E-Mails schreiben und versenden

Die Form der Kommunikation per E-Mail bietet viele Möglichkeiten im beruflichen Alltag, aber auch Gefahren. Dieser Leitfaden soll Ihnen aufzeigen, wie Sie mit E-Mails so kommunizieren, dass sowohl der Sendende wie auch der Empfangende der E-Mail Vorteile aus dieser Kommunikationsform ziehen können.[[1]](#endnote-1)

Inhaltsverzeichnis

[Wie schnell sollte eine E-Mail beantwortet werden? 1](#_Toc478631910)

[Kennzeichnung „Wichtigkeit hoch“ 1](#_Toc478631911)

[Ist die E-Mail das richtige Kommunikationsmittel? 2](#_Toc478631912)

[Nur ein Thema pro E-Mail 2](#_Toc478631913)

[Aussagekräftige Betreffzeile 2](#_Toc478631914)

[Strukturieren Sie Ihre E-Mail! 2](#_Toc478631915)

[KISS = Keep ist short and simple (Halten Sie es kurz und einfach)! 2](#_Toc478631916)

[Welche Informationen muss die Signatur enthalten? 2](#_Toc478631917)

[Vermeiden Sie E-Mail-Ketten! 3](#_Toc478631918)

[Wählen Sie an „An, CC und BCC“ sinnvoll aus! 3](#_Toc478631919)

[Größe der Dateianhänge 3](#_Toc478631920)

[E-Mail-Formate 3](#_Toc478631921)

[Checkliste zur Selbstkontrolle 4](#_Toc478631922)

Wie schnell sollte eine E-Mail beantwortet werden?

Wer in seinen Kontaktdaten seine E-Mail-Adresse angibt, signalisiert damit eine ständige Erreichbarkeit. Natürlich wird niemand auf seine E-Mail eine umgehende Antwort erwarten, aber innerhalb eines Arbeitstages sollte eine E-Mail schon beantwortet werden. Zumindest sollte ein Hinweis erfolgen, wann mit einer detaillierten Antwort gerechnet werden kann. Bei einer Abwesenheit von mehr als einem Tag sollten Sie die Abwesenheitsfunktion aktivieren, die automatisiert Ihre E-Mails beantwortet. Die Textmitteilung des Abwesenheitsassistenten sollte freundlich darüber informieren, wann Sie wieder erreichbar sind, bzw. Ihrer Mails bearbeiten werden und/oder wer Sie während Ihrer Abwesenheit vertritt (Name, Telefonnummer, E-Mail-Adresse).

Kennzeichnung „Wichtigkeit hoch“

Es ist ärgerlich, wenn fast alle eingehenden E-Mails mit einem Ausrufezeichen als wichtig gekennzeichnet sind. Schließlich ist es eher unwahrscheinlich, dass beinahe jede Mail auf der Stelle bearbeitet werden muss. Überprüfen Sie bei Ihren E-Mails, die Sie versenden, ob die vergebene Priorität tatsächlich notwendig ist. Mit der permanenten Vergabe einer hohen Priorität erreichen Sie das Gegenteil. Das Ausrufezeichen für Priorität wird nicht ernst genommen.

Ist die E-Mail das richtige Kommunikationsmittel?

Es gibt Sachverhalte oder Situationen, in denen E-Mails nicht das richtige Kommunikationsmittel sind. Bei einem Trauerfall zum Beispiel ist es nach wie vor üblich, einen Kondolenzbrief zu schreiben.

Auch bei einem Konflikt eignet sich eine E-Mail als Kommunikationsmittel weniger gut. Hier ist das persönliche Gespräch oder das Telefonat vorzuziehen.

Nur ein Thema pro E-Mail

Werden mehrere Themen in einer E-Mail behandelt, so macht das die weitere Bearbeitung unter Umständen schwierig. Will der Empfangende die E-Mail weiterleiten, so muss er erst die nicht zu dem speziellen Thema gehörenden Textpassagen löschen. Durch die Beschränkung auf ein Thema vermeiden Sie auch Schwierigkeiten im Rahmen der Wiedervorlage – sowohl bei Ihnen selbst wie auch beim Empfangenden der E-Mail.

Aussagekräftige Betreffzeile

Die Betreffzeile ist das erste, was der Empfangende Ihrer E-Mail zu sehen bekommt. Der Empfangende soll an der Betreffzeile erkennen können, worum es sich handelt und neugierig auf den Inhalt Ihrer Mail werden. Versenden Sie keine E-Mail mit einer leeren Betreffzeile!

Strukturieren Sie Ihre E-Mail!

Eine E-Mail gehört zur schriftlichen Kommunikation. Deshalb sollten Sie Ihre E-Mail auch wie einen Brief strukturieren mit Absätzen, Leerzeilen usw. Das macht die E-Mail leichter lesbar.

KISS = Keep it short and simple (Halten Sie es kurz und einfach)!

Die E-Mail-Flut nimmt täglich zu. Umständliches Formulieren, lange Sätze und unnötige Füllwörter machen es schwer, den Text schnell und zügig zu erfassen. Das kostet wertvolle Zeit.

Seien Sie respektvoll und stehlen Sie dem Empfangende Ihrer E-Mail nicht unnötig Zeit! Schreiben Sie kurz, prägnant, aber freundlich. Verzichten Sie auf überflüssige Einleitungssätze. Vermeiden Sie Bandwurmsätze und halten Sie sich an die Regel: maximal 15 Wörter pro Satz. Auf diese Weise sind Ihre Texte schnell und leicht verständlich.

Welche Informationen muss die Signatur enthalten?

Eine Signatur mit Ihren Kontaktdaten am Ende Ihrer Mail erleichtert es dem Empfangenden, Kontakt mit Ihnen aufzunehmen. Er kann nach dem Lesen der Mail sofort entscheiden, ob er Sie persönlich anrufen möchte oder ob er Ihnen per Mail zurückschreiben möchte. Falls er Ihnen etwas auf dem Postweg zuschicken möchte, muss er auch nicht erst Ihre Adresse heraussuchen. Das spart auf jeden Fall Zeit.

Richten Sie sich in Ihrem E-Mail-Programm eine Vorlage für Ihre Signatur ein, sodass Sie diese nur noch am Ende Ihrer E-Mail einfügen müssen.

Vermeiden Sie E-Mail-Ketten!

Die Funktion des Beantwortens oder Weiterleitens einer E-Mail erspart viel Zeit, aber sie ist nicht in jedem Fall die richtige Wahl. Werden E-Mails immer wieder beantwortet oder weitergeleitet, ergibt sich irgendwann eine lange Kette von früheren E-Mails, die an der aktuellen hängen. Das führt beim Empfangenden zu einem zusätzlichen Zeitaufwand für das Herausfiltern der für ihn wichtigen Informationen.

Außerdem beachten Sie bitte den Datenschutz. Wenn Sie eine E-Mail weiterleiten, wird nicht nur der Inhalt der Mail weitergeleitet, es werden auch die Daten des E-Mail-Verfassenden (E-Mail-Adresse, Signatur) mit weitergeleitet.

Wählen Sie an „An, CC und BCC“ sinnvoll aus!

Sie können dem Empfangenden Ihre E-Mails auf verschiedene Arten zukommen zu lassen:

An: Hier Schreiben Sie den Empfangenden direkt an, d.h. es wird eine Reaktion von ihm erwartet.

CC (abgeleitet vom englischen Begriff Carbon Copy → Kopie): Der Empfangende soll nur informiert werden, es wird keine Antwort von ihm erwartet (er kann natürlich antworten).

BCC (abgeleitet vom englischen Begriff Blind Carbon Copy→ Blindkopie: Auch hier soll der Empfangende nur informiert werden.  
Wichtig ist hierbei, dass die Adressaten des BCC-Feldes nicht von den Adressaten des An- oder CC-Feldes gesehen werden können (Datenschutz!).

Größe der Dateianhänge

Große Texte oder Schriftstücke werden nicht in die Mail eingefügt, sondern als Anhang mit der Mail verschickt. Achten Sie auf die Größe des Anhangs. Bei einer Größe von mehr als 500 KB, sollten Sie beim Empfänger klären, was technisch möglich ist und die Daten komprimieren. Bei zu großen Dateien wählen Sie für die Datenübertragung statt einer E-Mail lieber eine CD-Rom oder einen USB-Stick.

E-Mail-Formate

Sie können Ihre E-Mails in verschiedenen Formaten versenden. Die bekanntesten sind „Nur Text“ (hier ist keine Formatierung möglich) und „HTML“ (mit Gestaltungsmöglichkeiten). Aber nicht alle E-Mail-Programme sind HTML-kompatibel. Wenn Sie nicht wissen, ob Ihr Kommunikationspartner E-Mails im HTML-Format empfangen kann, versenden Sie Ihre E-Mail im Format „Nur Text“.

Checkliste zur Selbstkontrolle

* Sie sind per E-Mail erreichbar und beantworten Ihre Mail innerhalb eines Arbeitstages. Falls Sie länger nicht erreichbar sind, haben Sie die Abwesenheitsfunktion aktiviert.
* Ihre E-Mails haben eine aussagekräftige Betreffzeile und sind nur mit „Wichtigkeit hoch“ gekennzeichnet, wenn dies auch zutrifft.
* Ihre E-Mails sind empfängerfreundlich:
  + Sie haben nur ein Thema pro Mail
  + der Text ist kurz gefasst und strukturiert und Ihre Signatur enthält Ihre Kontaktdaten.
  + Außerdem vermeiden Sie möglichst E-Mail-Ketten.
* Der Empfangende soll Ihre E-Mail problemlos öffnen können. Darum achten Sie auf die Größe der Dateianhänge und verwenden nur gängige Formate für Ihre Mail.
* Sie beachten den Datenschutz und senden Rund-Mails (großer Empfangendenkreis) nur an BCC.

1. Siehe Akhavan-Hezavei, Maria; Rodatus, Angelika; Rompel, Annette Hrsg.: Handbuch Sekretariat und Office-Management. 5. überarbeitete Auflage. Wiesbaden: Springer Gabler 2014 [↑](#endnote-ref-1)