

## TopTipp Nr. 19: Optimale E-Mails

### - Die Verantwortung des Absenders -

E-Mails sind super!!! Eine der genialsten Erfindungen der letzten Jahrzehnte!!! Und dennoch...

In meinen Seminaren höre ich immer wieder Klagen über die Flut eingehender E-Mails. Erst kürzlich: "Wenn ich nach diesem Seminar nach Hause komme habe ich bestimmt wieder 300 Mails in meinem Postfach und ich rede da nicht von Spams oder Newslettern. 300 Mails, die ich wirklich bearbeiten muss!" Dieser Mann steckt in einem Dilemma. Er hat zwei Möglichkeiten: Entweder er bearbeitet diese 300 Mails und braucht dafür einige Tage, in denen er jedoch nicht zur Erledigung seiner anderen Aufgaben kommt oder er kümmert sich um seine aktuellen Aufgaben und lässt die Mails links liegen. Sie sehen schon, beide Alternativen sind nicht praktikabel und so muss er notgedrungen sowohl seine Mails bearbeiten als auch die vorhandenen Aufgaben erledigen.

Nehmen wir mal an, die Bearbeitung einer Mail dauert 5 Minuten (was selbst als Durchschnitt vermutlich noch zu tief gegriffen ist). Dann benötigt unser Kollege aus dem obigen Beispiel  $300 \times 5 = 1500$  Minuten = 25 Stunden. Jetzt nehmen wir noch einmal an, dass es eine Möglichkeit gäbe, den Zeitaufwand für eine Mail zu reduzieren auf beispielsweise 4 Minuten. Das wäre für unseren Kollegen eine Zeitersparnis von  $20\% = 5$  Stunden. Geht das? Ja! Allerdings müssen wir da woanders ansetzen. (Setzen Sie hier doch mal Ihre Zahlen ein.)

Das größte Problem beim Zeitaufwand für die Mailbearbeitung liegt nicht so sehr beim Empfänger der Mail sondern beim Absender. Da werden Mails sicherheitshalber an ein paar Leute mehr verschickt, es werden unverständliche Abkürzungen verwendet, ellenlange Texte geschrieben oder die eigentlichen Botschaften so verklausuliert, dass kein Mensch sie entziffern kann. Das kostet bei den Empfängern viel und unproduktive Zeit!

#### Der Versand einer E-Mail hat viel mit verantwortungsvollem Umgang mit der Zeit der anderen zu tun!

Gehen Sie mit gutem Beispiel voran! (Siehe auch TopTipp Nr. 6.) Mit diesen Tipps optimieren Sie Ihre Mails:

#### Adressaten

- ▲ **Das "An"-Feld:** Überlegen Sie genau, wen Sie hier reinschreiben. In dieses Feld gehören ausschließlich diejenigen, die aufgrund dieser Mail eine konkrete Handlung ausüben oder kurz darauf antworten sollen. Vorsicht mit Verteilern, meist sind dort einige dabei, für die diese Mail uninteressant ist.
- ▲ **Das "CC"-Feld:** Alle Adressaten, die in diesem Feld stehen, bekommen diese Mail nur zur Information. Sie brauchen nichts weiter damit zu machen, außer sie zur Kenntnis zu nehmen und eventuell abzulegen.

#### Betreff

- ▲ Hier muss eine konkrete Information über den Inhalt dieser Mail stehen. Ein "Zur Info" reicht nicht aus. Die Betreff-Information muss so aussagekräftig sein, dass der Empfänger sofort und ohne den Text zu lesen entscheiden kann, wie/wann er diese Mail bearbeitet: intensive Bearbeitung oder kurze Antwort, sofort oder später.

#### Text:

- ▲ Verwenden Sie eine Anrede! Diese darf förmlich ("Sehr geehrte Frau...") oder auch locker sein ("Hallo Peter"), das hängt vom Adressaten ab.
- ▲ Formulieren Sie kurz und knapp. Die Mail ist ein schnelles Medium, lange Ausführungen haben hier nichts verloren, sie gehören in den Dateianhang.

- ▲ Sorgen Sie dafür, dass der Adressat die Mail leicht und schnell lesen kann. Verwenden Sie Gliederungen (Nummerierung, Spiegelpunkte), Absätze oder auch mal Fettdruck.
- ▲ Konzentrieren Sie sich auf Ihre Kernbotschaften, alles weitere lassen Sie besser weg.
- ▲ Vermeiden Sie Abkürzungen. Auch wenn das "asap" (= as soon as possible) immer geläufiger wird, nicht jeder versteht es. Das gilt auch für "fy" (= for your interest) oder "tbd" (= to be done) usw.
- ▲ Schreiben Sie freundlich, höflich und überzeugend. Denken Sie immer daran: Sie wollen etwas vom Adressaten, er soll etwas tun!
- ▲ Wenn Sie mehrere Adressaten haben, dann weisen Sie im Text genau darauf hin, welche Stelle für wen besonders wichtig ist.
- ▲ Auch ans Ende gehört eine Grußformel.

#### Die Signatur:

- ▲ Intern: Auch wenn Sie meinen, dass Sie bekannt sind, in die Signatur gehören Ihr Name, Ihre Abteilung und Ihre Telefonnummer.
- ▲ Bei externen Mails gehören auch Name und Adresse des Unternehmens, Website, weitere Telefon- und Faxnummern, Disclaimer usw. dazu.

**Werden Sie zum E-Mail-Profi: Sparen Sie die Zeit der anderen!**

**Man wird es Ihnen danken. Viel Erfolg!**