

E-Mail-Kommunikation

Richtig mailen ist wichtig, es erleichtert Kommunikation und Administration erheblich

Tipp 1: Kurz zitieren

Kürzen Sie bei langen E-Mails den zitierten Text auf das, worauf Sie sich beziehen.

Tipp 2: Das Wichtigste zuerst

Sollten Sie eine längere E-Mail schreiben, geben Sie im ersten Satz einen Überblick. Anschließend: Das Wichtigste zuerst, das Unwichtigste am Ende.

Tipp 3: Kurze Sätze

Vermeiden Sie lange Sätze.

Tipp 4: Die Signatur

Die Signatur muss alle Kontaktdaten enthalten. (Telekommunikationsgesetz)

Tipp 5: Ordner-Inventur

Prüfen Sie von Zeit zu Zeit Ihre Ablage-Struktur. Ggf. neue Struktur mit neuem Jahr beginnen, ohne viel Zeit mit dem Ordnen von Vorhandenem zu verbringen. Oft gilt bei der Anzahl der Ablage-Ordner: Weniger ist mehr!

Tipp 6: Aussagekräftiger Betreff

Formulieren Sie einen aussagekräftigen Betreff. Damit erleichtern Sie Ihren Empfängern das Einordnen Ihrer E-Mails und machen sie nicht „Spam-verdächtig“. Setzen Sie (faire) Fristen im Betreff ein. Beispiel: Antwort bis 31.05..

Nutzen Sie für interne E-Mails nach Absprache Abkürzungen wie „fyi“ oder „eom“/„nfm“.

Tipp 7: Den Betreff ändern

Ändern Sie die Betreffzeilen eingehender E-Mails, wenn sie nicht klar genug sind und legen Sie die Mails erst dann bspw. als pdf auf dem entsprechenden Laufwerk ab.

Tipp 8: Das Adressbuch ausmisten

Durchforsten Sie Ihr Adressbuch wieder einmal und behalten Sie für jeden Empfänger nur die aktuelle E-Mail-Adresse.

Tipp 9: Je Thema eine E-Mail

Senden Sie besser je Thema eine kurze Mail als eine lange E-Mail, die mehrere Themen beinhaltet.

Tipp 10: Wann Sie nicht mailen sollten

Es gibt Situationen, in denen es besser ist, überhaupt keine E-Mail zu schreiben, sondern zu Telefon oder Brief zu greifen:

- ...wenn Sie unangenehme Nachrichten überbringen müssen
- ...wenn Sie heikle oder komplexe Themen diskutieren wollen
- ...wenn eine Nachricht vertraulich sein soll
- ...wenn Sie Dampf ablassen wollen
- ...wenn es wirklich dringend ist – dann geht es per Telefon immer schneller!

Tipp 11: Technische Möglichkeiten nutzen

Die meisten E-Mail-Programme bieten Ihnen gewisse Erleichterungen an, die Sie vor einem übervollen Posteingangsfenster bewahren, z.B.:

- ...Regeln für E-Mails, die direkt in bestimmte Ordner ausgefiltert werden sollen
- ...Regeln für E-Mails, bei denen Sie lediglich in cc stehen
- ...Aus E-Mails Termine oder Aufgaben machen
- ...E-Mails mit Ablaufdatum versehen oder zur Nachverfolgung vorsehen
- ...Farben nutzen (Kategorien für Kalendereinträge etc.)

Extra-Tipp: Sofort entscheiden! „5-Finger-Formel“

Nachdem Sie sich bewusst entschieden haben, eine neue E-Mail oder eine eingegangene Information zu lesen, entscheiden Sie bitte DIREKT, was damit geschehen soll:

1. **heute erledigen?**
(Weil es eine wichtige und dringende Aufgabe für mich ist)
2. **terminieren?**
(Weil es eine wichtige Aufgabe für mich ist, die noch etwas Zeit hat)
3. **delegieren** oder als Info weiterleiten?
(Weil es eine C-Aufgabe ist oder eine Information für eine andere Person)
4. **abspeichern** auf dem Laufwerk?
(Weil es eine wichtige Information ist, die wir noch benötigen werden)
5. **löschen?**

Ziel: „Leerer Posteingang“!

Im Posteingang befinden sich am Abend, wenn Sie Ihren Arbeitsplatz verlassen, maximal 5 E-Mails.

Ihre Ansprechpartnerin:

CAPERA » GRUPPE
Personalberatung & Personalentwicklung



Dipl. Betriebswirtin Susanne Goerke

Trainerin und Coach
Leiterin Personalentwicklung
E-Mail: s.goerke@capera.de
Tel.: 030 208 479 681