

Copyright	Alle Rechte liegen beim Herausgeber. Ein Nachdruck – auch auszugsweise – ist nur mit ausdrücklicher schriftlicher Genehmigung des Herausgebers gestattet.
Herausgeber	© DIHK – Deutscher Industrie- und Handelskammertag e. V. Postanschrift: 11052 Berlin   Besucheranschrift: Breite Straße 29   10178 Berlin-Mitte Telefon 030-20308-0   Telefax 030-20308-1000 Internet: www.dihk.de
Verlag	DIHK Verlag   bestellservice@verlag.dihk.de   Telefax 02225-8893595 Werner-von-Siemens-Straße 13   53340 Meckenheim Internet: www.dihk-verlag.de
Autor	Gerald Fründt-Geers M.A., Klar-Schreiben.de & Fair-Antworten.de Mitarbeit: Dr. Katrin Sobania, DIHK
Stand	Februar 2014
Herstellung	Grafik et cetera, Nadja Fernandes   Köln
Abbildungsnachweis	Thinkstock
Druck	DCM Druck Center Meckenheim GmbH

## Inhaltsverzeichnis

Warum Kunden heute schreiben .....	4
Service-Qualität ist Chefsache .....	5
Wie kommt der Kunde zu Ihnen: Kontakt-Formular, E-Mail oder Facebook? .....	6
Service-Auftrag: Vermittlung zwischen Unternehmen und Kunde .....	8
Checkliste: Lesen & Verstehen im Service .....	9
Kompetente Mitarbeiter .....	10
Bestandsaufnahme: Welche Fertigkeiten und Fähigkeiten haben Service-Mitarbeiter/-innen? .....	10
Qualität einer schriftlichen Service-Antwort .....	11
Es gibt sie, die vorbildliche Service-Antwort – ein Praxis-Beispiel .....	11
Die sieben Regeln für den sinnvollen und angemessenen Einsatz der deutschen Sprache Regel I. Schreiben Sie eine aufmerksame und einfühlsame Antwort. ....	13
Regel II. Schreiben Sie eine übersichtliche, sachliche Antwort. ....	17
Regel III. Schreiben Sie eine allgemein verständliche Antwort. ....	20
Regel IV. Schreiben Sie eine überzeugte (und bitte nicht lesen: überzeugende) und engagierte Antwort. ....	22
Regel V. Schreiben Sie eine persönliche Antwort, eine Antwort, in der Sie persönlich präsent sind. ....	25
Regel VI. Antworten Sie fair. ....	28
Regel VII. Schreiben Sie eine freundliche Antwort, eine Antwort mit einem Lächeln. ....	30
Spezielle Empfehlungen für Premium-Marken und Marken der Lebensmittel-, Kosmetik- und Pharmabranche .....	32
Das letzte Wort ist niemals geschrieben .....	34
Anhang Wichtige grammatische Begriffe für Service und für Ihre Antworten .....	36
Literatur – Empfehlungen .....	38