



eMail-Knigge

Wie oft benutzen Sie noch die „Schneckenpost“ und wie oft schreiben Sie bereits stattdessen eine eMail? Wahrscheinlich verschicken auch Sie bereits deutlich mehr elektronische Briefe als solche auf Papier. Doch wie sieht es mit Ihrem Wissen um den eMail-Knigge aus? Welche Form und Klausulierungen wir in klassischen Briefen zu verwenden haben, wurde uns bereits in der Schule beigebracht. Doch auch bei der elektronischen Korrespondenz sollten wir gewisse Standards einhalten.

Vielfach werden eMail, ganz im Gegensatz zu herkömmlichen Briefen, eher umgangssprachlich, salopp und formlos geschrieben. Meist sogar unabhängig davon, an wen sie versendet werden. Teilweise hinterlässt das nicht den gewünschten, seriösen Eindruck.

Nachstehend einige Ratschläge, mit denen Sie die schlimmsten Unsitten und Fehler vermeiden können.

Letztendlich gelten bei eMails die gleichen Regeln der Höflichkeit, wie bei konventionellen Briefen auch.

Die elektronische Post soll allerdings schnell informieren. Das können Sie fördern, in dem Sie bereits den Betreff so formulieren, dass der Empfänger gleich sieht, worum es geht und er Ihrer eMail eine eigene, persönliche Dringlichkeitsstufe zuordnen kann – sofort oder später öffnen.

Laufen Sie auch bitte nicht Gefahr, jemanden mit einem roten Prioritäts-Ausrufungszeichen bei einer für ihn belanglosen Nachricht zu verärgern.

Gleiches gilt für Empfangsbestätigungen. Auch die können furchtbar nerven und sollten daher auf eMails beschränkt bleiben, die man als Brief per Einschreiben verschickt hätte.

Wie beim Papier-Brief gilt nach wie vor auch bei der elektronischen Form die korrekte Anrede „*Sehr geehrter Herr Dr. Müller...*“, wobei der Text danach frühestens in der folgenden Zeile, besser noch in der übernächsten weitergeschrieben wird. Auch sollte man sich im Text geschäftlicher, dienstlicher eMails eher einer förmlichen als zu umgangssprachlichen Wortwahl bedienen.

Ein lockeres „*Hallo*“, „*Moin*“ oder andere flapsige Begrüßungen, sowie eine formlose Fortführung des Textes geht lediglich bei Freunden, Bekannten oder auch vertrauten Kollegen.

Auf Groß-/Kleinschreibung oder korrekte Rechtschreibung zu verzichten, macht

bei dienstlichen eMails eben so wenig einen guten Eindruck, wie die übermäßige Nutzung von Ausrufezeichen. Die Verwendung von Smileys oder anderen Emoticons sollte ebenfalls der eher privaten Post vorbehalten sein.

Schreiben Sie bei einer eMail nicht lange „um den heißen Brei herum“. Kommen Sie höflich aber schnell auf den Punkt. Am besten mit kurzen Sätzen. Formulieren Sie im Kerntext möglichst klar und deutlich, worum es geht und was Sie wollen.

Benötigen Sie eine Antwort bis zu einem bestimmten Datum? Dann schreiben Sie es! Der Empfänger der Nachricht kann sich dann darauf einstellen und Ihnen gegebenenfalls antworten, dass es bis zu dem Zeitpunkt nicht geht.

Am Ende des Textes sollte eine passende Grußformel gewählt werden. Für einen netten Kollegen wird man eine andere wählen, als für seinen Chef oder die Patienten. Die inzwischen oft anzutreffende Abkürzungen, „mfg“ und dergleichen, zeugen nicht gerade von Höflichkeit. So viel Zeit sollte einem der Empfänger schon wert sein, dass man sie ausschreibt.

Die Signatur sollte alle wesentlichen Informationen über den Absender enthalten. Also Name, ggf. Funktion, Stelle und die komplette Adresse mit Telefonnummer und Durchwahl. Damit macht man es dem Empfänger leichter, zur Not auch telefonisch Kontakt aufzunehmen.

Werner M. Lamers
Praxismanagementberater
Darfelder Str. 11
48727 Billerbeck
Telefon: 02543 8705
Fax: 02543 239697
wlamers@t-online.de
www.medmarketing.de

