

# koviko

# Korrespondenz

Briefe, E-Mails, Formulare und mehr  
für die Kundenkommunikation



# koviko

## Grundsätze

---

Kundenbindung entwickelt sich auf vielfältige Weise. Ein wesentlicher Baustein ist der schriftliche Kontakt. Denn jede Nachricht enthält das Potenzial, einen positiven Eindruck zu hinterlassen und die Partnerschaft zwischen Unternehmen und Kunden zu stärken. koviko textet neue Briefe und E-Mails für die Kundenkorrespondenz oder überarbeitet Vorlagen aus der täglichen Praxis in einer zeitgemäßen, persönlichen Tonalität.

### Stimmigkeit

Die Textarbeit beginnt, noch bevor die ersten Sätze verfasst sind. Ein Geschäftsbrief erfüllt als Bestandteil eines Prozesses einen Zweck – er informiert, wirbt oder soll den Empfänger aktivieren. Mit dem Prozesswissen aus 20 Jahren Tätigkeit für kundenbetreuende Bereiche prüft koviko die Verständlichkeit des Ablaufs und seiner Voraussetzungen.

### Korrektheit

Die Grundlage eines Briefs oder einer E-Mail bilden verlässliche Sachverhalte. Deshalb bereiten Recherche und Verständnissicherung das Texten vor. Für Korrektheit auf der sprachlichen Ebene sorgen Eindeutigkeit in der Begriffs- und Wortwahl sowie regelkonforme Schreibweisen.

### Verbindlichkeit

Bei der Formulierung folgt koviko den Grundsätzen der modernen Geschäftskorrespondenz. Im Mittelpunkt steht der Empfänger. So erhält die Nachricht den Charakter eines Gesprächs auf Papier. Der Ausdruck orientiert sich an der Zielgruppe und an den unternehmensspezifischen Leitlinien. Das 4-Farb-Modell der verschiedenen Lesertypen stellt sicher, dass sich jeder Adressat angesprochen fühlt.

# koviko

## Know-how

---

Korrespondenz von koviko berücksichtigt formale, inhaltliche und stilistische Grundsätze bei der Erstellung einer empfängerorientierten Nachricht. Das Fundament bildet die sachliche Richtigkeit der Aussagen. Darauf setzt der individuelle und partnerschaftliche Korrespondenzstil auf. Das Ganze ergibt eine Botschaft, die sich in der Sprachwelt des Unternehmens bewegt und beim Kunden keine Fragen offen lässt.

### INHALT

- Keine missverständlichen Formulierungen
- Zuverlässige Aussagen
- Präzise, stimmige Prozesse

### SCHREIBWEISE

- Eindeutige Erklärungen
- Gute Verständlichkeit
- Korrekte Standardelemente

### 4-FARB-MODELL

- Jeden Lesertyp ansprechen
- Wahrnehmungsfelder beachten
- Temperamente nutzen

### STILISTIK

- Persönlich
- Kurz und prägnant
- Aktiv und verständlich
- Positiv und nutzerorientiert
- Zeitgemäß

### TONALITÄT

- Zielgruppenspezifisch
- Unternehmensorientiert
- Corporate-Identity-konform

### PROZESSWISSEN

- Logik
- Verständlichkeit
- Effizienz

# Analyse

koviko verbindet die Schwerpunkte von Text- und Marketing-Agenturen mit dem Prozesswissen kundenbetreuender Bereiche. Das Portfolio umfasst die ganze Bandbreite an Korrespondenzarten, von Briefen, Mailings und Textbausteinen bis zu aktuellen Formen wie zum Beispiel Tweet und Chat.

Mit dem Blick von außen sichtet und bewertet koviko vorhandene Korrespondenzwerkzeuge. Dabei zeigen sich Chancen und Möglichkeiten, die Kundenansprache zu optimieren.

Ansatzpunkte bilden der Gesamteindruck und die logische Struktur der Vorlagen. Sind die Prozesse aus Kundensicht nachvollziehbar? Wird die Botschaft transportiert? Sind die Inhalte verständlich und stilistisch ansprechend formuliert? Ein Benchmark von koviko zeigt zusätzliche Perspektiven auf, die eigene Leistung einzustufen.

Standard-Einstieg, vergibt die Möglichkeit auf eine individuelle Ansprache

Mehrere Negativverstärker setzen einen wenig lösungsorientierten Akzent

Formulierung aus der Innensicht berücksichtigt nicht den Kunden

Konjunktiv signalisiert Unsicherheit

Formulierung klingt wie Drohung und nicht partnerschaftlich

Floskel

Musterfirma GmbH · Musterstraße 123 · 12345 Musterstadt

Fabian Mustermann  
Musterstraße 1  
12345 Musterstadt

## Verzögerte Zustellung Ihrer Bestellung Nr. 12345

Sehr geehrter Herr Mustermann,  
vielen Dank für Ihr Schreiben.

Wir bedauern, dass Sie Grund zu einer Beschwerde hatten und möchten uns für die entstandenen Unannehmlichkeiten entschuldigen.

Selbstverständlich haben wir Ihr Anliegen intern geprüft und uns direkt mit dem Zusteller in Verbindung gesetzt. Ihr Paket könnte innerhalb der nächsten 3 Tage bei Ihnen eintreffen. Es ist sicherzustellen, dass der Zusteller Zugang zum vereinbarten Ablageort erhält.

Ihre Zufriedenheit ist uns wichtig, daher ...

Musterf

Musterfirma GmbH  
Musterstraße 123  
12345 Musterstadt

Kundenservice:

Hotline: 0123 456789  
Mo - Do 8 - 18 Uhr  
Fr 8 - 18 Uhr

E-Mail: service@musterfirma.de

## Standardbriefe

---

koviko überarbeitet den Bestand an Vorlagen nach den Prinzipien moderner Geschäftskorrespondenz und entwickelt auf Wunsch neue Schreiben. Merkmale sind unter anderem die Sie-Perspektive, die Hervorhebung des Nutzens für den Empfänger und die konfliktfreie Ansprache.

Im Vorfeld gleicht koviko die Prozesse ab und richtet zum Beispiel Eskalationsstufen bei wiederholten Beschwerden zum selben Thema ein. Mit eindeutig formulierten Inhalten verringern sich die Nachfragen im Servicebereich. Zugleich sichern einheitliche, geprüfte Aussagen die Qualität.

- Prozessabgleich für alle Aussagen
- Professionelle Texte
- Einheitlichkeit in Aussage und Formulierung

## Textbausteine

---

Bei individuellen und komplexen Kundenanfragen eignen sich Textbausteine, um in kurzer Zeit stilistisch einheitliche und inhaltlich abgesicherte Aussagen zu erstellen. koviko überarbeitet und entwickelt aufeinander abgestimmte Vorlagen in einer zeitgemäßen und lesertypspezifischen Sprache.

Die Kombination flexibel formulierter Textbausteine erleichtert die individuelle Kundenbetreuung. Gemeinsam genutzte Vorlagen erhöhen die Arbeitseffizienz. Auf Wunsch konzipiert koviko eine unternehmensspezifische Ablagelogik mit einprägsamen Bezeichnungen oder Suchbegriffen.

- Einheitlicher Korrespondenz-Stil
- Qualitätssteigerung durch Standardisierung
- Prozess-Monitoring
- Zeitersparnis für Mitarbeiter

# Tonalitäts- konzepte

---

Für ein sprachlich einheitliches Erscheinungsbild in der Kundenkommunikation sorgt ein Tonalitätskonzept. Die Festlegungen basieren auf den Werten und Zielen des Unternehmens. Das Konzept definiert Ansprache, Unwörter, Sprach- und Schreibprinzipien vom Stil bis zur korrekten Schreibweise. Leitlinien nach dem Motto „So schreiben wir – so nicht“ sichern sprachliche Einheit bei Themenvielfalt.

Die Mitarbeiter gewinnen Sicherheit in der Kommunikation. Zugleich wird das Unternehmen im sprachlichen Auftritt wiedererkennbar. Das stärkt die Markenidentität und macht den Außenaustritt unverwechselbar.

- Klare Richtlinien dank Korrespondenz-Guide
- Einheitliche Formulierungen zu Regeln und Festlegungen

# Training und Coaching

---

In Korrespondenzschulungen und Coachings-on-the-Job haben die Teilnehmer die Möglichkeit, sich den zeitgemäßen Schreibstil selbst anzueignen. Als Ausgangsmaterial dienen authentische Vorlagen aus dem eigenen Arbeitsalltag. In praktischen Übungen lernen die Mitarbeiter, die bekannten Themen sprachlich neu umzusetzen.

Die Trainings sensibilisieren die Teilnehmer dafür, Konfliktpotenzial zu erkennen und zu reduzieren. Das Ziel ist es, positiv, konfliktfrei und lösungsorientiert zu formulieren. Die inhaltlichen Schwerpunkte sind variabel: vom Umgang mit Beschwerden bis zum Werbemailing.

- Arbeit an Beispielen aus dem eigenen Arbeitsumfeld
- Schreib- und Formulierungsübungen
- Kreativitätstechniken
- Richtiges Lesen und Verstehen

# Formulare

---

koviko optimiert Formulare in zweifacher Hinsicht: Zum Einen führen Anordnung und eindeutige Bezeichnung der Felder durch das Dokument. Zum Anderen erlaubt die Gestaltung eine schnelle, automatische Verarbeitung. Informationen und Fragen sind aus Sicht des Lesers formuliert. Die Gedankenführung folgt einer nachvollziehbaren Logik. Die textunterstützte Visualisierung begleitet den Adressaten durch die einzelnen Abschnitte.

Die nutzergerechte Gestaltung vermeidet Missverständnisse beim Ausfüllen und eventuelle Rückfragen. Das erbringt einen Zeitgewinn. koviko erstellt neue Formulare und analysiert vorhandene Vorlagen unter Gesichtspunkten der Usability.

- Gebrauchstaugliche Gestaltung
- Klare Handlungsaufforderungen
- Leserbegleitung durch Icons und Rasterkonzeption
- Blickverlaufsanalysen

# Korrespondenzprojekte

---

Change-Prozesse oder langfristige Projekte in der Korrespondenz unterstützt koviko mit passenden Maßnahmen für jede Phase. Analyse, Workshops, Konzepte, Leitfäden oder Aktionen unterstützen Mitarbeiter in der Kundenkommunikation, neue Prozesse zu adaptieren und in der täglichen Praxis umzusetzen.

Als nachhaltiges Werkzeug entwickelt koviko zum Beispiel ein interaktives Online-Handbuch, das die zentralen Leitlinien des modernen Briefstils und unternehmenseigene Festlegungen zusammenfasst. Die Mitarbeiter können sich jederzeit zu einzelnen Punkten vergewissern oder Zweifelsfälle unmittelbar klären.

- Workshops
- Leitfäden
- Aktionen
- Online-Handbuch

# Über koviko

---

Als Agentur für Wissen, Lernen und Kommunikation unterstützt koviko zahlreiche Unternehmen mit Korrespondenzlösungen für die Kundenkommunikation.

Gemeinsam mit Auftraggebern aus verschiedenen Branchen wurden vielfältige Korrespondenzprojekte zur Effizienzsteigerung im Kundenservice entwickelt und umgesetzt: gedruckte und webbasierte Tonalitätskonzepte, Konzepte für Trainingsreihen, Erstellung und Überarbeitung von Textbaustein-Beständen bzw. Briefen, Schulung von Mitarbeitern etc.

Auftraggeber profitieren von der Kompetenz eines erfahrenen Teams aus Textern, Redakteuren, Konzeptionern, Programmierern, Grafikern, Motion-Designern, Pädagogen und Usability-Experten.

koviko Agentur für Wissen, Lernen und Kommunikation  
Edisonallee 1 | 14473 Potsdam

Fon: +49 (0) 331 700 88300  
[www.koviko.de](http://www.koviko.de)

