

Hilfreiche Hinweise zum Umgang mit E-Mails

Wir haben im Beruf täglich mit E-Mails zu tun. Häufig sind es zu viele und die Bearbeitung nimmt viel Zeit in Anspruch.

Folgende Hinweise können Ihnen dabei helfen, dass die Nutzung dieses Mediums für Sie übersichtlich bleibt, effizient Zeit einzusetzen und doppelten Aufwand zu vermeiden.

Nr. 1 Nehmen Sie sich Zeit für die E-Mail Bearbeitung

Nehmen Sie sich für die E-Mails Zeit und schauen Sie nicht einfach immer wieder in den Posteingang. Unterbrechen Sie Ihre aktuelle Tätigkeit nicht.

Ihre Pause sollten Sie zur Erholung nutzen!

Unterbrechungen stören die Konzentration und die Qualität der Arbeit.

Nr. 2 Ein- oder zweimal pro Tag ist ausreichend.

Ein oder zwei Mal am Tag den Posteingang zu überprüfen, reicht für die meisten Tätigkeiten aus. Planen Sie einmal zu Beginn und einmal gegen Ende Ihres Arbeitstages die E-Mails abzurufen. Dadurch können Sie die Struktur ihres Arbeitstages besser planen / einhalten. Sie werden so schneller mit der Bearbeitung fertig, weil Sie feste Zeiten dafür bereithalten.

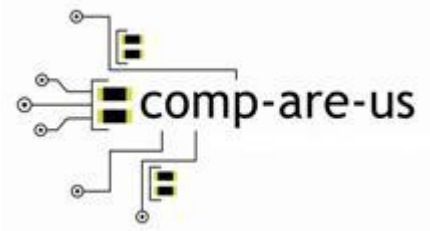
Nr. 3 Der Posteingang ist immer so gut wie leer!

Wenn die Nachrichten im Posteingang bleiben, verlieren Sie den Überblick.

Legen Sie zusätzliche Ordner an und verschieben sie die Mails dorthin. Die

Unterordner könnten z.B. folgende sein:

- Newsletter
- Noch zu bearbeiten
- Heute noch beantworten
- Wichtig
- Wiedervorlage
- KundIn A, B, C
- Vom Betriebsrat
- Mailinglisten
- usw.



Viele Programme bieten sogenannte Filter oder Regeln an, die eingehende Nachrichten direkt identifizieren und in die entsprechenden Ordner verschieben.

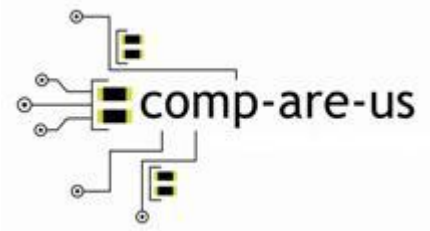
Nutzen Sie diese Funktionen und sparen Sie Zeit. Der Posteingang sollte leer sein! Wenn Sie Hilfe bei der Einrichtung dieser Filter brauchen, sprechen Sie uns an!

Nr. 4 Schaffen Sie zur Bearbeitung eine Routine

Eine feste Struktur hilft Ihnen bei der täglichen Arbeit, also auch bei der Bearbeitung von E-Mails.

Das könnte z.B. wie folgt aussehen:

1. Zunächst erstellen Sie sich in Ihrem Posteingang mehrere Unterordner:
 - **Antwort** - für alle Nachrichten, die Sie beantworten müssen
 - **Arbeiten** - für alle E-Mails, die bearbeitet aber nicht beantwortet werden müssen
 - **Später** - für alle E-Mails, die Sie später noch lesen wollen (z.B. Newsletter)
 - **Aufheben** - Nachrichten, die Sie aufheben wollen, wie z.B. elektronische Rechnungen, Bestätigungen von Online-Shops oder Registrierungsinformationen von Websites, bei denen Sie sich angemeldet haben.
2. Gehen Sie Ihren Posteingang durch und löschen Sie unerwünschte Werbe- (SPAM) oder andere Nachrichten, von denen Sie sofort sagen können, diese müssen nicht gelesen werden.
3. In den ersten drei Zeilen einer Nachricht erkennen Sie, ob die Beantwortung länger als 3 Minuten dauert. Solche, bei denen die Antwort schneller geht, sollten Sie direkt beantworten. Und dann löschen oder archivieren Sie diese gleich.
4. Alle anderen Nachrichten verschieben Sie in einen der Ordner, die Sie in Punkt 1 erstellt haben.
5. Nun Bearbeiten Sie die E-Mails aus dem Ordner „Antwort“ und dann den Ordner „Arbeiten“.



6. Den Ordner „Später“ planen Sie zu einem festen Termin einmal pro Woche ein. Wenn Sie doch mehrfach keine Zeit dafür finden, sollten Sie den Inhalt immer wieder löschen, sonst wird die Anzahl der Nachrichten zu groß.

Vielleicht gefällt Ihnen unser Vorschlag, von routinierter E-Mail Bearbeitung. Dann entwickeln Sie eine eigene Routine, die auf Ihre Situation zugeschnitten ist.

Übrigens: Die E-Mail ist ein schnelles Medium, deswegen beantworten Sie E-Mails am besten immer am selben oder spätestens am nächsten Tag nach dem Eingang.

Tipp 5: Fassen Sie Ihre E-Mail nur einmal an

Sie haben alle Mails in die Ordner sortiert, dann sollten Sie nur noch einmal die Mail aufrufen. Also gleich erledigen:

- Schreiben Sie eine Antwort
- Schicken Sie die Nachricht mit Kommentaren an jemand anderes weiter
- Legen Sie die Nachricht im Ordner „Aufheben“ ab
- bearbeiten Sie den Inhalt oder
- löschen Sie die E-Mail

Verschieben Sie die Aufgabe nicht noch mal auf später. Gewöhnen Sie sich an, jede Nachricht nur einmal anzufassen und zu bearbeiten, damit sparen Sie sehr viel Zeit!

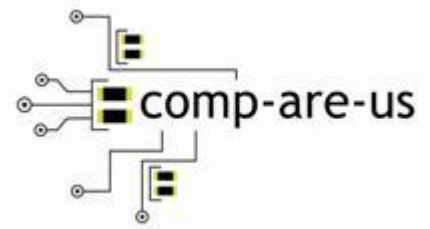
Tipp 6: Nutzen Sie Vorlagen und Textbausteine

Bestimmt schreiben Sie auch häufig Nachrichten mit ähnlichem oder gleichem Inhalt. Hier könnte es lohnend sein, sich Vorlagen oder Textbausteine anzulegen.

Dazu erstellen Sie einen Ordner „Vorlagen“ , aus dem Sie bei Bedarf den Text für Ihre Nachricht herauskopieren können.

Tipp 7: Auch beim Versand von E-Mails gibt es den Knigge

Dieser Knigge heißt hier häufig „Netiquette“ und es geht um Regeln, die den Nachrichtenaustausch angenehm machen:



1. Schreiben Sie den Text komplett in Großbuchstaben, dann ist dies gleichzusetzen mit schreien und gilt als unhöflich.
2. Es werden häufig „smileys“ eingesetzt, um den Text aufzulockern - fröhlich wird z.B. so dargestellt: :-). Im Internet finden Sie viele Informationen und Listen zu diesen Symbolen (auch „Emoticons“ genannt). Ein zwinkerndes Zeichen für Text, der nicht ganz ernst gemeint ist ;-) oder Traurigkeit wird mit diesem Zeichen angezeigt :-(
3. Wenn Sie weitere Dateien an eine Mail anhängen, sollten diese nicht zu groß sein. Manche Internetanbieter sperren den Versand von Nachrichten ab einer bestimmten Größe.
4. Die Nutzung von HTML-Format statt Text kann bei manchen EmpfängerInnen dazu führen, dass diese die Nachricht nicht lesen können.
5. Nachrichten von anderen sollten Sie nicht ungefragt an Dritte weiterleiten.
6. Prüfen Sie, ob es in der Antwort wichtig ist, die Originalnachricht komplett zu zitieren. Manchmal genügt auch ein Auszug.

Tipp 8: Machen Sie es dem/der EmpfängerIn so einfach wie möglich

Sie haben ein Anliegen, wenn Sie eine Nachricht schreiben. Machen Sie es den AdressatInnen einfach, Ihre Mail zu lesen und Ihr Anliegen zu erfüllen.

Wie kann das gehen?

1. Die Betreffzeile sollte den Inhalt gut beschreiben. Sofort ist deutlich, worum es geht.
2. Der Text sollte kurz und eindeutig sein. Lange Texte sind in diesem schnellen Medium nicht gewünscht.
3. Lassen Sie den Knigge trotzdem nicht außer Acht. Über eine Anrede und Grüße freuen sich alle.
4. Welche Informationen brauchen die EmpfängerInnen, um mich zu verstehen? Überlegen Sie im Sinne der AdressatInnen - worum geht es hier?
5. Wir sind alle Menschen und Mails werden von uns geschrieben und gelesen - also: wie es in den Wald reinschallt, so schallt es auch wieder heraus!