



## E-Mail-Etikette E-Mails und Etikette – gehört das zusammen? Brigitte Jahn

**Die „normale“ Geschäftskorrespondenz in Papierform unterliegt strengen Regeln. Vom Zeilenabstand bis zu den Formulierungen gibt es ganze Buchreihen, die das Thema bis zum kleinsten I-Punkt behandeln. Aber auch in anderen Bereichen des Geschäftslebens sind Regeln und gute Umgangsformen das A und O. Kaum eine Firma, die die Corporate Identity außer Acht lässt, Schulungen, wie man sich am Telefon benimmt, sind gang und gäbe. Aber auch in einer ansonsten perfekt organisierten Umgebung kommt es häufig vor, dass die E-Mail-Bearbeitung als Stiefkind behandelt wird, bei der jeder agiert, wie es ihm gerade in den Sinn kommt.**

Oft ist uns gar nicht bewusst, welche Fauxpas wir begehen und welche Chancen wir im Umgang mit Geschäftspartnern und Kunden vergeben. Achten Sie also auch bei Ihren E-Mails auf guten Stil.

### Die wichtigsten „Umgangsformen“ für Ihre E-Mails

Fangen wir mit etwas Grundsätzlichem an: Rein rechtlich gesehen gelten für Ihre E-Mails die gleichen Vorgaben, wie für Ihre sonstige Geschäftskorrespondenz. Sie sind verpflichtet, die auf normalem Geschäftspapier üblichen Angaben über Geschäftsführer, Adresse, Steuernummer etc. anzugeben. Am besten geht das, wenn Sie eine Signatur erstellen, die automatisch auf all Ihren E-Mails erscheint. Es drohen Ihnen empfindliche Geldbußen, wenn Sie diese rechtlichen Vorgaben nicht beachten.

Nun aber zu den echten Etikette-Regeln: Dass Sie sich höflich verhalten, gilt in allen Bereichen des Lebens als selbstverständlich, aber auch ein eifriger Abonnent von Etikette-Ratgebern unterscheidet nicht mehr zwischen „Freund und Feind“, wenn man ihm die Möglichkeit gibt, sich in einer E-Mail aller Korrespondenz-Fesseln zu entledigen. Überprüfen Sie daher bitte Ihr Verhalten und prägen Sie sich die folgenden E-Mail-Gebote ein:

#### 1. Schreiben Sie aussagekräftige Betreffs

Bei der täglichen E-Mail-Flut ist ein eindeutiger Betreff wichtig, damit Ihre E-Mail auch die nötige Aufmerksamkeit bekommt und entsprechend schnell bearbeitet wird.

Durch ein schlichtes „Hallo“ oder „Verschiedenes“ verschicken Sie eine wertvolle Möglichkeit der Information. Besser sind Betreffs wie „Vertriebsleitertreffen am 14. April“ oder „Bestellung Notebook AD 307“.

#### 2. Vermeiden Sie Abkürzungen

In vielen Unternehmen kursieren Abkürzungen, die nur Eingeweihte verstehen. Aber auch wenn Sie denken, das Abkürzungen wie

a.s.a.p. oder U.A.w.g. allgemein verständlich sind: Verzichten Sie darauf, es ist einfach unhöflich. Fast genauso schnell haben Sie einen freundlichen Satz formuliert, der für den Empfänger a) respektvoller klingt und b) keine Unklarheiten hinterlässt.

#### 3. Verzichten Sie auf Smileys

Zugegeben, manche Smileys sind ja ganz putzig, aber Hand aufs Herz: Verzieren Sie Ihre übrigen Briefe mit kleinen Zeichnungen, um Ihre freundlichen Grüße grinsen zu lassen? Doch wohl eher nicht. Außerdem ist nicht jedes E-Mail-Programm des Empfängers dazu geeignet, diese Smileys auch zu empfangen – sie kommen unlesbar beim Empfänger an und benötigen sehr viel Download-Zeit.

#### 4. Seien Sie vorsichtig mit „cc“

Es ist eine weit verbreitete Unsitte, allen möglichen Personen eine Datei „zur Information“ zu schicken. Zumeist geht es den Absendern nur darum, keine Verantwortung zu übernehmen mit der Einstellung: Aber Herr Müller und Herr Schmidt wussten doch auch Bescheid. Dazu wollen Sie doch sicher nicht gehören?

#### 5. Wahren Sie das Briefgeheimnis

Sobald eine E-Mail an Sie persönlich adressiert ist, dürfen Sie sie nicht einfach ohne das Einverständnis des Absenders weiterleiten. Sie verletzen sonst das Briefgeheimnis.

#### 6. Vermeiden Sie unnötige Anhänge

Oft werden E-Mails mit gigantischen Anhängen „schnell“ weitergeleitet. Ein kurzer Klick genügt ja schon. Damit aber versenden Sie oft unnötig große Datenmengen. Sortieren Sie aus, welche Dateien für den Empfänger wirklich notwendig sind.

#### 7. Beantworten Sie E-Mails schnell

Das heißt nicht, dass Sie jede Ihrer Arbeiten sofort unterbrechen müssen, sobald eine neue E-Mail angekommen ist. Aber sehen Sie regelmäßig mehrfach am Tag in Ihren

Posteingang und beantworten Sie die wichtigsten E-Mails dann gleich im Block. Geben Sie einen kurzen Zwischenbescheid, wenn Sie für die Beantwortung länger benötigen.

#### 8. Achten Sie auf die Groß- und Kleinschreibung

Eine wirkliche Unsitte ist es, in einer E-Mail alle Wörter klein zu schreiben. Soviel Zeit muss einfach sein, die Groß- und Kleinschreibung zu beachten.

#### 9. Achten Sie auf die Rechtschreibung

E-Mails werden geschrieben – und weg damit. Das Drücken einer Taste genügt, und das Schreiben ist „weg vom Tisch“. Oft, ohne es noch einmal auf Rechtschreibfehler durchgesehen zu haben. Nehmen Sie sich unbedingt die Zeit dazu!

#### 10. Schreiben Sie nicht impulsiv

Für einige „Temperamentsbolzen“ unter uns ist die Versuchung groß, auf unliebsame E-Mails mit einer geharnischten Antwort zu reagieren. Lassen Sie das bitte: Nehmen Sie sich stattdessen eine andere Arbeit vor und lassen Sie den ersten Zorn verrauchen. Antworten Sie erst dann!

#### Und wenn Sie weg sind?

Während einer Weiterbildung, einer Geschäftsreise aber auch bei Krankheit oder Urlaub können Sie selbstverständlich nicht ständig Ihre geschäftlichen E-Mails im Auge haben.

Aber wo liegt eigentlich das Problem? Für alle anderen Arbeiten haben Sie doch auch eine Regelung gefunden: Um den Posteingang kümmert sich eine Vertretung und auch über den Stand der laufenden Projekte haben Sie einen Kollegen oder eine Kollegin informiert, damit es weiter gehen kann. Natürlich ist auch der Anrufbeantworter besprochen. Verfassen Sie deshalb bitte auch eine automatische E-Mail, die Ihre Kunden und Partner darüber informiert, wann Sie wieder erreichbar sind und an wen sie sich während Ihrer Abwesenheit wenden können.

Dann können Sie guten Gewissens auch mal einfach nicht da sein!

**Brigitte Jahn**, Jg. 1956, Brigitte Jahn ist Inhaberin des Büro- und Managementservices Brigitte Jahn in Adelsdorf bei Nürnberg. Sie trainiert und coacht Unternehmer und Führungskräfte. Ihre Trainings- und Beratungsschwerpunkte sind Büroorganisation „Wie arbeite ich effizient im Büro?“ und Selbst- und Zeitmanagement. Zu ihren Kunden gehören z.B. die Industrie- und Handelskammer Nürnberg, die Haufe Akademie und verschiedene mittelständische Unternehmen.

#### Mehr Informationen unter:

[www.bueromanagement-jahn.de](http://www.bueromanagement-jahn.de)