

Themen

Service

Shopping

Karriere

Hier klicken und bewerben!

Sie sind hier: Startseite &gt; Karriere &gt; Beruf

Login-Statu

Suche: 

Suchen

Internet

Themen

Service

Shopping

Familienfilter akt

on Karriere

:: Beruf

## Der kleine Mail-Knigge

Von Bettina Blass



eMail (Foto: Archiv)

"Ich hasse bei der Arbeit fast nichts mehr als schlecht geschriebene eMails", sagt Christoph Langer. Was den PR-Experten besonders nervt: Menschen, die ihre Kommentare zwischen die Absätze der Originalmail schreiben, elektronische Post voller Rechtschreibfehler und riesige Attachments. Noch schlimmer ist allerdings, wenn Mails gar nicht beantwortet werden. Und das passiert alleine im Kundenverkehr in Deutschland jeden Tag 18 Millionen Mal, wie das Hamburger Software-Unternehmen Novomind herausgefunden hat.

Geschäftsbriefe [Stilsicher schreiben](#)

## Rechtzeitig antworten

"Mails müssen innerhalb von 24 Stunden beantwortet werden", stellt Markus Eßer fest. Er ist Geschäftsführer bei Inocon Solutions in Hürth und berät Firmen bei ihren

Internetauftritten. "Ein Unternehmen, das nicht antwortet, verliert einen Kunden", weiß er. Aber auch in der internen Kommunikation verärgert man so seine Kollegen. "Sie denken dann, man nimmt sie und ihr Anliegen nicht ernst". Darum sollte man wenigstens eine kurze Mail schreiben.

Ratgeber [Richtig kommunizieren](#)

## Kurze Mails wirken oft barsch

Grundsätzlich gilt beim Postverkehr über das Netz: "Eine Mail sollte nicht länger als eine Bildschirmseite sein. Muss der Empfänger scrollen, hat der Absender seine Aufmerksamkeit verloren", weiß Eßer. Das bedeutet allerdings nicht, dass die Mail nur noch aus Abkürzungen bestehen soll, die keiner versteht. Damit eine sehr kurze Mail nicht unhöflich rüberkommt, rät Wirtschaftspsychologin Sabine Gläser, nie auf die Anrede, einen einleitenden Satz und die Grußformel zu verzichten. Smileys dagegen haben im Geschäfts-Mail-Verkehr nichts verloren. Wichtig sind klare Betreffzeilen - sie helfen dem Adressaten Zeit zu sparen, weil er gleich weiß, worum es geht. Auch eine komplette Absenderadresse ist hilfreich. Will der Adressat schnell zum Telefonhörer greifen, muss er nicht erst die Telefonnummer herausuchen.

## Nicht unnötig nerven

Unhöflich ist es dagegen, alle Mails mit höchster Priorität zu verschicken. Ärger beim Adressaten lösen auch Anhänge aus, die sich nicht mit Standardprogrammen öffnen lassen, oder die viel zu groß sind und die Datenleitung verstopfen. "Viele Unternehmen habe eine Begrenzung bei vier Megabyte. Was größer ist, kommt nicht rein. Für den privaten Nutzer kann es schon zu lange dauern, ein MB herunterzuladen", weiß Markus Eßer. Auch für automatische Lesebestätigungen haben die wenigsten Empfänger Verständnis. Der Schreiber muss sich dann nicht wundern, eine verärgerte Mail zurückzubekommen. Sollte es tatsächlich einmal zum Streit via elektronischer Post kommen, dann hilft nur eines: anrufen! Denn beim Mailen sind die Hemmungen grundsätzlich niedriger und der Schreiber sagt leicht Dinge, die verletzen. Deshalb kann es schnell zu Missverständnissen kommen. "Ein Konflikt muss immer im persönlichen Gespräch geklärt werden", rät Gläser.

Konflikte [Einfach und clever lösen](#)

## Im Zweifel besser anrufen

Das gilt insbesondere auch, wenn Kritik an Mitarbeitern geübt werden soll oder Sachverhalte geklärt werden müssen. "Das Ergebnis des Gesprächs kann man aber ruhig nochmals schriftlich fixieren. So lassen sich Vereinbarungen leichter einhalten und nachweisen". Allerdings muss nicht jede besprochene Kleinigkeit per eMail bestätigt

Special



LernenOnline



## Mit Spaß lernen

Sprachen online erweitern wann und wo Sie wollen.

[mehr](#)

Premium



Einkommen

## Behalten Sie Ihr Gehalt

Der Gehaltsplaner hilft Ihnen dabei. [mehr](#)

Premium



Erfolgreich bewerben

## Bekommen Sie den Job

Mit Strategie und ohne Formfehler zum Erfolg. [me](#)

:: Shopping

Nur  
€ 34,90

## e-Taschenwörterbuch...

e-Taschenwörterbuch Englisch.... [zum Shop](#)  
Von Libri.de GmbH

Tolle Shopping-Angebote  
[Hier Klicken & stöbern](#)

:: Service



Unabhängigkeit

Anzeige

Tolle  
Schnupperangebote  
für Ihre Freunde!

T-Online  
Freunde werben Freunde

werden. "60 Mails pro Tag sind mir einfach zuviel", sagt Christoph Langer. Um die eigene Mailflut im Briefkasten so gering wie möglich zu halten, sollte sich jeder an die eigene Nasenspitze fassen und sich überlegen, wann eine Mail notwendig ist und wann nicht. "Wenn es schnell gehen muss, ist der Anruf auf jeden Fall besser", so Markus Eßer. Grundsätzlich sollten außerdem keine Virenwarnungen oder Kettenbriefe weitergeleitet werden. Und bei Mails an mehrere Adressaten muss sich der Schreiber überlegen, ob der Inhalt wirklich alle interessiert. Christoph Langer fasst die Mail-Regeln mit einem Sprichwort zusammen: "Was Du nicht willst, das man Dir tu', das füg' auch keinem anderen zu!"

**beim Banking**  
Den Bankschalter immer dabei haben. [mehr](#)

**Arbeitsrecht** [Jetzt Rechtsanwälte in Ihrer Nähe finden](#)

**Mehr zum Thema:**

**So klappt's auf Englisch** [Korrespondenz ins Ausland](#)

**Online-Kurs** [Mehr Erfolg mit perfekter Kommunikation](#)

[Newsletter abonnieren](#)

[Diese Seite weiterempfehlen](#)

[Ya.com España](#)

[Club Internet France](#)

[Terravista Portugal](#)

[T-Online Österreich](#)

[T-Online Schweiz](#)

[Public Relations](#)

[Stellen bei T-Online](#)

[Kontakt](#)

[Impressum](#)

[Datenschutz](#)

[Jugendschutz](#)

[Verbraucherinfos](#)

© T-Online 20