmenziele helfen.

Praxistipps für Ihre Korrespondenz

1. Auch wenn Sie per E-Mail korrespondieren: Legen Sie an Ihre Schreiben die gleiche Sorgfalt und die gleichen Maßstäbe an, wie Sie es bei einem Geschäftsbrief gewohnt sind. Also Duden-gemäße Rechtschreibung (dazu gehört auch der richtige Einsatz von Groß-/Kleinschreibung), korrekte Ansprache, korrekte Form, ...
2. Erleichtern Sie es dem Empfänger durch Sprache und Gestaltung, Ihren Text rasch zu erfassen und beim ersten Durchlesen zu verstehen.
3. Vermeiden Sie Bürokratendeutsch mit gehäuften Hauptwörtern auf -ung oder -keit: Ersetzen Sie Substantive durch Verben, wo immer das möglich ist.
4. Bringen Sie durch aktive Aussagen Leben und Anteilnahme in Ihren Text. Passiv- und Konjunktiv-Konstruktionen schaffen Distanz.
5. Formulieren Sie konkret, präzise, knapp und verständlich: Ein Gedanke pro Satz, einfache, kurze Hauptsätze statt gedrechselten Bandwurm-Schachtelsätzen.
6. Sprechen Sie den Leser direkt an (in Anrede, Text und Grußformel). Gestalten Sie Ihr Schreiben wie ein persönliches Gespräch mit ihm.
7. Geben Sie Ihrem Brief beziehungsweise Ihrer E-Mail durch übersichtliche Gliederung und kurze Absätze eine klare, ruhige Struktur. So ist der Inhalt leichter lesbar und schneller erfassbar.
8. Führen Sie den Leser durch logischen Aufbau und nachvollziehbare Argumentation wie am berühmten „roten Faden“ durch Ihren Text.
9. Markieren Sie besonders wichtige Informationen – wohl dosiert – durch Fettdruck oder Unterstreichungen („Hingucker“).
10. Vermeiden Sie längere Textpassagen in Versalien (ausschließlich Großbuchstaben) – das erschwert das Lesen und Verstehen.
11. Und vor allem: **Versetzen Sie sich beim Schreiben stets in die Lage des Empfängers: Würden Sie diesen Brief, diese E-Mail gerne selbst bekommen beziehungsweise lesen?**

© Christoph Beck, www.texterei-beck.de