

Die Wahl ist nach den Grundsätzen des Verhältniswahlrechtes durchzuführen. Nachdem alle anwesenden Wahlberechtigten ihre Stimme in geheimer Wahl abgegeben haben, führt der Wahlleiter oder der von ihm hiezu beauftragte Mitarbeiter der Geschäftsstelle die Stimmenzählung und die Ermittlung der Mandate und der Gewählten in sinngemäßer Anwendung der Bestimmungen des § 97 Abs. 2 und 3 WKG und § 20 Abs. 6 bis 9 dieser Verordnung durch, wobei der Eigenart des ver **EINFACH** ten Wahlverfahrens bei Berufsgruppenausschüssen Rechnung zu tragen ist. Die wichtigsten, vom Antragsteller gegebenen- falls geprüften Alternativen in einer Übersicht,

WKÖimWORT

insbesondere andere Maßnahmen zur Verringerung der Emissionen, etwa durch effiziente Verwendung von Energie einschließlich des Ergebnisses der Prüfung über die Machbarkeit einer kombinierten Erzeugung von Strom und Wärme oder der Nutzung der Abgase einer Gasturbine in einem Dampfkessel unter Berücksichtigung der technischen und wirtschaftlichen Gegebenheiten einschließlich der Absatzmöglichkeiten. Eine allgemein **VERSTÄNDLICH** e, nicht technisch formulierte Zusammenfassung des Genehmigungsantrages. Das Bundesministerium für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz stellt eine Laborliste mit den Anbietern von PCR-Tests (PDF) zur Verfügung. Folgende Unternehmen bzw. Labore haben die WKÖ bereits darüber informiert, dass sie über freie Kapazitäten verfügen. Wenn Ihr Unternehmen / Labor über freie Kapazitäten verfügt und Sie auf unserer Seite gelistet sein möchten, **SCHREIBEN** Sie uns.

Das Handbuch für Print und Online. Sprachleitbild. Verständlich schreiben. Standards. Beispiele.

EINFACH

VERSTÄNDLICH

SCHREIBEN

WKO Sprachleitbild

Kompetent und serviceorientiert arbeiten wir für Österreichs Unternehmen. Damit diese Werte leben, müssen sie auch in unseren Alltagstexten spürbar sein – in E-Mails und Briefen, auf Webseiten, in Blogs und Sozialen Medien und in vielen anderen Texten. Denn auch der tägliche Schriftverkehr prägt unser Image.

Die Anforderungen an unsere Texte sind vielfältig und anspruchsvoll. Einerseits müssen sie unsere Unternehmenswerte tragen, andererseits die rechtlichen und inhaltlichen Vorgaben erfüllen – und schließlich müssen sie den Leser:innen klar, verständlich und sympathisch die Informationen vermitteln, die sie brauchen.

Mit diesem Sprachleitbild wollen wir alle – Mitarbeiter:innen und Funktionär:innen – dabei unterstützen. Das WKO im WORT-Handbuch ist auch elektronisch abrufbar: intranet.oe.wknet/wkoimwort bzw. im Intranet Ihrer Wirtschaftskammer.

Viel Erfolg beim Texten wünscht Ihnen
Ihr WKO im WORT-Team

INHALT

Wir respektieren die sprachliche Gleichstellung 7

Sprachliche Geschlechtergerechtigkeit	7
Einsatz von Splitting mit Doppelpunkt	10
Geht es um die Einzelne oder den Einzelnen?	11
Im Dialog mit unseren Mitgliedern und Interessengruppen	14
Anrede in Briefen und E-Mails mit Datenbank-Adressen	15

Einheitliche Schreibweisen 17

Unsere Organisation	17
Zahlen in Fließtexten	19
Geldbeträge und Währungen	20
Datum	21
Uhrzeit und Dauer	21
Prozent	22
Telefonnummer	22
IBAN	22
Schreibweise häufig verwendeter Wörter und ihre Artikel	23

Wir schreiben kundenorientiert 25

Komplexe Themen einfach und verständlich darstellen	27
Kurze Sätze für bessere Lesbarkeit	28
Fachwörter nur für Fachpublikum	31

Wir benutzen eine gehobene Alltagssprache 35

Aktiv statt passiv	35
Zeitwörter (Verben) statt Hauptwörter (Substantive)	36
Einfache Formulierungen vorziehen	37
Geläufige Wörter bevorzugen	38
Auf Adjektive und Füllwörter verzichten	38
Satzzeichen mit Bedacht setzen	39
Klammern sparsam einsetzen	39

Wir heben unsere Kernwerte gezielt hervor 41

Wir schreiben mediengerecht 45

E-Mails	45
Wir schreiben formvollendete Briefe	48
1. Die Anschrift	48
2. Der Betreff	51
3. Die Anrede	52
4. Die Schlussformel	55
5. Die Anlage (Verteilervermerke und Seitenzahlen)	56
Beschwerden als Chance	57

respektvoll

GLEICHGESTELLT

sichtbar

bewusst

Wir respektieren die sprachliche Gleichstellung

GLEICHGESTELLT

Die WKO ist eine moderne Organisation, deren offene Haltung sich auch in der Sprache ausdrückt.

Wir bringen selbstverständlich allen, mit denen wir kommunizieren, aufrichtigen Respekt entgegen – ungeachtet von Geschlecht, ethnischer Herkunft, sexueller Orientierung, Glaube, Alter, Stand oder anderen Faktoren.

Wir vermeiden Wörter, die als diskriminierend oder herabwürdigend empfunden werden und ersetzen sie durch andere Begriffe, z.B. „Roma“, „gehörloser Mensch“.

Sprachliche Geschlechtergerechtigkeit

Wir achten konsequent darauf, Frauen und Männer sprachlich sichtbar zu machen und tragen mit unserer Sprachwahl dazu bei, stereotype Denkmuster zu durchbrechen.

Deswegen begnügen wir uns nicht mit dem Hinweis, dass Frauen mit der männlichen Form „mitgemeint“ sind, sondern wir formulieren bewusst geschlechtergerecht.

Für die Geschlechteridentitäten „divers“, „inter“ und „offen“, die wir in persönlichen, direkten Kommunikationen natürlich respektieren, gibt es noch keine verbindlichen grammatikalischen Formen. Als öffentlich wirksame Organisation werden wir die Entwicklung aber beobachten.



GUT ZU WISSEN

Sprache erzeugt Bilder im Kopf. Werden männliche Formen verwendet, denken die meisten Menschen an Männer. Das gilt sogar dann, wenn es um „typisch weibliche“ Berufe – etwa Kosmetiker:innen – geht. Zahlreiche Studien belegen das.

Frauen und Männer gleichermaßen sichtbar machen

Wird ein Wort verwendet, das es in weiblicher und männlicher Form gibt und sich auf Frauen und Männer bezieht, nennen wir bevorzugt beide Formen.

Beispiele

*Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter haben Anspruch auf Ruhezeiten.
Die Handwerkerinnen und Handwerker suchen nach Fachkräften.
Die Ärztinnen und Ärzte gaben ihr Bestes.*

Konsequente Doppelnennungen können einen Text in die Länge ziehen. Daher können wir alternativ auf geschlechtsneutrale Ausdrücke ausweichen, wenn diese inhaltlich und stilistisch in den Zusammenhang passen.

Beispiele für geschlechtsneutrale Ausdrücke

*Mitglied
Mensch
Person
Angehörige (Staatsangehörige)
Alle*

Beispiele für neutrale Begriffe, die Doppelnennungen ersetzen:

DOPPELNENNUNG	GESCHLECHTSNEUTRALER AUSDRUCK
Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter	Personal Team Belegschaft
Arbeiterinnen und Arbeiter	Arbeitskräfte
Facharbeiterinnen und Facharbeiter	Fachkräfte
Chefinnen und Chefs	Führungskräfte Vorgesetzte Geschäftsführung
Stakeholder	Interessengruppen
Staatsbürgerinnen und Staatsbürger	Staatsangehörige



GUT ZU WISSEN

Wenn wir Mädchen verstärkt in männerdominierte Berufsfelder wie IT, Biochemie und Elektrotechnik bringen wollen, hilft uns das Gendern. Mädchen trauen sich „männliche“ Berufe eher zu, wenn diese in beiden Formen angegeben werden.

Kreative Formulierungen schließen alle ein

Geschlechtersensibilität bringen wir auch durch kreative Formulierungen zum Ausdruck, die ohne konkreten Hinweis auf ein bestimmtes Geschlecht auskommen.

Ein Beispiel dafür sind Satzkonstruktionen mit „Wer“:

*Wer Stahl produziert, importiert oder verkauft, kann künftig ...
[Statt: Die Produzentinnen und Produzenten, die Importeurinnen und Importeure sowie die Verkäuferinnen und Verkäufer von Stahl können künftig ...]*

Einsatz von Splitting mit Doppelpunkt

Beim sogenannten Splitting wird innerhalb des Wortes durch ein Trennzeichen gendert. Splitting setzen wir sparsam ein und nur dann, wenn die Paarform zu „Satzmonstern“ führt oder aus anderen Gründen nicht passt. Für das Splitting verwenden wir den Doppelpunkt vor der weiblichen Endung.

Beispiele

*ein:e Referent:in (z.B. in Stellenausschreibungen)
die Mitarbeiter:innen
die Expert:innen*

In ein- und demselben Text dürfen wir Genderformen nicht mischen.

Beispiel

„Alle Mitarbeiter:innen und Funktionär:innen haben bereits eine Einladung erhalten.“ Statt: „Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie Funktionär:innen haben bereits eine Einladung erhalten.“

Geht es um die Einzelne oder den Einzelnen?

Eine besondere Herausforderung stellt die Nennung von einzelnen (unbekannten) Personen dar, die entweder weiblich oder männlich sein können. Obwohl es nur um eine einzige Person geht, müssen dann beide Formen genannt werden. Dazu greifen wir in der WKÖ auf das verbreitete Kürzel „bzw.“ zurück, wenn alternative, geschlechtsneutrale Formulierungen nicht möglich oder nicht gewünscht sind.

Beispiel

Für die Grippeimpfung können Sie sich bei der Betriebsärztin bzw. dem Betriebsarzt anmelden.

Auch die Konjunktionen „und“ und „oder“ sind zulässig.

Beispiel

Jeder Verein muss eine Rechnungsprüferin oder einen Rechnungsprüfer bestellen.

Auch bei Einzelpersonen können wir Splitting mit Doppelpunkt einsetzen.

Beispiel

*ein:e Spezialist:in
ein:e Ärzt:in*

Juristische Personen haben ein Geschlecht!

Juristische Personen wie Unternehmen und Organisationen haben zwar kein natürliches Geschlecht, sehr wohl aber ein grammatikalisches.

Beispiele

Die WKO als Interessenvertreterin ...

Der Bund als Arbeitgeber ...

Die Unternehmensgruppe als Arbeitgeberin ...

Berufsbezeichnungen, Funktionen und Titel – auch feminin!

Bei Berufs- oder Funktionsbezeichnung akzeptieren wir kein „generisches Maskulin“, sondern verwenden weibliche Formen, wenn es um eine Frau geht.

Beispiele

Präsidentin

Obfrau

Anwältin

Kauffrau

Büchsenmacherin

Auch bei akademischen Titeln verwenden wir die weiblichen Formen bzw. deren Abkürzung. Bevorzugt führen wir die weibliche Endung hochgestellt an. Wenn das aber technisch nicht möglich ist, können wir die weibliche Endung nach einem Punkt an den Titel anhängen.

Doktorin	Dr. ⁱⁿ	oder	Dr.in
Magistra	Mag. ^a	oder	Mag.a
Diplomingenieurin	DI ⁱⁿ	oder	DI.in
Professorin	Prof. ⁱⁿ	oder	Prof.in
Geschäftsführerin	GF. ⁱⁿ	oder	GF.in
Abteilungsleiterin	AL. ⁱⁿ	oder	AL.in
Meisterin	Mst. ⁱⁿ	oder	Mst.in

Wie Titel in E-Mails und Briefen verwendet werden, siehe S. 53.

Kein Splitting in zusammengesetzten Wörtern

In zusammengesetzten Hauptwörtern gendern wir den ersten Wortteil nicht.

Beispiele

Kundencenter (nicht Kund:innencenter)
Konsumentenbefragung (nicht Konsument:innenbefragung)

Den zweiten Wortteil bei zusammengesetzten Hauptwörtern gendern wir natürlich sehr wohl.

Beispiele

Arbeitgebervertreterin
Konsumentenschützerin

Im Dialog mit unseren Mitgliedern und Interessengruppen

Als starke Interessenvertretung der gewerblichen Wirtschaft leben wir die Partnerschaft mit unseren Mitgliedern und anderen Interessengruppen auch in der Sprache. Wir zeigen unsere Dialogbereitschaft, indem wir auch in Fließtexten die direkte Anrede bevorzugen.

Beispiele

Wenn Sie eine Mitarbeiterin oder einen Mitarbeiter einstellen, achten Sie auf die geltenden Bestimmungen.

Neben nationalen österreichischen Patenten können Sie ein Europäisches Patent anmelden.

Anrede in Briefen und E-Mails mit Datenbank-Adressen

In automatisiert adressierten Briefen und E-Mails wenden wir uns an Mitglieder sowie an Funktionärinnen und Funktionäre. Durch die direkte Anrede wirken diese Schreiben sehr persönlich und erfordern ein besonderes Maß an Geschlechtersensibilität.

Daher reicht es nicht aus, die beiden häufigsten Geschlechtsidentitäten – weiblich und männlich – zu berücksichtigen. Auch Menschen, die sich einem anderen Geschlecht zugehörig fühlen, sprechen wir geschlechtersensibel an.

Im Idealfall ist das Geschlecht in der Datenbank hinterlegt, so dass wir bei Frauen und Männern bei der üblichen Anrede „Sehr geehrte Frau ...“ und „Sehr geehrter Herr ...“ bleiben können. Bei jenen Adressat:innen, die als Geschlecht „inter“, „divers“ oder „offen“ angegeben haben, greifen wir zu neutralen Grußformeln bzw. diverser Ansprache.

Geht aus den Daten das Geschlecht nicht hervor, setzen wir ebenfalls neutrale Grußformeln ein. Bei jeglichem Schriftverkehr mit nicht-binären Personen gilt ebenfalls die neutrale Ansprache.

Geschlechtersensible Möglichkeiten

Guten Morgen, Vorname Nachname

Guten Tag, Vorname Nachname

Guten Abend, Vorname Nachname

Für interne Massenmailings bieten sich diese Anreden an:

Liebes Team

Liebe Crew

Sehr geehrte Führungskräfte

Sehr geehrter Führungskreis

durchgängig

EINHEITLICH

logisch

klar

Einheitliche Schreibweisen¹

EINHEITLICH

Unsere Organisation

Unser Name ist ein bedeutender Teil unserer Identität. Umso wichtiger ist es, alle unsere Wortmarken und Services richtig zu schreiben.

WKO – Wirtschaftskammerorganisation

- Bei der ersten Erwähnung in Fließtexten Wirtschaftskammer (WK) bzw. Wirtschaftskammerorganisation (WKO)
- Ab der zweiten Nennung ist auch die Kurzvariante WKO möglich.
- In Fließtexten wird WKO mit Artikel verwendet: ... die WKO ...
- Durch den weiblichen Artikel behandeln wir die WKO wie jedes andere weibliche Hauptwort

Beispiel

Die WKO trägt als Arbeitgeberin Verantwortung für ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

- Zwischen „WKO“ und Substantiven bzw. Adjektiven steht ein Leerzeichen und kein Bindestrich

Beispiele

WKO Veranstaltung
WKO Jahresbericht
WKO eigene

WKO interne
WKO Service



WARUM?

Die einheitliche Schreibweise von Wörtern und Wendungen ist ein wesentlicher Grundbaustein professioneller Kommunikation. Bei den Schreibweisen orientieren wir uns an modernen Normen, mit denen unsere Leserinnen und Leser vertraut sind.

¹ Intern: ÖNORM A 1080 wurde 2018 ersatzlos gestrichen aufgrund von Uneinigkeit über geschlechtergerechte Sprache – <https://www.austrian-standards.at/de/themengebiete/management-qualitaet-risiko/oenorm-a-1080>. Daher schlagen wir vor, stattdessen auf die Norm DIN 5008 des deutschen DIN-Gremiums NIA zurückzugreifen.

Unsere Wortmarken



Bundeswirtschaftskammer,
Wirtschaftskammer

Wirtschaftskammer Österreich (WKÖ)

Landeskammer Tirol,
Kammer Wien ...

Wirtschaftskammer Tirol,
Wirtschaftskammer Wien ...

Ab der zweiten Nennung zulässig:
WK Tirol, WK Wien,
WK Oberösterreich ...

Ebenso ab der zweiten Nennung
zulässig:
die Kurzform WKT, WKW, WKÖ ...

Bezirksstellenleiter

Leiter:in WKÖ XY

Handelsdelegation

AußenwirtschaftsCenter

Handelsdelegierte

Wirtschaftsdelegierte

Zahlen in Fließtexten

Die früher gültige Regel, nach der generell die Zahlen von 1 bis 12 ausgeschreiben werden, gilt heute nicht mehr. Als moderne Wirtschaftsorganisation schreiben wir Zahlen in Ziffern, vor allem wenn es um Maß- oder Zeitangaben, um Beträge oder Prozent geht – kurz: um alle Wörter, die üblicherweise ohne Zahlenangabe sinnlos sind.

Beispiele

Seite 8
12 Kilometer
5 Tonnen
7 Mio. Euro
3 Stunden
6 %

Davon ausgenommen:

Geht es um Menschen oder Dinge, werden die Zahlen von 1 bis 12 in Fließtexten ausgeschreiben, nicht aber die Zahlen ab 13.

Beispiele

sieben Mitarbeiterinnen und acht Mitarbeiter
drei Unternehmen
27 Beschäftigte
35 Betriebe

Tausende und Millionen

Die Tausenderstelle kennzeichnen wir durch einen Punkt, die Millionenstelle durch einen Beistrich.

Beispiele

1,234.567 Euro
127,50 Euro
1.300 Betriebe
8,932.664 Menschen

Millionen und Milliarden können – auch in Fließtexten – mit Mio. bzw. Mrd. abgekürzt werden.

Beispiele

5 Mio. Euro
7,3 Mrd. US-Dollar

Geldbeträge und Währungen

In Fließtexten stellen wir die Währung ausgeschrieben nach den Betrag.
In Übersichten, Infoboxen und Tabellen kann das Eurozeichen auch vor dem Betrag stehen.

Beispiele

Die Teilnahme kostet 25 Euro.
Teilnahmegebühr: € 25,-

Datum

Das Datum wird in Fließtexten im alphanumerischen Format TT.Monat.JJJJ angegeben. Die führende Null lassen wir weg,

Beispiel

Die neuen Bestimmungen treten am 1. Juli 2021 in Kraft.

In Übersichten, Infoboxen und Tabellen kann der Monat auch als Zahl (ohne führende Null) geschrieben werden.

Beispiel

Deadline: 5.1.2030

Uhrzeit und Dauer

Bei Zeitangaben trennen wir die Stunden von den Minuten durch einen Doppelpunkt. Wir verzichten bei den Stunden auf die führende Null und können in Fließtexten bei vollen Stunden die Minutenangabe weglassen. In tabellarischer Darstellung, z.B. bei einem Programm, schreiben wir die Minuten auch bei vollen Stunden dazu, damit das Layout nicht „flattert“.

Bei Uhrzeiten steht immer das Wort „Uhr“ dahinter. Bei einem Von-bis-Zeitraum reicht es, einmal das Wort „Uhr“ anzuführen.

Beispiele

21:15 Uhr

7:30 Uhr

7 Uhr

von 14 bis 15:30 Uhr (Fließtext)

14:00–15:30 Uhr (in Infokästen und Tabellen)

Prozent

Statt des Worts „Prozent“ setzen wir der Zahlenangabe das Prozentzeichen nach. Zwischen der Zahl und dem Zeichen steht ein Leerzeichen.

Beispiel

23,54 %

Telefonnummer

Telefonnummern geben wir international an. Leerzeichen zwischen der internationalen, der lokalen Vorwahl und der Rufnummer gliedern die Zahlenkette. Die Durchwahl wird mit einem Bindestrich mit der Rufnummer verbunden.

Beispiele

+43 5 90900

+43 5 90900-250

Eine Ausnahme bildet die WK Oberösterreich, die Telefonnummern konsequent nach folgendem Muster schreibt:

+43 (0)5-90909-DW

IBAN

Zur besseren Lesbarkeit gliedern wir IBANs in Gruppen von je vier Ziffern.

Beispiel

IBAN: AT89 6000 0000 0728 4025

Schreibweise häufig verwendeter Wörter und ihre Artikel

die E-Mail
das Know-how
die Website
der Workshop
das Kundencenter
das Homeoffice
das oder der Coronavirus (COVID-19)

modern

KUNDENORIENTIERT

mühelos

interessant

Wir schreiben kundenorientiert

KUNDENORIENTIERT

Mit unseren Texten wollen wir das Ziel erreichen, Informationen zu vermitteln – unseren Mitgliedern, unseren Kolleginnen und Kollegen und unseren Vorgesetzten.

Werden diese Informationen von den adressierten Personen nicht verstanden, dann ist das Ziel verfehlt, beinahe so, als wäre der Text nie geschrieben worden. Aus diesem Grund achten wir beim Texten darauf, den Wissensstand, die Sprachkompetenz und den Bildungsgrad unserer Leserinnen und Leser zu berücksichtigen.

Wesentlich ist, dass alle, an die sich der Text richtet, die Botschaft mühelos verstehen und als möglichst interessant empfinden.

Auf Interessenlage und Bildungsgrad des Gegenübers eingehen

Je detaillierter man sich eine prototypische Empfängerin oder einen prototypischen Empfänger vorstellt, umso besser kann man auf die Bedürfnisse der Adressatinnen und Adressaten eingehen und folgende Aspekte berücksichtigen:

- Welches Geschlecht, welches Alter, welchen Beruf hat die Person?
- Was interessiert die Person – generell und an meinem Text?
- Welchen Wissensstand hat die Person?
- Welchen Wortschatz hat die Person?
- In welcher Situation liest die Person meinen Text?

Beispiel

Folgende Textaussage ist für Menschen, die es nicht gewohnt sind, juristische Texte zu lesen, schwer verständlich – insbesondere in Stresssituationen.

*„Beschwerdegegenstand ist die Frage, ob die Beschwerdegegnerin die Beschwerdeführerin dadurch in ihrem Recht gemäß Art. 14 DSGVO verletzt hat, indem sie der Informationspflicht bei Erhebung der personenbezogenen Daten nicht ausreichend nachgekommen ist und diesen Mangel auch während des Verfahrens vor der Datenschutzbehörde nicht beseitigt hat.
(aus ris.gv.at Judikatur Geschäftszahl 2020-0.816.655)*

Komplexe Themen einfach und verständlich darstellen

Bei der WKO haben wir es sehr häufig mit sehr komplexen Materien zu tun. Das kann zu komplizierten, langen Texten verleiten, die für Ungeübte schwer verständlich sind.

Über die Sprache entsteht auf diese Weise ein Distanzgefühl, das unsere Positionierung als moderne, kompetente und kundenorientierte Organisation untergräbt. Wir wollen nicht als distanziert und bürokratisch wahrgenommen werden, sondern als persönlich, dynamisch und kompetent.

Verständlichkeit beginnt beim roten Faden

Texte müssen klar strukturiert sein, so dass der rote Faden erkennbar ist. Dazu müssen die Informationen in einer logischen Reihenfolge aufeinanderfolgen.

Die Kernaussage an den Anfang stellen

Die Kernaussage, also die wesentliche Information, sollte am Anfang des Textes stehen. So erfährt die Leserin bzw. der Leser das Wichtigste, auch wenn nicht der gesamte Text gelesen wird. Erst danach folgen Erklärungen und Hintergrundinformationen.

Information am besten wohldosiert

Wir achten darauf, unser Gegenüber nicht mit Information zu überfrachten und sie bzw. ihn damit zu überfordern. Stattdessen liefern wir jene Informationen, die zum gegebenen Zeitpunkt wirklich nötig sind.

Ein Aspekt pro Absatz

Idealerweise bringen wir jeden Aspekt eines Themas in einem eigenen Absatz und sorgen so mit kurzen Absätzen für bessere Lesbarkeit. Faustregel: Ein Absatz sollte im Regelfall aus 3 bis 6 Sätzen bestehen.

Zwischentitel sorgen für Übersicht, ebenso gezielt eingesetzte Formatierungen, z.B. indem man ein besonders wichtiges Wort fett setzt.

Zwischen zwei Absätzen machen wir eine Leerzeile, um den Text strukturierter wirken zu lassen und die Absätze deutlicher voneinander zu trennen.

Kurze Sätze für bessere Lesbarkeit

Lange Sätze sind schwierig zu lesen. Deswegen versuchen wir, aus langen Sätzen 2 oder 3 kurze Sätze zu machen. Das gelingt leichter, wenn man so oft wie möglich einen Punkt statt eines Beistrichs macht.

Manchmal sind längere Sätze aber unvermeidbar. Dann braucht es unbedingt eine gute Gliederung:

- Aufzählungen
- Doppelpunkt
- mehrere Nebensätze in logischer Abfolge



Durch die Einbindung der Wirtschaftskammern in die Gesetzesbegutachtung, unsere starke Rolle in der Sozialpartnerschaft (z.B. Kollektivverträge), durch die Themenführerschaft bei wirtschaftspolitischen und vielen gesellschaftspolitischen Fragen sowie durch unser sehr breites Serviceangebot (Rechtsservice, WIFI etc.) entstehen für alle Mitglieder laufend direkte und indirekte Vorteile aus ihrer Mitgliedschaft bei der Wirtschaftskammer.

Da wir leider feststellen mussten, dass Ihr Grundumlagenkonto noch nicht ausgeglichen ist, nehmen wir an, dass die Fälligkeit der Grundumlagen Ihrer geschätzten Aufmerksamkeit entgangen ist.

Wir erlauben uns festzuhalten, dass die Veranstaltung des von Ihnen angekündigten Festes jedenfalls einer veranstaltungstechnischen Bewilligung bedarf.

Als zuständige Interessenvertretung ist die Wirtschaftskammer bzw. die Sparte Industrie bemüht, durch ein breit gefächertes Dienstleistungsprogramm ihren Mitgliedern bei der Bewältigung der verschiedenen Probleme hilfreich zur Seite zu stehen.



Ihre Vorteile aus der WKÖ Mitgliedschaft:

- Die starke Rolle der WKÖ in der Sozialpartnerschaft stärkt Ihre Position, z.B. bei Kollektivverträgen.
- Die Mitarbeit der WKÖ bei der Gesetzesbegutachtung bringt die Interessen der Unternehmer:innen ein.
- Die Themenführerschaft der WKÖ bei wirtschafts- und gesellschaftspolitischen Fragen sorgt für wirtschaftsfreundliches Klima.
- Das umfangreiche Serviceangebot (z.B. Rechtsservice, WIFI etc.) unterstützt Sie aktiv.

Ihr Grundumlagenkonto ist noch nicht ausgeglichen. Bitte zahlen Sie den fehlenden Betrag ein.

Wichtig: Sie müssen Ihre Veranstaltung bewilligen lassen.

oder

Achtung: Für das von Ihnen geplante Fest ist eine Bewilligung unbedingt notwendig.

Nehmen Sie unser umfangreiches Serviceangebot in Anspruch. Die Bundessparte Industrie der Wirtschaftskammer Österreich unterstützt Sie gerne.

Sätze gut strukturieren

Ein schwerer Anschlag auf die Verständlichkeit sind Schachtelsätze. Vor allem Klammerverben wie beispielsweise „durchführen“, „einladen“, „teilnehmen“ und „umsetzen“ verleiten häufig dazu, Schachtelsätze zu bilden.

Wir achten daher darauf, unsere Sätze nicht mit Informationen zu überladen. Eine Information pro Satz bzw. Satzteil reicht. Dabei gehört das Wichtige in den Hauptsatz, die Ergänzung in den Nebensatz.



Wir würden uns freuen, einen Vertreter Ihrer Redaktion bei dieser Präsentation für Medien und Multiplikatoren mit Präsident KommR Muster, Direktor Mag. Thomas Mustermann sowie Direktor Florian Beispiel (Hotel Muster), der die Erwartungen der Tourismusbranche für Musterstadt im Jahr 1 nach der Initiative X aus seiner Sicht darlegen wird, begrüßen zu dürfen.

Wir weisen darauf hin, dass der ausgewiesene Rückstand, falls Sie diesen nicht umgehend zur Überweisung bringen sollten, demnächst im Exekutionsverfahren eingehoben wird.



Wurden die Erwartungen der Tourismusbranche in die Initiative X erfüllt? Direktor Florian Beispiel zieht Bilanz. Wir laden Sie herzlich dazu ein. Präsident X und Direktor Y freuen sich auf Ihr Kommen.

Achtung: Überweisen Sie bitte sofort den offenen Betrag. Sie ersparen sich damit ein Exekutionsverfahren.

oder

Bitte überweisen Sie den Betrag unbedingt sofort. Damit vermeiden Sie ein Exekutionsverfahren.

Fachwörter nur für Fachpublikum

Keine Frage: Fachwörter haben ihre Berechtigung. Sie werden von Laien aber häufig nicht verstanden. Daher sollte man Fachwörter vermeiden, wenn man sich an Zielgruppen wendet, die nicht vom Fach sind. Sind die Fachwörter nicht vermeidbar, erklären wir sie kurz in einem Nebensatz.

Fremdwörter vermeiden oder erklären

Auch Fremdwörter und Lehnwörter aus anderen Sprachen können für manche Leserinnen und Leser eine Hürde sein. Daher verwenden wir deutschsprachige Wörter, wenn sich ein Fremdwort ohne Sinnverlust ersetzen lässt.



Ist ein Fremdwort unvermeidbar, erklären wir es kurz in einem Nebensatz oder einem Folgesatz.



Kontext	Zusammenhang
retournieren	zurückschicken
agieren	handeln
aliquot	anteilig
Faktura	Rechnung
refundieren	zurückzahlen
Urgenz	Erinnerung bzw. erinnern
Saldo	offener Betrag der Rechnung
kontaktieren	anrufen, fragen, sprechen ...
disloziert	ausgelagert

Abkürzungen erklären

Verwendet man sie häufig, sind sie sonnenklar und praktisch: Abkürzungen. Kennt man sie jedoch nicht, können sie Unverständnis oder Missverständnisse erzeugen.

Wir schreiben Begriffe daher bei der ersten Nennung aus und führen die Abkürzung in Klammern an.

Beispiele

Mehrdienstpauschale (MDP)

Vollzeitäquivalent (VZÄ)

Kleine und mittlere Unternehmen (KMU)

Zulässige Abkürzungen

Abkürzungen, die als Allgemeinwissen gelten, verwenden wir (sparsam).

Beispiele

etc.

bzw.

usw.

ca.

Mio.

Mrd.

Steife Floskeln durch freundliche Formulierungen ersetzen

Alte Floskeln und steife Höflichkeitsformeln passen nicht zu modernen Organisationen. Freundlicher und glaubhafter wirkt es, wenn wir schreiben, wie wir sprechen (siehe dazu auch das Kapitel „Wir benutzen eine gehobene Alltagssprache“ auf S. 35 und das Kapitel „Wir schreiben mediengerecht“ auf S. 45).

aktiv

VERSTÄNDLICH

geläufig

einfach

Wir benutzen eine gehobene Alltagssprache

VERSTÄNDLICH

In unseren Texten drücken wir unsere Haltung als moderne, kompetente und kundenorientierte Dienstleisterin aus. Statt sperriger, bürokratischer Formulierungen kommunizieren wir in einer gehobenen Alltagssprache, wie wir sie auch am Telefon oder in Gesprächen verwenden.

Aktiv statt passiv

Passivformulierungen bremsen einen Text und sind schwerer verständlich. Zudem verschleiern sie meist die Urheberschaft, also wer etwas getan hat oder tun wird. Auch unpersönliche Formulierungen („ist ... zu“) wirken distanziert und erschweren das Verständnis.

Besser ist es, passive und unpersönliche Formen durch aktive Formen zu ersetzen. Dabei können die Empfänger:innen durchaus direkt angesprochen werden.



Nachstehende Unterlagen sind noch zu erbringen ...

Es wird um Verständnis ersucht, dass wir Ihrem Ersuchen um Unterstützung des XY-Projekts leider nicht entsprechen können.



Bitte schicken Sie uns folgende Unterlagen: ...

Es tut uns leid, dass wir das XY-Projekt nicht unterstützen können.

Zeitwörter (Verben) statt Hauptwörter (Substantive)



TIPP

Lesen Sie Ihren Text am Schluss noch einmal durch und prüfen Sie, ob Sie passive durch aktive Formen und Hauptwörter durch Zeitwörter ersetzen können. So bekommt Ihr Text mehr Schwung und Klarheit!

Gerade in der Schriftsprache lässt man sich leicht dazu verleiten, Hauptwörter zu verwenden, auch wenn man das Gleiche mit einem Verb formulieren könnte. Das birgt mehrere Gefahren: Hauptwörter lassen einen Text distanzierter und schwerfälliger wirken. Das erkennt man gut in der antiquierten „Amtssprache“, die durch den übermäßigen Gebrauch von Hauptwörtern charakterisiert ist.



Sollte es zu einer Verschiebung des genannten Termins kommen, erbitten wir eine zeitgerechte Benachrichtigung.

Wir bitten daher um Verständnis, wenn wir Ihrem Ersuchen um Unterstützung Ihres Nachbarschaftsfests leider nicht entsprechen können.

Es ist darauf zu achten, dass der XY-Beitrag zum Abzug gebracht wird.



Sollte der Termin verschoben werden, informieren Sie uns bitte rechtzeitig.

Die WKO unterstützt nur Veranstaltungen mit klarem Wirtschaftsbezug. Daher können wir zu Ihrem Nachbarschaftsfest leider keinen finanziellen Beitrag leisten.

Wichtig: Ziehen Sie bitte den XY-Beitrag ab.

Einfache Formulierungen vorziehen

Immer noch sind in der Schriftsprache Phrasen verbreitet, die unnötig kompliziert sind – und dadurch Distanz zum Gegenüber schaffen.

Diese Phrasen ersetzen wir durch einfachere, zeitgemäße Formulierungen.



Sie haben die Möglichkeit, ...

Sie können ...

Wir lassen Ihnen gerne Informationen zukommen.

Wir informieren Sie gerne.

Wir hoffen, Ihnen mit dieser Information dienlich gewesen zu sein, und verbleiben ...

Ersatzlos streichen, dafür ein Gesprächsangebot machen, falls die Information noch nicht alle Fragen beantwortet hat, z.B. so:
Wenn Sie noch Fragen haben, können Sie mich gerne unter XXX anrufen.

Übermitteln Sie uns bitte die XY-Unterlagen. Für etwaige Fragen können Sie uns telefonisch kontaktieren.

Bitte schicken Sie uns die Unterlagen. Haben Sie Fragen? Ich freue mich auf Ihren Anruf unter ...

Es wird ersucht, die Unterlagen unterfertigt zu retournieren.

Bitte unterschreiben Sie die Unterlagen und schicken Sie sie an uns zurück.
Vielen Dank!

Geläufige Wörter bevorzugen

Je geläufiger ein Wort ist, umso anschaulicher wirkt es. Geläufige Wörter erhöhen daher die Verständlichkeit und sorgen dafür, dass man sich an das Gesagte leichter erinnert.

Auch Oberbegriffe sind abstrakter als konkrete Bezeichnungen. So löst das Wort „Birne“ ein klares Bild aus, das Wort „Obst“ hingegen lässt unterschiedlichste Bilder im Kopf zu.

Auf Adjektive und Füllwörter verzichten

Adjektive und Füllwörter belasten einen Text unnötig und können sogar die Aussage stören.

Durch ausschmückende Adjektive wirken Texte werblicher und ihre Glaubwürdigkeit wird dadurch verringert. In einem informativen Text haben Adjektive daher in der Regel nichts verloren.

Adjektive, die etwas beschreiben, das im Hauptwort bereits enthalten ist, sind falsch. Wir alle kennen den berühmten „weißen Schimmel“, aber eine Wendung wie „umständliche Bürokratie“ ist ebenso falsch.

Füllwörter wie eigentlich, auch, selbstverständlich, deshalb, völlig, aber usw. wirken in einem Text wie eine angezogene Handbremse. Sie schwächen die Wirkung der Aussage ab.

Satzzeichen mit Bedacht setzen

Wir verzichten darauf, mehrere Satzzeichen aneinanderzureihen.

Negativbeispiele

*Bitte senden Sie die Unterlagen bis spätestens Mittwoch!!!!
Was meinen Sie damit?!?*

Grundsätzlich gehen wir mit Ausrufungszeichen sparsam um und setzen sie höchstens bei Imperativen ein.

Beispiel

Melden Sie sich jetzt für eine kostenlose Beratung an!

Strichpunkte lassen sich ganz einfach durch einen Punkt ersetzen. Mehrere kurze Sätze sind leichter lesbar als ein langer, mit Strichpunkten gegliederter Satz.

Klammern sparsam einsetzen

Für Ergänzungen oder kurze Erklärungen sind Klammern „(...)“ sehr gut geeignet:

- für Abkürzungen,
z.B. Kollektivvertrag (KV)
- für umgerechnete Euro-Beträge,
z.B. 100 US-Dollar (85,41 Euro)
- für Quellenangaben,
*z.B. 12 Stunden pro Tag, 60 Stunden pro Woche darf beschäftigt werden
(§ 9 Abs 1 AZG Neu)*

Ganze Sätze oder Satzteile stellen wir nicht in Klammern, sondern gönnen ihnen einen eigenen Satz, wenn die enthaltenen Informationen wichtig genug sind.

kompetent

WERTVOLL

serviceorientiert

zeitgemäß

Wir heben unsere Kernwerte gezielt hervor

WERTVOLL

Wir alle sind WKO: Aktiv, kompetent und serviceorientiert arbeiten wir für Österreichs Unternehmen. Während eine zeitgemäße Sprache diese Kernwerte unterstreicht, wirken verstaubte Formulierungen wenig dynamisch. Schon indem wir einige Wörter verwenden und andere weglassen, können wir viel erreichen!



abgeändert, abgeklärt anbei	geändert, geklärt
aliquot	anteilig
Anliegen	Bitte, Frage, Wunsch ...
aufgrund	durch, wegen ...
ausgewiesener Betrag	angegebener Betrag
bedauerlicherweise	leider, es tut uns leid
beifügen (Korrespondenz)	mitschicken, senden ...
beiliegend	Mit dieser E-Mail senden wir Ihnen ... Mit diesem Brief schicken wir Ihnen ...
beinhalten	enthalten, berücksichtigen, umfassen
bemühen, Bestreben	wir tun alles, damit ... wir setzen alles daran, dass Sie ...
betreffend	zum Thema ...
bezüglich, diesbezüglich	hierzu, dazu, in der Sache ...

WERTVOLL



bezugnehmend (... auf Ihr Schreiben)	Zu Ihrer Anfrage kann ich Ihnen ...
dementsprechend	deswegen, also, daher
eingelangt	eingetroffen, erreicht, erhalten
einstweilen	bis dahin
erörtern	besprechen
ersuchen	bitten
Faktura	Rechnung
gegebenenfalls	eventuell, wenn ... eintreten sollte
gemäß (Ihrem Wunsch)	wie gewünscht
gemäß § XY	nach § XY (am besten nachgestellt in Klammern, nicht am Satzanfang)
gewähren	geben, zusagen, anbieten
mittels	mit
Mühe (vielen Dank für Ihre ...)	Hilfe, Unterstützung; (besser: konkret für etwas danken)
kontaktieren	anrufen, fragen, sprechen ...
obgenanntem	direkte Bezeichnung, z.B. Frau XY



refundieren	zurückzahlen
retournieren	zurücksenden, schicken
Saldo	offener Betrag (der Rechnung ...)
übermitteln	schicken, senden
unterfertigen	unterschreiben
Urgenz	Nachfrage
verabsäumen	verpassen, übersehen ...
Vorkorrespondenz	bisheriger Schriftverkehr, bisherige Kommunikation
Verständigung	Nachricht, Mitteilung
vertragsgemäß	wie im Vertrag vereinbart
weilers	ansonsten, weiter, zudem, zusätzlich, außerdem
zeitgerecht	rechtzeitig
zur Einzahlung bringen	einzahlen
zwecks Information	zur Information

effizient

MEDIENGERECHT

flexibel

passend

Wir schreiben mediengerecht

Ebenso wie wir überlegen, an wen wir unseren Text richten, berücksichtigen wir, wo wir unseren Text einsetzen.

E-Mails

Die meisten von uns kommunizieren täglich per E-Mail. Mit einigen Grundregeln können wir diese Kommunikation noch effizienter und zielgerichteter gestalten.

Auch digital die Form wahren

Eine E-Mail beginnen wir immer mit einer freundlichen Grußformel (siehe die Hinweise zur Anrede in „3. Die Anrede“ auf S. 52). Ob diese „Sehr geehrte Frau ...“ oder „Liebe Frau ...“ lautet, hängt davon ab, wie gut der Kontakt bereits ist. In jedem Fall beachten wir die Regeln zur sprachlichen Gleichstellung, siehe S. 7. In zur Anrede passender Tonalität beenden wir E-Mails, wobei es eine Reihe passender Grußformeln gibt:

Herzliche Grüße
Freundliche Grüße
Beste Grüße
Liebe Grüße

In unseren E-Mails verwenden wir immer Groß- und Kleinschreibung, egal, wer die Empfängerin bzw. der Empfänger ist.

Emojis können den Text auflockern, eignen sich aber nur für Ansprechpersonen, die wir wirklich SEHR gut kennen.

Konzept für den Inhalt

Für wen ist die E-Mail bestimmt? Welche Botschaft hat sie? Welche Handlungen soll sie hervorrufen? Es zählt sich aus, auch den Text für eine E-Mail sorgfältig zu konzipieren. Mehr dazu im Kapitel „Wir schreiben kundenorientiert“ auf S. 45.

Aussagekräftiger Betreff

Der Betreff soll nicht nur zum Lesen motivieren, sondern ist auch eine wichtige Information fürs Archivieren der E-Mails.

Lange Texte lieber in den Anhang

Eine E-Mail sollte nicht zu lang sein. Als Faustregel gilt: nicht länger als eine ausgedruckte A4-Seite. Sind mehr Informationen nötig, sind Anhänge oder ein Link auf die Website sinnvoll. Achten Sie auf die Dateigröße des Anhangs und versuchen Sie, die Anhänge möglichst klein zu halten.

Abwesenheitsassistent/Out of office reply

Ab einem Arbeitstag Abwesenheit aktivieren wir eine Abwesenheitsnotiz. So vermeiden wir, dass sich die Empfängerinnen und Empfänger über lange Wartezeiten ärgern. Wenn nötig, verfassen wir eine zweisprachige Abwesenheitsnotiz.

Wir verwenden ausschließlich Abwesenheitsnotizen nach diesen Mustern. Auf keinen Fall kommunizieren wir darin persönliche Bürozeiten, da WKO Leistungen nicht an einzelne Personen gebunden sind.

Beispiele

*Danke für Ihre Nachricht. Ich bin ab 17. August wieder im Büro erreichbar.
Bitte wenden Sie sich bis dahin an meinen Assistenten Klaus Müller,
Telefonnummer +43 5 90900-DW. (In WKÖÖ: +43 (0)5-90909-DW)
Vielen Dank!
Markus Muster*

*Thank you for your message. I am out of office until August 17th.
During my absence please contact Klaus Müller, telephone number +43 5 90900-ext.
Thank you!
Markus Muster*

*Danke für Ihre Nachricht. Derzeit können Ihre E-Mails nicht beantwortet werden.
In dringenden Angelegenheiten wenden Sie sich bitte an XY@wko.at
Vielen Dank!
Freundliche Grüße
Maxine Muster*

Abwesenheitsnotiz in MS Teams

In MS Teams pflegen wir unseren Status, so dass die Kolleginnen und Kollegen sehen, wenn wir nicht verfügbar sind. Die Maximallänge beträgt 280 Zeichen. Grundsätzlich können wir die Abwesenheitsnotiz frei formulieren, sie sollte aber aussagekräftig sein.

Beispiel

Bis 25. Juli bin ich auf Urlaub und daher in MS Teams nicht erreichbar. Mein Kollege XY vertritt mich bis dahin.

Wir schreiben formvollendete Briefe

Man könnte sagen, ein Brief ist der ältere Bruder der E-Mail. Daher gibt es bei Briefen auch wesentlich mehr formale Vorgaben, um ein Schreiben höflich und professionell wirken zu lassen.



GUT ZU WISSEN

Bei der Anschrift halten wir uns an internationale Standards, um die Maschinenlesbarkeit sicherzustellen.

1. Die Anschrift

Die Anschrift hat maximal sechs Zeilen und keine Freizeilen. Postdienstliche Vermerke wie „Einschreiben“ zählen nicht mit und werden mit einer Leerzeile Abstand über den Anschriftsblock gestellt.

Formulierungen wie „An das“, „Tit.“, „S. g.“, „z. H.“, „c/o“ oder „Firma“ lassen wir weg, wenn klar ist, dass es sich um ein Unternehmen handelt.

Bei Auslandsadressen schreiben wir das Land in Großbuchstaben unter die Stadt und setzen kein Landeskürzel wie „A“ für Österreich oder „D“ für Deutschland vor die Postleitzahl.

An eine Privatperson

ZEILE	STRUKTUR	BEISPIEL
1	Frau bzw. Herrn ² + Amts- oder Ehrentitel	Frau Hofrätin
2	Akad. Titel + Vorname Nachname	Dr. Markus Muster
3	Straße (nicht abgekürzt) Nr.	Musterstraße 5
4	Postleitzahl Stadt	9090 Musterdorf
5	Land in Großbuchstaben (falls nicht Österreich)	

An eine Person in einem Unternehmen oder einer Organisation

ZEILE	STRUKTUR	BEISPIEL
1	Firmenname Gesellschaftsform	Musterwerke AG
2	Abteilung/Position (des Ansprechpartners)	Abteilung IV
3	Akad. Titel + Vorname Nachname	Dr. Markus Muster
4	Straße (ungekürzt) Nr.	Musterstraße 6
5	Postleitzahl Stadt	9090 Musterdorf
6	Land in Großbuchstaben (falls nicht Österreich)	

² Die geschlechtsspezifische Anrede lassen wir weg, wenn das Geschlecht unbekannt ist oder wir wissen, dass diese Person sich einem der drei nicht-binären Optionen inter, divers oder offen zugehörig fühlt.

Mit postdienstlichem Vermerk und Auslandskennung

ZEILE	STRUKTUR	BEISPIEL
0	Beförderungsvermerk	Einschreiben
1	Firmenname Gesellschaftsform	Musterwerke AG
2	Abteilung/Position (des Ansprechpartners)	Abteilung IV
3	Akad. Titel + Vorname Nachname	Dr. Markus Muster
4	Straße (ungekürzt) Nr.	Musterstraße 6
5	Postleitzahl Stadt	90901 Musterdorf
6	Land in Großbuchstaben (falls nicht Österreich)	DEUTSCHLAND

Vertrauliche Post

Soll die Empfängerin bzw. der Empfänger Ihren Brief persönlich öffnen, schreiben wir in die Zeile 0, also den Platz für den postdienstlichen Vermerk, „Vertraulich“ oder „Persönlich“. Alternativ kann man in der Firmenanschrift zuerst die Person und erst darunter die Firma anführen.

2. Der Betreff

Der Betreff fasst die Kernbotschaft des Briefs kurz und prägnant zusammen.
Der Betreff hat maximal zwei Zeilen: die erste für das Thema und die zweite bei Bedarf für einen Bezug.

Die vorangestellte Bezeichnung „Betreff“ ist überholt. Stattdessen setzen wir den Betreff fett (aber bitte nicht unterstrichen!).



GUT ZU WISSEN

Nach der Anrede setzen wir einen Beistrich, kein Ausrufungszeichen, das mittlerweile unüblich ist.

3. Die Anrede

Ein Brief ist ein sehr persönliches Schriftstück. Daher sprechen wir die Empfängerin bzw. den Empfänger mit Namen an, außer das ist unmöglich.

Verschiedene Anredeformen im Überblick

BEISPIEL	SITUATION
Sehr geehrte Frau Dr.ⁱⁿ Muster,	„Standardfall“ mit Titel und Nachnamen, gefolgt von einem Beistrich
Sehr geehrte Frau Dr.ⁱⁿ Muster, sehr geehrter Herr Dr. Muster,	an zwei namentlich bekannte Personen
Sehr geehrte Unternehmerin, sehr geehrter Unternehmer,	an alle Mitglieder Achtung: keine geschlechtersensible Anrede
Sehr geehrte Damen und Herren,	an namentlich nicht bekannte Personen Achtung: keine geschlechtersensible Anrede
Sehr geehrtes OMV-Team,	weniger förmlich (wenn Name unbekannt)
Liebe Martina, lieber Peter,	Ansprechpartnerin bzw. -partner ist befreundet
Sehr geehrter Herr Präsident, lieber Alexander,	Ansprechpartnerin bzw. -partner ist befreundet, möchte aber in einem offiziellen Brief die Hochachtung vor dem Amt ausdrücken
Liebe Karoline Edtstadler,	Ansprechpartnerin bzw. -partner ist befreundet, der Brief soll aber dennoch einen offiziellen Charakter haben

Nach der persönlichen Begrüßung steht eine Leerzeile. Erst darunter beginnt der Text. Das erste Wort des Textes wird kleingeschrieben, wenn es kein Hauptwort ist.

Beispiel

Sehr geehrter Herr Dr. Muster,

danke für Ihre Einladung ...

Titel in der Anrede

Aus Respekt vor den akademischen und beruflichen Leistungen der Empfängerinnen und Empfänger führen wir in der Anrede zusätzlich zum Namen Titel an. Akademische Titel kürzen wir mit den üblichen Abkürzungen ab, wobei wir auch die weiblichen Formen verwenden, siehe dazu „Berufsbezeichnungen, Funktionen und Titel – auch feminin!“ auf S. 12.

Beispiel

Sehr geehrte Frau Dr.ⁱⁿ Muster, ...

Hat die angeschriebene Person mehrere Titel, so nennen wir nur den ranghöchsten.

Beispiel

Sehr geehrte Frau Dr.ⁱⁿ Muster, ... statt Sehr geehrte Frau Mag.^a Dr.ⁱⁿ Muster, ...



TIPPS FÜR DIE ABKÜRZUNGEN VON TITELN

Kein Punkt bei Kürzel in Großbuchstaben: DI, LH, MAS, KommR etc.

Punkt bei Kürzel in Groß- und Kleinbuchstaben: Präs., Dir., Mag., Dr. etc.

Verleihe Titel, Berufs- oder Amtstitel nennen wir nur, wenn die angeschriebene Person keinen akademischen Titel hat. Diese Titel kürzen wir nicht ab.

Beispiel

Sehr geehrter Herr Direktor Mustermann,

An Funktionärinnen und Funktionäre und Politikerinnen und Politiker

Die Funktionärinnen und Funktionäre sowie Politikerinnen und Politiker sprechen wir mit dem höchsten Funktionstitel und Namen an.

Beispiel

*Sehr geehrte Frau Spartenobfrau Muster,
Sehr geehrter Herr Landeshauptmann,*

Nachgestellte Titel

Einen nachgestellten Titel wie Bakk. oder MBA stellen wir nach einem Beistrich nach den Nachnamen. Solche Titel führen wir bei der Anschrift und auf Visitenkarten an, nicht aber bei der Briefanrede.

4. Die Schlussformel

Noch vor den abschließenden Grüßen können wir mit einem Schlusssatz einen sogenannten CTA (Call to Action) oder einen Dank bzw. gute Wünsche einschließen.

Beispiele

*Haben Sie Fragen? Ich freue mich auf Ihren Anruf (DW 1111).
Für Fragen stehe ich Ihnen (DW 1111) gerne zur Verfügung.
Wenn Sie noch Fragen haben, wenden Sie sich bitte an ...
Vielen Dank für die sehr gute und angenehme Zusammenarbeit.
Wir freuen uns auf eine weiterhin gute Zusammenarbeit.
Viel Erfolg für das XY-Projekt!*

Freundliche Grüße

Unsere Briefe enden alle mit einer Grußformel. WKÖ Standard sind „Freundliche Grüße“, wohingegen steifere Formeln wie „Hochachtungsvoll“ oder „Mit vorzüglicher Hochachtung“ antiquiert wirken.

Hat man mit der Empfängerin bzw. dem Empfänger häufiger Kontakt, kann man die Grußformel auch ein bisschen personalisieren.

Beispiele

Freundliche Grüße nach Linz
(wenn der Brief aus einer anderen Stadt verschickt wird)

Freundliche Grüße aus der Wiedner Hauptstraße
(wenn der Brief innerhalb von Wien verschickt wird)

Kolleginnen und Kollegen kreativ grüßen

Intern können wir uns auch kreativ grüßen wie z. B.

Herzliche Grüße
Sonnigen Gruß
Liebe Grüße aus dem 3. Stock

5. Die Anlage (Verteilervermerke und Seitenzahlen)

Die Anlagen muss man zwar nicht zwingend auflisten. Es empfiehlt sich aber, damit die Empfängerin bzw. der Empfänger sehen kann, welche Anlagen zu dem Schreiben gehören.

Beispiel

Anlagen:

- *Programm Start-up-Messe*
- *Anfahrtsplan zum Messegelände*
- *Verteilervermerk*

Geht der Brief in Kopie an mehrere Personen, kann man diese unter dem Anlagenvermerk auflisten.

Beispiel

Kopie an:

- *Dr.in Martina Muster*
- *Dir. Markus Mustermann*

Beschwerden als Chance

Über Beschwerden – ob in mündlich oder schriftlich – freut sich niemand. So unangenehm Beschwerden sind, bringen sie aber auch Chancen.

Zum einen erfahren wir gerade aus Beschwerden, wie und wo wir uns verbessern können, um unsere Services noch zielgerichteter gestalten zu können. Zum anderen können wir in der Reaktion auf eine Beschwerde gute Stimmung für unsere Organisation machen.

Tipps fürs Antwortschreiben

- Zeigen Sie am Anfang des Schreibens emotionales Verständnis für die Beschwerde und geben Sie Ihrem Gegenüber zu verstehen, dass die Beschwerde gehört wurde und ernst genommen wird.
- Auch bei einer nicht gerechtfertigten Beschwerde ist eine Entschuldigung ein guter Einstieg, um eine positive Stimmung aufzubauen.

Beispiel

Es tut uns leid, dass hier ein Missverständnis vorliegt.

- Vermitteln Sie, dass Sie das Problem verstanden haben und zeigen Sie Lösungsvorschläge auf. Idealerweise sollte Ihr Antwortschreiben schon die Lösung anbieten.
- Sollten Sie in Ihrem Schreiben noch keine Lösung anbieten können, nennen Sie eine konkrete Kontaktperson und/oder einen konkreten Termin für eine weitere Kontaktaufnahme.
- Fassen Sie sich kurz – max. eine Seite –, aber seien Sie ausführlich genug, damit sich die Empfängerin bzw. der Empfänger nicht „abgefertigt“ fühlt.
- Geben Sie der Beschwerdeführerin bzw. dem Beschwerdeführer das Gefühl, dass Sie sich besonders um sie bzw. ihn bemühen.
- Nutzen Sie das Schreiben, um auf weitere Dienstleistungen unserer Organisation aufmerksam zu machen.

Mehr zu Stilvorgaben

Unser Corporate-Design-Manual informiert umfassend über alle Formatierungsregeln.

<https://intranet.oe.wknet/oe/wko-services/marketing/uebersicht.html>



GUT ZU WISSEN

Studien belegen, dass maskuline Sprachformen deutlich mehr männlich dominierte Bilder im Kopf erzeugen. Hier einige Beispiele dafür:

Pascal Gygax et.al: Generically intended, but specifically interpreted: When beauticians, musicians, and mechanics are all men. In: Language and Cognitive Processes, Volume 23, 2008.
Abstract: <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/01690960701702035>

Julia Misersky, Asifa Majid & Tineke M. Snijders (2019) Grammatical Gender in German Influences How Role-Nouns Are Interpreted: Evidence from ERPs, Discourse Processes, 56:8, 643–654, 10.1080/0163853X.2018.1541382, 2019.
Link: <https://doi.org/10.1080/0163853X.2018.1541382>

Dagmar Stahlberg und Sabine Sczesny: Effekte des generischen Maskulinums und alternativer Sprachformen auf den gedanklichen Einbezug von Frauen. Online veröffentlicht 2006.
Abstract: <https://econtent.hogrefe.com/doi/10.1026//0033-3042.52.3.131>

IMPRESSUM

Stand 2022
Medieninhaber und Herausgeber:
Wirtschaftskammern Österreichs,
Wiedner Hauptstraße 63, 1045 Wien
Gestaltung: WKO Inhouse Media
Druck: