

## Die Qual der (Wort-)Wahl?

**Auswahlmöglichkeiten:** Kolleginnen und Kollegen, Geschäftspartner und -partnerinnen, Kundinnen und Kunden, Vorgesetzte, Telefon, Chat, E-Mail, Videokonferenz, informell, förmlich, freundlich, kurz, informativ, höflich, in ruhiger Atmosphäre

**Ziel/Thema der Kommunikation:**

Ich brauche Hilfe, weil ich in dem neuen Programm eine Funktion nicht finde.

**Kommunikationspartner:** Kolleginnen und Kollegen

**Kommunikationswege:** Telefon, E-Mail, Chat

**Kommunikationsart:** Freundlich, meist eher informell (Du-Form)

**Beispiel:** Hallo Kollegin, könntest du mir bitte einmal verraten, wo ich im Programm x die Funktion y aufrufen kann? Ich habe bislang noch nicht damit gearbeitet. Vielen Dank im Voraus und viele Grüße, Name

**Ziel/Thema der Kommunikation:**

Ich möchte anfragen, ob ich die Dokumentation des jährlichen Feedbackgesprächs erhalten kann.

**Kommunikationspartner:** Vorgesetzte

**Kommunikationswege:** E-Mail

**Kommunikationsart:** Kurz, informativ und förmlich (Sie-Form oder Du-Form je nach Kommunikationsstil des Unternehmens)

**Beispiel:**

Hallo Frau x,/Hallo Herr y,

ich möchte mich noch einmal für unser Feedbackgespräch vergangenen Mittwoch bedanken. Könnten Sie mir die Dokumentation darüber wie besprochen noch zur Verfügung stellen?  
Vielen Dank im Voraus und viele/freundliche/beste Grüße, Name

**Ziel/Thema der Kommunikation:**

Ich möchte in Erfahrung bringen, ob die Rechnung zum gelieferten Produkt korrekt angekommen ist.

**Kommunikationspartner:** Kunde oder Kundin

**Kommunikationswege:** Telefon, E-Mail

**Kommunikationsart:** Förmlich, kurz, höflich (Sie-Form)

**Beispiel:** Sehr geehrter Kunde,/Sehr geehrte Kundin,

wir hoffen, dass Sie mit unserem Produkt zufrieden sind. Leider konnten wir noch keine Zahlungseingänge verzeichnen, daher möchte ich gern bei Ihnen anfragen, ob Sie unsere Rechnung zur Lieferung bereits erhalten haben.

Besten Dank für Ihre Rückmeldung und freundliche Grüße, Name

**Ziel/Thema der Kommunikation:**

Ich möchte den von mir aufgestellten Zeitplan mit der anderen Seite abstimmen.

**Kommunikationspartner:** Geschäftspartner und -partnerinnen

**Kommunikationswege:** Videokonferenz

**Kommunikationsart:** Freundlich, informativ, in ruhiger Atmosphäre  
(Sie-Form, seltener Du-Form)

**Beispiel:** Guten Tag miteinander,

danke, dass Sie sich heute die Zeit nehmen für unsere Abstimmung des Zeitplans. Ich hatte mir Folgendes dazu überlegt, bin aber dankbar und offen für Ihre Ergänzungen und Anregungen: ...