

Anke Fröchling

Wertschätzend korrespondieren



Wie Sie mit Wissen, Einfühlung und Respekt erfolgreiche E-Mails und Briefe schreiben.

Anke Fröchling



Wertschätzend korrespondieren

Anke Fröchling

Wertschätzend korrespondieren

Wie Sie mit Wissen, Einfühlung und Respekt
erfolgreiche E-Mails und Briefe schreiben.

© Anke Fröchling 2021

Lektorat: Dr. Silja Schoett
Korrektorat: Dr. Anette Nagel, Contexta Lektorat
Autorenfoto: Peter Neusser Fotografie

Verlag & Druck: tredition GmbH, Halenreihe 40–44, 22359 Hamburg

ISBN

Paperback: 978-3-347-33746-6

Hardcover: 978-3-347-33747-3

E-Book: 978-3-347-33748-0

Das Werk einschließlich seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung ist ohne Zustimmung des Verlages und des Autors unzulässig. Dies gilt insbesondere für die elektronische oder sonstige Vervielfältigung, Übersetzung, Verbreitung und öffentliche Zugänglichmachung.

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek:

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de> abrufbar.

Inhalt

Kurz vorweg

1 Wertschätzend korrespondieren?

- 1.1 Was bedeutet Wertschätzung genau?
- 1.2 Welche Vorteile hat es, wertschätzend zu schreiben?
- 1.3 Wie erreiche ich es, wertschätzend zu schreiben?

2 Verständlich, freundlich und frisch formulieren

- 2.1 Übersichtliche Sätze bauen
- 2.2 Staubfrei schreiben
- 2.3 Mehr Verben verwenden
- 2.4 Aktiv schreiben
- 2.5 Auf den Punkt bringen
- 2.6 Positiv formulieren
- 2.7 Verständlich und anschaulich texten

3 Klar strukturieren und ansprechend gestalten

- 3.1 Die einfache Struktur von E-Mails und Briefen
- 3.2 Beispiel für eine detaillierte Struktur
- 3.3 Die Sandwich-Technik
- 3.4 Übersichtlich und korrekt gestalten

4 Die Netiquette für wertschätzende E-Mails

- 4.1 Grundsätzliche Tipps

- 4.2 Stil/Tonfall
- 4.3 Form und Formales
- 4.4 Vor dem Senden – kleine Checkliste speziell für E-Mails

Überleitung zum nächsten Teil des Buches

5 Die Balance zwischen Selbstverständnis und Einfühlung – das Vier-Farb-Modell

- 5.1 Mich selbst einschätzen
- 5.2 Mein Unternehmen einschätzen
- 5.3 Meinen Korrespondenzpartner einschätzen

6 Sich miteinander wohlfühlen – das Riemann-Thomann-Modell

- 6.1 Hintergrund des Konzepts
- 6.2 Die vier Grundtendenzen
- 6.3 Wichtig für das Verständnis des Modells
- 6.4 Arbeitsschritte
- 6.5 Anwenden des Modells auf Ihren Korrespondenzpartner
- 6.6 Alternative zu Test und Heimatgebiet: Checkliste Korrespondenzpartner
- 6.7 Herausforderungen, Gewinn und Erkenntnisse

7 Ich bin okay, du bist okay – die Transaktionsanalyse

- 7.1 Die vier Lebensanschauungen der TA
- 7.2 Die drei inneren Ich-Zustände der Persönlichkeit
- 7.3 Transaktion: Bedeutung und verschiedene Arten
- 7.4 Wie kann ich die TA für wertschätzende Korrespondenz nutzen?

8 Wertschätzend schreiben – auf Grundlage der gewaltfreien Kommunikation

- 8.1 Erster Schritt: Beobachtung

- 8.2 Zweiter Schritt: Gefühle erkennen und benennen
- 8.3 Dritter Schritt: Bedürfnisse erkennen
- 8.4 Vierter Schritt: Bitte formulieren, Handlung auslösen

9 Sich selber wertschätzen

- 9.1 Psychohygiene
- 9.2 Sich selber wertschätzen lernen

10 Wertschätzend korrespondieren – ein Fahrplan

11 Anhang

- 11.1 Lösungsvorschläge für die Übungen
- 11.2 Freies Schreiben – Anleitung und Beispiel
- 11.3 Literatur und Internetquellen
- 11.4 Dankeschön
- 11.5 Die Autorin
- 11.6 Stichwortverzeichnis

Kurz vorweg

Zum Thema *Gendern*, also geschlechtergerechte Schreibweisen: Jede Person sollte sich im Sprachgebrauch gleichbehandelt fühlen. Wenn dies jedoch dazu führt, dass die schriftliche Sprache unübersichtlich, unverständlich und optisch zerrupft wird, dann ist das nicht respektvoll der Leserin und dem Leser gegenüber.

Ich habe da geschlechtergerecht formuliert, wo es möglich war, ohne den Stil deutlich zu verkomplizieren. Und immer da, wo ich nur eine Form nenne, sind selbstverständlich alle Geschlechter gemeint.

Damit Sie sich orientieren können, ein paar Worte zum *Aufbau des Buches*.

In den **Kapiteln 1 bis 4** geht es um die Basis für wertschätzende Korrespondenz:

- ▶ wertschätzend korrespondieren – warum es sich lohnt
- ▶ verständlich, freundlich und frisch formulieren – sechs Tipps mit vielen Beispielen
- ▶ klar strukturieren und ansprechend gestalten – das Wichtigste zu Aufbau und Layout
- ▶ die Netiquette für wertschätzende E-Mails – Fettnäpfchen vermeiden, höflich sein, Erfolg haben

Die **Kapitel 5 bis 9** machen Sie vertraut mit praxisorientiertem Wissen über *wertschätzende Kommunikation* – immer mit dem Fokus auf die Korrespondenz. Es möchte Sie dabei unterstützen, zwischen den Zeilen zu

lesen, eine wertschätzende innere Haltung zu entwickeln und sich selbst zu reflektieren. Für E-Mails und Briefe, mit denen Sie Konflikte lösen und ihnen vorbeugen. Und mit denen Sie Ihre Leserin, Ihren Leser erfreuen können. Folgendes erwartet Sie hier:

- ▶ Nützliches auf dem Weg zur Wertschätzung – verschiedene Modelle aus der Kommunikationslehre und der Psychologie kurz und praxisnah vorgestellt
- ▶ wertschätzend schreiben in vier Schritten – eine aktivierende Anleitung zu einer neuen Art des Korrespondierens
- ▶ sich selbst wertschätzen – Impulse und Übungen für Psychohygiene und Selbstannahme

In **Kapitel 10** finden Sie einen *Fahrplan*, der das Thema *Wertschätzend korrespondieren* auf den Punkt bringt. Es soll Sie dabei unterstützen, das Gelesene zu erinnern, anzuwenden und umzusetzen.

Mein Buch versteht sich als Impulsgeber und Werkzeugkasten. Es soll interessant und nützlich für Sie sein. Ob dies gelingt, können nur Sie als Leserin oder Leser beurteilen. Geben Sie mir gern ein konstruktives Feedback: anke.froechling@schreibcoaching.de. Ich freue mich außerdem über wertschätzende Rezensionen auf den Internetseiten der Buchhändler.

1 Wertschätzend korrespondieren?

1.1 Was bedeutet Wertschätzung genau?

Auf den Punkt gebracht bedeutet wertschätzen, den Wert von jemandem oder von etwas bewusst wahrzunehmen und anzuerkennen: den Wert eines Menschen, einer Beziehung, der Natur, eines Werks, einer Sache, einer Entwicklung ...

Wertschätzung entsteht, wenn Menschen versuchen, nach den folgenden Maximen zu leben:

- ▶ anderen Menschen mit Respekt, Wohlwollen und Achtung begegnen
- ▶ nach dem Guten suchen, auch hinter störenden Verhaltensweisen
- ▶ positiv auf Menschen zugehen – freundlich, offen, interessiert und zugewandt
- ▶ akzeptieren, dass es Unterschiede gibt: Werte, Meinungen, Kultur, Aussehen, Verhalten, Bedürfnisse, Gefühle, Gedanken, Wünsche
- ▶ sich in den anderen hineinzusetzen, die Situationen aus seinen Augen heraus sehen
- ▶ sich auf gleicher Augenhöhe bewegen – den anderen nicht abwerten, aber auch nicht aufwerten
- ▶ sich weder als Opfer noch als Täter fühlen und verhalten
- ▶ davon überzeugt sein, dass jedes Lebewesen die gleichen Grundrechte hat
- ▶ Respekt vor den Grenzen des anderen haben

- ▶ Fehler und Schwächen bei sich selbst eingestehen und beim Gegenüber annehmen
- ▶ um Entschuldigung bitten können
- ▶ es wiedergutmachen wollen
- ▶ den anderen nicht noch einmal ärgern oder verletzen wollen
- ▶ auf Vorwürfe, Angriffe und destruktives Schweigen verzichten

Wertschätzung beruht also auf einer inneren Grundhaltung. Sie bezieht sich auf den ganzen Menschen, sein Wesen. Sie ist eher unabhängig von Taten oder Leistung.

Wertschätzung hängt immer auch mit Selbstwert zusammen: Menschen mit hohem Selbstwert haben öfter eine wertschätzende Haltung anderen gegenüber, werden öfter von anderen wertgeschätzt.

Empfangene und gegebene Wertschätzung stärkt das Selbstwertgefühl – sowohl beim Empfänger als auch beim Geber.

1.2 Welche Vorteile hat es, wertschätzend zu schreiben?

Korrespondenz ist schriftliche Kommunikation, ein Gespräch über den Weg des geschriebenen Wortes. Für das Verbessern der zwischenmenschlichen Kommunikation gibt es schon viel theoretisches Wissen und lösungsorientierte Methoden. Ziel dieses Buches ist es, das Thema Wertschätzung auf den Bereich der Korrespondenz zu übertragen. Denn wie viel Missverständnisse, wie viel Ärger, wie viel Konflikte könnten vermieden werden, wenn beide Seiten alles daransetzen würden, wertschätzend zu schreiben!

Sie können natürlich nicht davon ausgehen, dass Ihre Korrespondenzpartnerinnen und -partner sich auch mit diesem Thema

beschäftigen. Aber Sie können selber Ihr Bestes geben und damit sehr positive Reaktionen erleben. Wertschätzung steckt an!

Für Sie selber:

- ▶ Sie erleben mehr Spaß beim Korrespondieren.
- ▶ Sie bekommen positive Rückmeldungen von Kollegen, Vorgesetzten, Kunden, Geschäftspartnern.
- ▶ Sie können gleichzeitig Ihre mündliche Kommunikation verbessern.
- ▶ Sie können sich persönlich weiterentwickeln.
- ▶ Sie verbessern auch Ihre private Kommunikation.

Für Ihr Unternehmen:

- ▶ Ihre Mitarbeiter und Ihre Kollegen sind motivierter.
- ▶ Sie wissen noch besser, wie Sie Konflikten vorbeugen können.
- ▶ Konflikte eskalieren weniger und lassen sich leichter lösen.
- ▶ Ihre Kunden sind zufriedener, dadurch entstehen weniger Kosten durch das Beschwerdemanagement.
- ▶ Das positive Image wirkt gestärkt, Ihr Unternehmen wirkt sympathisch.
- ▶ Sie machen mehr Umsatz.
- ▶ Sie gewinnen das Know-how und die Werkzeuge für gelebte positive Werte.
- ▶ Ihre Mitarbeiter sind seltener und kürzer krank.

Für Ihre Kunden:

- ▶ Ihre Kunden fühlen sich gesehen, verstanden, respektiert.

- ▶ Ihre Kunden sind zufriedener, positiv überrascht oder sogar begeistert.
- ▶ Ihre Kunden müssen sich weniger ärgern.
- ▶ Ihre Kunden bauen Vertrauen zu Ihnen, zu Ihrem Unternehmen auf.

Dieses Buch will Sie dabei unterstützen, zu einer wertschätzenden Haltung, Kommunikation und Korrespondenz zu finden.

1.3 Wie erreiche ich es, wertschätzend zu schreiben?

Indem ich ...

... mir bewusst mache, warum wir uns gerade heute so nach Wertschätzung sehnen.

... den Funken auf mich überspringen lasse angesichts all des Positiven, das zurzeit geschieht.

... mich in die Leserperspektive hineinversetze.

... lerne, verständlich, aktuell und auf gleicher Augenhöhe zu schreiben.

... meiner Leserin, meinem Leser positiv, freundlich, herzlich schreibe.

... meine Briefe und E-Mails leserfreundlich strukturiere.

... die Texte ansprechend und korrekt gestalte.

... die Netiquette für E-Mails berücksichtige.

... verschiedene Kundentypen passend anschreibe.

... im Unternehmen positive Werte definieren und umsetzen helfe.

... mir überlege, wie ich selber gern behandelt werden möchte.

... über meine eigenen Werte nachdenke.

... mich mit grundlegenden psychologischen Mechanismen und Modellen beschäftige.

... mich selber erforsche und dazu bereit werde, mich zu öffnen.

... gewaltfrei kommuniziere.

... mich selber wertschätze.

Diese Punkte sind der Fahrplan für dieses Buch. Sie werden Informationen und Tipps erhalten. Ich werde Ihnen verschiedenste Checklisten, Beispiele und Methoden an die Hand geben. Und ich werde Sie immer wieder dazu einladen, aktiv zu werden: damit Sie das Wissen über das wertschätzende Korrespondieren so gut wie irgend möglich aufbauen, vertiefen und umsetzen können.

2 Verständlich, freundlich und frisch formulieren

Wertschätzend schreiben ist auch in einem Sprachstil möglich, der nicht mehr dem entspricht, wie wir uns heute ausdrücken. Vorausgesetzt, er ist höflich und verständlich. Und auch der aktuelle Schreibstil schützt nicht automatisch davor, dass die Leserin oder der Leser sich wertgeschätzt fühlt. Besonders bei konservativen, älteren, traditionsbewussten Menschen ist sogar eine gewisse Vorsicht angesagt mit zu forsch-frischen Formulierungen.

Für die überwiegende Zahl an Lesern, Kunden, Empfängern aber gilt: Schreiben Sie staubfrei und verständlich, positiv und auf den Punkt gebracht, lebendig und anschaulich! Das bedeutet natürlich, frisch, freundlich oder zumindest sachlich. Das heißt auf gleicher Augenhöhe, weg vom Amts- oder Kaufmannsdeutsch des letzten Jahrhunderts, in den Kontakt zur Leserin, zum Leser.

Warum hält sich das Amts-, Juristen-, Kaufmannsdeutsch so hartnäckig? Das hat verschiedene Ursachen, unter anderem die folgenden:

- ▶ In den Schulen wird mit veralteten Büchern gelehrt.
- ▶ Berufsschulen unterrichten teilweise anhand von veralteten Materialien.
- ▶ In den Universitäten wird in zahlreichen Fachbereichen immer noch unverständliches Wissenschaftsdeutsch verwendet und geradezu erwartet.
- ▶ In den Unternehmen gibt es einen großen Fundus an veralteten Textbausteinen.

- ▶ Verstaubte Formulierungen werden unreflektiert übernommen und verteidigt.
- ▶ Viele Mitarbeiter fühlen sich sicherer mit den althergebrachten Formulierungen.
- ▶ Der Zeitdruck im Alltagsgeschäft macht ein dauerhaftes Anwenden des aktuellen Schreibstils schwierig.
- ▶ Sparmaßnahmen führen dazu, dass kaum Schulungen angeboten werden.
- ▶ Es findet keine konstante Pflege des Sprach- und Schreibstils im Unternehmen statt.
- ▶ Es gibt keine Verantwortlichen für eine aktuelle Unternehmenssprache.

Als Korrespondenztrainerin und -beraterin bekomme ich Einblicke in viele verschiedene Unternehmen aus unterschiedlichen Branchen.

Eine meiner Missionen ist es, frischen Wind in die Unternehmenskorrespondenz zu bringen. Ich erlebe es immer wieder, dass sich die Seminarteilnehmer, die Projektmitarbeiter, die Führungskräfte und natürlich die Kunden zunehmend begeistern für diese Art zu schreiben. Obwohl sie gar nicht so ganz neu ist. Der Schreibstil, den ich mit den folgenden Tipps präsentiere, entwickelt den schon seit etlichen Jahren gelehrt modernen Briefstil weiter.

Bringen Sie also Ihren Schreibstil auf den neuesten Stand. Oder fühlen Sie sich bestätigt, wenn Sie diese Tipps bereits anwenden. Diese sind Grundlage für eine schriftliche Sprache, die die Leserinnen und Leser abholt, die verständlich, frisch, natürlich und respektvoll ist. Sie sind einer der Pfeiler, auf dem die wertschätzende Korrespondenz ruht.

2.1 Übersichtliche Sätze bauen

Im Deutschen lassen sich die unglaublichsten Bandwurm- und Schachtelsätze bauen. Das liegt unter anderem an der Syntax, also an der Lehre vom Bau des Satzes. Diese lässt in der deutschen Sprache die unterschiedlichsten Varianten zu, an welche Position im Satz ich welches Satzglied stelle.

Aber gerade in der Korrespondenz ist es nicht günstig, wenn der Leser lange nach den für ihn wesentlichen Informationen im Satz suchen muss. Besonders schwierig ist das zum Beispiel für Nicht-Muttersprachler, Menschen mit einfacher Bildung und natürlich auch für Kinder. Deshalb gebe ich Ihnen an dieser Stelle folgende Tipps für verständliche Sätze:

1. Satzlänge

Als Faustregel: Schreiben Sie maximal 15 Wörter pro Satz. Ein Satz darf natürlich auch mal etwas länger sein, wenn der Satz verständlich aufgebaut ist.

Ebenfalls wichtig: Lauter kurze Sätze hintereinander können langweilig, abgehackt und atemlos wirken. Deshalb empfehle ich Ihnen, die Satzlänge zu variieren, aber sich grundsätzlich an der für Korrespondenz günstigen maximalen Wortzahl zu orientieren.

Nutzen Sie die ganze Palette der Satzzeichen – Doppelpunkt, Gedankenstrich und Aufzählungspunkte können Ihnen dabei helfen, verständliche und lebendige Sätze zu bauen.

Ein langer Satz	Mehrere kurze Sätze
Ich habe Sie aus unserem Verteiler gelöscht, es kann allerdings nochmal Post in den nächsten Wochen für Sie ankommen, da es etwas dauert bis die Änderung im System greift.	Ich habe Sie aus unserem Verteiler genommen. Innerhalb der nächsten Wochen kann allerdings noch Post für Sie ankommen – es dauert etwas, bis die Änderung im System greift.
Bitte sende uns umgehend das beiliegende Anmeldeformular sowie die	Bitte schicke uns die Formulare <i>Anmeldung</i> und <i>Kostenübernahme</i> ausgefüllt und

Kostenübernahmeerklärung ausgefüllt und unterschrieben zurück, damit wir dich verbindlich zum Seminar anmelden können.	unterschrieben zurück. Dann können wir dich verbindlich zum Seminar anmelden.
Die am Montag in der Besprechung erarbeiteten Dokumente Projektablauf und Finanzierungsplan erhalten Sie zusammen mit dem Info-Blatt der Handelskammer nach Fertigstellung des Protokolls Ende der Woche per E-Mail.	Sie erhalten Ende der Woche folgende Dokumente: <ul style="list-style-type: none"> • Protokoll der Besprechung vom Montag • Projektablauf • Finanzierungsplan • Infoblatt der Handelskammer

Tabelle: Satzlänge

2. Satzbau

Darüber hinaus sollten im Satz folgende Teile immer möglichst nah zusammenstehen:

- 1) Artikel und Substantiv
- 2) Subjekt und Prädikat
- 3) Die beiden Hälften des Verbs

1) Artikel und Substantiv

Auch zwischen den zusammengehörigen Wortarten **Artikel** und **Substantiv** lassen sich im Deutschen eine Menge Wörter unterbringen – das Ganze nennt sich dann Stopfstil. Das ist schwer lesbar und dadurch in der Korrespondenz nicht glücklich.

Bringen Sie Details lieber in einem Nebensatz oder in einem weiteren Satz unter!



Gestopft	Verständlich
Die von den Organisatoren wegen des Lockdowns zunächst abgesagte und dann eigentlich für Februar geplante Konferenz wird nun online stattfinden.	Wegen des Lockdowns haben die Organisatoren die Konferenz zunächst abgesagt. Sie war dann für Februar geplant. Jetzt wird sie online stattfinden.
Der auf Ihre Bedürfnisse hin ausgerichtete, stets freundliche, engagierte und hilfsbereite Kundenservice , den Sie gern bewerten können, ist 24 Stunden für Sie da.	Der Kundenservice ist 24 Stunden für Sie da. Wir möchten, dass Sie zufrieden sind. Sind wir immer freundlich, hilfsbereit und engagiert? Bewerten Sie uns gern.

Tabelle: Satzbau – Artikel und Substantiv

2) Subjekt und Prädikat

Das **Subjekt** ist die Antwort im Satz auf die Frage *Wer oder was?* und das **Prädikat** ist das dazugehörige Verb. Das sind die für den Leser wichtigsten Information, um einen Satz zu verstehen.

Typisch deutsch: Das Verb steht ganz am Ende eines langen Schachtelsatzes. Dadurch rätselt der Leser die ganze Zeit herum, um erst am Ende endlich zu erfahren, was das Subjekt denn nun tut. Da er den Sinn des Satzes erst am Schluss versteht, kann er die Details und Informationen zwischen Subjekt und Prädikat vermutlich schwer aufnehmen.

Gestopft	Verständlich
Im Ausland ansässige Firmen , über die wir vor allem unsere elektronischen Fahrzeugteile beziehen, können aufgrund der geschlossenen Grenzen nicht liefern .	Unsere elektronischen Fahrzeugteile beziehen wir im Ausland. Aufgrund der geschlossenen Grenzen können diese Firmen zurzeit nicht liefern .
Die Teilbeträge , die sich aus den zeitlich weit auseinanderliegenden Bestellungen und der seit Januar wieder auf 19 Prozent erhöhten Mehrwertsteuer ergeben, sind aus der Rechnung ersichtlich.	Die Teilbeträge sind aus der Rechnung ersichtlich . Sie ergeben sich dadurch, dass ... <ul style="list-style-type: none"> die Bestellungen zeitlich weit auseinanderliegen und die Mehrwertsteuer seit Januar wieder 19 Prozent beträgt.

Tabelle: Satzbau – Subjekt und Prädikat

3) Die beiden Hälften des Verbs

Für den Leser ist es ebenfalls nicht günstig, wenn ein zweiteiliges Verb durch den Satzbau auseinandergerissen wird und zu viele Wörter dazwischenstehen. Auch hier ist er damit beschäftigt, nach dem zweiten Teil zu fahnden, und nicht damit, alle Informationen aufzunehmen.

Entweder ich stelle den Satz um, oder ich wähle stattdessen ein gleichbedeutendes einteiliges Verb:

Zerrupft	Verständlich
Der Vorstandsvorsitzende wies sich unter anderem durch verschiedene Vorträge, Zeitschriftenartikel, Interviews und Buchbeiträge als Experte für die internationale Finanzwirtschaft aus .	Der Vorstandsvorsitzende wies sich als Experte für die internationale Finanzwirtschaft aus – unter anderem durch verschiedene Vorträge, Zeitschriftenartikel, Interviews und Buchbeiträge. Oder ein einteiliges Verb wählen: Der Vorstandsvorsitzende bewies sich als Experte für die internationale Finanzwirtschaft – unter anderem durch verschiedene Vorträge, Zeitschriftenartikel, Interviews und Buchbeiträge.

Tabelle: Satzbau – zweiteilige Verben

2.2 Staubfrei schreiben

Staubfrei schreiben bedeutet, bürokratische Floskeln zu ersetzen durch eine natürliche, frische Sprache. Schreiben Sie professionell, ohne dabei steif und altbacken zu klingen. Das heißt vor allem, keine Wörter aus der Mottenkiste benutzen. Fragen Sie sich: Wie würde ich es freundlich, sachlich, höflich zur Kundin, zum Kunden sagen?

Greifen wir uns also einen Staubwedel und bringen Frische und Natürlichkeit in unsere Sprache. Wenn wir per E-Mail korrespondieren, wirkt es übrigens umso weltfremder, wenn wir mit den alten Floskeln hantieren. Denn elektronische Post ist im Vergleich zum Brief ein aktuelles und unbürokratisches Medium.

Die folgende Tabelle stellt typische Formulierungen und Worte gegenüber:

Konservativ	Aktuell, lebendig
anbei senden wir Ihnen	heute schicken wir Ihnen / Ich hänge Ihnen die Datei im ...-Format an. / mit diesem Brief erhalten Sie ...
bereits	schon
Bitte entschuldigen Sie die entstandenen Unannehmlichkeiten.	Ihnen ist dadurch Ärger und zusätzliche Arbeit entstanden. Bitte entschuldigen Sie!
dankend bestätigen wir Ihnen den Eingang Ihrer ...	vielen Dank für Ihre ...
dementsprechend	deshalb
demnach	also, deshalb
des Weiteren	darüber hinaus, außerdem
Für Fragen stehen wir Ihnen jederzeit zur Verfügung.	Wenn Sie Fragen haben, können Sie sich gern melden.
gegebenenfalls	falls, wenn
Gemäß § ... ist derzeit ...	Aktuell ist ... (§ ...)
hiermit	heute, mit diesem Brief, schriftlich
hinsichtlich	für, wegen, zu
Ihrerseits	Sie, von Ihnen, Ihre
in Kenntnis setzen	informieren
in Rechnung stellen	berechnen
lediglich	nur

mangels	es fehlen, fehlt / wir brauchen noch ...
seitens	von
verfügen über	haben
wir nehmen Bezug auf den Sachverhalt vom ...	es geht um das Ereignis vom ...
zu einem späteren Zeitpunkt	später
zum Zwecke	für, damit
zwischenzeitlich	inzwischen

Tabelle: Staubfrei schreiben

2.3 Mehr Verben verwenden

Die Deutschen verwenden im Vergleich zu anderen Sprachen besonders viele substantivierte Wörter, das heißt hauptwörtlich gebrauchte Wörter anderer Wortarten.

Wir haben die „echten“ Substantive: Tisch, Glas, Stift, Arbeit, Briefkasten und so weiter. Und dann gibt es unzählige substantivierte Wörter, die man häufig an ihrem Ende erkennen kann, nämlich an -ung, -heit-, keit, -tion, -tät, -nis, -ing ... Das sind Wörter wie beispielsweise Bearbeitung, Vornehmheit, Tätigkeit, Interaktion, Ärgernis, Meeting.

Besonders die „ung-Wörter“ tummeln sich in unserer Sprache, aber auch andere hauptwörtlich gebrauchte Wörter. Vergleichen wir ein paar Sätze miteinander:

Substantiviert	mit Verben ausgedrückt
Der Vorstand hat gestern eine Korrektur des Unternehmenskurses vorgenommen.	Der Vorstand hat gestern den Unternehmenskurs korrigiert.
Wir bitten um Bestätigung des Termins.	Bitte bestätigen Sie den Termin.
Die momentane Lage stellt eine große	Die momentane Lage belastet unsere Kunden