

EINSTIEGSSÄTZE IN SERVICESCHREIBEN

GRUNDSÄTZLICHES

„Vielen Dank für Ihr Schreiben vom 15.01.2020.“

Ist das auch in Eurem Kundenservice eine allseits und immer wieder genutzte Einstiegsformulierung? Dann wird es höchste Zeit, daran etwas zu ändern. Früher (also ich meine wirklich ganz früher) dauerte es zuweilen Wochen, bis man auf seine Nachricht eine Antwort bekam. Als Post noch mit der Kutsche transportiert wurde, machte es also durchaus Sinn, auf das Datum des Ausgangsschreibens zu verweisen. Heute können wir darauf gut verzichten. Außerdem kann sich mehr Einfallsreichtum und Kreativität in den Einstiegsformulierungen von Kundenschriften durchaus lohnen:

- Der stereotyp genutzte Dank wirkt unaufrichtig, wenn es nichts zu danken gibt. Die Formulierung wird schnell zur Floskel, wenn unser Gegenüber etwas anmahnt oder sich beschwert.
- Wenn wir uns schon bedanken wollen, dann nicht dafür, dass jemand am 15.01. ein Stück Papier in den Briefkasten geworfen oder eine Mail versandt hat. Ein Dankeschön wirkt echt, wenn es sich auf etwas Konkretes bezieht.
- Den Empfängern ist vielleicht mehr damit geholfen, wenn wir auf den Punkt kommen. Besonders bei längeren oder dringenden Texten sollten wir so schnell wie möglich zur Sache kommen.

Für mehr Abwechslung in den Einstiegsformulierungen von Servicetexten liefert die folgende Übersicht eine erste Orientierung. Die Faustregel ist: Der Einstiegssatz sollte so gut wie möglich zum Anliegen des Absenders passen.

BOTSCHAFTEN IM EINSITEG

Danken

- Vielen Dank für Ihre schnelle Antwort.
- Besten Dank für die ausführlichen Unterlagen.

Loben

- Schön, dass Sie sich gemeldet haben.
- Gut, dass Sie uns gleich informieren

Verstehen

- Wir verstehen gut, dass unsere Nachricht Fragen aufwirft.
- Wir verstehen selbstverständlich, wie wichtig Ihnen dieses Thema ist.

Freuen

- Schön, dass wir eine Lösung gefunden haben.
- Wir freuen uns, dass wir Ihnen weiterhelfen konnten.

Mitteilung

- Sicher warten Sie schon auf Nachricht von uns.
- Heute haben wir wichtige Neuigkeiten für Sie.

Bedauern

- Schade, dass wir Sie bisher nicht erreichen konnten.

Entschuldigen

- Bitte entschuldigen Sie zunächst, dass wir Ihnen erst heute antworten
- Es tut uns leid, dass wir mit unserem Schreiben für Verwirrung gesorgt haben.

Recht geben

Sie haben Recht. Das war wohl unverständlich formuliert.

AUSSTIEGSSÄTZE IN SERVICESCHREIBEN

GRUNDSÄTZLICHES

■ „Wir hoffen, Ihre Fragen beantwortet zu haben. Bei Rückfragen stehen wir Ihnen unter +49 xx xxx xxx zur Verfügung.“

Wie im Einstieg finden sich auch am Ende von Servicetexten manch altgediente Formulierungen. Das hier oben ist der Klassiker. Doch auch hier lohnt es sich, genau zu überlegen, mit welcher Botschaft wir das Schreiben beenden möchten. Diese Möglichkeiten solltet Ihr prüfen. Denn:

- Ein Rückrufangebot macht nicht immer Sinn (z.B. wenn alles bereits gesagt und erledigt ist).
- Ist das Angebot eigentlich ernst gemeint? Wollen wir als Unternehmen in diesem konkreten Fall wirklich noch einmal mit dem Kunden sprechen? Oder ist es nur ein pro-forma-Angebot? Dann reichen die Kontaktdaten im Briefkopf.
- Könnten nicht andere Botschaften im konkreten Fall hilfreicher und überzeugender sein?

Hier findet Ihr Möglichkeiten für mehr Abwechslung in den Ausstiegsformulierungen von Serviceschreiben.

BOTSCHAFTEN IM AUSSTIEG

■ Danken

- Danke für Ihre Mithilfe.
- Vielen Dank für Ihr Verständnis.

■ Bitten

- Bis dahin bitten wir Sie um etwas Geduld.
- Bitte informieren Sie uns so schnell wie möglich.

■ Kontaktangebot

- Sie möchten mehr wissen? Rufen Sie uns an, wir informieren Sie gern.
- Haben Sie noch weitere Fragen? Zögern Sie nicht und rufen Sie uns an.

■ Freuen

- Schön, dass wir eine Lösung gefunden haben.
- Wir freuen uns, dass wir Ihnen weiterhelfen konnten.

■ Wünschen

- Wir wünschen Ihnen weiterhin alles Gute.

■ Bedauern

- Es tut uns leid, dass wir Ihre Zeit nun noch einmal beanspruchen.
- Bitte verstehen Sie, dass wir nur so entscheiden konnten.

■ Bekräftigen

- Schön, dass wir nun eine gute Lösung gefunden haben.
- Sie können sicher sein, dass nun alles geklärt ist.