

1

Büro-Kommunikation

Richtig mailen / E-Mail-Policy



- Grundgedanken** Ordentlich, zurückhaltend, kurz und höflich.
- Schreibweise** E-Mail, mailen, Mail (Email ist in der Badewanne).
- Empfänger** Keine Adressenlisten. Nicht die Adressen der Geschäftspartner mitschicken. Nur eine Adresse in Empfänger-Zeile.
- Betreff** Aussagekräftige kurze Betreffzeile.
In Kopf- oder Betreffzeile darf weder der Absender noch der kommerzielle Charakter der Nachricht verschleiert oder verheimlicht werden (§ 6 Abs. 2 TMG).
- Kurz** Maximal eine Seite, alles sollte ohne Scrollen lesbar sein.
Alle 4 Zeilen ein Absatz. Keep it simple.
- Rechtschreibung** Integriertes Rechtschreibprogramm nutzen.
Anreden in der Mail weiterhin groß schreiben.
- Höflichkeit** Sehr geehrter Herr ... verwenden. Hallo, Hi, Hey, Moin, Hallo Frau ..., Guten Tag Frau ... ist unhöflich.
So wie ich angeschrieben werde, darf ich auch antworten.
Unbedingt den Namen richtig schreiben!
- Intimitäten** Keine intimen oder privaten Dinge in E-Mails, weil diese oft mitgelesen werden können.
Man lobt öffentlich, rügt unter 4 Augen.
- Schreibweisen** E-Mails nicht in Kleinbuchstaben schreiben, Blockschrift nur bei Firmennamen verwenden.
Keine Abkürzungen wie mfg, +lg, lol oder cu verwenden.
- Smileys** Haben in Geschäfts-Mails nichts zu suchen. Keine Emotions.
- Formatierung** Mails als Nur-Text-Mail verschicken nicht HTML.
- Prioritäten** Keine Prioritäten festlegen, wirkt abschreckend.
- Lesebestätigung** Empfangsbestätigung nur, wenn es wirklich wichtig ist.
- Spamschutz** Betreffzeile ohne indizierte Worte, auf die der Spamschutz des Empfängers anschlagen könnte.
Niemals auf Spam antworten.
- Massenmails** Nur um Termine bekannt zu geben.
- Attachments** Maximal 1 MB im Anhang und nur wenn sicher ist, dass der Empfänger sie lesen kann (Nur JPG und PDF).
- Absender** Zu geschäftlichen Mails gehört eine Signatur :
Name, Job-Titel, Telefon, evt. Handy-Nr. und E-Mail.
- Pflichtangaben** HGB (GmbH, AG, eK.) Eine E-Mail/Fax ist ein Geschäftsbrief mit allen Pflichten. Werbemailings ohne Pflichtangaben nur an unbestimmte Personenkreise (An Kunden also mit Angaben).
Name, ladungsfähige Anschrift, Firma, (evt. Telefon), Rechtsformzusatz, Handelsgericht und Eintragsnummer, Geschäftsführer etc.
(zuständige Aufsichtsbehörde wenn behördliche Zulassung erforderlich, Reglementierte Berufe mit Bezeichnung, Kammer, Staat und gesetzliche Regelungen)
- Aufbewahrung** 6 Jahre. Geschäftliche Mails gelten wie Geschäftsbriefe als rechtlich relevante Dokumente. Kaufleute §§ 1-3, 33 HGB, Ausnahme Kleingewerbe und Freiberufler, Mails in digitaler Originalform nicht als Ausdruck.
- Antworten** Rechtzeitig, frühestens nach einer Stunde spätestens nach 24 Stunden, zumindest eine kurze Rückmeldung.
Mehrere täglich Posteingang checken. Die automatische Benachrichtigung bei Posteingang hält von der Arbeit ab.
„Allen Antworten“ sehr, sehr sparsam einsetzen.
- E-Mail Disclaimer** „...irrtümlich erhaltene Mail ...“ das Verbot der Veröffentlichung geschützter Infos gilt auch ohne Hinweis. Disclaimer wirken abschreckend, es hilft nur eine Verschlüsselung und el. Signatur.
- Rückmails** Die Original-Mail nur wieder mitschicken, wenn man sich auf Details in dieser Mail bezieht, die der Empfänger zum Lesen wieder benötigt.
- Stand** 10.8.2011 Bernd Wächter, basierend auf inqa-buero.de, computerwoche.de, Gertrud Meiners-Hagen und eigenen Erfahrungen.

2

Büro-Kommunikation Richtig mailen / E-Mail-Policy



Empfänger	<p><i>An-Zeile:</i> Je weniger Personen in der An-Zeile stehen, desto höher die Antwortrate.</p> <p>Nur diejenigen in die An-Zeile eintragen, die mit der E-Mail eine Handlungsaufforderung bekommen.</p> <p><i>Cc-Zeile:</i> Alle Anderen, die eine E-Mail nur zur Info bekommen, gehören in die Cc-Zeile (carbon copy = Durchschlag).</p> <p>Nur Personen, die wirklich etwas mit dem Inhalt zu tun haben informieren. Oder würden Sie zehn Kopien von einem Brief nur so zur Info verschicken?</p> <p><i>Bcc-Zeile:</i> Die anderen Empfänger können nicht sehen, wer in dieser Zeile steht (blind carbon copy = unsichtbar).</p> <p>Geeignet dafür, E-Mails an große Verteiler zu senden, dann schreiben Sie in die An-Zeile am besten Ihre Adresse oder die info@firma.de Adresse.</p>
Reaktionszeit	Schreiben Sie einen Zwischenbescheid, wenn Sie die E-Mail nicht sofort beantworten können.
Effizienter Umgang	<p>Verlieren Sie Prioritäten nicht aus den Augen.</p> <p>Nur 2-3 mal am Tag E-Mails abrufen.</p> <p>Einfache Nachrichten sofort beantworten.</p> <p>Anfallende Termine und Aufgaben in Agenda eintragen.</p> <p>Angehängte Dokumente gleich einpflegen.</p> <p>Umfangreiches in extra Ordner „Offene Vorgänge“ legen.</p> <p>Nutzen Sie E-Mails um Gespräche, Telefonate und Diskussionen anschließend zu bestätigen.</p> <p>Bei Nutzlosmails (Witz des Tages etc.) den Versender einmal bestimmt darauf hinweisen, dass diese unerwünscht sind.</p>
Pannen	<p>Vorsicht vor dem „Senden“-Button und vor allem der „Allen Antworten“-Schaltfläche.</p> <p>Beleidigungen oder Mails mit vertraulichen Infos an Externe können ein Kündigungsgrund sein.</p> <p>Also die Empfängerliste im Adressfeld sorgfältig prüfen</p> <p>Ist man verärgert, tendiert man dazu gereizt und unfreundlich zu reagieren. Vorm Verschicken noch mal abspeichern und durchatmen.</p>
Troubleshooting	E-Mail ist nicht angekommen: Direkt auf Providerseite ins Postfach gehen. Spamfilter durchsehen.
E-Mail Signatur	<p>Mit freundlichen Grüßen/Kind regards</p> <p>Leerzeile</p> <p>Vorname Nachname, Beruf</p> <p>Funktion z.B. Leiter Einkauf</p> <p>Leerzeile</p> <p>Firma, Straße, Ort</p> <p>Telefon +49 00 0000-00 Fax +49 00 0000-01</p> <p>Mobil +49 17000000 nico.mustermann@internetseite.de (Gesetzlich vorgeschriebene Angaben Geschäftsführer etc.)</p> <p>Internetseite: www.internetseite.de</p>
Programm-Features	<p>Rückruf: Eine E-Mail, die fehlerhaft oder ohne Anhang versandt wurde, wird zurückgerufen. Sparsam verwenden, lieber Mails noch einmal genau checken, bevor sie verschickt werden.</p> <p>Automatische Antwort: Die Out-of-Office-Funktion ist wirklich nützlich und sollte angewendet werden!</p> <p>Wiederversenden: Manchmal erreichen E-Mails nie den Adressaten, etwa weil der Mail-Server ausfällt. Mit der Resend-Funktion lassen sie sich problemlos ein zweites Mal verschicken. Vor dem Versand in die Betreffzeile eine Bemerkung wie „zweiter Versuch“ einfügen.</p> <p>Übermittlungsbestätigung: Funktioniert nicht mit jedem E-Mail-System.</p>
evt. Infopflichten	Telemediengesetz (TMG), Preisangaben- und Preisklauselgesetz, Preisangabenverordnung (PAngVO), Fernunterrichtsschutzgesetz, Versicherungsaufsichtsgesetz, handelsrechtliche Bestimmungen, Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb (UWG)
Stand	10.8.2011 Bernd Wächter. Im Internet unter: www.Bernd-Waechter.de