

Kleiner Knigge für geschäftliche E-Mails

		
Anlass auf Eignung prüfen	Für alltägliche Sachverhalte, die üblichen Abläufen folgen, wie standardmäßige Auskünfte, Bestätigungen, Mitteilungen etc., sind E-Mails geeignet.	Für Sachverhalte, die erklärungsbedürftig, heikel, äußerst vertraulich oder dringend sind, ist ein Telefonat oder persönliches Gespräch oft besser.
E-Mail vorbereiten	<ul style="list-style-type: none"> Sortieren Sie zunächst Ihre Gedanken. Mit einer klaren Leitidee schreibt es sich leichter. Schreiben Sie nur, was Sie dem Empfänger auch persönlich sagen würden. Ist die Nachricht wirklich notwendig? 	<ul style="list-style-type: none"> Unstrukturierte Mitteilungen sind weniger verständlich oder sogar missverständlich. Wenn Sie per E-Mail völlig anders kommunizieren als sonst, kann dies irritieren. Überflüssige E-Mails rauben Empfängern viel Zeit.
Empfänger prüfen und festlegen	<ul style="list-style-type: none"> Verfassen Sie für ein Anliegen, zu dem es noch keine Korrespondenz gibt, eine neue E-Mail. Prüfen Sie, für welche Empfänger Ihre Nachricht relevant ist, ebenfalls beim Antworten auf E-Mails über den „Allen antworten“-Button. Schreiben Sie in das „An:“-Feld die Adressaten, von denen Sie eine Antwort brauchen, in das „Cc:“-Feld diejenigen, die die E-Mail zur Kenntnis erhalten, und in das „Bcc:“-Feld die Empfänger, deren Adresse für alle anderen Empfänger unsichtbar sein soll. 	<ul style="list-style-type: none"> Auf eine alte E-Mail von Adressaten zu antworten, die Ihr Anliegen nicht betrifft, ist unpassend. Selbst wenn Sie gerade eine aufwendige Verteilerliste erstellt haben, verwenden Sie sie nur, wenn die Angelegenheit alle Verteilermitglieder betrifft. Falsch eingetragene Empfänger ordnen Ihre E-Mail anders ein, als dies von Ihnen beabsichtigt ist, und senden Ihnen beispielsweise ein Feedback, das Sie gar nicht benötigen, oder betrachten Ihre E-Mail als Information, die keiner Antwort bedarf.
Betreff prüfen und formulieren	<ul style="list-style-type: none"> Formulieren Sie einen prägnanten, aussagekräftigen Betreff und aktualisieren Sie ihn bei Bedarf, wenn Sie auf eine E-Mail antworten. Kurzinfos, die lediglich in die Betreffzeile geschrieben werden, enden mit „EdN“ (Ende der Nachricht). 	<ul style="list-style-type: none"> Ein fehlender oder ungenauer Betreff kann die Bearbeitung Ihrer E-Mail verzögern und ein veralteter Betreff kann ihre Zuordnung beeinträchtigen. Für Kurzinfos jeweils eine E-Mail zu verfassen, dauert weitaus länger – beim Schreiben und Lesen.
Anlagen hinzufügen und empfangen	<ul style="list-style-type: none"> Fügen Sie Anlagen ein, bevor Sie die E-Mail formulieren. Als Empfänger können Sie freundlich auf das Fehlen von Anlagen hinweisen. – Erläutern Sie ihren Inhalt oder benennen Sie sie eindeutig. Klären Sie vor dem Versand großer Dateien, bis zu welcher Größe Adressaten Dateien per E-Mail empfangen können, und stellen Sie sie bei Bedarf und im Zweifelsfall via Downloadlink (am besten von ihrem eigenen Server) bereit. Komprimieren Sie Anlagen, um die Größe des Dateianhangs zu reduzieren und verwenden Sie hierzu Standardprogramme. Übermitteln Sie nur Dateiformate, bei denen Sie sicher sind, dass Empfänger die erforderliche Software haben. Anlagen enthalten ergänzende oder detailliertere Informationen zu den wesentlichen Inhalten Ihrer Nachricht, die im E-Mail-Text formuliert sind. 	<ul style="list-style-type: none"> Fehlende Anlagen können die Klärung Ihres Anliegens erschweren. – Kontaktieren Sie Empfänger erstmals oder ist unklar, welchen Inhalt Anlagen haben, werden sie möglicherweise nicht geöffnet. Dass Empfängern zu große Anlagen nicht zugestellt werden können, ist vermeidbar, ebenso dass bei Downloads von Drittanbieter-Servern vorher nicht das Einverständnis der Adressaten für das Hochladen der Dateien eingeholt wurde. Ungünstig ist, wenn Empfänger mangels geeigneter Software komprimiert übermittelte Dateien nicht entpacken oder Anlagen in bestimmten Dateiformaten nicht öffnen bzw. bearbeiten können. Stehen in den Anlagen die wesentlichen Inhalte Ihrer Nachricht, kann es sein, dass diese unbeachtet bleiben, wenn sie im E-Mail-Text fehlen.
Geeigneten Schreibstil wählen	Formulieren Sie exakt und so, dass Empfänger, die die Historie des Sachverhalts nicht kennen, ihn ebenso verstehen können. Ein sachlicher Schreibstil ist meist eine gute Wahl.	Schreien Sie Empfänger nicht an, indem Sie Satzzeichen wiederholen, wie „!!!“, und Passagen VERSAL SCHREIBEN, sondern nutzen Sie Sternchen zur *Hervorhebung*. Gehäufte Emoticons sind unpassend.

Kleiner Knigge für geschäftliche E-Mails

		
Text richtig aufbauen und Umfang beschränken	<ul style="list-style-type: none"> Auf die Anrede folgt der Textblock. Der Gruß und die Signatur bilden den Abschluss. Nennen Sie den wichtigsten Punkt zuerst und machen Sie nach jeder Sinneinheit einen Absatz. Beschreiben Sie kurz und knapp, worum es geht. 	<ul style="list-style-type: none"> Abweichend aufgebaute E-Mail-Texte können irritieren. Inhalte eines gering oder gar nicht gegliederten Textes können weniger schnell erfasst werden. Weitschweifige Erläuterungen sind oft unnötig.
Terminangaben machen	Geben Sie bei terminkritischen Vorgängen an, bis wann Sie eine Antwort brauchen.	Unpünktliche Reaktionen auf Ihre E-Mail aufgrund fehlender Terminangaben sind vermeidbar.
Signatur einbinden	Die Signatur enthält den Vor- und Zunamen, den Firmennamen und die Kontaktmöglichkeiten (wie die Anschrift, die Telefonnummer etc.) und sollte übersichtlich und kürzer als der E-Mail-Text sein.	Fehlende, unvollständige, unübersichtliche und überdimensionierte Signaturen können einen unseriösen oder chaotischen Eindruck auf Empfänger machen.
Text formatieren	<ul style="list-style-type: none"> Verwenden Sie eine Schriftart, die auf zahlreichen Systemen verfügbar ist (z. B. Times, Arial usw.) und als Schriftgrad 10 Pt bis 12 Pt. Wenn Sie Nachrichten im HTML-Format erstellen, können Sie den E-Mail-Text formatieren. Das Nur-Text-Format sieht keine Formatierungen vor. 	<ul style="list-style-type: none"> Eine Nachricht in geringem Schriftgrad kann unleserlich sein und eine ungebräuchliche Schriftart auf den Systemen von Empfängern fehlen. Adressaten, die Nachrichten im Nur-Text-Format empfangen, erhalten HTML-E-Mails ohne die Formatierungen, die Sie vorgenommen haben.
Verlaufsoptionen einrichten	Fragen Sie eine Übermittlungs- oder Lesebestätigung an, wenn dies für Ihr Anliegen bedeutsam ist.	Unnötig oder stets angeforderte Bestätigungen sind unverständlich und kosten wertvolle Zeit.
Priorität verdeutlichen	Priorisieren Sie E-Mails mit der Wichtigkeitsstufe „Hoch“, wenn Sie dringend eine Antwort benötigen, bzw. mit „Niedrig“, wenn diese ausdrücklich Zeit hat, und/oder mit einer Vertraulichkeitsstufe, wenn Sie Ihre Nachricht entsprechend „persönlich“, „privat“ oder „vertraulich“ behandelt wissen wollen.	Im Übermaß oder ständig eingesetzte Priorisierungen, insbesondere mittels der Wichtigkeitsstufe „Hoch“, nutzen sich ab und erzielen bei Empfängern auf Dauer keine Wirkung mehr.
E-Mails beantworten	<ul style="list-style-type: none"> Schreiben Sie Ihre Antwort oben in die E-Mail. Wenn Sie über den „Antworten“-Button antworten, erleichtern Sie Empfängern die Zuordnung Ihrer Nachricht. – Bei Schriftverkehren, die über längere Zeiträume laufen und/oder sehr textlastig sind, ist es sinnvoll, die jeweils relevanten Passagen, auf die Sie sich beziehen, zu zitieren. Richten Sie bei Abwesenheiten eine Abwesenheitsnotiz ein, informieren Sie Ihre Kontakte vorab über Ihre Abwesenheit, sorgen Sie für eine Vertretung – oder prüfen Sie auch während Ihrer Abwesenheit Ihr E-Mail-Postfach regelmäßig remote. 	<ul style="list-style-type: none"> Wenn Empfänger ans Ende Ihrer E-Mail scrollen müssen, ist dies zeitaufwendig für sie. Antworten, die Sie als separate E-Mail versenden, müssen Empfänger zunächst der Unterhaltung zuordnen. – Diese kann zudem unübersichtlich werden, wenn Nachrichten, auf die Sie sich beziehen, jeweils als Anlage übermittelt werden. Wenn Sie E-Mails, die eine Antwort erfordern, nach einigen Tagen weder mit einer Abwesenheitsinfo noch mit einem Zwischenbescheid beantworten, kann dies Absender verärgern.
E-Mail prüfen	Lesen Sie Ihren Text zum Schluss sorgfältig durch.	Rechtschreibfehler können umgangen werden.
Konto auswählen und senden	Wählen Sie, wenn Sie mehrere E-Mail-Konten nutzen, die passende Absenderadresse aus.	Verwenden Sie E-Mail-Adressen, die Sie zum Schutz vor Spam einrichten, ausschließlich für diesen Zweck.