

# Persönlich schreiben- aktuell und zeitgemäß

## So achten Sie darauf, einen guten schriftlichen Eindruck zu hinterlassen

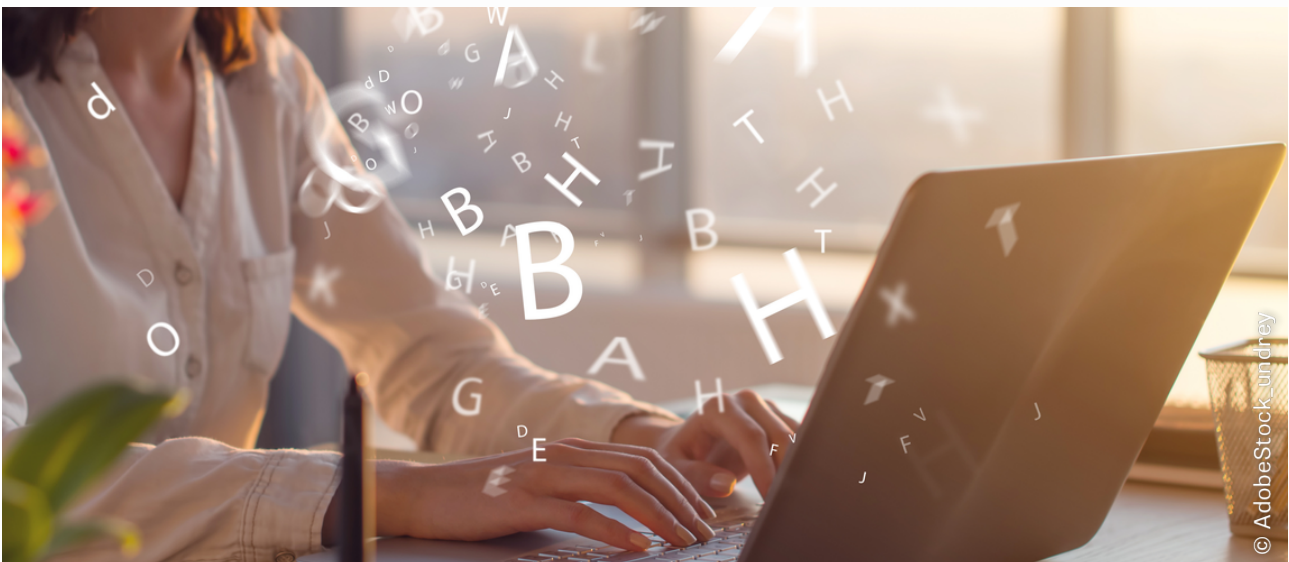
Sei es Brief, E-Mail oder Teams-Chat: Auch modernes Schreiben muss klare Regeln befolgen. Schon Kleinigkeiten machen Texte freundlicher und auch persönlicher. Gertrud Zeller verrät, wie Sie den richtigen Ton treffen.



**Gertrud Zeller**  
Kommunikationstrainerin

Stand: 30.3.2021

Lesezeit: 03:45 min



### Es war einmal ...

... eine Zeit, als Briefe noch körbeweise mit der Post transportiert wurden und mindestens einen Tag bis zum Empfänger benötigten. Dann kam die Revolution im Büro: die Kommunikation via E-Mail. Am Anfang noch sehr unkonventionell. Wir klickten in unserem PC auf „Senden“- und schon war die Nachricht beim Empfänger. Ganz am Anfang – ich geb's zu – rief ich noch den Kunden an, um zu klären, ob die E-Mail tatsächlich bei ihm angekommen ist. Damals – ich erinnere mich noch genau – schrieben wir alle Worte klein und nutzten viele Abkürzungen und Smileys. Wir ließen die Anrede sowie den Gruß einfach weg.

---

*So werden unsere Schreiben freundlicher, kundenorientierter und auch persönlicher.*

---

### **Moderne Kommunikation: Vom Einstieg bis zum Schlusssatz**

Mittlerweile hat sich viel getan in Sachen Kommunikation. E-Mails sind heute aus dem Unternehmensalltag nicht mehr wegzudenken. Teilweise sind 100 oder mehr E-Mails pro Tag zu bearbeiten.

Da fällt es leicht, auf ganz alltägliche Regeln wie Anrede und Gruß zu verzichten. Allerdings kommt dies nicht gut beim Kunden an. Wenn wir nur einige Kleinigkeiten beachten, werden unsere Schreiben freundlicher, kundenorientierter und auch persönlicher. Doch wie mache ich das am besten? Wie spreche ich mein Gegenüber an? Ist denn die Anrede „Sehr geehrte ...“ immer noch aktuell? Muss ich einen Schluss-Satz schreiben? Und wie lautet der Gruß? Muss ich immer noch „Mit freundlichen Grüßen“ schreiben? All dies sind Fragen, die uns immer wieder gestellt werden und die wir gerne beantworten.

---

*Aus diesem Grund ist es so wichtig, immer den richtigen „schriftlichen Ton“ zu treffen.*

---

### **Den richtigen Ton treffen**

Wenn wir uns im persönlichen Gespräch sehen können, nehmen wir die Person als Ganzes wahr. Wir beachten Körpersprache, Gestik, Mimik und machen uns ein Bild unseres Gegenübers.

Am Telefon fällt die Körpersprache weg, immerhin ist die Stimme ein wesentlicher Bestandteil unserer Kommunikation. Und wenn wir schreiben? Briefe? E-Mails? Dann fällt all das weg. Keine Körpersprache. Keine Stimme. Genau aus diesem Grund ist es so wichtig, immer den richtigen „schriftlichen Ton“ zu treffen. Wir haben für Sie die wichtigsten Regeln zusammengestellt.

#### **1. Regel: Der gute schriftliche Stil**

Bei unserer Korrespondenz gilt ein freundlicher, kundenorientierter Stil. Kleinschreibung, Abkürzungen und großlose Mails sind nicht bürotauglich. Das wichtigste jedoch ist die Betreffzeile. Denn diese sieht Ihr Leser zuerst. Er entscheidet an der Betreffzeile, ob er diese E-Mail, dieses Schreiben sofort liest, terminiert oder in seine „Les-ich-Später“-Ablage verschiebt.

---

*Bei E-Mails können wir den Ton etwas persönlicher gestalten.*

---

## 2. Regel: Der Aufbau des Schreibens

Generell gilt: Sinnvolle Betreffzeile, Anrede, positiver Einstiegssatz, Hauptteil, positiver Schluss-Satz, Gruß, Signatur bzw. Unterschrift.

### a) Kundenorientierte Anrede

Früher gab es nur die formelle Anrede: „Sehr geehrte ...“ Dies ist heute nach wie vor – besonders in formellen Briefen – aktuell. Allerdings hat sich die Art, wie wir unser Gegenüber ansprechen etwas gelockert. Wir haben mehrere Möglichkeiten. Briefe sind etwas formeller. Ein „Sehr geehrter ...“ oder auch „Guten Tag sehr geehrte ...“ sind durchaus üblich.

Bei E-Mails können wir den Ton etwas persönlicher gestalten. Einem „Guten Morgen“ oder „Guten Abend“ steht hier nichts im Wege. Wenn wir jemanden etwas besser kennen, schon öfter miteinander in Kontakt standen, ist ein „Hallo“ oder sogar „Liebe Frau ...“ durchaus angemessen.

Wenn ich mir unsicher bin, wie ich den Empfänger anschreiben soll, starte ich erstmal formell und werde immer etwas leichter im Schreibstil – je nachdem, wie der Empfänger antwortet.

### b) Der erste Satz im Schreiben

Wie geht es nach der Anrede weiter? Jetzt kommt der erste Satz. Merken Sie sich einfach diese drei Buchstaben: **PES**. Das ist der Positive Einstiegs-Satz. Wenn wir ein Schreiben positiv beginnen (auch bei negativen Schreiben), hat der Empfänger gleich ein anderes Gefühl beim Lesen. Die Tatsache dessen, was wir schreiben, bleibt immer gleich, doch das Gefühl beim Lesen ändert sich. Beispiel Absage: „Leider müssen wir Ihnen mitteilen ...“ klingt sehr negativ und wir haben schon keine Lust mehr, weiterzulesen. Wir bekommen ein schlechtes Gefühl. Schreiben wir stattdessen: „Vielen Dank für Ihr Schreiben/Ihren Hinweis/Ihre Anregung/Ihre berechtigte Kritik“, dann wirkt alles schon etwas freundlicher und positiver. Der Einstieg ist geschafft.

Weiteres Beispiel: Jemand fragt ein Angebot oder ähnliches an. Früher hieß es dann: „hiermit senden wir Ihnen das Angebot!“ Heute schreiben wir: „gerne senden wir Ihnen ...“ Mit einem „Vielen Dank“ oder „gerne“ starten wir immer positiv in unser Schriftstück.

### c) Der Hauptteil

Wir schreiben, was wir zu sagen haben. Informieren, bitten, erklären etc. strukturiert, leserfreundlich und leicht verständlich.

#### Wir vermeiden:

- **Negative Formulierungen:** leider, unmöglich, Problem, Beschwerde
- **Konjunktivsprache:** würde, könnte, dürfte, sollte
- **Forderungen:** besser Fragen stellen

- **Papierfloskeln/Bürokratische Ausdrücke:** hiermit teilen wir Ihnen mit, Bezugnehmend auf, leider müssen wir Ihnen mitteilen
- **Unwörter/Füllwörter:** eigentlich, sozusagen, letztendlich
- **Unsichere Botschaften:** wir hoffen ...

#### d) Der Schluss-Satz

Das ist der PScS. Wir steigen also positiv ein, wir hören positiv auf. Beispiel: „Wir freuen uns, trotz dieser Situation weiter mit Ihnen zusammenzuarbeiten“. Oder auch: „Haben Sie weitere Fragen dazu? Bitte melden Sie sich. In der Zeit von ... bis ... sind wir gerne für Sie da“.

#### e) Der Gruß

Früher hieß es immer „Mit freundlichen Grüßen“. Dies stammt noch aus der Zeit, als wir im Schluss-Satz geschrieben haben: „Bei Rückfragen stehen wir Ihnen jederzeit zur Verfügung und verbleiben ... Da sich dieser Schluss-Satz geändert hat und wir schon viele Jahre nicht mehr verbleiben, kann auch das „Mit“ bei freundlichen Grüßen entfallen. Weitere Gruß-Möglichkeiten:

Freundliche Grüße, Sonnige Grüße, Frühlingshafte Grüße, Liebe Grüße, Beste Grüße, Herzliche Grüße, Herbstliche Grüße, Viele Grüße.

Noch persönlicher wird der Gruß wenn wir ein „nach“ oder „aus“ daran setzen (Freundliche Grüße nach Seehausen, Frühlingshafte Grüße aus Aschaffenburg). Nach dem Gruß wird übrigens kein Komma gesetzt. Wichtig in jedem Schreiben: Ihr Name muss gut lesbar sein. Bei der E-Mail steht alles in der Signatur.

---

*Formulieren Sie Ihre Abwesenheit positiv.*

---

#### 3. Regel: Abwesenheitsassistent

Formulieren Sie Ihre Abwesenheit positiv. Sagen Sie nicht, dass Sie bis zum ... **nicht** erreichbar sind. Besser ist es, darüber zu informieren, ab wann Sie wieder da sind. Das klingt besser und macht einen professionelleren Eindruck. Beispiel: "Vielen Dank für Ihre E-Mail. Ab dem 10. April bin ich gerne wieder für Sie da. Sollten Sie vorher eine Antwort benötigen, wenden Sie sich bitte an meine Kollegin [mustermann@musterhausen.de](mailto:mustermann@musterhausen.de). Vielen Dank."

Am besten ist es, wenn Sie immer darauf achten, einen guten schriftlichen Eindruck zu hinterlassen. Schließlich sind Sie – und Ihre Schreiben – das Aushängeschild Ihres Unternehmens.

Ich wünsche Ihnen auf jeden Fall viel Freude bei Ihrer täglichen Arbeit!

*Ihre Gertrud Zeller*

### **Kontakt zur Redaktion**

Haben Sie Fragen oder Anregungen? Wenden Sie sich gerne direkt an unsere Redaktion. Wir freuen uns über konstruktives Feedback!

[redaktion-dbr@ifb.de](mailto:redaktion-dbr@ifb.de)

**Institut zur Fortbildung von Betriebsräten GmbH & Co. KG    © 2025**