

## Seminar „Moderne Korrespondenz“

# Magisches

Gut geschriebene Briefe oder Mails übermitteln nicht nur Informationen. Sie stellen Kontakte her, pflegen Beziehungen und unterstreichen die Kompetenz ihres Absenders. Wie Sie diese Ziele erreichen? metallmarkt.net hat für Sie das Kundenseminar „Moderne Korrespondenz“ der Akademie Würth besucht und wertvolle Tipps mitgebracht.

*Von Carina Sappl*

„Schreiben, wie wir sprechen!“ So lautet für die zwölf Seminarteilnehmer das Motto des Tages. Anfangs sind sie noch skeptisch, schließlich hat man das in der Schule oder Ausbildung oft anders gelernt. „Das haben wir lange nicht gemacht“, räumt Seminarleiterin und Diplom-Pädagogin Sabine Wolff ein. „Als Ergebnis klingt Schriftsprache oft wie Amtsdeutsch, Geschäftsbriefe wirken distan-

ziert. Genau das wollen wir als modernes Unternehmen aber nicht.“

### Glaubwürdig zum Erfolg

„Wenn wir schreiben, wie wir sprechen, wirken wir dann nicht unprofessionell?“ will einer der Seminarteilnehmer wissen. „Nein, denn bei diesem Thema hat sich in den letzten Jahren viel getan“, sagt Sabine Wolff und erklärt das näher: „Der Kontakt zum Kunden wird immer persönlicher, ehrlicher und transparenter. Und Ehrlichkeit bringt auf Dauer mehr Erfolg, als sich hinter floskelhafter Korrespondenz-Sprache zu verstecken. Deshalb sind die Menschen inzwischen auch viel offener für Tipps außerhalb des Standards.“

Gute Briefe sind empfangenorientiert, kurz und prägnant, interessant, individuell, werbend und nicht zuletzt angemessen im Aufwand.

### Die Form muss stimmen

Für einen professionellen Eindruck sorgt dabei die Einhaltung der DIN 5008. Sabine Wolff weist aber auch daraufhin, dass man diese Norm an manchen Stellen bewusst übertreten darf.

DIN 5008 regelt Briefformalitäten wie die Breite der Seitenränder oder Position und Form des Adressfeldes. Zu einem korrekten Briefrahmen gehören außerdem das Datum, der Betreff (aber bitte ohne „Betreff:“), die Anrede, der Text und der Gruß.

Obwohl die Norm eigentlich alle Fragen rund um Briefgestaltung und Schreibweise beantwortet, werden einige Regelungen bis heute nur selten oder gar nicht umgesetzt. „Unternehmen können sich da positiv hervortun“, empfiehlt Sabine Wolff den Teilnehmern. Eine entsprechende Vorlage finden unsere Leser unter metallmarkt.net

### Grundregeln für Briefe und Mails

Nach den Vorschriften und Formalien macht sich die Gruppe an den Inhalt von Briefen und Mails. Aus ihrer Erfahrung kennt Sabine Wolff einige Grundregeln.



Schreibt, wie sie spricht:  
Sabine Wolff, Leiterin des  
Würth-Seminars

**Wertschätzung:** Zu einem gut geschriebenen Brief gehört die entsprechende Grundhaltung seines Verfassers. Wer sich zum Beispiel gerade über jemanden geärgert hat, sollte nicht gleich einen Brief schreiben, sondern sich erst mal beruhigen, bis er den Empfänger wieder wertschätzen kann (auch wenn das manchmal schwerfällt). Ein Tipp aus unserer Redaktion: Das gilt vor allem für Mails.

**Verben statt Substantive:** „Leider konnten wir Ihre Ware noch nicht liefern, weil unser komplettes Computersystem ausgefallen ist“ kommt besser an als „Die Lieferung der Ware an Sie konnte noch nicht erfolgen, da es zu einem Ausfall der gesamten EDV gekommen ist“.

**Aktiv und einfach:** „Wir freuen uns auf Ihre Antwort“ statt „Ihrer Antwort erwartungsvoll entgegensehend verbleiben wir...“

**Floskeln vermeiden:** Typische Korrespondenz-Formulierungen wie „beiliegend“, „die oben genannte Auftragsnummer“ oder „senden“ lassen den Stil veraltet wirken. Besser klingen Wörter, wie man sie spricht: „liegt bei“, „Ihre Auftragsnummer“ und „schicken“.

**Positive Bilder:** Wörter erzeugen Bilder, und das sollten bei Kunden oder Partnern möglichst positive sein. Das funktioniert über Begriffe wie „Alternat-

#### STIMMEN ZUM SEMINAR

**Gerd Bruckert,**  
**Mainfränkische Werkstätten GmbH**

„Als Werkstattleiter wollte ich meine Kundenkorrespondenz verbessern und auf den heutigen Stand bringen. Das Seminar war sehr kurzweilig, die Dozentin kompetent. Ich persönlich habe bisher viel zu viele Floskeln verwendet. In naher Zukunft möchte ich diese Veranstaltung als Inhouse-Seminar für meine Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter buchen.“



#### STIMMEN ZUM SEMINAR

**Manuela Schmitt,**  
**Schreinerei Schmitt GmbH & Co. KG**

„Ich wollte beim Briefeschreiben nicht mehr so lange überlegen müssen. In diesem sehr informativen Seminar wird man auf viele Kleinigkeiten aufmerksam gemacht, die man halt immer schon so macht. In Zukunft möchte ich mehr von den Standardformulierungen abweichen, um Briefe und Mails persönlicher zu gestalten.“



**insulbar®**

**Ensinger** 

**insulbar® – auch schwere Aufgaben  
mit Leichtigkeit gelöst**

Realisieren Sie Ihre Fenster-, Tür- oder Fassadensysteme so energieeffizient und wirtschaftlich wie Sie und Ihre Kunden es sich wünschen. Wir machen es Ihnen leicht und unterstützen Sie dabei – partnerschaftlich, kompetent, mit langjährigem Entwicklungs-Know-how und maßgeschneiderten Isolierprofilen.

**Jetzt informieren: [www.insulbar.de](http://www.insulbar.de)**



Ensinger GmbH  
Rudolf-Diesel-Straße 8  
71154 Nufringen  
Deutschland

Tel. +49 7032 819 0  
Fax +49 7032 819 270  
E-Mail [insulbar@ensingerplastics.com](mailto:insulbar@ensingerplastics.com)  
Internet [www.insulbar.de](http://www.insulbar.de)





Da „rauchen“ die Köpfe: In großer Runde erarbeiten die Teilnehmer Musterbriefe

tive“, „Hilfe“ und „Recht“ besser als über „Angst“, „Problem“ oder „Fehler“. „Kein Problem“ zählt übrigens zu den ungeeigneten Formulierungen, denn für „kein“ hat unser Gehirn kein Bild und versteht deshalb zunächst nur „Problem“.

**Abkürzungen:** Auch hier gilt: „Schreiben, wie wir sprechen“. Niemand sagt „z.B.“ oder „usw.“. Dage-

gen durchaus „Lkw“ – bei diesem Beispiel würde die ausgeschriebene Form „Lastkraftwagen“ seltsam wirken.

### Bausteine für die Praxis

So gerüstet, starten die Seminarteilnehmer in praktische Übungen. Teils in kleinen Gruppen, teils in gro-

### STIMMEN ZUM SEMINAR

#### **Kerstin Hansmann**

#### **Unsere Gewinnerin im Interview**

In unserem Newsletter 5/18 haben wir eine kostenlose Teilnahme am Seminar „Moderne Korrespondenz“ in Würzburg verlost. Unsere Gewinnerin heißt Kerstin Hansmann (Fot) und ist Geschäftsführerin der Metall- und Balkonbau Hansmann GmbH. Mit über 500 Kilometern nahm sie die mit Abstand weiteste Anfahrt auf sich.

#### **Frau Hansmann, hat sich die weite Anreise gelohnt?**

**Kerstin Hansmann:** Ja, die hat sich gelohnt. Das Seminar war praxisnah und informativ, darüber hinaus sehr anwenderfreundlich.

#### **Was hat Ihnen besonders gut gefallen?**

**Kerstin Hansmann:** Den Kontakt zu anderen Seminarteilnehmern fand ich sehr bereichernd. Aus angelegten Diskussionen nimmt man immer etwas mit.

#### **Was haben Sie konkret mitgenommen?**

**Kerstin Hansmann:** Viele Dinge weiß man ja eigentlich und muss sie nur auffrischen. Hier helfen

die kleinen Verbesserungsvorschläge mit großer Wirkung. Die Sandwichtechnik für die Übermittlung schlechter Nachrichten zum Beispiel.

Weitere Inhalte, die ich mir eingeprägt habe: Weniger ist mehr, klare Aussagen und die richtige Struktur helfen ungemein weiter.



#### **Würden Sie das Seminar weiterempfehlen?**

**Kerstin Hansmann:** Auf jeden Fall. Vor allem von der Anwendbarkeit bin ich begeistert. Alle, die am PC kommunizieren, können so im Alltag viel Zeit sparen. Und Zeit ist Geld. In unserem Unternehmen arbeiten 80 Leute. Wenn alle die Seminarinhalte anwenden, bedeutet das eine wirklich große Zeiterparnis. Nach meiner Teilnahme heute überlege ich, für meine Mitarbeiter eine Inhouse Schulung zu organisieren.

ber Runde werden einzelne Textbausteine formuliert und Musterbriefe für verschiedene Anlässe verfasst. So erarbeiten sie unter der Anleitung von Sabine Wolff wertvolle Tipps zu den einzelnen Teilen eines Briefes. Hier eine kurze Zusammenfassung:

**Betreffzeile:** Sie ist die Briefüberschrift. Um nur den Bezug zu nennen, ist dieser Platz zu schade. Er soll vielmehr neugierig machen auf das, was im Text kommt. Bei Mails ist er besonders wichtig, um die eigene Nachricht von Spams zu unterscheiden. Formulierungen wie „Unser Angebot für Sie“, „Herzlich willkommen in unserem Unternehmen“ oder „Zwischenbericht: Es geht vorwärts“ motivieren den Leser weit mehr als „Angebot“ oder „Arbeitsbeginn“.

**Anrede:** Es muss nicht immer „Sehr geehrte Frau Muster“ sein. Gerade bei Menschen, mit denen man schon Kontakt hatte, darf man sich an unkonventionellere Formulierungen wagen. Empfängerorientierung heißt das Stichwort. „Guten Tag, Frau Muster“, „Hallo, Herr Muster“ oder bei Briefempfängern, die man schon besser kennt, auch „Liebe Frau Muster“ – so erhält die Anrede eine persönliche Note.

**Briefanfang:** Ein positiver Einstieg ist in jedem Fall wichtig. Auf harmlose Warmlaufformulierungen können Sie dabei getrost verzichten; die werden ohnehin meist überlesen. Genauso steht es mit Flos-

#### STIMMEN ZUM SEMINAR

**Christian Hartmann,**  
**HARTMANN Christian & Andreas GbR**

„Oft gehen die kleinen Handwerksbetriebe nicht kaputt, weil sie schlechte Handwerker sind, sondern weil sie schlechte Kaufleute sind und nicht zeitgemäß kommunizieren können. Für mich war dieses Seminar sehr interessant.“



keln wie „bezugnehmend auf“ oder „vielen Dank für Ihr Schreiben vom“. Besser, man beginnt gleich mit dem Wesentlichen. „Keine Frage, die Vertragsunterlagen sollten schon...“, „Wir sind der Sache nachgegangen und haben festgestellt“ oder „Danke schön, dass Sie sich gleich gemeldet haben“ können als Textbausteine dienen.

**Text:** Auch hier gilt es, Floskeln zu vermeiden. Wer sich bedanken möchte, könnte zum Beispiel schreiben: „Herzlichen Dank für das informative Gespräch“ oder „Ihre Unterlagen sind da; vielen Dank dafür“. Gleiches gilt bei Entschuldigungen: „leider“ oder „bedauerlicherweise“ liest man sehr oft. Besser: „Bitte entschuldigen Sie die Verzögerung“ oder „Ich entschuldige mich für...“.

Kompetenz seit 15 Jahren



## METALLSOFTWARE 2018

[www.metallsoftware-nrw.de](http://www.metallsoftware-nrw.de)  
26. September 2018 · 12.00 - 18.30 Uhr  
TZU - Technologiezentrum Oberhausen

Kalkulation

PPS

BIM

CRM

HR

Zeiterfassung

2D - 3D

ERP

BDE

FIBU

DIN EN 1090

CAD

Fachverband Metall Nordrhein-Westfalen





### PROFESSIONELLE HILFE

#### Sabine Wolff, Seminarleiterin

Als Diplom-Pädagogin leitet Sabine Wolff nicht nur Seminare (wie zum Beispiel auch „Zeit- und Selbstmanagement“, „Rhetorik“ oder „Erfolgreich telefonieren“), sie ist auch als Mediatorin tätig. Informationen zu Sabine Wolff, Kommunikation und Klärungshilfe finden Sie unter [SeminareSabineWolff.de](http://SeminareSabineWolff.de)



#### Und hier 5 Tipps vom Textprofi

- Schreiben Sie, wie Sie sprechen
- Gute Briefe sind empfängerorientiert
- Verwenden Sie Verben und aktive Formulierungen
- Wörter erzeugen Bilder
- Vermeiden Sie Floskeln und Standards



Seminarvorbereitung: Tipps in Kurzform

**Schlechte Nachrichten:** Wenn sich eine Lieferung verzögert oder ein Projekt teurer wird als kalkuliert, empfiehlt sich die Sandwichmethode. Das heißt, die negative Nachricht wird eingebettet zwischen positiven Anfang und Schluss des Briefes. Ein Einstieg, der sich möglichst magischer Worte bedient und

Wertschätzung ausdrückt, kann dem Empfänger helfen, auch Negatives wohlgesonnen aufzunehmen. Bei der schlechten Nachricht selbst sind Begründung und Folge sehr wichtig, und zwar im sogenannten Gutachterstil: Erst die Begründung, dann die Folge (schlechte Nachricht). Das kommt besser an, als im Richterstil die schlechte Nachricht auf den Tisch zu knallen und die Begründung anschließend nachzuschieben. Dann sollte dem Empfänger eine Perspektive geboten werden, also die Lösung des Problems oder eine Wiedergutmachung. Wichtiger Grundsatz: lösungsorientiert argumentieren.

#### Weitere Angebote der Würth Akademie

Außer „Moderne Korrespondenz“ bietet die Würth Akademie Ihren Kunden noch viele weitere kaufmännische Seminare an:

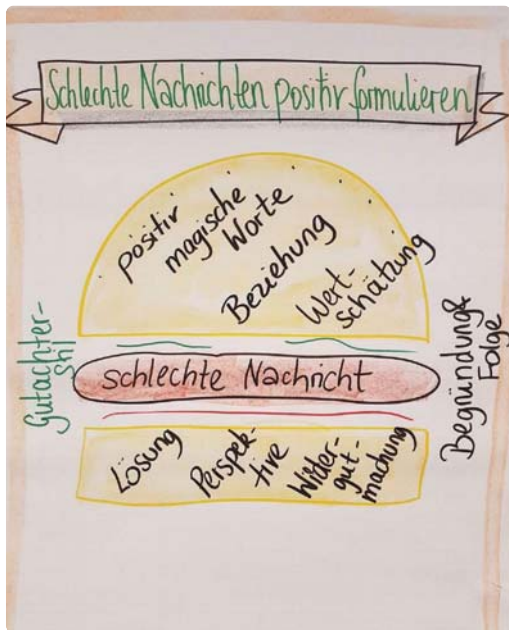
- Arbeitsorganisation für Führungskräfte
- Azubi-Training
- Bausteine für professionelle Führung
- Bauvertragsrecht vom Praktiker für Praktiker
- Emotionale Intelligenz
- Erfolgreich telefonieren
- Körpersprache nutzen und verstehen
- Mission Auftrag
- Mitarbeiterführung im Gespräch
- Monteur und Kunde
- Motivation von Mitarbeitern
- Rhetorik
- Reklamationsmanagement
- Selbstorganisation am Arbeitsplatz
- Sicherer Umgang mit Reklamationen
- Souverän reagieren
- Verkaufen 1+
- Zielplanung für 2019

Informationen zu Seminarinhalten, Veranstaltungsorten und Teilnahmegebühren finden Sie auf [wuerth.de/seminare](http://wuerth.de/seminare) oder in unserer Datenbank zur Aus- und Weiterbildung unter [metall-markt.net](http://metall-markt.net)

**Schluss:** Der letzte Eindruck haftet. Dafür gut geeignet sind Fragen („Sind Sie einverstanden?“), Dank („Vielen Dank für Ihre schnelle Hilfe“) oder Wünsche („Viel Erfolg dabei!“). Auch Hilfsangebote („Haben Sie dazu noch Fragen? Dann rufen Sie mich einfach an.“) oder Tipps bleiben dem Leser in guter Erinnerung.

**Gruß:** Es gibt Alternativen zu „Mit freundlichen Grüßen“. Eine persönliche Note erhält der Gruß zum Beispiel durch branchenspezifische Formulierungen („mit sportlichen Grüßen“) oder einer Ortsbezeichnung („mit Grüßen aus Köln“, „mit Grüßen nach Garmisch“). Auch „Verschneite Grüße“ oder „Herzliche Grüße“ geben dem Leser das Gefühl, nicht als Massenware behandelt zu werden. Solche Formulierungen müssen allerdings nachvollziehbar und aktuell sein, im Sommer kommen verschneite Grüße weniger gut an.

**PS:** Das „PS“ („Postskriptum“) ist längst kein Zeichen von Vergesslichkeit mehr. Kurzinformationen wie der Hinweis auf einen Tag der offenen Tür lassen sich hier wirksam platzieren. Gleiches gilt für Terminerinnerungen oder Anregungen. Auch ein guter Wunsch wie „Ihnen und Ihrer Familie ein schönes Weihnachtsfest“ oder „Wir wünschen Ih-



Schlechte Nachricht „verpacken“: die Sandwichmethode

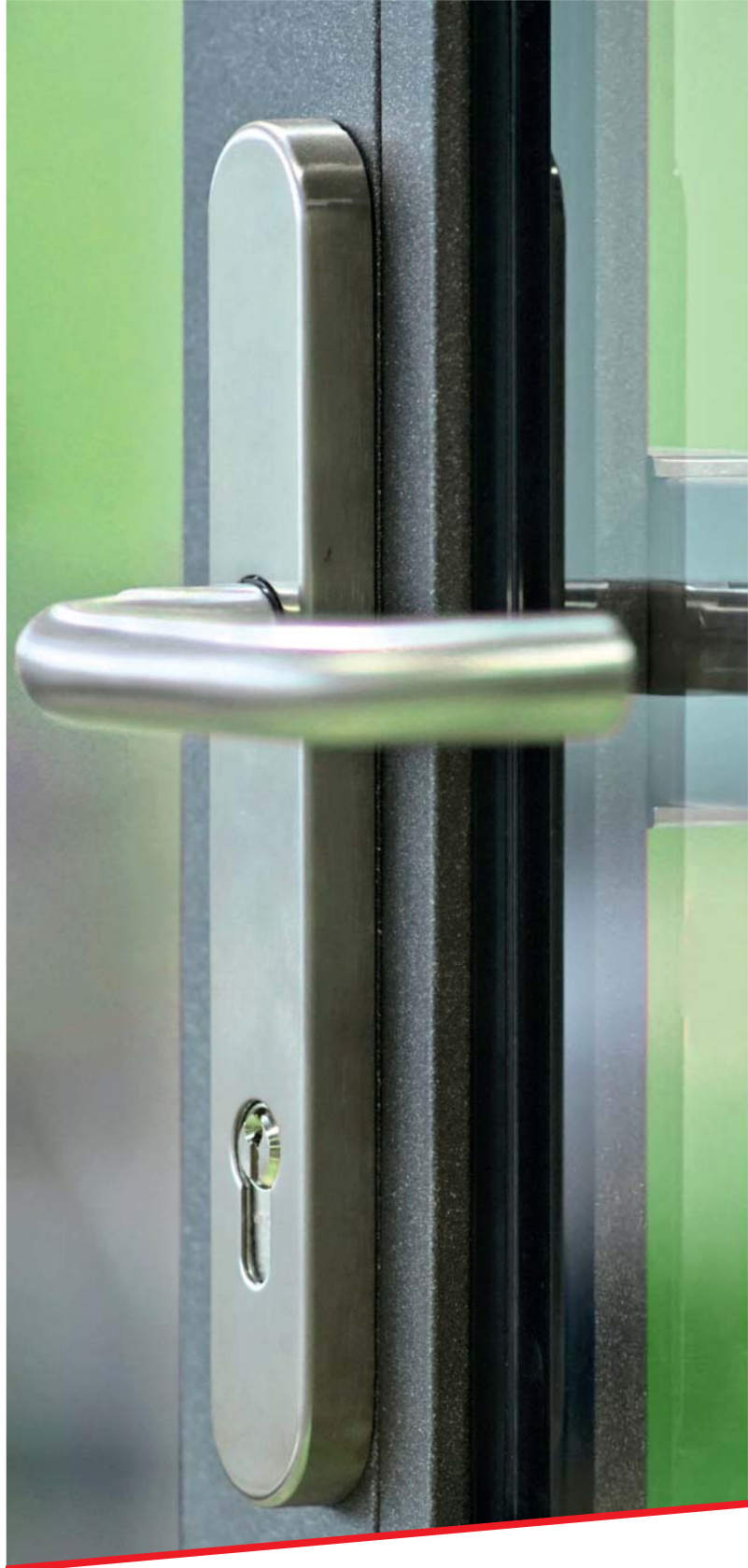
nen einen erholsamen Urlaub“ hinterlässt ein positives Gefühl.

### Seminare im eigenen Betrieb

Neben vielen weiteren Informationen und praktischen Übungen zum Brief vermittelte das Seminar „Moderne Korrespondenz“ hilfreiche Tipps zu Aufbau und Gestaltung von Mails. Auch die Besprechung individueller Problemfälle kam nicht zu kurz. Umfangreiche Unterlagen, Textbausteine und Hilfen für korrekte Anreden und Titel erleichtern den Teilnehmern ihren zukünftigen Büroalltag. Wer seine Mitarbeiter in dieser Richtung schulen möchte, kann sich solche Seminare auch bundesweit in den eigenen Betrieb holen. ■



Arbeitsunterlagen für das Seminar



## diebSTAHLsicher

Brandschutztür EI30 mit RC2 oder RC3 Einbruchhemmung

- Türen und Verglasungen in diversen Ausführungen
- barrierefreier Durchgang
- optional auch mit **Antipanikfunktion**
- System: forster fuego light