

Schritt 1: Textmerkmale überprüfen. Hier gibt es 12 Ansatzpunkte:

**WERWOWANN
GMBH**

Peter Sowieso
Am Satzende 3
999999 Musterstadt

6. Mai 2009

Sehr geehrter Herr Sowieso,

wir nehmen Bezug auf Ihre gestrige Informationsanforderung und danken Ihnen für Ihr Interesse. ③

Wie gewünscht übersenden wir in der Anlage das angeforderte Informationsmaterial und wollen Ihnen den Produktprospekt nicht vorenthalten. ⑦

Bei Interesse für den neuen FluxKompensator beachten Sie, dass die Lieferzeit in der Regel mindestens vier bis fünf Wochen beträgt, sonstige Lieferzeiten entnehmen Sie bitte unserer Internetseite. ⑤

Sollten Sie noch weitere Fragen haben, stehen wir zu unseren üblichen Geschäftszeiten montags bis freitags von 9 bis 17 Uhr gerne zur Verfügung. ①

Wir würden uns über eine Auftragserteilung sehr freuen und verbleiben in Erwartung einer positiven Antwort. ②

mit freundlichen Grüßen ⑨

Werwowann GmbH

Hans Imglück

(Handwritten annotations: Red circles 1-12 with arrows pointing to specific words or phrases in the text.)

1 + 2: Sätze mit mehr als 14 Wörtern.

3 + 4: Fünfsilbige und längere Begriffe

5: Fremdwörter, Modewörter oder abstrakte Begriffe.

6. Aus „übersenden“ wird „senden“.

7, 8 + 9: Nominalstil – Wörter, die mit -ung, -keit, -heit, -ät, -ion, -ive oder -ismus enden.

10, 11 + 12: Hilfsverben und Konjunktiv: können, möchten, müssen, dürfen, wollen,

Warum das mit den Formalitäten so wichtig ist – kurzer Kommentar

Headline fehlt: Kein Brief ohne Headline, eine eiserne Regel. Wer sie vergisst, verschenkt die Chance sofort klarzumachen, worum es geht.

PS fehlt: Kein Muss im modernen Geschäfts- oder Korrespondenzbrief, aber eine klare Empfehlung. Hier sollte ein Vorteil stehen. Denn es geht um die Motivation des Lesers für den Langtext – oft ist das PS der zuerst gelesene Absatz.

Hervorhebungen fehlen: Ein absolutes Muss. Beim ersten Kontakt mit dem Brief scannt das Auge über die Seite. Jetzt wollen wir Vorteile, Positives oder Bekanntes aufnehmen. Wer hier keine Signale durch Hervorhebungen setzt, vertut die Chance gelesen zu werden.

Unterschrift fehlt: Briefe sind nun einmal persönlich. Die Unterschrift trägt ganz wesentlich zu diesem positiven Signal bei.

Funktion fehlt: Wer ist dieser Mensch, der mir schreibt?

Kontaktdaten im Briefkopf fehlen: Ein kleines Stück Service – und üblich.

Internet-Adresse im Text fehlt: Ebenfalls ein Stück Service. Grundsätzlich gilt: Weisen wir im Text auf Kontaktmöglichkeiten hin, soll das Verwenden dieser Kontaktmöglichkeit so einfach wie möglich sein. Schreiben wir also: „Sie erreichen uns im Internet“, dann muss auch die Web-Adresse dazu. Natürlich steht sie bestimmt auch in den Kontaktdaten in der Nähe des Logos oder in der Fußzeile des Briefes. Aber warum den Leser erst lange suchen lassen? Führen heißt auch, konkret zu sagen oder zeigen, was zu tun ist.

Telefonnummer im Text fehlt: Siehe oben. Gleich anrufen? Dann muss die Telefonnummer dazu! Aus Servicegedanken heraus ein Muss. Kunden wollen schnell kommunizieren. Zeigen Sie also alle Möglichkeiten, die da vorgesehen sind.

Schritt 3: 8 Ansatzpunkte in Sachen Emotion und Aktivierung

WERWOWANN GMBH (18) 6. Mai 2009

Peter Sowieso
Am Satzende 3
999999 Musterstadt

Sehr geehrter Herr Sowieso,

wir nehmen Bezug auf Ihre gestrige Informationsanforderung und danken Ihnen für Ihr Interesse. (3)

Wie gewünscht übersenden wir in der Anlage das angeforderte Informationsmaterial und wollen Ihnen den Produktprospekt nicht vorenthalten. (4) (6) (7) (26) Verneinung entfernen → positive

Bei Interesse für den neuen FluxKompensator beachten Sie, dass die Lieferzeit in der Regel mindestens vier bis fünf Wochen beträgt, sonstige Lieferzeiten entnehmen Sie bitte unserer Internetseite. (12) (15) Hervorhebungen fehlen (19) Internet-Adresse fehlt (25) Vorteile fehlen

Sollten Sie noch weitere Fragen haben, stehen wir zu unseren üblichen Geschäftszeiten montags bis freitags von 9 bis 17 Uhr gerne zur Verfügung. (8) (10) (20) Telefonnr. fehlt (2)

Wir würden uns über eine Auftragserteilung sehr freuen und verbleiben in Erwartung einer positiven Antwort (9)

mit freundlichen Grüßen (11)

Werwowann GmbH (23) altmodisch (27) Die konkrete Handlungs-aufforderung fehlt

Hans Imglück (17) Unterschrift fehlt

(14) P.S. fehlt (16) Funktion fehlt (28) Keine positiven Wörter (gerne) bzw. wenig emotionale Wörter

Handwritten annotations:

- 21: „Wir“ am Anfang
- 22: Bezug auf „altmodisch“
- 13: Headline fehlt
- 18: Werwowann GmbH
- 19: Internet-Adresse fehlt
- 20: Telefonnr. fehlt
- 17: Unterschrift fehlt
- 16: Funktion fehlt
- 15: Hervorhebungen fehlen
- 14: P.S. fehlt
- 12: Bei Interesse für den neuen FluxKompensator beachten Sie, dass die Lieferzeit in der Regel mindestens vier bis fünf Wochen beträgt, sonstige Lieferzeiten entnehmen Sie bitte unserer Internetseite.
- 11: Wir würden uns über eine Auftragserteilung sehr freuen und verbleiben in Erwartung einer positiven Antwort
- 10: Sollten Sie noch weitere Fragen haben, stehen wir zu unseren üblichen Geschäftszeiten montags bis freitags von 9 bis 17 Uhr gerne zur Verfügung.
- 9: Wir würden uns über eine Auftragserteilung sehr freuen und verbleiben in Erwartung einer positiven Antwort
- 8: Sollten Sie noch weitere Fragen haben, stehen wir zu unseren üblichen Geschäftszeiten montags bis freitags von 9 bis 17 Uhr gerne zur Verfügung.
- 7: Wie gewünscht übersenden wir in der Anlage das angeforderte Informationsmaterial und wollen Ihnen den Produktprospekt nicht vorenthalten.
- 6: Wie gewünscht übersenden wir in der Anlage das angeforderte Informationsmaterial und wollen Ihnen den Produktprospekt nicht vorenthalten.
- 5: Wie gewünscht übersenden wir in der Anlage das angeforderte Informationsmaterial und wollen Ihnen den Produktprospekt nicht vorenthalten.
- 4: Wie gewünscht übersenden wir in der Anlage das angeforderte Informationsmaterial und wollen Ihnen den Produktprospekt nicht vorenthalten.
- 3: wir nehmen Bezug auf Ihre gestrige Informationsanforderung und danken Ihnen für Ihr Interesse.
- 28: Keine positiven Wörter (gerne) bzw. wenig emotionale Wörter
- 27: Die konkrete Handlungs-aufforderung fehlt
- 26: „nicht vorenthalten“ -> negativ formuliert.
- 25: Vorteile fehlen
- 24: „zur Verfügung stehen“ passiv
- 23: altmodisch

21: „Wir“ steht am Anfang“.

22: + 23 „Bezug auf“ und „Erwartung einer positiven Antwort“ klingt archaisch.

24: Passiv formuliert: „zur Verfügung stehen“

25: Keine Vorteile

26: „nicht vorenthalten“ -> negativ formuliert.

27: Konkrete Handlungs-Aufforderung fehlt.

28: Insgesamt: Wenig emotionale und positive Wörter.

Emotion und Aktivierung

Zu trocken, zu abgehackt, zu altbacken? Genau richtig. Es wirkt, als ob hier Sankt Bürokratius schreibt. Keine Spur von Freude über den potenziellen Kunden, kein Signal, dass man sich bemüht, ihn zufriedenzustellen, kein Vorteil und kein Lächeln. Leider allzu oft Realität in der Korrespondenz.

Texte verraten natürlich immer auch etwas über den Schreiber. Die Betonung „unserer normalen Geschäftszeiten“, die Lieferzeiten und „in Erwartung einer positiven Antwort“ – einen solchen Stil kann sich nur leisten, wer ein Monopol hat und auf positiv gestimmte Kunden keinen großen Wert legt.

In einem Firmenseminar fragte mich ein Teilnehmer einmal: „Jetzt habe ich meinen Text redigiert, habe Ansatzpunkte gefunden, aber dadurch ist es immer noch kein guter Brief geworden.“ Ganz genau. Hier kommen wir zur Schwäche des Redigiersystems. Es zeigt Optimierungs-Chancen auf der Ebene der Textmerkmale. Doch wenn wir wollen, dass unsere Briefe „eine Seele“ bekommen und freundlich wirken, brauchen wir weitere Ansätze bzw. müssen noch andere Merkmale untersuchen.

Einen Punkt auf der emotionalen Ebene haben wir schon kontrolliert: Den Einsatz von „wir“, „ich“, „unser“. Ein Direktansprachetext sollte nun mehr „Sie“, „Ihr“, „Ihnen“ beinhalten, allerdings ist's gerade ganz schlechter Stil, wenn Ihr Text mit „ich“ oder „wir“ beginnt.

Kontrollieren Sie auf der emotionalen Ebene:

- „Ich“ und „wir“ am Anfang?
- Alte Korrespondenzfloskeln (oft schon über das Redigiersystem erfassbar bei der Kennzeichnung des Nominalstils)
- Schlechte Haltungsnoten („zur Verfügung stehen“, Passiv-Konstruktionen)
- Vorteile vorhanden? Oder werden positive Gefühle vermittelt?
- Verneinungen vorhanden? Die sollten gekennzeichnet werden.
- Die konkrete Aufforderung etwas zu tun?
- Positive Wörter eingestreut: „gerne“, „einfach“ ...