Benehmensberatung
die Experten für
Knigge-Regeln

Businesskorrespondenz mit Stil

Modern und DIN-konform



DIE
WIC
HTI
GSTEN
FAKT
EN

Stilvolle Businesskorrespondenz

Kundenorientierung wird besonders schwarz auf weiß deutlich.

Die DIN 5008 (aktuelle Ausgabe März 2020) gilt auch für die Mail-Korrespondenz



Anschrift

Alle Titel werden genannt

Herrn oder Frau

„an“ und „z. Hd.“ ist **überflüssig**

Eheleute, Fräulein, Schüler ist **veraltet**

Vorname und …straße wird ausgeschrieben

Die DIN 5008 reserviert 11 Zeilen für die Anschrift. Die Zeilen 1-4 werden aufwärts, 5-11 abwärts beschriftet.

4		Freie Verfügung
3		Freie Verfügung
2	*Sabine Sonntag, Abc-Straße 1, 12345 Musterdorf*	Absender
1	*Einschreiben*	Zusätze
1	*Schulze AG KG*	Unternehmen
2	*Forschung und Entwicklung*	Abteilung
3		Freie Verfügung
4	*Herrn Professor Dr. Peter Lustig*	Anrede/Amtsbezeichnung Name
5	*Hohle Straße 8*	Postfach, Straße, Hausnummer
6	*3003 BERN*	PLZ, Ort
7	*SCHWEIZ*	Bestimmungsland

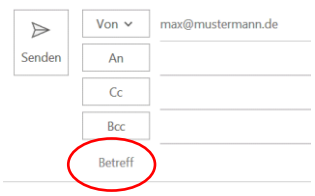
Schreibweise Datum

Empfehlenswert ist die Schreibweise des Datums in alphanumerischer Weise. Dabei sollte auf die "0" am Anfang verzichtet werden; die Jahreszahl ist vierstellig (5. Mai 2025).

Eine Ortsangabe ist meistens überflüssig. Ausnahme: Wenn der Brief an einem anderen als dem Ort des Unternehmens geschrieben wird, wenn diese Angabe von Interesse ist oder wenn sie rechtlich relevant ist.



Betreffzeile



Bei Dokumenten im Briefformat folgt die Betreffzeile drei Zeilen unterhalb des Anschriftenblocks. Formulieren Sie aussagekräftig und verzichten Sie auf ‚Betr.:' / ‚Betrifft' als Einleitung. Am Ende der Zeile wird kein Punkt gesetzt.

Bei E-Mails steht der Betreff im Header.

Info-Block

In der aktuellen DIN 5008 werden Bezugszeichen- und Kommunikationszeile ersatzlos gestrichen. Alle Informationen finden sich im Infoblock, der rechts vom Adressfeld steht.



VORGABEN DER DIN 5008 vom März 2020

Anrede

Drei Zeilen unterhalb der Betreffzeile steht die Anrede.

Sehr geehrte Frau... / sehr geehrter Herr... (nur der höchste Titel wird genannt (ausgeschrieben)

Guten Tag, Frau... / Herr....

Liebe(r) Frau / Herr...

Schreiben Sie mehrere Personen an, wählen Sie eine geschlechtsneutrale Anredeform (Teilnehmende, Studierende, Beschäftigte...) oder verwenden Sie sowohl die feminine und die maskuline Form, wenn Sie sicher sind, dass Sie ausschließlich männliche und weibliche Personen ansprechen.

Verwenden Sie das Gendersternchen oder den Unterstrich, wenn Sie unsicher sind. Beispiele: Sehr geehrte Techniker*innen / Mitarbeiter*innen / Geschäftpartner_innen... Soll Ihr Text eventuell von einem Sprachprogramm vorgelesen werde, nutzen Sie den Doppelpunkt, Beispiel: Leser:innen.

Aus ‚Sehr geehrte Damen und Herren' wird dann ‚Sehr geehrte Persönlichkeiten'.

Titel, Diplome und Berufsbezeichnungen

Der Titel gehört zum Namen, der Inhaber hat Anspruch darauf, dass sein Titel genannt wird.

Die Titel werden bei Frauen in die weibliche Form gesetzt. (Ausnahme Dr.)

Bei mehreren Titeln wird nur der höchste genannt.

Diplome, Grade und Berufsbezeichnungen kommen nur ins Anschriftenfeld.

Titel	Anschrift	schriftl. Anrede
Akademische Grade /	Herrn Professor Dr. Walter Westen	Sehr geehrter Herr Professor Westen,
Diplome	Frau Dipl.-Ing. Svenja Süden	Sehr geehrte Frau Süden,
Bachelor- und	Frau Nathalie Norden B.A.	Sehr geehrte Frau Norden,
Mastergrade	Herrn Olaf Osten M.Sc.	Sehr geehrter Herr Osten,
Amtsbezeichnungen	Mitglied des Bundestages Frau Sabine Sonntag	Sehr geehrte Frau Abgeordnete, oder Sehr geehrte Frau Sonntag,
Berufsbezeichnungen	Frau Rechtsanwältin Maria Montag	Sehr geehrte Frau Montag,

Grußformel und Signatur

Sie steht eine Zeile nach Abschluss des Textes und sollte möglichst empfängerorientiert verfasst werden.



Freundliche Grüße nach

Sonnige Grüße

Herzliche Grüße

Daran schließt sich die Unterschrift und die Signatur an.

Vor der Unterschrift stehen manchmal folgende Abkürzungen:

ppa. per prokura

i.V. in Vollmacht (wird in Unternehmen verliehen) bei Behörden: in Vertretung

i.A im Auftrag

Ein Nachsatz nach der Unterschrift wird mit PS: (Postskriptum) gekennzeichnet.

Die Signatur enthält die Kontaktdaten und die gesetzlich vorgeschriebenen Angaben (HGB, GmbHG, AktG) Manchmal ist hier auch schon Platz für eine Grußformel vorgesehen.

Anlagenvermerk und Verteiler

Drei Zeilen unter der Signatur steht der Anlagenvermerk, darunter / daneben ein Verteiler.

Beides kann fett markiert werden.

Anlagen

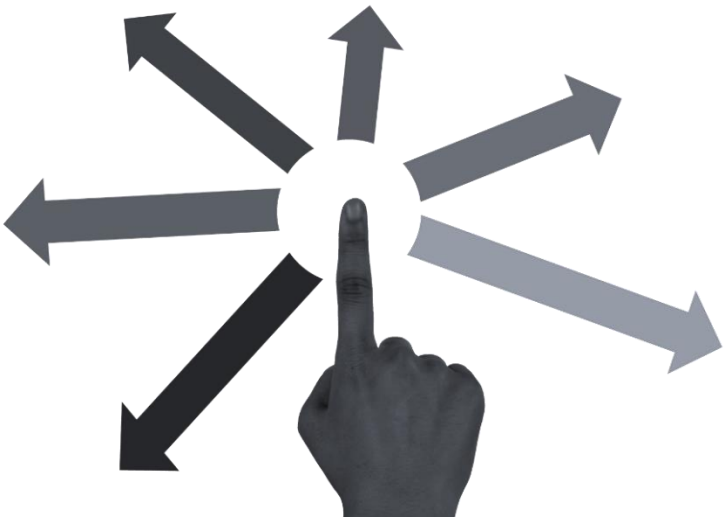
Reiseinformation

Kongressprogramm

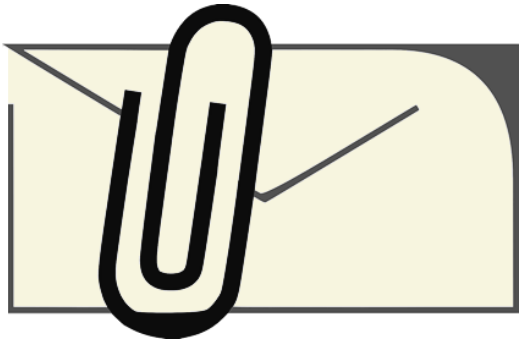
Verteiler

Frau Sabine Sontag

Herr Michael Montag



Anhänge



Bei Anhängen an eine E-Mail achten Sie darauf, dass der Empfänger das Format lesen kann (geben Sie ggf. den Link zu Adobe etc. mit). Größere Dateien sollten komprimiert werden. Bedenken Sie auch, welche Rechte der Empfänger für die Verwendung und Weiterverarbeitung haben soll.

Zahlen

Wann schreiben Sie Zahlen aus?

Bei der Schreibweise von Zahlen herrscht, nach meiner Erfahrung, ein ziemliches Durcheinander. Machen wir uns hier also ans Werk und bringen etwas Licht ins Dunkel.

Eins oder 1 – Groß oder Klein?

Haben Sie auch gelernt, dass man die Zahlen eins bis zwölf ausschreibt, alles andere als Ziffern? Als Faustregel gilt das auch heute noch, im Fließtext werden aber auch runde Werte ausgeschrieben. Einhundert (Fünftausend, 2 Millionen) Personen konnten…

Und wie sieht es mit der Groß- oder Kleinschreibung aus? Generell gilt erstmal: alles was kleiner als eine Million ist wird kleingeschrieben, Ausnahmen sind aber Zahlwörter, die als Substantive verwendet werden (Eine Fünf in Sport).

In Deutschland befassen sich die DIN-Normen DIN 1333 (Zahlenangaben), DIN 5008 und inzwischen die internationale EN ISO 80000-1 mit der Schreibweise von Zahlen.

So schreiben Sie Zahlen nach der DIN 5008	Beispiele
Postleitzahlen bestehen aus fünf Stellen und werden nach Postvorschrift ohne Leerstellen geschrieben.	80638 München
Postfachnummern gliedern Sie laut DIN 5008 von rechts beginnend zweistellig.	30 14 42 31
IBAN Code (Swift-Code): von links nach rechts beginnend fünfmal Vierergruppe, einmal Zweiergruppe. Der BIC-Code wird nicht gegliedert.	DE68 2105 0170 0012 3456 78
Telefonnummern werden nicht mehr gegliedert und auch auf Schrägstriche oder Klammern verzichten wir. Lediglich die Ländervorwahl und Vorwahl werden mit einem Leerzeichen abgetrennt und vor die Durchwahl kommt ein Bindestrich. Vor der Telefonnummer steht das Empfangsgerät.	Tel.: +49 40 123456-78 Mobil: +49 151 7654321
Dezimale Teilungen werden mit dem Komma gekennzeichnet.	80,67 EUR 0,67 0,05
Zahlen mit mehr als drei Stellen sollten durch je ein Leerzeichen in dreistellige Gruppen gegliedert werden - bei Zahlen mit Komma dreistellig links und rechts vom Komma.	46 647 468,25 0,141 54 103 500 Einwohner 4 024,5 kg
Den **ISO-Code** (ISO 4217 EUR, DKK, GBP, USD...) verwenden wir immer dann, wenn eine Zahl voraus steht: Rechnungsbetrag 120,00 EUR. Im englischen steht der ISO-Code vor der Zahl, also EUR 120.00. Steht keine Zahl vor der Währung schreiben wir die Bezeichnung aus. 'Wir rechnen in Euro ab'. Grafische Symbole (€, £, ¥...) sollten nur in Tabellen oder Ähnlichem geschrieben werden. Geldbeträge werden in Dreiergruppen von rechts nach links gegliedert. Dabei sollte sicherheitshalber vor dem Komma dreistellig mit Punkt gegliedert werden.	846.647.468,25 EUR
Uhrzeit: Schreiben Sie Zeitangaben vierstellig und mit Doppelpunkt getrennt. Bei runden Uhrzeiten haben Sie auch die Möglichkeit auf die Doppelpunkte zu verzichten, dann schreiben Sie statt 09:00 Uhr einfach 9 Uhr. Im Fließtext ist dies die schönere Variante. Hier wäre es aber auch schön die Zahl auszuschreiben. Sie trafen sich um neun Uhr morgens.	08:15 Uhr 20:05 Uhr.

Für die Gestaltung von Brieftexten gilt zunächst einmal "KISS": Keep it short and simple. Dazu gehört:

- Beachten Sie Schriftgröße 12 als Richtwert. Nicht jeder kommt ohne Lesehilfe aus, die Brillenträger werden es Ihnen danken!
- Gestalten Sie Abschnitte nicht länger als fünf Zeilen
- Beachten Sie: Zwei Hervorhebungsarten reichen aus. Vermeiden Sie aus Gründen der Lesbarkeit das Unterstreichen: Fett- und Kursivdruck ziehen den Blick auf sich.
- Verwenden Sie höchstens zwei verschiedene Schriftarten. Mehr Varianten lenken zu sehr ab - Ihr Brief soll nicht aussehen. als ob Sie gerade alle Möglichkeiten Ihres neuen Textverarbeitungsprogramms ausprobieren.

Zum Einstieg:

Vielen Dank für Ihr Schreiben /die detaillierten Informationen / für Ihre schnelle Antwort

Sie statt wir:

Wir schicken Ihnen	**besser wäre**	Sie erhalten von uns
Wir möchten Sie gern überzeugen von		Sie können sich überzeugen
Wir möchten Sie über … informieren		Sie bekommen Informationen über

Aktiv statt Passiv formulieren:

Unsere Arbeit wurde durch die ungünstigen Witterungsbedingungen erschwert und konnte deshalb nicht termingerecht beendet werden.

Besser: Das schlechte Wetter hat unsere Außenarbeiten behindert. Deswegen sind wir leider nicht wie geplant am … fertig geworden

Die vier Verständlich-Macher

1. Einfachheit



Geläufige Wörter benutzen, Fachwörter erklären, kurze Sätze, konkret, anschaulich, positiv formulieren, modern statt verstaubt. Wichtiges am Satzanfang, ein Hauptgedanke pro Satz

Grade der Verständlichkeit

1 – 13	Wörter sehr leicht verständlich
14 – 19	Wörter leicht verständlich
20 – 25	Wörter verständlich
26 – 34	Wörter sehr schwer verständlich
35 und mehr	unverständlich

2. Struktur

Folgerichtig und logisch aufbauen: Betreff, (Bezug), Anrede, Anfang, Inhalt, Schluss, Gruß (Signatur)

Inhaltlich und optisch gut gliedern. Wesentliches sprachlich und optisch hervorheben

3. Prägnanz

Konzentration auf das Wesentliche - knappe und treffende Ausdrucksweise

Wenig Abkürzungen und Fremdwörter, Anglizismen



4. Anregung

persönlich schreiben, Sie statt wir, höflich aber nicht gestelzt formulieren, Wortwiederholungen vermeiden, Abwechslung durch Satzzeichen wie Semikolon, Gedankenstrich oder Doppelpunkt, Satzlängen variieren.

Zum Abschluss:

Viel Erfolg mit Ihrem XY-Produkt
Wir freuen uns auf die gemeinsame Zusammenarbeit
Erholsame Urlaubstage wünscht Ihnen
Ich wünsche Ihnen ein schönes Wochenende
Einen guten Start in eine erfolgreiche Woche



Weg mit dem 'ung-Virus'

Erteilung, Überlassung, Durchführung, Überreichung, Verfügung...
Besser Verben als Hauptwörter verwenden:
erteilen, überlassen, durchführen, überreichen, verfügen...

Moderne Alternativen zu oft Gelesenem:

Abklären	klären
In Anbetracht	wegen
Anlässlich	bei, bei dem
Aufsuchen	besuchen
Aus diesem Grund	deshalb
Beiliegend	mit diesem Brief erhalten Sie
Dankend	vielen Dank für
Fällig am	Zahlungstermin ist der ..., bitte zahlen Sie bis ...
Gegebenenfalls	falls, wenn eventuell
Nahezu	fast
Unkosten	Kosten
Vorgenannte	diese, die genannte

Und DAS geht gar nicht:

Einzigste, Optimalste



Sprachliche Antiquitäten

Bezugnehmens auf...
Hiermit bestätigen wir...
ergebenste Grüße,
hochachtend,
bestens dankend verbleibe ich...

Pleonasmen

Vorankündigung	= Ankündigung
Rückantwort	= Antwort
Einzelne Detail	= Einzelheiten
Besondere Privilegien	= Privilegien
Persönliches Erscheinen	= Erscheinen

Interne Kommunikation per Mail

Auch im internen Schriftverkehr sind ein höflicher Umgangston und das Einhalten der Rechtschreibregeln wichtig.

Nutzen Sie die Eingabefelder korrekt: In das ‚An-Feld' kommen der oder die Empfänger, von denen Sie eine Aktion erwarten.

Wer im ‚Cc-Feld' steht wird nur informiert und das ‚Bcc-Feld' ist - auch aus Datenschutzgründen - für einen großen Verteiler reserviert.

Die Betreffzeile kann intern als Kurzmitteilung genutzt werden. Dies kann mit dem Kürzel ‚eom' (end of message) oder ‚nfi' (no further information) gekennzeichnet sein.

Kopieren Sie nicht jeden in alle Mails ein, dämmen Sie die vielgerühmte ‚E-Mail-Flut'.

Auch intern wird von Ihnen eine Anrede und ein Gruß erwartet (Ausnahme im Chat-Verlauf).

Beachten Sie - wie im persönlichen Gespräch - die Rangfolgen (auch im Empfängerfeld einer Mail) Die ranghöchste Person wird zuerst angesprochen.

Setzen Sie Emoticons sparsam und eindeutig ein. Sie haben ihren Platz hinter dem Satzzeichen.

Das ‚@-Zeichen' kann genutzt werden, um einzelne Personen innerhalb einer Mail direkt anzusprechen.

Tipp: Mails, in denen es um Fragen zu mehreren Themen geht, werden häufig spät und oft unvollständig beantwortet. Hier hat sich die Empfehlung ‚Eine Mail pro Thema' bewährt.

Verzichten Sie auf den ‚SMS-Stil'. Je weniger Abkürzungen Sie verwenden, desto besser.

Liebeserklärungen, Lästereien oder Klatsch und Tratsch können leicht im ‚großen Verteiler' landen. Das kann schnell sehr peinlich werden.

Manchmal ist das persönliche Gespräch oder das Telefonat der bessere Kommunikationsweg.



Externe Kommunikation per Mail

Naturgemäß gelten einige Regeln der internen auch für externe Mails.

Jede Mail braucht eine aussagekräftige Betreffzeile. Ändert sich im Verlauf einer Unterhaltung das Thema, sollte auch der Betreff angepasst werden.

Nutzen Sie die Eingabefelder korrekt: In das ‚An-Feld' kommen der oder die Empfänger, von denen Sie eine Aktion erwarten. Wer im ‚Cc-Feld' steht wird nur informiert und das ‚Bcc-Feld' ist - auch aus Datenschutzgründen - für einen großen Verteiler reserviert.

Achten Sie bei Anhängen auf die Größe und das Format.

‚Hallo, ...' oder ‚Liebe ...' als Anredeform sollten nur in informellen Mails gebraucht werden, nicht im Erstkontakt.

Verwenden Sie einen einzeiligen Zeilenabstand und schreiben Sie Fließtext.

Der Text sollte klar formuliert und gut gegliedert sein.

Zur Vereinfachung darf das ‚@-Zeichen' bei mehreren Empfängern zur Ansprache einzelner Personen genutzt werden. Beispiel: @ Frau Sonntag

Verzichten Sie auf Versalien (Großbuchstaben) und Unterstreichungen als Hervorhebungsarten.

Kontrollieren Sie Ihren Maileingang mindestens einmal am Tag. Eine Antwort wird zügig erwartet.

Überprüfen Sie vor dem Absenden, ob die Rechtschreibung korrekt ist, Mailadresse und Anrede richtig geschrieben sind und ob der angekündigte Anhang angefügt ist.

Schreiben Sie in dem Bewusstsein, dass jede Mail weitergeleitet werden kann.

Abwesenheits-Meldungen (Neudeutsch ‚Out-of-Office-Mitteilungen')

Wahrscheinlich geht es Ihnen genauso wie mir: Besonders in der Urlaubszeit flattert eine Abwesenheits-E-Mail nach der anderen in den virtuellen Postkasten.

Besonders beliebt ist das Wörtchen NICHT:

- Ich bin vom 1. bis zum 13. August NICHT im Büro.
- Ihre E-Mails werden NICHT weitergeleitet.
- Unsere Praxis macht Betriebsferien und ist NICHT besetzt.



Machen Sie es besser!

Es lohnt sich, etwas Mühe in die Abwesenheits-Mitteilung zu investieren. Sie wird unzählige Male gelesen und trägt wie eine Visitenkarte zum positiven Image Ihrer Firma bei.

Für Ihren Kunden ist es ärgerlich, wenn er Sie erreichen möchte und stattdessen nur eine Abwesenheits-Mitteilung erhält.

Sagen Sie Ihrem Kunden deshalb NICHT, was Sie NICHT für ihn tun können.

Sagen Sie ihm besser, wann und wie Sie zu erreichen sind und wer ihnen in der Zwischenzeit weiterhilft.

Eine freundliche Anrede, ein Abschiedsgruß sowie ein Dank für die Nachricht gehören dazu. Schließlich ist jede Mail an externe Geschäftspartner gleichzeitig ein Brief.

© 2022 Marlies und Gerhard Smits

Das Werk ist urheberrechtlich geschützt.
Jede Verwertung bedarf der ausschließlichen Zustimmung der Autoren
Das gilt besonders für die Vervielfältigung, Verwertung,
Übersetzung, die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.

Bildnachweis pixabay.de