

## Wirtschaftliche Betriebsführung

# Effizienter per E-Mail kommunizieren

Offerten oder Produktinformationen verschicken, Termine vereinbaren, Newsletter empfangen ... mit der elektronischen Post geht das alles schnell und einfach. Die andere Seite der Medaille sind überquellende Eingangspostfächer und zunehmender Termindruck. Wie kann man die Kommunikation per E-Mail in diesem Spannungsfeld effizienter gestalten? Wir haben uns dazu mit einer Spezialistin unterhalten.

## Frau Metzger, Sie unterstützen KMU im Bereich Büro-Organisation. Wie hat E-Mail die Arbeit im Büro verändert?

*Elisabeth Metzger (EM):* «E-Mail vereinfacht viel. Aufgaben, für die man früher Tage benötigte, können heute in wenigen Minuten erledigt werden. Der Informationsaustausch ist – im Gegensatz zum Telefon – schriftlich dokumentiert und kann nachvollzogen werden. Auf der anderen Seite ist die Menge der Korrespondenz enorm gestiegen. Über Mobilgeräte haben wir das Büro immer dabei, die Arbeitswelt und der private Bereich vermischen sich – damit muss man umgehen können.»

## Welches sind häufige Stolpersteine bei der E-Mail-Kommunikation?

*EM:* «In meinen Seminaren sehe ich oft, dass die Teilnehmenden die E-Mail-Programme nur rudimentär kennen und nur einen Bruchteil der Funktionen nutzen. So verpassen sie viele Möglichkeiten, die Arbeit einfacher und effizienter zu gestalten. Ich denke da an Vorlagen für häufig genutzte Nachrichtentypen oder Shortcuts. Aus -mfg- wird dann z.B. automatisch -Mit freundlichen Grüßen Martina Meier-. Mit solchen Automatisierungen lässt sich viel Zeit sparen. Ein weiteres häufiges Problem ist, dass E-Mails durch wiederholtes Antworten sehr lang und unübersichtlich werden.»

## Welches sind die wichtigsten Regeln für die geschäftlich Korrespondenz per E-Mail?

*EM:* «Kurz und prägnant schreiben, sich also auf das Wesentliche konzentrieren und den Text mit Absätzen, Untertiteln und Aufzählungen strukturieren. Und ganz wichtig: Höflich

sein, das heisst, die angeschriebene Person mit dem richtigen Namen und allenfalls auch dem Titel anreden. Die Rechtschreibung wird leider häufig vernachlässigt. Dabei erhält man hier ja einfach Unterstützung von der Korrekturfunktion der Software.»

## Soll man Vorgesetzte und/oder Teammitglieder ins CC: nehmen?»

*EM:* «Die CC:-Inflation ist der Hauptgrund für überquellende Inboxes. Man sollte sich im Team absprechen und festlegen, wer unter welchen Umständen informiert werden soll. Sobald man unerwünschte CC:-E-Mails erhält, sollte man den Versendern umgehend mitteilen, dass man dies nicht wünscht.»

## Und was ist mit der BCC:-Funktion, dem «geheimen» CC:?

*EM:* «BCC: ist eine unnötige Heimlichtuerei, die es in einem gesunden Betriebsklima nicht braucht. Es gibt wenige Ausnahmen, zum Beispiel wenn ein ausgewählter Mitarbeiterkreis darüber informiert werden soll, dass ein wichtiges E-Mail versandt worden ist. BCC: beinhaltet auch die Gefahr, dass jemand versehentlich auf das E-Mail antwortet – mit womöglich unbeabsichtigten Folgen.»

## Ein Problem ist die enorme Menge der täglich hereinflutenden E-Mails

*EM:* «Ich empfehle, sofort alles zu löschen, was nicht relevant ist. Anschliessend sollte man die eingegangenen Nachrichten nach Wichtigkeit und Dringlichkeit sortieren. Was muss sofort erledigt werden? Was kann man delegieren? Man kann dafür Unterordner anlegen, allerdings macht das nur Sinn, wenn man später auch wieder in diese Ordner reinschaut. In einer Leitungsfunktion kann man

auch einer Vertrauensperson Zugriff auf die eigene Inbox gewähren.»

## Wie kann man die eigenen E-Mail-Kompetenzen verbessern?

*EM:* «Wer im Büro arbeitet, hat vielleicht vor Jahren eine KV-Ausbildung gemacht. Für zeitintensive Weiterbildungen fehlt in KMU oft die Zeit. Mit 1:1-Coaching vor Ort oder Online-Coaching gibt es aber sehr gute Möglichkeiten, sich zusätzliches und aktuelles E-Mail- und Büro-Know-how anzueignen. Diese Unterstützung ist dann – gemäss der persönlichen Fragestellungen – in die täglichen Arbeitsabläufe eingebettet.»

Emanuel Scheidegger

## 10 Tipps für mehr E-Mail-Effizienz

- Aussagekräftiger und passender Betreff (auch wichtig für die Suchfunktion)
- Korrekte Anrede
- Kurz und prägnant schreiben
- Auf Netiquette achten: !!!DRINGEND!!! oder Ähnliches vermeiden
- Einheitliche Schriftart und -grösse, um Unruhe im Schriftbild zu vermeiden
- Klare und übersichtliche Struktur: Das Wichtigste zuerst, mit Absätzen, Zwischentiteln und Aufzählungen arbeiten.
- Korrektes Deutsch: Korrekturfunktion nutzen und Text vor Versand durchlesen
- Passende Grussformel, abhängig vom Grad der Vertrautheit und von firmeninterner Vorgabe
- Passende Signatur am Schluss
- Anhänge kontrollieren und auf die Datenmenge achten

## Elisabeth Metzger von COACH-CLICK.ch

Elisabeth Metzger ist Seminarleiterin, Trainerin und zertifizierte Personal Coach. Sie coacht und schult Unternehmen, Berufs- und Privatpersonen schwerpunktmässig in den Bereichen Büro-Organisation und Büro-Effizienz. Sie leitete den Workshop «Moderne Geschäftskorrespondenz» an der go4women-Tagung in Basel. [www.coach-click.ch](http://www.coach-click.ch)