

## Feedback Coaching

**Thema:** Stellungnahmen verständlich und korrekt schreiben

**Name** Philippe

**Datum** 6. November 2020

**Dokument**

**Stellungnahme Reparatur 2/462**

	Anmerkungen Skribent
<p><b>Textaufbau/Anforderungen</b> vollständig übersichtlich</p> <p>Beispiele /Argumente nachvollziehbar</p> <p>verständlich</p>	<p>Ok Ausreichend langer Text mit Zwischentiteln; Eventuell noch ein Zwischentitel für den letzten Absatz</p> <p>Bereits im ersten Abschnitt wird nicht klar, für welchen Schaden sich Swisscom entschuldigt. Deshalb wirkt die Entschuldigung auch inhaltslos.</p> <p>Ok – viel besser als beim letzten Mal</p>
<p><b>Genauigkeit</b> Rechtschreibung</p>	<p>Abkürzungen ausschreiben «evtl.»</p>
<p><b>Logischer Textaufbau</b> Bezüge</p> <p>Zeiten</p> <p>Gedankensprünge</p>	<p>Oft unklar. Im ersten Abschnitt steht jeder Satz allein. Dadurch; diese; ... <i>Monate</i> kann man nicht zurückerstattet bekommen</p> <p>Möglichst kein Futur verwenden. Präsens reicht in den meisten Fällen</p> <p>Bei der Ausgangslage fehlt die Info, was vor dem Missgeschick passiert ist.</p>
<p><b>Lesefreundlichkeit</b> Fremdwörter</p> <p>Wortverwendung</p> <p>Substantive</p> <p>Satzklammern/Satzstellung</p> <p>Passiva</p> <p>Überlogisierung</p>	<p>explizit; akkumuliert;</p> <p><i>Betreffend-</i> zieht immer den Genitiv nach sich und ein Substantiv. begleichen = bezahlen</p> <p>Ok</p> <p>Komplizierte Satzstellung: «die von Ihnen unterzeichnete ...»</p> <p>Ok</p> <p>folglich</p>

# GUTSCHRIFT

einfach gut schreiben

<b>Präzision</b> Wortballast/Satzlänge  Zeichensetzung	Wir möchten Sie folglich darum bitten...noch zu begleichen. Satzlänge ansonsten ok. Je länger – desto unübersichtlicher.  Komma fehlen bei Einschüben
<b>Anreiz</b> Wortgleichklang Floskeln/Abgedroschenes	Ok Beläuft sich auf; folglich darum bitten;

<b>Eigene Einschätzung</b>
Anliegen: Sätze zu lang und kompliziert

<b>Allgemeine Anmerkungen</b>	<b>Ziele bis zum nächsten Coaching</b>
<p>Ich gehe davon aus, dass der Text original auf Französisch war.</p> <p>Der Aufbau ist ok und die Überschriften sind verständlich.</p> <p>Insgesamt liest sich der Text etwas holprig. Das liegt an folgenden Punkten:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• die komplizierte Einleitung</li><li>• dem Genitiv</li><li>• der fehlenden Information, was überhaupt der Ärger für den Kunden war</li><li>• unverdauliche Wörter (akkumuliert; explizit...)</li><li>• Verschleierte Aussagen bei der Rückerstattung</li></ul> <p>Die Wertschätzung des Kunden ist nur an der Geldrückzahlung und am Satzlösungsatz zu spüren.</p> <p>Möglichkeiten, den Kunden wahr- und ernst zu nehmen wurden verspielt.</p>	<p>Fremdwörter vermeiden.</p> <p>Sätze maximal 15 Wörter</p> <p>Aufbau: Wichtiges nach vorne</p> <p>Kommunikation auf Augenhöhe.</p> <p>Achte auf Textlogik, natürliche Sprache und Schlüssigkeit (Logik) vom Text.</p>