



Keynote

E-Mail: Dos and Don'ts

Damit Deine E-Mails maximale Wirkung erzielen.



✔ Eine gute E-Mail sticht zur Begrüßung heraus.

Du solltest davon ausgehen, dass im Postfach des Empfängers mehrere Nachrichten liegen und nicht nur Deine E-Mail. Es gibt also Konkurrenz. Um wahrgenommen zu werden, muss die Betreffzeile als Begrüßung sitzen. Eine willkürlich geschriebene Betreffzeile lädt nicht zum Lesen deiner E-Mail ein, eine klare und eindeutige Betreffzeile schon. Es erleichtert der Gegenseite die Entscheidung. Erstens: Will die Person die Nachricht überhaupt lesen? Und zweitens: Falls ja, dann ist die Bereitschaft zur Antwort ungleich höher, denn der Absender weiß genau, worum es geht.

✔ Streue keine E-Mails.

Die E-Mail-Technik eignet sich nicht besonders gut für Gruppendiskussionen, beispielsweise wenn über E-Mails Meinungsverschiedenheiten ausgetragen werden. Frau Meier findet das blöd, Herr Kramer findet jenes blöd und ein Dritter merkt an, dass ein Komma falsch gesetzt ist. All das interessiert in den allermeisten Fällen nur wenige, nervt aber dafür alle anderen und hält sie von der Arbeit ab. Überlege deshalb genau, an welchen Verteilerkreis Du Deine E-Mails verschicken willst und ob der „Allen antworten“-Knopf nicht mit einer Sicherheitsabfrage verbunden werden kann: „Willst Du wirklich diese E-Mail an alle abschicken?“ Übrigens: Du kannst dem Absender mitteilen, dass Deine E-Mail-Adresse aus einem Verteiler gelöscht werden soll. Es ist klar, dass Du das nicht auch allen anderen im Verteiler mitteilen musst!

✔ Formuliere eindeutig, denke mit und hebe Wichtiges hervor.

Nimm bei E-Mails einfach den schlimmsten Fall an: Die Person, die Deine E-Mail lesen soll, hat sehr wenig Zeit! Behältst Du das im Hintergrund, dann schreibst Du Deine Botschaft wahrscheinlich ganz anders. Alles, was potenziell Nachdenkarbeit verursachen könnte, formulierst Du so um, dass keine Fragen offenbleiben. Geht es beispielsweise um einen Termin, wirst Du gleich Terminvorschläge unterbreiten. Ist Deine E-Mail-Nachricht besonders lang, hebst Du die wichtigen Stellen fett hervor. So bekommt der Adressat auch



in stressigen Situationen mit, welches Deine wichtigsten Botschaften sind. Ebenfalls ist wichtig, dass Du weißt: Wenn Du eine Antwort auf Deine E-Mail erwartest, dann stelle eine klare Frage! Das klingt erst einmal banal, ist aber eine klare Handlungsaufforderung. Und das ist ja schließlich genau das, worum es geht und was Du willst.

✔ **Stelle sicher, dass Deine E-Mail das richtige Kommunikationswerkzeug für Deine Angelegenheit ist.**

Deine E-Mail-Wirkung kann eingeschränkt sein, weil E-Mails zeitversetzt beim Adressaten landen und beantwortet werden. Das Versenden einer E-Mail-Nachricht garantiert somit keine schnelle Antwort, wie es im Telefonat oder im persönlichen Gespräch stattfindet. Einfach schnell Skizzen oder Notizen zu verschicken ist ebenso schwierig, wenn der Kontext nicht eindeutig definiert ist. Beispielsweise solltest Du zum Hörer greifen, wenn Du etwas Persönliches besprechen willst. Überlege Dir, welcher Kommunikationskanal (E-Mail, Telefon etc.) für Dein Anliegen am besten geeignet ist.

Nutze nun die nächsten Beispiele, um Deine E-Mail-Kommunikation auf ein neues Niveau zu heben und effizient E-Mails zu schreiben. Beispiele zeigen Dir genau, worum es geht.

Ohne Beispiele ist es oft schwierig, den genauen Sinn einer Aussage zu erfassen. Mit einer Aussage wissen wir oft, WARUM wir so und so handeln müssen. Mit einer Begründung wird uns auch die Wichtigkeit bewusst, aber wir wissen dann oft noch nicht, WIE wir eine Aussage umsetzen können. Deshalb liefern wir jetzt eindrucksvolle Beispiele, um diese Wissenslücke zu schließen. Wir starten mit einer Aussage, dann kommt eine Begründung. Weiter geht es mit einem schlechten Beispiel, wie es bitte nicht ablaufen soll. Dann geben wir ein aus unserer Sicht gutes Beispiel, an dem Du Dich orientieren kannst.

Natürlich gibt es auch kulturelle Unterschiede, in welcher Art und Weise, in welchem Ton, man eine E-Mail verfassen sollte. Der erste Schritt ist also auch, eine gewisse Achtsamkeit und Aufmerksamkeit an den Tag zu legen, wie Du eine E-Mail verfassen möchtest und wie die E-Mail-(Un-)Kultur in Deinem Unternehmen abläuft.

Denke daran, Du kannst auch direkt mit Deinem Adressaten und Deinem Anliegen in Kontakt treten und auch nachfragen, ob Deine E-Mail klar formuliert war und aktiv Feedback einfordern, damit Du es nächstes Mal vielleicht noch besser machen kannst. Das sind die ersten Schritte für eine fruchtbare Zusammenarbeit. Die Ergebnisse und die Leistung steigen dann automatisch.

Bitte beachte, dass die folgenden Beispiele Auszüge einer E-Mail-Nachricht enthalten und keine komplette E-Mail-Nachricht mit Grußformel, Anrede etc. darstellen. **Wir wünschen Dir jetzt viel Freude mit den folgenden Anregungen und Beispielen.**



✔ **Komm sofort zur Sache.**

Stelle die Frage oder gib eine Antwort innerhalb der ersten drei Sätze deiner E-Mail-Nachricht. Details und Erklärungen können später folgen. Du verlierst sonst die Aufmerksamkeit Deines Lesers oder – ebenso schlimm – verwirrst ihn oder zwingst ihn zum langen Suchen nach Deinem Standpunkt.

Schlechtes Beispiel:

Hey, mir ist aufgefallen, dass Du Deinen Bericht noch nicht abgegeben hast. Es ist wirklich wichtig, dass wir jeden Tag all diese Berichte bekommen, oder siehst Du das anders? Hast du Deinen schon gemacht? Ich würde gerne einen Blick darauf werfen.

Gutes Beispiel:

Bitte sende mir heute Dein Protokoll vom gestrigen Kundengespräch zu.

✔ **Wenn Du eine Frage hast, gehe sicher, dass Du die Frage auch stellst.**

Wenn Du Informationen benötigst oder eine Anfrage hast, formuliere diese als Frage. Damit stellst Du sicher, dass Dein Empfänger weiß, dass Du eine Antwort brauchst. Einfach eine Aussage zu machen und anzunehmen, dass die Leute schon darauf reagieren, ist eine sehr gute Möglichkeit, komplett ignoriert zu werden.

Schlechtes Beispiel:

Wir haben die Möglichkeit, einen anderen Anbieter zu wählen. Wir müssen uns die Fehler in der Produktion ansehen. Ein Bericht wäre gut, wenn wir ihn hätten.

Gutes Beispiel:

Bitte analysieren Sie den Ausfall in der Produktionsanlage. Können Sie mir noch heute einen Bericht darüber erstellen? Vielleicht haben wir die Möglichkeit, kurzfristig einen anderen Anbieter zu beauftragen.

✔ **Kläre ab, wer auf Deine E-Mail antworten soll.**

Wenn Du eine E-Mail an eine Gruppe von Adressaten schickst, kann es sehr leicht passieren, dass Du keine Antwort bekommst. Du musst jemanden in der Gruppe benennen, der für das weitere Vorgehen verantwortlich ist.

Schlechtes Beispiel:

Hallo an alle. Wir haben beschlossen, die Produktionsanlage aufgrund Ihrer Anregungen aufzurüsten. Können Sie bitte mit der IT-Abteilung in Kontakt treten, bevor irgendetwas passiert?



Gutes Beispiel:

Hallo Team. Es gibt gute Nachrichten. Wir haben uns aufgrund Eurer Rückmeldungen entschlossen, die Produktionsanlage aufzurüsten.

@ Tom: Melde dich bitte bei der IT-Abteilung, um sicherzustellen, dass wir die Produktion zwischenzeitlich nicht stoppen müssen.

✔ **Formuliere eindeutig, wann Du die Antwort brauchst.**

Wie wichtig ist Dein Anliegen? Wenn Du keine Zeitvorgabe in Deine E-Mails schreibst, dann kann Dein Empfänger auch nicht wissen, wie wichtig die Angelegenheit ist und bis wann er Dir eine Antwort geben sollte.

Schlechtes Beispiel:

Hallo, ich brauche Dich, um das Titelblatt der Firmenbroschüre neu zu gestalten. OK?

Gutes Beispiel:

Hallo Maria, bitte gestalte das Titelblatt der Firmenbroschüre neu bis heute Abend.

✔ **Benenne den Kontext Deiner Nachricht.**

Wenn Du jemandem eine E-Mail schickst, kannst Du nicht davon ausgehen, dass die angeschriebene Person sofort weiß, wovon Du sprichst. Auch nicht unbedingt, wenn Du mit dieser Person vor ein paar Minuten darüber gesprochen hast. Es kann durchaus sein, dass die angesprochene Person ihre E-Mail erst später liest und sich dann an die Gesprächsinhalte nicht mehr zu 100 % erinnert. Manche Personen finden es auch gut, wenn es eine E-Mail-Historie gibt, um später das Projekt noch einmal Revue passieren zu lassen. Lass also den Empfänger sofort wissen, worüber Du sprichst.

Schlechtes Beispiel:

Du hast Recht. Ich werde meine nicht mehr machen.

Gutes Beispiel:

Hallo Mark, ich stimme Dir zu, was Du mir gerade im Gespräch auf dem Flur gesagt hast. Die zusätzlichen Werbeberichte sind eine Zeitverschwendung ohne Nutzen für unsere Firma. Ich werde diese nicht mehr schreiben.



✔ **Verwende korrekte Grammatik- und Rechtschreibregeln.**

Grammatik- und Rechtschreibregeln sind aus einem guten Grund erfunden worden. Sie dienen einer klaren, eindeutigen Kommunikation. Achte deshalb genau auf eine effiziente Kommunikation. Außerdem wirkst Du professioneller.

Schlechtes Beispiel:

Ich glaub nicht, das es eine gute idee ist, drüber zu unterhalten, die Sache zu klären. Drum rufe ich an.

Gutes Beispiel:

Lassen Sie uns bitte über das Thema sprechen. Ich bin nicht der Meinung, dass wir die Berichte aufgeben sollten. Ich werde Sie heute Nachmittag zu diesem Thema anrufen.

✔ **Eine E-Mail für ein Thema nutzen.**

Bitte nutze nicht eine E-Mail-Nachricht, um mehrere Fragen oder Antworten zu verschiedenen Projekten oder Anlässen zu stellen oder zu geben. Hier können leicht Fragen und Antworten übersehen werden. Außerdem kann es für den Adressaten schwierig werden, die E-Mail mit verschiedenen Themen zu mehreren Projekten in sein Ablagesystem einzuordnen, wenn er beispielsweise seine E-Mails nach Projekten ablegt.

Schlechtes Beispiel:

Hallo Mark, ist es korrekt, dass Du Deine Berichte nicht mehr schreibst? Ich habe zudem eine Frage zu unserem Kundenprojekt. Wann können wir liefern? Kannst Du am Mittwoch länger in der Firma bleiben? Weil wir eine Telefonkonferenz mit unserem Kunden haben. Letzte Frage für heute: Wie lange dauert es, bis wir unsere Prototypen fertig gebaut haben? Melde Dich doch bitte kurz.

Gutes Beispiel:

Hallo Mark, bitte erkläre mir, warum Du Deine Berichte nicht mehr schreibst?

✔ **Schreibe eine kurze Zusammenfassung, wenn Du eine E-Mail weiterleitest.**

Gehe nicht davon aus, dass sich der Empfänger die Zeit nimmt, alles zu lesen und selbst herauszufinden, was los ist, wenn Du eine E-Mail-Nachricht oder einen kompletten Gesprächsverlauf weiterleitest. Du kannst auch nicht davon ausgehen, dass der Empfänger das ohne Missverständnisse tut.

Du wirst einen Grund zur Weiterleitung haben. Erspare deshalb Deinem Empfänger Zeit und Verwirrung, indem Du eine kurze Zusammenfassung des Inhalts aufschreibst oder genau mitteilst, warum die E-Mail für diese Person von Bedeutung ist. Und wenn Du



keinen Grund hast, die E-Mail weiterzuleiten, oder die E-Mail-Nachricht selbst noch nicht gelesen und verarbeitet hast, solltest Du diese vielleicht auch nicht weiterleiten.

Schlechtes Beispiel:

Zur Information!

Gutes Beispiel:

Betreffzeile: Zur Information – Nachteile des Berichtswesens im Kundenkontakt

Hallo Maria, die weitergeleitete E-Mail kann Dich vielleicht in Deiner Arbeit unterstützen und bietet Dir wertvolle Argumente für Deine Vorstandspräsentation nächste Woche.

✔ **Eskaliere niemals einen Konflikt durch eine emotional aufgeladene Antwort.**

Wenn Du zum Entschluss gekommen bist, dass der Absender Dir eine unhöfliche E-Mail geschickt hat, verschlimmere das Problem nicht, indem Du eine gleichwertige Antwort schickst. Das könnte einen Kreislauf von bösen E-Mails auslösen. Schließlich ist es einfach, sich hinter einem Computer oder Smartphone zu verstecken und böse Sachen abzuschließen, wütende Nachrichten und Dinge zu sagen, die Du später vielleicht bereust und auch niemals persönlich von Angesicht zu Angesicht sagen würdest.

Greife zum Telefon oder vereinbare ein persönliches Treffen. Es wird Dir damit wahrscheinlich leichter fallen, dem Problem auf den Grund zu gehen und den Konflikt zu lösen.

Schlechtes Beispiel:

Ach ja? Dann muss ich wohl das komplette Personal austauschen!

Gutes Beispiel:

Können wir bitte ein persönliches Treffen oder Telefonat vereinbaren, um die Angelegenheit zu besprechen und Differenzen aus dem Weg zu räumen?



Zum Abschluss nenne ich Dir noch drei wichtige Aspekte bei Deinem E-Mail-Management, die Du beachten willst:

1. Stelle keine Annahmen über den emotionalen Zustand des Absenders an.

Wenn der Absender nicht eindeutig niederschreibt, dass er oder sie wütend auf Dich ist, gehe davon aus, dass der Absender nicht beabsichtigt hat, Dir eine unhöfliche Nachricht zu schicken. Die meisten Menschen sind keine großen Schriftsteller. Also ist es durchaus möglich, dass dem Absender die Wirkung seiner Nachricht nicht bewusst ist, wenn diese von einer anderen Person gelesen wird. Er könnte sogar versucht haben, einen Witz oder Selbstironie einzusetzen. Das ist jedoch ein Kunststück, welches nur wenige Personen schriftlich vollbringen können. Zudem birgt Ironie, die Zweideutigkeit, immer die Gefahr, dass man missverstanden wird. Eine gefährliche Situation! Vermeide deshalb lustige Kommentare oder den Einsatz von Ironie. Wenn Dich eine E-Mail wirklich aus der Fassung oder Deinen Puls zum Schlagen bringt, dann lasse die E-Mail vorerst ruhen und lies diese später erneut durch. Nicht umsonst gibt es die Weisheit „Schlafe einen Tag darüber“. Das kann Wunder bewirken. Schau Dir dann die E-Mail noch einmal an und überlege, ob es noch andere Interpretationsmöglichkeiten gibt. Zudem gibt es die Möglichkeit, dass Du eine dritte Person bittest, diese E-Mail zu lesen und zu bewerten. Auch der Griff zum Telefonhörer ist eine Möglichkeit, nachzuhaken, wie genau die E-Mail gemeint ist.

2. Bitte um Klärung.

Wenn Du eine E-Mail erhältst, die unklar für Dich ist, sei es durch eine verwirrende Grammatik oder Sinnhaftigkeit, dann bitte den Absender um Klärung. Es ist manchmal schneller, direkt um eine Klärung zu bitten, als eine Nachricht mehrfach zu lesen oder seine Kollegen zusätzlich um Rat zu fragen. Der Interpretationsraum kann riesig werden und es ist meistens immer noch nicht klar, was der Absender genau ausdrücken will. Auch hier gilt wieder: Vielleicht ist der Weg zum Telefonhörer oder von Angesicht zu Angesicht der bessere und schnellere Weg, um Antworten zu erhalten.

3. Du musst nicht auf jede E-Mail antworten.

Wenn Du nicht ausschließlich für das Antworten und Absenden von E-Mails bezahlt wirst, wette ich mit Dir, dass Du auch andere Aufgaben hast, denen Du Deine volle Aufmerksamkeit widmen solltest. Gib Dir also selbst regelmäßig die Erlaubnis, Dich von Deinem Posteingang abzuwenden, damit Du andere wichtige Aufgaben erledigen kannst.

Eine E-Mail dient dazu, Ergebnisse zu beeinflussen. Ich wünsche Dir viel Erfolg bei Deiner nächsten E-Mail.

Dein Büro-Produktivitäts-Guide Dipl.-Ing Andreas Frank, MBA
