

Wenn die erste Antwort nicht passt, liegt es meist an der Frage. Mit ein paar Angaben mehr muss Claude weniger raten.

Zwei Fassungen derselben Aufgabe

Knapp

Schreib eine Mail an einen Kunden.

Claude weiß nicht, worum es geht, und rät oft daneben.

Mit Angaben

Schreib eine kurze, freundliche Mail an einen Stammkunden. Wir verschieben seinen Termin von Dienstag auf Donnerstag.

Zweck, Empfänger, Länge und Ton stehen schon drin.

Bevor Sie abschicken

Frage an sich selbst	Beispiel
Wozu dient der Text?	Termin verschieben, Angebot nachfassen, Reklamation beantworten
Wer bekommt ihn?	Stammkunde, neuer Lieferant, Kollegin im Lager
Wie lang soll er sein?	drei Sätze, eine halbe Seite
In welchem Ton?	freundlich, sachlich, förmlich
Gibt es ein Beispiel?	eine alte Mail, die Ihnen gefallen hat

Ein Beispiel mitgeben

Haben Sie eine alte Mail, die Ihnen gefällt? Kopieren Sie sie in die Unterhaltung und schreiben Sie dazu: „So ähnlich.“ Nehmen Sie vorher Namen und Beträge heraus (siehe Modul 4).

Rückfragen beantworten, nachbessern statt neu anfangen

Manchmal fragt Claude zurück. Beantworten Sie die Rückfrage, dann wird das Ergebnis besser. Passt die Antwort noch nicht, sagen Sie in derselben Unterhaltung, was fehlt, etwa „Erwähne noch, dass wir am Freitag geschlossen haben.“ Sie müssen nicht von vorne beginnen.

Übung: Knapp gegen ausführlich (10 Minuten)

Nehmen Sie eine echte Aufgabe aus Ihrer Arbeit, die keine heiklen Daten braucht. Stellen Sie sie zuerst in einem Satz. Beginnen Sie dann eine neue Unterhaltung und stellen Sie dieselbe Aufgabe mit den fünf Angaben aus der Tabelle. Vergleichen Sie die beiden Antworten.

Meine knappe Fassung

Was an der ausführlichen Antwort besser war