



E-Mails – Fluch oder Segen?

Wie sieht es bei Ihnen aus? Arbeiten Sie schon mit der elektronischen Post? Wie viele E-Mails gehen bei Ihnen über den Tisch bzw. durch Ihren PC? Gehören Sie zu den Nutzern, die in der E-Mail-Flut untergehen? Tragen Sie selbst dazu bei? Hier bekommen Sie Tipps, wie Sie professionell ein schnelles Medium nutzen können.

Der Verteiler – wer muss und wer soll? Vielleicht können Sie sich nicht mehr an die Anfangszeiten des Kopierers erinnern. Damals startete eine wahre Kopierflut. Alles und jeder erhielt eine Kopie von Briefen oder Notizen. Die Entwicklung mit der elektronischen Post ist heute ähnlich. Es ist ja auch so leicht – per Mausklick – die relevanten Leute zu informieren. Tragen Sie Ihren Teil dazu bei, dass sich – wie beim Kopierer auch – die Flut reduziert. Überlegen Sie genau, wer wirklich die Informationen der E-Mail benötigt.

In einem meiner Trainings erzählte ein Software-Berater, dass sein Rechner mit ca. 300 ungelesenen E-Mails hoffnungslos abgestürzt sei. Er habe die Post nicht mehr „retten“ können. Niemand habe sich beschwert, dass er diese E-Mails nicht gelesen habe. Seit dem geht dieser Mensch wesentlich leichter mit seiner E-Mail-Flut um.

Beim Betreff fängt es an – Das IDE-Prinzip hilft Stellen Sie sich vor, Sie erhalten an die hundert E-Mails am Tag. Lesen Sie alle oder alle gleich aufmerksam? Bekämen Sie so viel Papierpost, würden Sie Prioritäten setzen und Unwichtiges aussortieren. Für E-Mails heißt das, den Betreff so präzise wie möglich zu gestalten. Machen Sie deutlich, ob Sie Informieren wollen (z. B. durch ein „I“ zu Beginn), ob Sie zur Diskussion einladen (z. B. durch ein „D“ als ersten Buchstaben) oder ob Sie eine Entscheidung benötigen (z. B. durch ein „E“ am Anfang). So geht das Prioritäten-setzen viel besser. Informieren Sie Ihre Empfänger über das IDE-Prinzip und beobachten Sie, wie es die Runde macht.

Die meisten E-Mail-Programme bieten Ihnen außerdem an, Ihre E-Mail zu priorisieren. Die Crux daran ist, dass diese Priorisierung nicht standardisiert ist. Sie ist daher nur innerhalb des gleichen Mailprogramms übertragbar. Wenn sie innerbetriebliche E-Mails verschicken also kein Problem, bei E-Mails an Geschäftspartner ist das dann schon anders.

Fortsetzung nächste Seite

E-Mails – Fluch oder Segen?, *Fortsetzung*

Gute Struktur ist das halbe Leben

Damit Sie die E-Mails mit Priorität lesen können, benötigen Sie einen gut strukturierten Posteingang. Oder gehören Sie auch zu denen, die Ihre Mails im Posteingang lassen – es ist ja alles chronologisch sortiert? Legen Sie sich passend zu Ihren Projekten, Sachbearbeitungsthemen oder Aufgabenbereichen Ordner unterhalb des Posteingangs an. Verteilen Sie Ihre elektronische Post auf Grund des Betreffs in die entsprechenden Ordner. Und lesen Sie die E-Mails dann, wenn es zu Ihren Tagesaufgaben passt.

Zeit sparen durch eine Signatur

Gerade wenn Sie selbst viele E-Mails „produzieren“, lohnt es sich, ein fertiges Ende zu haben. Dort sollten Ihr Name und Firmenangaben, die E-Mail-Adresse sowie Telefon- und Faxnummer zu finden sein. So ersparen Sie sich das wiederholte Eingeben und Ihr Empfänger hat alle relevanten Angaben, um mit Ihnen in Kontakt zu treten.

Antworten oder neu schreiben?

E-Mails haben eine tolle Möglichkeit: Sie können direkt antworten. Das erspart die Eingabe von Empfänger und Betreff. Gestellte Fragen können Sie direkt im Dokument beantworten – ohne Sie nochmals schreiben zu müssen. Das Ganze ist jedoch auch verführerisch. Haben Sie sich auch schon durch mehrfach beantwortete Dokumente gewühlt und versucht zu erfassen, was der jeweils aktuelle Stand ist? Zudem ist der Betreff nicht mehr sehr präzise, wenn ein E-Mail bereits mehrmals hin- und hergegangen ist.

Also: einmal beantworten, wenn der Betreff noch stimmt, ist o.k. Ansonsten löschen Sie die nicht relevanten Passagen. Wenn das Dokument nicht mehr übersichtlich ist, lieber neu schreiben.

In der Kürze liegt die Würze

Der Vorteil von E-Mails ist die Schnelligkeit. Machen Sie dies nicht zunichte, in dem Sie lange Romane schreiben. Trotz allem ist aber auch ein E-Mail ein Text und kein Telegramm. Hier kommen zwei Hilfen:

- kurze Nachrichten – nicht mehr als eine A4-Seite
 - kurze Absätze – nicht mehr als fünf bis sieben Zeilen
-

Persönliche E-Mails?

Auch wenn E-Mails kurz sein sollen, vergessen Sie darüber die persönliche Anrede und einen guten Schlusssatz nicht. E-Mails sind etwas frischer als Papierpost. Ein „Guten Tag“ oder „Hallo“ ist hier gern gelesen. Ein schöner Abschluss ist z. B. „Herzliche Grüße von der schönen Bergstraße“ – oder?

Viel Spaß beim Umsetzen der Tipps – wir freuen uns auf aussagekräftige E-Mails von Ihnen!