

Wenn KI die E-Mails schreibt: Worauf KMU achten sollten

Immer mehr E-Mails entstehen mit KI-Unterstützung. Doch wie gut sind solche KI-generierten E-Mails? Entsprechen sie den Grundsätzen der modernen Korrespondenz? Dieser Beitrag zeigt, worauf KMU speziell achten sollten. Andrea Kern

Viele Unternehmen nutzen bereits KI-Tools wie ChatGPT oder Copilot, um ihre Korrespondenz effizienter zu gestalten. Doch die automatische Texterstellung birgt einige Tücken. Welche das sind und wie sie sich vermeiden lassen, sehen wir anhand eines konkreten Beispiels:

Ausgangslage

Ein Coiffeurgeschäft fragt bei einer Webagentur eine Offerte für die Erstellung einer Website an. Die Webagentur lässt die Begleit-E-Mail von Copilot formulieren. Das Ergebnis zeigt einige typische Stolperfallen:

Sehr geehrte Frau Beispiel,

ich hoffe, es geht Ihnen gut. Gerne senden wir Ihnen unser Angebot zur Erstellung oder Optimierung einer professionellen und responsiven Website für Ihr Coiffeur-Geschäft, inklusive SEO-Optimierung. Unser Ziel ist es, Ihnen eine moderne und benutzerfreundliche Website zu bieten, die nicht nur visuell ansprechend ist, sondern auch die neuesten Standards und Technologien erfüllt.

Wir freuen uns auf die Zusammenarbeit mit Ihnen und stehen Ihnen für Rückfragen oder weitere Informationen jederzeit zur Verfügung. Lassen Sie uns gemeinsam Ihre Online-Präsenz auf das nächste Level heben!

Mit freundlichen Grüßen,
Anna Muster

Deutsche statt Schweizer Orthografie

Was sofort auffällt: das Komma nach der Anrede. In der Schweiz schreibt man die Anrede ohne Komma, und das erste Wort danach wird grossgeschrieben. Auch das Eszett («ß») in der Grussformel «Mit freundlichen Grüßen» ist ein klares Indiz für deutsche Orthografie. Zudem ist diese Grussformel in der Schweiz nicht mehr zeitgemäss.

Tipp: Geben Sie im Prompt oder in den individuellen Einstellungen an, dass die KI die Schweizer Orthografie verwenden soll.

Fehler bei Satzzeichen

Da viele KI-Tools Texte aus dem Englischen ins Deutsche übersetzen, schleichen sich oft Fehler ein. Ein typisches Beispiel: das Komma nach der Grussformel. Diese Schreibweise ist im gesamten DACH-Raum falsch.

Floskelhafter Einstieg

Insbesondere Copilot beginnt E-Mails gerne mit Floskeln wie:

- ✗ «Ich hoffe, es geht Ihnen gut.»
- ✗ «Ich hoffe, diese E-Mail erreicht Sie bei bester Gesundheit.»

Solche Sätze sind überflüssig, sofern sie nicht zur Korrespondenz-Situation passen.

Standardsätze und austauschbare Formulierungen

KI setzt häufig auf Standardsätze, die E-Mails generisch wirken lassen. In unserem Beispiel:

- ✗ «... und stehen Ihnen für Rückfragen oder weitere Informationen gerne zur Verfügung.»
- ✗ «... auf das nächste Level heben.»

Formulierungen wie diese machen den Text nicht einzigartig.

Tipp: Erwähnen Sie im Prompt, dass die KI einen individuellen Text schreiben soll – und nicht einen, der schon tausendfach verwendet wurde.

Falsche Perspektive

KI formuliert oft aus der Sicht des Unternehmens (Ich-/Wir-Stil), anstatt die lesende Person direkt anzusprechen. Dies widerspricht einem wichtigen Grundsatz der modernen Korrespondenz, welcher den Sie-Stil empfiehlt.

Bitte nicht:

Gerne senden wir Ihnen unser Angebot zur Erstellung ...

Besser:

Mit dieser E-Mail erhalten Sie das Angebot für ...

Tipp: Weisen Sie die KI an, aus der Perspektive der angeschriebenen Person zu formulieren.

Lange Sätze

E-Mails sollten leicht verständlich sein. Deshalb gilt es, Sätze mit maximal 15 Wörtern zu schreiben. KI neigt jedoch zu langen, verschachtelten Sätzen, wie auch unser Beispiel zeigt.

Tipp: Erwähnen Sie im Prompt, dass die KI Sätze mit maximal 15 Wörtern formulieren soll.

Textwüsten

Bei einer E-Mail ist nicht nur der Text entscheidend, sondern auch das Layout. Insbesondere beim Einstieg gilt es, diesen möglichst kurz zu halten. In unserem Beispiel ist der erste Abschnitt zu lang. Würde diese E-Mail auf dem Smartphone gelesen, wäre die angeschriebene Person direkt mit einem langen Textblock konfrontiert.

Tipp: Prüfen Sie auch das Layout der Nachricht, bevor Sie auf «Senden» klicken. Ebenfalls gut zu wissen: Hervorhebungen wie Fettschrift macht KI meist nur auf Anweisung.

Fehlende Unternehmenssprache

Die E-Mail in unserem Beispiel klingt sehr generisch und berücksichtigt nicht die Unternehmenssprache.

Tipp: Definieren Sie im Prompt den gewünschten Schreibstil und die Tonart. So passt der Text besser zur Unternehmenskommunikation.

Fazit

KI kann die E-Mail-Korrespondenz erleichtern, aber ihre Texte sollten nie ungeprüft übernommen werden. Ein kritischer Blick hilft, die Feinheiten der modernen Korrespondenz zu wahren. Und: Die Qualität des Textes hängt stark von den Vorgaben ab. Je klarer der Prompt, desto besser das Ergebnis.

Was gilt heute in der Korrespondenz? Buchtipp

Andrea Kern
Fachbuch «Frischer Wind für E-Mails und Briefe»
textbox. 2024
168 Seiten plus digitales Arbeitsbuch Fr. 64.50
ISBN-Nr. 978-3-9525506-1-8
bestellbar unter www.textbox.ch

Wort & Stil · Andrea Kern

Korrespondenz-Seminare · Bewerbungscoaching
Eichbühlhangstrasse 6 · 9602 Bazenhaid · T 078 654 41 81
andrea.kern@wortundstil.ch · www.wortundstil.ch

