

Verfassen von E-Mails

Checkliste

E-Mails bieten viele **Vorteile**: man kann unabhängig von Zeitzonen, Kontinenten und kulturellen Unterschieden rasch kommunizieren, die Textdokumente mühelos mittels Mausclick zitieren, archivieren, weiterleiten, etc. Die E-Mail wird immer mehr zum primären Kommunikationsmittel – sie ist schnell und kostengünstig, um nicht zu sagen billig.

Diese Vorteile bringen aber auch leider Gefahren und **Nachteile** mit sich: Der PC oder gar das Netzwerk kann mit Viren verseucht, und die Postkästen durch zu viele und zu große Mails lahm gelegt werden. Nicht zu vergessen ist auch der Zeitaufwand der mit der Mail-Lawine steigt. Daher sollte man folgende Regeln, die aus der Netiquette und den allgemeinen Kommunikationsregeln abgeleitet wurden, befolgen:

1. **Mail an mehrere Empfänger**: Mail an mehrere Empfänger: Adressen unter bc (blind copy) eingeben und E-Mails vorher auf Richtigkeit prüfen (Kundendatenbank, Adressbuch im Outlook)
2. **Betreffzeile**: Angesichts der vielen Mails muss der Empfänger auf einen Blick erkennen können, worum es geht. Andernfalls landet das Mail vielleicht ungelesen im Mistkübel.
3. **Anrede**: Die Anrede kann informeller als beim konventionellen Schriftverkehr sein, man sollte sie allerdings nicht ganz weglassen. Antwortet man auf ein Mail eines unbekanntes Empfängers so kann man sich nach dessen Stil richten. Sonst gilt auch hier der Grundsatz dass man sich generell im Stil nach dem Empfänger richtet: es macht einen Unterschied ob man einem Freund oder dem Finanzamt mailt.
4. **Formulierung**: Text immer angeben – nicht nur Attachment schicken; Text kurz und pointiert, aber höflich verfassen; Kompakte Sprache verwenden (Sprache in Hauptsätzen); Inhalt gliedern und strukturieren
5. **Zitieren**: Man kann die Antwort auf erhaltene Mails direkt unter den Text schreiben – sollte diese aber dann kennzeichnen. Entnimmt man Passagen aus der erhaltenen Mail, so sollten diese kurz sein unter ebenfalls gekennzeichnet werden.
6. **Formatierung**: Groß geschriebene Worte bedeutet brüllen – daher vermeiden! Lieber Emotikons ;-) **J** (aber sparsam) verwenden.
7. **Signatur**: Die meisten E-Mail-Programme bieten die Möglichkeit eine Signatur mit Name, Adresse, Telefonnummer, Fax, etc. anzuhängen – dies erleichtert die Kommunikation ungemein! Unbedingt Kontaktdaten unter der Grußformel angeben!
8. **Anhang**: Attachments nur wenn unbedingt nötig schicken und darauf achten, dass der Empfänger sie auch lesen kann (entsprechendes Programm vorhanden, bzw. unter niedrigerer Version wie z.B. Word 97 speichern). Selbstverständlich sollten die Attachments virenfrei und nicht zu groß (max. 500 KB bis 1 MB) sein! Schüttet man fremde Postkästen mit Werbe-Mails zu, so kann dies, man nennt es Spaming, geahndet werden!
9. **Weiterleiten**: Ein individuelles E-Mail darf so wie ein normaler Brief nur mit Zustimmung des Absenders weitergeleitet werden. Witze und dergleichen sollte man nur forwarden, wenn man sicher ist, dass dies der Empfänger mag! Vorsicht sollte man auch beim Weiterleiten von Virenwarnungen walten lassen – es kann sich hier um eine Falschmeldung (Hoax) handeln!
10. **Verschlüsselung**: Vertrauliche Mitteilungen keinesfalls mit unverschlüsseltem Mail schicken – andernfalls kann man sie gleich am schwarzen Brett kundtun.
11. **Beantworten**: Die E-Mail ist keine Schneckenpost – daher sollten E-Mails in der Realität innerhalb von 24 Stunden beantwortet werden – in der ÜFA innerhalb einer Woche (je schneller, desto besser)!
12. **Gesetzliche Regelungen**: Sind selbstverständlich zu beachten (z.B. Werbeverbote)
13. **Eigene E-Mail-Adresse**: im ACT-Firmenbuch und allen anderen Datenbanken (z.B. Sozialversicherung) eingeben – Änderungen Firmenbuch, Kunden, Lieferanten, etc. umgehend weitergeben