

Der E-Mail Knigge

Der durchschnittliche Angestellte erhält jeden Tag 30 bis 40 E-Mails. Die meisten unterschätzen dabei die Wichtigkeit der Absender- und Betreffzeile in einer E-Mail.

Auf den allerersten Blick erscheint es unnötig Ratschläge über das Schreiben einer E-Mail zu geben, denn „man schreibt halt hin worum es geht“. Wenn man jedoch sein Postfach beobachtet fällt einem auf, dass sich beim Suchen einer E-Mail die ersten Probleme ergeben.

Das Suchen einer E-Mail mit dem Betreff „Anfrage“, „Rückmeldung“, „Bestellung“ oder gar keinem Betreff sind nicht besonders hilfreich.

Neben dem Namen des Absenders ist die Betreffzeile der ausschlaggebendste Grund eine E-Mail zu öffnen. E-Mails werden meistens blitzschnell überflogen und in nur wenigen Sekunden entscheidet sich, ob eine E-Mail gelesen oder gelöscht wird.

Darum sollten mindestens folgende Punkte beim Schreiben einer E-Mail beachtet werden:

1. Der Betreff

Eigentlich banal, jedoch oberstes Gesetz: „Niemals eine E-Mail ohne Betreff verschicken“. Es gestaltet sich als schwierig im Voraus einen passenden Betreff zu finden, man tut sich wesentlich einfacher den Betreff am Schluss zu schreiben. Es sollte im Betreff der Inhalt stets zusammengefasst sein, durch kurze und aussagekräftige Stichworte. Es muss klar zu erkennen sein, was in dieser E-Mail relevant für den Leser ist. Der Betreff wirkt viel zu oft allgemein und sieht doch schnell nach einer Spam-E-Mail aus. Oft beschreibt man nur den Inhalt der E-Mail, anstatt den Inhalt der E-Mail zusammenzufassen.

z.B. „Aktueller Stand Bestellung“ besser ist: „Ihre Bestellung wurde versandt“

2. Die Signatur

Signaturen sind kleine Visitenkarten mit Informationen. Diese müssen in einer E-Mail eingefügt werden, um dem Empfänger die eigene Adresse, den Internetauftritt oder die Telefonnummer mit auf den Weg zu geben. Für Geschäftstreibende kann es teuer werden, wenn geforderte Informationen nicht vorhanden sind. Bis zu 5.000 Euro Zwangsgeld werden für eine fehlende oder unvollständige Signatur fällig - vorausgesetzt, es beschwert sich jemand. Um dubiosen Abmahnern zu entgehen, sollten geschäftliche Mail-Signaturen um ein paar Angaben ergänzt werden. Wer auf der sicheren Seite sein will, fügt die Angaben in jedem Fall in seine E-Mail-Signatur ein.

Mit freundlichen Grüßen,

Max Mustermann

Muster GmbH
Musterstrasse 12
12345 Musterstadt

Fon. 1234 / 1234567
Fax. 1234 / 1234568

max@mustermann.de

<http://www.mustermann.de> HRB
Musterstadt 987654
Geschäftsführer: Max Mustermann

3. E-Mails sind wie Postkarten, jeder kann sie lesen

Man sollte nie etwas in eine E-Mail schreiben, was nicht für die Öffentlichkeit bestimmt ist. Denn E-Mails können umgeleitet und somit von Dritten gelesen werden. Also keine vertraulichen oder persönlichen Mitteilung via E-Mail versenden. Es sei denn beide Parteien kommunizieren verschlüsselt.

4. Was in einer Abwesenheitsnotiz stehen sollte

Grundsätzlich gilt: Ihre Abwesenheitsnotiz wird vom Empfänger genauso gelesen wie Ihre sonstigen geschäftlichen E-Mails und sollte daher genauso höflich und professionell klingen. Begrüßen Sie den Empfänger daher mit einem freundlichen „Guten Tag“ oder einer ähnlichen Formulierung und bedanken Sie sich für seine Anfrage.

Teilen Sie dem Empfänger mit, wann Sie wieder am Arbeitsplatz erreichbar sein werden bzw. wann Ihr Betrieb wieder geöffnet hat.

Wenn Sie während Ihrer Abwesenheit vertreten werden, nennen Sie dem Empfänger die Kontaktdaten der entsprechenden Person (Name, Telefon-Nummer, E-Mail-Adresse, ggf. Fax-Nummer).

Erwähnen Sie in Ihrer E-Mail außerdem, ob die Anfrage weitergeleitet wurde (zum Beispiel an Ihre Vertretung) oder ob die Mail bis zu Ihrer Rückkehr unbearbeitet bleibt.

Beenden Sie die Abwesenheitsnotiz mit einer passenden Grußformel („Mit freundlichen Grüßen“ o.ä.) sowie mit Ihrer gewohnten E-Mail-Signatur inklusive aller Kontaktdaten des Betriebs.

Was NICHT in einer Abwesenheitsnotiz stehen sollte

So sehr Sie sich auch auf Ihre Hütte in den Bergen oder den langersehten Ski-Urlaub freuen mögen: Verzichten Sie unbedingt auf provokante oder schadenfrohe Urlaubsankündigungen oder sonstige Details zu Ihrem Urlaub.

Ob Sie Ihre Handy-Nummer für dringende Anliegen angeben, sollten Sie sich sehr gut überlegen: Ob das Anliegen dringend ist, entscheidet der Anrufer. Mit der gewünschten Ruhe im Urlaub könnte es also schneller vorbei sein, als Ihnen lieb ist.

Private Abwesenheitsgründe wie eine Krankheit oder ein Kuraufenthalt gehen niemanden etwas an – schon gar nicht Ihre Kunden oder Geschäftspartner. Verschweigen Sie daher in einem solchen Fall die konkrete Begründung Ihrer Abwesenheit.

Verzichten Sie außerdem auf Werbung - die könnte Sie teuer zu stehen kommen. Seit 2015 ist sie nach einem BGH-Urteil in Abwesenheitsnotizen verboten.

So könnte Ihre Abwesenheitsnotiz aussehen

Variante 1

Guten Tag,

herzlichen Dank für Ihre Nachricht. Momentan befinde ich mich nicht im Büro und habe daher keinen Zugriff auf meine E-Mails. Ich bin ab dem TT.MM.JJJJ wieder am Arbeitsplatz erreichbar und kümmere mich dann gern um Ihr Anliegen. Ihre E-Mail wird nicht weitergeleitet.

In dringenden Fällen kontaktieren Sie bitte meine Kollegin Erika Musterfrau (erika@mustermann.de, 0711/1234567).

Vielen Dank für Ihr Verständnis!

Mit freundlichen Grüßen,

Max Mustermann

Muster GmbH

Musterstrasse 12
12345 Musterstadt

Fon. 1234 / 1234567
Fax. 1234 / 1234568

max@mustermann.de

<http://www.mustermann.de> HRB Musterstadt 987654
Geschäftsführer: Max Mustermann

Variante 2

Guten Tag,

herzlichen Dank für Ihre Nachricht. Wir machen momentan Betriebsferien und sind daher vorübergehend nicht per E-Mail erreichbar. Ab dem TT.MM.JJJJ kümmern wir uns gern um Ihr Anliegen.

Vielen Dank für Ihr Verständnis!

Mit freundlichen Grüßen,

Max Mustermann

Muster GmbH
Musterstrasse 12
12345 Musterstadt

Fon. 1234 / 1234567
Fax. 1234 / 1234568

max@mustermann.de

<http://www.mustermann.de> HRB Musterstadt 987654
Geschäftsführer: Max Mustermann