

ZEHN TIPPS FÜR GUTE GESCHÄFTSBRIEFE

Gelungene Geschäftsbriefe und E-Mails sind die Visitenkarte Ihres Unternehmens nach innen und außen. Folgende Tipps helfen beim Planen und Formulieren:

1. Gute Planung ist der halbe Erfolg

Stellen Sie sich vor dem Schreiben folgende Fragen: Wer ist meine Leserin bzw. mein Leser? Was interessiert und beschäftigt sie oder ihn? Was will ich beim Empfänger erreichen? Welchen (Mehr-)wert kann ich bieten?

2. Fassen Sie sich kurz

Sagen Sie der Leserin bzw. dem Leser klar, was Sie von ihr/ihm wollen. Fassen Sie sich kurz. Optimal ist ein einseitiger Brief. Falls Sie mehr Platz brauchen, achten Sie bitte darauf, dass auf der zweiten Seite zumindest noch ein Absatz steht.

3. Wählen Sie einen aussagekräftigen Betreff

Die Begriffe „Betreff“ oder „Betrifft“ haben ausgedient, nur die Betreffzeile ist geblieben. Bringen Sie dort die wichtigste Information unter – so dass der Empfänger gleich weiß, worum es geht. Beispiele: „*Neu: Alles über ...*“, „*So kommen Sie günstig zur Frühjahrsmesse!*“

4. Sprechen Sie Ihre Empfänger direkt und persönlich an

90 von 100 Briefen beginnen mit „Sehr geehrter Herr Müller!“ oder „Sehr geehrte Damen und Herren“. Warum schreiben Sie nicht: *Liebe Frau Müller, Guten Tag Herr Müller* oder *Hallo Frau Müller?*

5. Geben Sie Ihrem Gegenüber am Anfang und am Ende die Hand

Bei einem Gespräch schütteln Sie Ihrem Gegenüber am Anfang und am Ende die Hand und schaffen eine freundliche Atmosphäre. Das sollte auch bei Briefen gelten. Schreiben Sie persönlich und heben Sie sich von der Konkurrenz ab – zum Beispiel mit einem netten Einstieg oder einer originellen Grußformel am Schluss.

- Der Einstieg: Ein häufiger Einstieg ist: „Bezug nehmend auf Ihr Schreiben vom ... teilen wir Ihnen mit...“ Schreiben Sie stattdessen: *Sie haben uns am ... geschrieben. Herzlichen Dank!* oder *Gerne senden wir Ihnen mit diesem Brief...*
- Der Ausstieg: Beenden Sie Ihre Briefe nicht „Mit freundlichen Grüßen“ oder „Hochachtungsvoll“. Nutzen Sie die Grußformel für einen persönlichen Ausstieg. Beispiele: *Herzliche Grüße; Sonnige Grüße; Schöne Grüße aus der Davidgasse / aus Wien / aus dem Büro; schöne Grüße in die Wichtelgasse / nach St. Pölten...; Ein schönes Wochenende; Bis demnächst.*

6. Schreiben Sie so, wie sie sprechen

Schreiben Sie Ihre Briefe in einem freundlich-entspannten Ton. Stellen Sie sich vor, dass Sie Ihrer Leserin oder ihrem Leser gegenüber sitzen.

Statt: Wir freuen uns, Sie weiterhin zu unseren Kunden zählen zu dürfen.
Schreiben Sie: Schön, dass Sie ABC-Kunde sind! oder Wir freuen uns, dass Sie auf ABC vertrauen.

SCHREIBTIPP 09

7. Vermeiden Sie 08/15-Formulierungen und Floskeln

Amtsdeutsch und Juristensprache sind der Todfeind jedes Briefs. Vermeiden Sie Floskeln!

Statt:

Sehr geehrter Herr Meier!

Beiliegend senden wir Ihnen wunschgemäß die angesuchten Unterlagen. Wir würden uns freuen, wenn unsere Dienstleistungen Ihr Interesse finden. Wir erlauben uns, Sie diesbezüglich in den kommenden Tagen zu kontaktieren.

Wir hoffen, gedient zu haben und verbleiben mit freundlichen Grüßen

Schreiben Sie:

Guten Tag Herr Meier,

es freut uns, dass Sie sich für das Service der Muster AG interessieren! Gerne schicke ich Ihnen unsere Informationen plus die aktuelle Preisliste. Ich rufe Sie in den nächsten Tagen an, damit wir eventuell offene Fragen besprechen können.

Freundliche Grüße

8. Verwenden Sie abwechselnd „Sie“ und „Wir“

Stellen Sie die Interessen ihrer Leserin oder Ihres Lesers in den Mittelpunkt, nicht Ihre eigenen. Schreiben Sie öfter *Sie / Ihr / Ihnen* und seltener *ich / wir / uns / unser*.

Statt: Es ist uns wichtig, dass unsere Kunden mit unserem Angebot zufrieden sind.

Schreiben Sie: Ihre Zufriedenheit als Kunde ist uns wichtig.

9. Bieten Sie eine Möglichkeit für Rückfragen

Versehen Sie Ihren Brief mit einem Rückfrageangebot. Formulieren Sie es möglichst persönlich!

Statt:

Für Rückfragen steht Ihnen unser Service Center jederzeit gerne zur Verfügung.

Schreiben Sie:

Haben Sie Fragen? Wir freuen uns auf Ihren Anruf / Ihr Mail (Tel.... / Mail...).

Haben Sie noch Fragen? Das Service Team steht Ihnen rund um die Uhr...

Unser Service Team informiert Sie gerne ausführlich. Rufen Sie an unter der Telefonnummer...

Wenn Sie noch Fragen haben, wenden Sie sich bitte an...

10. Nutzen Sie das PS für Ihre Botschaft

Nutzen Sie das Postskriptum für eine Botschaft an den Leser, z.B. ein spezielles Angebot.

PS: Auf unserer Website finden Sie heute...

Übrigens: Haben Sie schon auf unsere Website geklickt? Dort finden Sie...

Stand: 2010