

E-Mails schreiben – stilvoll und höflich

FORUM fragte die Personalberaterin und Kommunikationstrainerin Astrid Arndt, was man bei einer stilvollen E-Mail-Kommunikation beachten sollte:

E-Mails sind im heutigen Arbeitsalltag eines der wichtigsten Kommunikations-Instrumente und nicht mehr wegzudenken. Täglich landen unzählige E-Mails in den elektronischen Postfächern. Doch viele dieser virtuellen Nachrichten lassen in Stil und Form zu wünschen übrig. Die Folgen sind verärgerte Kunden oder Geschäftspartner und vielleicht auch ein entgangener Auftrag.

Deshalb sollte jeder, der per E-Mail mit anderen kommuniziert, Kommunikationsfehler vermeiden. Auch bei E-Mails macht der Ton die Musik. Zwar ist der Umgangston etwas lockerer, doch Korrektheit und Stil sind ein Muss und machen einen guten Eindruck.

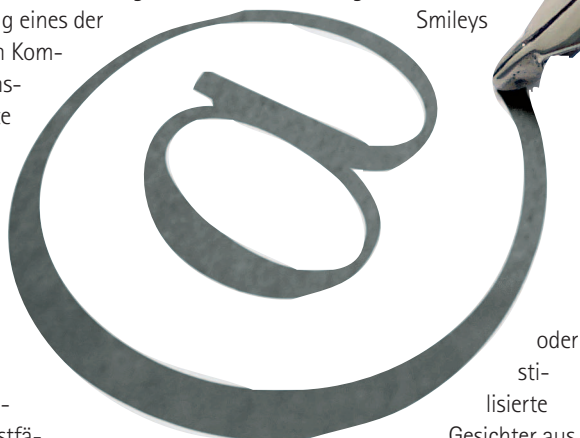
Folgende Tipps sind bei der geschäftlichen E-Mail-Korrespondenz zu empfehlen:

■ **Bitte auf Rechtschreibung und Grammatik achten.** Auch im E-Mail-Verkehr sollte auf die Regeln der deutschen Rechtschreibung und Grammatik Wert gelegt werden. Ein guter Satzbau, ein höflicher Ton und der Gebrauch von Satzzeichen, wie Kommasetzung und Interpunktion, zeichnen Professionalität aus. Eine aktivierte Rechtschreibprüfung des E-Mail-Programms wirkt dabei unterstützend. Eine komplette Kleinschreibung aller Wörter hat nichts im Geschäftsleben zu suchen und GROSSBUCH-

STABEN werden außerdem als ‚schreiend‘ empfunden.

Und bitte möglichst nur Abkürzungen oder Fachtermini verwenden, die der Empfänger auch kennt.

Smileys



oder stilisierte Gesichter aus einzelnen Zeichen

unterstreichen zwar die nicht sehende Körpersprache, sollten jedoch im Geschäftsleben weniger benutzt werden. Sie sind augenzwinkernd zu betrachten und situationsabhängig.

■ **Höflichkeit in der Anrede und im Gruß drückt Wertschätzung aus.** Ein guter Kommunikationsstil bedeutet Wertschätzung. Diese beginnt bereits mit der Anrede und endet mit dem Gruß. Bei einer ersten Kontaktaufnahme sollte formell mit „Sehr geehrte Frau Winter“ oder „Guten Tag, Herr Winter“ begonnen werden. Ein lockeres „Hallo, Herr Winter“ ist üblich, wenn man sich bereits kennt. Weniger zu empfehlen sind ein „hallo“ oder „hi“ bzw. eine kryptische „mfg“-Grußformel. Einfach netter wirkt eine Grußformel, die zur Situation passt und ein individuelles Gesicht hat.

■ **Ein Betreff gehört zur E-Mail.** Eine kurze, aussagekräftige, auf den Inhalt bezogene Betreffzeile ist das A und O. Sie ist entscheidend, ob die Mail überhaupt gelesen oder gleich gelöscht wird. Spamfilter sorgen ebenfalls dafür, dass einiges „weggefiltert“ wird.

■ **Eine Signatur verwenden.** Bei geschäftlichen E-Mails ist eine

Signatur notwendig. Was genau in die Signatur aufgenommen werden muss, hängt von der Rechtsform des Unternehmens ab. In der Regel sind dies der Firmenname, Rechtsform, Adresse, Kontaktdaten, gegebenenfalls Handelsregisternummer, zuständiges Registergericht und rechtliche Vertreter. Auf eine übersichtliche Anordnung sollte dabei geachtet werden. Und: Weniger ist oft mehr.

- **Keine zu großen Dateianhänge.** Dateianhänge sind praktisch, bergen jedoch auch Gefahren. Sie legen das Postfach lahm, haben das falsche Format oder sind virenverseucht. Deshalb sollten große Anhänge nur nach Vereinbarung angehängt werden. Auch in der E-Mail selbst kann auf den Anhang hingewiesen werden. Somit kann der Empfänger selbst entscheiden, ob er die Datei öffnen will. In manchen Unternehmen ist das Öffnen von Anhängen untersagt oder sie lassen nur kleine Dateigrößen ins System.
- **Lesebestätigung besser vermeiden.** Mit Lesebestätigungen sollte vorsichtig umgegangen werden. Zwar geben diese Auskunft, ob und wann der Empfänger die Mail gelesen hat,

doch fühlt sich dieser ganz schnell kontrolliert. Also bitte nur, wenn es absolut wichtig ist. Dasselbe trifft auch auf die Funktion „Priorität“ zu.

- **Und wenn die E-Mail zu früh gesendet wurde?** In diesem Fall kann die E-Mail zurückgerufen werden. Besser ist jedoch eine Entschuldigungs-Mail mit dem vollendeten Text nachzusenden. Ein Tipp dazu ist, dass man erst die E-Mail vollständig schreibt und zuletzt die E-Mail-Adresse des Adressaten einsetzt. Hat man die E-Mail an den falschen Empfänger verschickt, dann per Anruf die Situation klären und um Löschung der E-Mail bitten. Im geschäftlichen Bereich kann eine falsch verschickte E-Mail jedoch zu rechtlichen Konsequenzen führen. Eine Faustregel: Wenn man E-Mails mehr als 24 Stunden lang nicht abrufen kann, bitte eine automatische Abwesenheitsnotiz aktivieren.
- **Ein letzter Tipp:** E-Mails sind schnell geschrieben und ebenfalls schnell verschickt. Daher sollte man genau wissen, wem und was man per E-Mail sendet. E-Mails können schließlich mitgelesen oder abgefangen werden. Eine unüberlegte E-Mail kann somit zum Problem werden – und das ist nicht im Sinn dieses Kommunikationsinstruments. (Das Gespräch führte Nils Ohl.)

FOTO: FOTOLIA

DIE FORUM-SERIE

Persönliche Kompetenzen

In dieser Forum-Serie werden Hinweise zu persönlichen Kompetenzen gegeben, die im Betriebsalltag hilfreich sind. Expertenrat gibt Personalberaterin Astrid Arndt, Tel. 0355 3831-069 bzw. E-Mail: info@arndt-communication.de.

