

## E-Mail-Tipps

**Alle Menschen stöhnen!** Zu viele Informationen in zu kurzer Zeit sollen in rasendem Tempo gelesen, verstanden und bearbeitet werden. Wir bieten Ihnen elf effektive Tipps, damit Ihre via E-Mail verfassten Informationen nicht zu einer lästigen Belastung werden.

### 1. Betreff

Wählen Sie eine klare, kurze Aussage. Schon im Betreff kann das Wesentliche enthalten sein.

**Beispiel:** Telefontermin: 14.02.08; 10:00 Uhr; Herr Hufschlag: 02232/153030 – Streizt Consult GmbH

### 2. Text

In der Kürze liegt die Würze! Vermeiden Sie Füll- und Schmückwerk.

**Beispiel:** Anforderung des Kunden: Einrichtung von Firewall/FTP-Server.

Bedenken Sie: Der erste Eindruck entscheidet! Unwichtiges, Langweiliges landet direkt im Papierkorb. Beschränken Sie sich auf ein Thema pro E-Mail. Thematisch getrennte und separate E-Mails unterstützen bei der Organisation. Diese Vorgehensweise vermeidet, dass Wichtiges vergessen wird. Während bei internen E-Mails gegebenenfalls auf Begrüßungstext, Grußformel sowie komplette Signatur verzichtet werden kann, sollte die E-Mail an externe immer wie ein Geschäftsbrief gestaltet werden.

**Outlook-Tipp:** Unter "Extras\_Optionen\_E-Mail-Format" lassen sich Signaturen als Vorlage einrichten.

### 3. Anlagen

Senden Sie ausführliche Zusatz-Informationen als Dateianhang mit. Komprimieren Sie umfangreiche Dokumente.

**Tipp:** Versenden Sie möglichst pdf-Dateien!

### 4. Verweise

Überlegen Sie, ob der Verweis auf ein internes Netzlaufwerk bzw. die Datei sinnvoller ist als der Datei-Versand.

**Beispiel:** Datei finden Sie hier: P:\E-Mail-Lösungen\E-Mail-Tipps

### 5. Hyperlinks

Integrieren Sie Hyperlinks anstelle von Anlagen.

**Beispiel:** [http://www.streizt-consult.de/services/download/pdf/Anwenderbericht\\_Clinic.pdf](http://www.streizt-consult.de/services/download/pdf/Anwenderbericht_Clinic.pdf)

### 6. Antworten/Weiterleitung

Prüfen Sie möglichst genau, ob Sie alle ursprünglichen Informationen in der Antwort immer wieder als Ballast mit senden müssen. Überlegen Sie zusätzlich, ob Sie hier auf Ihre Signatur verzichten können.

### 7. Stil

Formulieren Sie höflich. Verfallen Sie nicht in die Chatkrankheiten: Vermischung verschiedener Sprachen, extreme Abkürzungen, nur Kleinschreibung, orthographisch-/grammatikalische Entgleisungen.

### 8. Gliederung

Verwenden Sie Aufzählungen, Nummerierungen, Absätze und Zeilenschaltungen wie in üblichen Geschäftsbriefen. Beachten Sie bestehende unternehmensinterne Vorschriften.

**Beispiel:** StyleGuide

### 9. Formatierungen/E-Mail-Versand

Beschränken Sie sich möglichst auf reinen Text. Wir empfehlen aus Sicherheitsgründen den Versand als "Nur Text".

### 10. Arbeitsorganisation/Empfänger

Bedenken Sie die Ziele der Information. Besprechen Sie zuvor die erwarteten Ergebnisse und weisen Sie Aufgaben direkt den entsprechenden Personen zu. Setzen Sie in Absprache mit den Mitarbeitern feste Termine.

### 11. Digitale Signatur

Einspruch Euer Ehren! Rechtsverbindliches Handeln im Umgang mit E-Mails bedeutet, dass unter Umständen eine qualifizierte elektronische Signatur erforderlich ist. Sie ist gesetzlich schon länger geregelt. Berücksichtigen Sie bestehende gesetzliche und unternehmenseigene Vorschriften.

**Sprechen Sie uns an. Wir helfen Ihnen gerne bei der Beratung und Umsetzung Ihrer E-Mail-Kommunikation.**

Zum Themenschwerpunkt E-Mail finden Sie hierzu Anregungen unter:

<http://www.streizt-consult.de/leistungen/e-mail/index.htm>

