

Kommunizieren gehört zum Handwerk

Angebote, Rechnungen, Werbebriefe – erfolgreiche Geschäftsschreiben tragen zum Erfolg Ihres Betriebs bei. So schreiben Sie Briefe, die ankommen.

Überzeugende Geschäftsbriefe schreiben



Text: Dr. Doris Martin
Sie ist Werbetexterin und entwickelt Infomaterial und Webinhalte für Betriebe. www.dorismaertin.de

Die folgenden Tipps sind so ausgewählt, dass Sie sie leicht umsetzen können. Schreiben Sie einfach wie gewohnt und prüfen Sie dann, welche Empfehlungen Ihren Text attraktiver machen.

1 Kann Ihr Brief auf Anhieb überzeugen?

Leser werfen als Erstes einen Blick auf Logo, Betreff, Anrede, Textlänge, Gruß und PS. Widmen Sie diesen sechs Elementen besondere Aufmerksamkeit – sie spielen für den Erfolg Ihres Briefs eine große Rolle.

2 Fängt Ihr Schreiben persönlich an?

Viele Briefe beginnen mit bürokratischen Floskeln wie „Beiliegend erhalten Sie“ oder „Hiermit teilen wir Ihnen mit“. Verbannen Sie solche 08/15-Formeln formulieren Sie möglichst persönlich. Hier sind drei Beispiele dafür:

Wir freuen uns über Ihre Anfrage.
Sie haben mich gebeten, ...
Ihre Heizungsventile sind bei uns eingetroffen ...

3 Schreiben Sie kurz und knackig? Klare, einfache Informationen leuchten am besten ein. Schreiben Sie kurze Sätze und verwenden Sie Wörter, die jeder versteht.

Nicht: Aus der ANTIK-Serie stehen Ihnen drei verschiedene Fenstersysteme zur Auswahl. Je nach Einsatzzweck und gewünschter Anforderung können Sie zwischen den Modellen ANTIK-S (Standard IV 68), ANTIK-S+ (Standard IV 78) oder ANTIK-P (passivhaus tauglich IV 78) wählen.

Sondern: Aus der ANTIK-Serie können Sie aus drei Fenstersystemen wählen:

- Fenster mit Zweifachverglasung
- Fenster mit Dreifachverglasung
- passivhausgeeignete Fenster

4 Passt Ihre Sprache zu Ihrem Betrieb?

Wie präsentieren Sie sich als Betrieb? Und welche Art von Kunden sprechen Sie an? Wenn Sie sich als Traditionsbetrieb verstehen, mag es passend sein, wenn Sie konservativ und mit ausgesuchter Höflichkeit schreiben:

Wir ersuchen Sie, die Auftragsbestätigung zu prüfen und eventuelle Unstimmigkeiten bei uns anzuzeigen.

Sehen Sie sich dagegen als moderner Dienstleister, der seinen Kunden auf Augenhöhe begegnet, klingt die folgende Formulierung zeitgemäßer:

Wir hoffen, wir haben an alles gedacht. Bitte sehen Sie sich die Auftragsbestätigung zur Sicherheit genau an. Ihre Fragen beantworten wir gern.

5 Schreiben Sie empfängerorientiert? In kundenfreundlichen Briefe kommen die Wörter *Sie* und *Ihr* mindestens so häufig vor wie die Wörter *wir* und *unser*. Das folgende Beispiel zeigt den Unterschied:

Nicht: Wie vereinbart sende ich Ihnen unser Angebot.

Sondern: Wie vereinbart erhalten Sie unser Angebot.

6 Verabschieden Sie sich mit einem individuellen Gruß? Mit einem besonderen Gruß klingt jeder Brief persönlicher:

Wir wünschen Ihnen viel Freude mit Ihrer neuen Küche und senden herzliche Grüße nach Arzberg

7 Nutzen Sie das PS, zum Beispiel auf Rechnungen. Es fällt besonders ins Auge und eignet sich perfekt, um auf Ihre Angebote aufmerksam zu machen.

Übrigens: Wir bieten unseren Kunden zurzeit einen kostenlosen Energiecheck an. Rufen Sie uns an und vereinbaren Sie einen Termin unter

**Dies ist ein Service Ihrer
Handwerkskammer Lübeck.**

**Bei Fragen zum Newsletter wenden Sie sich bitte an
Telefon 0451 1506-191.**

Aus Gründen der Lesbarkeit wird lediglich die männliche Schreibweise angegeben. Sie steht stets stellvertretend für die weibliche und männliche Bezeichnung.

Impressum
Herausgeber:
Handwerkskammer.de
c/o Handwerkskammer für München und Oberbayern
Max-Joseph-Straße 4 · 80333 München
Telefon 089 5119-0 · Fax 089 5119-295
info@hwk-muenchen.de · www.hwk-muenchen.de
Inhaltlich verantwortlich gemäß §55 II RStV/Art 8 BayPrG:
Dr. Lothar Semper, Hauptgeschäftsführer
Stand: April 2013