

Geschäftsbrief/E-Mail: 10 verzichtbare Floskeln

Nehmen wir an, Sie haben eine E-Mail oder einen Brief geschrieben. Nun werfen Sie nochmals einen Blick auf Ihren Text und stellen sich beim Durchlesen ganz bewusst folgende Frage:

Würde ich im direkten Gespräch mit der Person diese Worte und Formulierungen so verwenden?

Allein diese kleine „Übung“ wird Ihren Blick auf unpassende oder unnötige Floskeln schärfen und **Ihre Schreiben flotter und lebendiger** gestalten – denn schon Gotthold Ephraim Lessing wusste:

*Schreibe, wie du redest,
so schreibst du schön.*

Auch wenn ich dieses Zitat nicht ganz wörtlich nehme, so dient es mir doch **als Hinweis auf Optimierungspotenzial** in meiner Korrespondenz.

Aber bevor ich häufige Floskeln und entsprechende Alternativen aufzeige, stellt sich die Frage, was eine Floskel überhaupt ist.

Was ist eine Floskel?

Unter einer Floskel versteht man allgemein eine **nichtssagende Redensart**. Im Schriftverkehr zählen dazu Wörter, Phrasen und Formulierungen, die häufig als informationsarm, abgedroschen und banal wahrgenommen werden.

Diese unbedeutenden und unpersönlichen „Textbausteine“ können Sie in der Regel weglassen, ohne dass dadurch der Informationsgehalt leidet – im Gegenteil: **Ihr Text wird lesbarer, wirkt frischer und lebendiger.**

Floskeln hinterlassen Eindruck, aber keinen positiven!

Eines sollten Sie sich stets vor Augen führen:

Mit jedem Ihrer Schreiben hinterlassen Sie bei den Empfängern einen Eindruck. Und bei der Verwendung von veralteten Formulierungen kann dieser hölzern, steif oder langweilig ausfallen, auch wenn diese Merkmale ganz und gar nicht Ihre Persönlichkeit widerspiegeln.

Deshalb sollten Sie vor dem Versenden Ihres Schreibens immer einmal **einen kritischen Blick darauf werfen**, um eventuelle Fehler zu korrigieren oder Formulierungen nachzubessern.

10 Floskel-Beispiele und wie Sie diese vermeiden

Im Folgenden habe ich 10 Floskeln aufgelistet, die heute nicht mehr zeitgemäß sind und auf die Sie deshalb ruhig verzichten können und sollten.

1. Ich hoffe, Ihnen damit gedient zu haben.

Eine antiquierte Formulierung, die wie ein Kniefall und anbiedernd wirkt. Denn heute nimmt niemand mehr an, dass der Absender einem im wahrsten Sinne des Wortes wirklich dienen will.

Anstatt:

Ich hoffe, Ihnen mit der Übermittlung dieser Unterlagen gedient zu haben.

Besser so:

Ich freue mich, wenn Ihnen die Unterlagen weiterhelfen.

2. Für Rückfragen stehe ich Ihnen jederzeit gern zur Verfügung.

Diese steife Formulierung enthält gleich mehrere „Unwörter“:

Rückfragen:

Eine RÜCKfrage impliziert, dass es auch eine HINfrage gibt bzw. gab. Und weil dem nicht so ist, verzichten Sie am besten gänzlich auf diesen Begriff.

Jederzeit:

Wenn es die Empfänger wortwörtlich nehmen, stehen Sie ihnen an allen sieben Wochentagen jeweils 24 Stunden zur Verfügung. Ist das der Fall? Wahrscheinlich nicht.

Zu Ihrer Verfügung stehen:

Diese Phrase wirkt in der heutigen Zeit ähnlich wie „zu Ihren Diensten“ – also altmodisch. Weglassen!

Anstatt:

Für Rückfragen stehe ich Ihnen jederzeit gern zur Verfügung.

Besser so:

Wenn Sie noch Fragen haben, melden Sie sich bitte einfach.

Evtl. als Ergänzung:

Telefonisch erreichen Sie mich am besten am ... [Tag- und Zeitangabe].

3. Wir möchten Ihnen mitteilen ...

Eine unschöne und doch so häufig verwendete Einleitungsfloskel, insbesondere in einem Geschäftsbrief.

Allein durch die Übermittlung des Schreibens teilen Sie den Empfängern bereits den Inhalt mit. Also brauchen Sie **nicht zusätzlich darauf hinzuweisen**, dass Sie etwas mitteilen möchten.

Anstatt:

Hiermit möchte ich Ihnen mitteilen, dass ...

Besser so:

Diesen Satz ersatzlos streichen. Beginnen Sie einfach direkt damit, was Sie mitteilen wollen, ohne extra darauf hinzuweisen.

4. Mit der Bitte um Kenntnisnahme verbleiben wir ...

„Ja, ich nehme es zur Kenntnis.“ So oder so ähnlich würde wohl die Antwort auf Ihre Bitte in einem direkten Gespräch lauten. Also nicht wirklich erbaulich. Zudem nimmt der Empfänger den Inhalt Ihres Schreibens **ohnehin durch das Lesen zur Kenntnis**.

Und weil Sie diese Floskel wahrscheinlich auch nie in einem Gespräch verwenden, vermeiden Sie sie doch auch in Ihrer Korrespondenz.

Anstatt:

Nehmen Sie bitte zur Kenntnis, dass ...

Besser so:

Auch für diese Floskel gilt: ersatzlos streichen.

5. Wir erlauben uns ...

Genau genommen kann Ihnen nur der Empfänger etwas erlauben, nicht Sie sich selbst als AbsenderIn.

Anstatt:

Wir erlauben uns, Ihnen anbei die Rechnung für den von uns durchgeführten Auftrag mit der Nr. 1234 zu übermitteln. Für Rückfragen stehen wir Ihnen gern jederzeit zur Verfügung.

Besser so:

Herzlichen Dank für Ihren Auftrag und die angenehme Zusammenarbeit. Mit dieser E-Mail erhalten Sie die Rechnung. Haben Sie dazu noch Fragen, melden Sie sich bitte einfach.

6. Bezüglich / Bezug nehmend / diesbezüglich

Diese Floskeln gelten zu Recht als bürokratisch und unmodern. Sie mögen durchaus praktisch sein, um auf eine bestimmte Sache zu verweisen, aber es gibt flottere Formulierungen.

Anstatt:

Bezüglich Ihrer Anfrage vom [Datum] möchten wir Sie darüber informieren, dass das Problem ... nun behoben wurde.

Besser:

Danke für Ihre Anfrage vom [Datum]. Das Problem ... ist nun behoben.

Oder:

Das von Ihnen gemeldete Problem ist nun behoben. Vielen Dank für Ihren Hinweis und Ihre Geduld!

7. Wir würden uns freuen ...

Im Zusammenhang mit einer erhofften Zusage oder Teilnahme passt der Konjunktiv: „Über Ihre Zusage/Teilnahme würden wir uns sehr freuen.“ Abhängig vom Kontext kann der Höflichkeitskonjunktiv (würden) bei den Empfängern aber auch als Unsicherheit interpretiert werden. Formulieren Sie selbstbewusst und lassen Sie den Konjunktiv weg.

Anstatt:

Über Ihre Antwort würde ich mich sehr freuen.

Besser so:

Ich freue mich auf Ihre Antwort.

8. Wir möchten Sie ...

„Möchten“ stellt immer eine Absichtserklärung dar. Deshalb verzichten Sie am besten ganz darauf, wenn es ohnehin nicht nur bei der Absicht bleibt, sondern Sie das Vorhaben – z. B. sich bedanken – direkt umsetzen.

Anstatt:

Wir möchten uns für Ihre rasche Hilfe bedanken.

Ich möchte Sie bitten, mir die korrigierte Rechnung bis zum ... zu schicken.

Besser so:

Herzlichen Dank für Ihre rasche Hilfe.

Bitte schicken Sie mir die korrigierte Rechnung bis zum ...

9. Anbei / beiliegend / in der Anlage / als Anlage

Als Hinweis auf mitgesendete Unterlagen **ist laut Duden sowohl als Anlage als auch in der Anlage grammatikalisch richtig**, hingegen verwendet man Letzteres primär als Ortsangabe: In der Anlage gehe ich mit dem Hund Gassi.

In einem Schreiben gelten diese Floskeln mittlerweile als veraltet, ebenso anbei und beiliegend.

Anstatt:

Beiliegend sende ich Ihnen die von Ihnen angeforderten Unterlagen.

Besser so:

Sehr gern sende ich Ihnen mit diesem Schreiben die gewünschten Unterlagen.

Oder:

Mit diesem Schreiben erhalten Sie die gewünschten Unterlagen.

10. Weitere unnötige Floskeln

Abschließend weitere Formulierungen und Wörter in alphabetischer Reihenfolge, auf die Sie in einem modernen Schreiben verzichten sollten:

- ❖ angesichts
- ❖ gemäß
- ❖ gewähren
- ❖ hiermit, hierzu
- ❖ hinsichtlich, im Hinblick
- ❖ hochachtungsvoll
- ❖ höflich bitten (das Bitten an sich ist bereits höflich)
- ❖ in der Hoffnung
- ❖ mittels, mithilfe
- ❖ nachstehend, folgend
- ❖ verbleiben

Fazit:

Welche Formulierungen Sie in Ihrer Korrespondenz verwenden, kommt natürlich auch auf das berufliche Umfeld an.

Dennoch können Sie durch Vermeidung bürokratischer und altbackener Floskeln mehr Persönlichkeit, menschliche Wärme und Wertschätzung über Ihre Schreiben vermitteln.

Sie werden feststellen, dass Sie mit floskelfreien, flotten Schreiben **viel mehr Resonanz bei Ihren Empfängern erzeugen** und sich daraus sogar bereichernde, langfristige Beziehungen ergeben können.