



# Informationen kundengerecht aufbereiten

Die beste Information ist nutzlos, wenn der Empfänger sie nicht versteht. Erfolgreiche Kommunikation bedeutet, Inhalte so zu strukturieren und zu visualisieren, dass sie mit minimalem Aufwand verstanden und genutzt werden können.

# Die Herausforderung

## Warum scheitert Kommunikation?

Viele Geschäftsunterlagen werden nicht gelesen oder missverstanden – nicht weil der Inhalt schlecht ist, sondern weil die Aufbereitung nicht stimmt. Überfrachtete Angebote, unklare E-Mails und textlastige Präsentationen kosten Zeit, Nerven und am Ende auch Geschäft.

Die Lösung liegt in einer konsequenten Kundenorientierung: Informationen müssen so aufbereitet werden, dass sie schnell erfassbar, leicht verständlich und direkt nutzbar sind.

# Vier Grundsätze verständlicher Aufbereitung



## Perspektivwechsel

Analysieren Sie Ihre Zielgruppe: Wer ist mein Kunde? Welches Vorwissen hat er? Welche Informationen sind wirklich wichtig? Passen Sie Sprache, Detailtiefe und Beispiele entsprechend an.



## Struktur & roter Faden

Gliedern Sie Informationen logisch mit Einleitung, Hauptteil und Schluss. Ein klarer roter Faden sorgt dafür, dass Ihre Argumentation nachvollziehbar bleibt und der Leser den Überblick behält.



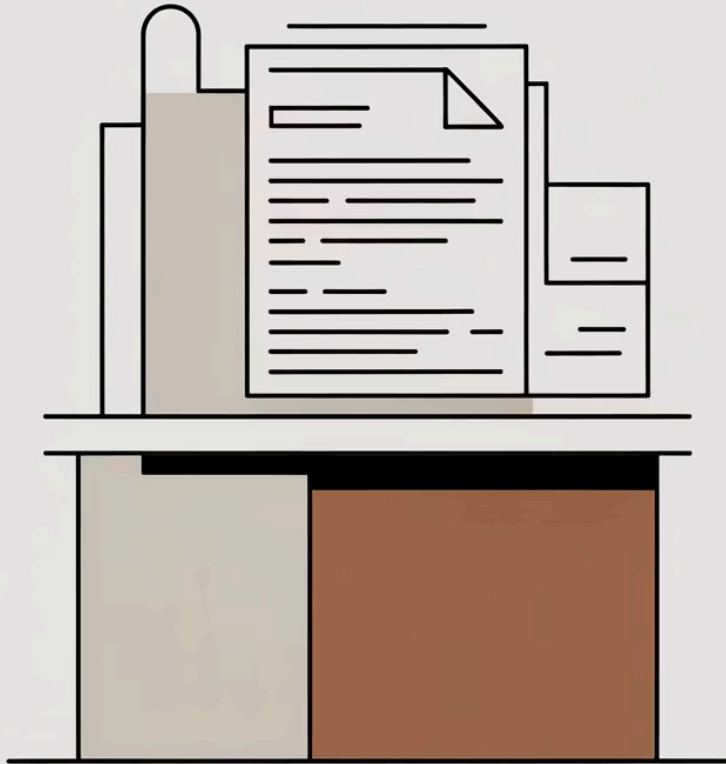
## Reduktion aufs Wesentliche

Konzentrieren Sie sich auf Kernbotschaften. Lassen Sie alles weg, was für das Verständnis oder die Entscheidung nicht zwingend notwendig ist. Weniger ist oft mehr.



## Einfache Sprache

Verwenden Sie kurze, aktive Sätze. Vermeiden Sie unnötige Fachbegriffe, Fremdwörter und komplizierte Schachtelsätze. Erklären Sie Komplexes mit einfachen Worten und anschaulichen Beispielen.



# Angebote als Verkaufsdokument

Ein Angebot ist weit mehr als eine reine Preisliste – es ist Ihr entscheidendes Verkaufsinstrument. Die richtige Gestaltung macht den Unterschied zwischen Zusage und Absage.

# Struktur eines kundengerechten Angebots

01

---

## Persönliches Anschreiben

Beginnen Sie mit einem individuellen Anschreiben, das auf die Anfrage oder das Gespräch Bezug nimmt. Das zeigt: Sie haben zugehört und verstanden.

02

---

## Klare Grundstruktur

Das Angeotself sollte alle rechtlich notwendigen Angaben enthalten: Angebotsnummer, Datum, Gültigkeitsdauer und vollständige Kontaktdaten.

03

---

## Fokus auf Kundennutzen

Beschreiben Sie nicht nur technische Merkmale (Was es ist), sondern vor allem den Nutzen (Was es dem Kunden bringt). Das schafft echten Mehrwert.

04

---

## Verständliche Sprache

Vermeiden Sie interne Artikelnummern, Abkürzungen oder Fachjargon. Das schafft nur Verwirrung und untergräbt das Vertrauen.

05

---

## Klarer Call-to-Action

Beenden Sie proaktiv: „Gerne melde ich mich am [Datum] bei Ihnen, um das Angebot zu besprechen" statt passiver Floskeln.

# Vorher vs. Nachher

## ✗ Falsch formuliert

„Bürostuhl Modell X mit Synchronmechanik, höhenverstellbarer Lordosenstütze und atmungsaktivem Netzgewebe.“

Reine Aufzählung technischer Merkmale – der Kunde muss selbst interpretieren, was das für ihn bedeutet.

## ✓ Richtig formuliert

„Ihr neuer Bürostuhl Modell X: Fördert eine gesunde Sitzhaltung und beugt Rückenschmerzen vor durch die innovative Synchronmechanik und individuell anpassbare Lordosenstütze.“

Fokus auf den konkreten Nutzen für den Kunden – das überzeugt.

# E-Mails verständlich formulieren

Im schnelllebigen Arbeitsalltag müssen E-Mails sofort erfassbar sein. Die richtige Struktur und Formulierung entscheidet darüber, ob Ihre Nachricht gelesen und verstanden wird.



# Erfolgsformel für professionelle E-Mails



## Aussagekräftiger Betreff

Die Betreffzeile entscheidet, ob und wann gelesen wird. „Rückfrage zum Angebot Nr. 12345 vom 15.10.“ statt nur „Frage“.



## Klarer Aufbau

Höfliche Anrede, klare Einleitung zum Anliegen, strukturierter Hauptteil mit Absätzen und Aufzählungen. Ein Gedanke pro Absatz.



## Professioneller Tonfall

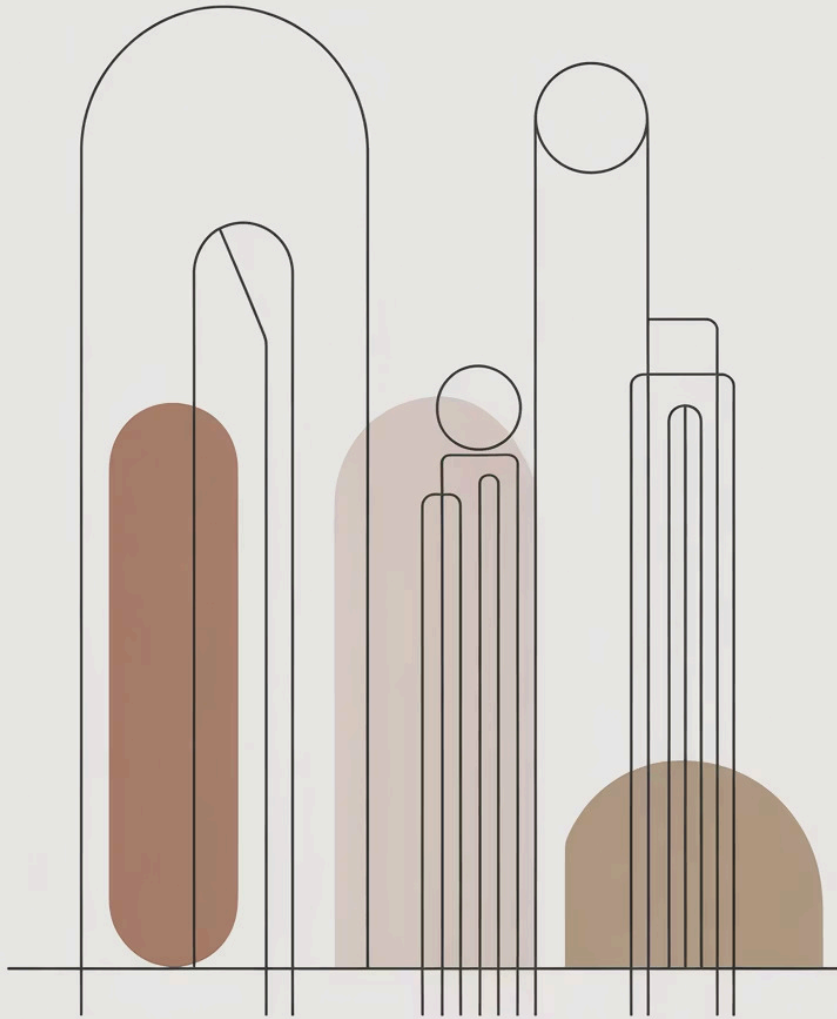
Formulieren Sie stets höflich, positiv und professionell. Vermeiden Sie Umgangssprache, übermäßige Abkürzungen oder Emojis im Kundenkontakt.



## Klare Handlungsaufforderung

Der Schluss formuliert den nächsten Schritt oder die erwartete Aktion – so weiß der Empfänger genau, was zu tun ist.





# Ein Bild sagt mehr als tausend Worte

Das menschliche Gehirn verarbeitet visuelle Informationen 60.000-mal schneller als Text. Eine gute Visualisierung macht komplexe Daten verständlich, hebt die wichtigsten Punkte hervor und sorgt für bessere Merkfähigkeit.

# Die richtige Darstellungsform wählen



## Balkendiagramm

Ideal zum direkten Vergleich von Mengen oder Werten, z.B. Umsatzzahlen verschiedener Produkte oder Regionen.



## Tortendiagramm

Perfekt für die prozentuale Aufteilung eines Ganzen, z.B. Marktanteile oder Kostenverteilung im Budget.



## Liniendiagramm

Stellt Entwicklungen und Trends über einen Zeitraum dar, z.B. Website-Besucherzahlen über 12 Monate.



## Tabelle

Geeignet für detaillierte, strukturierte Darstellung genauer Zahlenwerte, wenn exakte Daten wichtig sind.



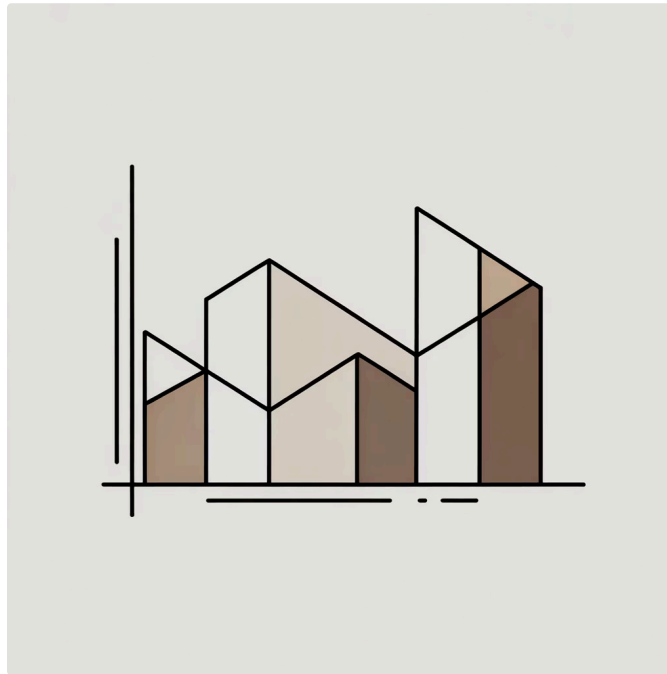
## Infografik

Kombination aus Bildern, Symbolen und Text, um komplexe Informationen ansprechend und leicht verdaulich zu präsentieren.

# Grundsätze guter Visualisierung

## Klarheit vor Schönheit

Die Aussage muss sofort erkennbar sein. Verzichten Sie auf unnötige Dekoration, die vom Wesentlichen ablenkt.



## Reduktion & Lesbarkeit

Konzentrieren Sie sich auf die Kernaussage. Verwenden Sie ausreichend große Schrift, klare Beschriftungen und starke Kontraste.

# Kundengerechte Präsentationen erstellen

Eine Präsentation ist eine besondere Form der Informationsaufbereitung. Hier kommt es nicht nur auf den Inhalt an, sondern auch auf die persönliche Wirkung. Die richtige Vorbereitung macht den Unterschied.



# Struktur einer überzeugenden Präsentation



## **Einleitung: Aufmerksamkeit wecken**

Starten Sie mit einer interessanten Frage, überraschenden Statistik oder relevanten Geschichte. Geben Sie dann einen kurzen Überblick über die Agenda – das schafft Orientierung.



## **Hauptteil: Logischer Aufbau**

Bauen Sie Ihre Argumentation Schritt für Schritt auf. Verwenden Sie anschauliche Beispiele, Vergleiche oder Storytelling, um Ihre Punkte greifbar und einprägsam zu machen.



## **Schluss: Kernaussagen & Call-to-Action**

Fassen Sie die drei wichtigsten Punkte prägnant zusammen. Beenden Sie mit einer klaren Botschaft oder einem Appell und öffnen Sie die Runde für Fragen.

# KISS-Prinzip für Foliengestaltung

## Weniger ist mehr

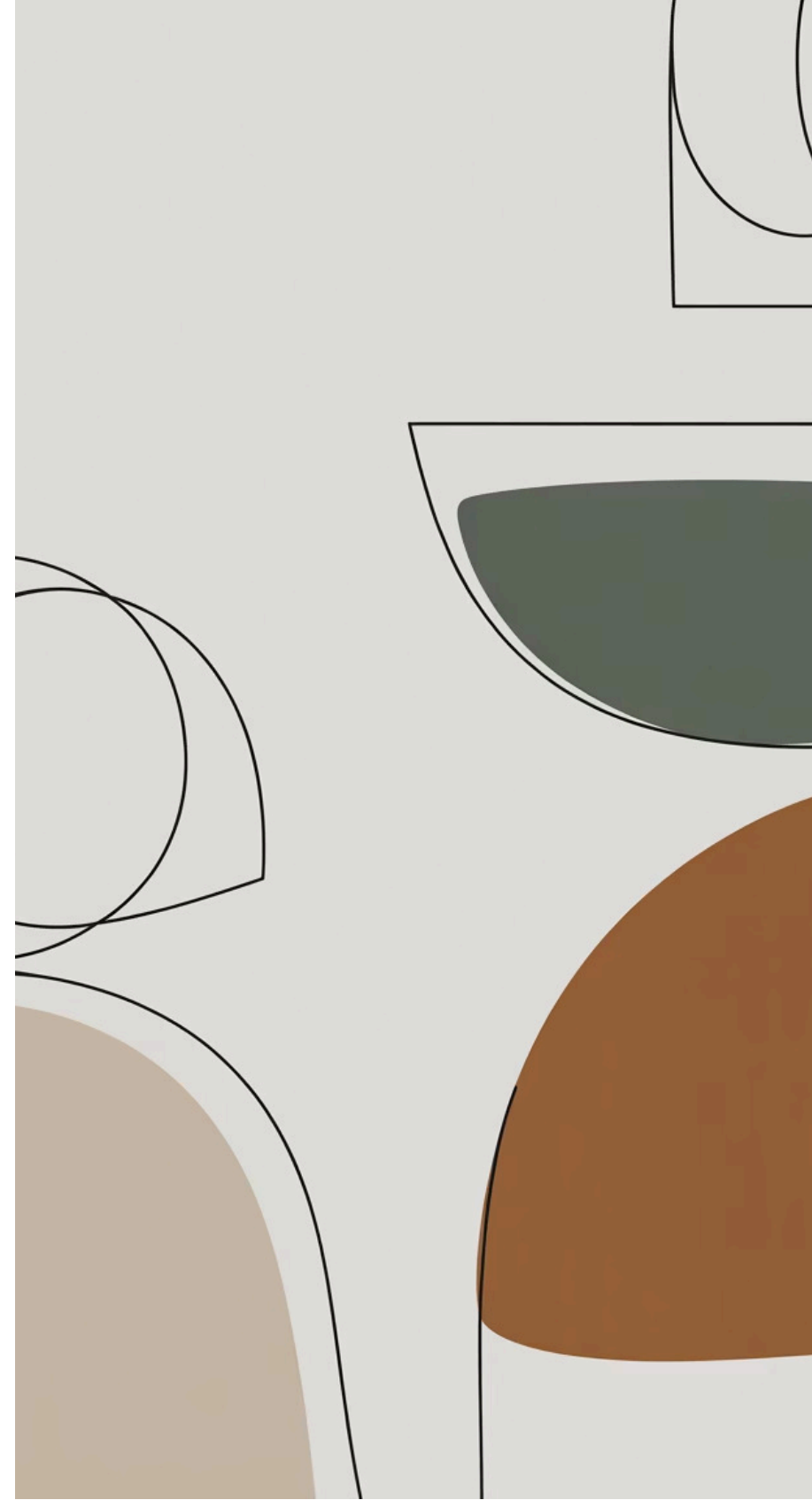
Nutzen Sie Stichpunkte statt ausformulierter Sätze. Pro Folie nur eine Kernaussage – das erhöht die Aufmerksamkeit und Merkfähigkeit.

## Lesbarkeit sicherstellen

Verwenden Sie große, gut lesbare Schriftarten (mindestens 24 pt) und starke Kontraste zwischen Schrift und Hintergrund. Ihr Publikum muss alles mühelos erfassen können.

## Visualisierung nutzen

Unterstützen Sie Aussagen mit aussagekräftigen Bildern, einfachen Grafiken oder Diagrammen. Überladen Sie die Folien nicht mit Text – Bilder bleiben besser im Gedächtnis.



# Die Kunst des freien Vortrags

## Ihre Stimme

- Sprechen Sie frei – nicht von Folien ablesen
- Langsam, laut und deutlich artikulieren
- Tempo und Stimmlage variieren
- Bewusste Pausen für Betonung setzen

## Ihre Körpersprache

- Blickkontakt mit dem Publikum halten
- Offene, aufrechte Körperhaltung einnehmen
- Gestik gezielt zur Unterstreichung nutzen
- Selbstbewusstsein ausstrahlen

---

**Denken Sie daran:** Die beste Vorbereitung ist die Zielgruppenanalyse. Analysieren Sie Erwartungen, Bedürfnisse und Vorwissen Ihrer Zuhörer – und richten Sie Ihre Kernbotschaft exakt darauf aus. So wird Ihre Präsentation zum Erfolg.