

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	1
2	Kommunikation im Wandel – ein Blick zurück und einer nach vorn	3
3	Zeitgemäße Anrede in Briefen und E-Mails	7
3.1	Grußformeln	7
3.2	Abschiedsgrußformeln	8
3.3	Siezen, duzen, euchen?	9
4	Schnell auf den Punkt kommen: mit den 7 W-Fragen und der News-Pyramide	11
4.1	Hauptteil	12
4.2	Schluss	14
4.3	Text formal gliedern	15
5	Sätze wie Pfeile: Fünf Goldene Regeln für schnelle, treffende, kraftvolle Sprache	21
5.1	In der Kürze liegt die Würze	22
5.2	Aktiv lebt	24
5.3	Ballast über Bord	28
5.4	Positiv ist positiv	30
5.5	Fehler fehlen besser	31
6	Beschwerden, Hassbriefe, Shitstorms – professionell reagieren	33

7 Die Biester und die Schönen: Vorher-Nachher-Textbeispiele aus der Praxis	39
7.1 Textbeispiel 1 – Krankenkasse will Meldung	39
7.2 Textbeispiel 2 – Wohnungsgesellschaft will Mieterhilfe	41
7.3 Textbeispiel 3 – Brillenglashersteller versus Endverbraucher	42
7.4 Textbeispiel 4 – Die Bahn tut Buße	43
7.5 Textbeispiel 5 – Dienstleister will mehr Geld	45
8 Kollegin KI, bitte übernehmen Sie!? Wie Künstliche Intelligenz das Schreiben verändert	47
Was Sie aus diesem <i>essential</i> mitnehmen können	51
Anhang: Hilfreiche Gratis-Tools für Textarbeit	53