

TopTipp Nr. 30: Abwesenheitsnotizen

- Wie Sie in E-Mails kundenorientiert Ihre Abwesenheit organisieren -

"Bin nicht da, kann nicht antworten, keine Bearbeitung, wenden Sie sich an..." Das sind in Kurzform die Kernaussagen der meisten Abwesenheitsnotizen. Wenn jemand außer Haus ist, wird in Outlook, Lotus Notes & Co. rasch eine Abwesenheitsnotiz eingestellt. So weit so gut. Aber was steht da drin? Die Empfänger werden konfrontiert mit Floskeln, Ablehnungen, Verweisen auf andere Personen oder nur auf irgendjemanden, falschen Daten, Rechtschreibfehlern, "paste and copy"-Mentalität, fehlenden Absenderangaben, Rechtshinweisen usw. Kundenorientiert und modern ist das ganz sicher nicht.

Lassen Sie uns ein paar Originalbeispiele anschauen.

Typ 1 Standard: *"Zur Zeit bin ich nicht im Büro und kann ihre Mail nicht beantworten. Ihre E-Mail wird auch nicht weitergeleitet. Ab den 10. August 2015 bin ich wieder zu erreichen. In dringenden Fällen wenden sie sich bitte an Herrn [Name, Mail, Telefon] Vielen Dank Mit freundlichen Grüßen [Name]"* oder *"Ich bin am 8. und 9.10.15 nicht im Büro. E-Mails werden nicht weitergeleitet. In dringenden Fällen rufen Sie bitte [Tel. Nr.] an."*

Diese Varianten sind wenig kundenfreundlich. Es sind darin Ablehnungen enthalten und der Empfänger wird für "dringende Fälle" an jemanden anders verwiesen, muss also selbst aktiv werden.

Typ 2 im Regen stehenlassen: *"Bis zum 6.03.2015 einschließlich bin ich nicht im Büro zu erreichen. Meine Emails werden in dieser Zeit nicht gelesen. Bitte wenden Sie sich in dringenden Fällen an die Abteilungsleitung. Mit freundlichen Grüßen [Name]"* oder *"Ich bin bis zum 4. Mai wegen Urlaub nicht im Büro erreichbar. Ich habe nur beschränkten Zugriff auf meine Emails und Ihre Nachricht wird nicht weitergeleitet. In dringenden Fällen wenden Sie sich bitte an einen der Ansprechpartner, die auf unserer Website unter "Kontakt" angegeben sind. Vielen Dank"*

Auch hier haben wir Ablehnungen im Text und vollkommen unspezifische Verweise an jemanden, den ich mir erst noch selbst herausuchen muss. Der Hinweis auf den Urlaub könnte Begehrlichkeiten wecken. Vorsicht!

Typ 3 Rechtsanwalt: Diesen Typ erspare ich Ihnen. Mir liegt ein Beispiel von einer Bank vor, das aus 12 Zeilen Text besteht, davon 2 Zeilen mit Hinweisen vom Typ 1 und 10 Zeilen mit Belehrungen über rechtsverbindliche Geschäfte, Sinn und Zweck einer Email und Sicherheitshinweisen.

Typ 4 Unterwürfig: *"Leider bin ich derzeit nicht erreichbar." oder "Entschuldigen Sie bitte meine Abwesenheit."* Das ist einfach überflüssig.

Haben Sie sich bei einem dieser Beispiele vielleicht wiedergefunden? Es geht auch besser. Die folgenden Beispiele zeigen das deutlich.

Bei kurzfristiger Abwesenheit wäre dies möglich: *"Ich bin am Montag unterwegs. Bitte rechnen Sie mit einer Verzögerung bei der Beantwortung Ihrer E-Mail. Danke [Name]"*

Bei längerer Abwesenheit: *"Sehr geehrte Damen und Herren, ich bin bis einschließlich 22.11.2015 außer Haus. Nach meiner Rückkehr werde ich Ihre E-Mail persönlich bearbeiten. Hat Ihre Nachricht bis dahin Zeit? Falls nicht, so steht Ihnen Frau [Name, Mail, Telefon] zur Verfügung. Mit freundlichen Grüßen aus xxx [Name]"* oder *"Ich in abwesend bis einschließlich 03.11.2015, aber Ihre E-Mail wird von meiner Stellvertreterin, Frau [Name], bearbeitet. [Name]"*

So gelingt Ihnen eine kundenfreundliche Abwesenheitsnotiz:

- Verzichten Sie auf jede Form der Ablehnung wie "nicht erreichbar" oder "nicht weitergeleitet".
- Sorgen sie dafür, dass Ihre Mails weitergeleitet werden. Das ist technisch problemlos möglich und Stellvertreterfunktionen sollten ohnehin eingerichtet sein.
- Vermeiden Sie Floskeln wie "in dringenden Fällen", sie sind einfach nur überflüssig.
- Sie brauchen keine Begründung für Ihre Abwesenheit anzugeben.
- Formulieren Sie Ihre Abwesenheitsnotiz klar, positiv, aktiv und ohne Unterwürfigkeit.
- Formulieren Sie persönlich. Das wäre wirklich kundenorientiert, wenn deutlich wird, dass Sie sich ein paar Gedanken gemacht haben und eben nicht nur einen Standardtext verwenden.

Fangen Sie an. Viel Erfolg!