

# ALPHA

DER KADERMARKT DER SCHWEIZ

TEL. 044 248 40 30 / INSERATE@TAGES-ANZEIGER.CH / WEITERE KADERSTELLEN: WWW.ALPHA.CH

## «Wer modern und kreativ formuliert, erhält mehr Aufmerksamkeit»

**E-Mails zu schreiben, gehört heute zum beruflichen Alltag. Dennoch lauern viele Stolpersteine in dieser Korrespondenzform, vom Betreff über den Aufbau bis zum Gruss. Als Expertin für Korrespondenz weiss Andrea Kern, was ein gutes E-Mail ausmacht und wie künstliche Intelligenz dabei eingesetzt werden kann.**

Interview: Marianne Rupp

### Wie kamen Sie auf die Idee, Trainings zum Verfassen von E-Mails anzubieten?

Mein Schlüsselereignis hatte ich als HR-Leiterin vor über 11 Jahren. Damals musste ich Absagen schreiben, doch die üblichen Floskeln waren mir ein Dorn im Auge. Ich habe darum alles umgeschrieben – und erhielt sogar Dankeskärtchen als Reaktion auf meine Absagen. Die Leute schätzten es, wenn sie nicht mit Standardsätzen abgewiesen wurden. Ich erlebte zudem immer wieder, was ein gut geschriebener Text bewirken kann. Das hat mich dazu bewogen, mich mit dem Thema Korrespondenz selbstständig zu machen.

### Was meinen Sie mit Floskeln und wie kann man diese umgehen?

«Vielen Dank für Ihre Anfrage» oder «Gerne erwarten wir Ihre Antwort» sind Standardsätze, die man immer wieder liest und die darum kaum mehr Bedeutung transportieren. Wer viele Floskeln verwendet, riskiert, dass seine Kernbotschaft untergeht und die E-Mail ihren Zweck verfehlt. Dabei lassen sich Floskeln ganz einfach umschreiben: «Danke, dass Sie mich zu (Thema) kontaktiert haben» oder «Ihre Antwort ist herzlich willkommen». Schon mit wenigen Veränderungen wirken die

Formulierungen moderner, frischer, persönlicher und – ganz wichtig – sie setzen die lesende Person ins Zentrum.

### Warum ist es wichtig, die lesende Person ins Zentrum zu rücken?

Nur etwa 20 Prozent einer E-Mail umfassen die Botschaft, beispielsweise «die Bestellung ist unterwegs». 80 Prozent hingegen betreffen die Beziehungsebene, also wie etwas ausgedrückt wird. Fühlt sich die lesende Person dadurch angesprochen und wertgeschätzt, wird sie eher positiv reagieren. Ich hatte beispielsweise einen Vorgesetzten, der schrieb mir E-Mails im Stil: «Andrea! Protokoll bis 12.8. Gruss B.» Die Botschaft war glasklar, aber auf der Beziehungsebene fühlte ich mich ohne «bitte, danke, liebe Grüsse» nicht wertgeschätzt. Es gilt ausserdem zu bedenken: Mit jeder E-Mail geben wir ein Bild von uns und dem Unternehmen ab.

### Wo lauern Stolpersteine?

Der Schreibstil darf nicht zu salopp sein und muss je nach Person und Botschaft angepasst werden. Ein weiterer Stolperstein ist der Betreff. Dieser sollte eine Kurzzusammenfassung des E-Mailinhalts sein, möglichst prä-



«Schreibtrainings werden wegen KI nicht überflüssig, sondern einfach anders», sagt Andrea Kern, Expertin für Korrespondenz.

Foto: zVg

zis und das Interesse wecken. Also nicht bloss «Wechsel in der Geschäftsleitung», sondern zusätzlich «Das ändert sich für Sie». Dies erzeugt mehr Aufmerksamkeit bei der lesenden Person, weil es sie persönlich betrifft. Im Betreff kann auch eine Bitte oder Aufforderung stehen, damit sofort erkennbar ist, was zu tun ist, etwa «Teamevent am 15.12.24: bitte an- oder abmelden». Generell gilt: je klarer, desto besser. Ein weiterer Stolperstein ist die Anrede, ein heikles Thema in der Korrespondenz. In der Schweiz sieht man immer noch die Anrede «Sehr geehrter Herr/Sehr geehrte Frau». Viele Firmen nutzen inzwischen moderne Formulierungen wie «Guten Tag» oder «Grüezi» beziehungsweise «Grüessech». Die Formulierung «Liebe Frau XY» erscheint vielen zu persönlich, ich empfehle sie jedenfalls nicht beim Erstkontakt.

### Wie ist ein guter E-Mail-Text strukturiert?

Der Einstieg sollte nicht mehr als zwei Sätze umfassen, damit er schnell lesbar ist. Dabei sind verschiedene Einstiegsarten möglich, unter anderem kann man sich auf eine frühere Korrespondenz beziehen oder mit einer Frage starten. Häufig folgt die Kernbotschaft im Hauptteil. Dieser soll keine Textwüste sein, sondern gut strukturiert durch Abschnitte, Zwischentitel, visuelle Hervorhebung, Kästchen, andere Farbe – alles, was den Blick führt. Oft werden E-Mails nicht von Anfang bis Ende durchgelesen, sondern lediglich gescannt. Darum muss die Kernbotschaft klar gekennzeichnet sein.

### Wie gestaltet sich das Ende einer E-Mail?

Auch hier sind Floskeln wie «Bei Fragen stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung» fehl am Platz. Wer modern und kreativ formuliert, erhält mehr Aufmerksamkeit. So kann der letzte Satz mit einer Grussformel verbunden werden: «Ich freue mich auf den nächsten Kontakt und grüsse Sie freundlich». Die Signatur sollte alle Kontaktangaben enthalten, und kann individuell gestaltet werden, eventuell mit Hinweisen auf die Arbeitszeiten, soziale Medien oder Events.

### Kann künstliche Intelligenz beim Schreiben von E-Mails helfen?

In meinen Trainings integriere ich ChatGPT. Die Teilnehmenden sind jeweils begeistert von den Texten, die das Tool liefert. Wenn wir jedoch die Texte anhand der Korrespondenzgrundsätze überarbeiten, erkennen sie, war-

um KI-generierte Texte nicht eins zu eins übernommen werden sollten. Sie enthalten viele Floskeln und lange, verschachtelte Sätze. Zudem nutzt ChatGPT die deutsche Schreibweise, etwa das Komma nach der Anrede, was in der Schweiz unüblich ist. Es braucht also eine zeitaufwendige Überarbeitung, auch um den Text an den eigenen Schreibstil anzupassen. Natürlich gibt es Tricks, wie man dem Tool passable Texte entlockt, aber auch das braucht Vorbereitung.

### Also raten Sie von ChatGPT für das Verfassen von E-Mails ab?

Nein, das nicht. Das Tool kann Satzvarianten, Synonyme oder Ideen liefern, gerade bei Schreibblockaden. Als Inspiration ist ChatGPT wunderbar. Aber wie der Text aufgebaut sein muss, welche Visualisierungsmittel es braucht, welcher Schreibstil passt, setzt menschliche Denkarbeit voraus. KI kann nur ausführen. Wer moderne, individuelle und sympathische Texte schreiben möchte, sollte seine E-Mails selbst verfassen und ChatGPT und Co. als Ideenquelle nutzen.

### Weitere Informationen

Andrea Kern ist Expertin für Korrespondenz und Bewerbung sowie Autorin. Sie bietet Korrespondenz- und Schreibkurse für Privatpersonen und Unternehmen an und hat mit «Frischer Wind für E-Mails und Briefe» ein Fachbuch geschrieben, das zusätzlich ein digitales Arbeitsbuch samt Lösungsvorschlägen enthält. [www.wortundstil.ch](http://www.wortundstil.ch)

IIIIII KANTON **solothurn**

### Für einen jederzeit sicheren Konsum

Die Bevölkerung des Kantons Solothurn kann sich auf sichere Lebensmittel und Gebrauchsgegenstände verlassen: Die Lebensmittelkontrolle kontrolliert die Hersteller, das Trink- und Badewasser und untersucht die Waren aus Produktion und Handel. Infolge Pensionierung des langjährigen Stelleninhabers suchen wir eine agile, resiliente Persönlichkeit als

## Kantonschemiker:in

Sie führen die Abteilung Lebensmittelkontrolle in fachlicher, finanzieller und personeller Hinsicht. Sie verantworten den Leistungsauftrag, definieren die Zielsetzungen und Schwerpunkte und erstellen die Planungsgrundlagen für die Tätigkeiten Ihrer fünf Sektionen. Über Ihre Sektionsleitenden (total 25 Mitarbeitende) stellen Sie die Umsetzung sicher. Ihre Expertise für Lebensmittelbetriebe und Bäder bringen Sie in Kommissionen von Bund und Kantonen, in Vernehmlassungen, Berichte und Stellungnahmen sowie beim Erlass von Rechtsvorschriften ein. Zudem informieren Sie die Öffentlichkeit über die Tätigkeit der Lebensmittelkontrolle.

Um zu reüssieren, benötigen Sie einen Master of Science im naturwissenschaftlichen Bereich oder ein Diplom nach dem Medizinalberufegesetz sowie mehrjährige Führungserfahrung. Ihre Erfahrung in Transformations- und Digitalisierungsprojekten hilft Ihnen im Alltag. Das abwechslungsreiche, aber anspruchsvolle Tagesgeschäft erfordert Standhaftigkeit, Glaubwürdigkeit und die Fähigkeit, Prioritäten zu setzen. Kompetenzen im Bereich

### Leadership und Stakeholdermanagement

sowie ein ausgeprägtes Generalistentum sind unabdingbar. Es erwarten Sie ein breites, spannendes Spektrum, ein operativ gut funktionierender Betrieb sowie motivierte Kolleginnen und Kollegen. Die Bereitschaft zur Erlangung des eidg. Diploms für die leitende amtliche Lebensmittelkontrolle (DLAL) setzen wir voraus.

Peter Isler freut sich auf Ihre Bewerbungsunterlagen, welche Sie bitte online unter «Stellenangebote» auf [www.wilhelm.ch](http://www.wilhelm.ch) [Referenz 3880] oder per E-Mail an [peter.isler@wilhelm.ch](mailto:peter.isler@wilhelm.ch) einreichen. Absolute Diskretion ist garantiert.



WILHELM AG  
St. Alban-Vorstadt 14  
4052 Basel  
Telefon +41 61 228 10 10  
[www.wilhelm.ch](http://www.wilhelm.ch)

Stadt Winterthur



[www.stadt.winterthur.ch](http://www.stadt.winterthur.ch)

## Bereichsleiter:in Immobilien Städtische Liegenschaften

Sind Sie eine empathische, authentische und begeisterungsfähige Persönlichkeit mit viel Leidenschaft für das Immobiliengeschäft? Möchten Sie zudem einen aktiven Beitrag leisten, Winterthur voranzubringen und eine lebenswerte Stadt mitzugestalten?

Der Stadt Winterthur gehören Liegenschaften im Wert von mehr als 2 Mia. Franken: von Wohn- und Geschäftsliegenschaften, Restaurants bis zu landwirtschaftlichen Betrieben. Der Bereich Immobilien ist für die Entwicklung, Bewirtschaftung, Unterhalt, Bauprojekte, Kauf und Verkauf sowie Hauswartung verantwortlich. Infolge Pensionierung des heutigen Stelleninhabers suchen wir per Januar 2025 Sie als

schulabschluss in Architektur/Bauwesen oder Real Estate Management. Idealerweise bringen Sie Erfahrung in einer vergleichbaren Funktion in der öffentlichen Verwaltung oder einer grossen Immobilienorganisation mit. Fundiertes Fachwissen im Bereich Immobilienmanagement und -bewertung sowie Miet- und Pachtrecht sind Ihnen genauso vertraut wie Baurecht und Immobilienfinanzierung.

### Bereichsleiter:in Immobilien

Sie sind die treibende Kraft und prägen die Weiterentwicklung des städtischen Immobilienportfolios. In Ihrer Funktion sind Sie für die strategische, operative und personelle Leitung dieses Bereichs mit insgesamt 50 Mitarbeitenden verantwortlich. Darüber hinaus beraten Sie den Stadtrat in Immobilienangelegenheiten. Eine zentrale Aufgabe besteht weiter darin, die zukünftige Entwicklung der Immobilienverwaltung gemäss den strategischen Vorgaben des Stadtrats zu gestalten. Dies erfordert von Ihnen einen starken Gestaltungswillen, Eigeninitiative, Durchhaltevermögen sowie einen intensiven Austausch mit allen Beteiligten. Ihr Ziel ist es den Immobilienbereich unter Berücksichtigung der Interessen der öffentlichen Hand, der Bevölkerung und der Wirtschaftspartner weiterzuentwickeln.

Sind Sie an dieser spannenden Herausforderung interessiert? Dann machen Sie uns doch neugierig mit Ihrer Bewerbung (PDF-Datei). Wir freuen uns auf Sie!

Kontakt: Annette Bamert  
Remo Burkart  
Bewerbung: [www.joerg-lienert.ch](http://www.joerg-lienert.ch)

Jörg Lienert AG Zürich  
Basteiplatz 7, 8001 Zürich  
[zuerich@joerg-lienert.ch](mailto:zuerich@joerg-lienert.ch)

Für diese Funktion suchen wir eine engagierte und belastbare Führungspersönlichkeit mit Hoch-

Luzern, Aarau, Basel, Bern, Zug, Zürich

**JÖRG LIENERT**