

PROFI-HANDBUCH KOMMUNIKATION

E-Mails & Briefe

Modern. Auf den Punkt. Einfach überzeugend.

Ihre Themen im Überblick

■ Einladungen, Jahresende

Gemeinsam feiern: So laden Sie ein

■ Kritikfähigkeit trainieren

„Danke für Ihre ehrliche Meinung!“ Wie Sie auf Kritik gelassen und souverän reagieren

■ Positiv formulieren

„Nicht schlecht“? Wie Sie mit positiven Formulierungen Ihre Ziele viel leichter erreichen

■ PowerPoint, Suchfunktionen

Gesucht und schnell gefunden: Praktische Zeitspar-Tipps für PowerPoint

■ Verabschiedungen

So sagen Sie „Auf Wiedersehen!“ 8 Musterschreiben

Diesen
Monat mit 17
neuen Muster-
vorlagen

Leserinnen fragen – die Redaktion antwortet!



„Mein Kollege ist aufdringlich. Wie kann ich ihm das sagen, ohne ihn vor den Kopf zu stoßen?“

„Wir bitten, die Unannehmlichkeiten zu entschuldigen‘: Ist dieser Satz okay?“

Online-Datenbank: über 3000 Mustervorlagen

Loggen Sie sich einfach mit Ihrer Kundennummer ein unter:

www.workingoffice.de/profi-handbuch





Ihr Abonnenten-Bereich – alle jemals erschienenen Mustertexte zum Herunterladen!

Auf workingoffice.de/profi-handbuch finden Sie ab sofort alle E-Mails, Briefe, Vorlagen und Checklisten, die jemals im *Profi-Handbuch Kommunikation* erschienen sind, zum direkten Herunterladen.

Mit nur wenigen Mausklicks haben Sie Ihren Wunsch-Text in Word geöffnet und können ihn mit minimalen Veränderungen ganz individuell an Ihr Unternehmen und Ihren konkreten Anlass anpassen. Schneller haben Sie noch nie E-Mails oder Briefe top formuliert verschicken können!

Und so nutzen Sie das Textarchiv:

- Starten Sie Ihren Internet-Browser und geben Sie „www.workingoffice.de/profi-handbuch“ in die Adresszeile ein.
- Klicken Sie auf den zweiten Button von oben „**Jetzt neu registrieren**“.
- Füllen Sie die mit dem Stern gekennzeichneten Felder aus, **Ihre Kundennummer finden Sie immer oben rechts auf jeder Rechnung**.
- Klicken Sie zum Schluss auf den Button „**Neues Benutzerkonto erstellen**“.
- Sie erhalten nun eine Bestätigungs-E-Mail auf die von Ihnen angegebene E-Mail-Adresse. **Klicken Sie dort auf den Link**.

➔ Nun befinden Sie sich im exklusiven Abonnenten-Bereich mit über 3000 Musterbriefen und E-Mails zum sofortigen Herunterladen.

Nutzen Sie die Suchfunktion, um nach einem bestimmten Stichwort zu suchen, oder stöbern Sie in den einzelnen Beiträgen, die Sie im Drop-down-Menü anwählen können.

Das Redaktionsteam wünscht Ihnen viel Freude und eine große Zeitersparnis mit Ihrem Abonnenten-Bereich.

Editorial

Liebe Leserin, lieber Leser,

stellen Sie sich vor, Sie möchten sich einen neuen Pullover kaufen und probieren in einem Geschäft ein Modell, das Ihnen gefällt. Als Sie aus der Umkleidekabine treten, meint die Verkäuferin: „Der steht Ihnen nicht schlecht.“ Zudem weist sie Sie darauf hin, dass der Pullover in der Pflege nicht sehr aufwändig sei und für ein Modell einer nicht unbekannten Marke auch nicht teuer wäre.

Bewegt diese Auskunft der Verkäuferin Sie zum Kauf, oder würden Sie sich lieber für ein Modell entscheiden, das Ihnen sehr gut steht, leicht zu pflegen ist, noch dazu von einer bekannten Marke stammt und zu einem tollen Preis angeboten wird?

Der Pullover mag ein und derselbe sein – die Beschreibungen allerdings haben eine sehr unterschiedliche Wirkung: Während im ersten Fall das Wort „nicht“ dominiert und mögliche schlechte Eigenschaften negiert werden, wird im zweiten Fall auf die Vorzüge des Pullovers hingewiesen. Auf die Idee, dass das Modell auch schlechte Eigenschaften haben könnte, kommt man im zweiten Fall erst gar nicht – im ersten Fall jedoch werden Sie geradezu mit der Nase darauf gestupst.

Solche unglücklichen Negativformulierungen verwenden wir im Alltag leider viel zu häufig – und nicht nur bei Pullovern. Wie oft heißt es: „Sie brauchen auf die Lieferung nicht lange zu warten“ oder „Sie müssen nach der Lösung nicht lange suchen“ – was bedeuten soll: „Die Lieferung kommt schnell“ und „Sie haben die Lösung sofort parat“. Klingt doch gleich viel besser, oder?

Doch warum nicht gleich so? Achten Sie doch einmal bewusst darauf, wie häufig Sie in Gesprächen und in Ihrer Korrespondenz das Wörtchen „nicht“ verwenden – und dann formulieren Sie um! Der Beitrag „Nicht schlecht? Wie Sie mit positiven Formulierungen Ihre Ziele viel leichter erreichen“ in dieser Ausgabe hilft Ihnen dabei.

Es grüßt Sie herzlich

Alexandra Sievers



Alexandra Sievers

Redaktionelle
Leitung des
Profi-Handbuchs
Kommunikation

Kommunikationstipps – Inhalt

BEITRAG EINLEGEN	REGISTER	NEUE SEITEN
Kommunikationstipps KW 40/2024	Tipps	K-Tipps
Leserinnen fragen – die Redaktion antwortet! „Mein Kollege ist aufdringlich. Wie kann ich ihm das sagen, ohne ihn vor den Kopf zu stoßen?“ „Wir bitten, die Unannehmlichkeiten zu entschuldigen: Ist dieser Satz okay?“		Tipps 1 – 2 Tipps 3
DIN 5008 Der Betreff in Briefen und E-Mails		Tipps 4 – 5
Zeitmanagement Wie Sie mit der 10-Minuten-Technik Termine ab sofort entspannt angehen		Tipps 5 – 6
Effizienter arbeiten Clevers E-Mail-Management: Dieser eine Schritt macht den Unterschied		Tipps 7
Digitaler Tipp Schneller ans Ziel: „Speichern unter“ und der Backstage-Bereich		Tipps 8
Heften Sie die aktuellen Kommunikationstipps obenauf ab – so finden Sie die neuesten Tipps direkt als Erstes.		
Einladungen, Jahresende Gemeinsam feiern: So laden Sie ein – 9 inspirierende Texte	DEF	E 325/1 – 10
Kritikfähigkeit trainieren „Danke für Ihre ehrliche Meinung!“ Wie Sie auf Kritik gelassen und souverän reagieren	JKL	K 815/1 – 14
Positiv formulieren „Nicht schlecht“? Wie Sie mit positiven Formulierungen Ihre Ziele viel leichter erreichen	PQR	P 300/1 – 14
PowerPoint, Suchfunktionen Gesucht und schnell gefunden: Praktische Zeitspar-Tipps für PowerPoint	PQR	P 375/1 – 6
Verabschiedungen So sagen Sie „Auf Wiedersehen!“ 8 Musterschreiben	VWX	V 110/1 – 10

Leserinnen fragen – die Redaktion antwortet!

?

„Mein Kollege ist aufdringlich. Wie kann ich ihm das sagen, ohne ihn vor den Kopf zu stoßen?“

Ich arbeite seit ein paar Monaten in einer neuen Firma und habe mich in das Team sehr gut integriert. Alle gehen sehr freundschaftlich miteinander um, und das gefällt mir. Doch ein Kollege kommt mir häufig näher, als mir lieb ist. Er sucht ständig Blickkontakt mit mir, stellt sich oft ganz dicht an mich heran und berührt mich immer wieder wie zufällig. Mir ist das sehr unangenehm. Wie kann ich ihm das mitteilen, ohne ihn vor den Kopf zu stoßen?

anonym

!

Meine Empfehlung: Machen Sie Ihre Grenzen deutlich – und zwar schnell!

von: Alexandra Sievers

Es ist sehr rücksichtsvoll von Ihnen, dass Sie Ihren Kollegen nicht vor den Kopf stoßen wollen. Möglicherweise ist es ihm gar nicht bewusst, dass er Ihnen zu nahe kommt. Menschen haben nun mal unterschiedliche Toleranzgrenzen, was Nähe und Distanz anbelangt. Was der eine bereits als unangenehmes Bedrängen empfindet, mag ein anderer noch nicht mal als direkte Nähe betrachten.

Stellen Sie Ihre Rücksichtnahme aber nicht über Ihre eigenen Bedürfnisse. Wenn Sie sich in Ihrem beruflichen Umfeld unwohl, bedrängt oder gar belästigt fühlen, kann sich das schnell auf Ihre Arbeitszufriedenheit und damit nicht zuletzt auch auf Ihre Arbeitsqualität auswirken. Und das kann Sie bei Ihrer Führungskraft in ein falsches Licht rücken und Ihnen schaden.

Reagieren Sie abweisend

Machen Sie Ihrem Kollegen deshalb unbedingt klar, dass Sie seine Annäherungen nicht möchten. Weichen Sie seinem Blickkontakt konsequent aus, wenn Sie ihn als unangemessen empfinden.

Normalerweise beenden wir einen freundlichen kurzen Blickkontakt mit einem wohlwollenden Lächeln. Verzichten Sie darauf, um zu verdeutlichen, dass Ihnen die Situation unangenehm ist.

Wählen Sie klare Worte

Sprechen Sie Ihren Kollegen unbedingt an, wenn er Ihnen körperlich zu nah tritt. Sagen Sie zum Beispiel:

„Wahrscheinlich hast du es gar nicht bemerkt, aber du bist gerade sehr dicht an mich herangetreten. Das ist mir unangenehm, weil ich ein Mensch bin, der viel Abstand braucht. Es hat nichts mit dir persönlich zu tun.“

Ändert Ihr Kollege sein Verhalten daraufhin nicht, werden Sie direkter und sagen Sie klipp und klar:

„Bitte komm mir nicht zu nah.“

Lassen Sie auch bei seinen „zufälligen“ Berührungen keinen Zweifel daran, dass Sie das nicht möchten. Weichen Sie deutlich erkennbar zurück, und sagen Sie notfalls:

„Bitte lass das!“

Holen Sie sich Unterstützung

Reichen diese Maßnahmen nicht aus, um Ihren Kollegen auf (größerer) Distanz zu halten, hat sein Verhalten nichts mehr mit einem Annäherungsversuch zu tun. Dann handelt es sich um sexuelle Belästigung, bei der Ihre weitere Rücksichtnahme völlig unangebracht ist. In diesem Fall sollten Sie aus Selbstschutz Ihre Führungskraft informieren.



„Wir bitten, die Unannehmlichkeiten zu entschuldigen“: Ist dieser Satz okay?

Es kommt leider immer mal wieder vor, dass Kundschaft sich beschwert und wir darauf antworten (müssen). Ich finde das oft sehr schwierig. Was mir jedoch vor allem immer wieder unangenehm auffällt, ist dieser Satz: „Wir bitten, die entstandenen Unannehmlichkeiten zu entschuldigen.“

Ich habe diese Formulierung von meiner Vorgängerin übernommen, finde sie aber nicht sehr gelungen. Haben Sie eine Idee, was ich stattdessen schreiben könnte?

Katrin H., Hamburg



Meine Empfehlung: Vermeiden Sie den Begriff „Unannehmlichkeiten“

von: Deborah Karsch

Mit Ihrem Gefühl, dass dieser Satz nicht gut klingt, sind Sie nicht allein. Ich finde ihn auch wenig gelungen. „Unannehmlichkeiten“ ist ein nichtssagendes Wort mit negativer Ausstrahlung. Werden Sie besser konkret:

Hier einige Alternativen, die sympathischer klingen

- *Es tut uns sehr leid, dass Sie mit unserem Service nicht zufrieden waren.*
- *Bitte entschuldigen Sie, dass bei Ihrer Bestellung nicht alles so gelaufen ist, wie Sie sich das gewünscht haben.*
- *Bitte entschuldigen Sie, dass Sie nicht den gewohnten Service erhalten haben.*
- *Es tut uns sehr leid, dass die Lieferung Ihr Unternehmen nicht in einwandfreiem Zustand erreicht hat.*
- *Es tut uns außerordentlich leid, dass Sie nicht den Service vorgefunden haben, den Sie ganz zu Recht von uns erwarten.*



DIN 5008

Der Betreff in Briefen und E-Mails

von: Redaktionsteam

Hervorheben des Betreiffs

Bei Briefen war es früher üblich, den Betreff mit „Betreff:“ zu kennzeichnen – diese Zeiten sind längst vorbei! Um den Betreff hervorzuheben, empfiehlt die DIN 5008 Fettdruck. Auch eine (zusätzliche) farbliche Hervorhebung ist möglich.

Bei E-Mails ist für den Betreff ohnehin ein separates Eingabefeld vorgesehen, sodass sich das Hervorheben erübrigt.

Wichtig: Setzen Sie bei E-Mails kein Ausrufezeichen an das Ende eines Betreffs, um die Wichtigkeit oder Dringlichkeit der Nachricht zu betonen, sie landet sonst nur allzu leicht im Spam-Ordner. Wenn Sie also jemandem zum Geburtstag gratulieren, kann es gut sein, dass Ihre Glückwünsche gar nicht ankommen, wenn Sie in den Betreff „Herzlichen Glückwunsch!“ schreiben. Lassen Sie das Ausrufezeichen weg, stehen Ihre Chancen schon besser – und noch besser, wenn Sie auch noch „zum Geburtstag“ dahinter setzen. Dann ist das Risiko, dass Ihre Nachricht aufgrund des Betreffs als unerwünschte Werbe-Mail eingestuft wird, ziemlich gering.

Kein Punkt am Ende des Betreiffs

Ob E-Mail oder Brief: Grundsätzlich gehört an das Ende des Betreffs nie ein Punkt – auch dann nicht, wenn es sich um einen vollständigen Satz handelt. Ein Fragezeichen können Sie jedoch in beiden Fällen setzen. Für Briefe lassen die Empfehlungen der DIN 5008 im Betreff auch ein Ausrufezeichen zu.

Die richtige Platzierung des Betreffs in Briefen

Der Betreff ist bei Briefen kein Muss. Wenn Sie ihn verwenden, sollten laut DIN 5008 danach erst mal zwei Leerzeilen folgen und dann die Anrede.

Die Länge des Betreffs

Der Betreff kann sich laut DIN 5008 bei Briefen über mehrere Zeilen erstrecken. Doch das sollten Sie wirklich nur in Ausnahmefällen nutzen, in denen es absolut nicht möglich ist, Angaben wegzulassen und sich kurz zu fassen. Halten Sie es bei Briefen am besten genauso wie bei E-Mails: Je prägnanter und aussagekräftiger der Betreff, desto besser. Er sollte den Inhalt der E-Mail in wenigen Worten auf den Punkt bringen.



Zeitmanagement

Wie Sie mit der 10-Minuten-Technik Termine ab sofort entspannt angehen

von: Susanne Roth

Was passiert, wenn Sie vor einem Termin noch „fix was erledigen“ wollen? Das Gespräch mit einer Kollegin dauert länger als gedacht, das Beantworten der E-Mails und das Ausräumen der Spülmaschine vor dem Zoom-Meeting im Homeoffice ebenso. In letzter Minute kommen Sie dann zum Termin beziehungsweise vor den Bildschirm – abgehetzt und gedanklich ungeordnet.

Die amerikanische Coaching-Expertin Talane Miedaner bezeichnet das als fatalen Fehler – und weist auf die vielen Vorteile hin, die ein „verfrühtes“ Erscheinen zu Terminen hat.

10 entspannte Minuten

Probieren Sie's doch einfach mal aus: Erscheinen Sie bei externen wie internen Terminen „pünktlich“ zehn Minuten vorher.

Testen Sie diese Technik zwei Wochen lang konsequent. Abgesehen davon, dass Sie dann garantiert nie zu spät kommen, können Sie diese Vorlaufzeit sinnvoll nutzen. Sie erlaubt es Ihnen,

- Ihre Gedanken für das bevorstehende Gespräch zu ordnen,
- vielleicht noch ein paar Punkte zu notieren,
- sich zu entspannen,
- bei externen Terminen die Umgebung auf sich wirken zu lassen und ein Gefühl für den Ort zu bekommen.
- Eventuell können Sie sich mit anderen „zu-früh-Kommenden“ schon bekannt machen oder noch kurz etwas klären.

So setzen Sie die 10-Minuten-Technik um

- **Bei externen Terminen:** Tragen Sie Termine in Ihrem Kalender für die Zeit ein, zu der Sie aufbrechen müssen, um zehn Minuten eher am vereinbarten Ort anzukommen. Die eigentliche Terminzeit setzen Sie lediglich als Information in Klammern dahinter, beispielsweise so: „11:20 Uhr: Termin XY (12 bis 13 Uhr)“.
- **Im (Home-)Office:** Halten Sie die „zehn Minuten vor der Zeit“ auch hier strikt ein. Widerstehen Sie der Versuchung, noch mal ans Telefon zu gehen, wenn es klingelt, eine Internetsuche zu starten, die Blumen zu gießen oder sich in ein Gespräch verwickeln zu lassen.
- **Bei Ad-hoc-Zusagen:** Räumen Sie sich auch hier einen Zeitpuffer ein. Also nicht „Ich bin in 20 Minuten da“, sondern: „Ich komme in einer halben Stunde.“

Wichtig: Jeder Mensch hat ein individuelles Zeitgefühl. Wenn Sie in der Testphase feststellen, dass Ihnen die zehn Minuten unendlich lang werden, reduzieren Sie den Zeitraum – beispielsweise auf sieben Minuten. Das ist besser, als das Prinzip ganz über Bord zu werfen.



Effizienter arbeiten

Cleveres E-Mail-Management: Dieser eine Schritt macht den Unterschied

von: Susanne Roth

Bei der Bearbeitung von E-Mails ist das „Anlese-Syndrom“ eine enorme Zeitverschwendungen. Das können Sie vermeiden, indem Sie Ihr E-Mail-Management mit einer einfachen Regel beschleunigen:

Nach Lektüre immer einen Schritt voranbringen

Typisches Verhalten im Umgang mit E-Mails: Der Posteingang wird in regelmäßigen Abständen gesichtet, sicherheitshalber, falls eine wichtige Nachricht eingegangen ist. Oder es geschieht auch nur deshalb, um sich eine kleine Atempause zu verschaffen. Weil man aber eigentlich in einer anderen Aufgabe steckt, bleibt es weitestgehend beim „Sichten“ – außer dem Löschen von ein paar offensichtlich nutzlosen Werbe-E-Mails passiert nichts.

Falls Ihnen das auch bisweilen so geht, gibt es ein ganz einfaches Gegenmittel: Machen Sie es sich zur Gewohnheit, jeden Vorgang, mit dem Sie sich beschäftigen und dem Sie kostbare Lesezeit widmen, einen Schritt voranzubringen. Das sieht dann so aus:

- Entweder bearbeiten Sie eine E-Mail direkt abschließend.
- Oder Sie bringen sie zumindest einen Schritt in Richtung endgültiger Erledigung weiter: beispielsweise, indem Sie sie weiterleiten, den Eingang bestätigen, sie in einen „To-do-Ordner“ verschieben oder sie in einem „Lektüre-Ordner“ ablegen.

Fazit: Sie profitieren doppelt, denn zum einen haben Sie das gute Gefühl, etwas erledigt zu haben, und zum anderen müssen Sie später nicht noch einmal von vorne beginnen.



Digitaler Tipp

Schneller ans Ziel: „Speichern unter“ und der Backstage-Bereich

von: Claudia von Wilmsdorff

Mit den richtigen Befehlen holen Sie aus Windows und Office das Optimum an Arbeitserleichterung heraus und sparen zudem noch viel Zeit. Denn in wohl fast jeder Anwendung schlummern Werkzeuge, die eine echte Alternative zu den täglich genutzten Befehlen darstellen.

Am Vorgang des Speicherns wird deutlich, was sich alles unter der Haube von Windows beziehungsweise Office verbirgt: Mit DATEI > SPEICHERN unter öffnet sich in den Office-Programmen der Backstage-Bereich. Hier wählen Sie den Dateinamen und -typ sowie den Ablageort aus. Es gibt reichlich Einstellungen, zum Beispiel können Sie die Datei in der Cloud ablegen, einen anderen Ort wählen oder einen neuen Ordner erstellen. In der Eile kann es leider vorkommen, dass Sie das Falsche anklicken.

Versuchen Sie es alternativ mal so

1. Drücken Sie die Funktionstaste F 12 in der oberen Tastaturreihe.
2. Es öffnet sich der bekannte und übersichtliche Dialog zum SPEICHERN UNTER. Das geht fix und funktioniert außerdem in nahezu allen Programmen, oft auch abseits des Office-Pakets.

Ganz nebenbei: Der Dialog zum Speichern oder Öffnen ist mit der vollen Explorer-Funktionalität ausgestattet. Klicken Sie mit der rechten Maustaste dort in die Dateiliste hinein, gelingt das Anlegen eines neuen Ordners über das aufklappende Kontextmenü. Verschieben erfolgt per Maus oder Tastenkürzel, ebenso das Ausschneiden, Kopieren oder Umbenennen. Es ist also eine echte Alternative zum Backstage-Bereich mit zahlreichen Schaltflächen und Eingabefeldern.

Gemeinsam feiern: So laden Sie ein – 9 inspirierende Texte

Die Weihnachtsfeier ist der Klassiker unter den geschäftlichen Feiern zum Jahresende. Doch es gibt auch noch andere Möglichkeiten, sich mit einer Einladung bei internen und externen Kontakten zu bedanken. Warum nicht einmal ein Martinsgans-Essen, eine Nikolausfeier oder eine Silvesterparty veranstalten? Ob traditionell oder innovativ: Mit unseren Mustertexten sind Ihre Einladungsschreiben im Handumdrehen verfasst.

Inhalt	Seite
9 Musterschreiben	
· Save the date Weihnachtsfeier	2
· Save the date Jahresauftakt-Party	3
· Einladung zum Martinsgans-Essen für Kundschaft	4
· Einladung zur Nikolausfeier für Mitarbeitende	5
· Einladung zur Adventsfeier der Abteilung	6
· Einladung zur Weihnachtsfeier für Kundschaft	7
· Einladung zur Weihnachtsfeier für Geschäftskontakte	8
· Einladung zur Silvesterparty für Kundschaft	9
· Einladung zur Neujahrsempfang für Geschäftskontakte	10



Die Autorin, **Birgit Kleimaier**, ist ausgebildete TV-Redakteurin. Als stellvertretende Redaktionsleiterin bei einem regionalen Fernsehsender war sie auch mit den organisatorischen Aufgaben des Redaktionsaltags betraut.



Alexandra Sievers ist die Redaktionsleiterin des Profi-Handbuchs *Kommunikation*. Sie ist Expertin für Wort und Schrift und unterstützt als freie Redakteurin und Redenschreiberin Kundinnen und Kunden zahlreicher Branchen.

Musterschreiben
Save the date Weihnachtsfeier



Chef -> externe Kontakte

Betreff: Save the date – Weihnachtsfeier am ... (Datum)

Guten Morgen, sehr geehrter Herr Stampfel,
Weihnachten scheint jedes Jahr aufs Neue völlig überraschend zu kommen. Damit es Ihnen mit unserer Weihnachtsfeier nicht ebenso geht, kommt hier eine kurze Vorankündigung:

Merken Sie sich bitte schon einmal den

... (Wochentag, Datum),
ab ... Uhr,

in Ihrem Terminkalender vor.

An diesem Tag/Abend wollen wir gemeinsam das erfolgreiche Geschäftsjahr, für das ich mich herzlich bei Ihnen bedanke, ausklingen lassen. Gleichzeitig möchte ich mit Ihnen auf eine weiterhin so vertrauensvolle und produktive Zusammenarbeit anstoßen.

Ich freue mich schon darauf, Ihnen bald die offizielle Einladung zur Weihnachtsfeier zu schicken, mit der Sie alles Weitere erfahren.

Freundliche Grüße

Oliver Mackesch

Geschäftsleitung



Diesen Mustertext können Sie direkt herunterladen unter:
www.workingoffice.de/profi-handbuch

Musterschreiben Save the date Jahresauftakt-Party



Filialleiterin -> Mitarbeitende

Betreff: Am ... (Datum) feiern wir das Jahr 2025

Liebes ...-Team,

in ein paar Wochen ist das Jahr 2024 Vergangenheit und das Jahr 2025 steht in den Startlöchern.

Wir hoffen und glauben, dass es ein gutes Jahr werden wird – und darum heißen wir es mit einer Jahresauftakt-Party willkommen, zu der Sie alle herzlich eingeladen sind!

Bitte halten Sie sich den Termin **am ... (Wochentag, Datum), ab ... Uhr**, frei, damit wir im großen Kreis zusammen feiern können.

Eine Einladung mit genauer Uhrzeit, Veranstaltungsort und allem, was Sie sonst noch wissen müssen, folgt.

Ich freue mich schon darauf, gemeinsam mit Ihnen motiviert ins neue Jahr zu starten.

Herzliche Grüße

Nora Prinz

Filialleitung



Diesen Mustertext können Sie direkt herunterladen unter:
www.workingoffice.de/profi-handbuch

Musterschreiben

Einladung zum Martinsgans-Essen für Kundenschaft



Chef -> VIP-Kundenschaft

Betreff: Einladung zum Gans-Essen am 11.11.2024

Sehr geehrter Herr Löhmann,

die Gans gehört zum Martinstag wie die Laternen. Und Sie gehören zu unseren besten Kundinnen und Kunden.

Als kleines Dankeschön für Ihre Treue laden wir Sie am

**Montag, 11. November 2024,
um ... (Uhrzeit) Uhr,**

herzlich zum Martinsgans-Essen in ... (**Veranstaltungsort, Adresse**) ein.

Selbstverständlich wird auch eine fleischlose Alternative angeboten.

Bitte geben Sie uns bis ... (Wochentag, Datum) unter **diesem Link** Bescheid, ob wir mit Ihnen rechnen dürfen. Dort können Sie auch eintragen, ob es statt Gans lieber etwas anderes sein soll.

Ich freue mich schon darauf, Sie zu sehen,

und grüße Sie herzlich aus ... (Ort)

Marcus Maier

Geschäftsleitung



Diesen Mustertext können Sie direkt herunterladen unter:
www.workingoffice.de/profi-handbuch

Musterschreiben Einladung zur Nikolausfeier für Mitarbeitende



Chefin -> Mitarbeitende

Betreff: Einladung zur Nikolausfeier am ... (Datum)

Liebe Kolleginnen, liebe Kollegen,

vielen Dank euch allen für euren Einsatz, eure innovativen Ideen und eure Loyalität in diesem herausfordernden Jahr.

Ihr alle habt maßgeblich zum Erfolg der ... (Name des Unternehmens) beigetragen.

Wenn am **Freitag, 6. Dezember 2024**, der „Nikolaus“ zu uns kommt, können wir also mit Fug und Recht behaupten, dass alle im Raum sehr „brav“ waren.

Und das wird bekanntlich belohnt!

Wir starten mit unserer **Nikolausfeier um ... (Uhrzeit) Uhr, in ... (Veranstaltungsort, Adresse)**.

Bitte meldet euch unter diesem Link bis **spätestens ... (Wochentag, Datum)** an, damit der Nikolaus seinen Sack ordentlich für euch füllen kann.

Fröhliche Grüße

Nina Werner

Geschäftsführung



Diesen Mustertext können Sie direkt herunterladen unter:
www.workingoffice.de/profi-handbuch

Musterschreiben
Einladung zur Adventsfeier der Abteilung



Abteilungsleiterin -> Mitarbeitende

Betreff: Einladung zur Adventsfeier am ... (Datum)

Liebe Kolleginnen, liebe Kollegen,

der Advent steht im Zeichen der Vorfreude auf Weihnachten – und auf ein paar
erholsame Feiertage fernab des Arbeitsalltags.

Diese Vorfreude möchte ich gerne mit euch teilen und in die hektische Zeit zum
Jahresende ein wenig Abwechslung bringen.

Deshalb lade ich euch herzlich zur Adventsfeier unserer Abteilung ein:

am ... (Wochentag, Datum),

ab ... (Uhrzeit) Uhr,

im ... (Veranstaltungsort, Adresse).

Meldet euch bitte **über diesen Link bis spätestens ... (Wochentag, Datum)** an. Hier könnt
ihr auch angeben, ob ihr eine weitere Person mitbringt, und aus den Menüvorschlägen
eure Auswahl treffen.

Es wäre schön, wenn alle dabei sein könnten. Ich freue mich schon auf unser
Beisammensein!

Vorfreudige Grüße

Joanna Bleise

Leiterin Personalabteilung



Diesen Mustertext können Sie direkt herunterladen unter:
www.workingoffice.de/profi-handbuch

Musterschreiben

Einladung zur Weihnachtsfeier für Kundshaft



Chef -> langjährige Kundin

Betreff: Herzliche Einladung zur Weihnachtsfeier am ... (Datum)

Sehr geehrte Frau Wibelein,

es sind Kundinnen und Kunden wie Sie, die uns mit ihrer Treue und ihrem Vertrauen Jahr für Jahr das größte Geschenk machen.

Dafür wollen wir uns mit einer exklusiven Weihnachtsfeier
am ... (Wochentag, Datum),
um ... (Uhrzeit) Uhr

bei Ihnen bedanken.

Als Veranstaltungsort haben wir ... (**Veranstaltungsort**) gewählt. Die Adresse lautet:
... (Straße, Hausnummer) in ... (Postleitzahl, Ort)

Nähere Informationen zum Programm der Feier sende ich Ihnen mit.

Bitte geben Sie meiner Assistentin Tabea Lopiz unter t.lopiz@... kurz Bescheid, ob Sie teilnehmen und ob Sie alleine oder in Begleitung kommen werden. Unser **Stichtag für die Anmeldung ist der ... (Wochentag, Datum)**.

Ich freue mich sehr darauf, Sie bei diesem Anlass wiederzusehen.

Es grüßt Sie bestens aus ... (Ort)

Fabian Kesselschmidt

Geschäftsleiter



Diesen Mustertext können Sie direkt herunterladen unter:
www.workingoffice.de/profi-handbuch

Musterschreiben**Einladung zur Weihnachtsfeier für Geschäftskontakte****Chefin -> Geschäftspartner****Betreff: Feiern Sie mit uns am ... (Datum)**

Lieber Herr Walcher,

der Weihnachtsmann hat seine Elfen, und wir haben Sie.

Für ein weiteres erfolgreiches Jahr der vertrauensvollen Zusammenarbeit und Ihre zuverlässige Unterstützung möchte ich mich gerne mit einer Einladung bedanken.

Lassen Sie 2024 gemeinsam mit uns bei einer vorweihnachtlichen Feier zwanglos und genussvoll ausklingen:

am ... (Wochentag, Datum),

um ... (Uhrzeit) Uhr,

im ... (Veranstaltungsort, Adresse).

Für die Planung freut sich mein Assistent Kai Himpel über Ihre Zusage per E-Mail an kai.himpel@... **bis spätestens ... (Wochentag, Datum).**

Ich freue mich schon jetzt auf ein paar entspannte Stunden mit Ihnen.

Vorweihnachtliche Grüße sendet Ihnen

Monika Klatschmon

Geschäftsleitung ... (Firma)



Diesen Mustertext können Sie direkt herunterladen unter:
www.workingoffice.de/profi-handbuch

Musterschreiben Einladung zur Silvesterparty für Kundenschaft



Chefin -> Kunden

Betreff: Exklusive Silvester-Einladung für unsere VIP-Kunden

„Same procedure as every year?“ – Dieselbe Prozedur wie jedes Jahr?“
(Dinner for One)

Sehr geehrte Frau Wentzel,

feiern Sie Silvester in diesem Jahr doch einmal anders – nämlich gemeinsam mit uns!

Als Dank für Ihre Treue laden wir Sie und eine Begleitperson zu einer exklusiven Silvestergala ein:

Dienstag, 31. Dezember 2024, ab ... (Uhrzeit) Uhr,

... (Veranstaltungsort, Adresse)

Werfen Sie [unter diesem Link](#) doch gleich mal einen Blick in das Programm. Sie werden sehen, dass wir das Jahr 2024 würdig verabschieden und das neue Jahr mit Schwung begrüßen werden.

Auch Informationen zum Dresscode sowie zu den Anfahrts- und Parkmöglichkeiten finden Sie dort.

Dürfen wir um Mitternacht mit Ihnen auf die weitere gute Zusammenarbeit anstoßen?
Das würde uns sehr freuen!

Aber erstmal freuen wir uns über **Ihre Zusage an silvestergala@... bis spätestens ... (Wochentag, Datum)**.

Beste Grüße

Laura Wagemon

Geschäftsführung



Diesen Mustertext können Sie direkt herunterladen unter:
www.workingoffice.de/profi-handbuch

Musterschreiben

Einladung zum Neujahrsempfang für Geschäftskontakte



Chef -> Geschäftspartnerin

Betreff: Seien Sie am ... (Datum) unser Guest

Guten Tag, sehr geehrte Frau Weißreder,

die Zeit scheint im vorweihnachtlichen Trubel noch schneller zu verfliegen – und erst, wenn das neue Jahr schon einige Tage alt ist, wird es erfahrungsgemäß wieder etwas entspannter.

Ganz entspannt wollen wir deshalb **am ... (Wochentag, Datum), von ... bis ... (Zeiten) Uhr, bei unserem Neujahrsempfang** mit Ihnen ins neue Jahr starten.

Es verspricht ein spannendes Jahr zu werden – insbesondere im Hinblick auf unsere gemeinsamen Projekte, auf die ich mich schon sehr freue.

Unser Neujahrsempfang findet im ... (**Veranstaltungsort, Adresse**) statt, und ich hoffe, Sie geben mir an diesem Tag die Gelegenheit, mich persönlich bei Ihnen für die gute und vertrauensvolle Zusammenarbeit im Jahr 2024 zu bedanken.

Darf ich mit Ihnen rechnen? Bitte geben Sie meiner Assistentin Klara Loogig **bis spätestens ... (Wochentag, Datum)** per E-Mail (kl@...) oder telefonisch (0123 45657-9) kurz Bescheid.

Vorweihnachtliche Grüße sendet Ihnen

Winfried Hauber

Geschäftsführung



Diesen Mustertext können Sie direkt herunterladen unter:
www.workingoffice.de/profi-handbuch

„Danke für Ihre ehrliche Meinung!“ Wie Sie auf Kritik gelassen und souverän reagieren

Haben Sie bei Kritik sofort das Gefühl, sich rechtfertigen zu müssen? Zucken Sie innerlich zusammen? Fühlen Sie sich schuldig oder missverstanden? Vielleicht weisen Sie auch alle Schuld von sich? Wie Sie es schaffen, angemessen mit Kritik umzugehen, verrät Ihnen dieser Beitrag.

Inhalt	Seite
Negatives Feedback? Kein Grund zur Panik!	2
Mit diesen 3 Fragen nehmen Sie Kritik unter die Lupe	4
Der Sonderfall: Pauschale Kritik – so gehen Sie damit um	9
Reagieren Sie positiv auf Kritik	11
Was tun, wenn die Kritik nachweislich unberechtigt ist?	12



Die Autorin, **Katja Kerschgens, M. A.**, ist Trainerin für Rhetorik, Schlagfertigkeit und Selbst-PR. Ihr Lebensmotto lautet: Nicht ärgern, nur wundern!



Alexandra Sievers ist die Redaktionsleiterin des Profi-Handbuchs *Kommunikation*. Sie ist Expertin für Wort und Schrift und unterstützt als freie Redakteurin und Redenschreiberin Kundinnen und Kunden zahlreicher Branchen.

Negatives Feedback? Kein Grund zur Panik!

Positives Feedback ist ein Grund zur Freude, denn wer wird nicht gerne gelobt? Fällt das Feedback jedoch negativ aus, haben Sie sicherlich erst mal schwer daran zu schlucken – vor allem, wenn es unverblümte Kritik enthält oder unsachlich vorgebracht wird.

Beispiel: Das tut weh!



Jasmins Chefin hat ihr auf den letzten Drücker Unterlagen für die Präsentation gegeben, die sie halten muss. Sie beeilt sich, damit alles noch rechtzeitig fertig wird. Nach dem Meeting fragt sie, ob alles gut gelaufen sei. Ihre Chefin sagt, dass einige Rechtschreibfehler in der Präsentation gewesen seien. Das sei peinlich gewesen. Jasmin wird rot vor Ärger, sagt aber nichts. Sie fühlt sich ungerecht behandelt und könnte weinen, so sehr trifft sie die Kritik.

3 mögliche Reaktionen

Kritik führt oft zu reflexartigen Reaktionen

In solchen Situationen ist es schwierig, das Feedback nicht persönlich zu nehmen und sich sachlich damit auseinanderzusetzen. Wir empfinden Kritik schnell als verbale Attacke und reagieren auch so, als wären wir tatsächlich angegriffen worden: Das Adrenalin in unserem Körper steigt und versetzt uns in Alarmbereitschaft. Das führt oft reflexartig zu einer dieser drei möglichen Verhaltensweisen: Angriff, Flucht oder hilfloses Erstarren.

Diese Reaktionen spiegeln sich auch in den spontanen Antworten auf harsche Kritik wider.

Welche Reaktion ist für Sie typisch?

- **Reflexartige Reaktion: Sie wollen fliehen.** Verbale Folgen: Ausreden/Ausflüchte suchen., sich rausreden, sich rechtfertigen, sich herauswinden. Beispiele: „Ja, aber ich habe doch gar nicht ...“, „das kann nicht sein“, „ich stand unter Zeitdruck“, „das ging nun mal nicht besser“.
Angriff
- **Reflexartige Reaktion: Sie greifen an.** Verbale Folgen: Gegenkritik üben, trotzig reagieren, Schuldzuweisungen. Beispiele: „Aber ich habe doch extra ...“, „Sie haben die Anforderung aber auch nicht klar formuliert!“, „bitte, dann soll es halt jemand anderes besser machen“, „ich kann nichts dafür, das war ...“
Flucht
- **Reflexartige Reaktion: Sie erstarren regelrecht.** Verbale Folgen: sprachlos werden, schmollen, gekränkt sein, deprimiert sein. Beispiele: „Ich habe es ja nur gut gemeint“, „das ist einfach nicht fair“, „ganz gleich, wie viel Mühe ich mir gebe, es hilft nichts“.
Erstarren

Haben Sie sich in dem einen oder anderen Beispiel wiedererkannt? Sie wissen es selbst: Um auf Kritik professionell zu reagieren, ist keine dieser Reaktionen geeignet. Viel mehr bringt es Ihnen, wenn Sie Ihre Einstellung zum negativen Feedback ändern und an Ihrer Kritikfähigkeit arbeiten.

Sehen Sie Kritik als Chance, sich zu verbessern

Das beste Mittel, die eigene Kritikfähigkeit zu verbessern, ist, negatives Feedback als Chance zu betrachten, sich weiterzuentwickeln. Das fällt bei unangebrachten oder unfairen Rückmeldungen natürlich schwerer als

bei konstruktiver Kritik, doch Sie können aus beidem etwas lernen! Ihre Einstellung zu Kritik zu ändern, fällt Ihnen leichter, wenn Sie sich Folgendes vor Augen halten:

Nehmen Sie Kritik nicht persönlich

- Kritik ist zunächst einmal nur die Meinung Ihres Gegenübers, die zutreffend oder unzutreffend sein kann.
- Ein negatives Feedback bedeutet keine generelle Zurückweisung Ihrer Person; es geht um eine einzelne Angelegenheit: Dadurch werden weder Ihre fachlichen noch Ihre persönlichen Qualitäten grundsätzlich infrage gestellt.
- Die Person, die Sie kritisiert, hilft Ihnen, an sich zu arbeiten. Ihre Meinung ist ein Geschenk, aus dem Sie vielleicht großen Nutzen ziehen können. Seien Sie dankbar dafür.

Mit diesen 3 Fragen nehmen Sie Kritik unter die Lupe

Das sollten Sie bedenken

Wie souverän Sie mit Kritik umgehen können, hängt nicht nur davon ab, was genau an Ihrem Verhalten, Ihrer Leistung oder Ihrer Arbeit kritisiert wird, sondern auch davon, wer die Kritik vorbringt und wie er oder sie das macht.

1. Wer kritisiert Sie?

Kommt die Kritik von Ihrer Führungskraft, einer Kollegin, einem Kollegen oder einer Ihnen weniger bekannten Person?

Genauso wie im Privatleben befinden Sie sich an Ihrem Arbeitsplatz in Beziehungen zu Menschen. Zu einigen haben Sie ein gutes, zu anderen ein eher neutrales und zu manchen womöglich ein angespanntes Verhältnis. Je nachdem, in welcher Beziehung Sie zu der Person, die Ihnen Feedback gibt, stehen, reagieren Sie vielleicht unterschiedlich.

Beispiel: „Du hast vergessen, mir die Unterlagen auf den Tisch zu legen.“ Stammen diese Worte von einer Kollegin, mit der Sie sich gut verstehen, wird es Ihnen gewiss leichter fallen, die Kritik sachlich zu betrachten als wenn Ihr Verhältnis zu ihr angespannt ist. Je harmonischer Ihre Beziehung ist, desto weniger vermuten Sie hinter der Kritik eine böse Absicht.



Blenden Sie die emotionale Ebene aus

Wenn Sie professionell auf negatives Feedback reagieren möchten, trennen Sie Ihr Verhältnis zu der Person, die Sie kritisiert, vom Inhalt ihrer Worte. Achten Sie darauf, was sie oder er sagt. Versuchen Sie mögliche negative Gefühle, die aus Ihrer Beziehung zueinander resultieren, zu ignorieren.

Auf der Sachebene
bleiben

So konzentrieren Sie sich auf den Inhalt

- **Kritik von Ihrer Führungskraft:** „Sie haben das ja immer noch nicht fertig.“ **Ihr emotionaler Gedanke:** „Morgens hat sie/er sowieso immer schlechte Laune.“ **Ihre Überlegungen zum Inhalt:** Was genau meint sie/er mit „das“? Wie war der Zeitplan abgestimmt worden? Welche Lösung gibt es?

- **Kritik von einer Kollegin:** „Musst du immer so laut telefonieren?“ **Ihr emotionaler Gedanke:** „Die findet auch immer etwas, das ihr an mir nicht passt.“ **Ihre Überlegungen zum Inhalt:** Schreien Sie manchmal wirklich in den Hörer? Falls ja: In welchen Situationen? Und wie können Sie es in Zukunft vermeiden?
- **Kritik von einem Geschäftspartner am Telefon:** „Sie haben vergessen, Ihrer Chefin das mitzuteilen.“ **Ihr emotionaler Gedanke:** „Was hat der überhaupt an meiner Arbeit zu kritisieren?“ **Ihre Überlegungen zum Inhalt:** Haben Sie es tatsächlich vergessen? Falls ja: Woran lag es? Welche Bedeutung hat es für den Geschäftspartner? Was können Sie für ihn tun, außer die Nachricht schnellstens weiterzuleiten?

2. Was genau wird kritisiert?

Ihr Gegenüber äußert sich negativ über eine Ihrer Eigenarten, Ihr Aussehen, Ihr Verhalten, Ihre Art der Kommunikation? Und Sie fühlen sich dadurch persönlich angegriffen?

Persönliche Kritik
schmerzt
besonders

Je persönlicher die Kritik ist, desto größer ist die Betroffenheit, die sie auslöst – und umso schwerer ist es, bedacht und möglichst neutral darauf zu reagieren. Doch es wird Ihnen gelingen, wenn Sie tief durchatmen und die Kritik auf die Sachebene bringen. Verschaffen Sie sich dazu Klarheit durch Fragen.

So erkunden Sie den Kern der Kritik

- **Persönliche Kritik:** „Sie sind für den Anlass nicht angemessen gekleidet.“ **Ihre Frage:** „Wie hätte ich mich kleiden sollen?“ oder „Was wäre angemessen?“

- **Persönliche Kritik:** „Sie sind furchtbar hektisch. Kann das nicht ein bisschen ruhiger vonstatten gehen?“ **Ihre Frage:** „Womit genau mache ich Sie jetzt nervös?“
- **Persönliche Kritik:** „Können Sie denn nicht endlich zum Punkt kommen? Sie erzählen mir viel zu viele Details.“ **Ihre Frage:** „Auf welche Informationen soll ich mich beschränken?“

Einfacher ist es natürlich, bei Kritik, die sich von Haus aus auf nachvollziehbare Fakten bezieht, souverän zu bleiben und – soweit möglich – auch gleich eine Lösung anzubieten.

Sachliche Kritik
lässt sich leichter
verkraften

Ihre angemessene Reaktion auf sachliche Kritik

- **Sachliche Kritik:** „Sie haben vergessen, Toner nachzubestellen.“ **Ihre Antwort:** „*Tut mir leid, das hole ich direkt nach.*“
- **Sachliche Kritik:** „Da sind diesmal sehr viele Fehler im Text.“ **Ihre Antwort:** „*Tut mir leid. Ich korrigiere sie sofort.*“
- **Sachliche Kritik:** „Sie haben mich nicht an meinen Termin erinnert.“ **Ihre Antwort:** „*Ja, das stimmt, das habe ich vergessen. Tut mir leid. Es wird nicht mehr vorkommen.*“

3. Wie wird kritisiert?

Unabhängig davon, wer was an Ihnen kritisiert: Der Ton macht die Musik – und der kann sehr unterschiedlich sein. Doch selbst wenn der Ton sehr harsch ist, sollten Sie sich mit Ihrer Reaktion nicht auf das gleiche Niveau wie die Kritikerin oder der Kritiker begeben, sondern sachlich bleiben.

Auch bei harscher
Kritik ruhig blei-
ben

Bedenken Sie: Unangemessen vorgebrachte Kritik sagt mehr über die kritisierende Person selbst als über Sie aus. Auch wenn es Ihnen schwerfällt: Lassen Sie sich nicht aus der Reserve locken und zu einer emotionalen Reaktion hinreißen.

So bleiben Sie bei harscher Kritik souverän

Gefühle ausblenden und souverän auf den Kritikpunkt eingehen

- **Kritik im falschen Ton:** „Verdammt noch mal, wie oft muss ich Ihnen noch sagen, dass wir bei solchen Schreiben den anderen Briefkopf verwenden!“ **Unangebrachte Reaktion:** „Jetzt regen Sie sich mal nicht so auf! Das ist mir erst zum zweiten Mal passiert.“ **Ihre angemessene Antwort:** „Stimmt, ich habe mich vertan. Ich drucke den Brief sofort mit dem richtigen Briefkopf aus.“
- **Kritik im falschen Ton:** „Sind Sie eigentlich von allen guten Geistern verlassen, unsere wichtigste Geschäftspartnerin einfach so im Flur stehen zu lassen!“ **Unangebrachte Reaktion:** „Ich kann mich nun mal nicht zweiteilen. Ich habe noch telefoniert!“ **Ihre angemessene Antwort:** „Ja, die Situation war unglücklich. Ich hatte noch telefoniert.“
- **Kritik im falschen Ton:** „Können Sie denn nicht mal Kaffee kochen? Der schmeckt abscheulich!“ **Unangebrachte Reaktion:** „Ihnen kann man aber auch gar nichts recht machen!“ **Ihre angemessene Antwort:** „Möchten Sie den Kaffee lieber stärker oder schwächer? Dann kann ich ihn entsprechend zubereiten.“



Wichtig: Schieben Sie bei dauerhaft harsch geäußerter Kritik den Riegel vor, denn die brauchen Sie sich von niemandem gefallen zu lassen – auch nicht von Ihrer Chefin oder Ihrem Chef. Sagen Sie in einem solchen Fall

mit ruhiger Stimme: „Ich möchte nicht, dass Sie so mit mir reden.“

Der Sonderfall: Pauschale Kritik – so gehen Sie damit um

Beispiel: Das ist unfair!

Nadja hat versucht, an alles zu denken. Sie hat den Raum vor der Besprechung gelüftet, sie hat die Getränke, alle Unterlagen und Stifte auf die Plätze verteilt. Sie hat sogar daran gedacht, dass zwei der heutigen Gäste lieber Tee trinken und diesen vorbereitet. Als kurz vor der Veranstaltung ihre Chef in den Raum betritt, raunzt diese sie an: „Sie haben ja schon wieder alles vergessen!“ Nadja schnappt nach Luft, läuft rot an. „Wieso das denn? Ich habe doch an alles gedacht“, trotzt sie zurück.



Pauschale Kritik ist besonders unfair und verleitet zu spontanen Trotzreaktionen.

Hätte Nadjas Chef in gesagt: „Prima – es fehlen nur noch die Kekse und die Servietten“, wäre ihr ein „Oh, danke für den Hinweis – kommt sofort“ sicher leicht über die Lippen gegangen. Sie hätte ihren Fehler mit einer neutralen inneren Einstellung erkennen und ihn beheben können.

Da ihre Chef in sie jedoch über den konkreten Inhalt ihrer Kritik im Unklaren gelassen hat, hat sie sich unfair behandelt und angegriffen gefühlt.

Ein unfairer Angriff

So bleiben Sie bei harscher Kritik souverän

- **Signalwort:** Immer, nie, jedes Mal, dauernd, ständig.
Pauschalierung: Aus einem einzelnen Vorkommnis wird ein Dauerzustand gemacht. **Beispiel:** „Sie werden nie pünktlich fertig.“, „Sie machen das immer falsch.“
- **Signalwort:** Fehler, Problem. **Pauschalierung:** Der konkrete Grund der Kritik wird nicht genannt. **Beispiel:** „Ihre Fehler halten unseren Arbeitsprozess auf.“, „Sie machen uns hier Probleme.“
- **Signalwort:** Jeder, niemand, alles, alle, nichts, keiner.
Pauschalierung: Bei der Größenordnung wird übertrieben. **Beispiel:** „Sie haben alles falsch kopiert.“, „Hier sind alle der Meinung, dass Sie zu langsam waren.“



Unser Tipp: Ziehen Sie sich nicht jeden Schuh an.

Bitten Sie die Person, die Sie kritisiert, die Vorwürfe genauer zu erläutern. Dann können Sie angemessen reagieren – und womöglich sogar daraus lernen.

So gehen Sie pauschaler Kritik auf den Grund

- **Pauschale Kritik:** „Sie haben alles vergessen.“ **Ihre Frage:** „Was genau fehlt?“
- **Pauschale Kritik:** „Sie machen ständig Fehler.“ **Ihre Frage:** „Was habe ich in diesem Fall konkret falsch gemacht?“
- **Pauschale Kritik:** „Das kann doch niemand verstehen, was Sie da schreiben.“ **Ihre Frage:** „Wo genau drücke ich mich unverständlich aus?“

Reagieren Sie positiv auf Kritik

Wie gesagt: Nutzen Sie berechtigte Kritik als Chance, sich zu verbessern, und seien Sie für jeden konstruktiven Hinweis dankbar. Drücken Sie das auch aus, indem Sie zum Beispiel sagen: „Danke für den Hinweis!“ – „Danke für Ihre ehrliche Meinung.“ – „Danke für Ihre Offenheit.“ – „Danke, beim nächsten Mal werde ich daran denken.“ – „Danke, ich werde Ihren Tipp ab sofort beachten.“

Bedanken Sie sich

Denken Sie über Verbesserungspotenziale nach

Setzen Sie sich in aller Ruhe mit der Kritik auseinander und überlegen Sie, wo Sie selbst Verbesserungspotenzial sehen. Sie können auch die Person, die Sie kritisiert hat, fragen, ob sie Ihnen konkrete Vorschläge machen kann. Vielleicht ist sie oder er sogar bereit, Ihnen bei der Umsetzung zu helfen und Sie mit weiterem Rat zu unterstützen.

Werden Sie sich Ihrer eigenen Position bewusst

Prüfen Sie, ob Sie die Kritik ganz annehmen wollen oder vielleicht nur Teilespekte davon. Eventuell sind Sie der Meinung, dass Sie die Kritik gar nicht annehmen werden, weil Sie sie für unberechtigt halten. Wie auch immer Sie sich entscheiden: Erkennen Sie, dass die Kritik Sie dazu gebracht hat, Ihre eigene Position zu überdenken. Und das ist immer wertvoll!

Ob Sie die Kritik annehmen oder nicht, ist Ihre Entscheidung

Geben Sie ebenfalls ein Feedback

Wenn Sie die Kritik haben sacken lassen, können Sie Ihrer Kritikerin oder Ihrem Kritiker ebenfalls ein Feedback geben. Gerade wenn Ihre Führungskraft Sie zum

**Ein Zeichen von
Selbstbewusstsein**

Nachdenken gebracht hat, ist das empfehlenswert. Es zeugt von Selbstbewusstsein und Ihrem aufrichtigen Interesse, möglichst gute Arbeit zu leisten, wenn Sie im Anschluss noch einmal das Gespräch mit Ihrer Chefin oder Ihrem Chef suchen. Meist reichen schon ein paar Worte, um positiv auf die Kritik zurückzukommen.

So zeigen Sie, dass die Kritik hilfreich für Sie war

- „Danke, dass Sie mich darauf aufmerksam gemacht haben. In Zukunft wird mir das nicht mehr passieren.“
- „Ich habe eine Checkliste erstellt, mit der ich ab sofort für Besprechungen eindecke. Gut, dass Sie mich darauf hingewiesen haben, was gefehlt hat.“
- „Gut, dass Sie mir gestern gesagt haben, dass bei Ihrer Reise nicht alles geklappt hat. Ich habe mir alle Punkte notiert und werde bei Ihren weiteren Reisen genau kontrollieren, ob auch alle erfüllt sind.“



Der Zusatzvorteil für Sie: Sie haben aus der Kritik nicht nur gelernt, sondern zeigen Ihrer Führungskraft mit einem solchen Feedback auch, dass Sie einen hohen Leistungsanspruch haben, sich persönlich weiterentwickeln und sie bestmöglich entlasten möchten. Kritikfähigkeit ist eine positive Eigenschaft.

**Was tun, wenn die Kritik nachweislich
unberechtigt ist?**

Hin und wieder gibt es vielleicht auch Situationen, in denen das, was Ihnen angelastet wird, nicht Ihr Verschulden ist, zum Beispiel wenn

- es um eine Aufgabe geht, mit der Sie nicht betraut waren,
- etwas bemängelt wird, das nicht besprochen war,
- eine Änderung nicht kommuniziert wurde oder
- Ihre Führungskraft vergessen hat, dass sie sich das anders gewünscht hatte etc.

Beispiel: „Sie haben die Präsentation nicht gut vorbereitet.“ Sie haben die Präsentation aber überhaupt nicht gesehen, weil ein Kollege damit beauftragt war.



Weisen Sie die Kritik freundlich zurück

Gerade in Fällen, in denen die Verantwortung in Wirklichkeit nicht bei Ihnen liegt, ist eine souveräne Reaktion wichtig. Sagen Sie in einem solchen Fall ruhig und freundlich: „*Die Kritik mag berechtigt sein. Sie gebührt jedoch nicht mir.*“

Nicht petzen!

Stilvoller als die Person, die den Fehler begangen hat, namentlich zu nennen, ist die Ankündigung: „*Ich werde die Sache in die Hand nehmen.*“

Suchen Sie mit der betreffenden Person das Gespräch und bitten Sie sie, gegenüber Ihrer Führungskraft offen zu ihrem Fehler zu stehen.

Sprechen Sie die betreffende Person an

Gemeinsam ist es dann auch möglich, für die Zukunft die Abläufe zu ändern und zum Beispiel zu vereinbaren, dass Ihr Kollege Präsentationen ab sofort an Sie liefert und nicht direkt an Ihre Führungskraft.

Bieten Sie Lösungsvorschläge an

Manchmal kann es auch sein, dass Ihre Führungskraft vergisst, Ihnen etwas mitzuteilen, oder dass sie sich an die Anweisungen, die sie Ihnen gegeben hat, nicht mehr erinnert. Wenn Ihre Chefin oder Ihr Chef aus diesem Grund unzufrieden ist, brauchen Sie die Schuld nicht auf sich zu nehmen.

So nicht!

Es wäre aber auch ungeschickt, Ihrer Führungskraft die Schuld mit einem „Wie soll ich das wissen, wenn Sie mir nichts davon sagen“ oder einem „Das wollten Sie doch so“ barsch zuzuschieben.

Reagieren Sie besser diplomatisch und lösungsorientiert, indem Sie beispielsweise sagen:



- „Ich war nicht darüber informiert, dass noch eine Person mehr am Meeting teilnehmen wird. Wenn ich das rechtzeitig weiß, kann ich entsprechend eindecken.“
- „Sie hatten gestern explizit Früchtetee statt schwarzem Tee für die Besprechung gewünscht. Möchten Sie in Zukunft beides?“
- „Sie wollten nicht gestört werden. Wollen wir ab sofort absprechen, welche Anrufe ich trotzdem durchstellen soll?“

Auf diese Weise brauchen Sie die Kritik nicht auf sich sitzen zu lassen, provozieren aber auch keine Diskussion über die Schuldfrage und zeigen gleichzeitig, dass Ihr Hauptinteresse darin besteht, eine Lösung zu finden, damit solche Missverständnisse in Zukunft nicht mehr vorkommen.

„Nicht schlecht“? Wie Sie mit positiven Formulierungen Ihre Ziele viel leichter erreichen

Ist Ihnen schon mal aufgefallen, wie oft die Rede davon ist, wie etwas NICHT ist: „nicht schlecht“, „nicht spät“, „nicht viel“ ... Wie es aber genau ist, bleibt offen. Mit solchen Negativ-Formulierungen nehmen Sie Ihren Worten die motivierende Kraft. Lesen Sie in diesem Beitrag, wie Sie Verneinungen den Kampf ansagen und in Wort und Schrift sympathisch und eindeutig formulieren.

Inhalt	Seite
Die motivierende Kraft der Worte – und warum wir sie oft ungenutzt lassen	2
Die Vorteile, die Sie sich mit positiven Aussagen verschaffen	6
Positiv formulieren: So geht's!	8



Alexandra Sievers ist die Redaktionsleiterin des *Profi-Handbuchs Kommunikation*. Sie ist Expertin für Wort und Schrift und unterstützt als freie Redakteurin und Redenschreiberin Kundinnen und Kunden zahlreicher Branchen.

Die motivierende Kraft der Worte – und warum wir sie oft ungenutzt lassen

Wie wirken diese Worte auf Sie?

Angenommen, Sie sitzen in einer Teambesprechung und Ihre Führungskraft verkündet: „Wir dürfen nicht zulassen, dass unsere Absatzzahlen noch weiter sinken!“ Wie fühlen Sie sich bei diesem Satz? Welche Gedanken und Bilder entstehen in Ihrem Kopf?

Vermutlich wird Ihnen mulmig und Sie haben den Eindruck: Es droht Gefahr! Der Firma geht es schlecht! Vielleicht haben Sie eine Grafik vor Augen, die zeigt, wie die Absatzzahlen in den Keller stürzen. Was wird dann aus Ihrer Firma, aus Ihrem Arbeitsplatz? Mit großer Wahrscheinlichkeit sind Sie nach dieser Aussage frustriert, ängstlich und demotiviert.

Erkennen Sie den Unterschied?

Und jetzt stellen Sie sich bitte vor, dass Ihre Führungskraft zwar dasselbe Thema anspricht, aber eine andere Formulierung wählt. Diesmal sagt sie: „Wir werden alles daran setzen, unsere Absatzzahlen zu stabilisieren und zu erhöhen!“ Wie sind Ihre Gefühle bei dieser Aussage? Was sehen Sie jetzt? Eine Absatzkurve, die erst stabil bleibt und dann nach oben geht? Menschen, die zupacken und etwas bewegen? Die motiviert an einem Strang ziehen? Und am liebsten möchten Sie selbst sofort loslegen?

Lust oder Frust

Sie sehen, wie unterschiedlich die Wirkung ist, die Sie bei ein und demselben Sachverhalt mit einer negativen beziehungsweise positiven Formulierung erzielen können. Während Negativ-Formulierungen dazu beitragen, dass

wir uns und andere „herunterziehen“, können wir mit positiven Botschaften Kräfte mobilisieren und zu Handlungen anspornen.

Was uns zu Negativ-Formulierungen verleitet

Die motivierende Kraft der positiven Worte ist zwar weit-hin bekannt. Doch woher kommt es, dass wir dennoch oft (unbewusst) dazu tendieren, uns negativ auszudrücken, auch wenn eine positive Formulierung möglich wäre?

Negativ-Aussagen gehörten jahrhundertelang zum guten Ton

Es war fein, sich indirekt und umständlich auszudrücken. Damit hob man sich vom gemeinen Volk ab. Understatement in Form von Negationen war schick. Man sagte nicht „ich“, sondern „meine Wenigkeit“ und „das wäre mir nicht unlieb“ statt „ja, gern“. Doch das ist alles nicht mehr zeitgemäß! Seien Sie modern. Sagen Sie, was Sie meinen, und stehen Sie dazu.

Das ist nicht mehr zeitgemäß!

Erziehung: „Tu das nicht!“

„Hüpf nicht herum!“, „Sprich nicht mit vollem Mund!“, „Geh nicht so nah am Straßenrand!“ Kindern wird oft gesagt, was sie NICHT tun sollen. Kein Wunder, wenn wir dadurch schon von klein auf lernen, den Fokus auf das Negative zu richten. Verabschieden Sie sich davon! Seien Sie konstruktiv. Sagen Sie, was Sie möchten.

Formulieren Sie konstruktiv

Überhöhte Erwartungen verleiten zum Kleinreden

Gut ist nicht gut genug? Perfektionistisch veranlagte Menschen stellen an sich selbst und andere extrem hohe Erwartungen.

Doch wenn immer alles perfekt sein muss, ist es schwer, die Erwartungen dauerhaft zu erfüllen. Ein „nicht schlecht“ ist dann schon als Lob zu werten. Doch das ist nicht fair! Lernen Sie, das zu schätzen, was ist. Natürlich können Sie immer Verbesserungsvorschläge machen, aber machen Sie das Bisherige deshalb nicht klein.

Falsche Bescheidenheit führt zu Negativ-Formulierungen

**Zeigen Sie Selbst-
bewusstsein**

Wer um sich selbst nicht viel Aufheben machen möchte, tut seine guten Leistungen als „nichts Besonderes“ oder „nicht der Rede wert“ etc. ab. Die eigene Meinung empfindet er als „nicht so wichtig“, „nicht maßgeblich“ etc. Legen Sie diese falsche Bescheidenheit ab! Seien Sie selbstbewusst. Nehmen Sie Lob an.

Wer unsicher ist, benutzt gern Negationen

**Beziehen Sie
Stellung**

Er wählt dann Formulierungen wie „nicht unbedingt“, „nicht so gern“ oder „nicht, dass ich wüsste“. Dahinter verbirgt sich oft die Angst, Stellung zu beziehen und deutlich Ja oder Nein zu sagen. Das bringt Sie jedoch nicht weiter! Seien Sie mutig. Stehen Sie zu Ihren Grenzen, dadurch verschaffen Sie sich mehr Respekt.

Medieneinfluss – der Blick wird auf das Negative gelenkt

Gerade die Werbung befasst sich meist mit Missständen: mit der noch nicht erreichten Bikini-Figur, der überteuerten Versicherung und dem fehlenden Statussymbol. So wird die Aufmerksamkeit auf das gelenkt, was die Konsumentin beziehungsweise der Konsument

nicht hat – und Bedürfnisse werden geschaffen. Machen Sie da nicht mit! Blicken Sie auf das Positive und besinnen Sie sich auf das Wesentliche: Was brauchen Sie wirklich? Was ist wichtig?

Gemeinschaft: Wer nicht im Abseits stehen will, jammert mit

Denn Jammern verbindet. Wenn alle klagen, dass der Stress und der Zeitdruck nicht mehr auszuhalten sind, distanzieren Sie sich von der Gemeinschaft, wenn Sie als Einzige sagen: „Mir geht die Arbeit mühelos von der Hand.“ Also jammern viele Menschen einfach mit, weil sie Angst haben, sich ins Abseits zu stellen. Aber ist es das wirklich wert?

Denken Sie daran, dass ständiges Jammern nur dazu führt, dass sich alle schlechter fühlen. Setzen Sie stattdessen positive Impulse, das wirkt sich auch positiv auf das Betriebsklima aus.

Setzen Sie positive Impulse

Gewohnheiten überwinden kostet Kraft

Negativ-Formulierungen sind im Alltag geläufig und selbstverständlich. Wie oft sagen oder hören Sie „Dafür kann ich nichts“, „Ist mir nicht aufgefallen“, „Das ist nicht meine Aufgabe“, „Ist kein Problem“?

Das, was wir täglich hören, ist uns vertraut und kommt uns mühelos über die Lippen. Sich von alten Gewohnheiten zu verabschieden, kostet uns dagegen einiges an Anstrengung. Zudem erfordert es Selbstdisziplin und Konzentration, die eigenen Sprachmuster zu erkennen und abzuändern. Doch es lohnt sich in jedem Fall!

Die Mühe lohnt sich!

Die Vorteile, die Sie sich mit positiven Aussagen verschaffen

Der Abschied von den gewohnten Verneinungen wird Ihnen leichter fallen, wenn Sie sich vor Augen halten, welche Vorteile Ihnen Positiv-Aussagen bringen.

Sie fallen positiv auf



Wenn Sie klar, direkt und positiv formulieren, heben Sie sich von der Masse ab. „Das erledige ich gern für Sie“ klingt freundlicher als die Floskel „kein Problem“. Wenn etwas „nicht unrealistisch“ ist, ist es „gut möglich“. Wenn Ihnen etwas „nicht ungelegen“ kommt, dann „passt der Zeitpunkt gut“.

Sie werden besser verstanden

Negativ-Formulierungen sind oft schwammig und haben keine konkrete Aussage. Ist etwas „nicht gerade groß“, kann es winzig, aber auch einfach nur durchschnittlich groß sein. Das gilt analog auch für „nicht gerade viel“.

Klare Aussagen,
weniger
Missverständnisse

Sagen Sie besser, wie groß oder viel etwas genau ist. Achten Sie auch bei Zeitangaben darauf, sich konkret auszudrücken. Statt „nicht jetzt“ sind Formulierungen wie „in fünf Minuten“, „in einer Stunde“, „um 17 Uhr“ nicht nur höflicher, sondern für Ihr Gegenüber auch hilfreicher. Denn dann weiß die andere Person, woran sie ist und worauf sie sich einstellen kann.

Sie erreichen leichter, was Sie wollen

Mit Positiv-Formulierungen wird Ihre Kommunikation zielgerichteter. Angenommen, Sie sollen für Ihre

Führungskraft Einladungsschreiben verfassen und warten noch auf die Liste der Personen, die angeschrieben werden sollen. Eine mögliche Formulierung, um sie an die Liste zu erinnern, wäre: „Bitte vergessen Sie nicht, mir noch die Liste zusammenzustellen.“ Sie werden die Liste allerdings schneller bekommen, wenn Sie positiv und eindeutig formulieren, indem Sie beispielsweise sagen: „Bitte denken Sie daran, dass ich noch die Namensliste brauche, damit ich die Schreiben rechtzeitig für Sie fertigstellen kann.“



Sie fühlen sich besser und werden stärker

Positive Formulierungen wirken sich nicht nur auf Ihr Gegenüber, sondern auch auf Sie selbst aus. Sie fühlen sich besser, wenn Sie den Käse und nicht nur die Löcher sehen. Sie drucksen auch nicht mehr herum, sondern äußern Ihre Meinung beziehungsweise Ihre Wünsche höflich, aber unmissverständlich. Dadurch merken andere, dass Sie eine starke Persönlichkeit sind. Das verschafft Ihnen mehr Durchsetzungskraft und Respekt.

Sie gewinnen an
Souveränität

Ein „Nicht“ wird leicht überhört

Der Grund, warum positive Formulierungen mehr Wirkung zeigen: Das Wort „nicht“ überhören wir unterbewusst oft – und in Erinnerung bleibt uns dann genau das, was wir NICHT tun sollen. Ein Nein oder ein Nicht versteht unser Gehirn nämlich nicht, weil es in Bildern denkt. Wenn man Sie auffordert, nicht an blaue Elefanten zu denken, was sehen Sie dann vor Ihrem geistigen Auge? Das Gehirn speichert genau das Falsche ab: blaue Elefanten! Wenn Sie also möchten, dass jemand etwas tut oder unterlässt, sagen Sie klipp und klar, was Sie wollen.

Wir denken in
Bildern

Positiv formulieren: So geht's!

1. Sagen Sie **klipp und klar**, was Sache ist

Verneinungen sind häufig missverständlich, ihre Aussage ist unklar. Oft gibt es bessere Alternativen und eindeutigere Aussagen. Prüfen Sie daher, insbesondere wenn Sie Briefe und E-Mails schreiben, ob Sie Negationen durch passende positive Formulierungen ersetzen können. Hierzu einige Beispiele:

Alternativen für Negationen



- statt: unverhofft, unerwartet – **besser:** überraschend, plötzlich
- statt: unvorsichtig – **besser:** leichtfertig, fahrlässig
- statt: unwahr, nicht zutreffend – **besser:** falsch
- statt: nicht fehlerfrei – **besser:** mangelhaft
- statt: nicht ausreichend, ungenügend – **besser:** zu wenig
- statt: nicht genug – **besser:** knapp, kaum
- statt: nicht glauben – **besser:** zweifeln
- statt: nicht erinnern – **besser:** vergessen
- statt: nicht vergessen – **besser:** daran denken
- statt: nicht zulassen – **besser:** verhindern
- statt: nicht zögern – **besser:** handeln



Wichtig: Es geht nicht darum, Negationen gänzlich aus der Sprache zu verbannen! Oft haben sie auch ihre Berechtigung. Negativ-Formulierungen sind mittlerweile jedoch so selbstverständlich geworden, dass positive Alternativen häufig vergessen werden.

Doppelte Verneinungen sind auch doppelt verwirrend

Besonders verwirrend sind doppelte Verneinungen. Sie wirken nicht nur aufgebläht, sondern sind meistens auch überflüssig.

Alternativen für doppelte Verneinungen

- statt: nicht unvermögend – **besser:** *wohlhabend*
- statt: Ich möchte mir das unter gar keinen Umständen nehmen lassen. – **besser:** *Ich möchte das (tun).*
- statt: Genaues weiß man nicht. – **besser:** *Details sind noch offen.*



Ein gedankliches Verwirrspiel

Oft ist die Person, die solche Formulierungen verwendet, mit ihren Gedankenkonstruktionen selbst überfordert. Wer zum Beispiel dem „Drogenverzicht abgeschworen“ hat, hat sich also für Drogen entschieden. Wer stattdessen einfach sagt „Ich bin gegen Drogen“, ist vor Missverständnissen sicher. Außerdem verpufft die positive Energie. Wenn aus „sehr gut“ ein „nicht schlecht“ wird, dann hört Ihr Gegenüber zwei negative Wörter, aus denen das Gehirn erst eine positive Bedeutung ableiten muss. Das erste Gefühl ist negativ, erst durch die Interpretation wird es positiv. Dadurch bleibt ein schaler Beigeschmack, den Sie sicherlich nicht beabsichtigt hatten.

Das Positive
verpufft

Meiden Sie deshalb komplizierte Verneinungen. Sagen Sie klar und direkt, was Sie meinen. So schützen Sie sich selbst vor Fehlern und beugen Missverständnissen vor. Wenn Sie in kurzen Sätzen Klartext sprechen, kann Ihr Gegenüber Sie sofort verstehen und auch entsprechend reagieren.

2. Bringen Sie Ihre Wünsche und Erwartungen auf den Punkt

Ein weiteres Manko von Negativ-Aussagen ist: Sie liefern keine Anregungen, wie ein Verhalten geändert werden soll, da sie keine Alternativen aufzeigen.

Was soll konkret geschehen?

Wenn Sie möchten, dass jemand sein Verhalten ändert, sollten Sie nicht (nur) über das sprechen, was Sie nicht wollen, sondern auch deutlich sagen, was Sie sich stattdessen wünschen.

Alternativen für Negationen



- statt: „Komm nicht zu spät zum Meeting.“ – **besser:** „Bitte sei pünktlich um 14 Uhr zum Beginn des Meetings da.“
- statt: „Stell deine Anrufe nicht immer auf meinen Apparat um.“ – **besser:** „Stell doch bitte deine Mailbox an, wenn du nicht selbst ans Telefon gehen kannst.“
- statt: „Lassen Sie sich durch die Lieferverzögerung nicht beunruhigen.“ – **besser:** „Seien Sie beruhigt: Trotz Lieferverzögerung können alle Folgetermine eingehalten werden.“
- statt: „Scheuen Sie sich nicht, mich anzurufen, wenn Sie Fragen haben.“ – **besser:** „Wenn Sie Fragen haben, rufen Sie mich an. Ich helfe Ihnen gerne weiter.“
- statt: „Lassen Sie sich dieses Angebot nicht entgehen!“ – **besser:** „Nutzen Sie dieses Angebot!“
- statt: „Die Veranstaltung dürfen Sie nicht verpassen!“ – **besser:** „Seien Sie dabei! Die Veranstaltung ist genau das Richtige für Sie.“

- statt: „Bitte zögern Sie nicht, uns Ihre ehrliche Meinung zu sagen.“ – **besser:** „*Ihre Meinung interessiert uns sehr. Bitte geben Sie uns ein ehrliches Feedback!*“

3. Sagen Sie nicht, was NICHT geht, sondern was möglich ist

Das Wort „nicht“ ist als solches unbeliebt! Sie erreichen mehr, wenn Sie positiv formulieren. Ihr Gegenüber will erfahren, was ist, und nicht, was nicht ist. Je besser Sie dieses Bedürfnis erfüllen, desto mehr wird Ihr Wort geschätzt. Richtig verärgert reagieren Menschen zum Beispiel, wenn sie am Telefon hören oder in einem Schreiben lesen, dass sie bei ihrem Anliegen keine Unterstützung bekommen.

Ein NICHT demotiviert

Alternativen für Negationen

- statt: „Das kann ich Ihnen nicht sagen.“ – **besser:** „*Ich frage in der Fachabteilung nach. Kann ich Sie zurückrufen?*“
- statt: „Da bin ich nicht die richtige Ansprechpartnerin.“ – **besser:** „*Dafür ist Frau Kundig zuständig. Ich stelle Sie zu meiner Kollegin durch.*“
- statt: „Das geht nicht.“ – **besser:** „*Was ich Ihnen anbieten kann, ist ...*“
- statt: „Frau Boss ist jetzt nicht zu sprechen.“ – **besser:** „*Frau Boss ist ab 15 Uhr wieder zu erreichen. Was kann ich in der Zwischenzeit für Sie tun?*“
- statt: „Da kann ich Ihnen nichts versprechen.“ – **besser:** „*Ich versichere Ihnen, dass wir unser Möglichstes tun werden.*“



4. Lösen Sie sich von negativen Gedanken

Ein Beispiel, das zunächst nichts mit Ihrem Berufsalltag zu tun hat: Eine Mutter ärgert sich darüber, dass ihr Kind schlecht im Kopfrechnen ist. Sie sagt: „Mathe ist eben nichts für dich, das kannst du nicht.“ Damit bekräftigt sie das Kind in der Vorstellung, dass es nicht intelligent genug dafür ist.

Das Positive hervorheben

Motivierend wäre stattdessen die Aussage: „Du kannst logisch denken und hast eine schnelle Auffassungsgabe. Kopfrechnen ist Konzentrationssache. Das nächste Mal üben wir, wenn du ausgeruht bist. Dann kannst du es bestimmt!“

Gedanken, mit denen Sie sich im Weg stehen

Die Stimme der Mutter, die motivierend oder demotivierend sein kann, übernehmen wir als Erwachsene häufig selbst. Wie oft denken Sie zum Beispiel ...



- „Das kann ich nicht.“
- „Werde ich das jemals lernen?“
- „Das schaffe ich nie!“
- „Alle anderen können das besser als ich.“
- „Schon wieder versagt.“

Mit solchen Gedanken sabotieren Sie sich nur selbst. Sie wollen das gesetzte Ziel erreichen, also geben Sie sich auch eine Chance!

Wenn Sie sich selbst Hürden in den Weg stellen, brauchen Sie sich nicht zu wundern, wenn Sie nicht vorankommen.

Gedanken, die Sie anspornen

Motivieren Sie sich besser selbst, indem Sie sich zum Beispiel sagen:

- „Lernen macht mir Spaß. Schon bald werde ich das auch beherrschen.“
- „Ich mache Fortschritte. Schritt für Schritt werde ich immer besser werden.“
- „Ich schaffe das. Ich will das schaffen.“
- „Andere mussten das auch lernen. Ich habe Zeit, Geduld und Ausdauer. Bald kann ich das genauso gut wie alle anderen auch.“
- „Jeder Mensch macht mal Fehler. Ich werde aus meinem Fehler lernen und es beim nächsten Mal besser machen.“



5. Beziehen Sie selbstbewusst Stellung

Nein-Aussagen werden oft benutzt, um Entscheidungen oder Stellungnahmen auszuweichen. Das lässt Sie schwach erscheinen. Hier einige Beispiele:

- „Sollen wir das noch mal durchgehen?“ – „Nicht unbedingt.“ So nicht
- „Haben Sie noch Fragen?“ – „Nicht wirklich.“
- „Wie finden Sie diese Idee?“ – „Nicht schlecht.“

Bekennen Sie Farbe und sagen Sie klar ja oder nein:

- „Ja, gerne.“ – „Ja, das wäre gut.“ Besser so
- „Nein, danke.“ – „Nein, es ist alles klar.“
- „Der Einfall ist genial.“ oder „Ich habe dazu noch ein paar Anmerkungen.“

6. Ab sofort tabu: „Sie müssen“ – „Sie sollten“ – „Sie dürfen“

Nicht nur mit Nein-Aussagen rauben Sie Ihren Worten die motivierende Kraft. Es gibt auch bestimmte Phrasen und Tabu-Wörter, die in Sekundenschnelle negative Emotionen auslösen können. Dazu zählen Befehle, Anordnungen, bestimmte Formen von Warnungen und Ermahnungen. Hier einige Beispiele:

Formulierungen,
die sofort negative
Emotionen
auslösen

- „**Sie müssen noch einen Moment warten.**“ Generell gilt: Menschen müssen in den meisten Fällen gar nichts. Und schon gar nicht wollen wir uns sagen lassen, was wir zu tun haben. Unser Recht auf selbstbestimmte Entscheidungen wollen wir uns nicht nehmen lassen.
- „**Sie sollten die Informationen in Ruhe lesen.**“ Der Rat mag gut gemeint sein, doch wir wollen uns auch nicht vorschreiben lassen, was wir sollten. Das wissen wir meist selbst – und womöglich bekommen wir auch noch ein schlechtes Gewissen, weil wir es nicht konsequent genug umsetzen.
- „**Sie dürfen schon mal Platz nehmen.**“ Erlaubnisse lassen wir uns als Erwachsene schon gar nicht gerne erteilen und reagieren darauf oftmals geradezu allergisch. Zu einer entspannten Atmosphäre trägt eine solche Formulierung sicher nicht bei.

Die Lösung ist ganz einfach: Verwenden Sie das Wort „bitte“ – und schon ist alles gut:



- „*Bitte warten Sie einen Moment.*“
- „*Bitte lesen Sie die Informationen in Ruhe.*“
- „*Bitte nehmen Sie schon mal Platz.*“

Gesucht und schnell gefunden: Praktische Zeitspar-Tipps für PowerPoint

Wussten Sie, dass es in PowerPoint gleich drei unterschiedliche Suchen gibt? Egal, ob Sie nach Befehlen suchen, nach Worten oder Schriften – dieser Beitrag zeigt Ihnen, wie Sie mit den Suchfunktionen richtig viel Zeit sparen.

Inhalt	Seite
Kleine Tricks, großer Nutzen	2
Die Suchfunktion für Texte	2
Die Suchfunktion für Schriften	3
Schluss mit der mühsamen Suche nach Befehlen	4
Neu in 365: Bündelung mehrerer Funktionen in der Suchleiste	6

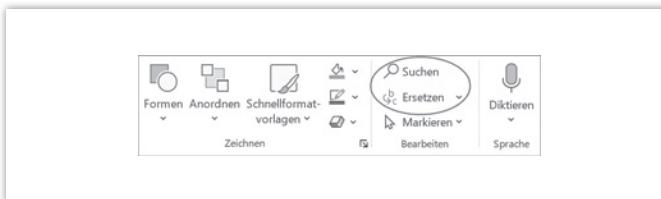


Der Autor, **Dieter Schiecke**, ist seit 25 Jahren erfolgreich als Trainer für PowerPoint und Excel unterwegs. Er weiß, wie Informationen überzeugend visualisiert werden. Als Experte des PowerPoint-Portals Cleverslide ist er bekannt für praxisnahe Lösungen und wertvolle Zeitspar-Tipps.

Das Gesuchte blitzschnell finden

Kleine Tricks, großer Nutzen

Sie können in PowerPoint nach einem Wort oder einer Textpassage suchen, ebenso nach einer oder mehreren Schriften oder nach Befehlen, die Sie beim Durchklicken durch das Menüband einfach nicht finden können. Die Befehle, mit denen Sie nach Texten oder Schriften suchen können, finden Sie auf der Registerkarte START ganz weit rechts in der Gruppe BEARBEITEN.



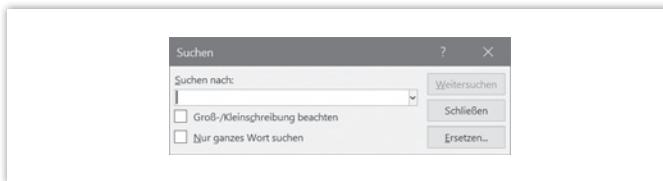
Zwei der drei Suchbefehle können Sie über die Registerkarte START aufrufen

Die Suchfunktion für Texte

Sie suchen einen bestimmten Begriff?

Sie sind sich nicht sicher, ob Ihre Präsentation einen bestimmten Begriff oder beispielsweise eine veraltete Bezeichnung enthält?

In einem solchen Fall klicken Sie ganz rechts auf der Registerkarte START auf das Lupen-Symbol und rufen Sie so den Befehl SUCHEN auf. In das Eingabefeld unter SUCHEN NACH tippen Sie den zu suchenden Text ein. Klicken Sie auf WEITERSUCHEN und lassen Sie sich alle Treffer im Text anzeigen. Per Klick auf ERSETZEN können Sie den gesuchten gegen einen anderen Text austauschen.



Über dieses Dialogfeld können Sie nach bestimmten Texten suchen und sie bei Bedarf auch ersetzen lassen

Die Suchfunktion für Schriften

Standardmäßig sind für eine Präsentation zwei Schriften vordefiniert: eine für Überschriften und eine für normalen Text.

Welches Schriftpaar für eine Präsentation gilt, sehen Sie, wenn Sie in ein beliebiges Objekt mit Text klicken und auf der Registerkarte START die Liste der Schriften öffnen. Ganz oben stehen dort die zwei voreingestellten Schriftarten für ÜBERSCHRIFTEN und TEXTKÖRPER.

Sie möchten wissen, ob noch weitere Schriften in einer Präsentation verwendet wurden? Oder Sie wollen herausfinden, ob in einer Präsentation eventuell Sonderschriften verwendet wurden, die möglicherweise auf anderen Computern nicht verfügbar sind?

In beiden Fällen gehen Sie ganz rechts auf der Registerkarte START die Befehlsfolge ERSETZEN > SCHRIFTARTEN ERSETZEN DURCH.

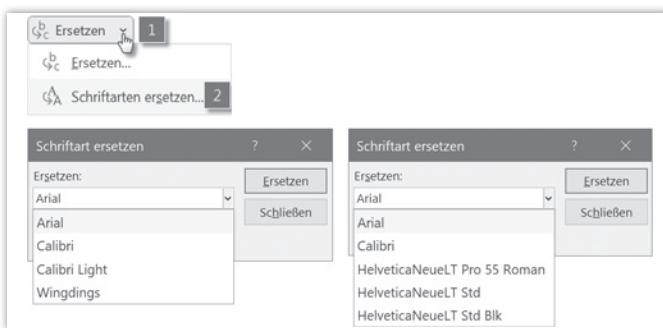
Der Trick: Auch wenn gar keine Schriften ersetzt werden sollen, können Sie trotzdem über die Dropdownliste unter ERSETZEN alle in der Präsentation verwendeten Schriften

Überblick über die verschiedenen Schriften



Auf Standard-schriften beschrän-ken

anzeigen. In der Abbildung unten sehen Sie beispielsweise in dem rechts gezeigten Dialogfeld, dass mehrere Helvetica-Schriften in der Präsentation enthalten sind, die nicht zum Standard von Windows oder Office zählen. Hier wäre also Handlungsbedarf angesagt, falls die Präsentation an Personen weitergegeben wird, auf deren Computer die Helvetica-Schriften nicht installiert sind.



In der Dropdownliste können Sie alle in der Präsentation verwendeten Schriften sehen

Schluss mit der mühsamen Suche nach Befehlen

Im Unterschied zu Outlook, Excel und Word ist PowerPoint das Programm, das die meisten Anwenderinnen und Anwender nicht regelmäßig oder nur selten nutzen. Kein Wunder also, dass schnell in Vergessenheit gerät, wie einzelne Befehle aufgerufen werden oder auf welcher Registerkarte sie zu finden sind.

Das in der folgenden Abbildung umrahmte Suchfeld in der Titelleiste schafft da Abhilfe.



Sie finden das Feld zur Eingabe des gesuchten Befehls oberhalb des Menübands in der Titelleiste

- Sie klicken hinein und beginnen, den Befehl einzutippen, nach dem Sie suchen.
- Es erscheint eine Liste von Vorschlägen.
- Sie klicken den gewünschten Befehl an und er wird umgehend ausgeführt.

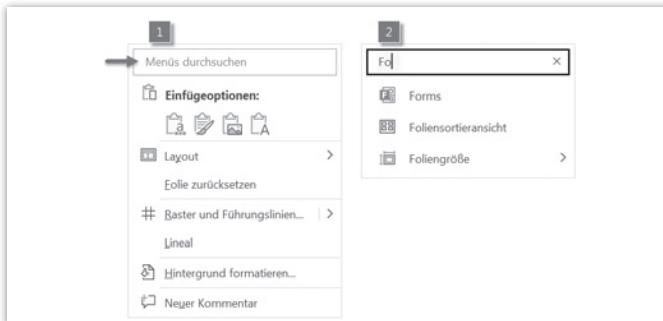
Vorschläge erscheinen automatisch

So geht es noch schneller

Seit einiger Zeit gelangen Sie mithilfe der folgenden Neuerung noch schneller zu einem gesuchten Befehl:



- Öffnen Sie per Rechtsklick das Kontextmenü.
- Dort sehen Sie ganz oben ein Eingabefeld mit dem Hinweis MENÜS DURCHSUCHEN.
- Tippen Sie dort die ersten Buchstaben des gesuchten Befehls ein. Sofort wird Ihnen eine Liste möglicher Befehle angeboten.



Sparen Sie sich den Weg bis oben in die Titelleiste und suchen Sie Befehle ganz einfach per Rechtsklick im Kontextmenü

Neu in 365: Bündelung mehrerer Funktionen in der Suchleiste



Noch einfacher und benutzerfreundlicher wird die Suche für alle, die mit der Abo-Version Microsoft 365 arbeiten.

Geben Sie dort oben in die Suchleiste etwas ein, erhalten Sie die folgenden möglichen Angebote:

- wie bisher den direkten Zugriff auf Befehle,
- die Suche nach dem eingetippten Text der aktuellen Folie,
- eine Liste der Office-Dateien, in deren Namen der Suchbegriff enthalten ist,
- über WEITERE SUCHERGEBNISSE FÜR öffnet sich rechts der Aufgabenbereich, der Ihnen Zugang zu Synonymen, zu weiteren Dateien sowie zu Webseiten mit dem Suchbegriff verschafft.

Zeitspar-Tipp für alle Tasten-Fans

Wenn Sie gern schneller zum Ziel kommen und daher mit Tastenkombinationen arbeiten, können Sie die beiden folgenden Kürzel nutzen:



- Mit STRG + F rufen Sie die Suche nach Text auf und
- mit ALT + M wechseln Sie direkt in die Suchleiste.

Was praktisch ist: Diese Kürzel funktionieren in allen Office-Programmen.

So sagen Sie „Auf Wiedersehen!“ 8 Musterschreiben

Mitarbeitende gehen in den Ruhestand, für einige Zeit ins Ausland oder wechseln in eine andere Niederlassung. Auch externe Ansprechpersonen können neue Wege einschlagen, sodass es im Geschäftsleben ein ums andere Mal Abschied nehmen heißt. Wie Sie die passenden, charmanten Worte dafür finden, zeigen Ihnen unsere acht Musterschreiben.

Inhalt	Seite
Dank, Wertschätzung und gute Wünsche	2
8 Musterschreiben	
· Brief: Abschied in den Ruhestand, Mitarbeitende	3
· Brief: Abschied in den Ruhestand, Führungskraft	4
· Brief: Abschied in den Ruhestand, externer Kontakt	5
· E-Mail: Abschied bei Wechsel, Mitarbeitende	6
· E-Mail: Abschied bei Wechsel, Kollegenteam	7
· E-Mail: Abschied bei Auslandsaufenthalt, Mitarbeitende	8
· E-Mail: Abschied bei Wechsel, externer Kontakt	9
· Brief: Abschied wegen Geschäftsaufgabe, Kundschaft	10



Die Autorin, **Birgit Kleimaier**, ist ausgebildete TV-Redakteurin. Als stellvertretende Redaktionsleiterin bei einem regionalen Fernsehsender war sie auch mit den organisatorischen Aufgaben des Redaktionsaltags betraut.

Dank, Wertschätzung und gute Wünsche

Werden Sie nicht zu melancholisch

Wenn sich Ihre Führungskraft von einem langjährigen Mitarbeiter verabschiedet oder Ihre zuverlässige, externe Ansprechpartnerin nicht mehr für Sie zuständig ist, mag schon ein wenig Wehmut aufkommen. Dies sollte die Tonalität Ihres Abschiedsschreibens aber nicht dominieren. Übertreiben Sie es mit melancholischen Retrospektiven nicht, sondern nutzen Sie die Gelegenheit, um noch einmal Danke zu sagen.

Wünsche für die Zukunft

Ebenso wichtig wie das abschließende Dankeschön sind die guten Wünsche für die Zukunft. Auch wenn das Wort „Abschied“ sehr endgültig klingen mag: Es gibt ein „Danach“ – und dafür sollten Sie, Ihre Chefin oder Ihr Chef der Person, die verabschiedet wird, alles Gute wünschen.

Brief oder E-Mail?

Abschied ist nicht gleich Abschied. Geht ein Kollege für einige Zeit ins Ausland, können Sie ihm mit einer netten E-Mail „Auf Wiedersehen“ sagen. Tritt eine langjährige Kollegin hingegen ihren Ruhestand an, sollte es schon etwas formeller sein. Ein Brief bringt die Wertschätzung, die Sie beziehungsweise Ihre Führungskraft der Person entgegenbringen, und die Anerkennung für deren Leistungen besser zum Ausdruck als ein elektronisches Schreiben. Außerdem ist ein Abschiedsbrief ein schönes Erinnerungsstück, das sich auch Jahre später immer wieder zur Hand nehmen lässt.

**Ein Brief ist eine
schöne Erinnerung**

Musterbrief

Abschied in den Ruhestand, Mitarbeitende



Abteilungsleiterin -> langjährige Mitarbeiterin

Wir werden dich vermissen!

Liebe Maria,

... (Anzahl) Jahre haben wir vertrauensvoll zusammengearbeitet. Ich kann noch gar nicht glauben, dass das jetzt vorbei sein soll.

Ich kann mir auch noch nicht so recht vorstellen, was wir ohne dich – unseren Ruhepol in der Abteilung – machen werden. Sicher ist auf jeden Fall: Es wird anders werden.

Deine Ideen, dein Einsatz und deine Hartnäckigkeit werden uns fehlen. Ebenso wie deine Expertise, von der wir alle etwas lernen konnten.

Herzlichen Dank für die schönen, produktiven und erfolgreichen Jahre mit dir. Wir werden dich vermissen.

Für deine Zukunft wünschen wir dir alles Gute. Jetzt sind endlich die Wünsche dran, für die dir bisher schlicht die Zeit gefehlt hat, um sie wahr werden zu lassen.

Hab einen erfüllten und erfüllenden Ruhestand und genieße das, was jetzt kommt!

Wenn du hin und wieder an uns denkst, tust du das hoffentlich mit einem Lächeln. Wir lächeln ganz bestimmt bei dem Gedanken an dich.

Es grüßt dich im Namen aller Kolleginnen und Kollegen

Unterschrift

Judith Weikers

Abteilungsleitung



Diesen Mustertext können Sie direkt herunterladen unter:
www.workingoffice.de/profi-handbuch

Musterbrief**Abschied in den Ruhestand, Führungskraft****Chef -> Führungskraft**

„Ein Beispiel zu geben, ist nicht die wichtigste Art, wie man andere beeinflusst. Es ist die Einzige.“
(Albert Schweitzer)

Lieber Manfred,
du hast Albert Schweitzers Devise gelebt. Du warst das gute Beispiel, dem deine Mitarbeitenden folgen konnten. Alles, was du gefordert hast, hast du selbst erfüllt.
Eine Führungskraft wie du ist schwer zu finden und noch schwerer ist es, sie gehen zu lassen.

Deine Mitarbeitenden haben dir nicht nur ihren Respekt entgegengebracht, sondern auch ihr Vertrauen. Und von deinen Kolleginnen und Kollegen der Führungsebene wurdest du hoch geschätzt.

Ich danke dir für deinen unermüdlichen Einsatz und deine Führungsstärke. Ich danke dir für deinen Teamgeist und deine innovativen Ideen.

Für deine Zukunft als Ruheständler wünsche ich dir das Allerbeste. Ich hoffe, du kannst deine freie Zeit in Gesundheit für die Dinge nutzen, die dir Freude bereiten.

Mach's gut, Manfred!

Herzliche Abschiedsgrüße

Unterschrift

Karl Niklas Wengert
Geschäftsführer



Diesen Mustertext können Sie direkt herunterladen unter:
www.workingoffice.de/profi-handbuch

Musterbrief

Abschied in den Ruhestand, externer Kontakt



Chefin -> langjährige Geschäftspartnerin

Herzlichen Dank und alles Gute!

Sehr geehrte Frau Ahmunsen,

Sie hatten mich vorgewarnt – und dennoch ist der Augenblick, um Adieu zu sagen, schneller gekommen als erwartet.

Ich freue mich für Sie, dass Sie sich jetzt ausgiebig den „schönen Dingen des Lebens“ widmen können. Und ich bin mir sicher, dass Sie Ihren neuen Lebensabschnitt mit Ihrem fröhlichen Gemüt, Ihrer Kreativität und Ihrer ansteckenden Begeisterung zu einem ganz besonderen machen werden. Das wünsche ich Ihnen sehr.

Herzlichen Dank für die langjährige und erfolgreiche Zusammenarbeit. Es war für mich immer ein Vergnügen, mit Ihnen gemeinsam nach neuen Lösungsansätzen für so allerlei Herausforderungen zu suchen. Und wir haben es ein ums andere Mal geschafft! Die anregenden Diskussionen und Gespräche mit Ihnen werden mir fehlen.

Nun sage ich „Adieu und alles Gute“!

Es grüßt Sie herzlich zum Abschied

Unterschrift

Doris Krämer-Haidt

Geschäftsleiterin



Diesen Mustertext können Sie direkt herunterladen unter:
www.workingoffice.de/profi-handbuch

Muster-E-Mail
Abschied bei Wechsel, Mitarbeitende



Abteilungsleiter -> Mitarbeiter

Betreff: Kommen Sie gut in ... (Ort) an

Lieber Herr Weichert,

auch wenn Sie dem Unternehmen erhalten bleiben, werden Sie mir fehlen. Nur ungern lasse ich Sie in unsere Filiale in ... (Ort) ziehen.

Kollegen wie Sie sind rar gesät. Das liegt zum einen an Ihrer Expertise und zum anderen daran, dass es auch zwischenmenschlich einfach gepasst hat.

Mein Verlust ist der Gewinn der Kolleginnen und Kollegen in ... (Ort). Sie werden unsere Filiale dort sicher bereichern.

Vielen Dank für Ihre vorbildliche Arbeitseinstellung, mit der Sie meine Erwartungen stets übertroffen haben.

Ich wünsche Ihnen für Ihr berufliches Weiterkommen alles Gute und ein schnelles „Ankommen“ in Ihrer neuen Wirkungsstätte.

Beste Grüße

Kurt Schmidt

Sales Management



Diesen Mustertext können Sie direkt herunterladen unter:
www.workingoffice.de/profi-handbuch

Muster-E-Mail Abschied bei Wechsel, Kollegenteam



Assistentin -> Assistentin

Betreff: Danke und alles Gute

Liebe Klara,

wenn es mir auch schwerfällt, dir auf Wiedersehen zu sagen, so weiß ich doch, dass du dich auf die neue Herausforderung, die auf dich wartet, freust.

Ich habe in den vergangenen Jahren sehr gerne mit dir zusammengearbeitet. Du warst immer sofort mit Rat und Tat zur Stelle, wenn ich deine Unterstützung brauchte. Dafür sage ich dir vielen Dank!

Deine hilfsbereite und liebenswert-kollegiale Art wird mir sehr fehlen. Und auch unsere gemeinsamen Kaffee- und Mittagspausen werde ich vermissen.

Ich wünsche dir für deine Zukunft viel Glück und Erfolg – und viele nette Kolleginnen und Kollegen an deinem neuen Arbeitsplatz.

Wir hören bestimmt wieder voneinander – wenn wohl auch nicht mehr so regelmäßig wie bisher.

Es grüßt dich herzlich

Julia Finster

Assistenz Marketing



Diesen Mustertext können Sie direkt herunterladen unter:
www.workingoffice.de/profi-handbuch

Muster-E-Mail**Abschied bei Auslandsaufenthalt, Mitarbeitende****Leitung Niederlassung -> Mitarbeiterin****Betreff: Viel Spaß und Erfolg in ... (Ort/Land)**

Guten Morgen, liebe Frau Neugier,

leider versagt es mir meine Gesundheit, mich heute persönlich von Ihnen zu verabschieden. Doch ich möchte Sie nicht ohne ein herzliches Dankeschön für Ihre hervorragende Arbeit in die Ferne ziehen lassen.

Vielen Dank für Ihren unerschütterlichen Optimismus, den Sie auch in herausfordernden Zeiten zeigen, für Ihren Einsatz und Ihr Know-how.

Ich bin froh, dass Sie mir nur für ... (Anzahl) Jahre/Monate „abhanden“ kommen und nach Ihrer Auslandserfahrung wieder zu uns zurückkehren.

Ich wünsche Ihnen eine erfolgreiche Zeit in ... (Land) und dass Ihre Erwartungen und Hoffnungen übertroffen werden.

Auf Wiedersehen!

Roger Strendorf

Standortleitung



Diesen Mustertext können Sie direkt herunterladen unter:
www.workingoffice.de/profi-handbuch

Muster-E-Mail

Abschied bei Wechsel, externer Kontakt



Assistentin -> externen Ansprechpartner

Betreff: Herzlichen Dank und alles Gute

Lieber Herr Heinrich,

Ihre Nachricht hat mich kalt erwischt. Wie schade, dass unsere großartige Zusammenarbeit gefühlt so abrupt endet.

Ich habe unsere offene Kommunikation stets als große Bereicherung empfunden. Dafür bedanke ich mich herzlich bei Ihnen. Ebenso dafür, dass Sie sich meiner Anfragen und Anliegen immer so schnell angenommen haben. Das hat mir sehr geholfen.

Für Ihre weitere berufliche Zukunft wünsche ich Ihnen alles Gute und dass Sie in Ihrem neuen Aufgabenfeld Erfüllung finden.

Es grüßt Sie aus ... (Ort)

Ilka Klose

Assistentin der Geschäftsleitung



Diesen Mustertext können Sie direkt herunterladen unter:
www.workingoffice.de/profi-handbuch

Musterbrief**Abschied wegen Geschäftsaufgabe, Kundenschaft****Chefin -> Kundin**

Sehr geehrte Frau Leitner,

wie bedauerlich, dass Sie sich zu diesem rigorosen Schritt entschließen mussten und Ihr Geschäft aufgeben.

Doch wie sagte schon der deutsche Publizist Joachim Panthen:

„Nur wer bereit ist, einen Schritt zurückzugehen, findet auch wieder den richtigen Weg nach vorn.“

Ich wünsche Ihnen, dass Ihr neuer Weg Sie in eine erfolgreiche Zukunft führt und Sie alle Ziele, die Sie sich setzen, erreichen.

Meinen besten Dank für Ihre Treue und Ihr Vertrauen in uns.

Sollten wir wieder einmal etwas für Sie tun können – jederzeit gerne.

Alles Gute für Ihre Zukunft!

Mit besten Grüßen

Unterschrift

Melanie Jakob-Schleiders

Geschäftsleitung



Diesen Mustertext können Sie direkt herunterladen unter:
www.workingoffice.de/profi-handbuch



Sie benötigen einen zusätzlichen Ordner ...

... um die Ausgaben Ihres Profi-Handbuchs Kommunikation abheften zu können?

Kein Problem! Als treue Leserin oder treuer Leser erhalten Sie diesen kostenlos.

Schreiben Sie einfach eine E-Mail an **kundendienst@vnr.de**. Bitte geben Sie als Betreff „Archiv-Ordner Profi-Handbuch Kommunikation“ an.



Impressum

Ihr **Profi-Handbuch Kommunikation: E-Mails & Briefe** hilft Ihnen, Ihre Korrespondenz in kürzester Zeit abwechslungsreich, stil- und rechtssicher zu erledigen. So sparen Sie Zeit für Ihre anderen wichtigen Aufgaben.

ISBN 978-3-8125-2382-0, ISSN 2510-3903

VNR Verlag für die Deutsche Wirtschaft AG, Theodor-Heuss-Straße 2 – 4, 53177 Bonn, eingetragen: Amtsgericht Bonn, HRB 8165

Vorstand: Richard Rentrop

Redaktionell Verantwortlich: Martin Grashoff, Verlagsleiter mediaforwork, Theodor-Heuss-Straße 2 – 4, 53177 Bonn

Produktmanagerin: Rebecca Zumpe, Bonn; **Gutachterinnen:** Daniela Schmidt, Viera Schleidt

Redaktionelle Leitung: Alexandra Sievers, München

Autorinnen und Autoren: Deborah Karsch, Katja Kerschgens, Birgit Kleimaier, Susanne Roth, Dieter Schiecke, Alexandra Sievers, Claudia von Wilmsdorff

Lektorat/Korrektorat: Kristina Wolter, Frankfurt a. M. **Schlusskorrektur:** Kristina Wolter, Frankfurt a. M.

Satz/Layout: Schmelzer Medien GmbH, Siegen

Druck: ADN Offsetdruck, Am Bahnhof 6a, Battenberg

Bezug und Service-Center: Sekada • Kompetenz für Sekretärinnen

Profi-Handbuch Kommunikation: E-Mails & Briefe, Theodor-Heuss-Straße 2 – 4, 53177 Bonn, Telefon 0228 / 9550160, Telefax 0228 / 3696486

Internet: www.workingoffice.de/profi-handbuch, **E-Mail:** redaktion@profi-handbuch.de

Alle Angaben im **Profi-Handbuch Kommunikation: E-Mails & Briefe** wurden mit äußerster Sorgfalt ermittelt und überprüft. Sie basieren jedoch auf der Richtigkeit uns erteilter Auskünfte und unterliegen Veränderungen. Wo Menschen arbeiten, können Fehler nicht immer ausgeschlossen werden. Eine Gewähr kann nicht übernommen werden, auch nicht für telefonisch erteilte Auskünfte. Vervielfältigungen jeder Art sind nur mit Genehmigung des Verlags gestattet.

© 2024 VNR Verlag für die Deutsche Wirtschaft AG, Sekada • Kompetenz für Assistenzen Bonn, Berlin, Bukarest, Jacksonville, Manchester, Passau, Warschau



Exklusiv für Abonnentinnen & Abonnenten

Korrespondenz-Sprechstunde per E-Mail

Ihre Redaktion ist persönlich für Sie da und berät Sie individuell.

- Haben Sie eine Herausforderung, die Sie selbst nicht lösen können?
- Sie brauchen eine Vorlage zu einem bestimmten Thema?
- Haben Sie eine Frage zur DIN 5008, bei der Sie sich unsicher sind?
- Sie brauchen einfach einen objektiven Rat?

Die Redaktion beantwortet jede Ihrer Fragen. Garantiert. Persönlich. Und innerhalb von 24 Stunden.

Schreiben Sie einfach eine E-Mail mit Ihrer Kundennummer an redaktion@profi-handbuch.de.

Nicht-Abonnentinnen und -Abonnenten stehen diese Serviceleistungen nicht zur Verfügung – auch nicht gegen Bezahlung!

Nutzen Sie bereits die Sofort-Downloads?

Dieser Service ist einzigartig in Deutschland!

Wenn Sie einen Mustertext direkt herunterladen und bearbeiten wollen, geht das jetzt ganz leicht und schnell: Nutzen Sie einfach die Kurz-Links unter dem Text.

Innerhalb nur weniger Sekunden können Sie so Ihre E-Mail oder Ihren Brief herunterladen und an Ihr Unternehmen anpassen.

