

## Zeitgemäße Geschäftskorrespondenz - E-Mail-Training für die Praxis

Die Teilnehmenden schärfen ihr Fingerspitzengefühl zur sprachlich-kommunikativen Netiquette in der E-Mail-Korrespondenz. Sie sind in der Lage, E-Mails kurz und prägnant, aber auch mit Einfühlungsvermögen zu formulieren. Anliegen können verständlich und überzeugend dargestellt und Probleme mit Diplomatie in einer klaren und lösungsorientierten Sprache angesprochen werden. Gleichzeitig vertiefen die Teilnehmer ihre Kenntnisse über stilistische und orthografische Normen der E-Mail-Korrespondenz.

### Inhalte

- E-Mail-Netiquette
  - Sprachliche Entwicklungen integrieren
  - Normen einhalten oder kreative Freiräume nutzen?
  - Erwartungen und sprachliche Wellenlänge der Kunden
- Knotenpunkte der E-Mail
  - Der Betreff als Orientierung
  - Entwicklungstrends bei Anrede und Gruß
  - Einleitung/Überleitung – sachlich oder einfühlsam
  - Verständlich und überzeugend im Hauptteil
  - Etwas Persönliches zum Schluss
- Stilistische Tendenzen
  - Leserorientierung mit „Du“/„Sie“
  - Konjunktivformen in der Diplomatie nutzen
  - Verbale Streicheleinheiten richtig einsetzen
  - Kundenorientierte Sprache (blau, grün, rot, gelb)
  - Zeitgemäße Formulierungen ohne bürokratische Floskeln
  - Verständliche Sprache (leichte/einfache Sprache)
- Normen der Korrespondenz
  - Kleinschreibung contra Großschreibung
  - Zeichensetzung nutzen
  - DIN 5008 in der E-Mail

### Zielgruppe

Alle, die regelmäßig E-Mails schreiben.

### Methoden

Formulierungs- und Korrekturübungen, Demonstration der Thematik an Beispielen des Unternehmens, Diskussion und Texterörterung, Umformulierungen, Verankerung von Textbausteinen