

Die wichtigsten E-Mail-Grundsätze

Das sollten Sie beim Formulieren Ihrer E-Mails beachten:

- **Fassen Sie sich kurz:** Der grosse Vorteil der E-Mails ist die Geschwindigkeit. Wer diesen Vorteil mit langfädigen E-Mails aufbraucht, macht sich unbeliebt. Die optimale Länge einer E-Mail beträgt ungefähr 5 - 6 Zeilen.
- **Formulieren Sie konkret:** Je präziser Sie formulieren desto kürzer wird Ihre E-Mail. Je konkreter Sie schreiben desto eher bekommen Sie die Antwort, die Sie brauchen.
- **Seien Sie höflich:** Beginnen Sie jedes Mail mit einem **Dank**. Auch das Wort «**Bitte**» sollte in jedem Mail einmal vorkommen, wenn Sie vom Empfänger etwas verlangen.
- **Bleiben Sie sachlich:** Meinungsverschiedenheiten gehören nicht auf das Internet. Wer mit dem anderen nicht einverstanden ist, nimmt besser das Telefon zur Hand. Zählen Sie Fakten auf, nennen Sie Zahlen, beschreiben Sie das weitere Vorgehen. So machen Sie Punkte für sich und Ihr Unternehmen.
- **Vermeiden Sie ironische Aussagen:** Durch die Kürze der E-Mails wird es enorm schwierig, Ironisches als solches zu erkennen. Und dann wird es ganz schnell peinlich. Seien Sie ehrlich, authentisch und kundenorientiert.

Hierauf sollten Sie beim Versand achten:

- **Überprüfen Sie die Adressen** der Empfänger, eventuell sogar mit einer Test-E-Mail bei vielen Adressaten.
- **Kündigen Sie** sehr wichtige Nachrichten beim Adressaten **telefonisch an** oder informieren Sie als Empfänger den Absender über den Erhalt.
- Schreiben Sie **pro Thema eine E-Mail** mit einem möglichst aussagekräftigen Namen in der Betreffzeile ein. So finden der Empfänger und Sie die E-Mail zu einem späteren Zeitpunkt einfacher.
- **Trennen Sie private und geschäftliche E-Mails** durch unterschiedliche Mailadressen.
- Verzichten Sie bei der E-Mail-Adresse auf den Zusatz «E-Mail» in den Adressangaben; durch das @-Zeichen ist es klar, worum es sich handelt.