



E-Mail: Plage oder Hilfsmittel?

70% der arbeitenden Schweizer Bevölkerung nutzt täglich die elektronische Post, kurz „E-Mail“. Dabei kann dieses wichtige Kommunikationswerkzeug Hilfsmittel oder Plage sein.



Wie können Sie **Zeit und Nerven sparen**?

Grundsätzlich

- @ Führen Sie Ihre Mailbox. Andernfalls werden Sie von ihr geführt. ;-)
- @ Planen Sie sich 1-2 Mal pro Tag Zeit ein für die Bearbeitung Ihrer Mailbox und widmen Sie sich während der restlichen Zeit Ihrem Kerngeschäft.
- @ Beantworten Sie nur die wichtigen Mails – dafür richtig.

Empfangen von E-Mails

- @ Löschen Sie unerwünschte Mails sofort
SPAM-Mails werden heutzutage oft schon bei der Ankunft am Zielsever ausgefiltert oder entsprechend gekennzeichnet. Trotzdem wird noch einiges an „Unerwünschtem“ in Ihrer Mailbox landen. Der einfachste und effizienteste Weg ist -> Löschen! und zwar sofort.
- @ Setzen Sie Ordner ein
Wer keine zentrale Ablage zur Verfügung hat wie z.B. ein Kontaktinformationssystem, wird seine E-Mails in Ordnern strukturieren. Achten Sie darauf, nicht mehr als rund 20 Ordner zu verwenden. Wenn Sie nämlich lange überlegen müssen wo eine E-Mail abzulegen resp. zu finden ist, kostet das wieder Zeit.
- @ Leeren Sie Ihren Maileingang
Sie verlieren Zeit, wenn Sie alte Nachrichten immer und immer wieder anschauen, nochmals lesen oder sich über den Berg sorgen, der sich angesammelt hat.
 1. Alles was in 2 Minuten erledigt ist -> beantworten Sie sofort
 2. Alles was Sie lesen müssen -> legen Sie in einen separaten Ordner „Lesen“
 3. Alles was nicht wichtig ist -> löschen oder archivieren Sie sofort
- @ Lassen Sie Ihre E-Mails vorsortieren
Mit Mailregeln sortieren Sie die E-Mails automatisch in einen Ordner, gleich wenn diese eintreffen. Sie definieren dabei selbst, welche Kriterien (Absender, Betreff, ...) zur Ablage in den definierten Ordner führen.

- @ An:, cc: oder bcc:
Wenn Sie nicht direkt angesprochen sind – dh. Ihre Mailadresse im Feld cc: oder bcc: gelistet ist – entscheiden Sie sofort, ob Sie das Mail zum Lesen ablegen, es gleich archivieren oder gar löschen wollen.
cc-Mails rangieren gleich hinter SPAM. Damit soll wohl Information verbreitet werden, meist ist es aber nur zeitraubend. Und dann bleibt beim ‚entnervten‘ Löschen oder Ablegen auch noch die Unsicherheit, vielleicht eine wichtige Information zu verpassen. Sprechen Sie sich wenn möglich ab und geben Sie bekannt, was Sie erhalten wollen und was nicht.
- @ Prüfen Sie Abonnemente auf ihren Nutzen
Wie viele Newsletter und andere regelmässige Mails haben Sie abonniert und verfolgen Sie doch nicht wirklich? Ein paar wenige nützliche Tipps sind die Zeit oft nicht wert, die Sie benötigen, um die vielen überflüssigen Mails zu lesen.

Schreiben und Senden von E-Mails

- @ Emoticons bauen auf.
Emoticons sind diese kleinen Symbole, die von der Seite betrachtet ein Gesicht darstellen. z.B. :-)
Wer Gefühle mailt, ist leistungsfähiger. Dies hat eine Studie von Professoren der Texas A&M University an 150 Studenten ergeben. Hatten die Testpersonen die Gefühle in ihren E-Mails offengelegt, waren sie leistungsfähiger, fühlten sich gesünder und fehlten weniger im Unterricht.
- @ Aussagekräftiger Betreff
Ein aussagekräftiger Betreff ist immer von Vorteil. In einem Werbemail machen Sie auf Ihre Meldung aufmerksam, in einem Projekt geben Sie auf einen Blick viel Information und in einem Kurzmail reicht er oft völlig aus.
- @ Erstellen Sie Vorlagen oder Textbausteine
Wenn Sie E-Mails mit gleichem oder fast gleichem Inhalt mehrfach senden müssen, sparen Sie mit Vorlagen und/oder Textbausteinen eine Menge Zeit.
- @ Ein Thema – eine E-Mail
Wenn in einem E-Mail gleich mehrere Themen ‚gesammelt‘ abgehandelt werden, scheint dies einfacher und effizienter. Spätestens bei der Antwort, wenn Sie diese in verschiedenen Ordnern abzulegen haben oder auf einige Themen weitere Schritte notwendig sind, kann sich diese Zeitersparnis allerdings rächen. Denken Sie daran und entscheiden Sie sich bewusst für oder gegen „Sammel“mails.
- @ Sprechen Sie miteinander
Eine E-Mail ist wenig geeignet für komplexe Angelegenheiten, emotionale Diskussionen, sensibles Material und Zurechtweisungen oder Abmahnungen. Aber auch sonst gilt: Wenn Sie mit Ihrem Gegenüber nach 2 Durchgängen (dh. Mail geschickt – Rückfrage erhalten - Antwort geschickt – Rückfrage erhalten) den ‚Fall‘ nicht abschliessen können, nehmen Sie ein direkteres Kommunikationsmittel, z.B. das Telefon.

- @ Anhänge mit Bedacht
Beachten Sie die drei goldenen Regeln:
 1. Erläutern Sie den Anhang im Begleittext
Was wurde geändert, was ist zu beachten, was ist zu tun, etc.
 2. Legen Sie Anhänge zentral ab
Wenn Sie mit dem Empfänger auf einen gemeinsamen Speicherplatz zugreifen können, legen Sie den Anhang dort ab und senden Sie nur einen Link. Somit arbeiten die Beteiligten immer am aktuellen Dokument und es hilft das Datenvolumen klein zu halten.
 3. Standardformate verwenden
Nach Möglichkeit wandeln Sie Anhänge in das PDF-Format. Diese Anhänge sind kleiner, können nicht verändert werden und können auch von Personen gelesen werden, die nicht über Ihr Bearbeitungsprogramm verfügen.

- @ cc-Mails
Richtig eingesetzt, setzen Sie den Empfänger über einen Sachverhalt in Kenntnis und ihm entstehen daraus keine Aufgaben.

- @ re, re und nochmals re
Mit jeder Antwort wird der Rattenschwanz an vorhergehendem Text länger. Es kann sinnvoll sein, die vorherige Nachricht stehen zu lassen, wenn Sie Bezug darauf nehmen. Ansonsten gilt: Löschen und aussagekräftigen Betreff wählen.

- @ Kundenkontakte innerhalb 24 Std. bearbeiten
Entweder Sie können die E-Mail beantworten oder geben kurz Bescheid, wann Sie oder eine andere Person antworten kann/wird. So vermeiden Sie Doppelanfragen und Verärgerung beim Kunden.

Und nun nutzen Sie die gesparte Zeit für Ihre wirklichen Aufgaben und um ein Lächeln an Ihre Bürokolleginnen und -kollegen zu verschenken. :-)

PS: Wenn Sie alleine arbeiten, lächeln Sie sich im Spiegel einfach selber zu. Das hebt die Stimmung gleich doppelt. ;-)

Interessante Links:
www.produktive-schweiz.ch