

Wie sag ich's dem Kunden?

Früher war Sylke Schröder Bankvorstand. Heute hilft sie Unternehmern, die richtigen Worte gegenüber ihren Geschäftspartnern zu finden.



Foto: privat

Von Ines Mallek-Klein

Es ist erst wenige Tage her, da hat sich Sylke Schröder über eine Mail geärgert. Die Kundenabteilung eines Blumenversands erklärte in technokratischen Worten, warum ein über drei Jahre alter Gutschein nicht mehr eingelöst werden kann. Juristisch korrekt und trotzdem eine Kommunikationspanne im Umgang mit Kunden. Eine von den Pannen, die täglich tausendfach in deutschen Büros passieren.

Sylke Schröder möchte dafür sorgen, dass ihre Zahl abnimmt. Sie hat am 5. Februar dieses Jahres ihr BriefStudio in Weimar eröffnet. Sie möchte ihren Kunden helfen, im Geschäftsleben die richtigen Worte und den passenden Ton zu finden. Eine Kunst, die sie seit vielen Jahren beherrscht. Der Verleger einer überregionalen Tageszeitung, für die sie bis zum Jahr 2000 als Autorin arbeitete, hat sie einmal als Naturtalent bezeichnet. Vielleicht steckt dahinter auch die glückliche Fügung, die eine empathische Frau zu einer Vielleserin machte. Damals, als sie auf dem Bauernhof ihrer Eltern „fast nebenbei“ aufwuchs, habe sie sehr, sehr viele Bücher gelesen, erinnert sich die heutige Mitvierzigerin. Ihr erstes Gehalt verdiente sie im größten Zulieferbetrieb der DDR, in den keramischen Werken in Hermsdorf. Sie war Facharbeiterin für Schreibdienste und saß im Büro des Generaldirektors. Schon damals fiel es ihr leicht, komplizierte Dinge mit klaren Worten zu formulieren. Eine Gabe, die Reaktionen von Kunden und Geschäftspartnern auslöste. Mitte der 1990er Jahre

entstand dann die Idee, aus der Gabe ein Geschäft zu machen, zumindest nebenberuflich. Sylke Schröder arbeitete da längst bei der Volksbank Eisenberg, erst als Sekretärin des Vorstandes und später selbst als Vorstand, zuständig für die Kommunikation. Kollegen schätzten ihre Zuverlässigkeit und ihren Fleiß. Tugenden, denen Sylke Schröder auch bei der Auswahl potenzieller Mitarbeiter in ihrem BriefStudio großen Wert beimessen würde. Doch so weit ist es noch nicht. Die Mutter eines erwachsenen Sohnes hat, ganz Bankerin, vorsichtig kalkuliert. Sie rechnete im ersten Halbjahr nach Firmengründung nicht mit Einnahmen. Doch die Geschäfte laufen besser als erwartet. Ein Kunde ließ Sylke Schröder sogar einen Brief an die Belegschaft schreiben. Als Ankündigung einer Lohnerhöhung. Solche frohen Botschaften sind im Briefgeschäft von Sylke Schröder selten. Umso wichtiger ist Diskretion. Die Leistungen von Sylke Schröder sind für einen ein-

zelnen Brief buchbar, es gibt aber auch Komplettpakete, bei denen Musterbriefe für Unternehmen erstellt werden. Bei solch längeren Projekten investiert die Gründerin viel Zeit, um herauszufin-

»Viele von uns schreiben einen Geschäftsbrief einfach drauf los, ohne sich vorher Gedanken zu machen.«

den, „wie eine Firma tickt“. Der Besuch im Werk ist Pflicht.

Gutes Schreiben allein reicht nicht, um den perfekten Geschäftsbrief zu verfassen. Man muss auch wissen, wie Firmen funktionieren. Da kommt mir mein berufliches Vorleben zugute“, sagt die Ex-Bankerin, die nach ihrem Abschied aus der Vorstandsetage der Ethikbank 2014 erst einmal auf Pilger-

reise ging. 1700 Kilometer Jakobsweg hat sie abgelaufen. Erst dann war der Kopf frei für das neue Projekt.

Sylke Schröder will auch als Botschafterin agieren, für eine lebendige, echte Sprache und gegen das Marketingdeutsch, Kunden haben ein feines Gespür für den Unterschied von Glaubwürdigkeit und Sympathie. Die Marketingsprache kann sympathisch sein, aber sie ist per se nicht glaubwürdig. Interessant ist, dass nur 20 Prozent der Bevölkerung die Kommunikation von Unternehmen für glaubwürdig halten. Doch das ist nicht das einzige Problem. „Auch als Bankerin habe ich oft Briefe bekommen, die ich zwei-, dreimal lesen musste, um sie zu verstehen“, sagt Sylke Schröder. Es mangelt an Verständlichkeit und Empathie. Die Autoren hangeln sich an Floskeln oder Fachbegriffen entlang. Wer aber einen guten Brief schreiben will, muss den Adressaten im Auge behalten. Das beginnt schon bei der Struktur der Botschaft. „Viele von uns schreiben einfach los, ohne sich Gedanken zu machen“, sagt Sylke Schröder. Sie möchte nicht, dass ein Unternehmensvorstand drei, vier Stunden über einem Brief brütet, aber drei, vier Minuten sollte er sich schon Zeit nehmen, um Ordnung in die Gedanken zu bringen. Mails und Short-messenger tun unserer Kommunikation alles andere als gut. Die Qualität in der Kommunikation ist der Quantität gewichen. Die Unternehmerin möchte diesen Trend stoppen. Sie bietet ihre Dienste deutschlandweit an. Der erste Auftrag kam übrigens aus Sachsen.

WWW.BRIEFSTUDIO.DE

So lässt sich eine Preiserhöhung vermitteln

Verbinden Sie eine Preiserhöhung möglichst mit einem neuen Service. Stellen Sie alternativ eine schon bestehende, aber kaum wahrgenommene Serviceleistung heraus.

Halten Sie mit Ihrer Information nicht hinter dem Berg. Wer schweigt, verliert

Nutzen Sie möglichst alle Medien, in

denen Sie Ihre Kunden treffen. Denken Sie auch an Facebook & Co.

Sprechen Sie Ihre A-Kunden persönlich an, oder informieren Sie diese früher als andere.

Treten Sie souverän auf. Niemand muss sich hinter Fakten verstecken

Autorin Sylke Schröder

Design. Qualität. | Exklusiv. Hochwertig. | Komfort. Funktionalität.

Willkommen in einem der größten Polstermöbel-Spezialhäuser in Sachsen!

Wir sind ein innovatives familiengeführtes Unternehmen in der Mitte von Sachsen zwischen Riesa und Döbeln und gehören zu den führenden Polstermöbel-Spezialisten im Freistaat. Als fast 25-jähriger Anbieter von Polstermöbeln, Fernsehsesseln und Couchtischen bieten wir unseren Kunden qualitativ hochwertige Produkte im mittleren und gehobenen Preissegment auf über 2.000 m² Verkaufsfläche.



VePo Polster

04749 Ostrau | Sachsenstraße 5 | Gewerbegebiet | direkt an der B169 zwischen Riesa und Döbeln | 034324/22914 | www.vepopolster.de



Tipps für Erfinder und Entwickler

Wer sein geistiges Eigentum vor Ideenklau und Plagiaten schützen will, kann sich bei der Industrie- und Handelskammer Dresden Hilfe suchen. Wann welches Schutzrecht für eine konkrete Idee geeignet ist, hängt von verschiedenen Kriterien ab. Der Erfinder muss zudem sorgfältig Vor- und Nachteile sowie Chancen und Risiken einer Anmeldung abwägen. In der IHK-Geschäftsstelle Bautzen findet jeden ersten Donnerstag im Monat eine Patent- und Erfinderberatung statt. Dozent Dr. Jörg Smolinski berät die Unternehmer kostenlos, Anmeldungen vorab sind erbeten. (wis)

7. Mai 2015 15 bis 17 Uhr IHK Bautzen, K.-Liebknecht-Str.2, Anmeldungen unter Telefon 03591 3513-00.

Unternehmertag feiert im Juni Premiere

Der Ostsächsische Unternehmertag soll am 24. Juni in Sachsen Premiere feiern. Ein Thema wird der Wachstumsfaktor Internet sein. Dazu ist unter anderem der Industry Manager Steffen Kramer von Google Deutschland eingeladen. Ein zweites Forum beschäftigte sich mit Fragen der Unternehmensnachfolge und den Änderungen des Erbschaftssteuergesetzes. Der Unternehmertag soll künftig jährlich stattfinden und eine Plattform bieten, um neue Kontakte zu knüpfen. Die Veranstaltung findet in der Börse Dresden statt. Beginn ist 12 Uhr. Eine Teilnahme ist auf Einladung möglich. (wis)

Nachtwanderung durch die Produktion

Ausgewählte Industriebetriebe rund um Dresden, vom Mittelständler bis zum Weltmarktführer, öffnen zur Langen Nacht der Industrie ihre Türen. Sie präsentieren ihre Technologien, Arbeitsprozesse und Produkte. Die Besucher lernen spannende Produktionsstätten und Arbeitsplätze in der Industrie näher kennen. Es gibt organisierte Bus-Touren, Rundgänge durch die Unternehmen und Gesprächsrunden. Die lange Nacht am 23. Juni 2015 beginnt 17 Uhr. Welche Betriebe dabei sind, steht im Netz. (wis) www.langenachtderindustrie.de



*Wenn Sie bei einem anderen Möbelhaus in Sachsen die selbe Garnitur bei gleicher Leistung preiswerter bekommen, erstatten wir Ihnen den Differenzbetrag.