



Der E-Mail-Knigge

Hans Eigenmann

Hastig wird noch eine flüchtige Botschaft an den Geschäftspartner in den Rechner gehackt. An Orthographie und Satzbau wird kaum ein Gedanke verschwendet, die Grußformel reduziert sich drei Buchstaben - Hauptsache die Botschaft ist raus. Solche Korrespondenz ist an der Tagesordnung. Ohne E-Mail hinterlässt man einen schlechten Eindruck, mit E-Mail muss es nicht unbedingt ein positiver Eindruck sein. In einem kleinen E-Mail-Knigge erklärt Hans Eigenmann, worauf man achten sollte.

Vor noch gut hundert Jahren hatten wir es leichter in der Kommunikation! Wenn wir mit einem Mitmenschen etwas zu regeln hatten, setzten wir uns mit ihm zusammen oder wir schickten eine schriftliche Botschaft, die wir von Hand verfassten und per Post oder per Boten übermitteln ließen. Für fast alle Menschen stehen heute mindestens vier weitere Kommunikationsmedien zur Verfügung: Wir können telefonieren, wir können mailen, ein SMS senden oder unsere Mitteilung auf Facebook, Twitter & CO. „posten“. Marshall McLuhan hielt schon 1961 fest, dass am Beispiel der Erfindung des Buchdrucks sehr gut gezeigt werden kann, wie das Kommunikationsmedium den Inhalt, also die vermittelte Botschaft, beeinflusst (McLuhan, 2008). Ohne jetzt auf die Details seiner noch immer höchst aktuellen und spannenden Erkenntnisse eingehen zu wollen, kann die Bedeutung seiner Forschungen bis heute kaum überschätzt werden. Seine These im griffigen Titel hat sich mittlerweile über weite Strecken bestätigt. Klar ist ohne Zweifel, dass die Verbindlichkeit oder Seriosität einer Nachricht im inhaltlichen Sinne vom Übermittlungsmedium sehr stark beeinflusst wird. Ich gehe sogar so weit zu behaupten, dass es eine Art „Hitparade“ der Kommunikationsmedien gibt, die wir sinnvollerweise beachten, wenn wir so verstanden werden möchten, wie uns das wichtig ist.



Das E-Mail – gekonnt, zeitgemäß und professionell genutzt

Ohne Mailverkehr wäre unser modernes Geschäftsleben wohl nicht mehr denkbar – hoffen wir einfach, dass niemals irgendwelche elektromagnetischen Schläge unser Arbeiten mit diesem Medium für längere Zeit ausschalten! Dessen Vorzüge liegen auf der Hand: Schriftkommunikation ohne Zeitverzug, die Möglichkeit von Dokument-Anhängen besteht, der Empfänger ist frei in der Wahl des Zeitpunkts der Lektüre (er wird nicht wie beim Telefon gestört), die Kostenfreiheit usw.

Dennoch hat dieses sehr praktische und kaum mehr wegdenkbare Medium unsere Kommunikation beeinflusst, und dies nicht nur positiv. Wir müssen uns, wenn wir nicht in der Flut unserer Mails ertrinken wollen, einige Regeln einverleiben, die zusammen genommen einen Mail-Knigge ausmachen, der heute von den meisten Beratern in ähnlichem Sinne dringend empfohlen wird.

Praxistipp: Ein Knigge für die sinnvolle und effiziente Nutzung von E-Mail

1. Grundsätzlich gilt: Mails sind ein sehr effizientes und praktisches Kommunikationsmittel. Ihr Charakter und ihre leichte Verfügbarkeit verführen aber zu einem Umgang, der uns und anderen Mehrarbeit, Störungen und Stress beschert.
2. Gehen Sie EXTREM sparsam mit den Funktionen „Kopie an“ und „Antworten an alle“ um. So verhindern Sie eine Informationslawine. Bedienen Sie mit CC nur Empfänger, welche die Information wirklich benötigen. Beweisen Sie dem Chef nicht mit Mailkopien, dass Sie gute Arbeit leisten oder zu bestimmten Tageszeiten noch am Arbeiten sind!
3. Rufen Sie Ihre Mails bewusst und gezielt ab. Beschränken Sie die Zahl der Abfragen je nach Arbeit, die Sie machen, und setzen Sie einen Zeitblock in Ihrem Kalender für deren Bearbeitung. Bestimmen Sie selber über sich und lassen Sie sich nicht von eingehenden Mails terrorisieren.
4. Schalten Sie die Signale aus, die Sie auf neue Mails hinweisen. Die Neugier gehört zu den stärksten Triebkräften



- des Menschen – kaum jemand kann widerstehen, wenn ihm sein Rechner meldet, dass neue Post vorhanden ist. Halten Sie sich unbedingt an Regel Nummer 3.
5. Bearbeiten Sie Mails sofort, falls Sie sich innerhalb von fünf Minuten erledigen lassen. Ist das nicht der Fall, setzen Sie sich in Ihrer Arbeitsplanung einen Zeitblock für deren Erledigung.
 6. Am Ende eines Arbeitstages sollte Ihr Posteingang leer sein. Oder öffnen Sie zu Hause an der Eingangstüre auch Ihren Briefkasten, schauen rasch, was Sie erhalten haben – und werfen dann die ganze Post wieder in Ihren Kasten?
 7. Arbeiten Sie deshalb mit Ordnern, in die Sie den Posteingang ablegen. Die modernen Mailprogramme bieten Ihnen dafür zahlreiche Automatismen, die Ihr Leben erleichtern. Stellen Sie Regeln für die Ablage auf, die für Ihr Arbeitsfeld passend sind. Newsletter können beispielsweise direkt in einen dafür vorgesehenen Ordner gehen.
 8. Denken Sie daran, dass sich auch die Empfänger Ihrer Mails in Ihren Mailprogrammen gut organisieren möchten. Schreiben Sie daher aussagekräftige Betreffzeilen, damit der Empfänger weiß, worum es geht, und die Posteingänge entsprechend ablegen kann. Schreiben Sie zudem wenn immer möglich nur über ein Thema pro Mail. Sie erleichtern damit auch dem Empfänger die gute und effiziente Ablage seiner Posteingänge, ohne dass er Kopien herstellen muss.
 9. Verfassen Sie Ihre Mails inhaltlich klar und verständlich, ohne Schreibfehler und sauber gestaltet. Die Regeln der Rechtschreibung und des Anstandes gelten auch im Mailverkehr. Auch Mailempfänger verdienen es, korrekt und anständig angesprochen zu werden. Zum Beispiel gehören Anreden „Grüß dich“, „Tschüss“ oder „Ciao“ und Ähnliches in den rein privaten Bereich.
 10. KLARTEXT! im Mailverkehr: Formulieren Sie klar und unmissverständlich, aber auf Business-Niveau. Ausdrücke aus dem Privatbereich, Smileys oder unverständliche Abkürzungen (mfG und Ähnliches) sind in Geschäftsmails ebenfalls fehl am Platz.



11. Denken Sie vor allem daran, dass die „Senden“-Taste unglaublich schnell gedrückt ist – und dass Sie keine Chance haben, ein gesendetes Mail zurückzuholen, wenn Sie nachträglich einen Fehler feststellen oder den von Ihnen angeschlagenen Ton abschwächen möchten. Oft verspricht man auch im Text, einen bestimmten Anhang anzufügen, und schickt dann das Mail ohne das Attachment. Sie können das alles verhindern, wenn Sie sich angewöhnen, die Adresszeile (den Empfänger) erst einzusetzen, wenn Sie alles kontrolliert haben. Das verhindert manche Peinlichkeit.



Mehr Informationen zum Thema:

KLARTEXT!

Wie uns Kommunikation gelingt

Hans Eigenmann

1. Auflage BusinessVillage 2011

240 Seiten

ISBN 978-3-869801-19-3

24,80 Eur[D] / 25,60 Eur[A] / 37,80 CHF
UVP

<http://www.businessvillage.de/KLARTEXT/eb-853.html>

Der Autor



Hans Eigenmann, gelernter Germanist und Historiker, führt seit bald zehn Jahren sein eigenes Unternehmen als Kommunikationstrainer (BRAinPUT GmbH, Training & Coaching, CH-8200 Schaffhausen. www.brainput.ch)
Kürzlich hat er sein Debüt als Buchautor präsentiert: „KLARTEXT! Wie uns Kommunikation gelingt“ ist im Oktober 2011 bei BusinessVillage erschienen.



Über BusinessVillage

BusinessVillage ist der Verlag für die Wirtschaft. Mit dem Fokus auf Business, Psychologie, Karriere und Management bieten wir unseren Lesern aktuelles Fachwissen für das individuelle und fachliche Vorankommen. Renommierete Autoren vermitteln in unseren Sach- und Fachbüchern aktuelle, fundierte und verständlich aufbereitete Informationen mit Nutzwert.