

E-M@il - Netiquette

aus der deutschen Zeitschrift fvw

Eine vom Handheld-Hersteller PalmOne in Auftrag gegebene europaweite Studie zeigt, dass mangelnde E-Mail-Netiquette sich negativ auf das Geschäft auswirken kann. Das ist vor allem dann der Fall, wenn man nicht den richtigen Ton trifft oder wenn wichtige Entscheidungen durch eine fehlende E-Mail-Antwort verzögert werden. Insgesamt hat die Studie sieben E-Mail-Sünden ermittelt, die als äusserst störend angesehen werden.

- 1. Die Neigung zum Nichtbeantworten:**
Melden Sie sich in jedem Fall innerhalb von 24 Stunden nach Erhalt eines E-Mails. Wer nicht sofort antworten kann, teilt zumindest das mit. Nur so ist der Versender sicher, dass seine Nachricht gelesen wurde und nicht in einer Flut von Spam untergegangen ist. Wenn Sie aus irgendeinem Grund Ihre Mails längere Zeit nicht abrufen werden, können Sie über den Provider eine Abwesenheits-Meldung generieren, die den Sendern mitteilt, dass ihr Mail eingegangen ist, aber dass Sie erst am So- undsovielten wieder im Büro sind.
- 2. Die Behauptung, ein E-Mail nicht erhalten zu haben:**
Die Studie zeigt, dass gut zehn Prozent beim Nachhaken wahrheitswidrig behaupten, das E-Mail gar nicht erhalten zu haben. Wer obengenannten Punkt konsequent befolgt, gerät gar nie in die peinliche Lage, den E-Mail-Empfang abstreiten zu müssen.
- 3. Setzen Sie nicht blind voraus, dass man dringende E-Mails liest:**
27 Prozent der Umfrageteilnehmer ärgern sich, dass wichtige Mails nicht als solche gekennzeichnet waren. Wirklich dringende Mails sollte man zusätzlich telefonisch ankündigen, dazu kann man sich den Empfang auch noch bestätigen lassen (unter «Optionen» die Kästchen «Die Übermittlung dieser Nachricht bestätigen» oder/und «Das Lesen dieser Nachricht bestätigen» aktivieren); das ist die E-Mail-Entsprechung zum Einschreiben.
- 4. Die Neigung eine Nachricht viel zu ausführlich zu verfassen**
Ein Drittel der Umfrageteilnehmer graust vor seitenlangen, wirren Mails, aus denen der Empfänger die wesentlichen Informationen selbst heraussuchen muss. Kommen Sie auf den Punkt und fassen Sie sich kurz!
- 5. Im Ton vergreifen:**
Wer sich allerdings zu kurz fasst, verfällt oft ungewollt in einen aggressiven Tonfall, den man sich in einem Geschäftsbrief nie leisten würde. Finden Sie das richtige Mass. Ein E-Mail muss keineswegs in Kurzschrift oder in Umgangssprache abgefasst sein, sondern behandeln Sie den Empfänger respektvoll wie in einem Brief auf Papier, den man ja vor dem Absenden auch noch mal gründlich checkt.
- 6. Kopien-Flut:**
Ein Viertel der Befragten erhält ohne Grund Kopien von E-Mails, die für sie nicht wichtig sind, sondern nur den Posteingang verstopfen - ein Problem, das vor allem im oberen Management akut ist. Wenn man Kopien eines E-Mails versendet, sollte man sich fragen, wer nun wirklich ein aktives Interesse an der Sache hat. Wenn man direkte Reaktionen will, sollte man sowieso nicht den **CC** (Carbon Copy) Button verwenden, sondern einzeln adressieren. **CC nimmt man nur, wenn alle Empfänger voneinander wissen dürfen oder sollen**, sonst ist **BCC** (Blind Carbon Copy = verborgene Kopie), bei der alle anderen Empfänger unterdrückt werden, die richtige Absendeart.
- 7. Die Form vernachlässigen:**
Gut 80 Prozent der E-Mail-Empfänger ärgert sich über schlecht formulierte E-Mails mit Grammatik- und Rechtschreibfehlern, ja sie halten Absender solcher Mails sogar für nachlässig und schlampig. Fast die Hälfte des oberen Managements glaubt sogar, in solchen Mails gleich Faulheit und Geringschätzung zu erkennen. Der Psychologe Dr. Peter Collett, sagt dazu: «Die meisten Menschen vergessen, dass E-Mails nicht anders sind als persönliche Begegnungen: **Der erste Eindruck zählt**. Die Menschen bilden sich ihre Meinung über eine andere Person aus kleinen Informationsschnipseln. Wenn sie nachlässige Grammatik verwenden, einen unangemessenen Tonfall anschlagen oder, was am gravierendsten ist, einfach nicht antworten, riskieren sie sehr schnell, den Geschäftsbeziehungen zu schaden - und meist sogar, ohne dies überhaupt zu merken.»

Die einfachste Grundregel für richtiges E-Mailen ist, **es mit derselben Sorgfalt zu betreiben, wie die andere Korrespondenz**. Es gibt zum Beispiel keinen vernünftigen Grund dafür, die Rechtschreibprüfung nicht zu verwenden. Man findet sie bei Outlook im Menüpunkt «Extra».