
Goldene Regeln für e-Mails

1. ENTSCHEIDEN SIE ZUERST: E-Mail oder Telefon?

- E-Mail:
 - Erreicht den Empfänger nicht sofort und kann nicht sicher in kürzester Zeit beantwortet werden
 - Sorgt für schriftliche Verbindlichkeit
- Telefon:
 - Erreicht den Empfänger sofort oder klärt schnell auf, dass der Empfänger nicht zu erreichen ist
 - Kann schnell etwas abklären, ohne dass schriftliche Verbindlichkeit erforderlich ist

2. DIE BETREFFZEILE ALS INHALTSANGABE: Das Thema kurz und deutlich

- Nutzen Sie die Betreffzeile als Chance: Sie wird auf jeden Fall gelesen!
- Gleichzeitig entscheidet genau deren Inhalt, ob der Rest der Nachricht überhaupt gelesen wird oder nicht
- Ein „ZUR INFO“ erklärt bereits im Betreff, dass es um Information, nicht um Arbeitsaufträge geht. Das Wort „FREIGABE“ erklärt ebenfalls, dass es um eine wichtige Freigabe durch den Vorgesetzten geht

3. VERMEIDEN SIE GROSSE E-MAILS: Ohne Umschweife auf den Punkt

- Bei langen Nachrichten besteht die Gefahr, dass sie nicht gelesen werden
- Schreiben Sie nur ein Thema pro Nachricht, mehrere Themen werden in getrennten E-Mails verschickt



4. PRÜFEN SIE KRITISCH: Sind alle gewählten Adressaten erforderlich?

- Jede nicht empfangene E-Mail spart Zeit (auch Sie selbst)
- CC-Regel: Ein Empfänger in Kopie (CC) erhält die Nachricht zur Kenntnisnahme, hier sollte keine Arbeitsanweisung versteckt sein

5. ABWESENHEITSMELDUNG: Besser automatisch als keine Antwort

- Aktivieren Sie bei Abwesenheit die automatische Meldung
- Empfänger erhalten lieber eine unbefriedigende automatische Antwort als tagelang keine Antwort

6. ANHÄNGE: Anhängen nicht vergessen

- Wenn Sie im Text auf einen Anhang verweisen, vergessen Sie nicht, ihn anzuhängen
- Versenden Sie Anhänge in geläufigen Dateiformaten
- Vermeiden Sie große Anhänge: E-Mails werden auch unterwegs empfangen

7. TERMINE: Freundlicher Service für die Empfänger

- Verschicken Sie Termine nicht als reinen Nachrichtentext, sondern als richtigen Termin (Outlook-Funktion „Kalender“, nicht „E-Mail“)
- Sie ersparen damit allen Empfängern die Arbeit, den Termin erneut manuell im Kalender einzutragen

8. ERST DENKEN, DANN SENDEN: Vermeidung peinlicher E-Mail-Pannen

- Vermeiden Sie emotionale E-Mails: Schreibt jemand emotional an Sie, antworten Sie nicht auf gleichem Niveau. Verschicken Sie E-Mails immer so, wie Sie sie gerne bekommen würden
- Setzen Sie Lesebestätigungen bei wirklichem Bedarf ein, nicht bei jeder Nachricht. Bedenken Sie weiterhin, dass die Empfangsbestätigung abgelehnt werden kann, dann wissen Sie auch nicht mehr

- Die Angabe der Wichtigkeit einer Nachricht erleichtert dem Empfänger die Prioritätensetzung:
 - Wichtigkeit „Hoch“ nur bei für den Empfänger wirklich wichtigen Nachrichten
 - Der Einsatz der Wichtigkeit „Niedrig“ gibt dem Empfänger Freiraum: Sie muss nicht dringend beantwortet werden. Dass sie dennoch beantwortet wird, ist selbstverständlich
- WG: WG: WG: WG: WG: Ihre ursprüngliche Nachricht von vor zwei Jahren - sind solche E-Mails sinnvoll?

9. ZU GUTER LETZT: vier „E“ abfragen

- Ist die E-Mail **einfach** formuliert? Oder stiftet Sie eher Verwirrung?
- Ist die E-Mail **effektiv**? Es gibt selten eine zweite Chance für ein Anliegen.
- Ist die E-Mail wirklich **erforderlich**? Wenn nicht, sparen Sie sich und dem Empfänger die Zeit
- Ist die E-Mail nach dem Versand tatsächlich für Sie **erledigt**? Oder verschieben Sie Ihre Arbeit an Andere?