

## **Der Geschäftsbrief als Sympathieträger**

**Wer sich mit einem Geschäftspartner zu einer Besprechung trifft, wird sich auf dieses Gespräch nicht nur gründlich vorbereiten, sondern überdies Wert auf seine äussere Erscheinung legen. Korrektes Auftreten, gute Kleidung und eine sorgsame, genau überlegte Wahl der Worte tragen entscheidend dazu bei, Ihren Gesprächspartner von der Seriosität des von Ihnen vertretenden Unternehmens und des vorgetragenen Angebots zu überzeugen.**

Gerade deshalb muss überraschen, wie sorglos und unüberlegt heute mancher Geschäftsbrief entsteht. Bei diesen Briefen handelt es sich jedoch um Botschaften, die weit mehr aussagen als die in ihnen enthaltenen Nachrichten. Ein gut aufgebauter und formulierter Brief ohne Fehler macht beim Empfänger Eindruck. Er wirbt für Sie und Ihr Unternehmen, er wirbt um Sympathie. Ein schludriger Brief hingegen lässt auf Gleichgültigkeit schliessen, auf mangelnden Respekt im Umgang mit Geschäftspartnern. Dass derlei einer guten Zusammenarbeit nicht eben zuträglich ist, muss wohl kaum betont werden.

Geschäftsbriefe sind somit die Visitenkarte eines Unternehmens. Sie können mit Briefen viel erreichen, aber auch viel zerstören!

Das Schreiben von guten Geschäftsbriefen erscheint somit nicht als lästige Pflicht, sondern als Kür, die zur Selbstdarstellung eines Unternehmens nach aussen beiträgt.

### **Die Bedeutung von Geschäftsbriefen**

Der kaufmännische Schriftverkehr dient der reibungslosen und juristisch klaren Erledigung von Geschäftsvorfällen.

Geschäftsbriefe

- Bekräftigen und ergänzen mündliche, telefonische und schriftliche Abmachungen
- Verpflichten zur Einhaltung von Abmachungen
- Gelten als Beweismittel in Streitfällen
- Ersparen Zeit und Kosten durch Überbrückung grosser Entfernungen
- Werben für Ihre Angebote
- Dienen Vertragsabschlüssen und Vereinbarungen

Diese vielfältigen Aufgaben des kaufmännischen Schriftverkehrs zeigen schon, dass Sorgfalt und Aufmerksamkeit angebracht sind.

## **Die „zehn Todsünden“ des kaufmännischen Schriftverkehrs**

1. Fehler in der Rechtschreibung, in der Grammatik oder bei der Zeichensetzung.
2. Flüchtighkeitsfehler, zum Beispiel „Dreher“ („Angeobt“ statt „Angebot“) fehlende Wörter, Frage ohne Fragezeichen usw.
3. Handschriftliche Korrekturen in der Endfassung.
4. Fehlerhafte Anschrift
5. Schlechte Form (z.B., wenn sich ein kurzer Briefftext auf die obere Hälfte des Blattes konzentriert).
6. Sterile Formulierungen (Phrasen, stereotype Redewendungen).
7. Gebrauch längst überholter Wörter und Redewendungen (Betreff, dankend bestätigen wir den Erhalt Ihres geschätzten Schreibens, mit vorzüglicher Hochachtung usw.)
8. Lange, umständliche Sätze, Verklausulierungen.
9. Verwendung überflüssiger Abkürzungen und Fremdwörter.
10. Allzu häufiger „Wir-Bezug“, keine direkte Ansprache des Empfängers.

Ein Geschäftsbrief soll

- die Aufmerksamkeit wecken und Interesse wach halten.
- den Empfänger überzeugen und ihn zu dem erwarteten Entschluss führen.

Ein Geschäftsbrief darf nicht

- zu Irrtümern, Missverständnissen oder Verärgerung führen.

## **Geschäftsbriefe – modern formuliert**

Ein Geschäftsbrief kann nur dann Interesse wecken und somit auch den erhofften Erfolg haben, wenn er gleich beim ersten Durchlesen verstanden wird. Manche Formulierungen erinnern bisweilen an die Kunst der Diplomaten, mit Hilfe vieler Worte wenig oder gar nichts auszusagen. Sie aber möchten etwas aussagen, sonst würden Sie wohl kaum einen Geschäftsbrief schreiben. Und was Sie zu sagen haben, sollten Sie klar und in kurzen Formulierungen übermitteln.

### **Schlanker Briefstil**

Verordnen Sie Ihrem Briefstil eine „Diät“. Verzichten Sie auf Überflüssiges, auf Selbstverständlichkeiten und althergebrachten Floskeln.

Falsch wäre: „Dankend bestätigen wir den Erhalt Ihres geschätzten Schreibens vom 2. August 2006..“.

Besser: „Vielen Dank für Ihren Brief vom 2. August (die Abkürzung „d.J.“ ist veraltet).“

Falsch wäre: „Wir möchten uns erlauben, Ihnen unser höfliches Angebot freundlichst zu unterbreiten.“

Besser: „Gefällt Ihnen unser Angebot? Dann freuen wir uns über Ihren Auftrag.“

Falsch wäre: „Dürfen wir Sie höflich bitten, die beigelegten Unterlagen nach Kenntnisnahme wieder zurückzureichen?“

Besser: „Bitte senden Sie uns die Unterlagen nach Gebrauch wieder zurück..“

## **Vermeiden Sie „abgegriffene“ Redewendungen! Gehen Sie direkt auf Ihr Anliegen ein.**

Falsch wäre: „Unser Herr Schneider wird sich gestatten, sich am Montag mit Ihnen in Verbindung zu setzen...“

Besser: „Herr Schneider wird Sie am Montag anrufen...“

Falsch wäre: „Wir möchten Sie bitten...“

Besser: „Wir bitten Sie...“

Falsch wäre: „Dürfen wir bis Ende des Monats mit Ihrer Antwort rechnen?“

Besser: „Bitte geben Sie uns bis Ende des Monats Bescheid...“

„Wir gestatten uns..“, „Dürfen wir..?“, „Wir möchten..“: Nur wenige Geschäftsbriefe, die ohne derlei Floskeln auskommen. Das ist bedauerlich, denn beim persönlichen Gespräch würde kein Mensch so umständlich formulieren.

Auch das Wort „höflich“ ist entbehrlich. „... möchten wir höflich anfragen“, „...möchten wir höflich bitten“ – das klingt veraltet, ja fast schon ein wenig devot. Ein Geschäftsbrief an sich muss ohnehin höflich sein, ohne dass dies im Text noch mehrmals unterstrichen werden müsste!

## **Vermeiden Sie überflüssige Abkürzungen**

Gegen SFr oder cm ist kaum etwas einzuwenden. Aber die Inflation von „z.B.“, von „usw.“ und „m.E.“ wirkt störend. Oft lässt sich statt eines „zum Beispiel“ auch ein „etwa“ verwenden. Beispiel: „Unser neues Anzeigenmotiv erschien im Laufe der letzten Woche in fast allen auflagenstarken Zeitschriften in der Bundesrepublik, so etwa in den Magazinen...“

Entwickeln Sie eine Allergie gegen alle Wörter mit „ung“-Endung.

Schreiben Sie also nicht: „Bis zur Verfügungstellung des bestellten Materials werden vermutlich noch drei Wochen vergehen“, sondern: „Leider könne wir Ihnen das bestellte Material vermutlich erst in drei Wochen liefern.“

Wichtig: Tätigkeitswörter wirken dynamischer als Hautwörter.

Wählen Sie kurze Sätze, die der Empfänger auf Anhieb versteht. Ein Geschäftsbrief ist kein Feuilleton und keine Predigt. Also: knapp und präzise formulieren.

## **Nutzen Sie Fremdwörter sinnvoll**

Manche Fremdwörter sind unerlässlich. Sicher gibt es „Puristen“, die am liebsten alle Fremdwörter aus Briefen und Zeitungsbeiträgen verbannen möchten. Das wird nie gelingen. Wie sollte man zum Beispiel „Computer“ übersetzen? Oder „Katalysator?“ Oder „Optionen“ im Wertpapierhandel?

Nein, völlig ohne Fremdwörter geht's nicht. Wichtig ist nur, dass der Briefeschreiber sparsam damit umgeht und sie nur dann verwendet, wenn er mit Sicherheit davon ausgehen kann, dass der Empfänger nicht erst im Fremdwörterbuch nachschlagen muss.

Faustregel: So wenig Fremdwörter wie möglich, so viel wie nötig!

## **Persönliche Ansprache**

Wählen Sie nach Möglichkeit eine persönliche Ansprache, durch die man den Briefempfänger für sich gewinnt („Sie“ statt „wir“).

Beispiel: „Sie legen gewiss Wert auf eine sorgfältige Bearbeitung Ihres Auftrages. Diese wird aber voraussichtlich zwei Tage länger in Anspruch nehmen als zunächst geglaubt...“

Schlecht: „Wir müssen Ihnen leider mitteilen, dass...“

Negative Aussagen sollten positiv formuliert werden („Sie kommen rasch zu grösseren Erfolgen, wenn Sie...“).

Auf ein unfreundliches oder unhöfliches Schreiben sollte man in freundlichem und verbindlichem Ton antworten. Schreiben Sie niemals anmassend, sondern im Extremfall höchstens unterkühlt!

Es sollten nicht mehrere Sätze hintereinander mit demselben Wort beginnen (zum Beispiel „Wir“, „Damit“, „Deshalb“). Eine einfache Umstellung der Satzteile verhindert dies.

Haben Sie ohnehin ein waches Auge auf Wiederholungen („Wie gestern während unseres Telefonates fernmündlich besprochen...“).

## Die richtige Wortwahl

Wie erwähnt, leiden Geschäftsbriefe sehr häufig an „Bürokraten-Deutsch“, das wiederum durch eine Häufung von zu Hauptwörtern „umgebogenen“ Tätigkeitswörtern geprägt wird. Das wirkt kalt, verkrampft, schafft Distanz. Kaum verwunderlich, dass diese Art der Sprachverwirrung in erster Linie in Behörden der siebziger und achtziger Jahre grassierte, als der Begriff „Bürgernähe“ noch unbekannt war. Wobei die Qualität der behördlichen Korrespondenz bis heute nur geringfügig verbessert wurde.

Wer einen Geschäftsbrief schreibt, möchte auf den Empfänger zugehen. Umso verwunderlicher, dass hierzu allzu oft Distanz fördernde Hauptwörter gewählt werden. Viele dieser Substantive lassen sich ersetzen. Lesen Sie Ihren Brief daraufhin durch.

Man muss nicht

„etwas zum Ausdruck bringen“, „etwas zur Erledigung kommen lassen“, „Abhilfe schaffen“, „seiner Hoffnung Ausdruck verleihen“, „Berücksichtigung finden“, „zur Verlebendigung beitragen“, „in Aussicht stellen“, „in Erwägung ziehen“.

Man kann auch

„etwas abschliessen“, „etwas erledigen“, „eine Sache abhelfen“, „hoffen“, „berücksichtigen“, „lebendiger gestalten“, „ankündigen“ oder „erwägen“.

## Befreien Sie ihre Briefe von Bürokratismen!

Im zweiten Schritt sollten Sie daran gehen, althergebrachte Wörter aus Ihren Geschäftsbriefen zu verbannen:

- Warum muss man etwa einen „Antrag abschlägig bescheiden“, weshalb kann man ihn nicht einfach „ablehnen“?
- Weshalb muss der Empfänger etwas „in der Anlage“ erhalten? Ein schlichtes „Wir senden Ihnen“ oder „Sie erhalten“ wäre doch viel zeitgemässer.
- Weshalb werden Briefe immer noch „dankend erhalten“? Am Telefon sagt doch auch jeder „Danke für Ihren Brief“...