Geschäftskorrespondenz

Mündliche Kommunikation

|  |  |
| --- | --- |
| **Vorteile** | **Nachteile** |
| Schnell und flexibel | Kommunikation wird nicht festgehalten |
| Einfach | Nur anwesende Personen sind im Bild |
| Direkter Austausch | Bei Abwesenheit einer Person keine weitere Kommunikation möglich |
| Körpersprache beobachten | Spontaneität |
| Missverständnisse direkt geklärt werden | Man muss sich kontrollieren |
| Direktes Feedback/Antwort |  |
| Mitfühlend / Persönlicher |  |
| Ansprechpartner unkompliziert werden |  |
| Formloser Dialog |  |

Schriftliche Kommunikation

|  |  |
| --- | --- |
| **Vorteile** | **Nachteile** |
| Kein treffen | Dauert länger mit weniger Informationen |
| Orts unabhängig |  |
| immer schreiben |  |
| Dokumentierbar |  |
| Gespräch nachvollziehbar |  |

Stil und Sprache

1)

Es tut uns leid Ihnen mitteilen zu müssen, dass das von Ihnen bestellte Produkt aus Ihrem Schreiben leider nicht vorzeitig lieferbar ist. Wir werden aber alles daran setzten das Produkt schnellstmöglich zu Ihnen zusenden.

Es freut mich Ihnen mitteilen zu dürfen, dass das sie von uns das seltene Angebot eines 10% Rabattes erhalten als 1000 Kunde.

Das von Ihnen gesendete Angebot ist in dieser Form für Uns als Betrieb nicht tragbar, daher müssen wir dieses leider zurücksenden und kommen auf eine neue Lösung bezüglich Ihres Angebots.

2)

Bedauerlicherweise müssen wir den Antrag zurücksenden. Unser Mandant hat sich erst vor kurzem dazu entschieden.

Wir haben Ihnen zusätzlich ein Probeexemplar mitgesendet. Damit ihre Bedenken von der zuständigen Abteilung bearbeitet werden.

3)