

# **E-Mail**

**15 do's und dont's**



**eBook Nr. 8 von Wera Nägler**

## Bevor es los geht ...

... einige Worte in eigener Sache. Soweit erforderlich, sind meine Texte sorgfältig recherchiert. In erster Linie aber leben sie von meiner langjährigen Erfahrungen in meinen Arbeitsfelder Coaching, Training und Therapie. Alles, worüber ich schreibe, ist bei mir selbst und meinen Kunden erprobt. Deshalb schlage ich Ihnen an manchen Stellen Übungen oder ein bestimmtes Vorgehen vor.

Vorschläge und Tipps sind genau das: Sie sind Vorschläge und Tipps und keine Garantie für das erfolgreiche Umsetzen bei Ihnen. Meine Vorschläge sind keine individuelle Beratung oder Therapie. Sie können und wollen eine individuelle fachliche Betreuung nicht ersetzen. Für mögliche Nachteile oder Schäden aus meinem eBook haften Sie als AnwenderIn selbst.

## Dieses eBook ist mein geistiges Eigentum

Die in diesem eBook veröffentlichten Informationen dienen Ihrer persönlichen Information. Eine kommerzielle Nutzung durch Dritte wird untersagt. Alle Texte und Arbeiten sind urheberrechtlich geschützt.

Vervielfältigung und Weitergabe der Inhalte bedürfen meiner ausdrücklichen Genehmigung. Sprechen Sie mich an.

## Bildrechte

Fotos sind der Fotodatenbank von Microsoft entnommen.

## eBook unterwegs – mein Service für Sie

Das vorliegende eBook ist als PDF fürs Lesen am PC und/oder zum Ausdrucken gedacht. Ab 2010 biete ich meine eBooks zusätzlich als eBook unterwegs an – also für Ihren Palm, eBook-Reader, MP4-Player etc. **Senden Sie mir eine Mail an [ebu@wera-naegler.de](mailto:ebu@wera-naegler.de) mit Angabe des Titels und sobald das eBook unterwegs vorliegt, maile ich es Ihnen zu.**

## Und das bin ich – Wera Nägler

Ich bin Trainerin, Coach und Therapeutin mit den Schwerpunkten Büroorganisation, Zeitmanagement, Kommunikation und Life-Work-Balance.

Zudem coache ich mit außergewöhnlichen Methoden zu Themen wie Selbstsabotage, Erfolg und Veränderungskonzepte.

Als Expertin für Büroorganisation schreibe und blogge ich im Expertenportal des VNR Verlag für die Deutsche Wirtschaft.



© Wera Nägler | Am Propsteihof 64 | 31139 Hildesheim

E-Mail: [wn@wera-naegler.de](mailto:wn@wera-naegler.de)  
Internet: [www.wera-naegler.de](http://www.wera-naegler.de)

### 15 sichere Tipps, wie das Mailen daneben geht

Erwarten Sie bitte keinen bierernsten Text. Lesen Sie mit Humor, welche typischen Fehler im E-Mail-Schriftverkehr in deutschen Büros passieren.

Die Alternativen können Sie hoffentlich für Ihren praktischen Einsatz gut gebrauchen.



## "Tipp" 1

Wenn Sie irgendeine lächerliche, unwichtige, ellenlange Mail zu verschicken haben, machen Sie sie **a l l e n** Ihren E-Mail-Partnern zugänglich.

Vergessen Sie niemanden, unabhängig davon, ob die Nachricht für die andere Person interessant ist oder nicht!

Wenn Sie selbst in einem Verteiler stehen, klicken Sie bei Ihrer Antwort unbedingt auf den Button „Antworten an alle“ und nicht nur auf „Antworten“. Sonst bekommen die anderen aus dem Verteiler Ihre geniale Antwort ja gar nicht mit – und das wäre doch schade!

## So ist's besser

Nur sinnvolle Mails versenden, an den Personenkreis, für den die Nachricht wirklich Relevanz hat. Überlegen Sie sich genau, ob es nötig ist, eine Mail an ganze Gruppen zu versenden und gehen Sie sparsam mit der Funktion "Antwort an alle" um.

### 💡 "Tipp" 2

Lassen Sie die Anrede weg und hören Sie auf mit Höflichkeitsfloskeln. Kommen Sie gleich auf den Punkt Ihres Anliegens!

#### So ist's besser

Zugegeben: E-Mail-Nachrichten sollten kurz und prägnant sein, da manche Personen in einer wahren E-Mail-Flut zu ersticken drohen. Die Anrede sollte aber auf keinen Fall fehlen.

Es ist auch nicht überflüssig, sich im ersten Satz für eine erhaltene Mail zu bedanken oder durch eine persönliche Ansprache („Ich hoffe, es geht Ihnen gut“) eine positive Stimmung zu schaffen.

### 💡 "Tipp" 3

Zeigen Sie, wie unkonventionell und modern Sie sind und verzichten Sie auf Groß- und Kleinschreibung.

#### So ist's besser

Gerade weil Ihre Mails in erster Linie auf dem Bildschirm gelesen werden, sollten Sie besonderen Wert auf Klarheit und Deutlichkeit legen. Wenn Sie Groß- und Kleinschreibung nicht unterscheiden, erschweren Sie dem Adressaten das Lesen Ihrer Nachricht.

Akzeptieren Sie, dass sich die Kleinschreibung im Schriftverkehr nicht durchgesetzt hat.



### 💣 "Tipp" 4

Halten Sie sich nicht lange damit auf, Tipp- oder Schreibfehler endlos zu korrigieren – schließlich sind wir jung, dynamisch und modern und beschäftigen uns nicht mit läppischen Kleinigkeiten!

#### So ist's besser

Auch wenn der Sinn und Zweck elektronischer Post darin liegt, dass sie schnell geschrieben und verschickt wird, sollte man sich trotzdem bemühen, Tipp- und Rechtschreibfehler zu vermeiden.

Eine von Fehlern strotzende Mail ist nicht lässig, sondern unhöflich.

Außerdem disqualifizieren Sie sich in Ihren Kompetenzen selbst mit einer wahllosen Rechtschreibung und Grammatik. Denn oft ist Ihre E-Mail für eventuelle Kunden der erste Eindruck. Und der sollte schon kompetent sein.

Also: Lieber eine Rechtschreibprüfung oder die Unterstützung von Kollegen zum Korrekturlesen nutzen. Gerade dann, wenn Sie beispielsweise eine (unerkannte) Lese-Rechtschreibschwäche haben.

### 💣 "Tipp" 5

Wenn Sie ein Dokument verschicken, machen Sie den Empfänger so richtig neugierig. Am besten hat das Dokument einen geheimnisvollen Titel (grxv3.doc). Und mit keinem Wort sollten Sie erwähnen, was es mit dem Anhang auf sich hat.

Sie wollen ja schließlich nicht die Überraschung verderben und außerdem: Der Empfänger will ja schließlich nicht zweimal dasselbe lesen!

#### So ist's besser

Für den Empfänger ist nichts ärgerlicher, als den Anhang zu öffnen und dann festzustellen, dass der Inhalt ihn im Moment nicht interessiert. Deshalb ist es kundenfreundlich, in der Mail selbst in wenigen Sätzen zu beschreiben, um was es geht. Dann kann der Leser entscheiden, ob er den Anhang sofort oder später öffnen will.

Wenn Sie einen mehrseitigen Anhang verschicken, helfen Sie Ihrem Adressaten, indem Sie ihm kurz mitteilen, auf welchen Seiten sich die wichtigsten Informationen befinden.

Ist das Dokument kurz und angehängt, um dem Empfänger die Weiterbearbeitung zu erleichtern, ist es hilfreich, den gesamten Inhalt auch in die Mail zu kopieren.

Das funktioniert so: einzufügenden Text markieren, Tastenkombination `strg+c` und in die Mail einfügen mit `strg+v`.

### 💡 "Tipp" 6

Zum Schluss Ihrer Mail schreiben Sie ganz locker „tschüß“ auch bei wildfremden Menschen und Geschäftskontakten. Schließlich verbindet uns das www und Sie können so richtig weltmännisch wirken.

Ihren Namen brauchen Sie nicht extra zu schreiben, steht ja oben neben dem Feld „Von“. Witzig sind Ihre Initialien (extracool, wenn klein geschrieben) oder Ihr Spitzname, Sie Schelm, Sie!

### So ist's besser

Um die Kommunikation mit Geschäftspartnern zu erleichtern, hängt man eine so genannte Signatur, die Adresse, Telefon- und Faxnummern des Absenders enthält, an den Schluss der Mail an. In diese Signatur kann man auch die Grußformel, Vor- und Zunamen, Firma und Abteilung/Position einfügen, so dass dies nicht immer wieder getippt werden muss.

Für Unternehmen gilt: Bereits seit dem 1.1.2007 dürfen auch in E-Mails Angaben zum Unternehmen, wie Name, Rechtsform, Vorstand, Handelsregisternummer und Registergericht nicht fehlen.

Details würden Sie interessieren? Dann lesen Sie meinen Fachartikel " E-Mail-Pflichtangaben – hier informieren und online überprüfen" bei VNR

<http://www.vnr.de/b2b/organisation/bueroorganisation/e-mail-pflichtangaben.html>

### 💡 "Tipp" 7

Bei Rundmails schreiben Sie nur die Adresse eines Ansprechpartners in die „An“-Zeile, sonst wird es ja unübersichtlich.

Die übrigen gehören in das „CC“-Feld, wofür hat man diese ganzen Felder schließlich!

#### So ist's besser

In geschäftlichen Mails werden alle Adressaten, die Ihre Mail direkt betrifft, in der Adresszeile aufgeführt. Diejenigen, die nur Kenntnis erhalten sollen, tauchen lediglich in der Cc-Zeile (Carbon Copy, Kopie) auf.

Wenn Sie nicht möchten, dass die Adressaten in diesen beiden Feldern erfahren, dass die Nachricht noch an weitere Personen geht, setzen Sie diese in die Bcc-Zeile (Blind Carbon Copy, Blindkopie).

Schreiben Sie eine große Zahl von Empfängern an, ist es besser, Ihre eigene Adresse in die Adresszeile zu schreiben, alle anderen in die Bcc-Zeile. Wenn Sie die Empfänger nicht mit Ihrem großen Bekanntenkreis beeindrucken möchten, ist es wirklich nicht nötig, dass jeder sieht, wie vielen Personen Sie dasselbe mitzuteilen haben.

Denken Sie zudem an Datenschutz. Niemand hat es heutzutage gern, wenn die eigene E-Mail-Adresse bei für ihn wildfremden Menschen sichtbar wird.

### 💡 "Tipp" 8

Damit nicht alles so bieder und bierernst ist, verschönen Sie Ihre Mails auf jeden Fall mit den sogenannten Emoticons.

Sie wissen, diese hübschen kleinen Smily-Gesichter! So zeigen Sie, dass Sie ein tolle humorvoller Mensch sind :) und Ihre Aussagen werden garantiert richtig ;-) verstanden!

#### So ist's besser

Im geschäftlichen E-Mail-Verkehr sollten die Worte so eindeutig gewählt werden, dass keine Emoticons nötig sind.

Die kleinen Symbole drücken in erster Linie Gefühle wie Lachen, Bedauern oder ein Augenzwinkern aus und sind außer im privaten Bereich und unter Bekannten nur in Ausnahmefällen im geschäftlichen Schriftverkehr angebracht.

Außerdem kann man nicht zwingend voraussetzen, dass der Empfänger die Symbole auch kennt.

### 💡 "Tipp" 9

Hier können Sie auch noch Zeit und Gedankenkraft sparen: die Betreffzeile. Lassen Sie dieses Feld einfach leer, außer, es fällt Ihnen spontan etwas ein.

#### So ist's besser

Für den Empfänger ist es sehr ärgerlich, wenn er seine Mails überfliegt und nicht auf den ersten Blick erfassen kann, um was es geht.

Ein klares Stichwort oder ein kurzer Satz hilft dabei, die Dringlichkeit und Wichtigkeit der erhaltenen Mail einzuschätzen. Auch bei einer späteren Suche nach einer Nachricht erleichtert ein Betreff das Auffinden, auch wenn es Antworten (RE:) darauf gibt.

In einem Unternehmen können auch Vereinbarungen getroffen werden, dass dem Betreff noch Kürzel vorangestellt werden wie F für Frage beispielsweise F: Dienstbesprechung 13 oder 14 Uhr? oder I = Info z. B.: I: Neue Rechtsgrundlagen ...

### 💣 "Tipp" 10

Wenn Sie eine Mail erhalten, die vor einem gefährlichen Virus warnt, können Sie dazu beitragen, dass auch Ihre Freunde und Geschäftspartner rechtzeitig davon erfahren.

Deshalb sollten Sie die Nachricht sofort an alle weiterleiten. Lassen Sie dafür alles stehen und liegen. Versenden Sie die Mail auf jeden Fall in Ihrem Unternehmen.

#### So ist's besser

Mails mit Virenwarnung sind generell verdächtig, auch wenn sie von vertrauenswürdigen Personen kommen. Vor allem wenn Sie auch noch dazu aufgefordert werden, sie weiterzuleiten, sollten Sie hellhörig werden – dann handelt es sich mit großer Wahrscheinlichkeit um einen Hoax.

Auch bei Kettenbriefen ist es überlegenswert, ob man sich beteiligen und andere damit belästigen will. Die profitorientierte Variante ist in Deutschland auf jeden Fall verboten.

Im Internet gibt es verschiedene seriöse Stellen, die Infos über alle gängigen Viren und Hoaxes bereithalten. Dort können Sie nachsehen, ob die Warnung echt oder ein dummer „Scherz“ ist.

Ganz wichtig: Erhalten Sie an Ihrem Arbeitsplatz solch eine Warnmeldung, wenden Sie sich an Ihre EDV-Abteilung, Hotline, Systemadministrator oder wer dafür zuständig ist.

### 💡 "Tipp" 11

Wenn Sie eine Mail beantworten, zitieren Sie bruchstückhaft nur die Stellen, auf die Sie in Ihrer Antwort eingehen. Oder hängen Sie den gesamten Ursprungstext an und darunter schreiben Sie dann Ihre Antwort.

#### So ist's besser

Benutzt man den „Antworten“-Button des Mailprogramms, wird der Originaltext automatisch in die neue Mail kopiert. Diese sinnvolle Funktion hilft dem Empfänger gegebenenfalls, sich an den Vorgang zu erinnern. Stellen Sie Ihre Antwort an den Anfang der Mail, dann braucht der Empfänger nur bei Bedarf nach unten zu scrollen.

Bei Benutzern des Usenets ist diese Art zu antworten als „TOFU“ (Text oben, Full Quote unten) verpönt.

Wer aber Mails im geschäftlichen Bereich in erster Linie als schnelle Alternative zum Briefverkehr betrachtet, kann sich auch an den Regeln des normalen Geschäftsbriefs orientieren.

Wenn Sie nur einzelne Sätze oder Satzketten aus der Ursprungsmail entnehmen und mit knappen Kommentaren versehen, wirkt der Text abgehackt und lässt sich nicht flüssig lesen. Es ist für den Empfänger angenehmer, wenn er die Antwort auf seine Fragen nicht zwischen den Zitaten aus seiner eigenen Mail zusammen suchen muss, sondern die Mail für sich spricht.

Bei Antwort-Mails, in denen viele Fragen beantwortet oder zu vielen Stellen Kommentare angebracht werden sollen, ist das direkte Quoten sinnvoll. Die aus der Ursprungsmail zitierten Zeilen sollten dann aber durch ein Zeichen wie der spitzen Klammer (>) markiert sein.

Wichtig: Löschen Sie bei langen Nachrichten oder Botschaften, die durch „E-Mail-Ping-Pong“ stark angewachsen sind, entbehrliche Textteile und vor allem Anhänge wie Bild- und Textdateien. Wenn Sie nur auf eine kurze Mail ohne Anhang antworten, können Sie sich den Aufwand sparen.

### 💡 "Tipp" 12

E-Mails ist schnell und hipp und hopp und Sie sind es auch, wenn Sie nicht jeden Kram hinschreiben. Wenn Sie regelmäßig „fyi“ oder „thx“ verwenden, frischen Sie so ganz nebenbei noch Ihr Englisch auf, na also!

#### So ist's besser

„fyi“ (for your information) ist vielleicht noch relativ bekannt und kann in Ausnahmefällen verwendet werden. So schreiben Sie das Kürzel beispielsweise an den Anfang einer weitergeleiteten Nachricht, von der Sie den Empfänger in Kenntnis setzen wollen, die sie aber nicht weiter kommentieren möchten.

Bei den meisten anderen Kürzeln, die in Chats gang und gäbe sind, können Sie aber nicht voraussetzen, dass der Empfänger Ihrer Mail sie kennt.

Außerdem: Wenn man sich bedanken will, sollte einem das mindestens ein „Danke“ oder „vielen Dank“ wert sein, nicht nur ein „thx“.

### 💣 "Tipp" 13

Sie sind ein wichtiger Mensch – verzichten Sie also nie, dies durch Versalien und !!!!! hervorzuheben.

#### So ist's besser

Werden Wörter oder ganze Sätze in Großbuchstaben geschrieben, könnten Sie missverstanden werden. Beim Chatten bedeutet das, dass Sie schreien.

In geschäftlichen E-Mails sollte das nie passieren, aber auch privat ist das kein guter Stil.

Wenn Sie im Text etwas hervorheben möchten, benutzen Sie die Formatierungsmöglichkeiten Ihres Mail-Programms wie Fettungen oder Unterstreichungen.

Wenn Sie HTML ausgeschaltet haben, schaffen Sie Blöcke und Trennungen mit \_\_\_\_\_ oder \*\*\*\*\* oder ----- oder ++++++++ oder :::::::::::::::



### 💡 "Tipp" 14

Auch noch wichtig: Fordern Sie für jede Mail, die Sie herauschicken, eine Zustell- und Lesebestätigung an.

Schließlich müssen Sie ja alles im Blick haben und überprüfen, ob die anderen auch hübsch ihre Arbeit tun. Angenehmer Nebeneffekt: Sie erhalten gfs. so viele E-Mails, dass Sie zu nichts anderem mehr kommen.

#### So ist's besser

Innerhalb eines Unternehmens sind Zustellbestätigungen völlig irrelevant und Lesebestätigungen sollten sinnvoll genutzt werden. Um z. B. zu sehen, ob eine Kollegin oder ein Kollege die Nachricht rechtzeitig erhalten hat oder nicht. Im letzteren Fall kann man gfs. weitere Schritte unternehmen, und noch jemanden anderen nach den gewünschten Informationen fragen.

Auf keinen Fall sollte diese technische Möglichkeit missbraucht werden, um andere Kollegen zu kontrollieren.

Externe Mail-Empfänger können sich durch die Anforderung der Lesebestätigung schnell gegängelt und kontrolliert fühlen. Das sollten Sie bedenken.

Gern in abgesprochenen oder besonderen Situationen, ist es ein sinnvolles Vorgehen. Als generelle Regelung ist es Unsinn.



### 💡 "Tipp" 15

Löschen Sie auf gar keinen Fall eingehende oder gesendete E-Mails!!! Nur wenn Sie jede noch so klitzekleine, nichtssagende Mail aufbewahren, können Sie nachweisen, wie tüchtig, gewissenhaft, unentbehrlich und jaaaa! auch: wie beliebt Sie sind! Denn wieso sonst würden Ihnen die andern so viel Post schicken?

#### So ist's besser

Sehr praktisch, die Funktion der elektronischen Post, aber sie kann auch zur Plage werden. Dann nämlich, wenn sich täglich Dutzende von Nachrichten im Eingangspostkorb sammeln und man Stunden allein zum Öffnen und Löschen benötigt. Da macht es schon Sinn, sich über Verhaltensregeln zu einigen, die die Informationsflut bewältigen helfen.

1. Den Posteingang sollten Sie nicht als Sammelbehälter verwenden.
2. Legen Sie die Nachrichten, wenn Sie sie denn nicht löschen möchten, in themenbezogenen Ordnern ab. Denken Sie daran, die Mails irgendwann aus dem Mailprogramm in einen Archiv-Ordner auf Ihrem System zu speichern. Ihr Mailprogramm wird sonst immer aufgeblähter und langsamer.
3. Richten Sie einen "5-Tage-Ordner" ein, in den Sie die Mails verschieben, bei denen es in den nächsten Tagen noch Nachfragen geben könnte. Nach fünf Tagen werden die Mails automatisch gelöscht (einstellen) oder Sie löschen einmal wöchentlich diesen Ordner durch (Extratipp: Schauen Sie nicht auf den Betreff und vom wem die Mail ist – schauen Sie nur auf das Datum ... und löschen!).

*Ihre*

*Wera Nägler*