

Anhang: Voice Professional

Ergänzung zur Kurzanleitung „Diktieren mit Smart“ – für Sekretariat, Verwaltung und Backoffice. Voice Professional ist für die Menschen gedacht, durch deren Postfach der Betrieb läuft: Anfragen beantworten, Termine bestätigen und verschieben, Telefonnotizen, Rundschreiben, Rechnungs- und Mahnkorrespondenz. Der Gewinn liegt nicht im einzelnen Text, sondern in den fünfzig am Tag.

IHRE HÄUFIGSTEN BEFEHLE

E-Mails und Anfragen

- „Antworte darauf: ... Freundlich, kurz, mit konkreter Bitte am Schluss.“
- „Fasse die Mail in drei Stichpunkten zusammen und sag mir, was von mir gebraucht wird.“
- „Schreib eine Eingangsbestätigung mit Bearbeitungsdauer, ohne inhaltliche Zusage.“
- „Leite das an die Buchhaltung weiter, mit einem Satz Kontext.“

Termine, Notizen, Rundschreiben

- „Mach daraus eine Telefonnotiz: Datum, Uhrzeit, Anrufer, Firma, Nummer, Anliegen, Rückruf bis.“
- „Schreib eine freundliche Terminabsage mit zwei Alternativterminen.“
- „Mach daraus ein Rundschreiben ans Team, höchstens 100 Wörter.“
- „Formuliere das für den Aushang: kurze Sätze, gut lesbar, mit Datum.“

Korrespondenz korrigieren

- „Korrigiere.“
- „Korrigiere und mach den Ton freundlicher.“
- „Setz das in die Sie-Form und nimm die Umgangssprache heraus.“
- „Formuliere eine Zahlungserinnerung, freundlich, mit Frist von 14 Tagen.“

ZWEI FÄLLE ALS BEFEHLSKETTE

Fall Ein Anruf, drei Erledigungen

- 1 „Anruf von Frau Berg, Firma Nordlicht, 10:20 Uhr, es geht um die Rechnung 2026-4471, der Betrag stimmt aus ihrer Sicht nicht, Rückruf bis morgen Mittag erbeten, Nummer 0211 445566. **Mach daraus eine Telefonnotiz.**“
- 2 [Notiz markiert] „**Schreib daraus eine kurze Mail an die Buchhaltung** mit der Bitte um Prüfung bis morgen früh.“
- 3 [Notiz markiert] „**Und eine Eingangsbestätigung an Frau Berg** – freundlich, mit Rückmeldung bis morgen Mittag, ohne inhaltliche Zusage zur Rechnung.“

Ergebnis: Notiz, interne Weiterleitung und Kundenantwort in unter einer Minute – ohne einmal zu tippen.

Fall Aus einer unübersichtlichen Mail wird eine Antwort

- 1 [eingegangene Mail markiert] „**Fasse das in drei Stichpunkten zusammen und sag mir, was von mir gebraucht wird.**“
- 2 [Mail markiert] „**Antworte darauf:** Unterlagen sind unterwegs, Termin am 19.11. um 9 Uhr passt, die Rechnung prüfen wir bis Freitag. Freundlich, höchstens 80 Wörter.“
- 3 [Antwort markiert] „**Korrigiere.**“

Ergebnis: Gelesen, verstanden, beantwortet – ohne die Mail zweimal durchzuarbeiten.

Der Gewinn liegt in der Kette. Ein Rohdiktat, dann zwei kurze Nachbesserungen – zusammen dauert das weniger als ein sauber durchformuliertes Diktat von früher, und am Ende liegen mehrere Dokumente vor statt einem.

SKILLS FÜR VOICE PROFESSIONAL

Alles in eckigen Klammern durch Ihren eigenen Wortlaut ersetzen – ein Skill wirkt nur, wenn der Inhalt in der Anweisung steht.

NAME	WANN	ANWEISUNG
E-Mail-Form	Bei E-Mails	Betreffzeile, Anrede, höchstens drei Absätze, im letzten Satz eine konkrete Bitte, Grußformel. Keine Einleitungsfloskeln wie „ich hoffe, es geht Ihnen gut“.
Signatur	Bei Mails und Briefen nach außen	Schließe mit „Mit freundlichen Grüßen“ und dieser Signatur: [Name, Funktion, Haus, Telefon, E-Mail – hier im Wortlaut eintragen].
Telefonnotiz	Wenn ich „Telefonnotiz“ sage	Feste Reihenfolge, jede Angabe in einer eigenen Zeile: Datum, Uhrzeit, Anrufer, Firma, Telefonnummer, Anliegen, Rückruf bis.
Datum und Uhrzeit	Immer	Datum als TT.MM.JJJJ, Uhrzeit als HH:MM Uhr – aus „halb drei“ wird 14:30 Uhr.
Beträge und Nummern	Immer	Beträge als 1.250,00 €. Rechnungs-, Kunden- und Vorgangsnummern zeichengenau übernehmen: 2026-4471.
Sie-Form	Immer	Formuliere durchgängig in der Sie-Form, auch wenn ich im Diktat duze.
Schreibweise	Immer	Keine Gendersternchen. Verwende die Paarform: „Kolleginnen und Kollegen“, „Patientinnen und Patienten“.

INS WÖRTERBUCH GEHÖREN BEI IHNEN

Es gibt keine sinnvolle Standardliste – jedes Haus hat andere Namen. Diese Kategorien sind erfahrungsgemäß die, in denen es klemmt:

- › Namen der Kolleginnen, Kollegen und Vorgesetzten
- › interne Kürzel und Abteilungsnamen
- › Produkt- und Leistungsbezeichnungen
- › wiederkehrende Kunden-, Lieferanten- und Firmennamen
- › Software- und Systemnamen, die Sie täglich nennen
- › Straßen- und Ortsnamen der Region

STOLPERSTEINE UND WAS DAGEGEN HILFT

- ✗ **Jede Antwort klingt nach Vorlage statt nach Ihrem Haus.** Signatur und E-Mail-Form als Skill hinterlegen – im Wortlaut. Dann bleibt nur der Inhalt zu diktieren.
- ✗ **Eine Rechnungsnummer ist verändert.** Skill „Beträge und Nummern“ anlegen und im Befehl „zeichengenau übernehmen“ sagen.
- ✗ **Aus einer Eingangsbestätigung wird eine Zusage.** Im einzelnen Befehl ausschließen: „ohne inhaltliche Zusage“. Das ist eine Entscheidung pro Text, keine Dauerregel – manche Mails sollen ja gerade zusagen.
- ✗ **Die Mail wird länger als nötig.** Wortzahl im Befehl nennen: „höchstens 80 Wörter“. Wirkt zuverlässiger als „kurz“.

IHRE ERSTEN 30 MINUTEN

- Wörterbuch füllen.** Tragen Sie die zehn Namen und Kürzel ein, die bei Ihnen täglich vorkommen – mehrere mit Komma getrennt, genau in der Schreibweise, die im Text stehen soll.
- Zwei Skills anlegen.** „Telefonnotiz“ und „E-Mail-Form“. Mehr braucht es am Anfang nicht.
- Eine Woche nur zwei Dinge.** Normal diktieren und markieren + „Korrigiere“. Alles andere kommt in Woche zwei.
- Am Freitag die eine Frage.** Was haben Sie diese Woche dreimal von Hand korrigiert? Genau das wird Ihr dritter Skill.