



iwona golczyk / pixelio.de

Effizienter Umgang mit Emails – ein Auszug

Dr. Klaus Bischof, Anita Bischof

© 2015 BISCHOFmanagement, Rheinfelden

Inhalt

Lösungen

- Emails schreiben
- Emails bearbeiten
 - Lesen
 - Bearbeiten
- Emailordner verwalten
- Einfache Regeln

Umgang mit Emails: allgemein


Übersicht

Ausgangslage

Schwierigkeiten

Beispiele

Lösungen

- **Posteingang** nicht laufend lesen sondern nur 1-3 mal pro Tag
- Im **Tagesablauf feste Bearbeitungszeiten** für Posteingang lesen planen, z. B. zweimal pro Tag 13.00 und 16.30 / 17.00
- **Antwortzeiten** für Bearbeitung festlegen (1 Tag) – **niemals sofort**
- Aufwand / Nutzen von **Email-Weiterleitung** auf Blackberry, iPhone, Androids **kritisch prüfen**
-  Leistungsfresser, ineffizientes Arbeiten
- **Verteiler** sorgfältig auswählen
- **Verteilerlisten** pflegen
- **Newsletter** konsequent abbestellen
- **Spamfilter** nutzen und pflegen
- Eigene **Mailadresse sorgfältig verwenden** – sicherstellen, dass die eigene Mailadresse so wenig wie möglich für Werbung, News, ... genutzt wird
- Emails für das nutzen, wofür sie geeignet sind und Diskussionen, Informationsverteilung an viele Nutzer, ... mit dafür besser geeigneten Tools
- **Cc** muss **nicht** gelesen werden

Emails schreiben: allgemein

Übersicht

Ausgangslage

Schwierigkeiten

Beispiele

Lösungen

- **Anrede** und Grussformel
- Nur das in der **Betreffzeile** genannte Thema wird im Text behandelt
- **Datenanhänge** erwähnen
- **Schreibstil** ist höflich, sachlich und eindeutig verständlich
- **24 h Regel: Emotionsbelastete Themen** erst am nächsten Tag beantworten; auf Sachlichkeit achten oder mit Gespräch lösen
- **Gross- und Kleinschreibung** einhalten
- **Rechtschreibung** und **Grammatik** ist korrekt
- **Keine Abkürzungen** und wenn ja, dann nur wenn ich sicher bin, dass alle Empfänger diese eindeutig verstehen
- **Adressaten** auswählen
 - Den Verteiler kurz halten
 - Cc nur optionaler Infocharakter, keine aktive Rolle
 - bcc: ist nicht in Ordnung (Vertrauensbruch)

Emails bearbeiten: Posteingang abarbeiten

Übersicht

Inbox als To do-Liste funktioniert meist nicht

Ausgangslage

Die grossen **AAAA** - Prinzipien beim Bearbeiten von Emails

Schwierigkeiten

Beispiele

Lösungen

- A** Auslöschen – sofort weg
- A** Anpacken - Sofort beantworten
- A** Abkommandieren - Jemanden anderen sofort beauftragen
- A** Aufschieben – 5 Wochen Ordner

Emails schreiben: Betreffzeile nutzen

Übersicht

Die Betreffzeile treffend nutzen

Ausgangslage

... AW: WG: xy WG: AW: AW:

Schwierigkeiten

... zu lang, schlechte Titel, schlechte Texte

Beispiele

Lösungen

Die **Betreffzeile** nennt das Thema und die Klassifikation macht sofort die **Erwartung** klar.

- F** **Frage** – kurze Antwort wird erwartet
- A** **Antwort** – Antwort auf eine Frage
- A** **Aktion** – Aufgabe zu bearbeiten
- F** **FYI** – Für Dich eine vertrauliche Information
- E** **Entscheidung** – Info über eine Entscheidung
- E** **End Of Message** – einfache Info und Sie können diese auch liegen lassen

Emails schreiben: Signaturfunktion als Aufgabenstruktur nutzen

Übersicht Aufgaben Email (als Alternative zur AUFGABE) mit **spezieller Signatur**

Ausgangslage

Schwierigkeiten

Beispiele

Lösungen

- WAS
- WER
- WANN UND BIS WANN
- INFORMATION
- RESSOURCEN

+49 1779742197

Dr. Klaus Bischof

BISCHOFmanagement GmbH & Co. Kg.
Wiesenstrasse 6
D 79618 Rheinfelden

www.bischofmanagement.com

Emails schreiben: Signaturfunktion zur Aufbereitung von Themen nutzen

Übersicht Problem mit Lösungsvorschlag (**PUWLE**) per **spezieller Signatur**

Ausgangslage

Schwierigkeiten

Beispiele

Lösungen

- **P** Problem / Situation
- **U** Ursachen
- **W** Wirkungen
- **L** Lösungsvorschlag 1: Pro / Kontra
- **L** Lösungsvorschlag 2: Pro / Kontra
- **E** Empfehlung

+49 1779742197

Dr. Klaus Bischof

BISCHOFmanagement GmbH & Co. Kg.
Wiesenstrasse 6
D 79618 Rheinfelden

www.bischofmanagement.com

Emails schreiben: Signaturfunktion nutzen für Besprechungseinladung

Übersicht

Signaturfunktion: Für Textbausteine, die häufig verwendet werden oder für spezielle Aktionen

Ausgangslage

Schwierigkeiten

Beispiele

Lösungen

Agenda für Einzelgespräche			
Besprechung am:		Ort:	
Teilnehmer:			
Thema	Ergebnis	Wer	Termin
Termine:			
Allgemeine Aufgaben:			
Projekte:			
Administratives:			
Persönliches:			

+49 1779742197

Dr. Klaus Bischof

BISCHOFmanagement GmbH & Co. Kg.
Wiesenstrasse 6
D 79618 Rheinfeldern

www.bischofmanagement.com

Seite 9

BISCHOFmanagement

Emails schreiben

Übersicht

Korrekte und vollständige **Signatur**

Ausgangslage

- **Corporate Identity** wird klar signalisiert

Schwierigkeiten

Beispiele

- Empfänger spart **Zeit** beim Suchen

Lösungen

- **Botschaften und Hinweise** können unaufdringlich signalisiert werden

+49 1779742197

Dr. Klaus Bischof

BISCHOFmanagement GmbH & Co. Kg.
Wiesenstrasse 6
D 79618 Rheinfeldern

www.bischofmanagement.com

Seite 10

BISCHOFmanagement

Emails schreiben

Übersicht

Ausgangslage

Schwierigkeiten

Beispiele

Lösungen



anstatt Ping-Pong-Mails

Gerd Altmann / pixello.de

Emails gehen im 5-Minuten-Takt hin und her - zu zweit oder in einer Gruppe



Für Ping-Pong-Mails (Mails, die mich zu einer Sache zum dritten Mal erreichen) – andere Methode wählen: anrufen, persönliches Gespräch, kurzes Meeting,

NO GO MAILS

Übersicht

Ausgangslage

Schwierigkeiten

Beispiele

Lösungen

Liebe Kolleginnen und Kollegen,
ich bin einsschl. 17.02. krank.Mails werden nicht bearbeitet.In
dringenden Fällen wenden sie sich bitte an XY od. AB.

AAAAAAA BBBBBBBB

=====
=====

FIRMA

Zur Info: DAS WAR WAEHREND DES KARNEVALS

Humorvolle Abwesenheitsnotiz

Übersicht

Für alle Star-Wars-Fans, die besonders von Yoda angetan sind, legen wir diese Abwesenheitsnachricht ans Herz.

Ausgangslage

Schwierigkeiten

Beispiele

Lösungen

Eure E-Mail zu sehen mein Herz auf's Wärmste erfreut, allerdings Du gefunden hast nur mein Auto-Replier.

Ein Kunde er wirklich sein mag. Aber trotzdem... große Arbeit ich befürchte durch seine E-Mail. Deshalb in Urlaub fahren ich werde von TT.MM.JJJJ bis TT.MM.JJJJ. Denn Vorsicht du walten lassen musst. Stress ein Pfad zur Dunklen Seite er ist. Ehre das Leben, indem du lebst, Padawan.

Antworten nach meiner Rückkehr, ich werde.

[Ansprechpartner in der Abwesenheit]

[Signatur]

Emailordner verwalten

Übersicht

Ausgangslage

Schwierigkeiten

Beispiele

Lösungen

- **Klare Entscheidung:** Archivierung nur im Mailprogramm oder Anhänge, Dokumente im Dokumentenordner „Eigene Dateien“
- Funktionsbezogene oder aufgabenbezogene **Unterordner**
- **Aufbewahrungsregeln** für Unterordner festlegen: was muss wie lange aufbewahrt werden?
- **Unterordner regelmässig bereinigen** – bei Unsicherheit ob die Mail noch aufbewahrt werden muss – in Archivordner verschieben und dort nach 3 / 6 Monaten endgültig löschen.
- „**Gelöschte Objekte**“ regelmässig bereinigen
 - Nach jedem Tag
 - Nach einem Monat
- „**Gesendete Objekte**“ regelmässig bereinigen

Einfache Regeln

Übersicht

- Schreiben Sie so, dass Ihre **Eltern** den **Text verstehen**

Ausgangslage

- **Denken** Sie im grossen Rahmen

Schwierigkeiten

Beispiele

Lösungen

- Achten Sie auf : **Grammatik, Rechtschreibung Interpunktion**
- Verwenden Sie eine Email **nicht**, um **Dampf abzulassen**
- Beglücken Sie nicht die ganze Welt – nur **Betroffene**

Einfache Regeln

Übersicht

Ausgangslage

Schwierigkeiten

Beispiele

Lösungen

1. Gute Verteilerlisten definieren mit hierarchisch gegliederten Verteilergruppen
2. Ablage/Bearbeitung: Priorisieren & Kategorisieren
3. "Filter" einbauen; AssistentInnenmodell
4. Mit eigener und eindeutiger Adresse kommen
5. Bei Spams: Mailadresse geheim halten, Anonymität wahren, Spam-Filter
6. Prägnante und eingängige Betreffzeilen formulieren
7. Informell zur Sache kommen
8. Kurz, klar und höflich fassen
9. Informationsreiche Signatur anbieten
10. Bei Bedarf von der reinen Textlehre abweichen
11. Möglichst ohne Anhang kommen
12. Zügig antworten, jede Nachricht nur einmal anfassen
13. Gezielt zitieren
14. Diskretion beim Weiterleiten und Adressieren
15. Aufklärung/Schulung/Weiterbildung