

Checkliste für den „Text-Support“

Sie korrigieren oder prüfen die Texte, die Mitarbeiter oder Kollegen an Kunden geschrieben haben? Dann werden Sie viel Frustration vermeiden können, wenn Sie sich an die folgende Checkliste halten:

- Bitte denken Sie immer daran: Ihre Aufgabe ist es, Ihren Mitarbeitern/Kollegen auf die Beine zu helfen — ohne ihnen dabei auf die Füße zu treten!
- Prüfen Sie immer, ob wirklich jeder Ihrer Verbesserungsvorschläge rechtfertigt, dass der Kunde seine Antwort später erhält.
- Wie würden Sie bei Einzelkorrekturen entscheiden, wenn die Technik komplett ausfiel und der Brief heute nicht neu gedruckt werden könnte? Würde der Brief dann notfalls trotzdem verschickt werden? Wenn Ihre Antwort „Ja!“ lautet, dann kann er auch jetzt versandt werden, ohne korrigiert und neu ausgedruckt zu werden. Ihr Verbesserungsvorschlag kann dann vom nächsten Schreiben an umgesetzt werden!
- Bitte haben Sie Respekt vor anderen Menschen: „Malen“ und korrigieren Sie nicht wahllos in den Briefen herum. Kein Erwachsener fühlt sich gern in seine Schülerrolle zurückversetzt — erst recht nicht, wenn sein Gegenüber ein Kollege ist! Für stilistische Hinweise nutzen Sie bitte ein Post-it oder Ähnliches und überlassen Sie Ihrem Kollegen die Entscheidung, ob er bereits diesen Brief ändert oder erst in Zukunft darauf achtet.
- Wenn Sie gelungene Formulierungen entdecken: Sagen Sie es — vielleicht sogar mit dem Hinweis, dass Sie diese Formulierung auch für Ihre Texte übernehmen werden. Stellen Sie gute Formulierungen für alle Mitarbeiter zur Verfügung.
- Und immer daran denken: Lächeln Sie! Und kommunizieren Sie Wert schätzend!

K.O.-Kriterien – Korrektur erforderlich!

- Der Brief ist **nicht** zu 100% beantwortet.
- Der Brief enthält Fehler: fachliche, Tipp-, Rechtschreib- oder Grammatikfehler.
- Auf der 2. Seite steht nur die Grußformel.
- Im Brief werden die gleichen Sachverhalte mehrfach wiederholt.
- Der Brief enthält „Bandwurmsätze“ (mehr als 25 Worte pro Satz).
 - *Bei neuen Kollegen geben Sie bitte Formulierungshilfen!*
- Brief enthält zu viele Fachbegriffe.
- Der Brief enthält zu viele Worte, die auf „-ung“ enden.
 - *Das führt stilistisch dazu, dass der Brief nicht kundenorientiert ist, denn durch das „-ung“ wird häufig eine direkte Kundenansprache vermieden! Bitte geben Sie auch hier Formulierungshilfen in Richtung „Sie-Stil“.*
- Briefaufbau ist unlogisch oder gleiche Inhalte werden mehrfach wiederholt.

„Gefällt mir nicht“ oder „Hört sich nicht gut an“ ist kein K.O.-Kriterium, wenn Sie nicht begründen können, wodurch Ihr Eindruck entstanden ist!