

SCHREIBTIPP 10

BUSINESS-ETIKETTE FÜR E-MAILS

Jedes E-Mail ist eine Chance: Sie können Ihre Leser/innen damit unmittelbar von der Professionalität und der Kundennähe Ihres Unternehmens überzeugen – und das kostet Sie weit weniger als eine Werbeschaltung oder ein Imagefolder. Wenn Sie aber gegen die Business-Etikette verstoßen, stehen Sie rasch abseits. Mit folgenden Tipps sind Sie auf der sicheren Seite:

1. Wählen Sie einen aussagekräftigen Betreff

Der Betreff entscheidet darüber, ob Ihr E-Mail gelesen wird. Ein Mail mit dem Betreff „Kundeninformation“ lässt die LeserIn völlig im Unklaren. Ein Betreff à la „So sparen Sie 50 Prozent Energiekosten“ signalisiert jedoch Nutzen und weckt Interesse.

2. Schreiben Sie jedes E-Mail wie einen Geschäftsbrief

Werden Sie nicht schlampig, weil Sie den vermeintlich lockeren elektronischen Weg gewählt haben. Achten Sie auch im E-Mail auf Groß- und Kleinschreibung, korrekte Zeichensetzung und vollständige Sätze. Steigen Sie wie beim Geschäftsbrief mit einer Grußformel ein und verabschieden Sie sich am Ende freundlich.

3. Stellen Sie eine Signatur an den Schluss

Stellen Sie sich vor, ein Geschäftspartner überreicht Ihnen beim ersten Termin eine Visitenkarte nur mit seinem Namen. Sie werden irritiert sein. Ähnlich verhält es sich bei E-Mails. Richten Sie daher eine Signatur ein, die bei jedem E-Mail mitgeschickt wird.

4. Fassen Sie sich kurz

Viele E-Mails sind unnötig lang. Tun Sie den LeserInnen einen Gefallen und beschränken Sie sich auf das Wesentliche. Verwenden Sie einfache Wörter und schreiben Sie kurze Sätze und Absätze. Arbeiten Sie bei längeren E-Mails mit Zwischenüberschriften.

5. Vermeiden Sie Abkürzungen und setzen Sie Icons sparsam ein

Vermeiden Sie Abkürzungen wie „CU“ für „See you“. Ausschreiben ist höflicher und vermeidet Missverständnisse. Icons wie der vielverbreitete Smiley :) sind eine Frage des persönlichen Stils. Setzen Sie solche Icons sparsam ein und wenn, dann so, dass sie jeder versteht.

6. Beantworten Sie E-Mails innerhalb von 24 Stunden

Beantworten Sie eingehende E-Mails möglichst innerhalb von 24 Stunden. Aktivieren Sie ein automatisches Antwort-Mail, wenn Sie länger nicht erreichbar sind. Informieren Sie den Empfänger, wann Sie wieder da sind und wer Sie während Ihrer Abwesenheit vertritt.

7. Versenden Sie keine vertraulichen Informationen per E-Mail

Achten Sie darauf, keine vertraulichen Informationen zu versenden. Schreiben Sie nur solche Inhalte, die auch auf einer Postkarte stehen könnten.

SCHREIBTIPP 10

8. Betreiben Sie kein „Flaming“

Sie sind wütend und wollen Ihren Ärger per E-Mail loswerden? Warten Sie ab und beruhigen Sie sich wieder. Viele Menschen, die spontan beleidigende Nachrichten (Flames) versenden, bereuen dies im Nachhinein. Lesen Sie Ihre Nachrichten vor dem Versenden in jedem Fall noch einmal gut durch.

9. Überlegen Sie vorab, ob das E-Mail zum Anlass passt

In manchen Fällen ist ein E-Mail die falsche Wahl: zum Beispiel für spezielle Glückwünsche oder Beileidsbezeugungen. Auch für Einladungen zu Feiern ist eine gedruckte Einladung oder ein Brief meist stilvoller.

10. Wählen Sie die Empfänger mit Bedacht aus

Viele erhalten derart viele E-Mails, dass sie gar nicht mehr angemessen reagieren können. Halten Sie den Verteiler klein und verzichten Sie im Zweifelsfall auf das cc-Feld. Manche Geschäftspartner deuten es als Misstrauen oder Respektlosigkeit, wenn andere Empfänger cc gesetzt sind.

Stand: 2010