

*Eine gute Arbeitsmethodik dient in erster Linie denjenigen, die Arbeiten. Sie ist daher nicht ein Instrument der Führung von oben, sondern der Führung von sich selbst. Wer also gezielt nach einer bestimmten Methodik arbeitet, erweist sich selbst und anderen einen grossen Gefallen.*

*Roland Vogel*

## Umgang mit der E-Mail

Wenn man bedenkt wie leichtsinnig mit E-Mail-Nachrichten umgegangen wird, lohnt es sich durchaus diesem Thema etwas Aufmerksamkeit zu schenken.

In meiner Praxis als Unternehmensberater werde ich immer wieder mit diesem Thema konfrontiert. Der leichtsinnige Umgang mit der E-Mail verursacht viele unnötige Schnittstellen innerhalb der Unternehmung. E-Mails werden so unglücklich formuliert, dass sie ganze Konfliktlawinen auslösen die sich oft nur schwer wieder einrenken lassen. Wer kann schon von sich behaupten, genauso zu schreiben wie er das emotional auch möchte? Wenn man bedenkt, dass die Kommunikation mit dem Kunden immer häufiger über den elektronischen Weg stattfindet, erkennt man schnell die Brisanz.

Ich kann mich an einem Fall erinnern, indem sich ein Verkäufer mittels E-Mail-Nachrichten mit einem Kunden solange angelegt hat, bis dieser dann die Zusammenarbeit (leider für immer) beendete. Die Worte wurden immer ungeschickter und die Liste der „Cc“ immer länger. Ein persönliches Gespräch in diesem Fall, wäre vermutlich ein guter Rat gewesen.

Ich wünsche Ihnen viel Spass beim Lesen!

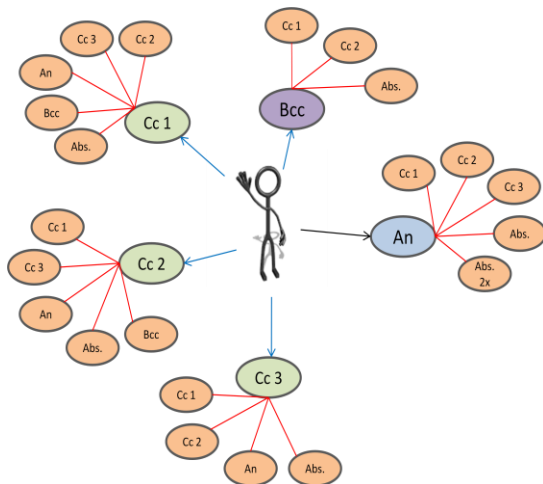
Roland Vogel



Das Verfassen einer E-Mail gehört für die meisten Menschen zur täglichen Routine. Und doch werden nirgends so viele Fehler gemacht wie bei der elektronischen Korrespondenz.

Die Richtlinien für das Erstellen und Beantworten von E-Mails unterscheiden sich kaum von denen anderer Kommunikationsmedien - mit einer grossen Ausnahme: Alles, was elektronisch versendet wird, kann möglicherweise ein weit grösseres Publikum erreichen als traditionelle Methoden der Kommunikation.

Neben den alltäglichen Tücken der E-Mail-Korrespondenz, wird zudem noch äusserst grosszügig mit den Funktionen „Cc und Bcc“ umgegangen. Kurz: E-Mails werden oftmals an Personen weitergeleitet die mit dem eigentlichen Thema gar nichts zu tun haben, oder einfach als Druckmittel ins „Cc“ kopiert werden. Die Arbeitsressourcen und somit auch die finanzielle Ressourcen die dabei gebunden werden sind enorm, gerade wenn der in „Cc“ kopierte Empfänger die Emails zusätzlich noch kommentiert.



2

Die Grafik verdeutlicht, wie eine einzige E-Mail-Nachricht durch den Versand an „Cc und Bcc“ unnötige Ressourcen binden kann.

Hier stellen sich Grundsatzfragen:

1. Muss ich als Empfänger einer „Cc-Email“ antworten?
2. Muss ich als Empfänger einer „Bcc-Email“ antworten?
3. Muss ich eine Email schreiben, oder kann ich auch das Gespräch suchen?

Wichtige Begriffe die Sie kennen sollten:

**Cc:** = Carbon copy (Durchschlag/Kopie an)

**Bcc:** = Blind carbon copy (Empfänger mit Bcc, werden nicht auf der Empfängerliste aufgeführt)

## Die 11 Verhaltensregeln im Umgang mit der E-Mail-Korrespondenz

1. Die E-Mail hat dieselbe Qualität eines geschriebenen Briefes.
2. Überlegen Sie sich genau Ihre Wortwahl, das Geschriebene wird im Gegensatz zum gesprochenen Wort immer wieder gelesen!
3. Jede E-Mail verfügt über Absender, Adresse und Firmenlogo.
4. Alles was länger als 2 Seiten ist, gehört in einen Anhang.
5. Aktivieren Sie die automatische Rechtschreib-Funktion; vor dem Versenden.
6. Beantworten Sie Emails die an Sie direkt adressiert wurden, rasch.
7. Formulieren Sie den Betreff aussagekräftig.
8. Vorsicht beim „verhübschen“ (Emoticons, Bilder etc.) von Nachrichten, nicht jedes E-Mail-Programm kann diese auch verarbeiten und benötigt daher viele Ressourcen.
9. Gehen Sie vorsichtig mit dem Verteiler um!
10. Verlassen Sie sich bei wichtigen Nachrichten nicht auf die E-Mail, fordern Sie immer eine Lesebestätigung an (Achtung bei Smartphone ist das nicht möglich).
11. Eine E-Mail sollte nicht das persönliche Gespräch ersetzen!

*Diese Aufzählung ist nicht abschliessend.*

**Tipp:** Wichtige E-Mails sollten Sie als Datei speichern und danach löschen. Die bestehende E-Mail-Liste eignet sich gut als Pendenzenliste.