

DER •• BÜRO TIPP 04

B³
ERFOLGS
FAKTOR
B Ü R O

1 / September / 2006

Tipps zu aktuellen Themen:

Büro-Gesundheit · Büro-Innovationen · Büro-Kommunikation
Büro-Lernen · Büro-Prozesse · Büro-Wissen · Büro-Zufriedenheit

PRESSESERVICE

Büro-Kommunikation

So E-Mailen Sie richtig!

Kleiner Knigge für mehr E-Mail-Erfolg

Die „Email(le)kunst“ hatte zwar ihren Höhepunkt schon im Mittelalter, die Kunst des richtigen E-Mailens ist dagegen eine Sache, die erst heute ihre perfekte Form anstrebt. Was der Unterschied zwischen beiden ist, dürfte bis dato zwar schon vielen bekannt sein – schließlich sollen allein im Jahr 2005 weltweit täglich 35 Milliarden E-Mails versandt worden sein. Dennoch fehlt es vielen immer noch an der Perfektion, die das E-Mailen erst richtig erfolgreich macht. In unserem kleinen E-Mail-Knigge wollen wir Ihnen helfen, auch hierin perfekt & professionell zu werden. Denn wenn man hier plumpe Fehler macht, ist schnell die Email(le) ab!



Tipps 1:

Keine Romane

E-Mails sind kein Ersatz für ausführliche Briefe. Sie sind kurze, schnelle Mitteilungen und sollten übersichtlich, prägnant & flott sein. Müssen sie mal etwas länger sein, machen Sie alle 4 bis 5 Zeilen einen Absatz. Mailen-Längen, die ein Scrollen erfordern, ärgern nur, deshalb: „No Scroll, no Groll“.

Tipps 2:

Aussagefähiger Betreff – kurz & knackig!

Ihre Betreffzeile entscheidet, ob die Nachricht überhaupt gelesen wird. Viele bekommen heute schon über 100 Mails am Tag. Wer da keine aussagekräftige Betreffzeile liefert, kann sich gleich die ganze Mail sparen. Noch schlimmer: gar keine Betreffzeile.

Tipps 3:

Korrekte Rechtschreibung!

Auch in Mails gelten deutsche Rechtschreibregeln. Mancher benutzt hier – in Anbetracht der häufigen Reformen – mitunter seine „eigene Rechtschreibreform“. Ja, sicher – es muss oft schnell gehen. Aber jedes Mailprogramm hat auch ein Rechtschreibprogramm. Nutzen Sie es – vor allem im Job. Und die Mails nur in Kleinschreibung zu verschicken, gilt als unhöflich oder schlampig.

Tipps 4:

Immer höflich bleiben!

Viele beginnen ihre Mail mit „Hallo“ und duzen den Adressaten ungefragt. Was im englischsprachigen Raum üblich ist, stößt z. B. Schweizern oder Österreichern meist sauer auf. Also kein „Hi“ oder „Hey“ zum Anfang, „Hallo, Herr Meyer“ oder „Guten Tag, Herr Meyer“ hat sich bei uns als E-Mail-Anrede zwar schon eingebürgert, aber auf die Form Wert legende Ausländer und höher gestellte Persönlichkeiten, die man nicht persönlich kennt, sollte man mit „Sehr geehrte(r) ...“ ansprechen. Auch „Bitte“ und „Danke“ haben schon manche Tür geöffnet, wenn sie nicht zu dick aufgetragen wurden.

Tipp 5:

Niemals BLOCKSCHRIFT!

Achten Sie auf die Form – wer z. B. seine Mails in Großbuchstaben schreibt, wird als Schreihals angesehen. Auch nur um wichtige Dinge oder Passagen hervorzuheben, sind sie ungeeignet (Ausnahme: vielleicht Firmennamen, die so geschrieben werden).

Tipp 6:

Kein Chinesisch!

Verwegene Kürzel wie mfg (mit freundlichen Grüßen), + lg (und liebe Grüße), gr (gruß) oder cu (see you) mögen echt cool sein, aber nur unter privaten Freunden. Im Geschäftsleben schreibt man ehrlich gemeinte Grüße aus. Wer nicht Dauer-Chatter ist, versteht sonst außerdem Bahnhof.

Tipp 7:

Massenmails in Maßen!

Gruppen-Mails sind gut geeignet, um einen Termin bekannt zu geben oder Einladungen zu verschicken. Nicht aber, um Berufliches zu diskutieren, umfangreiche Info- oder Kettenbriefe zu versenden. Sie selbst wollen ja auch nicht zugemüllt werden. Schicken Sie bei Massenaussendungen auch nicht die Adressen Ihrer Geschäftspartner mit. Schreiben Sie in die Empfänger-(An:)Zeile die jeweilige Mail-Adresse und verstecken Sie die übrigen im „Adressbuch“.

Tipp 8:

No Smileys!?

Smileys lockern die E-Korrespondenz auf und weisen auf positive Referenzen oder witzige Stellen hin. In privater E-Post sicher ganz nett, aus Ihren Business-Mails sollten Sie den Grinse-Mann aber unbedingt verbannen, wenn Sie ernst genommen werden wollen.

Tipp 9:

Keine Priorität!

Alle Mails lassen sich mit höherer Priorität schicken. Ein Trick, der aber bereits überhand nimmt. Bei Mails mit Priorität (Outlook: Neue Nachricht, dann: Nachricht; Priorität festlegen) sieht der Empfänger „rot“ oder ein Ausrufezeichen. Verzichten Sie darauf – wenn Ihre Mail nicht wichtig wäre, könnten Sie auch auf sie verzichten.

Tipp 10:

Keine Intimitäten! Keine Animositäten!

Privates, Intimes und Streit unter Kollegen haben in E-Post nichts verloren. Schließlich können Mails im Büro abgefangen und mitgelesen werden. Peinlich, peinlich! Und schwer aus der Welt zu schaffen!

Tipp 11:

Ihre Visitenkarte als Absender!

Die Visitenkarte gehört zum Geschäftsleben – auch bei E-Mails. Privat kann man es mit der Signatur halten, wie man will – im Beruf gehört sie dazu. Der Empfänger will oder soll Sie telefonisch erreichen, ohne gleich die Auskunft bemühen zu müssen. Achten Sie auf übersichtliche Anordnung: Name, ggf. Job-Titel, Telefonnummer, evtl. Handy-Nummer, auch die E-Mail-Adresse. (Signatur erstellen im Outlook Express: Extras; Optionen; Signaturen; Neu)

Tipp 12:

Lesebestätigung dezent verwenden!

Empfangsbestätigungen geben Auskunft, ob eine Mail gelesen wurde. Gehen Sie mit Lesebestätigungen (Outlook Express: Extras; Optionen; Bestätigungen) sparsam um. Der Empfänger fühlt sich schnell belästigt, wenn es bei Ihrer Nachricht nicht um etwas wirklich Wichtiges geht.

Tipp 13:

Rechtzeitig antworten!

Wer E-Mail, hat es meist eilig. Antworten Sie schnell, aber nicht zu schnell. Faustregel: Zurückschreiben sollte man frühestens nach einer Stunde, spätestens nach 24 Stunden zumindest eine kurze Rückmeldung und dann allerspätestens nach 3 Tagen die gewünschte Antwort geben. Wer hier Schneckenpost spielt, hat schnell ausgespielt.

Tipp 14:

Richtig antworten!

Unachtsame oder allzu bequeme Menschen schicken in ihrer Antwort dem Empfänger oft seine Original-Mail wieder mit. Tun Sie das nur, wenn Sie vom gleichen Empfänger selbst ständig in kurzer Folge Mails erhalten oder Sie sich direkt auf im Original-Mail unten genannte Details beziehen, die der Empfänger zum Lesen Ihrer Antwort wieder benötigt. Produzieren Sie aber auf diese Weise keine endlosen Rück-Mails! Ebenso keine endlosen Weiterleitungsketten!

Download für Texte und Abbildungen zur redaktionellen Bearbeitung:

www.inqa-buero.de > **Presse**

Möchten Sie unseren Presseservice elektronisch? Abonnieren Sie ihn unter: www.inqa-buero.de > **Presse**

Tipp 15:

Richtige Anhänge!

Versenden Sie umfangreiche Datei-Anhänge (Attachments) nur, wenn Sie sicher sind, dass sie beim Empfänger erwünscht und lesbar zu öffnen sind. Kündigen Sie größere Attachments besser vorher an oder stimmen Sie sich mit dem Empfänger vorher ab – per Telefon oder kurze Vorab-Mail-Anfrage – auch hinsichtlich der lesbaren Dateiformate. Angekündigte Attachments aber zu vergessen, das sollte Ihnen nicht passieren. Und Datei-Umfänge von mehr als 1 MB gelten ebenfalls als Zumutung.

Tipp 16:

Mehrfachzustellungen vermeiden!

Die Mehrfachübermittlung derselben Information bläht den Posteingang unnötig auf und nervt Ihren Empfänger. Wenn die gleiche Meldung von verschiedenen Stellen oder Hierarchie-Instanzen in Firmen an die gleichen Empfänger verschickt wurde, sollten sich diese Stellen über eine sinnvollere Informations-Regelung einigen. Oder wenn ein Empfänger mehrere E-Mail-Adressen hat, sollte man ihn vorher nach der gewünschten persönlichen Adresse befragen. Nachrichten „sicherheitshalber“ gleichzeitig per E-Mail, Fax und/oder Brief zu versenden ist einfach des Guten zuviel – es sei denn, man benötigt aus juristischen Gründen auch die aktengültige handschriftlich abgezeichnete Form.

Soviel zum Thema „Handhabung Ihrer ausgehenden E-Mail-Post“.

Zum Thema „Meine Mailbox quillt über!“ und wie Sie der eingehenden E-Mail-Datenflut Herr werden, erfahren Sie nützliche Tipps im folgenden BÜRO-TIPP-05

Herausgeber



Initiativkreis Neue Qualität der Büroarbeit

INQA-Büro

Initiativkreis Neue Qualität der Büroarbeit
Alte Heerstr. 111
53757 Sankt Augustin
Tel.: 02241 231-6000
Fax: 02241 231-6111
e-mail: inqa.buero@basi.de
Internet: www.inqa-buero.de