

Führung und Kommunikation

E-Mail- Kommunikation: Mit diesen zehn Tipps sind Sie schon E-Mailprofi

Immer mehr Menschen fühlen sich von Handy, E-Mail und Internet getrieben. Bei einigen gibt es schon Zeichen von Abhängigkeit. Wie machen wir uns die neue Technik untertan? Wann schalten wir ab, im Kopf und per Ausschalter am Computer oder Handy? Welche Geräte nutze ich wie? Wohnungswirtschaft heute begleitete Karsten Pappert, den Chef der Internet Marketing Agentur Pappert GmbH, durch den Irrgarten der neuen Informationswelten. Heute zum Thema Kommunikation per E-Mail.

Letzte Woche Freitag war ich unterwegs. Jetzt ist Montagmorgen. Ich komme ins Büro und schalte meinen PC an guck mal nach meinen Mails. Vielleicht ist ja Post für mich da ... 47 neue E-Mails! Wenn ich in meinem E-Mail-Programm in der Kopfzeile der E-Mail-Liste auf Absender klicke, werden prompt alle Mails nach Absender sortiert. Das ist ganz praktisch, so kann ich sehen von wem ich schon zwei bis drei Mails zu einem Thema erhalten habe – meist mit der Frage warum ich noch nicht geantwortet habe ... Klar, ich sollte ein schlechtes Gewissen haben. Donnerstagabend wurde mir die erste Mail geschickt und Freitag, Samstag, Sonntag, Montag jeweils eine weitere. Das mache jetzt vier Tage warten auf Antwort. Andere schafften das in zwei Stunden – oder „ob ich das nicht nötig hätte?“ – werde ich vom Absender gefragt ...

Dagegen ist die Zwölf-Punkte-Rückrufliste von meiner Sekretärin harmlos – ach guck, auf der tauchen auch einige von den Mail-Absendern auf. Ich habe, nebenbei bemerkt, wie jeder andere „Wissensarbeiter“ (so werden wir Büro-Schreibtisch-Angestellte nach Peter F. Drucker genannt) auch ein Posteingangsfach für solche Papier Post.

Also zurück zum Problem: Die grundsätzliche Erwartung ist, dass jemand, der im Büro ist, seine E-Mails auch mehrmals täglich liest und beantwortet. Daher:

- 1. Im Büro alle zwei bis drei Stunden das E-Mail Postfach durchschauen.**
- 2. Jede geschäftliche E-Mail, die Sie erhalten muss beantwortet werden. (Ausgenommen sind natürlich unaufgeforderte Angebote!)**

Nur ist trotzdem auch eine inhaltliche Klärung und Stellungnahme bei manchen E-Mails erforderlich. Wenn Sie es schaffen dann:

- 3. Versuchen Sie jede E-Mail direkt zu beantworten (Und wenn Sie nur schreiben, dass sie die Mail erhalten haben und sich drum kümmern). Ihr Gegenüber wird sich freuen, und es bleibt ein gutes Gefühl. Der Absender kann ja jetzt auch nachfassen, wenn er meint es wäre wichtiger – oder bedarf der direkten Aufmerksamkeit.**

Wer eine E-Mail versendet weiß ja, dass diese E-Mail binnen zwei Sekunden ihren Zielempfänger erreicht hat. Und wenn dieser im Büro ist, dann wird er sie innerhalb der nächsten zwei Stunden bestimmt gelesen haben. So entsteht die Frage: Warum antwortet er nicht? Da hätte ich ja besser anrufen können? Stimmt, also:

Eine Mail erreicht binnen Sekunden den Empfänger.

4. Wenn ich auf eine eilige Antwort warte, wenn ich ein direktes Feedback möchte, dann rufe ich an. Das gilt für Alle!

Und nun zurück zu Freitag: Es ist problematisch, wenn ich den ganzen Freitag unterwegs bin – und noch schwieriger wird es, wenn ich eine ganze Woche mit meiner Familie an Norddeutschlands Stränden oder in Süddeutschlands Bergen unterwegs bin. Hier bedarf es einer größeren Lösungsstrategie. Wenn ich meine E-Mails an jemand anderen weiterleite – kann dieser Sie zwar bearbeiten, aber was ist mit den Mails, die ich danach noch bearbeiten muss? Und wie erfahre ich was er gemacht hat? Und Datenschutzrechtlich ist es fraglich, schließlich werden hier ja Informationen vom Absender an mich persönlich gesendet, die vielleicht kein Dritter lesen soll. Also für mich ignoriere ich den Datenschutz und gebe im Urlaub meiner Vertretung Zugang zu meinem PC: Er kann von dort aus arbeiten, und in meinem E-Mail Postfach sehe ich was er gemacht hat.

5. Wenn Sie einen Tag oder länger ohne Vertretung Ihre E-Mails nicht bearbeiten, dann sollten Sie Abwesenheitsnotizen einsetzen, damit wird der Absender automatisch informiert. Wann Sie Ihre Mails bearbeiten und wen er in dringenden Fällen per Mail benachrichtigen kann, sollte angegeben sein.

6. Sorgen Sie bei längeren Abwesenheiten für eine funktionierende Bearbeitung Ihres Posteingangs.

Beim Mittagessen zeigt mir ein Kollege sein neues Handy mit „Black Berry“. Er kriegt damit seine Mails auch im Restaurant – und kann mal eben schnell antworten. Na toll, denk ich mir – ich hab grad Mittagspause, und will gar auch gar nicht mal eben antworten. Oder muss ich jetzt auch wieder ein schlechtes Gewissen haben? Das ist ja aggressiver als ein Mobiltelefon. Da weiß jedenfalls jeder, dass ich grad nicht erreichbar bin wenn ich nicht rangehe und probiert es noch mal ohne beleidigt zu sein! Früher hieß als Selbstschutz: „Ich habe kein Handy.“ Heute ist vielleicht angebracht: „Ich habe keine E-Mail-Adresse“. Ich wette, wenn ich das im Restaurant laut sagen würde, wäre hier Totenstille und alle würden mich anstarren.

Außerdem bleiben ja die Anforderungen an die inhaltliche Qualität genauso bei anderen Anfragen. Das heißt, ich muss für bestimmte Antworten erst einiges klären, irgendwo Rücksprache halten, oder selber eine Arbeit erledigen. Diese Anforderung geht nicht verloren, durch die Tatsache dass es sich um eine E-Mail handelt. Also manage ich den Inhalt so wie er es erfordert. Und das geht nur in den seltensten Fällen per „Black Berry“ aus dem Restaurant.

7. Achten Sie auf die inhaltliche Qualität Ihrer Antwort E-Mails. Ihr Gegenüber tut das auch – im Zweifelsfall: „Ich werde Ihre Anfrage bearbeiten, und mich hierzu bei Ihnen melden.“

Kennen Sie das? Sie schicken jemandem eine E-Mail, und fünf Tage später – als Sie Ihre Mail schon fast wieder vergessen haben, erhalten Sie Post. Und wie bringen Sie jetzt die E-Mail, und die Post zusammen – Legen Sie doch wieder eine Akte an?

8. Wenn sie eine Anforderung per E-Mail erhalten – versuchen Sie, diese auch per E-Mail zu antworten. Es scheint das bevorzugte Kommunikationsmittel Ihres Gegenübers zu sein.

*Bilder, Zwischenzeilen, Text
erscheinen mir etwas langweilig
obwohl ja der Inhalt sehr gut
und hilfreich ist!*

9. Benutzen Sie die Antworten-Funktion – dadurch wird die Mail, die Sie erhalten haben, automatisch unten angefügt und der Empfänger weiß schnell, worum es sich handelt.

Und noch ein „echter Tipp“ zum Schluss. So wie ihnen geht es vielen. Das heißt sie erhalten viele E-Mails jeden Tag, und haben ein echtes Problem, sich um jede Mail zu kümmern. Ich hab da einen Trick bei David Allen – dem Erfinder von GTD – einer modernen Selbstmanagementtechnik aus Amerika, entdeckt:

10. Mails, die ich versende, und auf die ich auf jeden Fall eine Rückmeldung haben möchte, kopiere ich mir nach dem Versenden in den Ordner „Warten auf Rückmeldung“. Diesen Ordner gehe ich alle zwei bis drei Tage durch, und jede Mail, auf die ich noch keine Rückmeldung erhalten habe, sende ich noch mal „als Erinnerung“. (Man kann in die zu sendende Mail hervorragend einen Text wie „*wt“ an das Ende der E-Mail schreiben, und im Mail-Programm automatisch eine Regel für das Kopieren in den o. G. Ordner anlegen. Manch einer meiner Empfänger weiß schon, was solche Mails von mir bedeuten ...)

Wer mehr wissen möchte, hier ist noch ein toller Link für die Frühstückspause: Ein Ratgeber zum Thema, wie kann ich mit elektronischer Post meine Mitmenschen ärgern (und mich lächerlich machen)? <http://www.kasper-online.de/goldmail/>

Karsten Pappert

So geht's nicht weiter ...



Der Wohnungsmarkt hat sich verändert. Und Sie? Denken Sie strategisch in die richtige Richtung? Wir optimieren die Vermarktung Ihrer Wohnungen und helfen Ihnen, Leerstände mit Leben zu füllen. Interesse? Rufen Sie uns unter 05407 3491 -0 an oder schicken Sie uns eine E-Mail an info@stolpundfriends.de. Wir freuen uns auf Ihre Nachricht.