

**Kleiner Knigge für geschäftliche E-Mails**

Thema	+	-
<b>Wann E-Mails geeignet sind</b>	Für einfache, positive und insoweit „gewöhnliche“ Sachverhalte.	Bei komplexen, unangenehmen, heiklen, sehr vertraulichen oder dringenden Sachverhalten ist das Telefon oft die bessere Wahl.
<b>E-Mail vorbereiten</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sortieren Sie zunächst Ihre Gedanken. Mit einer klaren Leitidee schreibt es sich leichter.</li> <li>- Ist die E-Mail wirklich notwendig?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Schreiben Sie nicht unüberlegt und vor allem nur, was Sie dem Empfänger auch persönlich sagen würden.</li> <li>- Überflüssige E-Mails kosten den Empfänger nur Zeit.</li> </ul>
<b>Empfänger festlegen oder prüfen</b>	<p>Tragen Sie</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- in das „An:“-Feld die Hauptempfänger ein,</li> <li>- in das „Cc:“-Feld die Empfänger, die die E-Mail zur Kenntnis erhalten (und sie nicht beantworten müssen), und</li> <li>- in das „Bcc:“-Feld die Empfänger, deren Adresse für die restlichen Empfänger nicht sichtbar sein soll (z. B. um den Adressaten von Infobriefen Spam zu ersparen.)</li> </ul> <p>Prüfen Sie beim Antworten auf E-Mails die Adresse des Empfängers.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Auch wenn Sie gerade eine aufwendige oder umfangreiche Verteilerliste erstellt haben: Prüfen Sie konkret, für wen die E-Mail relevant ist. Dies gilt auch, wenn Sie auf E-Mails antworten. (Vorsicht bei der Nutzung des „Allen antworten“-Buttons.)</li> <li>- Machen Sie sich die Mühe, die Adresse des Empfängers auszuwählen oder sie einzutippen, anstatt auf eine alte E-Mail des Empfängers zu antworten, die gar nichts mit Ihrem aktuellen Anliegen zu tun hat.</li> </ul>
<b>Betreff angeben oder prüfen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Formulieren Sie einen prägnanten, aussagekräftigen Betreff.</li> <li>- Wenn Sie auf eine E-Mail antworten, aktualisieren/ergänzen Sie ihn ggf.</li> </ul>	<p>Negativ ist, wenn der Betreff</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>→ fehlt oder missverständlich ist.</li> <li>→ beim Antworten ungeprüft übernommen wird.</li> <li>→ durch „AW: AW:“-Ketten verunstaltet wird.</li> </ul>
<b>Anlagen hinzufügen oder empfangen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fügen Sie Anlagen ein, bevor Sie die E-Mail formulieren.</li> <li>- Falls Sie Anlagen vergessen haben, entschuldigen Sie sich. Als Empfänger weisen Sie freundlich darauf hin.</li> <li>- Klären Sie vor dem Versand großer Dateien, bis zu welcher Größe der Adressat Dateien empfangen kann und ob er dies möchte.</li> <li>- Berücksichtigen Sie auch die Ladezeit, die ihm entstehen kann.</li> <li>- Wenn Sie Anlagen komprimieren, stellen Sie sicher, dass der Empfänger über die geeignete Software verfügt, um sie zu entpacken.</li> <li>- Im Zweifelsfall stellen Sie Anlagen zum Download von Ihrem Server und in einem Format bereit, das der Empfänger öffnen/bearbeiten kann und das auf seinem Rechner einwandfrei angezeigt wird.</li> <li>- Weisen Sie in der E-Mail auf die Anlage hin und erläutern Sie, was sie enthält.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Vergessen Sie keine Anlage.</li> <li>- Öffnen Sie keine Anlagen von Absendern, die Sie nicht kennen. Sie könnten mit einem Virus behaftet sein. Fragen Sie bei Ihnen bekannten Absendern ggf. nach, worum es sich bei dem Anhang handelt.</li> <li>- Verschicken Sie große Dateien nicht ohne vorherige Rücksprache mit dem Empfänger.</li> <li>- Stellen Sie dem Empfänger keine Dateien zur Verfügung, die er mangels geeigneter Software nicht öffnen oder bearbeiten kann.</li> <li>- Achten Sie darauf, dass die Hauptinformation, die Sie geben wollen, im Text der E-Mail zu finden ist, und nicht in der Anlage.</li> <li>- Versenden Sie keine Anlagen, ohne in der E-Mail darauf hinzuweisen.</li> </ul>
<b>Aufbau</b>	- Der reine E-Mail-Text ist genauso aufgebaut wie andere Korrespondenzen auch: Auf die Anrede folgen der Textblock, der Gruß und die Signatur.	- Schreiben Sie keine Romane, sondern beschränken Sie sich auf das Wesentliche.
<b>Umfang</b>	- Sagen Sie kurz und knapp, worum es geht und was Sie möchten.	- Vermeiden Sie <ul style="list-style-type: none"> <li>→ umständliche/veraltete Floskeln, zu viele Fachbegriffe und Passiv-Konstruktionen.</li> <li>→ übertriebene/mehrfache Satzzeichen, wie „!!!“, und durchgängiges GROSSBUCHSTABIEREN. (Sonst fühlt sich Ihr Gegenüber angeschrien.)</li> <li>→ Abkürzungen, Akronyme und Emoticons.</li> </ul>
<b>Schreibstil</b>	- Formulieren Sie lesbar und verständlich (auch für Empfänger, die die Historie des Sachverhalts nicht kennen.) Kommunizieren Sie ansprechend, kundenfreundlich, höflich und stets angemessen.	

Thema	+	-
<b>Struktur</b>  <b>Reaktion erforderlich?</b>  <b>Signatur einbinden</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Machen Sie nach jeder Sinneinheit einen Absatz und platzieren Sie den wichtigsten Punkt an den Anfang Ihrer E-Mail.</li> <li>- Am Ende der E-Mail weisen Sie darauf hin, ob und bis wann und (bei mehreren Empfängern) vom wem Sie eine Antwort benötigen.</li> <li>- Ihre Signatur beinhaltet mindestens Ihren Namen, Ihre Firma und Ihre Kontaktdaten (Adresse, Telefonnummer, E-Mail-Adresse etc.). Sie ist übersichtlich gestaltet und kürzer als die Nachricht.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Einem mäßig gegliederten, schlecht überschaubaren Text fehlt der Anreiz zum Lesen. Einzelne Fakten zu finden, ist aufwendiger.</li> <li>- Geht aus Ihrer E-Mail nicht hervor, dass Sie eine Reaktion erwarten, können Sie damit auch nicht rechnen.</li> <li>- Fehlende, unvollständige, chaotische und überdimensionierte Signaturen sind nachteilig.</li> </ul>
<b>Formatierungen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Verwenden Sie eine gebräuchliche Schriftart in Schriftgröße 10 bis 12.</li> <li>- Im Zweifelsfall senden Sie E-Mails im Textformat (z. B. bei unbekanntem Empfänger), das ohne Formate auskommt.</li> </ul>	Manche Empfänger können/wollen HTML-E-Mails nicht empfangen. Wenn Sie dann nicht auf das Textformat ausweichen und eine formatierte E-Mail versenden, ist die Anzeige Ihrer Nachricht beim Empfänger beeinträchtigt, z. B. wenn Formatierungen nicht angezeigt werden.
<b>Verlaufoptionen einrichten</b>	Fordern Sie bei Bedarf eine Übermittlungs- oder Lesebestätigung an.	Fordern Sie Lesebestätigungen nur dann an, wenn es erforderlich ist. In vielen Fällen reicht auch eine Übermittlungsbestätigung.
<b>Priorität verdeutlichen</b>	Kennzeichnen Sie vertrauliche oder wichtige E-Mails mit der geeigneten Priorität (z. B. mit „Hoch“, wenn rasch geantwortet, oder mit „Vertraulich“, wenn der Inhalt diskret behandelt werden soll).	Wenn Sie die Priorisierung maßvoll einsetzen, nutzt sich ihre Wirkung nicht ab.
<b>Auf E-Mails antworten</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Achten Sie darauf, dass Ihre Antwort oben in der E-Mail steht und nicht unter der E-Mail, auf die Sie antworten.</li> <li>- Wenn Sie die E-Mail des Empfängers über den „Antworten“-Button erwidern, erleichtern Sie ihm die Zuordnung.</li> <li>- Ist keine Frist angegeben, antworten Sie möglichst zeitnah. Bei Kundenkorrespondenzen sind 1 bis 2 Arbeitstage angebracht. Richten Sie, wenn Sie mehrere Tage außer Haus sind, eine Abwesenheitsnotiz ein, informieren Sie Ihre Kunden vorab, sorgen Sie für eine Vertretung oder schicken Sie remote einen Zwischenbescheid an Anfragende.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dem Empfänger entsteht ein zusätzlicher Aufwand, wenn er erst ans Ende Ihrer Antwort-E-Mail scrollen muss, um sie zu lesen.</li> <li>- Schreiben Sie keine neue E-Mail, um auf eine Nachricht zu antworten.</li> <li>- Die Historie von langwierigen Schriftverkehren kann umfangreich und unübersichtlich werden, wenn die Originalnachricht jeweils angehängt wird. Kürzen Sie sie sinnvoll, fügen Sie sie als Element an oder zitieren Sie die Passagen, auf die Sie sich beziehen.</li> <li>- Lassen Sie Ihre Kunden nicht zu lange auf Ihre Antwort warten.</li> </ul>
<b>E-Mail vor dem Senden prüfen</b>	Lesen Sie Ihren Text sorgfältig durch. Haben Sie alle Punkte des Knigges beachtet? Dann fehlt nur noch die Rechtschreibprüfung.	Alle Punkte der rot unterlegten Negativspalte sind vermeidbar, insbesondere Rechtschreibfehler.
<b>Absender auswählen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Geben Sie immer eine Absenderadresse an, deren Postfach Sie regelmäßig leeren. Achten Sie bei mehreren E-Mail-Konten darauf, dass Sie das passende auswählen.</li> <li>- Professionelle E-Mail-Adressen führen vor dem @-Zeichen meist den Absendernamen, gefolgt vom Namen der Domain, z. B. des Providers, Ihres Unternehmens oder (bestenfalls) Ihrer eigenen.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Verwenden Sie E-Mail-Adressen, die Sie zum Schutz vor Spam einrichten, auch nur für diesen Zweck.</li> <li>- Kostenlose E-Mail-Adressen eignen sich nicht für die geschäftliche Nutzung. Gleiches gilt für mangelhaft/unseriös personalisierte Adressen (z. B. solche mit Fantasienamen).</li> </ul>