

ANDREA KERN

Frischer Wind für E-Mails und Briefe

Wie Sie mit Ihrer geschäftlichen
Korrespondenz positiv auffallen
und das Image verbessern

**Mit Mustertexten
und Arbeitsbuch**

textbox.

by Andrea Kern



© 2024 Andrea Kern
1. Auflage 2024

Autorin: Andrea Kern
Lektorat: Isabelle Romann
Umschlaggestaltung: Tim Kurzweg
Layout und Satz: Tim Kurzweg
Druck und Bindung: Vögeli AG Langnau
Fotografie: FORWARD Elke Hegemann

Frischer Wind für E-Mails und Briefe: Andrea Kern

ISBN 978-3-9525506-1-8

Alle Rechte, insbesondere das Recht der Vervielfältigung und Verbreitung sowie der Übersetzung vorbehalten. Kein Teil des Werkes darf in irgendeiner Form (durch Fotokopie, Mikrofilm oder ein anderes Verfahren) ohne schriftliche Genehmigung der Autorin reproduziert oder unter Verwendung elektronischer Systeme gespeichert, verarbeitet, vervielfältigt oder verbreitet werden. Bei Verwendung im Unterricht und in Kursen ist auf dieses Buch hinzuweisen.

Der Inhalt dieses Werkes wurde von der Autorin mit grosser Sorgfalt erstellt, recherchiert und auf den aktuellen Stand gebracht. Zudem spiegelt das Buch die Erfahrungen der Autorin. Für die Aktualität, Richtigkeit und Vollständigkeit der Angaben wird keine Haftung übernommen.

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek: Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über dnb.dnb.de abrufbar.

textbox.

Andrea Kern
textbox. GmbH
Eichbühlhangstrasse 6
9602 Bazenheid
Tel: +41 78 654 41 81
Web: www.textbox.ch
E-Mail: andrea.kern@textbox.ch
LinkedIn: www.linkedin.com/in/andrea-kern-wortundstil

Cradle-to-Cradle™

Dieses Buch wurde unter Berücksichtigung der Prinzipien der Nachhaltigkeit und Umweltverträglichkeit gedruckt. Papier und Druckfarben sind Cradle-to-Cradle™ zertifiziert. Beim Cradle-to-Cradle®-Prinzip werden ausschliesslich Substanzen verwendet, die sicher in den Kreislauf zurückgeführt werden können.

Inhaltsverzeichnis

Vorwort

Hinweise zum Buch

Teil 1: Modern schreiben: Warum ist das wichtig?

1 Korrespondenz als Türöffner

- 1.1 4 Vorher-Nachher-Beispiele
- 1.2 Das Eisbergmodell in der Korrespondenz

2 Vor dem Schreiben

- 2.1 Kernbotschaft: Was will ich mitteilen?
- 2.2 Medium: E-Mail oder Brief?
- 2.3 Schreibstil: Wie soll der Text klingen?

Teil 2: Vom Betreff bis zur Signatur

3 Betreff

- 3.1 Das macht einen richtig guten Betreff aus
- 3.2 Die 5 Betreffarten – umgesetzt an Beispielen
- 3.3 Den Betreff attraktiv gestalten

4 Anrede

- 4.1 Korrekte Schreibweise: Titel, Gruppen, Hierarchie
- 4.2 Ist «Sehr geehrte ...» zeitgemäss?
- 4.3 Wann sich welche Anrede eignet

5 Einstieg

- 5.1 Ohne Floskel einsteigen
- 5.2 4 pfiffige Einstiegsarten inkl. Beispiele

6 Hauptteil

7 Schlusssatz

8 Grussformel und Signatur

- 8.1 6 Regeln für die Grussformel
- 8.2 Alternativen für «Freundliche Grüsse»
- 8.3 So gelingt die Signatur

9 Checkliste für E-Mails und Briefe

Teil 3: Textgestaltung

10 Der Lesefluss

- 10.1 Den Blick gezielt steuern
- 10.2 So werden E-Mails gelesen
- 10.3 So werden Briefe gelesen

11 Gestaltungsideen

- 11.1 Den Betreff zum Blickfang machen
- 11.2 5 Tipps für eine ansprechende Text-Struktur
- 11.3 Geheimtipp für E-Mails: Tabellen helfen gegen Textwüsten
- 11.4 Gewusst wie: Bilder, Piktogramme und Icons
- 11.5 Signatur mit Porträtfoto – ein Hingucker
- 11.6 PS mal anders

Teil 4: Am Schreibstil feilen

12 Floskelfrei schreiben

- 12.1 Was sind Floskeln?
- 12.2 Die Krux mit den Floskeln
- 12.3 Die häufigsten Floskeln
- 12.4 Frische Formulierungen statt Floskeln

13 Leserorientiert schreiben

- 13.1 Sie-Stil statt Wir-Stil
- 13.2 Auf Augenhöhe kommunizieren
- 13.3 Verweise und Beilagen: erwähnen oder nicht?
- 13.4 Bitte nicht: Verallgemeinerungen

14 Verständlich schreiben

- 14.1 Satzaufbau, Satzlänge und Textrhythmus
- 14.2 Unnützes weglassen
- 14.3 Vorsicht vor Nominalisierungen
- 14.4 Lieber sparsam: Anglizismen und Fachbegriffe

15 Stilvoll formulieren

- 15.1 Aktiv statt passiv
- 15.2 Modalverben: sinnvoll oder nicht?
- 15.3 Konjunktiv nicht als Höflichkeitsfloskel missbrauchen
- 15.4 Ein «Ja» zu positiven Formulierungen
- 15.5 Höflich und wertschätzend schreiben

16 Satzzeichen bewusst einsetzen

- 16.1 Mit dem Doppelpunkt einen Akzent setzen
- 16.2 Der Gedankenstrich als Stilelement
- 16.3 Ausrufezeichen: ja oder nein?

17 Checkliste Schreibgrundsätze

Übersicht über Mustertexte

Korrespondenz-Seminare

Über die Autorin

Vorwort

Haben Sie schon einmal eine Absage auf eine Bewerbung erhalten?
Dann kennen Sie bestimmt Formulierungen wie diese:

Sehr geehrte Frau Mäder

Vielen Dank für Ihre Bewerbung und Ihr Interesse an unserer Unternehmung.

Ihre Unterlagen haben wir einer eingehenden Prüfung unterzogen. Leider müssen wir Ihnen hiermit mitteilen, dass eine andere Person unseren Vorstellungen noch besser entspricht.

Wir bedauern, Ihnen keinen positiven Bescheid geben zu können. Für Ihre weitere Stellensuche wünschen wir Ihnen alles Gute.

Mit freundlichen Grüßen

So oder ähnlich klingt es in Tausenden von Absagen, die jeden Tag versendet werden. Die Krux dabei ist: Durch die vielen Floskeln und Standardsätze wirken diese Absagen austauschbar und wenig wertschätzend. Zudem widersprechen sie den Grundsätzen der modernen Korrespondenz und vermitteln einen verstaubten Eindruck.

Das ist schade, denn gerade in der Rekrutierung lässt sich mit einem frischen Text viel bewirken. Dies habe ich selbst erlebt, als ich als HR-Leiterin tätig war und alle Absagen überraschend anders geschrieben habe.

DANKE
für die Absage

Die Reaktionen darauf waren überwältigend: Die Bewerbenden freuten sich so sehr über die wohlformulierten Worte, dass sie tatsächlich [Dankeskarten auf die Absagen schickten ...](#)

Dieses Beispiel zeigt eindrucklich, was mit einer frisch formulierten Korrespondenz alles möglich ist. Sie gewährleistet, dass wir als professionell und modern wahrgenommen werden. Zudem hebt sie uns von den anderen ab und sorgt dafür, dass wir im Gedächtnis bleiben.

Die Frage ist: Warum greifen wir dennoch immer wieder zu 08/15-Sätzen und floskelhaften Formulierungen?

Wenn ich den Teilnehmenden in meinen Korrespondenz-Seminaren zuhöre, fällt häufig der Satz: «Ich habe einfach keine Ideen, wie ich anders schreiben kann.»



Geht es Ihnen auch so? Wollen Sie gerne pfiffig schreiben – aber fehlen Ihnen die Ideen dazu? Und haben Sie im hektischen Büroalltag kaum Zeit, um sich neue Sätze zu überlegen?

Dann habe ich gute Nachrichten für Sie: Dieses Buch ist Leitfaden und Inspirationsquelle in einem. Es vermittelt die aktuellen Schreibgrundsätze und enthält viele kreative Impulse für Ihre E-Mails und Briefe.

Was Sie in diesem Buch erwartet

Dieses Buch begleitet Sie Schritt für Schritt zu einer unverwechselbaren Korrespondenz. Sie erfahren, ...

- warum sich eine moderne Schreibweise lohnt.
- was richtig gute Korrespondenz ausmacht. Vom Betreff bis zur Signatur.
- wie Sie Floskeln und Standardsätze durch pfiffige Formulierungen ersetzen.
- was einen wirkungsvollen und ansprechenden Schreibstil auszeichnet.
- wie E-Mails und Briefe gelesen werden und wie Sie den Blick steuern.
- wie Sie sich mit einer attraktiven Gestaltung von anderen abheben.

Für viel Inspiration sorgen auch die Vorher-Nachher-Beispiele, die 24 Mustertexte und das Arbeitsbuch mit 61 Schreibübungen. Damit gelingt Ihnen der Transfer in den Büroalltag besonders leicht.

Ich freue mich, wenn Sie dieses Buch inspiriert und zu modernen E-Mails und Briefen anregt.

Auf viel frischen Wind in Ihrer Korrespondenz



Andrea Kern

Zusätzliche Schreibtipp

Sie wollen regelmässig neue Schreibtipp und Vorher-Nachher-Beispiele erhalten? Dann sind Sie herzlich eingeladen, mir auf LinkedIn zu folgen und meinen Newsletter zu abonnieren.

Scannen Sie dazu gerne den QR-Code.



Hinweise zum Buch

Dieses Buch ist so aufgebaut, dass Sie es von A bis Z durchlesen oder als Nachschlagewerk benutzen können. Das Inhaltsverzeichnis vermittelt Ihnen dabei eine Themenübersicht. Zudem finden Sie auf den Seiten xxx und xxx eine Auflistung aller 24 Mustertexte.

In vielen Kapiteln stehen zudem Verweise zum Arbeitsbuch:



Digitales Arbeitsbuch

Das Arbeitsbuch enthält 61 Übungen und führt Sie Schritt für Schritt zu einem frischen Schreibstil. Sie können es als beschreibbares PDF herunterladen:

www.textbox.ch/digitales-arbeitsbuch.html



Ein grosses Thema in diesem Buch sind Floskeln und wie Sie diese ersetzen können. Weitere Impulse dazu liefert Ihnen das Kartenset «Moderne Korrespondenz».

Kartenset «Moderne Korrespondenz»

Das Kartenset ergänzt dieses Buch auf ideale Weise. Es enthält 158 Textbausteine und 20 Schreibeipps für wirkungsvolle E-Mails und Briefe:

www.textbox.ch



5 sprachliche Hinweise

1 Passende Formulierung wählen

Die Mustertexte und Formulierungen sind als Impulse und Inspirationsquellen gedacht. Sie können sie leicht an Ihre Branche und Korrespondenz-Situation anpassen.

2 Fiktive Namen und Adressen

Die Personen- und Firmennamen sowie die Adressen in den Mustertexten sind frei erfunden. Sollten sie einer realen Person oder Firma ähneln, so ist dies rein zufällig.

3 Unterschiede DACH-Raum

Die Empfehlungen und Schreibgrundsätze richten sich an den gesamten DACH-Raum (Deutschland, Österreich, Schweiz). Bestehen abweichende Regeln, weist das Buch darauf hin. Dies ist insbesondere bei der Anrede und bei der Briefgestaltung der Fall.

4 Schweizer Orthografie

Dieses Buch ist nach den Schweizer Orthografieregeln verfasst. Darum fehlt das Eszett (ß) und es werden die Schweizer Anführungs- und Schlusszeichen («») verwendet. Ebenfalls wird die Anrede in den Mustertexten ohne Komma geschrieben.

5 Genderzeichen

Der Rat für deutsche Rechtschreibung rät von Genderzeichen wie dem Asterisk (Teilnehmer*innen), dem Doppelpunkt (Teilnehmer:innen) oder dem Unterstrich (Teilnehmer_innen) ab¹. Daher kommen sie in diesem Buch nicht vor.

¹ Rat für deutsche Rechtschreibung: Geschlechtergerechte Schreibung: Empfehlungen vom 26.03.2021. <https://www.rechtschreibrat.com/geschlechtergerechte-schreibung-empfehlungen-vom-26-03-2021/> (17.08.2023).

Teil 1

Modern schreiben: Warum ist das wichtig?

Frisch formulierte E-Mails
und Briefe sind Türöffner



1. Korrespondenz als Türöffner

Jeden Tag landen unzählige E-Mails im Posteingang und wollen beantwortet werden. Dazu kommt die Briefpost, die ebenfalls nach Aufmerksamkeit verlangt.

Und weil die Zeit drängt, greifen wir gerne zu gängigen Standardsätzen und Floskeln. Oder verfassen rasch den Kundenbrief in der alten Vorlage.

Doch gerade in unserer schnelllebigen und digitalen Zeit lohnt es sich, in den schriftlichen Auftritt zu investieren. Denn mit jeder E-Mail, jedem Brief geben wir ein Bild von uns und unserem Unternehmen nach aussen.

Verwenden wir eine veraltete Anrede, viele Floskeln und Standardsätze, wirkt unsere Korrespondenz verstaubt und austauschbar. Mit einer modernen Schreibweise sorgen wir hingegen für einen professionellen und zeitgemässen Eindruck.

Die Vorteile moderner Korrespondenz

Erfolgreicher Korrespondenz gelingt es, sich von der Masse abzuheben, zum Lesen zu verleiten und zum Handeln zu animieren. Es existieren daher zahlreiche Gründe, die für moderne E-Mails und Briefe sprechen:



Imagegewinn, da die Ansprache sympathisch, stilvoll und wertschätzend erfolgt.



Zeitersparnis, weil Rückfragen und Ping-Pong-E-Mails reduziert werden.



Mehr Aufmerksamkeit, weil sich ein frischer Text deutlich vom Einheitsbrei abhebt.



Positive Kundenerlebnisse, da die Botschaften einfach zu lesen und zu verstehen sind.



Differenzierung von den Mitbewerbenden, da die individuelle Corporate Language² dem Unternehmen ein Gesicht verleiht.



Weniger Missverständnisse, weil klar und transparent kommuniziert wird.



Mehr Verkäufe, weil die Produkte und Dienstleistungen attraktiver präsentiert und umschrieben werden.



Mehr Wertschätzung, da die lesende Person im Zentrum steht und sich über individuelle Formulierungen freut.

² Als «Corporate Language» wird der sprachliche Auftritt eines Unternehmens verstanden. Er wird in einem Sprachleitfaden festgelegt und unterstützt die Mitarbeitenden beim Formulieren ihrer Texte.

1.1 4 Vorher-Nachher-Beispiele

Um die Wirkung moderner Korrespondenz zu veranschaulichen, folgen in diesem Kapitel 4 Vorher-Nachher-Beispiele. Dabei handelt es sich um Korrespondenz-Situationen, die tatsächlich so stattgefunden haben. Die Originaltexte sind leicht abgeändert, die Personen durch fiktive Namen unkenntlich gemacht:

Vertiefen

Aus welchen Gründen möchten Sie moderner schreiben? Und wie beginnen Sie am besten?

 **Übung 1 und 2**
im Arbeitsbuch

1. Vorher-Nachher-Beispiel: Terminanfrage

Im ersten Vorher-Nachher-Beispiel geht es um eine Terminanfrage einer Pharmareferentin im Aussendienst. Hier ist das Thema «Auffallen» besonders wichtig, da täglich Dutzende von Terminanfragen in den Posteingängen der Arztpraxen landen.

Ausgangslage

Pharmareferentin Silvia Grau hat kürzlich die Stelle gewechselt und ein neues Gebiet übernommen. Um sich in den Arztpraxen vorzustellen, versendet sie eine Terminanfrage per E-Mail:

VORHER



An: Anna Weisskopf
Betreff: Terminanfrage

Sehr geehrte Frau Dr. Weisskopf

Ich bin die Nachfolgerin von Frau Linzer und damit neu für das Gebiet in Bern zuständig. Ich würde mich sehr über ein persönliches Gespräch freuen.

Wann hätten Sie einmal ein Zeitfenster für mich frei? Ich erlaube mir, Ihnen folgende Termine vorzuschlagen:

- Montag, 12. Juni 20**, um 09.00 Uhr
- Donnerstag, 15. Juni 20**, um 13.00 Uhr
- Freitag, 16. Juni 20**, um 07.30 Uhr
- Mittwoch, 21. Juni 20**, 13.00 Uhr

Mit freundlichen Grüssen

(Signatur)

Auf ihre Terminanfrage erhält Silvia Grau keine Reaktionen. Die Gründe dafür sind vielseitig:

- Der Betreff ist nichtssagend und geht in der Masse an Terminanfragen unter.
- Der Mehrwert ist für die angeschriebene Ärztin nicht ersichtlich, denn die E-Mail ist aus der Perspektive von Silvia Grau geschrieben.
- Der Text ist standardmässig formuliert, er enthält Floskeln und veraltete Ausdrücke.
- Durch den Konjunktiv II mit den Formulierungen «würde» und «hätte» wirkt die Anfrage unsicher und unterwürfig.

Silvia Grau formuliert daher die Terminanfrage um und startet einen neuen Versuch:

NACHHER



An: Anna Weisskopf

Betreff: Wer ist Ihre neue Ansprechperson rund um Typ-2-Diabetes?

Wer ist Ihre neue Ansprechperson rund um Typ-2-Diabetes? Einladung zum Kennenlern-Gespräch

Geschätzte Frau Dr. Weisskopf

Wie Sie Frau Linzer bereits informiert hat, bin ich neu für Ihre Praxis zuständig – und freue mich sehr auf unser Miteinander.

Damit Sie sich ein erstes Bild über mich machen können, folgt hier ein kurzer Überblick:

	<p>Silvia Grau Pharmareferentin Diabetes Ihre Ansprechpartnerin bei Getwellsoon Direktwahl +41 (0) 78 654 41 81</p>
---	--

Wann haben Sie einmal 15 Minuten Zeit für ein persönliches Kennenlernen? Sie dürfen sich gerne ein Zeitfenster aussuchen:

- Montag, 12. Juni 20**, um 09.00 Uhr
- Donnerstag, 15. Juni 20**, um 13.00 Uhr
- Freitag, 16. Juni 20**, um 07.30 Uhr
- Mittwoch, 21. Juni 20**, 13.00 Uhr

Alternativ können Sie mir auch eine Terminauswahl zusenden und ich passe mich Ihrem Kalender an. Vielen Dank.

Ich freue mich sehr auf unseren Austausch und grüsse Sie freundlich an die Bahnhofstrasse.

(Signatur)

Diese Terminanfrage funktioniert. Silvia Grau erhält zahlreiche Einladungen, um sich vorzustellen. Dies liegt nicht nur an der frischen Sprache, sondern auch an der Gestaltung der E-Mail:

- Dank des Porträts von Silvia Grau wirkt die Anfrage persönlich und individuell. Zudem fällt die Gestaltung auf und zieht den Blick auf sich.
- Der Text ist modern formuliert und floskelfrei.
- Die schreibende und die lesende Person begegnen sich auf Augenhöhe.

Gestaltung mit 2-spaltiger Tabelle

Ihre Terminanfrage hat Silvia Grau mithilfe einer 2-spaltigen Tabelle gestaltet. Auf der Seite xxxx befinden sich weitere Beispiele, wie sich Tabellen in E-Mails einsetzen lassen.

2. Vorher-Nachher-Beispiel: Dienstjubiläum

Beim zweiten Vorher-Nachher-Beispiel handelt es sich um eine interne Kommunikation: das 5-Jahres-Jubiläum einer Mitarbeiterin.

Gerade bei Gratulationen verwenden wir gerne Standardsätze und Floskeln, weil die Ideen fehlen. Dabei sind oftmals ein Händedruck und eine persönliche Nachricht weitaus wertschätzender.

Ausgangslage

Priska Wehrle arbeitet seit 5 Jahren als GL-Assistentin für Peter Kunz. Das Arbeitsverhältnis ist unkompliziert, persönlich und von einem wertschätzenden Miteinander geprägt.

Zum 5-Jahres-Jubiläum verfasst Peter Kunz diesen Gratulationstext:

VORHER

Gratulation zum Dienstjubiläum

Geschätzte Priska

Wir gratulieren dir herzlich zum 5. Dienstjubiläum und danken dir für deine Loyalität und dein Vertrauen.

Als Zeichen unserer Dankbarkeit erhältst du eine kleine Aufmerksamkeit. Wir hoffen, du hast viel Freude daran.

Auf die weitere Zusammenarbeit mit dir freuen wir uns.

Herzliche Grüße

(Signatur)

Über diese Gratulation freut sich Priska Wehrle nur kurz, da sie sehr allgemein gehalten ist:

- Das Wort «Dienstjubiläum» ist generell zu hinterfragen. Es entstammt der Behördensprache und ist heute nicht mehr zeitgemäss.
- Der Text startet mit «Wir» und ist aus der Sicht von Peter Kunz verfasst.
- Die Formulierungen sind floskelhaft und unpersönlich. Sie könnten auch an eine andere Person gerichtet sein.

Peter Kunz findet im Internet einen Zeitrechner, welcher die Anzahl Tage zwischen zwei Daten ausrechnet. Dieses Tool nutzt er für seinen neuen Gratulationstext. Zudem verwendet er dieses Mal eine schöne Karte und schreibt den Text von Hand:

NACHHER

Liebe Priska

Heute vor genau 1826 Tagen hast du dich zum ersten Mal an deinen Schreibtisch gesetzt – und seither viel bei uns bewirkt.

Dank dir sind die Geschäftsreisen top organisiert und jeder Event wird ein Erlebnis. Und: Mit deiner Engelsgeduld erdest du mich immer wieder aufs Neue. Das schätze ich sehr. Danke vielmals!

Als Ausdruck meiner Anerkennung wartet zu Hause eine Überraschung auf dich. Ich wünsche dir viele schöne Momente damit und freue mich sehr auf das weitere Miteinander mit dir.

Herzlich grüsst dich

Peter

Dieser Gratulationstext wirkt dank des Zeitrechners, der persönlichen Worte und der Ich-Botschaften viel wertschätzender.