

FLOSKELN, DIE WEG KÖNNEN

GRUND- SÄTZLICHES

■ Über dieses Arbeitsblatt

Diese Formulierungen und Floskeln solltet Ihr aus Euren Servicetexten verbannen. Ihr erwartet Alternativ-Vorschläge? Ich habe bewusst darauf verzichtet, (überholte) Floskeln durch neue zu ersetzen. Ihr solltet im Einzelfall prüfen, was an die Stelle der antiquierten Redewendung treten soll. In manchen Fällen kann die Floskel auch ersatzlos entfallen. Probiert einfach etwas aus, das Ihr an der Stelle auch sprechen würdet. So sollte das Ergebnis in jedem Fall besser als die Uralt-Floskel werden.

VERWEISE

■ Aus gegebenem Anlass...

- Wer hat hier was gegeben?

■ in der Anlage senden wir Ihnen...

- Anlagen gehören zur Arbeitsweise von Kanzleien des vorigen Jahrhunderts

■ Anbei finden Sie...

- Wo genau ist "anbei"?

■ bezugnehmend auf Ihr Schreiben

- ganz schön umständlich...

■ Bitte nehmen Sie zur Kenntnis..., wir bitten um Kenntnisnahme...

- stell es Dir bildhaft vor: Wie nimmt man etwas zur Kenntnis?

■ Wir bedauern, Ihnen mitteilen zu müssen

- "bedauern" und "müssen" - da kommt Stimmung auf 😊

■ Leider, leider...

- Wenn es "leidvoll" ist - dann sollten wir etwas anderes tun.

■ Wir weisen höflichst darauf hin...

- Könnt Ihr den tiefen Diener sehen?

KONTAKT- ANGEBOTE

■ Für etwaige Fragen...

- Wie genau sieht etwas "Etwaiques" aus?

■ Wenden Sie sich diesbezüglich...

- Hauptsache, ich bin raus - diesbezüglich...

■ Setzen Sie sich mit uns in Verbindung...

- Stell es Dir bildhaft vor: Wie setzt man sich in eine Verbindung?

■ Nehmen Sie von Nachfragen Abstand.

- Stell es Dir bildhaft vor: Wie fragt man mit Abstand nach?

FLOSKELN, DIE WEG KÖNNEN

BESTÄTIGUNGEN

■ **Dieses Schreiben wurde automatisch erstellt und ist ohne Unterschrift gültig.**

- Das stammt vermutlich aus den Kindertagen der digitalen Datenverarbeitung.

■ **Wir hoffen auf Ihr Verständnis**

- Wir sollten im Kundenservice wissen und nicht hoffen.

■ **Wir hoffen, Ihnen damit gedient zu haben.**

- Neben hoffen nun auch noch dienen...

■ **Wie wir Ihnen bereits in unserem Schreiben vom 3.12.2019 mitgeteilt haben...**

- ganz schön vorwurfsvoll...

■ **Die Prüfung des Sachverhalts...**

- mein Problem - für Euch nur ein Sachverhalt?

■ **Wir bestätigen den Eingang Ihres Schreibens.**

- Stell es Dir bildhaft vor: das Schreiben spaziert durch den Eingang.

■ **Wir gewähren Ihnen...**

- Ein Gnadenakt im Kundenservice?

■ **Wir erlauben uns...**

- Ist das, worum es geht, wirklich vermessen?

■ **Ihre Unterlagen haben wir dankend erhalten.**

- mit tiefer Verbeugung....

■ **Dürfen wir Sie darauf aufmerksam machen.**

- Was ist, wenn die Antwort "nein" ist?

NÄCHSTE SCHRITTE

■ **Wir hoffen, Ihre Fragen beantwortet zu haben.**

- die Hoffnung stirbt zuletzt....

■ **Wir bedauern die Unannehmlichkeiten.**

- Was genau bedauern wir denn da?

■ **Wir melden uns zeitnah.**

- Wann wird das sein?

■ **Sie benötigen... / Wir benötigen..**

- Ist hier wirklich Not im Spiel?

■ **Wir würden uns freuen.**

- Vielleicht freuen wir uns auch nicht?

