

### Nomen ade! – Hallo ihr Verben!

Es besteht keine Verpflichtung zur sofortigen Unterzeichnung des Vertrags.

Sie sind nicht verpflichtet, den Vertrag sofort zu unterzeichnen.

Wir machen unsere Kunden mit einem Hinweis auf die Aktion aufmerksam.

Bei unserer Aktion bezahlen Sie nur die Hälfte!

### Verbessern Sie die folgenden Sätze:

1. Es erfolgt eine Besichtigung unserer Produktionsanlagen.

.....

2. Dafür, dass Sie mein Gesuch einer genauen Prüfung unterziehen, danke ich.

.....

.....

3. Ich erwarte eine Beantwortung meiner Anfrage innerhalb der nächsten zehn Tage.

.....

.....

4. Gerne unterbreiten wir Ihnen folgenden Vorschlag.

.....

5. Wir geben eine Bestellung für Büromaterial auf.

.....

6. Für Rücksichtnahme in diesem Fall und für entsprechendes Entgegenkommen sind wir dankbar.

.....

.....

7. Wann gelangt die bestellte Ware in die Auslieferung?

.....

### **SIE-Bezug – Höflichkeit ist eine Tugend: Zuerst SIE, dann WIR/ICH!**

Mit dem Kunden sofort in Kontakt zu treten ist das A und O!

Wir bieten Ihnen einen After-Sales-Service.

Benutzen Sie unseren After-Sales-Service.

Profitieren Sie von unserem After-Sales-Service.

Ich bitte Sie, das Sitzungsdatum in Ihre Agenda einzutragen.

Bitte tragen Sie das Sitzungsdatum in Ihre Agenda ein.

### Verbessern Sie die folgenden Sätze:

1. Wir gewähren Ihnen einen Rabatt von 10 Prozent.

.....

2. Wir laden Sie an unseren «Tag der offenen Tür» ein.

3. Ich repariere Haushaltsgeräte aller Art – ich warte auf Ihren Anruf.

.....

4. Gerne senden wir Ihnen den aktuellen Katalog zu.

.....

5. Ich fordere Sie auf, mir umgehend eine Stellungnahme abzugeben.

.....

.....

6. Wir möchten Sie für ein Bewerbungsgespräch einladen.

.....

**Keine Schachtelsätze – In der Kürze liegt die Würze!**

Formulieren Sie kurz, treffend und ohne Schnörkel, aber immer höflich!

Bei der Lieferung des Teeservices wurden eine Tasse, der ein Henkel abgebrochen ist, und ein Teller, welcher einen Sprung aufweist, beschädigt.

Beim gelieferten Teeservice waren zwei Stücke beschädigt: Bei einer Tasse war der Henkel abgebrochen; ein Teller wies einen Sprung auf.

Bitte unterbreiten Sie uns ein Angebot für unseren Betriebsausflug, an dem wir vorhaben, mit dem Car an den Lago Maggiore zu fahren und am Mittag am See zu essen.

Bitte unterbreiten Sie uns ein Angebot für den Betriebsausflug. Wir haben vor, mit dem Car an den Lago Maggiore zu fahren und am Mittag am See zu essen.

**Verbessern Sie die folgenden Sätze:**

1. Indem wir weniger heizen, schonen wir die Umwelt, und ausserdem schonen wir bei diesen hohen Ölpreisen auch noch unser Portemonnaie.

.....

.....

2. Soeben stellen wir fest, dass Sie vom Rechnungsbetrag 5 Prozent abgezogen haben, womit wir uns aber nicht einverstanden erklären.

.....

3. Wir haben durch die Medien erfahren, dass Sie den Umsatz gesteigert haben, was uns sehr freut, da Sie dadurch wohl ein paar Stellen anbieten können, was wiederum die Wirtschaft in unserem Kanton fördert.

.....

.....

4. Sie erhalten die bestellten Theaterkarten, und wir bitten Sie, innerhalb von zehn Tagen den von Ihnen geschuldeten Betrag auf unser Konto zu überweisen.

.....

5. Ich freue mich darauf, Sie bald zu besuchen, was ich nämlich zu tun beabsichtige, wenn ich von meiner Chinareise zurückgekommen bin.

.....

.....

6. Wir werden alles vorsehen, damit wir Ihre bestellten Stoffe, die wir unsererseits bei der Firma Lüthi in Rohrbach bestellen, möglichst bald liefern können.

.....  
.....

7. Nachdem wir nun einen Leitungsrohrbruch erlitten und das Lager geräumt haben, kann ich Ihnen versichern, dass ich wieder bei Ihnen bestelle, sobald unsere Räume wieder trocken sind.

.....  
.....

8. Nachdem der Motor unseres grossen Kühlers im Verkaufsladen ausgestiegen ist, müssen wir unsere Bestellung von Lebensmitteln, die uns sonst nur verderben, stornieren.

.....  
.....

**Konjunktiv – Warum könnten, wenn Sie können?**

Lieber mit der Wirklichkeitsform (Indikativ) sagen, was Sache ist, als mit der Möglichkeitsform (Konjunktiv) Höflichkeit vorgaukeln!

Am Mittwoch könnte ich die Ware bei Ihnen abholen.

Am Mittwoch kann ich die Ware bei Ihnen abholen.

Am Mittwoch ist es mir möglich, bei Ihnen die Ware abzuholen.

Sie sollten das Formular unterzeichnen.

Bitte unterzeichnen Sie das Formular.

**Verbessern Sie die folgenden Sätze:**

1. Gerne würden wir Sie zu unserem Frühlingsapéro einladen.

.....  
.....

2. Mit dieser Software hätten wir keine Schwierigkeiten.

.....  
.....

3. Wir wären sicher, dass Sie sich als Kunde in unseren neuen Verkaufsräumen wohl fühlen würden.

.....  
.....

4. Da die Nachfrage gross ist, wären wir darauf angewiesen, dass die Lieferung bereits bis Ende Woche eintreffen würde.

.....  
.....  
.....  
.....

5. Er wäre Ihnen dankbar, wenn Sie ihn bei seiner Arbeit unterstützen würden.

.....  
.....  
.....

6. Sie hätten diesen Mitarbeiter darauf ansprechen sollen.

.....  
.....

**Passiv-Formulierung – Nur wer aktiv bleibt, ist am Ball!**

... «Der Ball wird ins Tor geschossen.» ... Keineswegs! Wir punkten selbst!

Als das Teeservice von mir ausgepackt wurde, wurde ich böse überrascht.

Als ich das Teeservice auspackte, erlebte ich eine böse Überraschung.

Die Kunden werden von Herrn Schmid kompetent beraten.

Herr Schmid berät die Kunden kompetent.

**Verbessern Sie die folgenden Sätze:**

1. Diese Neuerung wird von den meisten Mitarbeitern befürwortet.

.....

2. Die Rechnung vom 15. August 20.. ist von Ihnen noch nicht beglichen worden, obwohl Sie am 26. September von uns erinnert worden sind.

.....  
.....

3. Es wird für alle Mitarbeitenden vorgeschrieben, dass ihr Schreibtisch jeden Abend aufgeräumt wird.

.....

4. An der Hauptversammlung wurde vom Vorstand vorgeschlagen, dass der Mitgliederbeitrag erhöht wird.

.....  
.....

5. In nächster Zeit wird über eine neue Pausenregelung diskutiert.

.....

6. Der Papierkorb wurde doch von mir geleert.

.....