

bluesatellite



Professionelle Geschäftskorrespondenz – einfach effektiv

1

Kommuniziere proaktiv

Informiere deine Kunden / Kollegen / Lieferanten aktiv, auch über Zwischenstände und -schritte.

Gehe offen mit Störungen, Verzögerungen oder Problemen um.

2

Vermittle eine positive Grundeinstellung

Alles ist Kommunikation, alles hat Wirkung.

Herzlich willkommen: Gerade wenn sich schwierige Kunden melden, versuche freundlich, offen und zugewandt zu sein.

3

Kommuniziere auf Augenhöhe

Sprich die Sprache deines Gegenübers.

Lote aus, wie viel Wissen ein Kunde hat. Gehe auf das gleiche kommunikative Level. Versuche dich so einfach und klar wie möglich auszudrücken.

4

Dein Ziel ist Verständnis

Höre zu, lass dein Gegenüber ausreden, frage nach und melde zurück, was du verstanden hast.

Behalte im Kopf, dass nur rund 10 Prozent eines Gesprächs reine Information ausmachen, 90 Prozent sind nonverbal – Tonfall, Körpersprache, Emotion.

5

Betrachte kritisches Feedback als Chance

Nimm Kritik an und frage nach, was genau die Kritikpunkte sind und was dein Gegenüber stattdessen möchte.

Schlage konkrete Maßnahmen vor und prüfe, ob der Kunde damit zufrieden ist. Bedanke dich für die Rückmeldung.

6

Fasse dich kurz bei E-Mails

Denke daran, dass die Aufmerksamkeit des Lesers begrenzt ist. Komme direkt auf den Punkt.

Wähle einen zeitgemäßen Stil und eine persönliche Note. Verliere nie aus den Augen, worum es dir geht und was du erreichen möchtest.

7

Wähle eine aussagekräftige Betreffzeile

Die Betreffzeile ist ein zentraler Trigger für den Leser und sollte deine Kernbotschaft transportieren.

Beschreibe kurz und konkret, worum es in der Mail geht – eventuell verbunden mit einer Call to Action.



Formuliere positiv

„Leider können wir Ihnen das Produkt nicht liefern“?
Besser: „Wir haben Ihr Anliegen notiert und werden
ihr Wunschprodukt bis zum xy beschaffen“.

Die Formulierung wirkt deutlich professioneller,
positiver und kundenorientierter.



Behalte bei sensiblen Themen deinen freundlichen Ton bei

Dein Ziel ist eine konstruktive Geschäftsbeziehung.
Unterstelle nicht sofort böse Absichten.

Sei freundlich im Ton, aber hart in der Sache. Mach
bei mangelhaften Lieferungen oder Verzögerungen
präzise Ziel- und Zeitvorgaben. Setze Deadlines.
Kündige konkrete Konsequenzen an.

Das Redigierwerkzeug



Checke die Satzlängen: max. 15 – 20 Wörter

Kontrolliere die Wortlängen: max. 5
Silben

Nutze starke Verben

Das Wichtigste eines Satzes steht am Anfang
und am Schluss

Streiche Hilfsverben

Ein Satz – eine Botschaft

Vorsicht bei Adjektiven / Adverbien

Meide bildleere Hauptwörter auf
-ung, -keit, -heit, -ät, -ion, -ive, -ismus>

Meide Passivkonstruktionen

Kontrolliere die Zeichensetzung
Punkt – Komma – Fragezeichen – Semikolon

Nutze das Vier-Augen-Prinzip

Lies den Text laut vor