

## 8 Tipps zum Starten

Worauf Sie täglich achten sollten, beim E-Mailen.

E-Mails sind aus dem Berufsleben kaum noch wegzudenken. Manchmal bekommen wir sogar so viele E-Mails, dass wir kaum noch mit dem Bearbeiten hinterherkommen. Zum Glück gibt es Möglichkeiten, die eigenen E-Mails auf eine schlaue Art zu bearbeiten, so dass wir die E-Mail-Flut besser bewältigen können, uns doppelte Arbeit sparen, weniger Zeit für das Bearbeiten unserer E-Mails brauchen und einfacher die Übersicht behalten. Das klingt gut? Dann schauen Sie gleich einmal in unsere Tipps zu diesem Thema.



E-Mail at your best

### **Tipp 1:**

#### **Nutzen Sie E-Mail nicht als Pausenfüller oder als Ablenkung**

---

Ich weiss nicht, ob Sie das auch von sich kennen, aber viele Menschen nutzen ihre Arbeitspausen, um zu schauen, ob neue E-Mails da sind oder sie unterbrechen sogar ständig die laufende Arbeit, um einen Blick in die eigene Inbox zu werfen.

Dieses Verhalten ist absolut verständlich, denn wir alle sind ja ein bisschen süchtig nach Neuigkeiten und wollen deswegen wissen, ob es neue E-Mails gibt.

Leider schaden wir uns mit diesem Verhalten selbst, denn wir nutzen dadurch unsere Pausen nicht, um uns wirklich zu erholen und kurz abzuschalten und was noch schlimmer ist: wir unterbrechen uns ständig selbst und dadurch leidet unsere Konzentration und die Qualität unserer Arbeit.

Deswegen: Widerstehen Sie bitte dem Impuls, ständig nach neuen E-Mails zu schauen. Sollten Sie Ihr E-Mail-Programm so eingestellt haben, dass es automatisch alle paar Minuten Ihr Postfach überprüft, dann schalten Sie diese Möglichkeit am besten aus.

### **Tipp 2:**

#### **Bearbeiten Sie Ihre E-Mails nur ein- oder zweimal pro Tag**

---

Dieser Tipp ist die logische Fortsetzung von Tipp 1. Statt ständig Ihr Postfach zu überprüfen, planen Sie pro Tag ein oder zwei Termine ein, an denen Sie Ihre E-Mail lesen und beantworten. Das könnte z.B. einmal morgens sein und einmal, bevor Sie Ihren Arbeitstag beenden.

Die Vorteile dieser Lösung sind:

Es fällt Ihnen auf diese Weise leichter, Tipp 1 umzusetzen, Sie können Ihre Aufgaben konzentrierter erledigen, ohne sich selbst ständig zu unterbrechen, denn jede Unterbrechung kostet Zeit und lenkt Sie ab, Sie werden schneller mit dem Bearbeiten Ihrer E-Mails fertig, wenn Sie sich dafür pro Tag einen oder zwei feste Blöcke in Ihrem Terminplan reservieren. Versuchen Sie das einfach einmal und Sie werden merken, dass Sie so effektiver arbeiten können.

Eine Anmerkung: Dieser Tipp gilt natürlich nicht für Sie, wenn es zu Ihrem Aufgabengebiet gehört, E-Mails zeitnah zu beantworten (wie z.B. bei Supportmitarbeitern/innen).

### **Tipp 3:** **Halten Sie Ihre Inbox frei**

---

Bei vielen Menschen sammeln sich oft Hunderte von Nachrichten in der Inbox. Da ist es kein Wunder, wenn wir den Überblick verlieren. Zum Glück bieten die meisten E-Mail-Programme die Möglichkeit, zusätzliche Ordner anzulegen, in die Sie Ihre E-Mails verschieben können. Nutzen Sie diese Möglichkeit und richten Sie verschiedene Unterordner in Ihrer Inbox an und verschieben Sie eingehende Nachrichten systematisch in diese Unterordner. So haben Sie einen wesentlich besseren Überblick über Ihre E-Mails.

Die meisten E-Mail-Programme bieten auch so genannte "Filter" an, die dafür sorgen, dass eingehende Nachrichten je nach Betreff oder Absender gleich in einen entsprechenden Ordner verschoben werden. Wenn Ihr Programm das kann, dann nutzen Sie diese Möglichkeit unbedingt, denn das spart Zeit und Aufwand.

Das Ziel ist: In Ihrer Inbox darf keine Nachrichten stehen bleiben.

### **Tipp 4:** **Bearbeiten Sie E-Mails routiniert**

---

Weil das Bearbeiten unserer E-Mail für die meisten eine tägliche Aufgabe ist, lohnt es sich hier, wenn Sie sich eine feste Prozedur für die Bearbeitung ausdenken und diese strikt anwenden.

Übrigens: Die E-Mail ist ein schnelles Medium, deswegen beantworten Sie E-Mails am besten immer am selben oder spätestens am nächsten Tag nach dem Eingang.



### **Tipp 5:** **Fassen Sie Ihre E-Mail nur einmal an**

---

Nachdem Sie Ihre E-Mails in die richtigen Ordner sortiert haben, sollte gelten: Fassen Sie jede E-Mail nur noch einmal an. Sobald Sie sie gelesen haben, sollten Sie die Bearbeitung der E-Mail nicht auf später verschieben. Tun Sie gleich, was getan werden muss:

- beantworten Sie die E-Mail,
- leiten Sie sie mit Kommentaren an jemand anderes weiter,
- archivieren Sie sie,
- bearbeiten Sie sie oder
- löschen Sie die E-Mail.

Widerstehen Sie dem Impuls, sich die Sache noch einmal später vorzunehmen. Wenn Sie sich angewöhnen, jede E-Mail nur einmal anzufassen und sie auch gleich zu bearbeiten, dann werden Sie sehr viel Zeit sparen.

### **Tipp 6:** **Nutzen Sie Vorlagen & Textbausteine**

---

Sie werden es bestimmt auch schon bemerkt haben: Häufig müssen Sie E-Mails verschieben, die ganz oder teilweise den gleichen Inhalt haben. In diesem Fall lohnt es sich, wenn Sie sich einige Vorlagen und Textbausteine anlegen, um dadurch Zeit und Arbeit zu sparen.

Für Ihre E-Mail-Vorlagen können Sie z.B. einen eigenen Ordner "Vorlagen" anlegen und dort E-Mails mit dem Text vorschreiben, den Sie immer wieder benutzen. Bei Bedarf kopieren Sie diese E-Mail dann einfach und nehmen sie als Grundlage für die zu schreibende Nachricht.

Auch wenn Sie merken, dass Sie bestimmte Sätze wieder und wieder schreiben, dann legen Sie sich am besten ein Software-Programm zu, mit dem Sie Textbausteine festlegen und diese in jedes andere Programm einfügen können.

## **Tipp 7: Beachten Sie die Netiquette**

---

Auch für das Medium E-Mail gibt es bestimmte Regeln, die den Austausch reibungsloser machen. Diese Regeln heissen "Netiquette" und dazu gehört:

1. Alles in Großbuchstaben zu schreiben, bedeutet im E-Mail-Verkehr zu schreien und gilt als unhöflich.
2. Nutzen Sie die so genannten "Smileys" oder "Emoticons" um Ihre Nachrichten ein bisschen menschlicher zu machen. Das Symbol :-) steht z.B. für Fröhlichkeit (neigen Sie einfach mal den Kopf nach links, dann können Sie erkennen dass der Doppelpunkt, das Minus und die Klammer ein stilisiertes Gesicht bilden) oder nutzen Sie einen zwinkernenden Smiley ;-) für einen Satz, der nicht ganz ernst gemeint ist oder :-( für Bedauern. Es gibt natürlich noch viele weitere Smileys.
3. Hängen Sie nie ungefragt einen Dateianhang an Ihre E-Mail, der größer als 0,5 MB ist, weil diese das Postfach des Empfängers verstopfen und zu hohen Empfangszeiten führen können.
4. Schreiben Sie nur dann HTML-E-Mails, wenn Sie sicher sind, dass der Empfänger diese auch wirklich empfangen kann. Am besten Sie schreiben die Nachrichten grundsätzlich als "Nur Text".
5. Leiten Sie E-Mails von anderen Menschen nicht ungefragt an Dritte weiter. Das gilt als sehr unhöflich.
6. Wenn Sie antworten, dann zitieren Sie die Originalnachricht bitte eher sparsam und sorgen Sie dafür, dass die Zitate lesbar formatiert sind.



## **Tipp 8: Machen Sie es dem Empfänger so einfach wie möglich**

---

Wenn Sie jemanden eine E-Mail schreiben, haben Sie oft ein Anliegen. Und je einfacher Sie es dem Empfänger machen, Ihre E-Mail zu lesen, desto einfacher kann dieser Ihr Anliegen erfüllen.

Wie können Sie es dem Empfänger einfacher machen?

1. Schreiben Sie aussagekräftige Betreffzeilen, die den Inhalt der Nachricht gut beschreiben. So weiss dieser sofort, worum es geht.
2. Schreiben Sie so kurz und prägnant wie möglich. Gehen Sie davon aus, dass der Empfänger wahrscheinlich wenig Zeit hat, sich mit Ihrem Anliegen auseinander zu setzen. Hier gilt: In der Kürze liegt die Würze.
3. Verzichteten Sie bei aller Kürze aber nicht auf ein Minimum an Höflichkeit. Eine freundliche Anrede und eine nette Grussformel sollte jede E-Mail haben.
4. Überlegen Sie, welche Informationen und welchen Wissensstand der Empfänger braucht, um zu verstehen, was Sie meinen. Versetzen Sie sich kurz in den Empfänger Ihrer Zeilen und überlegen Sie sich: Wird aus meiner E-Mail wirklich klar, worum es mir geht?
5. Seien Sie sich immer bewusst, dass am anderen Ende ein Mensch sitzt und keine Maschine. Schreiben Sie deswegen nichts, was Sie einem anderen Menschen nicht auch ins Gesicht sagen würden.

## **Für produktive Führung und Zusammenarbeit**

---

Weitere Informationen zum produktiven Umgang mit modernen Kommunikationsmitteln in Führung und Zusammenarbeit finden Sie bei [www.ipch.ch](http://www.ipch.ch) oder jederzeit in einem persönlichen Gespräch mit Markus Worch, Schweizerisches Produktivitätsinstitut, 031 382 00 31, [mw@ipch.ch](mailto:mw@ipch.ch).