




wortstark Tipp: Medienwahl – zu welchem Zweck welches Medium einsetzen?

Persönliches Gespräch (= Königsweg)	Telefonat	E-Mail
Themen, zu denen es noch viele Fragen gibt (sachl. unklar) 	=> Ersatz, immerhin bleibt die sofortige Rückfrage- und Besprechungsmöglichkeit	<ul style="list-style-type: none"> • Bitte um ein Gespräch/ Tel. • Agenda • Gesprächsprotokoll zu Tel.
Themen, die zu Emotionen führen (menschl. sensibel) 	=> Ersatz, immerhin bleibt die Stimme, aus der Sie viel entnehmen können (vgl. Modul 4 Telefonieren)	<ul style="list-style-type: none"> • Bitte um ein Gespräch/ Tel. • Falls Beschlüsse folgten: Protokollieren, abstimmen, gfs. an Verteiler rundsenden
Kleinigkeiten können bei Zufallsbegegnung im Flur frühzeitig geklärt werden	=> Ersatz, falls Sie räumlich getrennt sind und sich nicht begegnen können	Unstrittige Sachinformation, die schnell schriftlich an viele Leute verbreitet werden soll (z.B. Einladung zu Event) 
Bei diesen rechts genannten Themen birgt die mündliche Übermittlung ein so großes Potenzial für Missverständnisse, dass digitale Post diese Informationen am besten/ verbindlichsten übermittelt. Abgesehen davon eher das Gespräch suchen! (Ersatz: Tel.)		<ul style="list-style-type: none"> • Terminabstimmungen • Terminbestätigungen • Namen • Adressen • Telefonnummern • Anfahrtsbeschreibungen • Reservierungen = Verschriftlichung = Service
Vor Gericht gilt zwar theoretisch auch der sog. „mündliche Vertrag“, nur wird es hier schwierig mit der Beweisführung. Deshalb wichtige Geschäftsvorgänge immer verschriftlichen. Wird digitales Angebot akzeptiert, gilt auch der Rest digital!		Angebot, Auftrag/ Bestellung, Rechnung. Als Entwurf/ vorab zur Papierversion/ rechtsgültiges Dokument (!)
Viel Erfolg wünscht Ihnen Dr. Annette Hartmann, wortstark Kommunikationsberatung, München. (Kopieren und weiterverbreiten mit Quellenangabe erlaubt).		

In Ihrer Firma wird zu viel (und vor allem Unpassendes) per E-Mail kommuniziert? Die Medienwahl verursacht allgemein viel Ärger und Verwirrung? Für mehr wortstarke Unterstützung im Bereich Geschäftskorrespondenz, wählen Sie eines der drei Leistungspakete:

Einstieg	Aufbau	Optimal
Analyse 10 anonymisierter E-Mails + Besprechung (4 Std.)	E-Mail-Workshop 2-tägig nach Analyse/ Aufbereitung zu Lernmaterial von 24 E-Mails	E-Mail-Analyse 24 Texte + Workshop 2-tägig + Workshop 2-tägig mit Geschäftsführung zur Entwicklung eines firmeneigenen E-Mail-Leitfadens/ Kommunikationshandbuches

Hinweis: Im Seminarpaket Kommunikationsführerschein KFS® Kl. B sind Medienwahl, Geschäftskorrespondenz, Telefontraining und eine Übersicht der Kommunikationsschulen/-modelle (Konfliktvorbeugung) enthalten.

Interesse? Rufen Sie mich an! Dr. Annette Hartmann Tel. 08452 – 32 15 877
Oder senden Sie mir eine E-Mail an ah@wortstark.de.