






Die schnelle Checkliste für kundenorientierte Korrespondenz


-  **1. Kunden-Orientierung**
Steht der Kunde im Mittelpunkt Ihrer Texte? Ersetzen Sie absender-orientierte Formulierungen (wir, ich, unser, eigener Unternehmensname) durch empfänger-orientierte Formulierungen (Sie, Ihr, Name und Unternehmensname des Empfängers).
vorher: *Wir bieten ...* nachher: *Sie erhalten ...*

-  **2. Lese(r)-Freundlichkeit**
Sind Ihre Briefe leicht zu lesen? Verständliche Texte überzeugen den Leser eher!
Zum verständlichen Schreiben gehören vor allem:
- kurze Sätze: bis maximal 20 Wörter.
- Verben statt Substantive: Ersetzen Sie vor allem die "Kaugummi-Wörter" auf -heit, -keit, -ung durch aktive Verben, weil solche Substantive einen Text unnötig aufblähen.
vorher: *Voraussetzung für den Provisionsanspruch ist der Nachweis der Kundenbetreuung durch den Vertreter.*
nachher: *Die Provision erhält der Vertreter nur, wenn er den Kunden betreut hat.*

-  **3. Floskeln**
Verwenden Sie viele Floskeln in Ihren Texten?
Floskeln sind „Überflieger-Material“, d.h. sie werden nicht mehr bewusst gelesen. Um so mehr Floskeln ein Brief enthält, desto eher wird er vom Empfänger nur überflogen. Legen Sie sich einen Vorrat an Formulierungen an, die Ihnen gefallen und die noch nicht ganz so "abgenutzt" sind.
vorher: *Bezug nehmend auf unser Gespräch erhalten Sie anliegend Ihre Unterlagen.*
nachher: *Herzlichen Dank für unser Gespräch. Hier kommen Ihre Unterlagen.*

-  **4. Lebendige Sprache**
Umso aktiver und positiver Ihre Texte geschrieben sind, desto wahrscheinlicher kann sich der Leser in den Inhalt hineinversetzen.
vorher: *Wenn Sie die Gebühren nicht rechtzeitig überweisen, kann die Teilnahme nicht garantiert werden.*
nachher: *Überweisen Sie rechtzeitig – dann ist Ihr Platz gesichert.*

-  **5. Aufbau**
Zieht sich ein roter Faden durch Ihren Brief? Bauen Sie Ihren Brief wie ein persönliches Gespräch auf:
 1. Begrüßung + freundlicher Bezug auf den Empfänger
 2. Worum geht es: Fakten und Details
 3. Wie soll es weitergehen: Ausblick + Appell
 4. Freundliche Verabschiedung

-  **6. Korrektheit**
Kontrollieren Sie Ihre Briefe mehrfach auf Richtigkeit:
 - mit der Rechtschreibprüfung Ihres Textverarbeitungsprogramms,
 - indem Sie diese von Kollegen gegenlesen lassen,
 - indem Sie sich selbst den Brief laut vorlesen.Die akustische Kontrolle ist wichtig, weil das menschliche Auge dazu neigt, Fehler „richtigzulesen“, also zum Beispiel, fehlende Worte zu ergänzen.