

Geschäftsbrief, Geschäfts-E-Mail: So erreichen Sie Ihre Kunden

Dies ist ein Expertentipp der Reihe „Prüfungswissen HWK/IHK“. Darin behandelt werden immer Themen, die bei einer möglichen Prüfung zum Fachwirt/zur Fachwirtin für Kosmetik (HWK/IHK) oder zum/zur Kosmetikmeister/-in (HWK) abgefragt werden könnten. Diese Expertentipps sind somit ein weiterer Service für unsere Absolventen über ihre Weiterbildung bei uns hinaus, um sie optimal auf ein möglicherweise zusätzlich angestrebtes Zertifikat einer HWK/IHK und die damit verbundene Prüfung vorzubereiten.

Heute schauen wir uns die korrekte und zeitgemäße Form eines Geschäftsbriefes oder einer Geschäfts-E-Mail an. Sie meinen, Kosmetiker müssen selten einen Geschäftsbrief schreiben? Weit gefehlt! Als Kosmetik- Manager oder Kosmetik-Fachwirt, in führender Position kommen Sie schnell in die Situation einen Geschäftsbrief schreiben zu müssen. Und geschäftliche E-Mails sind im Kosmetikstudio mit Sicherheit an der Tagesordnung. Unabhängig vom Anlass des Schreibens, könnte die große Überschrift sein:

Einfache Kommunikation führt zu Erfolg

Das gefällt den Meisten von Ihnen wohl erst einmal nicht. Denn, das Wort „einfach“ ist unserem Sprachbereich negativ belegt. Machen Sie sich von dieser Interpretation des Wortes frei. Versuchen Sie es doch einmal mit „Einfach gut“. Beim Schreiben bedeutet das klares, leserorientiertes Schreiben, in kurzen Sätzen mit klaren Botschaften.

Die Grundregeln leserorientierten Schreibens

Leserorientiertes Schreiben bedeutet, sich in den Leser (die Zielgruppe hinein zu versetzen). Denn was nützt eine komplizierte Sprache, wenn Ihre Zielgruppe sie nicht richtig versteht? Was nützt es, sich in „Fachchinesisch“ zu ergehen, wenn Fachwissen bei Ihrer Zielgruppe nicht zu erwarten ist? Nichts. Natürlich, eine gepflegte Ausdrucksweise ist immer angebracht. Und im beruflichen Bereich spricht auch nichts gegen die Verwendung von gängigen Fachbegriffen, möchte man doch gerade da Fachkompetenz zeigen. Anders ist es bei der Kommunikation mit Kunden oder Personen anderer Berufsgruppen. Hier ist es sicher zielführender sich zwar korrekt auszudrücken, aber Fachchinesisch zu vermeiden. Denn wenn z. B. ein Mediziner einem Nichtmediziner eine bestimmte Problematik ausschließlich im Fachjargon erklärt, so ist das für den Gesprächspartner nicht nur unverständlich, sondern fast beleidigend. Ein gutes Deutsch tut es hier sicher auch. Unterschätzt man hingegen sein Gegenüber und zeigt das durch bewusst einfache Ausdrucksweise, so hat das im Grunde den gleichen Effekt. Wie immer im Leben liegt die Wahrheit in der Mitte, gefragt sind Taktgefühl und Empathie. Dann findet sich der richtige „Ton“ sicher fast von allein.

Die wichtigsten Faustregeln für leserorientiertes Schreiben

- Stellen Sie sich Ihren Leser konkret vor. Überlegen Sie, welche Fragen er ggf. hat.
- Machen Sie pro Satz nur eine Aussage, so vermeiden Sie Schachtelsätze

- Verben sind besser als Substantive
- Aktive Sätze sind besser als passive. Was ist gemeint? Eine konkrete Handlungsaufforderung, z.B. „Bitte antworten Sie uns bis zum ...“
- Strukturieren Sie Ihren Text mit Zwischenüberschriften
- Kommunizieren Sie eindeutig, sonst verpufft Ihre Arbeit. Sie bekommen ggf. kein Feedback, wichtige Antworten bleiben auf der Strecke. Termine werden nicht eingehalten.
- Formulieren Sie sehr höflich, präzise und sachlich.
- Achten Sie auf fehlerfreies Deutsch und vermeiden Sie Grammatikfehler. Benutzen Sie die Rechtschreibprüfung oder bitten Sie im Zweifelsfall Freunde um Überprüfung.
- Machen Sie ggf. erst eine Rohfassung Ihres Textes und überprüfen Sie dann die Leserperspektive. Feilen Sie dann ggf. an Formulierungen.
- Lesen Sie das Schreiben mehrfach in Ruhe durch.
- Gut geeignet ist ein Textverarbeitungsprogramm wie Word
- Verwenden Sie eine gebräuchliche Schrift wie Times New Roman oder Arial und die Schriftgröße 11 oder 12.

Die korrekte äußere Form

- Im sogenannten Briefkopf (1. Zeile), stehen Name, Adresse und ggf. Firmenname und Firmenadresse
- Nach drei Leerzeilen kommen Name und die Adresse des Empfängers, rechts davon, in gleicher Höhe, werden die eigenen Kontaktdaten wie Telefonnummer und E-Mail-Adresse, bzw. die Daten der Firma eingefügt.
- Alle Zeilen sollten bündig, d. h. vorn auf genau gleicher Höhe, sein.
- Das Datum kann unter die Telefonnummer und E-Mailadresse gesetzt werden.
- Nach zwei weiteren Leerzeilen folgt der sogenannte Betreff, eine Zeile, in der man kurz angibt, worum es in dem Schreiben geht.
- Nach zwei Leerzeilen kommt die Anrede. Z. B. sehr geehrte Frau Müller oder sehr geehrter Herr Fischer. Gibt es keinen bestimmten Ansprechpartner, so heißt es „Sehr geehrte Damen und Herren“.
- Nach einigen weiteren Leerzeilen beginnt der Briefftext. Wie lang dieser ist, hängt natürlich ganz von dem Inhalt ab.
- Wenn der Text dann freundlich und verständlich formuliert ist, kommt nach einer weiteren Leerzeile die Grußformel, z. B. „Mit freundlichen Grüßen“ hinzu.
- Für die händige Unterschrift sollten wieder einige Zeilen frei gelassen werden.
- Wenn dem Brief noch andere Dinge beigefügt werden, z. B. Dokumente oder Fotos, wird unter dem Namen mit einigem Abstand das Wort „Anlagen“ hinzugefügt. Darunter werden die Anlagen aufgelistet.
- Mehrseitige Schreiben sollten nummeriert werden, bei wichtigen Dokumenten empfiehlt sich der Hinweis, aus wie vielen Seiten der Brief insgesamt besteht. Z. B. Seite 1 von 5 Seiten.

Wenn Sie diese Grundregeln etwas verinnerlicht haben, werden Sie vor dem Schreiben von Geschäftsbriefen sicherlich keine Scheu haben. Nutzen Sie dieses Schema.

Ich bin mir sicher, Sie werden von diesem Expertentipp profitieren – egal, ob als selbstständige, angestellte oder angehende Kosmetikerin.

Für den Fall, dass Sie später vielleicht zusätzlich zu unseren Abschlüssen vielleicht noch den Abschluss einer HWK/IHK erwerben möchten, sollten Sie sich diesen Expertentipp abspeichern. Dieser Inhalt könnte bei einer Prüfung der HWK/IHK abgefragt werden.

*Alle Expertentipps der Reihe „Prüfungswissen HWK/IHK“ finden Sie jederzeit unter:
<https://elite-fernakademie.de/pruefungswissen>*

Herzliche Grüße

Waltraud Böhme

Unser Seminarangebot finden Sie unter

<https://elite-fernakademie.de/seminare/>

Und so erreichen Sie uns

Telefon 08165 62441

Fax 08165 970 018

w.boehme@elite-fernakademie.de

www.elite-fernakademie.de