

Antwort auf Anfragen und Bestätigungen – so nicht!

- Nicht wie ein Leierkasten stereotyp in der ersten Zeile für die Anfrage danken: «Danke für Ihr Interesse / danke für Ihre Anfrage...»
- Nichts mehr beiliegend oder als Beilage senden.
- Nicht beteuern, wie kompetent, kundenorientiert und termingerecht man ist.

Antwort auf Anfragen und Bestätigungen – so nicht!

2

- Mit «Gemäss unserem Gespräch» oder «Bezug nehmend auf Ihren Brief vom...» beginnen und eine schläfrige Atmosphäre schaffen.
- Mit «Wir hoffen, Ihnen damit gedient zu haben» oder «Wir bitten um Kenntnisnahme» schliessen.

Antwort auf Anfragen und Bestätigungen – so geht's!

3

- Die Infozeile gut füttern, also Gespräche, Briefe und Faxnachrichten erwähnen, Stichworte genügen.
- Vor dem Schreiben fragen: «Was ist das Ziel meiner Botschaft, wo ist der Kern meiner Aussage?»
- Entweder mit dem Wer-zu-Wer-Dialog einsteigen oder Kopfsprung ins Thema.

Antwort auf Anfragen und Bestätigungen – so geht's!

- Schnell zum Schluss bzw. auf den Punkt kommen.
- Kurz und bündig verabschieden und Kontaktperson nennen.