

E-Mail Knigge

daniela brandl coaching | training



Mündlich vs. Schriftlich

Zwischen der gesprochenen und der geschriebenen Sprache gibt es entscheidende Unterschiede, welche einen immensen Einfluss auf das Gelingen einer guten Kommunikation haben. In der direkten Kommunikation befinden sich Sender und Empfänger zur selben Zeit am selben Ort, im gleichen Raum. Der Einsatz von Körpersprache, Klangebene und Wortebene in der Kommunikation ermöglicht uns hier Missverständnisse zu vermeiden und mit unserem Gegenüber in Beziehung zu gehen. Unser Gesprächspartner hat hier die Möglichkeit nachzufragen und wir selber können Gesagtes noch korrigieren.

In der schriftlichen Kommunikation liegen Zeit und Raum versetzt. Da hier die Elemente Körpersprache und Klangebene komplett fehlen, ist es erforderlich sehr genaue Formulierungen, die wenig zur Interpretation einladen zu wählen.

Vorteile

E-Mails sind ein sehr effizientes und zweckmäßiges Kommunikationsmittel. Sie sind schnell, bequem und praktisch und können die geschäftliche Kommunikation ungemein erleichtern. Rund 80 Prozent unserer Kommunikation im beruflichen Alltag erfolgt inzwischen per E-Mail.

- Schneller und kostengünstiger als Briefpost
- Einfache Handhabung und trotzdem umfangreiche Möglichkeiten
- Dokumentation von Vorgängen und Abläufen
- Möglichkeit der Verschlüsselung durch einfache Dienstprogramme
- Zeitersparnis bei professionellem Einsatz

Nachteile

So wie E-Mails aktuell verwendet werden, bescheren Sie Ihnen, Ihren Kollegen und Ihren Kunden leider oft Mehrarbeit, Störungen und Stress. Sie sind oft

- unpersönlich
- führen durch die falsche Wortwahl zu Missverständnissen und Eskalationen

Grundsätzliches

Eine E-Mail ist kein Telefongespräch. Deshalb sollte auch keineswegs so geschrieben werden, als handele es sich um ein lockeres Gespräch. Berufliche E-Mails sollen immer korrekt, vollständig und höflich verfasst werden und klare Botschaften enthalten. Das Anliegen sollte klar und deutlich, sowie in kurzen Sätzen formuliert werden. Das erspart dem Empfänger Zeit und erleichtert das Verständnis. Es gibt einige Methoden und Tricks, mit denen jeder von Ihnen sein E-Mail-Verhalten optimieren und das tägliche Arbeiten mit E-Mails noch weiter erleichtern kann.

Betreffzeile

Der richtige Aufbau einer E-Mail beginnt mit dem aussagekräftigen Betreff. Aus der Betreffzeile sollte der Empfänger sofort entnehmen können worum es sich handelt. Benennen Sie das Thema Ihrer E-Mail in der Betreffzeile durch aussagekräftige Schlüsselbegriffe. Integrieren Sie hier auch wichtige oder dringende Handlungserwartungen an den Empfänger.

Die richtige Anrede

		Kommentar
Formell.	<ul style="list-style-type: none"> „Sehr geehrter Herr Müller“ 	Sehr formell; bei Geschäftspartnern, die man bereits kennt, könnte es etwas zu distanziert klingen.
unverbindlich	<ul style="list-style-type: none"> „Guten Tag, Herr Müller“ „Grüß Gott, Herr Müller“ „Hallo, Herr Müller“ 	(erst) zu empfehlen, wenn man den Geschäftspartner bereits kennt.
persönlich	<ul style="list-style-type: none"> „Lieber Herr Müller“ 	Bei Geschäftspartnern, die man nicht oder nicht gut genug kennt, könnte diese Anrede zu intim sein.
Sehr vertraut	<ul style="list-style-type: none"> „Hallo (lieber) Klaus“ 	Anrede vor allem in näherem Kollegenkreis
Für geschäftliche Korrespondenz ungeeignet	<ul style="list-style-type: none"> „Hi“ „SgH“ (Abkürzung) „SgF“ (Abkürzung) 	

Auszug „Institut für internationale Kommunikation Düsseldorf.“

Bei der E-Mail-Korrespondenz mit dem Hochschulprofessor wird das Wort Professor stets ausgeschrieben, wobei ein Dokortitel mit Dr. abgekürzt wird. Sollte der Empfänger mehrere Titel haben, z.B. Professor Dr. XY, so wird bei der Anrede nur der höchste Titel genannt. In diesem Fall Professor XY.

Zu beachten ist auch, welche Anrede der Kunde mir gegenüber wählt. Benutzt der Kunde ein „Hallo, Frau XY“, so komme ich besser auf eine Ebene mit ihm/ihr, wenn ich die gleiche Anrede bei meiner Antwort wähle.

Denken Sie an den Empfänger

Kundenorientiertes Schreiben heißt, an den Leser zu denken. Stellen Sie sich folgende Fragen, bevor Sie mit dem Schreiben einer E-Mail beginnen:

- Wer ist der Empfänger?
- Was weiß er bereits über das Thema?
- Welche Informationen fehlen ihm noch?
- Was ist für ihn interessant bzw. relevant?
- Können ihn Ihre Argumente überzeugen?
- Wo liegt für ihn der Nutzen?

Ein Thema, eine E-Mail

E-Mails, in denen mehrere Themen behandelt werden, können im Posteingang nicht effizient verwaltet werden ohne Kopien zu erzeugen. Schreiben Sie daher nur über ein Thema pro E-Mail. Sie erleichtern allen die thematische Zuordnung und effiziente Ablage der Posteingänge und -ausgänge. Außerdem erleichtern Sie die gezielte Suche in der Ablage für sich und den Empfänger.

Setzen Sie Zeichen

Texte lesen sich besser, wenn sich das Auge an optischen Marken festhalten kann. Strukturieren Sie besonders längere E-Mails daher optisch durch logische und sinnvolle Absätze:

- Setzen Sie alle 4 bis 5 Zeilen einen Absatz
- Setzen Sie einen Absatz, wenn ein neues Thema beginnt
- Wiederholen Sie keine Fakten, die der Empfänger bereits kennt
- Falls Sie einen Sachverhalt doch zusammenfassen möchten, tun Sie dies übersichtlich strukturiert mit Aufzählungszeichen
- Formulieren Sie Handlungsanweisungen oder Aufgabenstellungen konkret und adressiert
- Verwenden Sie keinen Blocksatz und gehen Sie sparsam mit Ausrufezeichen um. In beiden Fällen kann beim Empfänger leicht der Eindruck von virtuellem SCHREIEN (!!!) erzeugt werden

Fassen Sie sich kurz

Einfache, kurze Sätze haben sich für das Lesen am Bildschirm durchgesetzt und gut lesbare Texte erfahren vom Leser grundsätzlich mehr Aufmerksamkeit. Formulieren Sie daher kurz, klar und unmissverständlich:

- Wenig Nebensätze und Kommata
- Zehn bis zwölf Wörter pro Satz
- 2- bis 3-silbige Wörter oder Trennung durch Bindestriche
- Alles, was mehr als zwei Seiten umfasst, gehört in eine angehängte Datei
- Verwenden Sie keine unverständlichen Abkürzungen und fachsprachlichen Ausdrücke, die der Empfänger vielleicht nicht kennt
- Vermeiden Sie auch unnötige Phrasen, Umgangssprache, Emoticons oder Animationen

Schreiben Sie aktiv und positiv

Vermeiden Sie verneinende Satzkonstruktionen, negative Signalwörter wie „kein“, „nicht“ oder „leider“ und Ausdrücke des Bedauerns wie „leider müssen wir“ oder „zu unserem Bedauern“. Verwenden Sie stattdessen möglichst häufig aktive Verben und positive Formulierungen. Sie sind besser verständlich, eingängiger und verursachen weniger Missverständnisse. Begründen Sie außerdem negative Entscheidungen immer. Der Leser wird dadurch mehr Verständnis für Ihre Situation aufbringen.

Antworten: Möglichst schnell

Geschwindigkeit ist einer der entscheidenden Vorteile von elektronischer Post. **Spätestens** am Folgetag nach Eingang einer E-Mail sollte eine Rückmeldung erfolgen – zumindest in Form einer kurzen Eingangsbestätigung. Gehen Sie konkret auf die Nachricht des Absenders ein und geben Sie einen Zeitrahmen für die Bearbeitung an.

Beispiel: Herzlichen Dank für Ihre Anfrage vom 15.03.2015. Wir melden uns zum Ende dieser Woche mit einem Angebot bei Ihnen zurück. Damit kommunizieren Sie dem Absender, dass seine Nachricht angekommen ist, verstanden wurde und bearbeitet wird.

Endlos-Mails stehlen Ihre Zeit Kopie an: nur! wenn! es! sein! muss!

Schicken Sie die Original-E-Mail in Ihrer Antwort nur mit zurück, wenn es sinnvoll oder notwendig ist. Wenn Sie sich direkt auf Stellen im Originaltext beziehen wollen, können Sie diese in Kurzversion zitieren.

Sie vermeiden somit unübersichtliche Endlos- E-Mails und erleichtern die inhaltliche Orientierung im Mail-Verkehr zwischen mehreren Personen. So müssen Empfänger nicht alles von unten nach oben lesen, um den Kommunikationsverlauf nachzuvollziehen.

Cc dient dazu, Empfänger über einen Sachverhalt zu informieren, ohne dass eine Handlung erwartet wird.

Stellen Sie sich daher immer die Frage:

Braucht der Empfänger diese Information wirklich? Wirklich?

Wer E-Mails in Kopie verschickt oder allen Empfängern einer E-Mail antwortet, erzeugt viel elektronischen „Überschuss“. Wenn Sie jemanden nur informieren möchten, schreiben Sie ihm eine separate E-Mail mit dem Hinweis „Nur zur Info“ in der Betreffzeile. Dadurch erleichtern Sie dem Empfänger, Ihre E-Mail bzgl. ihrer Relevanz ungeöffnet einzuschätzen und zu selektieren. Das spart Zeit und unter Umständen unnötige Arbeitsschritte.

Und: Sie helfen dabei, die tägliche E-Mail-Flut einzudämmen.

Schützen Sie Ihre Kundenkontakte

Verschicken Sie Sammel-Mails an Kunden nur mit Blindkopie Bcc. Setzen Sie in das sichtbare Empfängerfeld Ihre eigene E-Mail-Adresse ein. Leiten Sie auch keinen internen E-Mail-Verkehr an externe Kunden weiter. Damit verhindern Sie, dass die Adressen Ihrer Geschäftspartner für alle Empfänger sichtbar sind und umgehen das Risiko eines möglichen Datenschutzverstößes.

Große Dateianhänge nur auf Wunsch

Anhänge sollten immer in einem Dateiformat versendet werden, das der Empfänger problemlos öffnen kann, etwa im PDF-Format. Weisen Sie grundsätzlich in Ihrem E-Mail-Text auf Dateianhänge hin. Damit umgehen Sie das Risiko, dass diese vom Empfänger nicht bemerkt werden. Umfangreiche Dateianhänge sollten Sie nur versenden, wenn sie beim Empfänger erwünscht sind. Versuchen Sie ggf. die Dateigröße solcher Anhänge zu verringern oder weichen Sie auf Datentransferdienste aus.

Hohe Priorität entwertet sich gern selbst

Verwenden Sie die Kennzeichnung „Hohe Priorität“ nur, wenn Ihre Nachricht tatsächlich einen hohen Dringlichkeitswert besitzt, sonst droht ein Inflationseffekt. Machen Sie die Dringlichkeit Ihrer Nachricht besser über einen kurzen Hinweis in der Betreffzeile deutlich.

Lesebestätigung: nur in speziellen Fällen

Durch Lesebestätigungen können sich Empfänger schnell belästigt fühlen, wenn es bei Ihrer Nachricht nicht um etwas wirklich Wichtiges geht. Aus Gründen der Nachweispflicht machen Empfangsbestätigungen in manchen Fällen Sinn. Ansonsten sollten Sie lieber darauf verzichten.

Verabschiedung

Auch bei der Verabschiedung ist es wichtig, eine für den Kunden geeignete Formel zu finden. Hier einige Beispiele:

- **Standardformeln:**

- „Mit freundlichen Grüßen“
- „Mit freundlichem Gruß“

- **Alternative Formulierungen:**

- „Freundliche Grüße aus....“
- „Mit sonnigen Grüßen aus ...“
- „Es grüßt Sie freundlich nach Budapest“
- „Ein schönes Wochenende wünscht Ihnen....“
- „Einen guten Start in die Woche“

- **Persönlich:**

- „Viele Grüße“
- „Bis dahin alles Gute“
- „Herzliche Grüße“

- **Eher unfreundlich:**

- „Gruß“
- „Grüße“

Vor dem Senden: Fehler suchen

E-Mail sollten selbstverständlich in richtiger Rechtschreibung, Grammatik, Interpunktion sowie Groß- und Kleinschreibung formuliert sein. Hier lohnt es sich die Autokorrektur zu beachten und eine Rechtschreibüberprüfung zu nutzen. Bin ich mir nicht sicher, ob etwas so oder so geschrieben wird, besser Kollegen zu Rate ziehen oder im Internet (Duden) nachschauen.

Überprüfen Sie Ihre E-Mail, bevor Sie sie versenden, auf:

- Rechtschreib- und Tippfehler
- Korrekte Anrede, korrekte Schreibweise des Empfängernamens
- Vollständigkeit aller relevanten Informationen
- Vollständigkeit Ihrer Signatur
- Vollständigkeit der angekündigten Anhänge

Setzen Sie die E-Mail-Adresse des Empfängers erst ein, wenn Sie alles kontrolliert haben. Damit vermeiden Sie es unfertige E-Mails aus Versehen abzuschicken.

Um persönlichen Stress im Umgang mit E-Mails zu vermeiden

Sortieren Sie Ihren Posteingang

Sammeln Sie nicht einfach alle eingehenden E-Mails in Ihrem Posteingang. Legen Sie sich stattdessen eine Ordnerstruktur in Ihrem E-Mail-Programm an, um ein- und ausgehende E-Mails projektbezogen verwalten zu können. Übernehmen Sie dafür idealerweise die Ordnerstruktur aus Ihrem jeweiligen Gruppenlaufwerk. Damit strukturieren Sie Ihre Ablage systematisch, erleichtern sich die Suche nach bestimmten E-Mails und können auf die ausgedruckte Ablage verzichten.

Schützen Sie sich vor Ablenkung

E-Mails tackten heute den Arbeitsrhythmus vieler Berufstätiger: Drei Viertel unterbrechen die laufende Aufgabe bei neuen Nachrichten sofort. Deaktivieren Sie die optischen und akustischen Signale, die auf neue E-Mails hinweisen. Die Signale unterbrechen Ihre Arbeit permanent, schwächen Ihre Produktivität und können zu Konzentrationsschwierigkeiten führen. Rufen Sie Ihre E-Mails lieber bewusst ab. Nehmen Sie sich z. B. alle 30 Minuten Zeit, eingegangene E-Mails zu lesen und zu beantworten.

Last, but not least:

Der Umwelt zuliebe: Durchschnittlich werden in deutschen Büros täglich 40 Seiten pro Mitarbeiter gedruckt. 25 Prozent davon sind unnötige Ausdrucke.
Also: Think before you print!

Die wichtigsten Tipps zum Mitnehmen

- Organisieren Sie Ihren Posteingang
- Verzichten Sie auf optische und akustische Eingangssignale
- Denken Sie beim Schreiben an den Empfänger
- Schreiben Sie über ein Thema pro E-Mail
- Formulieren Sie Betreffzeilen aussagekräftig
- Strukturieren Sie Ihre E-Mail optisch übersichtlich
- Formulieren Sie kurze und inhaltlich verständliche Sätze
- Formulieren Sie positiv und aktiv
- Bleiben Sie höflich und freundlich
- Achten Sie auf den Stil, keine Emotionen in Geschäftsmails
- GROSSBUCHSTABEN = Schreien
- Achten Sie auf die Grammatik
- Vorsicht mit Humor
- Keine interne Unternehmens-Sprache (Abkürzungen)
- Keine internen Mails an Kunden
- Vorsicht vor E-Mails mit Endlos-Anhängen
- Antworten Sie mit Diplomatie, kein „Offenbarungseid“ an Kunden
- Beantworten Sie E-Mails möglichst schnell
- Schicken Sie die Original-E-Mail nur mit zurück, wenn es notwendig ist
- Senden Sie E-Mails in „Kopie an“ nur, wenn es wirklich notwendig ist
- Verschicken Sie Sammel-Mails an Kunden nur mit verdecktem Verteiler
- Versenden Sie große Dateianhänge nur, wenn erwünscht oder notwendig
- Gehen Sie sparsam mit „Lesebestätigungen“ und „Hohe Priorität“ um
- Kontrollieren Sie Text und Anhänge vor dem Versenden
- Vor dem Senden denken

Ich hoffe, mein E-Mail Knigge gefällt Ihnen und hilft Ihnen dabei Ihre E-Mail Kommunikation stetig zu verbessern.

Als Trainerin und Coach stehe ich Ihnen gerne persönlich für alle Ihre kommenden Herausforderungen zur Seite. Zögern Sie nicht ein kostenloses Erstgespräch mit mir zu vereinbaren.

[Nehmen Sie hier Kontakt mit mir auf.](#) Ich freue mich auf Sie.

Herzliche Grüße

