



Guten Tag

Sie erhalten dieses Mail, weil Sie in meiner Kartei aufgeführt sind. Entweder habe ich für Sie oder mit Ihnen gearbeitet oder Sie waren bei mir an einem Seminar, Workshop oder Kurs. Die Datei beinhaltet 1'837 Adressen. Bitte informieren Sie [mich](#), falls Sie dieses Mail doppelt bekommen oder sich dadurch belästigt fühlen. Dann lösche ich Ihre Mailadresse sofort. Besten Dank.

Tiptoppe Grüsse  
Claudia Scherrer

---

Tiptopp-Newsletter vom 30. Oktober 2013

### **Tiptoppes Engagement**

Liebe Leserin  
Lieber Leser

Mein langjähriges Fachwissen kompakt und effizient weiterzugeben, dafür setze ich mich mit grossem Engagement und noch mehr Herzblut ein. Das überzeugt auch meine Kursteilnehmenden – wie C. W. aus B.

«Danke für den spannenden Kurs heute Morgen, der hätte für mich auch noch einen ganzen Tag gehen können, gelernt haben wir ja einiges.»

Darf ich auch Sie von meiner Liebe zur erfolgsorientierten Kommunikation überzeugen?

### **Das Wichtigste in Kürze**

**Alle tiptoppen Kurse werden garantiert durchgeführt – auch bei einem einzigen Teilnehmenden.**

- Intensivkurse in Kleingruppen mit maximal fünf Teilnehmenden
- Tageskurse für 600 Franken in Zürich, Basel, Bern, St. Gallen, Luzern ... Bei einem einzigen Teilnehmenden an Ihrem Wunschort
- Abendkurse für 250 Franken in Brugg, Baden, Zürich, Bern, Basel ... Bei einem einzigen Teilnehmenden an Ihrem Wunschort
- Bisher habe ich an 431 Kursen, Seminaren und Workshops referiert.
- Firmenkurse sind zu allen Themen, an jedem Ort und an Ihrem Wunschdatum möglich.

Mehr darüber erfahren Sie auf <http://www.tiptopp.ch/html/kurse/kurse.htm>. In diesem Newsletter stelle ich Ihnen die tiptoppen Kurse zum Thema «Business-Knigge» vor.

Tiptoppe Grüsse  
Claudia Scherrer

### **Inhalt**

[Die tiptoppe Kursagenda](#)



[Der tiptoppe Kurs](#) – Business-Knigge – noch erfolgreicher im Beruf  
[Die tiptoppe Frage](#) – zu einem einfachen und doch komplizierten Komma  
[Der tiptoppe Rechtschreibcheck](#) – Mit Umstrittenem locker fertig werden  
[Der tiptoppe Kommunikationstipp](#) – Die besten Tipps rund um die Telefonkommunikation  
[Der tiptoppe Link](#) – Konjugationen und Deklinationen: Was heisst denn das?  
[Das tiptoppe Bild](#) – Edward mit den Scherenhänden im Miniformat  
[Impressum und Abmeldung](#)

---

### **Die tiptoppe Kursagenda**

[5. November 2013: Tageskurs zur Spezial-Korrespondenzkurs für Angestellte auf öffentlichen Verwaltungen und bei Institutionen, 600 Franken](#)

[6. November 2013: Abendkurs zu Knigge – Essen, 250 Franken](#)

[7. November 2013: Tageskurs zu Business-Knigge, 600 Franken](#)

[13. November 2013: Abendkurs zur ganzheitlichen Bewerbung, 250 Franken](#)

[14. November 2013: Tageskurs zur Korrespondenz für schwierige Texte wie Reklamationen, Mahnungen, Kündigungen und Kondolenzbriefe, 600 Franken](#)

[19. November 2013: Tageskurs zu Präsentationen, 600 Franken](#)

[20. November 2013: Abendkurs zu Präsentationen, 250 Franken](#)

[21. November 2013: Tageskurs zur Korrespondenz rund um Gratulationen, 600 Franken](#)

[26. November 2013: Tageskurs zur Korrespondenz für schwierige Texte wie Reklamationen, Mahnungen, Kündigungen und Kondolenzbriefe, 600 Franken](#)

[27. November 2013: Abendkurs zur Korrespondenz rund um Gratulationen, 250 Franken](#)

[28. November 2013: Tageskurs zur ganzheitlichen Bewerbung, 600 Franken](#)

[4. Dezember 2013: Abendkurs zur Korrespondenz, 250 Franken](#)

[5. Dezember 2013: Tageskurs zur Korrespondenz, 600 Franken](#)

### **Die tiptoppe Kursagenda 2014**

[14. Januar 2014: Tageskurs zur Korrespondenz, 600 Franken](#)

[15. Januar 2014: Abendkurs zur Telefonkommunikation, 250 Franken](#)

[16. Januar 2014: Tageskurs zur Telefonkommunikation, 600 Franken](#)

[28. Januar 2014: Tageskurs zur Korrespondenz, 600 Franken](#)

[29. Januar 2014: Abendkurs zur neuen deutschen Rechtschreibung, 250 Franken](#)

[30. Januar 2014: Tageskurs zur neuen deutschen Rechtschreibung, 600 Franken](#)

[11. Februar 2014: Tageskurs zur Spezial-Korrespondenzkurs für Angestellte auf öffentlichen Verwaltungen und bei Institutionen, 600 Franken](#)

[12. Februar 2014: Abendkurs zu Knigge – Smalltalk, 250 Franken](#)

[13. Februar 2014: Tageskurs zu Business-Knigge, 600 Franken](#)



[18. Februar 2014: Tageskurs zur Korrespondenz, 600 Franken](#)  
[19. Februar 2014: Abendkurs zur ganzheitlichen Bewerbung, 250 Franken](#)  
[20. Februar 2014: Tageskurs zur Korrespondenz für schwierige Texte wie Reklamationen, Mahnungen, Kündigungen und Kondolenzbriefe, 600 Franken](#)

[25. Februar 2014: Tageskurs zu Präsentationen, 600 Franken](#)  
[26. Februar 2014: Abendkurs zu Präsentationen, 250 Franken](#)  
[27. Februar 2014: Tageskurs zur Korrespondenz rund um Gratulationen, 600 Franken](#)

[4. März 2014: Tageskurs zur Korrespondenz für schwierige Texte wie Reklamationen, Mahnungen, Kündigungen und Kondolenzbriefe, 600 Franken](#)  
[5. März 2014: Abendkurs zur Korrespondenz rund um Gratulationen, 250 Franken](#)  
[6. März 2014: Tageskurs zur ganzheitlichen Bewerbung, 600 Franken](#)

[18. März 2014: Tageskurs zur Korrespondenz für schwierige Texte wie Reklamationen, Mahnungen, Kündigungen und Kondolenzbriefe, 600 Franken](#)  
[19. März 2014: Abendkurs zur Korrespondenzkurs, Abend, 250 Franken](#)  
[20. März 2014: Tageskurs zur Korrespondenz, 600 Franken](#)

[25. März 2014: Tageskurs zum Komma, 600 Franken](#)  
[26. März 2014: Abendkurs zu Ihrem Wunschthema von Knigge, 250 Franken](#)  
[27. März 2014: Tageskurs zur Protokollführung](#)

Die nächsten Kurstermine 2014 werden ca. Mitte Januar 2014 aufgeschaltet.

---

#### **Der tiptoppe Kurs «Business-Knigge»: Verhalten Sie sich optimal. In jeder Situation.**

Wir kommen dauernd in Situationen, die uns herausfordern. Der Kurs Business-Knigge liefert Ihnen die Verhaltenswerkzeuge, um sich jederzeit und überall sicher zu bewegen und erfolgreich zu sein. Die Möglichkeiten und Chancen des optimalen Verhaltens erfahren Sie am Business-Knigge-Kurs. Sie bekommen in kurzer Zeit den Durchblick und erhalten Alternativen zu den herkömmlichen Standards. Sie treten topaktuell auf.

#### **Jeder Kurs wird garantiert durchgeführt – auch bei einem einzigen Teilnehmenden.**

#### **Tiptopp-Kursinformation: Business-Knigge – noch erfolgreicher im Beruf**

**Tiptopp-Tageskurse** decken die wichtigsten Themen ab.

- Sicheres Auftreten: Mit dem ersten Eindruck stellen Sie Weichen
- Grüßen, begrüßen und vorstellen: Kein Buch mit sieben Siegeln
- Du oder Sie? Und wie?
- Smalltalk und Business-Gespräche
- Dress for success: Was ziehe ich wann an und weshalb?
- Essen: Was man darf und was nicht. Die Knigge-Regeln spannend erleben.

**Tiptopp-Abendkurse** befassen sich mit einem der wichtigen Themen.

**Ihr Nutzen:**

- Sie hinterlassen einen professionellen, kommunikativen und nachhaltigen Eindruck.
- Sie wissen, wie Sie sich optimal und dadurch erfolgreich verhalten.

**Teilnehmende:**

Der Tiptopp-Intensivkurs ist für Sie der Richtige, wenn Sie durch Ihr Verhalten noch erfolgreicher sein wollen. Kleingruppe mit maximal 5 Personen

**Voraussetzungen:**

Sie brauchen keine speziellen Vorkenntnisse.

**Dauer:**

Tageskurs: von 9 bis 16.30 Uhr

Abendkurs: von 20 bis 22 Uhr

Firmenkurs: wird an die Anforderungen angepasst und dauert zwischen vier Stunden und einem Tag.

**Ort:**

Ihr Tiptopp-Kurs findet zentral gelegen und in Ihrer Nähe statt! Der Kursort wird von den Teilnehmenden bestimmt. Er wird in einer Stadt wie Zürich, Bern, Basel, Luzern oder St. Gallen stattfinden und mit den öffentlichen Verkehrsmitteln erreichbar sein. Sind Sie der einzige Teilnehmende, dann findet der Kurs an Ihrem Wunschort statt.

Firmenkurse finden in einem Restaurant und inhouse oder an jedem beliebigen Ort statt.

**Kurskosten:**

Abendkurs: 250 Franken

Tageskurs: 600 Franken

Firmenkurs: abhängig von der Dauer und den speziellen Anforderungen

Sie erhalten ausführliche Unterlagen. Verpflegung und Pausengetränke sind ebenfalls inklusive.

Jeder Intensivkurs Business-Knigge wird garantiert durchgeführt – auch bei einem einzigen Teilnehmenden.

**Daten der Business-Knigge-Kurse**

Um sich anzumelden, klicken Sie bitte auf den gewünschten Kurs. Danke.

[Abendkurs zu Knigge – Essen am 6. November 2013, 250 Franken](#)

[Tageskurs Business-Knigge am 7. November 2013, 600 Franken](#)

[12. Februar 2014: Abendkurs zu Knigge – Smalltalk, 250 Franken](#)

[13. Februar 2014: Tageskurs zu Business-Knigge, 600 Franken](#)

[26. Februar 2014: Abendkurs zu Knigge – Ihr Wunschthema, 250 Franken](#)

Sie wünschen sich einen Tiptopp-Kurs zu Ihrem Lieblingsthema? [Fragen Sie mich](#) – wir finden die optimale Lösung für Sie!



## Die tiptoppe Frage

In dieser Rubrik finden Sie eine Frage von einem Tiptopp-Kunden. Es handelt sich dabei jeweils um ganz spezielle Fälle, die man nicht so einfach beantworten kann.

### Die Frage:

Benötigt man hier ein Komma?

Wir helfen dir den ultimativen Clip zu drehen!

Wir helfen dir, den ...

### Die Antwort:

Besten Dank für Ihr Mail. Das ist ein eigentlich einfacher Fall, der ganz schön kompliziert ist.

Denn es ist beides richtig – die neue deutsche Rechtschreibung machts möglich. Kurze Infinitivsätze müssen nicht unbedingt mit einem Komma angehängt werden. Besser ist die Version mit dem Komma, weil sie vom Redefluss her stimmt.

Marketingmässig würde ich Ihnen die Kommaversion ebenfalls empfehlen. Dadurch wird das «dir» betont.

Wenn die Angeschriebenen hingegen in die Alterskategorie 15 bis 25 Jahre gehören, dann würde ich auf das Komma verzichten. Die «Jungen» von heute haben es mit der Zeichensetzung genauso wenig wie mit der Gross- und Kleinschreibung.

---

## Der tiptoppe Rechtschreibcheck

### Umstrittenes in der deutschen Rechtschreibung

Seit Sommer 2006 sind die neuen Rechtschreibregeln in der Schweiz allgemein verbindlich. Die Schweiz wird bei der modernen Rechtschreibung bleiben – komme, was wolle. Der Nutzen der Reform ist unumstritten und die Neuregelung verdient gegenüber der alten Rechtschreibung den Vorzug, weil die Regeln leichter lehr-, lern- und handhabbar sind.

Der Kampf um die Rechtschreibung und die Reform der Reform der Reform haben vor allem eines bewirkt: eine grosse Verunsicherung. Ob die ewig Gestrigen oder die Modernen mehr Recht haben? Die deutsche Rechtschreibung hat die Jahrhunderte überdauert. So wird sich auch die momentane Aufregung als Sturm im Wasserglas erweisen.

Deshalb erhalten Sie hier einige Tipps für alltägliche Rechtschreibesorgen:

### Heisst es brilliant oder brillant?

**Brillant** wurde im 18. Jahrhundert aus dem Französischen briller entlehnt. Alle deutschen Wörter gleichen sich an. Brillanten, Brillanz, Brillantschliff.

### Heisst es Café oder Kaffee?



**Café** steht für eine kleine Kaffeestube, die Kaffee, Tee und Kuchen anbietet.  
Als **Kaffee** bezeichnet man das aus Kaffeebohnen hergestellte Getränk.

### Heisst es Informand oder Informant?

Dazu gibt es eine sehr einfache Eselsbrücke. Die Endung **-and** deutet auf eine **passive** Bedeutung:

Informand: Jemand, der informiert wird.

Examinand: Jemand, der examiniert wird.

Konfirmand: Jemand, der konfirmiert wird.

Rehabilitand: Jemand, der rehabilitiert wird.

Die Endung **-ant** weist auf eine **aktive** Handlung hin:

Informant: Jemand, der informiert.

Demonstrant: Jemand, der demonstriert.

Gratulant: Jemand, der gratuliert.

Protokollant: Jemand, der protokolliert.

### Heisst es seit oder seid?

**Seit** ist entweder eine Präposition oder eine Konjunktion:

**Seit** einer Woche funktioniert das Mobile nicht mehr.

Sie wird von ihrer Konkurrentin regelrecht mit Blicken aufgespiesst, **seit** sie befördert wurde.

**Seid** ist abgeleitet vom Verb «sein» und immer mit dem Personalpronomen «**ihr**» gekoppelt:

**Ihr seid** für ihn die Grössten.

### Hat es ein -ie- oder nur ein -i-?

- a) Die M\_\_\_\_\_ne an seinem Stift war neu und schrieb trotzdem nicht.
- b) Deshalb verzog er keine M\_\_\_\_\_ne.
- c) Sie trällerte ein L\_\_\_\_\_d für ihn.
- d) Da zuckte ihm vor lauter Rührung das linke L\_\_\_\_\_d.
- e) Der Anzug des Managers deutete auf seinen schlechten St\_\_\_\_\_l.
- f) Vor lauter Wut wollte er den Besen samt St\_\_\_\_\_l essen.
- g) Goretex und andere neuartige Stoffe sind aus speziellen F\_\_\_\_\_bern aufgebaut.
- h) Er hatte hohes F\_\_\_\_\_ber und lag deshalb im Bett.

Lösungen:

- a) Mine
- b) Miene
- c) Lied
- d) Lid
- e) Stil
- f) Stiel
- g) Fibern
- h) Fieber



## Der tiptoppe Kommunikationstipp

In dieser Rubrik finden Sie einen tiptoppen Tipp, wie Sie Ihre Kommunikation aufpeppen können.

### Charmant und bestimmt am Telefon

**Positive Formulierungen sind das A und O des Erfolgs.** In der Telefonkommunikation kann man die wichtigsten Regeln so zusammenfassen:

- ✓ Verwenden Sie positive Formulierungen.
- ✓ Sprechen Sie aktiv und vermeiden Sie «müssen-sollen-würden-dürfen»-Konstruktionen.
- ✓ Vermeiden Sie Floskeln.
- ✓ Reden Sie kurz und prägnant.
- ✓ Setzen Sie die andere oder den anderen ins Zentrum.

«Der Weise weist sich durch wenige Worte aus.» Benedikt von Nursia, Gründer des Benediktiner-Ordens

**Erst denken, dann telefonieren.** Die optimale Vorbereitung ist Grundvoraussetzung für ein erfolgreiches Gespräch. Bei wichtigen Anrufen ist es ein grosser Vorteil, sich schriftlich vorzubereiten. Zur Vorbereitung gehört auch, alle Unterlagen bereitzulegen und die Zielsetzung zu formulieren. Überdenken Sie dabei auch alltägliche Sätze. Besser nicht: «Störe ich Sie gerade?» Dieser Satz ist optimal: **«Passt Ihnen mein Anruf gerade jetzt?»**

Um ein Gespräch erfolgreich zu führen, gibt es eine wichtige Grundregel: **Konzentrieren Sie sich auf das Gespräch!** Telefonieren ist anstrengend genug. Deshalb verschiebt man das Öffnen der Post, das kurze Mail an den Chef und all die anderen Nebensächlichkeiten auf später.

### Der richtige Begrüssungstext

Falls die Corporate Identity nichts anderes vorschreibt, lautet die optimale Reihenfolge **Firmenname, Vorname Nachname, Tagesgruss**. «Architekturbüro Luftschloss, Kurt Wettstein, Grüezi.»

Der Begrüssungssatz soll vollständig und so kurz wie möglich sein. Übertriebener Singsang wirkt bestenfalls komisch: «Einen wunderschönen guten Morgen. Hier ist die Firma Telefonitis, der günstigste Telefonanbieter auf dem Schweizer Markt, mein Name ist Petra Pauli. Was kann ich für Sie tun?» Solche Sätze irritieren und erschweren das Heraushören des Namens.

Die wichtigste Regel am Telefon: **Unbedingt den Namen des anderen verstehen!** Und falls der Namen unverständlich war, fragen Sie bitte sofort nach. Sie ersparen sich dadurch viele Peinlichkeiten.

Dazu ein Beispiel, das sich tatsächlich so ereignet hat. Ein Mitarbeiter eines Büromaterial-Grossisten telefonierte 20 Minuten lang mit einem Interessenten. Er zog alle Register seines Könnens, lieferte die richtigen Argumente und überzeugte den Mann, der bestellen wollte. Der Angestellte holte das Bestellformular hervor und fragte: «Und wie ist Ihr Name?» Der Interessent zog seine Zusage sofort zurück, weil er nicht mehr an die Kompetenz und Professionalität des Mitarbeiters glaubte.

### Hilfreiche Verhaltensweisen

- ✓ Die Verbindung wird unterbrochen. Derjenigen, der angerufen hat, ruft nochmals an. Im schlechtesten Fall versuchen es beide gleichzeitig – dann haben beide nur den Besetztton im Ohr.



- ✓ Gehen Sie am Ende eines längeren Telefonats die wichtigsten Punkte nochmals kurz durch. Die Zusammenfassung hinterlässt bei Ihrem Gesprächspartner ein gutes Gefühl und verdeutlicht die Professionalität und Sachkompetenz.
- ✓ Stehen Sie bei wichtigen oder ärgerlichen Gesprächen auf. Ihre Stimme bekommt mehr Kraft, Sie wirken dann sicherer und bestimmter.

#### **So vermeiden Sie die Kommunikationsschnitzer:**

- ✓ Rufen Sie zum richtigen Zeitpunkt an: zwischen 9 und 11 Uhr sowie zwischen 14 und 16 Uhr.
- ✓ Nennen Sie immer Ihren Vornamen und Ihren Nachnamen.
- ✓ Begrüssen Sie Ihren Gesprächspartner mit seinem Namen.
- ✓ Sprechen Sie klar und deutlich.
- ✓ Verschieben Sie das Essen und Trinken auf später.
- ✓ Konzentrieren Sie sich auf das Gespräch: Ob tippen, rauchen oder Kreuzworträtsel lösen, auch «lautlose» Tätigkeiten hört der Anrufende.
- ✓ Lassen Sie den Anrufer nicht mehr als 20 Sekunden in der Leitung hängen.
- ✓ Führen Sie keine vertraulichen oder privaten Gespräche in Anwesenheit von Dritten.
- ✓ Klatsch und Tratsch am Draht gibt Knatsch.

**Und der gute Tipp zum Schluss:** Das Telefon läutet, während Sie in eine wichtige Arbeit vertieft sind. Notieren Sie sich ein Stichwort, bevor Sie den Hörer abnehmen. Dieses Stichwort kann die Lösung umschreiben, die Ihnen gerade in den Sinn gekommen ist. Oder den Punkt, an dem Sie gerade weiterarbeiten wollen. Sie finden sich nach dem Gespräch schneller wieder in Ihrer eigentlichen Arbeit zurecht.

---

#### **Der tipptoppe Link**

Auf dieser Seite finden Sie zu allen Wörtern hilfreiche Lösungen. Heisst es im Plural «den Bauern» oder «den Bauer»? Wie schreibt man den Genitiv von Asterix?

<http://www.canoo.net/>

---

#### **Das tipptoppe Bild**

Auf Facebook bin ich mit einer Million Artisten befreundet. Auf dieser Seite werden immer wieder ganz spezielle, schöne, nachdenklich machende Bilder hochgeladen. Dieser Link führt zu einem Mini-Edward mit den Scherenhänden. Vor allem sein Gesichtsausdruck hat mich beeindruckt.

<https://www.facebook.com/photo.php?fbid=661512987213972&set=a.443787452319861.102481.434028116629128&type=1&theater>





## Impressum und Abmeldung

### **Tiptopp**

Claudia Scherrer

Rebmoosweg 97

5200 Brugg

056 442 64 84

079 442 64 84

[www.tiptopp.ch](http://www.tiptopp.ch)

Falls Sie den Tiptopp-Newsletter nicht mehr bekommen möchten, schicken Sie mir bitte ein [Mail](mailto:Mail@Tiptopp.ch).  
Besten Dank.