

Anfragen beantworten und höflich, persönlich, modern und einfühlsam schreiben.

- Höflich:** Menschen brauchen beides: Wertschätzung und Freiraum. Kooperation ist besser als Konfrontation
- Persönlich:** Die Sprache der Persönlichkeit ist individuell. Die Sprache des Man ist die Sprache der Entselbstung.
- Die Persönlichkeit ist Lebensfülle, rührt an die Wurzeln des Menschseins, ist überraschend – kurz: sie fasziniert (H. Lützeler)
- Modern:** „Wer nicht mit der Zeit geht, geht mit der Zeit.“ Eine moderne – nicht modernistische – Sprache ist gut für das Image und sorgt dafür, dass Organisationen anschlussfähig an ihre Umwelt bleiben.
- Einfühlsam:** Einfühlungsvermögen (Empathie) und Sympathie sind Voraussetzungen für Kooperation. Kommunikation ohne Beteiligung von Gefühlen ist zum Scheitern verurteilt. Befindlichkeiten des Lesers müssen erkannt und ernst genommen werden.

Anfragen beantworten und höflich, persönlich, modern und einfühlsam schreiben.

Höflich schreiben

- Nutzen Sie die Kraft der Zauberwörter *bitte* und *danke*.
- Vermeiden Sie *ich / wir* m Brief- und Satzanfang („*Sehr geehrte Frau Müller, ich bitte um folgende Umbuchung innerhalb des Zahlungsüberwachungsverfahrens:*“)
- Vermeiden Sie falsches Bedauern („*bedauern, Ihnen mitteilen zu müssen*“) und *leider* am Briefanfang.
- Leitbild: Nähe ohne Anbiederung!

Persönlich schreiben

- Verwenden Sie - wenn Sie ihn kennen – bei der Anrede den Namen.
- Machen Sie sichtbar, wer was getan oder geleistet hat.
- Schreiben Sie eigenverantwortlich und selbstbewusst.

Modern schreiben

- Modern (und persönlich) ist der Sie-Stil: *Sie erhalten unser Angebot.*
- Vermeiden Sie veraltete Wörter (*obliegen, desweiteren, baldmöglichst ...*)

Einfühlsam schreiben

- Befindlichkeit des Adressaten erkennen.
- Befindlichkeit des Adressaten ernst nehmen.

Anfragen beantworten – Checkliste Teil 1

1. Gehen Sie auf die Seite des Lesers.

Versetzen Sie sich in den Leser:

- Die wichtigste Frage: Haben Sie eine Antwort auf Ihre Frage erhalten?
- Zu Ton und Sprache: Fühlen Sie sich verstanden und korrekt behandelt?
- Ja – Dieser Brief kann wahrscheinlich abgeschickt werden.
- Nein – Durchlaufen Sie die folgenden Schritte:

2. Frage gut beantwortet?

- Wird das Thema (Betreff) deutlich mitgeteilt?
- Wiederholt der erste Satz die Frage des Bürgers und wird der Kern der Antwort formuliert?
- Wenn es schlechte Nachrichten sind, wird das im ersten Satz angekündigt? Und folgt der Kern der Antwort direkt danach?
- Ist jeder Satz eine logische und relevante Erläuterung der Antwort?
- Steht im letzten Satz, was vom Bürger erwartet wird oder wird der Kern der Antwort wiederholt?
- Erhält der Kunde/Bürger die Chance, Fragen zu stellen oder weitere Informationen zu erhalten?

Anfragen beantworten – Checkliste Teil 2

3. Ton in Ordnung?

- Ist das Antwortschreiben freundlich und sachlich?
- Ist die Befindlichkeit (Emotion) des Bürgers erkannt worden?
- Nimmt die Antwort die Emotion des Bürgers ernst, inhaltlich und im Ton?

4. Sprache und Aufbau in Ordnung?

- Ist der Brief anschaulich, konkret und lebendig?
- Sind die Sätze nicht zu lang und komplex?
- Werden Jargon, Papierdeutsch und Bürokratenstil vermieden?
- Wird dem Leser dabei geholfen, den roten Faden zu folgen: durch Absätze, Zwischenüberschriften bei langen Briefen und Strukturwörter wie «deshalb», «diese», «erstens».
- Sind noch Rechtschreib- und Tippfehler im Text?

5. Formulieren Sie die Verbesserungspunkte, um die Antwort aufzusetzen: qua Antwortqualität, Ton, Sprache, Aufbau.

Übung: Anfragen beantworten

Sehr geehrte Damen und Herren,

ich bekam am 1.1.1999 bei ... eine Pockenimpfung. Am 4.1.1999 wurde eingetragen: "Nach Pockenimpfung Schwellung am Oberarm, Temp 37, 7 Aminophenazon." Weitere Vorstellung am 11.1.1999: " 7 Aminophenazon".
Meine Frage, ist das eine Impfkrankheit oder Impfkomplication aus heutiger Sicht?

Sehr geehrte(r) ...

Die Eintragung "Nach Pockenimpfung Schwellung am Oberarm, Temp 37, 7" bezieht sich sehr wahrscheinlich auf die beobachtete Impfreaktion nach der Impfung an der Impfstelle. Die leicht erhöhte Körpertemperatur könnte als Immunreaktion auf die Impfung angesehen werden. Beides wäre nach einer Pocken Impfung durchaus im Bereich einer erwarteten Impfreaktion zu sehen.

Die Angaben " 7 Aminophenazon" beziehen sich möglicherweise auf das Schmerz- bzw. Fiebermedikament, dass Ihnen damals verordnet wurde.

In jedem Fall würde auch aus heutiger Sicht die beschriebene Reaktion nicht als Impfkrankheit oder Impfkomplication ausgewiesen werden.

Mit freundlichen Grüßen
Im Auftrag