

## Tipps für ansprechende E-Mails

### Umgang

- E-Mails eignen sich für Informelles (z. B. Klären der Erreichbarkeit, Terminabsprachen, als Ersatz für Begleitbrief mit Unterlagen, Raumreservierungen usw.). Grundsätzliches in einem Gespräch klären und für formelle Inhalte die Briefform einsetzen.
- Ist die Mail wirklich nötig? Wenn ja: Wer aufgrund Ihrer Information etwas unternehmen muss → "an", wer die Information kennen muss → "cc". Senden Sie E-Mails nicht wahllos weiter.
- Im geschäftlichen Verkehr die "Netiquette" anwenden ("Benimmregeln auf dem Netz").
- Informieren Sie den Empfänger über den Inhalt von Anhängen. Stellen Sie sicher, dass Sie die erwähnte Datei wirklich an die E-Mail hängen und im richtigen Format senden, bzw. dass der Empfänger über das entsprechende Programm (die nötige Software zum Öffnen) verfügt.
- Eine wachsende Zahl von Benutzern verzichtet auf das Ausführen bzw. Anzeigen von Mails im HTML-Code, da sie Skript-Würmer und Spammer-Skripts mit unerwünschten Nebenwirkungen enthalten können (z. B. "Pop-ups", Malware). Wählen Sie für Ihre Mails das reine Text-Format ("Nur-Text"), damit alle externen Adressaten mit Ihrer Mail zurechtkommen.
- Gerade im (schnellen) E-Mail-Verkehr nichts überstürzen: Lassen Sie Zeit verstreichen, bevor Sie eine besonders heikle oder wichtige Mail tatsächlich abschicken. Drucken Sie den Text zum Beispiel aus und legen Sie ihn eine Weile oder sogar über Nacht auf die Seite. Lassen Sie eine "neutrale" Person Aussagen und Wirkung überprüfen.
- Stellen Sie das automatische Abrufen neu eintreffender E-Mails ab, wenn Sie geplante oder andere Arbeit störungsfrei erledigen wollen.

### Aufbau, Stil und Sprache

- Verwenden Sie die für Ihr Unternehmen vorgesehenen Einstellungen und die korrekte Signatur.
- Formulieren Sie einen anschaulichen, treffenden Titel (Betreff-/Subject-Zeile).
- Anrede (z. B. "Guten Tag ...", "Sehr geehrte ...") und Grussformel (z. B. "Freundliche Grüsse", "Lieber Gruss") enden in der Deutschschweiz ohne Komma.
- Schreiben Sie persönlich und direkt: Verwenden Sie geläufige, einfache und aussagekräftige Wörter statt Umständliches oder Fremd- und Fachwörter, Tätigkeitswörter statt Substantivierungen, "Sie" oder "du" abwechselnd mit "wir" oder "ich", aktive statt Passiv-Formen.
- Verwenden Sie nur die üblichen Abkürzungen (z. B., usw., bzw., ...). Kürzen Sie andere für Sie übliche Begriffe nur im internen E-Mail-Verkehr ab, ausser die Leserin kennt sie.
- Gliedern Sie längere Nachrichten (ab etwa 3 bis 4 Sätze) bzw. mehrere Themen zur besseren Lesbarkeit in Absätze.
- Verfassen Sie einfache, aber vollständige Sätze mit Tätigkeitswörtern, d. h. verzichten Sie auf den Telegrammstil.
- Durchgehende Kleinschreibung ist für die Schreiberin selber vielleicht praktisch, jedoch nicht lesefreundlich und darum nicht partnergerecht.
- Lesen Sie die Nachricht vor dem Senden nochmals durch – berichtigen Sie Flüchtigkeitsfehler.
- Grammatikalisch richtig schreiben, in überarbeiteter deutscher Rechtschreibung, Stand 1.8.2006.