

## VERSTÄNDLICH FORMULIEREN

**1** Formulieren Sie, welches Anliegen mit der Ausdrucksweise

- a) eher gemeint,  
 b) eher weniger wahrscheinlich gemeint sein könnte.  
 A Früher waren die Läden auch nicht bis 20:00 Uhr geöffnet.  
 B Am Sonntag arbeitete man nicht.  
 C Steuern bezahlt man.  
 D Wenn man Demokrat ist, geht man wählen.

**2** Notieren Sie das Anliegen eindeutig.

- A Ich bitte Sie, überlegen Sie mal, ob Sie nicht mal eine Entschädigung bezahlen könnten.  
 B Ihre Zeitschrift habe ich nun mehr als zwei Jahre abonniert. Nun will ich sie abbestellen.  
 C Das ist also die Grundidee für meinen Vorschlag. Ich bin gespannt, wie Sie auf meinen Vorschlag reagieren.  
 D Gerne würde ich Ihr Angebot annehmen.

**3** Notieren Sie in Stichworten, warum das Anliegen nicht klar ist.

- A Ihr Kunden-Service könnte noch verbessert werden. Es waren zwar alle nett und freundlich, aber irgendwie helfen konnten sie mir auch nicht. Dabei weiß ich natürlich, dass dies in meinem Fall nicht einfach ist.  
 B Ich habe Ihnen nicht den Auftrag erteilt, auch noch einen Ölwechsel durchzuführen. Dieser steht aber nun auf meiner Rechnung. Diesen Betrag hätte ich mir ersparen können.  
 C Für die eingehende Beratung haben Sie einen Betrag von 14,80 € auf der Rechnung ausgewiesen. Ich kann mich nicht erinnern, dass Sie mich eingehend beraten haben. Das nächste Mal werde ich genau aufpassen.

**4** Schreiben Sie einfach, sachlich und verständlich. Vermeiden Sie dabei unnötige Substantivierungen und Attribute.

- A In Ihrem ausführlichen Schreiben vom 15. November dieses Jahres überraschen Sie mich mit der neuen Mitteilung, dass Sie die Absicht haben, meine bei Ihnen bestehende Privathaftpflichtversicherung einer Erhöhung um 25 Prozent zu unterziehen, was mich berechtigt, den geltenden Vertrag zu kündigen, da die angestrebte Beitragserhöhung weit mehr als 10% ausmacht.  
 B Ich mache von dem mir zustehenden Recht Gebrauch und veranlasse die berechtigte Kündigung meines vor längerer Zeit abgeschlossenen Vertrags über eine Privathaftpflichtversicherung mit sofortiger Wirkung.  
 C Gleichzeitig entziehe ich Ihnen das bis jetzt eingeräumte Recht, das Geld von meinem Konto mithilfe der Einzugsermächtigung abbuchen zu lassen.  
 D Ich darf wohl auch meine Bitte äußern, dass Sie mir unbedingt umgehend eine Bestätigung senden, in der Sie Ihre Zustimmung zu meiner Kündigung erklären, wofür Ich Ihnen schon im Voraus meinen Dank ausspreche.

**5** Schreiben Sie so, dass die Fragen in der rechten Spalte nicht mehr nötig sind.

A Die Rechnung wurde bereits bezahlt.	Wer hat bezahlt?
B Ich würde mich über eine Antwort freuen.	Unter welchen Bedingungen würden Sie sich über eine Antwort freuen?
C Leider werde ich die Arbeit nicht zum fälligen Termin erledigen können.	Welchen Vorschlag machen Sie zum zeitlichen Ablauf, damit ich meine Reaktion abwägen kann?
D In Anbetracht der engen Terminierung sollten wir redundante Diskussionen nicht noch forcieren.	Was heißt das eigentlich?