

Gebrauchsanweisung für Amerikaner –
endlich US-Kollegen verstehen und stressfrei mit ihnen zusammen arbeiten.



Bonus Modul 4



**So schreiben Sie eine E-Mail
„auf amerikanisch“.**
(für Fortgeschrittene)



So schreiben Sie eine E-Mail „auf amerikanisch“



Sich in einer E-Mail auf Englisch höflich auszudrücken ist eigentlich ganz einfach. Genau wie im Deutschen kann man Bitten oder Anfragen höflich ausdrücken, wenn man Floskeln wie „could you please...“ (könnten Sie bitte...) benutzt, Höflichkeitsfloskeln wie „we would be happy to...“ (wir würden uns freuen...) einfließen lässt und negative Sachverhalte behutsam anspricht, z. B. mit der Floskel „I’m afraid...“. Auch sollte man immer eine Abschlussfloskel in seinen E-Mails benutzen.

Zum Beispiel so:

Hello John,

Thank you for your offer dated 5 May and the enclosed sample. Could you please send me the price list for next year as well? I’m afraid it was not included.

Also, if you can agree to deliver within two weeks, we would be happy to place large orders with your company.

I look forward to hearing from you.

Regards,

Frank

In dieser E-Mail finden Sie hoffentlich schon ein paar hilfreiche Floskeln. Doch auch mit einem diplomatischen Tonfall kann man problematische Sachverhalte behutsamer ansprechen.

Es folgen ein paar Tipps, wie einzelne Sätze noch höflicher formuliert werden können.

Es kommt zu einer Verzögerung in der Lieferung. Sie wollen das Verständnis des Kunden appellieren. Anstatt einfach zu schreiben: „**There will be a delay**“ können Sie den Satz so formulieren: „**I’m afraid there will be a small delay.**“

Wollen Sie ein generelles Problem ansprechen, klingt es besser, wenn Sie anstatt „**there is a problem**“ schreiben: „**It seems we have a slight problem**“ und den Kunden so behutsam an das Problem heranzuführen.

Sind Sie mit etwas nicht einverstanden sollten Sie sich ein barsches „I disagree“ verkneifen und es lieber indirekter formulieren: **„I think there might be an issue here.“**

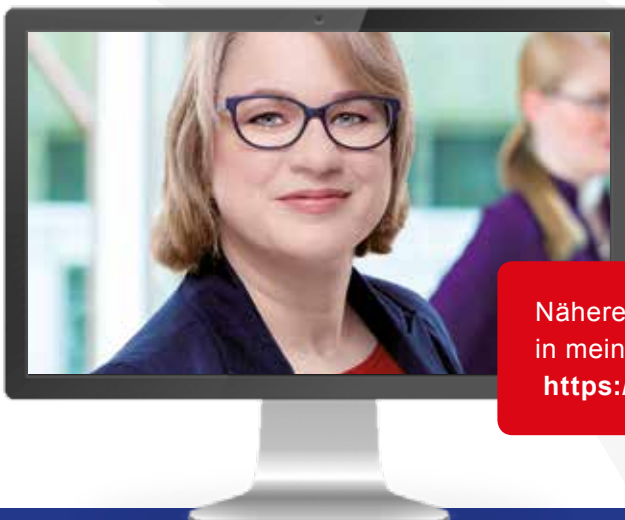
Dasselbe gilt für: **„We can't do that“**. Viel höflicher klingt es gleich, wenn Sie schreiben: **„To be honest, I'm not sure we can do that.“**

Falls der Kunde fordernd ist und auf etwas drängt, wofür Sie mehr Zeit brauchen, bietet sich folgender Satz an: **„Actually, that does not give us much time.“** Die direkte Variante, die es zu vermeiden gilt, wäre: **„That gives us very little time.“**

Wenn Sie einen Sachverhalt als Frage formulieren, fühlt sich der Kunde gleich geschmeichelt, weil er nach seiner Meinung gefragt wird. Schreiben Sie also nicht: **„It will be better to ask Sue“** sondern seien Sie schlau und formulieren Sie eine Frage: **„Wouldn't it be better to ask Sue?“**

Wenn Sie einen Kunden behutsam von einem teuren Vorhaben abbringen wollen, gelingt dies mit einem **„that might be quite expensive“** oder dem Hinweis: **„That won't be cheap“** besser als mit der trockenen Feststellung: **„That will be very expensive.“**

Viel Erfolg!



Nähere Informationen zu diesem Thema finden Sie in meinem Video unter folgendem Link:
<https://youtu.be/slyTILjXevo>

**Gebrauchsanweisung für Amerikaner –
endlich US-Kollegen verstehen und stressfrei mit ihnen zusammen arbeiten.**



Bonus Modul 4



Diese Unterlagen dienen Ihnen als Material im Rahmen des Online-Seminars. Bitte beachten Sie:
Vervielfältigungen, auch auszugsweise, dürfen nur mit Genehmigung von the Bridge vorgenommen werden.



digitale Visitenkarte Judith Geiß

*Sollten Sie noch Fragen haben, stehen
wir Ihnen gerne zur Verfügung.*

the Bridge · Consulting & Training
Inhaberin Judith Geiß
Akazienweg 50 · D-68623 Lampertheim
Office: +49-621-405 46 120