

# Welche Formen gelten im geschäftlichen E-Mail-Verkehr?

## RATGEBER

### Heute zum Thema:

Gesundheit

Stil

Recht

Beziehungen

Geld

Daheim

**E**in E-Mail ist blitzschnell getippt und abgeschickt, es eignet sich im Geschäftsleben hervorragend als schnelles Kommunikationsmittel im Geschäftsleben. Doch Schnelligkeit ist nicht alles: Eine gewisse Form sollte auch im Web gewahrt werden. Dabei gibt es vieles, was man dabei falsch machen kann.

Die wichtigste Regel für die elektronische Post ist: Nehmen Sie jedes Mail genauso wichtig wie einen herkömmlichen Brief und lassen Sie die gebotene Sorgfalt walten, wenn Sie einen guten Eindruck beim Empfänger hinterlassen wollen.

### Einwandfreie Form

Erstens prüfen Sie, ob die Form einwandfrei ist. Der elektronische Schreibstil ist einfach, prägnant, knapp und klar. Doch es kann auch zu knapp sein. Für einen guten Eindruck sind wichtig: Eine freundliche Anrede, ein netter Abschiedsgruss und der vollständige Absender beziehungsweise die Signatur. Achten Sie auch darauf, dass der Text

**KORRESPONDENZ** Ich erhalte täglich Dutzende von Mails. Bei vielen frage ich mich aber, was sich der Absender gedacht hat: Es fehlen Betreff oder Anrede, und die Form ist oft schludrig. Bin ich altmodisch, wenn ich erwarte, dass auch bei der schnellen Kommunikation im Berufsalltag eine gewisse Form gewahrt werden sollte?

F. G. in H.

in Absätze unterteilt ist. Diese erhöhen die Übersichtlichkeit und somit die Lesbarkeit. Ebenfalls empfiehlt sich Gross- und Kleinschreibung sowie den Text auf Tipp- und grammatikalische Fehler zu überprüfen, bevor Sie auf «Senden» klicken.

Zweitens wählen Sie einen aussagekräftigen, kurzen Betreff, ähnlich wie eine Zeitungs-Headline. Dadurch erhöhen Sie die Wahrscheinlichkeit, dass

### Kurzantwort

Nehmen Sie jedes Mail genauso wichtig wie einen herkömmlichen Brief, und lassen Sie die gebotene Sorgfalt walten. Wählen Sie einen aussagekräftigen, kurzen Betreff, der beim Antworten allenfalls aktualisiert wird. Und prüfen Sie den Verteiler: Ist er so gross wie nötig und so klein wie möglich?

Ihr E-Mail gelesen wird, um ein Vielfaches. Schon dem Betreff sollte der Empfänger entnehmen können, worum es in Ihrer Nachricht geht und warum es sich lohnt, sie zu öffnen. Aktualisieren Sie wenn nötig den Betreff, wenn Sie auf «Antworten» klicken. Möchten Sie sicher sein, dass die Nachricht gelesen wurde, bitten Sie am besten um eine kurze Rückmeldung. Eine solche lässt sich auch in Form einer Lesebestätigung automatisch einstellen.

### Verteiler überprüfen

Als Drittes prüfen Sie den Verteiler: Ist er so gross wie nötig und so klein wie möglich? In das Feld «An» eines E-Mails kommen nur die Empfänger, die direkt betroffen sind oder eine Aufgabe aus dem E-Mail erhalten. In das Feld «CC» werden die Empfänger eingetragen, die das E-Mail nur zur Information erhalten, aber keine direkte Aufgabe in diesem Vorgang haben. Beschränken Sie die Zahl der Empfänger, die eine solche Kopie erhalten, auf ein Mindestmass. Das Feld «BCC» ist vor

allem dann einzusetzen, wenn Gruppen-E-Mails versendet werden und nicht jeder die Adressen der anderen Empfänger sehen soll. So bleiben die Empfänger füreinander unsichtbar, und ihre Privatsphäre ist gewahrt.

Und zu guter Letzt bedenken Sie: Ein E-Mail kann ganz schnell per Mausklick an zahlreiche weitere Personen gesendet werden. Schreiben Sie nichts, was Sie eventuell später bereuen oder was man gegen Sie verwenden könnte.

Vorsicht ist geboten, wenn Ihre Nachricht den Adressaten wirklich schnell und zuverlässig erreichen soll. Schliesslich wissen wir nicht, wann der Empfänger das nächste Mal online geht und seine elektronische Post abrufen. Ausserdem werden angesichts der E-Mail-Flut und der nicht unberechtigten Angst vor Viren zahlreiche Mails, insbesondere wenn der Absender nicht ganz so vertraut ist, ungelesen gelöscht.

LIC. PHIL. IRÈNE WÜEST HÄFLIGER

ratgeber@luzernerzeitung.ch

Soziologin/Sozialpsychologin, Experte für Stilfragen,  
www.stilprofil.ch