

Zeit sparen mit gut formulierten E-Mails

Aufmerksamkeit ist das teuerste Gut. Sobald jemand eine E-Mail von Ihnen bekommt, durchläuft dieser Eintrag im Posteingang in Sekundenschnelle mehrere Aufmerksamkeitsfilter: Ist der Absender bekannt oder unbekannt? Wählen Sie eine geeignete **Absenderkennung**. Überprüfen Sie insbesondere, ob für Mails an Empfänger/innen außerhalb des Betriebs erkennbar ist, von wem die Mail kommt. Schon ein unspezifischer Absender wie „vk4711x“ könnte dazu führen, dass die Mail vom Empfänger gleich gelöscht wird oder in den Spam-Ordner wandert.

E-Mails bieten fantastische Möglichkeiten für zeitnahe und vernetzte Information. Ein ärgerlicher Zeitfresser für die Selbstorganisation ist jedoch der oberflächliche Umgang mit E-Mails:

- Empfänger/innen lesen die Mail nicht oder nicht rechtzeitig; Ihre Frage oder Information kommt nicht an
- Sie müssen nachfragen, und Ihre Weiterarbeit verzögert sich
- Die Betreffzeile ist so wenig aussagekräftig, dass mehrere Mails geöffnet werden müssen, bis die richtige gefunden ist
- Weiter zurück liegende Mails sind nicht mehr auffindbar
- Sie müssen suchen und die Mail erneut versenden (lassen)

Diese Mails werden oft ungelesen gelöscht:

- Unbekannter bzw. unerkannter Absender
- Unspezifischer oder fehlender Betreff
- Verwechslung mit typischem Spam wegen zu reißerischer Stichworte
- Zu lange Mail
- Umfangreiche Dateianhänge (Alles über 10 MB ist kritisch. Kann auch ein Link auf die entsprechende Information im Intranet oder im Internet hinterlegte Informationen versandt werden?)
- Dateianhänge mit „verdächtigen“ Namen, Sorge vor Computerviren
- Layout und Schriftbild unattraktiv, z. B. zu kleine Schrift oder Steuerzeichen im Text

Auch die **Betreffzeile** sollte bereits relevante Informationen enthalten: „Spezifikationen zum AW-Antrieb Ihrer Schnellbauschrauben“ sagt dem Empfänger gleich, worum es sich handelt. Stellen Sie sich den Betreff Ihrer Mail etwa so vor wie den Titel einer Zeitschrift: Was ist so wichtig, dass es den Rang einer Titelgeschichte bekommt?

Nennen Sie Ihre **Frage** am besten schon **in der Betreffzeile**. So weiß der Empfänger gleich, was Sie von ihm wollen, ohne die Mail öffnen zu müssen, z. B. so:

- Terminabstimmung für Roadmap-Besprechung bei Groß: Wann hast du Zeit?
- Wer ist der neue Ansprechpartner bei Fa. Glückliche?
- Bis wann senden Sie mir die Fotos für den Frühlings-Flyer?

Wenn der Empfänger Ihrer Mail Ihnen wiederum per E-Mail antwortet, lässt er Ihre Betreffzeile wahrscheinlich unverändert. Das erleichtert auch Ihnen die Selbstorganisation, denn Sie erkennen an diesem aussagekräftigen Betreff ja auch, worum es in der Mail geht.

Unter Kolleg*innen, mit denen Sie im Laufe eines Tages sehr häufig Mails wechseln, können Sie eine praktische **Kurzform** vereinbaren, die ähnlich wie eine SMS funktioniert: Ohne Anrede und Gruß verwenden Sie **nur die Betreffzeile** und setzen dahinter einen *. So weiß der Empfänger, dass die Mail keinen weiteren Inhalt hat. Wenn es Ihnen gelingt, den Empfänger zum Öffnen Ihrer Mail zu bringen, haben Sie bereits eine große Hürde genommen. Insbesondere Newsletter und Mailings konkurrieren mit vielen anderen E-Mails um unsere Aufmerksamkeit. Da kann der Inhalt noch so interessant sein – man muss erst einmal bereit sein, die Mail überhaupt zu öffnen!

Kommen Sie schnell zur Sache, damit der Empfänger Lust hat, weiterzulesen. Diese Regeln sollten Sie akribisch befolgen:

1. Absender wird als relevant erkannt
2. Aussagekräftige Betreffzeile
3. Das Wichtigste, Aktuelle, Relevante kommt gleich am Anfang der Mail.
4. Die Hauptsache steht im Hauptsatz.
5. Wo möglich, Links versenden statt Dokumente

Nutzen Sie E-Mails, um Gespräche und Telefonate zu **dokumentieren**. Fassen Sie kurz zusammen, was besprochen wurde. Das macht Vereinbarungen verbindlicher und hilft, Fehler zu vermeiden, und es stärkt auch die Beziehung zwischen den Gesprächspartnern:

Sehr geehrte Frau...

wie wir eben am Telefon besprochen haben, werde ich Ihnen bis Freitag...

Ihnen war wichtig..., und ich werde...

Sie haben zugesagt,...

Danke, dass Sie auf mich zu gekommen sind! Bitte sprechen Sie mich jederzeit wieder an, wenn Ihnen etwas auffällt, das wir besprechen sollten.

Freundliche Grüße