

Die 10 goldenen Regeln für E-Mails

E-Mails sind das Kommunikationsmittel Nummer Eins in der heutigen Arbeitswelt. E-Mails haben sich fest im Arbeitsalltag eingenistet und werden so schnell nicht wieder verschwinden.

Haben Sie in der Schule oder Ausbildung auch gelernt, wie man korrekte Geschäftsbriefe schreibt? Sicher haben Sie gelernt, wie eine korrekte Anrede lautet und natürlich haben Sie auch die Rechtschreibregeln gelernt.

Aber haben Sie jemals den richtigen Umgang mit E-Mails gelernt?

Hier die 10 goldenen Regeln für den Umgang mit E-Mails:

Regel 1: Rufen Sie nicht am Morgen als Erstes Ihre E-Mails ab.

Die erste Stunde des Tages und die erste Stunde am Schreibtisch sind entscheidend: So, wie man diese beiden Stunden verbringt, wird der ganze Tag ablaufen.

Ruft man im Büro als Erstes seine E-Mails ab, ist die Gefahr groß, sich gleich darin zu verlieren. Man springt von einer E-Mail zur nächsten und damit von einer Aufgabe zur nächsten. Schon ist plötzlich 10 Uhr, Zeit für die Kaffeepause und man hat noch nichts wirklich erledigt.

Beginnen Sie mit einer der wichtigsten Aufgabe des Tages. Wenn man diese erledigt hat, dann kümmert man sich um seine E-Mails. So hat man schon etwas Wichtiges vom Tisch, bevor man sich in seinen E-Mails widmet.

Regel 2: Fasse jede E-Mail nur einmal an.

E-Mails behandelt man am besten wie heiße Kartoffeln: Man nimmt sie nur einmal kurz in die Hand.

Die Realität sieht jedoch häufig anders aus:
Man überfliegt eine E-Mail, wenn sie eintrifft. Dann liest man sie später noch einmal, wenn man im Posteingang umherwuselt. Anschließend liest man sie noch einmal, wenn der

Absender sich nach dem aktuellen Stand erkundigt. Schließlich liest man sie erneut, wenn man sie dann endlich bearbeitet.

Machen Sie es anders:

Wenn Sie die E-Mail lesen, entscheiden Sie sofort, was damit zu geschehen hat.
Das heißt nicht, dass man das Anliegen darin sofort erledigen muss, aber sortieren Sie die E-Mail dorthin, wo sie hingehört.

Regel 3: Kurz und knapp

Es gilt der Grundsatz: E-Mails werden nicht gelesen. E-Mails werden höchstens überflogen. Das kann man beklagen, nützt aber nichts.

Daher passt man sich lieber an und fasst seine E-Mails kurz und knapp.
Mehr dazu können Sie in der Beschreibung **der Fünf-Sätze-Politik** im Anschluss lesen.

Regel 4: Lass dem Empfänger Zeit zu antworten.

Erwarten Sie nicht sofort eine Reaktion auf Ihre E-Mail.

In unseren Breitengraden ist eine Antwort innerhalb von 24 Stunden üblich und völlig OK. Anders in den USA: Dort wird eine Antwort innerhalb der nächsten drei Stunden erwartet. In jedem Fall wird keine Antwort auf eine E-Mail innerhalb der nächsten vier Minuten erwartet.

Umgekehrt gilt natürlich auch: Können Sie ein Anliegen nicht innerhalb von 24 Stunden beantworten, dann geben Sie dem Absender kurz Bescheid, zum Beispiel:

Danke für Ihre E-Mail! Sie erhalten das Ergebnis bis Ende Woche XXX.

Am Ende der Woche, bzw. der von Ihnen angekündigten Frist sollte der Absender allerdings auch ein Ergebnis oder eine weitere Rückmeldung erhalten.

Regel 5: Antworte selten allen.

Überlegen Sie sich, ob ein Klick auf „Allen Antworten“ wirklich nötig ist.

Die Nicht-Beachtung dieser und der nächsten beiden Regeln ist eine der größten Ursachen der Mailflut.

Klicken Sie niemals auf „Allen Antworten“, um nur kurz „Danke“ zu sagen.

Regel 6: Nutze das CC-Feld sparsam.

Verzichten Sie darauf, alle möglichen Leute ins CC aufzunehmen. Lassen Sie besonders jene weg, die Ihre E-Mail „vielleicht auch noch“ interessieren *könnte*.

Und wenn Sie unbedingt jemanden ins CC aufnehmen, dann schreiben Sie in der E-Mail weshalb.

Zum Beispiel unterhalb des Grußes:

cc an Frau Meier zur Kenntnis

cc an Herrn Müller zur Verteilung innerhalb der Abteilung

Regel 7: Verzichte auf BCC.

Es gibt nützliche E-Mail-Funktionen, es gibt überflüssige und es gibt das BCC-Feld.

Eigentlich gibt es nur einen einzigen Grund, das BCC-Feld zu nutzen: Nämlich, wenn Sie eine E-Mail an viele Empfänger schicken, die sich nicht kennen und Sie keine fremden E-Mail-Adressen verteilen möchten.

Darüber hinaus gibt es keinen Grund, das BCC zu nutzen.

Regel 8: E-Mails sind virtuelle Briefe.

E-Mails – der Name sagt es schon – sind elektronische Briefe. Zwar haben sich neue Formregeln eingespielt, doch gewisse Regeln gelten wie bei Briefen:

- Die Rechtschreibung gilt. Durchgehend alles klein zu schreiben, wird in einer E-Mail nicht plötzlich richtig und gebräuchlich.
- Schreiben Sie eine normale, anständige Anrede.
- Vergessen Sie den Gruß nicht.
- Grundsätzlich gilt: Auch mit E-Mails repräsentiert man sich und sein Unternehmen. Sie transportieren ein bestimmtes Image. Handeln Sie also entsprechend.

Regel 9: E-Mails brauchen einen guten Betreff

Der Betreff sollte möglichst die E-Mail zusammenfassen, so dass der Empfänger weiß, worum es geht. Betreffe wie „Informationen“ oder „Sitzung“ sind unnütz und machen es dem Empfänger schwerer als nötig.

Jeder Empfänger überfliegt die Betreffe um zu entscheiden, welche E-Mails interessant sind und gelesen werden. Ein guter Betreff ist wie ein guter Buchtitel und lässt Ihre E-Mail aus der Flut hervorstechen.

Regel 10: Schreie in E-Mails nicht herum.

SCHREIB KEINE E-EMAIL IN GROßBUCHSTABEN. Es gibt keinen Grund zu schreien. Möchten Sie etwas hervorheben, dann schreiben sie es fett oder kursiv. Lassen Sie die Finger vom Ausrufezeichen!!!! Das kommt nicht gut an.

Anlage:

Die Fünf-Sätze-Politik – Warum?

Twitter kennt eine Beschränkung auf 140 Zeichen, SMS auf 160 Zeichen. Die Folge? Man überlegt, bevor man schreibt. Eigentlich eine gute Sache. Lässt sich die auch auf E-Mail übertragen?

So bequem und praktisch E-Mails sind, weisen sie doch auch ein paar Probleme auf. Hauptproblem: E-Mails werden nicht gelesen.

Das hängt mit zwei Dingen zusammen:

Wir werden von E-Mails überflutet: 30-40 Mails pro Tag sind normaler Durchschnitt. Dies bedeutet, dass viele auch wesentlich mehr E-Mail pro Tag erhalten.

Man hat sich mittlerweile an die E-Mails ohne anständige Anrede oder normalen Gruß gewöhnt. Kritisch wird es bei den nichts-sagenden Betreffs. Woran man sich aber nie gewöhnt: Anscheinend gelten für einige Absender die Rechtschreibregeln nur für Mitteilungen auf Papier.

All das hat zum Anschluss an eine Bewegung geführt: Zur Fünf-Sätze-Politik.

„Schreibe nicht mehr wie fünf Sätze“

Die Fünf-Sätze-Politik

Die Vorteile:

- Der Empfänger kann meine Mail schneller lesen.
- Ich muss mich auf die wichtigsten Punkte beschränken. Was auch mir Zeit spart.
- Ich greife öfters zum Telefon. Nicht für jede Kommunikation sind E-Mails das richtige Mittel.
- Besonders lange, komplexe Dinge oder auch nur ganz kurze Konversationen, ganz zu schweigen von heiklen Dingen kann man am Telefon schneller, besser und effizienter erledigen.