

Vermeiden Sie Allgemeinplätze
Verstehen Sie die Betreffzeile als Essenz Ihres Anliegen. Seien Sie konkret. Seien Sie konkret, machen Sie den Empfänger neugierig. Gut: den persönlichen Kontakt namentlich nennen.

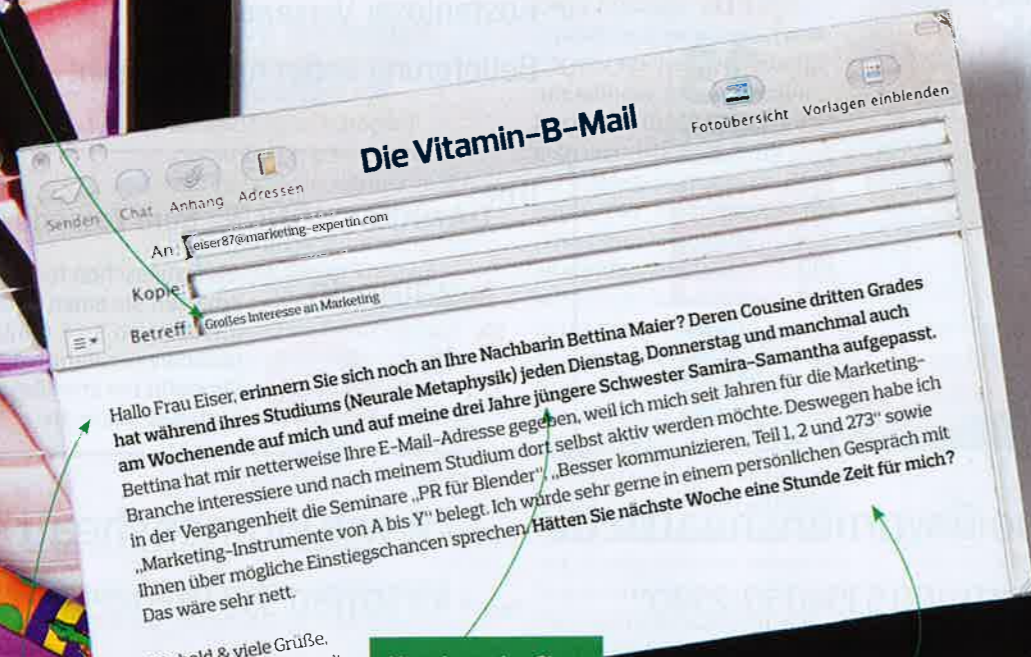
Eine neue Art von Sendungsbewusstsein

E-Mails sind schnell geschrieben und noch schneller verschickt – oft mit fatalen Folgen. Mit diesen Tipps kommunizieren Sie richtig

Text: *Stephanie Schwiering*

Ein Mausklick kann Ihre Karriere beenden. Klingt übertrieben? Ist es aber nicht. Denn fast jede zweite E-Mail wird missverstanden – das ergab eine US-Studie der University of Chicago Booth School of Business. Im schlimmsten Fall ist der Empfänger sauer und schreibt Ihnen empört zurück. Die Situation eskaliert, „E-Mails zu verfassen scheint einfach. Doch dieser Eindruck ist falsch“, sagt Christoph Moss, Professor für

Unternehmenskommunikation aus Dortmund und Buchautor („Vielen Dank für Ihre E-Mail“, F.A.Z.-Institut, um 18 Euro). „Manchmal reicht eine falsche Anrede oder ein unbedachter Satz, um einen wichtigen Kontakt oder eine Freundschaft zu zerstören.“ Mit dem Experten haben wir die häufigsten E-Mail-Arten untersucht und die gefährlichsten Fallen aufgedeckt. Damit Ihre Nachricht auch garantiert richtig ankommt.



Seien Sie nicht zu vertraulich „Begrüßung und Verabschiedung sind sensible Themen. Wer nicht den richtigen Ton trifft, bleibt in schlechter Erinnerung“, sagt Moss und rät zu: „Sehr geehrte(r) ...“ und „Mit freundlichen Grüßen“. Übrigens: Laut einer österreichischen Studie der Firma E-Dialog ist der Montagabend perfekt, um wichtige E-Mails zu verschicken. Schlecht: Mittwoch und Donnerstag.

Verschenden Sie keine Zeit „Zu viele Hinweise lenken von den wesentlichen Informationen ab. Beschränken Sie sich auf die wichtigsten Fakten und achten Sie auch besonders auf die Lesbarkeit. In dieser E-Mail fehlen zum Beispiel die Absätze“, sagt Moss.

Bauen Sie keinen Druck auf Direkt um ein persönliches Gespräch bitten? „In Zeiten chronischen Zeitmangels besser nicht“, warnt der E-Mail-Fachmann. Bieten Sie dem Empfänger lieber an, ihm bei Interesse Ihre vollständigen Bewerbungsunterlagen zuzuschicken.

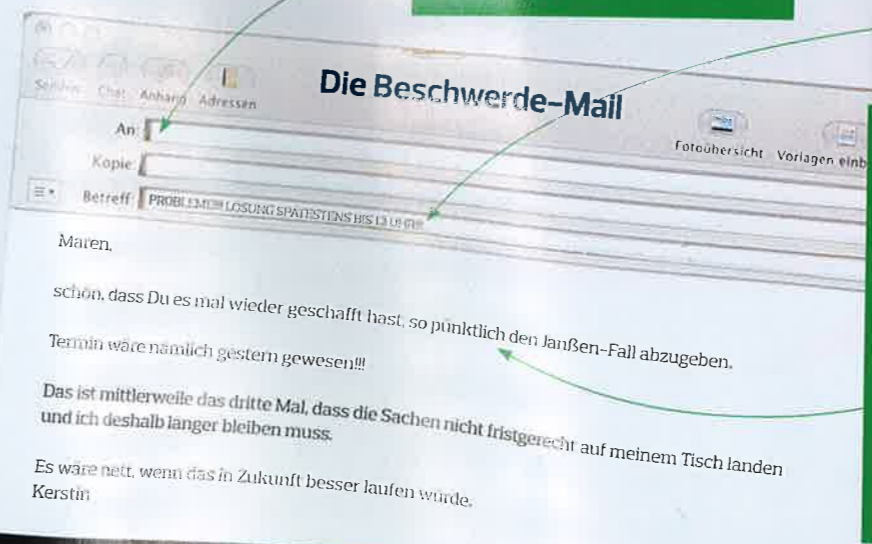
Streuen Sie nicht zu weit Private Nachrichten nur an private Accounts schicken! Wer weiß, ob nicht eine Urlaubs- oder Krankheitsvertretung vor dem Bildschirm hockt? Alles andere könnte als stilllos ausgelegt werden. „Der Absender sollte sich zudem fragen, ob eine E-Mail dem Anlass gerecht wird“, sagt Moss.

Verzichten Sie auf Experimente „Mails, die ausschließlich mit Groß- oder mit Kleinbuchstaben geschrieben werden, sind unleserlich. Das Auge braucht den Wechsel zur Orientierung“, erklärt Moss.

Drücken Sie nicht zu schnell auf „Senden“ Sie sind stinksauer auf Ihre Kollegin. „Schreiben Sie sich Ihren Ärger von der Seele, aber lassen Sie die Empfängerzeile frei. So verschicken Sie nicht spontan eine E-Mail, die Ihnen später leidtut“, rät Moss.

Lassen Sie Symbole weg „Eine erblühende Rose oder ein quiekendes Ferkel werden sogar in privaten E-Mails als störend empfunden“, so Moss. Anhänge (maximal 2 MB!) niemals ungefragt schicken, sie landen sonst oft im Spam-Ordner.

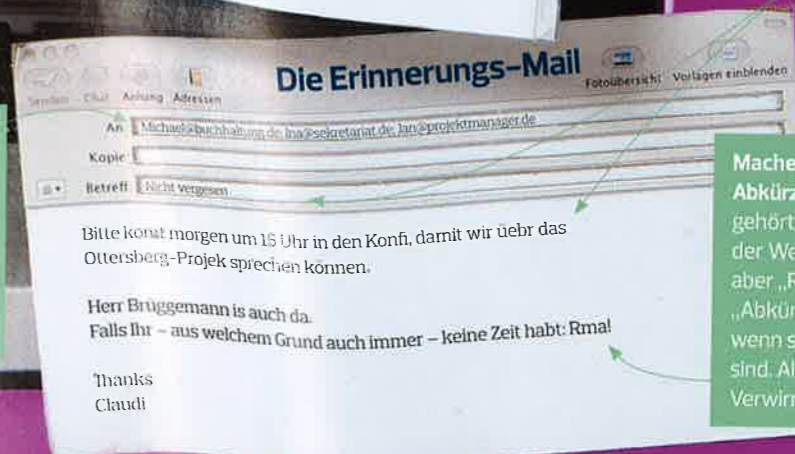
Meiden Sie Ausrufezeichen „Ebenso wie negative Wörter und Fristen wirken sie sehr aggressiv und führen nicht selten dazu, dass der Angesprochene Ihre E-Mail einfach ungelesen löscht“, erklärt der Kommunikations-Experte.



Sparen Sie sich Sarkasmus Er wird in schriftlicher Form nämlich selten verstanden. Probleme lösen Sie generell nicht auf diesem Weg: „E-Mails sind dafür nicht geeignet. Sie führen oft zu zusätzlichen Missverständnissen, die den Konflikt erst richtig anheizen.“

Korrigieren Sie Tippfehler Selbst wenn es nur eine kurze interne Mail ist: „Investieren Sie einen Augenblick und kontrollieren Sie die Nachricht auf Fehler“, erklärt Moss. Genau wie zu viel Umgangssprache hinterlassen Fehler keinen positiven Eindruck beim Empfänger.

Unterschätzen Sie niemals die Hierarchie Es ist nur eine Kleinigkeit, könnte aber die Beförderung kosten: die Reihenfolge der angeschriebenen Personen. „Sie sollte entsprechend der beruflichen Hierarchie erfolgen“, empfiehlt Moss. Im Zweifelsfall geht auch die alphabetische Reihenfolge.



Machen Sie einen Bogen um Abkürzungen Rma? Noch nie gehört? Keine Sorge, der Rest der Welt auch nicht – sollte aber „Ruft mich an“ bedeuten. „Abkürzungen nur benutzen, wenn sie allgemein bekannt sind. Alles andere führt nur zu Verwirrung“, sagt Moss.