

Prof. Dr. Andreas Thümmel

Im Februar 2011

Zum Umgang mit Emails

Niemand würde auf die Idee kommen, einen Geschäftsbrief zu versenden, mit zahlreichen formellen Fehlern gespickt wäre. Das wäre eine Katastrophe fürs Ansehen !

Erstaunlicherweise gelten jedoch in den Köpfen vieler Leute für Emails weniger strenge Maßstäbe.

Grundsätzlich tendiert die elektronische Kommunikation zwar zu etwas mehr Ungezwungenheit; doch auch hier gibt es allgemeine Regeln, die zu beachten sind.

Im Folgenden sind die Regeln der sog. „Email-Knigge“ zusammengefasst.

Betreff

Der Betreff sollte aussagekräftig und möglichst kurz gehalten sein, da die meisten Email-Programme nur ein begrenzter Platz für die Darstellung der Betreffzeile vorsehen. Idealerweise steht das wichtigste Wort daher am Anfang.

Senden Sie eine Email, die sich auf mehrere Themen bezieht, dann nennen Sie entweder alle diese Punkte im Betreff, oder Sie entscheiden sich dafür, für jedes Thema eine eigene Email zu versenden.

Vorteil: Der Empfänger kann jede Eingangsmail in dem für den jeweiligen Vorgang vorgesehenen Ordner abspeichern.

Empfänger

Überprüfen Sie, an wen genau Ihre Email versandt werden soll. Idealerweise sollten im „An“-Feld möglichst wenige Personen stehen, und dann nur diejenigen, von denen eine aktive Handlung erwartet wird.

Untersuchungen zeigen, dass die Antwortrate sinkt, wenn zu viele Empfänger eingetragen werden - der Einzelne fühlt sich dann einfach weniger zuständig.

In die „Cc“-Zeile gehören diejenigen, die diese Email zur Information erhalten sollen.

Die „Bcc“-Zeile wird seltener genutzt. Die anderen Empfänger der Mail können nicht sehen, welche Adressen hier stehen; deshalb wird dieser Zeile oft etwas „spitzelhafes“ unterstellt. Sie kann jedoch nützlich sein, wenn Sie einen sehr großen Verteilerkreis haben, und nicht alle Emailadressen weitergegeben werden sollen (z.B.

bei Kundenveranstaltungen). Dann sendet man die Mail an seine eigene Mailadresse, die Adressen des Verteilers werden dann im „BCC“ eingetragen und sind somit nicht sichtbar.

Anrede und Grußformel

Formulieren Sie eine vernünftige Anrede. So viel Zeit muss sein, auch wenn es sich „nur“ um interne Kommunikation handelt.

Dasselbe gilt für den Gruß am Ende des Schreibens. Ein „Sg“ statt „Sehr geehrte(r)“ in der Anrede ist nicht gerade freundlich, ebenso wie ein „MfG“ am Textende.

Verzichten Sie unbedingt auf solche Abkürzungen.

Textaufbau

Unterteilen Sie den fließenden Text in sinnvolle Absätze. Außerdem besteht die Möglichkeit, besonders wichtige Worte durch Fettschrift hervorzuheben, um dem Empfänger bereits beim Überfliegen Stichpunkte aufzuzeigen. Jedoch kann die Darstellung in unterschiedlichen Emailprogrammen auch unterschiedlich ausfallen.

Manche Emailprogramme verwenden ausgesprochen lange Zeilen. Dies erschwert das Lesen und kann normalerweise durch eine entsprechende Einstellung in den Optionen verändert werden. Etwa 70 Zeichen pro Zeile haben sich als optimal herausgestellt, um Texte bequem lesen zu können und ohne in den Zeilen zu verrutschen.

(Sonder-)Zeichen

Richtet sich Ihre Email an einen Empfänger in Deutschland, müssen Sie sich in der Regel nicht darum sorgen, ob Umlaute oder das „ß“ richtig dargestellt werden. Die meisten Programme sind mit diesen Zeichen vertraut.

Anders sieht es aus, wenn Sie nicht sicher sind, ob das Emailsysteem des Empfängers diese Zeichen darstellen kann. Wenn möglich, vermeiden Sie es dann, Umlaute oder Sonderzeichen zu verwenden, sonst entsteht schnell eine verwirrende Ansammlung unsinniger Zeichen.

Vermeiden Sie auch ausgefallene Schriftarten. So genannte nicht-proportionale Schriftarten, d.h. Schriften, in denen alle Zeichen gleich breit sind (z.B. Courier), bieten sich besonders an und ermöglichen es außerdem, Tabellen so darzustellen, dass sie von allen Empfängern erkannt werden können.

Selbstverständlich verwenden Sie in einer Email die korrekte Groß- und Kleinschreibung. Nur Großbuchstaben zu verwenden wird als „SCHREIEN“ verstanden; sich auf Kleinbuchstaben zu beschränken zeigt, dass Sie sich nicht die Mühe gemacht haben, einfache Regeln der Rechtschreibung zu beachten.

Inhalt

Der Inhalt der Email muss natürlich aussagekräftig und prägnant sein. Sie sollten Ihr Anliegen möglichst kurz und bündig vermitteln, ohne jedoch wichtige Dinge auszulassen.

Eine Email kann auch nach Monaten oder Jahren noch als „Beweismittel“ dienen, welche Informationen Sie weitergegeben oder erhalten haben. Denken Sie daran, bevor Sie auf „absenden“ klicken.

Sehen Sie daher von vorschnellen Antworten ab, vor allem, wenn Sie versucht sind, auf eine unfreundliche Email ebenso unfreundlich zu reagieren, oder wenn Ihnen noch Informationen fehlen. Verzichten Sie auch auf Abkürzungen, wenn Sie nicht sicher sind, dass der Leser Ihrer Email sie versteht.

Gebräuchliche Abkürzungen wie „u.U.“, „u.a.“ oder „etc.“ sind natürlich erlaubt, doch bereits bei „asap“ (as soon as possible“), „btw“ (by the way) oder „fyi“ (for your information / interest) sollten Sie sich sehr zurückhalten.

Obwohl solche und ähnliche Abkürzungen immer häufiger anzutreffen sind, sind sie nicht jedem ein Begriff und gehören nicht in offizielle Korrespondenz; das gilt ebenso für die in privaten Emails beliebten sog. Emoticons.

Signatur

Die Signatur ist Ihre elektronische Visitenkarte. Sie befindet sich unter der Grußformel und beinhaltet Ihren Namen, Ihre Position im Unternehmen und die Geschäftsanschrift, sowie oftmals auch Telefon- und Faxnummer und Ihre Emailadresse. Die Signatur ist bei Geschäftsmails mittlerweile obligatorisch !

Des Weiteren findet sich oftmals noch das Firmenlogo in der Signatur wieder, sowie ein Hinweis zur Vertraulichkeit des Inhalts der Email.

Normalerweise richten Sie diese Signatur nur ein einziges Mal ein, sie wird der Email dann automatisch hinzugefügt.

Anhänge

Dateianhänge sollten Sie grundsätzlich nur dann versenden, wenn sie für den Empfänger auch wirklich sinnvoll sind.

Denken Sie auch daran, dass der Empfänger der Daten in der Lage sein muss, diese zu öffnen. Dazu benötigt er möglicherweise bestimmte Programme. Beschreiben Sie schon im Text der Email kurz, um welche Art der Anhänge es sich handelt.

Außerdem gilt es, zu bedenken, dass bei Dateien, die Verknüpfungen beinhalten (wie es z.B. oft bei Powerpoint-Präsentationen der Fall ist), ggf. die Datenbasis (z.B. eine Excel-Tabelle) mit gesendet werden muss.

Ebensokann es vorkommen, dass angehängte Dateien mehr Informationen preisgeben, als sie eigentlich sollen: Office-Dokumente enthalten Daten über Autor, Erstellungsdatum, Dateipfad und vielleicht noch mehr.

Bitte bedenken Sie weiter, dass Anhänge so wenig Speicherplatz wie möglich benötigen sollten. In den meisten Unternehmen ist die Kapazität des Emailspeichers der Mitarbeiter begrenzt, das gilt auch für viele freie E-maildienste (z.B. web.de: 5 MB !).

Antworten

Beantworten Sie Emails möglichst bald nach deren Eingang. Wer ein so „schnelles“

Medium wie das Internet nutzt, geht davon aus, dass sein Gegenüber ebenfalls schnell reagiert.

In vielen Geschäftsbereichen ist das heute auch unerlässlich. Spätestens am übernächsten Arbeitstag sollten Sie daher auf die Email reagieren.

Brauchen Sie mehr Zeit, um eine ausführliche Antwort zu erstellen, teilen Sie dies binnen zwei Tagen mit. Hier genügt ein Anruf oder eine kurze Antwort-Email, in der Sie am besten auch mitteilen, bis wann mit der gewünschten Information zu rechnen ist.

Oft taucht die Frage auf: Wann ist eine Email-Kommunikation beendet? Hierin herrscht allgemein große Unsicherheit. Idealerweise folgt auf eine Email mit der gewünschten Information vom Gegenüber eine Antwort, in der er den Eingang der Email bestätigt (sollte das nicht der Fall sein, haken Sie am besten noch einmal nach). Auf eine Email, die lediglich den Sinn hat, Ihnen zu bestätigen, dass die gewünschten Daten ihr Ziel erreicht haben, brauchen Sie dann nicht mehr zu antworten. Die Kommunikation gilt dann als beendet, wenn beiden Seiten bekannt ist, dass alle Informationen richtig und vollständig übermittelt wurden.

Abwesenheit

Richten Sie bei vorher absehbarer längerer Abwesenheit unbedingt eine automatische „Out of Office“-Meldung ein, in der Sie bekannt geben, in welchem Zeitraum Sie Ihre Emails nicht beantworten können. Diese Meldung wird automatisch an jeden verschickt, der Ihnen eine Email sendet, und hilft, Missverständnisse zu vermeiden, die aufgrund von ungewöhnlich späten Reaktionen auf Emails entstehen können.

Jedes moderne Emailprogramm verfügt heutzutage über einen sog. „Abwesenheitsassistenten.“

Es ist auch möglich, die Emails dann automatisch an jemand anderen weiter zu leiten. Nutzen Sie diese Möglichkeit nur sehr sparsam und weisen Sie unbedingt auf diese Weiterleitung hin. Besser ist es, in der Abwesenheits-Antwortmail einfach jemanden zu benennen, an den sich der Absender der Mail nun wenden kann (ohne Weiterleitung).