

E-Mail-Kommunikation

e-Mails: Fluch und Genialität vereint! Gab es ein Leben vor der eMail? Ich kann mich dunkel daran erinnern. Wir hatten Umläufe. Umläufe, die immer nur bis zu einem gekommen sind, der keine Zeit hatte, den Umlauf zu lesen, aber den guten Vorsatz, es doch noch zu tun. Und so lag der Umlauf dann auf dessen Schreibtisch, ward vergessen oder wild gesucht. Aktuell war er immer nur für die ersten auf der Liste.

1. Der Betreff

Leider etwas, das viele nicht als das nutzen, was es ist: eine Information, die dem Empfänger (und dem Absender!) auf den ersten Blick mitteilt, worum es in der eMail geht. So kann ich schon im Vorfeld, ohne alles zu lesen, feststellen, wie wichtig diese Nachricht ist, und sie entsprechen ihrer Priorität behandeln. Und, ebenso wichtig, ich finde diese Nachricht auch später wieder, wenn ich sie suche.

Ich habe unzählige Nachrichten bekommen, wo im Betreff sinnvolle Angaben standen, wie:

- eine Mail von mir (ach was?)
- bitte lesen (echt wahr?)
- Projekt (Himmelherrgott!)

Der Betreff soll kurz und knackig den Gegenstand des Mails verraten. Statt Projekt sollte dann da stehen „Kundennewsletter/erster Entwurf“ oder „neue Preisliste Internet“.

2. Der Inhalt

Kommen Sie auf den Punkt! Labern Sie nicht endlos herum. Der Empfänger hat seine Zeit erstens nicht gestohlen und möchte zweitens schnell und effektiv mit den Informationen oder mit Ihrer Frage weiterarbeiten. Dazu muss er aber in der Lage sein, Ihr Anliegen überhaupt zu erfassen.

3. Die Prioritäten

Mailprogramme bieten in der Regel auch die Möglichkeit der Priorisierung. Da sieht man dann neben der Nachricht zum Beispiel ein rotes Ausrufezeichen, das Dringlichkeit signalisiert oder einen Pfeil nach unten, der low priority bedeutet.

Diese Priorisierung ist ein wunderbares Mittel für Absender und Empfänger. Der Absender stellt sicher, dass die Dringlichkeit seiner Mail deutlich ist, und gibt dem Empfänger gleich von vornherein die richtigen Signale. Manchmal wird im Berufsleben eine Frage gestellt, aber keine Deadline gegeben, bis wann die Antwort da sein soll. Plötzlich steht der Kollege in der Tür und beschwert sich, dass er schon lange auf die Antwort wartet. Haben Sie Respekt davor, dass Ihr Kollege auch tief in seiner Arbeit steckt. Sie müssen ihm schon signalisieren, zu wann Sie etwas brauchen.

Dummerweise werden auch die Prioritäten missbraucht oder nicht gebraucht. Angefangen bei denen, die überall ständig alles dringend machen, bis hin zu denen, die einfach gern ihre Mails mit einem roten Ausrufezeichen versehen, weil es ihnen gefällt.

Gibt es bei Ihnen auch die so genannten „Kuchen-in-der-Küche-Mails“? Das sind diejenigen, die sehr kurzlebig sind und nur jedem Mitarbeiter erzählen, dass es Kuchen oder Schokolade oder Eis in der Küche gibt, meist weil jemand Geburtstag hat.

4. cc-Empfänger

Der Empfänger und der Kopie-Empfänger. Ebenfalls eine gute Sache, gleich die relevanten Leute mit einzubeziehen. Aber auch hier ist vielen die Regel nicht klar: Der Empfänger ist der, der im Zweifelsfall (je nach Inhalt des Mails) etwas zu tun hat. Der Kopie-Empfänger wird nur informiert.

Wenn dies nicht eingehalten wird, führt das manchmal zu Verwirrung oder macht Rücksprache erforderlich, ob der Kopie-Empfänger etwas tun soll oder nicht. Oder, noch schlimmer, es führt dazu, dass die gestellten Fragen einfach vom Kopie-Empfänger bearbeitet werden und am Schluss zwei Leute die gleiche Arbeit gemacht haben.

Klären Sie die Vorgehensweise in Ihrer Organisation ab. Machen Sie einige Regeln klar, Sie vermeiden damit Zeitverschwendung!

5. Mails weiterleiten

Es macht Sinn und ist easy, eine Mail mit bestimmten Fragen an eine andere, z. B. kompetentere Person weiterzuleiten. Aber achten Sie bitte auf den Inhalt.

Es gibt Mails, die was Wortwahl und Stil betrifft, nur für Ihre Augen gedacht sind. Seien Sie sensibel in dieser Hinsicht, formulieren Sie um und geben den Inhalt sinngemäß weiter. Wenn nur ein Aspekt der eMail relevant für eine dritte Person ist, schneiden Sie den betreffenden Absatz aus und leiten nur diesen weiter.

Sofern eine Frage oder ein Anliegen an Sie gerichtet wurde, aber der Wortlaut ganz offensichtlich nur für Sie bestimmt war, sollten Sie die Mail niemals 1:1 weiterleiten.

6. Das Layout

Es gibt Leute, die ihre Mails völlig leserunfreundlich gestalten. Da wird dann ohne Punkte und Komma, ohne Absätze hintereinander weg geschrieben. Furchtbar!

Bitte! Sie haben keine Platznot.

Wenn Sie wirklich einen Riesen-Sermon verschicken, machen Sie Zwischen-Überschriften. Und machen Sie bitte vor allen Dingen klar und deutlich, wenn es etwas zu tun gibt und bis wann. Nicht selten gehen Fragen oder Deadlines in einem Wortwald unter.

7. Die Anlagen

Auch Anlagen gebührt der eine oder andere Gedanke: ausdrückbar !

Bitte formatieren Sie Ihr Dokument, das Sie anhängen, so, dass der Empfänger es sofort ausdrucken kann, ohne neu zu formatieren. Ich habe so häufig Word- und Excel-Dokumente bekommen, an denen 10 leere Seiten dranhingen bzw. wo auf dem Ausdruck dann nur die Hälfte zu sehen war, weil die Seite nicht richtig für den Druck formatiert war.

Besonders wenn Sie Anlagen außerhalb des Unternehmens verschicken: achten Sie bitte auf die Größe. Vielleicht kennen Sie es aus eigener Erfahrung wie das ist, wenn der Download eines Dokumentes fünf bis zehn Minuten in Anspruch nimmt – und der Inhalt sich am Ende ärgerlicherweise als Unsinn herausstellt, den man überhaupt nicht wollte.

Verstopfen Sie anderer Leute Briefkasten, auch wenn es der elektronische ist, nicht mit Müll.

8. Viren

Prüfen Sie Dateien, die Sie bekommen und senden, immer auf Viren!

Noch immer hat sich nicht bei jedem rum gesprochen, daß es nicht sinnvoll ist, einen tollen Bildschirmschoner mit unbekannter Herkunft in der ganzen Firma zu verbreiten. Abgesehen davon, dass es die Gefahr von Viren gibt, ist es schlicht und ergreifend ein Unding, wenn alle Mitarbeiter irgendwelche Software am Firmencomputer installieren und eventuell andere Programme und Funktionsweisen beeinträchtigen (unabsichtlich oder nicht).

Quelle: www.infoquelle.de

Aktuelle Literaturhinweise und Internetquellen finden Sie unter www.lehridee.de - Tipps und Hinweise - Literatur bzw. Links