

Leserinnen fragen – die Redaktion antwortet!



„Wie fordere ich einen langjährigen Kunden zur Zahlung auf?“

Wir haben einen Kunden, der schon seit vielen Jahren bei uns bestellt und immer pünktlich bezahlt hat. Nun ist aber schon seit längerer Zeit eine seiner Rechnungen offen. Deshalb nun meine Frage an Sie: Wie können wir ihn zur Zahlung auffordern, ohne dass er sich auf den Schlips getreten fühlt? Wir möchten die langjährige, gute Geschäftsbeziehung nicht leichtfertig aufs Spiel setzen.

Hanns F., per E-Mail



Meine Empfehlung: Formulieren Sie diplomatisch

von Alexandra Sievers

Wenn ein langjähriger und sonst zuverlässiger Kunde eine Rechnung nicht wie gewohnt begleicht, heißt das meist nicht, dass er nicht zahlen will. Vielleicht ist er im Moment einfach nicht liquide genug. In der wirtschaftlich angespannten Situation, in der wir uns derzeit befinden, kommt das leider sehr oft vor. Das bedeutet – bei allem Verständnis für finanzielle Engpässe – jedoch nicht, dass Sie auf Ihr Geld verzichten sollen.

Damit der Kunde in einem solchen Fall aus einer Flut von Rechnungen, die bei ihm eingehen, gezielt Ihre auswählt, um sie zu begleichen, sollten Sie diplomatisch vorgehen. Geben Sie ihm die Möglichkeit, seinen guten Ruf zu bewahren, und bauen Sie ihm eine Brücke. Liefern Sie ihm in Ihrem Schreiben einen möglichen Grund, warum die Zahlung noch nicht eingegangen ist.

Vielleicht ist die Rechnung ja ... „unter einen Papierstapel geraten“ oder „aufgrund des Arbeitsstresses der letzten Wochen einfach vergessen worden“?

Oder Sie könnten folgendermaßen nachhaken:

- *Vielleicht ist unsere Rechnung einfach „durchgerutscht“ – das kann schon einmal vorkommen. Wir kennen Sie sonst ja als zuverlässigen Kunden.*
- *Sollte es andere Gründe dafür geben, warum Sie die Bestellung Nr. xy noch nicht bezahlen konnten, geben Sie mir bitte Bescheid. Wir finden bestimmt eine Lösung.*

Bedenken Sie bei der Formulierung: Ihr Ziel ist es, an Ihr Geld zu kommen – notfalls auch zu einem späteren Zeitpunkt oder mittels Ratenzahlung. Obendrein wollen Sie den Kunden nicht verlieren.

Mit Weitblick betrachtet, ist es somit effektiver, noch etwas mehr Geduld aufzubringen, als durch zu forsches Auftreten einen jahrelang guten Kunden für immer zu vergraulen!



„Wann schreibt man den Infinitiv mit ‚zu‘ getrennt, wann zusammen? Gibt es eine Regel?“

Ich bin oft unsicher, wann zusammengesetzte Verben im Infinitiv mit „zu“ zusammengeschrieben werden. Ein Beispiel: Heißt es „Wir sollten uns treffen, um den Entwurf durchzusprechen“ oder „... durch zu sprechen“?

Sabine R., Kiel



Meine Empfehlung: Halten Sie sich an diese einfache Grundregel

von Dunja Schenk

Die Regel lautet: Wenn das Verb in der Grundform zusammengeschrieben wird, schreibt man auch den Infinitiv mit „zu“ zusammen.

Beispiele:

- *aufgeben*: Ich habe einen Brief aufzugeben.
- *teilnehmen*: Annika lud Markus ein, an der Feier teilzunehmen.
- *mitnehmen*: Helmut bat seine Tochter, den Müll mitzunehmen.

Wird die Grundform nicht zusammengeschrieben, so gilt das auch für die abgeleitete Form:

- *Rad fahren*: Lisa hat nicht gelernt, Rad zu fahren.
- *getrennt schreiben*: Es ist nicht sinnvoll, immer alles getrennt zu schreiben.
- *sitzen bleiben*: Philipp schafft es nicht, still sitzen zu bleiben. (wörtliche Bedeutung)
- *sitzenbleiben (in der Schule)*: Philipp riskiert, sitzenzubleiben. (übertragene Bedeutung)

Achtung! Bei manchen Verben wird das „zu“ nicht integriert, sondern steht separat, Beispiel:

- *teilnehmen*: Ich nehme teil – das Wort lässt sich aufteilen, das „zu“ kann dazwischengeschoben werden.
- *unterbinden*: ich unterbinde – das Wort lässt sich nicht aufteilen, daher steht das „zu“ separat.



DIN 5008

Wie Sie eine E-Mail oder einen Brief DIN-gerecht beenden

von: Redaktionsteam

Grußformel

Die DIN 5008 äußert sich nur zur formalen und nicht zur inhaltlichen Gestaltung der Grußformel. Es heißt kurz und bündig, dass die Grußformel mit einer Leerzeile vom Briefftext abgesetzt wird. An ihrem Ende steht kein Satzzeichen.

Text Text Text Text Text Text Text Text Text Text Text Text Text
Text Text Text.

Mit freundlichen Grüßen

Es ist nach der DIN 5008 nicht „verboten“, das übliche „Mit freundlichen Grüßen“ abzuwandeln.

So können Sie beispielsweise auch die folgenden Grußformeln wählen:

- *Mit freundlichen Grüßen aus Hamburg*
- *Freundliche Grüße nach Hannover*
- *Es grüßt Sie herzlich aus Köln*
- *Mit den besten Wünschen für ein schönes Wochenende*
- *Herzliche Frühlingsgrüße*

Name des Unternehmens

Soll nach der Grußformel noch der Name des Unternehmens oder die Bezeichnung der Behörde genannt werden, lassen Sie eine Leerzeile Abstand zum Gruß. Den Namen der Behörde oder des Unternehmens können Sie durch Fettdruck hervorheben.

Unterschrift

Für die handschriftliche Unterschrift können Sie – so die DIN 5008 – so viele Leerzeilen schaffen, wie Sie benötigen. Drei Leerzeilen haben sich als praktikabel und ausreichend erwiesen. Wiederholen Sie unterhalb der Unterschrift den Vor- und Nachnamen der unterzeichnenden Person maschinenschriftlich. Das ist keine Regel nach der DIN 5008, sondern eine Empfehlung, da nicht jede Unterschrift gut lesbar ist.

Kürzen Sie den Vornamen nicht ab, sondern schreiben Sie ihn aus. Wie soll die oder der Angeschriebene sonst wissen, ob sich hinter „B. Werner“ eine Frau oder ein Mann verbirgt? Ergänzen Sie auch die Pronomen, nicht

nur bei Namen, die uneindeutig sind. Was Sie für eindeutig halten, mag anderen wiederum ein Rätsel sein, gerade im internationalen Schriftverkehr.

Beispiel: Grußformel im Brief

Mit freundlichen Grüßen aus Westfalen

•

OfficeWorld GmbH

•

Bernadette Werner

•

Bernadette Werner



Selbstmanagement

Wie Sie in Gesprächen mit Ihrer Gestik überzeugen

von Alexandra Sievers

Sie „sprechen“ mit dem Körper – immer und überall, so wie jeder andere Mensch auch und weitgehend unbewusst. Daher ist es gar nicht so einfach, die eigene Körpersprache zu verändern. Doch es geht! Lesen Sie, wie Sie Ihre Gestik positiv beeinflussen und mit welchen Gesten Sie authentischer und überzeugender wirken.

1. Lassen Sie Ihre Hände mitreden

Egal ob im Teammeeting, bei Verhandlungen, während einer Präsentation oder Rede: Ihre Überzeugungskraft ist der Schlüssel zum Erfolg. Dabei gilt: Wenn Sie Ihre Hände geschickt mitreden lassen, gewinnen Sie an Authentizität und Durchsetzungsstärke. Denn: Für Ihr Gegenüber ist Ihre Körpersprache sogar noch relevanter und aussagekräftiger als Ihre gesprochenen Worte.

2. Legen Sie Ihre Argumente auch körpersprachlich offen

Wenn Sie zum gemeinsamen Gespräch an einem Tisch sitzen: Legen Sie Ihre Unterarme (maximal bis kurz vor dem Ellbogen) und Ihre Hände in Schulterbreite auf den Tisch. Diese Position ist aus zwei Gründen wichtig:

- Mit dieser Geste nehmen Sie sinnbildlich die (Ver-)Handlungsebene ein.
- Sind Ihre Handlungen für alle Anwesenden einsehbar, werden auch Ihre Argumente eher eingesehen. Verbergen Sie Ihre Hände daher nicht unter dem Tisch, sonst signalisieren Sie „Ich verberge Inhalte“ und wirken unglaubwürdig. Sie brauchen auch keinen Halt an Stuhllehnen – oder sind Ihre Argumente etwa haltlos?

3. Signalisieren Sie: „Ich bin ganz Ohr!“

Spricht Ihr Gegenüber, sollten Sie signalisieren: „Ich bin ganz Ohr und halte mich gern zurück; ich höre dir zu.“ Das sieht nonverbal so aus:

- Im Stehen: Sie stehen aufrecht und wenden sich der sprechenden Person zu. Sie lassen Ihre Arme hängen, Hände und Finger sind entspannt. Ihr Körper zeigt aber eine gewisse Spannung, alles andere würde Ihr Gegenüber als Desinteresse interpretieren.
- Im Sitzen: Sie sitzen aufrecht und halten eigene Aktivitäten zurück. Die Arme liegen im rechten Winkel auf der Armlehne oder besser (siehe oben) auf dem Tisch. Die Hände sind halb geöffnet und liegen auf den Außenballen. So fällt Ihnen auch das Aufnehmen von Informationen leichter.



Digitaler Tipp

Digitale Signaturen: Wie die Technik funktioniert und welche Anbieter es gibt

von Niels Gründel

Das volle Potenzial digitaler Geschäftsprozesse lässt sich erst mit der Einführung elektronischer Unterschriften nutzen. Sie sind oftmals der noch ausstehende Schritt zur digitalen Transformation im eigenen Unternehmen.

Diese Formen von Signaturen gibt es

- **(Einfache) elektronische Signatur (EES):** Die einfachste und zugleich schwächste Form der elektronischen Signaturen kann schon aus einem Kreuz oder Haken in einem elektronischen Formular in Verbindung mit anderen elektronischen Daten bestehen. Eine Alternative ist auch eine eingescannte Unterschrift. Der Einsatz der einfachen elektronischen Signatur ist allerdings nur für Transaktionen geeignet, bei denen die rechtlichen Risiken überschaubar sind, da eine eindeutige Identifizierung des Unterzeichnenden nicht möglich ist. Sie lässt sich nutzen, wenn rechtlich nur die Textform gefordert ist.
- **Fortgeschrittene elektronische Signatur (FES):** Bei der fortgeschrittenen elektronischen Signatur handelt es sich um eine Variante, bei der Unterzeichnende eindeutig zugeordnet und identifiziert werden können. Im Streitfall ist die Prüfung der Gültigkeit einer Transaktion möglich. In der Praxis ist die Umsetzung in unterschiedlichen Varianten möglich, sodass inzwischen viele Produkte eine Integration vorsehen. Im geschäftlichen Umfeld hat sie den größten Anteil, da sie eine vergleichsweise hohe Rechtssicherheit bei überschaubarem Aufwand bietet.
- **Qualifizierte elektronische Signatur (QES):** Nur die qualifizierte elektronische Signatur ist der persönlichen Unterschrift gleichgestellt. Sie bietet die höchste Beweiskraft aller digitalen Signaturen und kann immer dann genutzt werden, wenn eine eigenhändige Unterschrift gesetzlich vorgeschrieben ist. Entsprechend hoch sind auch die Anforderungen an Erstellung und Nutzungsumfeld: Zertifikate müssen durch einen qualifizierten Vertrauensdienst nach dem entsprechenden Gesetz erstellt werden und sogar die für die Unterzeichnung genutzte Hardware, wie ein Kartenleser und die Smartcards, müssen bestimmte Sicherheitsanforderungen erfüllen. Diese Signaturvariante kann durch berufsbezogene Attribute auch spezielle Funktionen, etwa für Ärztinnen und Ärzte oder im Notariat, abbilden.

Die Anwendungsfreundlichkeit der jeweiligen elektronischen Unterschrift nimmt mit jeder weiteren Sicherheitsstufe ab. Das ist auch der Grund, warum die Signatur mit der höchsten Sicherheitsstufe weniger häufig zum Einsatz gelangt, zumal mit der fortgeschrittenen elektronischen Unterschrift bereits viele Geschäftsvorfälle sicher abgewickelt werden können.

Kriterien für die Auswahl eines Anbieters

Die Entscheidung für oder gegen eine bestimmte Signaturvariante ist im Einzelfall vom jeweiligen Geschäftsumfeld abhängig. Wichtig für die Auswahl eines Anbieters sind dessen Rechtssicherheit – im Falle der qualifizierten elektronischen Signatur muss er auf der Liste der europäischen Vertrauensdiensteanbieter erscheinen (<https://eidas.ec.europa.eu/efda/tl-browser/#/screen/home>) –, der Ort der Datenspeicherung, die Nutzungsfreundlichkeit und eine transparente Preisgestaltung.

Bei den Preisen – auch wenn sie mitunter vielleicht hoch erscheinen – sollten Sie berücksichtigen, dass im eigenen Unternehmen zahlreiche Kosten entfallen: durch eingesparte Arbeitszeit und weniger Versand- und Druckkosten.

Übersicht: Softwareanbieter für digitale Signaturen

Unternehmen	Webseite
Adobe	https://www.adobe.com/de/sign.html
Autenti	https://autenti.com/de
Deutsche Telekom	https://www.telesec.de/de
DocuSign	https://www.docusign.de
D-Trust	https://www.d-trust.net/de
d.velop	https://www.d-velop.de
Evidos	https://www.evidos.com/de
FP Sign	https://www.fp-sign.com/de
Sign8	https://sign8.eu



Organisation

Ordnung halten ist nicht so Ihr Ding? Dafür kann es gute Gründe geben

von Susanne Roth

Sie stellen immer wieder fest, dass Sie sich nur mit viel Disziplin zum Aufräumen und Ausmisten bringen können? Dann prüfen Sie doch einmal in der Übersicht unten, welche der Ursachen für die Unlust am Aufräumen tendenziell auf Sie zutreffen könnten.

Wenn Sie sich in einem oder mehreren Typen wiedererkennen, wird es Ihnen viel leichter fallen, mit entsprechenden Gegenmaßnahmen zu reagieren, indem Sie an Ihrer Einstellung arbeiten!

Übersicht: Welche Beweggründe hinter fehlendem Ordnungssinn stecken können

Beweggründe	Hauptmerkmale	So wirkt sich das aus
1. Sentimentalität	Angst vor dem Loslassen	Gegenstände und Unterlagen werden aufbewahrt aus Angst, andernfalls beim Entsorgen die an die Gegenstände geknüpften Erinnerungen und Emotionen zu verlieren. Dabei handelt es sich oft um Erinnerungen, die aus einem „besseren“ Lebensabschnitt stammen.
2. Gesteigertes Sicherheitsbedürfnis	Furcht vor Eingriffen anderer	Unordnung wird paradoxerweise gepflegt, damit sich niemand anderes in dieser Zone zurechtfindet. Das Signal nach außen lautet: „Hier ist mein persönlicher Raum, in dem niemand anderes etwas verloren hat!“ In diesem Sinne können auch Ablage- und Lektürestapel als „Barrieren“ beziehungsweise „Schutzmauern“ verstanden werden, hinter denen man sich sicher fühlt.

Beweggründe	Hauptmerkmale	So wirkt sich das aus
3. Ungeduld	fehlendes Zeit- und Aufgabenmanagement	Weil nie für etwas Zeit ist und üblicherweise „wichtigere“ Aufgaben brandeilig zu erledigen sind, wird die Aufgabe „Aufräumen“ nie wirklich ernsthaft angegangen.
4. Trotz	innerer Widerstand gegen Ordnung	Kommt bei Menschen vor, die von ihren Eltern zwanghaft auf Sauberkeit und Ordnung gedrillt wurden. Die damals erfolglose Rebellion hat sich seelisch eingekapselt und richtet sich im Erwachsenenalter gegen einen selbst.
5. Perfektionismus	Starkes Kontrollbedürfnis	Bestimmte Arbeiten bleiben liegen, weil an anderen Tätigkeiten mit übertriebenem Aufwand an Zeit und Genauigkeit gearbeitet wird. Und: Das Aufräumen soll „von Grund auf“ und „systematisch“ geschehen, wodurch es immer wieder verschoben wird.
6. Idealismus	Flucht in geistig höhere Welten	Ordnung wird als kleinlich empfunden beziehungsweise als kleingeistig, als Beschäftigungstherapie für Perfektionisten, Beamte und Menschen, die sonst nicht viel zu tun haben. Was wirklich zählt im Leben, ist die (echte oder eingebildete) Größe von Gedanken und Ideen.
7. Hilflosigkeit	Gefühl der Machtlosigkeit	Unordnung wird als etwas Übermächtiges empfunden, gegen das man nichts ausrichten kann – auf Dauer ohnehin nicht.

Der beste Platz für selten genutzte Gegenstände

Hier noch ein Tipp, der Ihnen zukünftig lange Suchaktionen erspart: Wenn Sie etwas suchen, das Sie schon eine Weile nicht mehr in Gebrauch hatten, und Sie finden den Gegenstand schließlich, dann legen Sie ihn zukünftig doch einfach dort ab, wo Sie ihn zuerst gesucht haben. Das ist in den meisten Fällen der Ort, an dem er am besten aufbewahrt ist, wo er logischerweise hingehört und wo Sie ihn beim nächsten Mal voraussichtlich wieder zuerst suchen werden. Das Gleiche gilt für Dateien und Dokumente: Überlegen Sie auch hier, wo Sie sie zunächst vermutet hätten!