



Weiterbildung

die Sie weiter bringt



## Update

Informationsmedium der BBP Bildung+Beratung - Oktober 2011

### So mailen Sie mit Stil

Die Möglichkeit, mal kurz schnell etwas jemandem zu schreiben verleitet vielfach zu seltsamen Erscheinungen. Dass oftmals der Rechtschreibung nur eine untergeordnete Rolle beigemessen wird, ist nur eines von vielen Beispielen - dabei verfügen E-Mail-Programme normalerweise über eine Rechtschreibprüfung!. Dass dann die Person, für welche das E-Mail bestimmt ist eventuell den Eindruck erhalten könnte, sie selbst oder die Nachricht sei nicht wichtig genug, ist nur eine der Auswirkungen.

**Grundsätzlich sollen im professionellen E-Mail-Verkehr dieselben Regeln gelten wie im altherwürdigen Briefverkehr.**

### Grundsätzliche E-Mail-Regeln

#### 1. Betreff

Der Betreff muss einen logischen Bezug zum nachfolgenden Text haben. Insbesondere bei „Antworten“ Betreff evtl. neu definieren.

#### 2. Anrede - Grussformel

Sowohl Anrede als auch Grussformel sollen korrekt, d.h. nach den Grundsätzen der Geschäftskorrespondenz erfolgen. Bei Personen, mit denen man besser bekannt ist, können diese auch mal etwas persönlicher sein.

#### 3. Textinhalte

Schreiben Sie nur kurze, prägnante Texte und achten Sie auf eine übersichtliche Darstellung und Textgliederung mit Absätzen. Für komplexe Informationen, welche wahrscheinlich auch Rückfragen auslösen, benutzen Sie besser das Telefon.

#### 4. Anhänge

Nutzen Sie diese optimale Möglichkeit der Datenübermittlung. Senden Sie aber keine zu grossen Attachements mit vielen Dateien. Verzichten Sie auf angehängte Visitenkarten und ähnliches.

#### 5. Absender

Schreiben Sie eine vollständige Absenderadresse mit allen Daten analog einem Briefkopf - diese lässt sich als „Signatur“ fest definieren.

#### 6. Was muss mit der Information geschehen

Beenden Sie jede E-Mail mit den Hinweis, was die empfangende Person damit tun soll. Dies könnte beispielsweise heissen „Dient nur zu Ihrer Information“ oder „Ich danke Ihnen für Ihre kurze Stellungnahme“ oder „Ich freue mich auf Ihre baldige Nachricht“ usw.

#### 7. Kopie an

Gehen Sie äusserst sparsam mit „CC“ um. Senden Sie nur dann ein „CC“, wenn Sie in der Korrespondenz mittels Post (Papier) auch eine Kopie senden würden.

#### 8. Reaktionszeit

Setzen Sie E-Mail nur dann als Kommunikationsmittel ein, wenn die Reaktionszeit bis 24 Stunden betragen darf. Umgekehrt heisst dies, dass Sie selbst E-Mails nicht sofort beantworten müssen, jedoch innerhalb von 24 Stunden.

#### 9. Wann sende ich eine E-Mail

Denken Sie daran, dass jede E-Mail auf der anderen Seite Arbeitszeit beansprucht und häufig eine Störung im Arbeitsablauf darstellt. Senden Sie also nicht bei jeder sich bietenden Gelegenheit gleich eine E-Mail. Missbrauchen Sie E-Mails auch nicht dazu, Ihre Pendenzen „elegant“ zu erledigen nach dem Motto, wenn ich die Person telefonisch nicht gerade erreiche, sende ich ihr eine E-Mail und der Fall ist für mich erledigt. Dies könnte übrigens auch ein Trugschluss sein.