



TUN!

ZTN Vertriebsmail Juni 2011



ZTN Training & Consulting · Österreich - Deutschland - Schweiz · www.ztn.biz

E-M@il

Wenn in Seminaren die Frage nach den größten „Zeitfressern“ in der täglichen Arbeit aufkommt, ist die E-Mail immer ganz weit vorn vertreten. 50 bis 100 E-Mails pro Tag sind für viele Arbeitnehmer oder Führungskräfte in Schlüsselpositionen keine Seltenheit.

Häufig sind das leider keine übersichtlichen Kurzinformationen, sondern Prosa – Schriftstücke mit endlosen Anhängen oder Weiterleitungen.

Eigentlich war die E-Mail ja als Vereinfachung von Brief, Fax und ggf. auch Telefonat gedacht.

Das würde bedeuten, dass wir vor E-Mail Einführung ebenso viele Briefe, Telefonate, Faxe erhalten haben müssten.

Also irgendetwas ist schiefgelaufen – oder läuft schief, beim E-Mail!

Schauen wir uns zunächst einmal die **Vorteile** einer E-Mail an:

- Schnelligkeit im Vergleich zum Brief / Fax
- Sicheres Ankommen beim Adressaten, gute Ablagemöglichkeit
- Nachweiskfunktion im Verhältnis zum Telefonat oder persönlichem Gespräch
- Kostengünstig, platzsparend
- Informationen an viele Menschen gleichzeitig möglich

Die **Nachteile** liegen auf der Hand:

- Überinformation, Infoflut
- Unüberlegtes Versenden
- Weniger persönliche Gespräche / Kontakte



Die Frage ist also: Wie verwenden wir die E-Mail so, dass sie möglichst gewinnbringend für alle Teilnehmer ist?

Wichtigster Grundsatz zunächst einmal:

Die E-Mail ersetzt nie das persönliche Gespräch

- Persönliche Kontakte sind gerade auch im Arbeitsleben sehr wichtig. Wer Anweisung oder wichtige Informationen an Mitarbeiter oder Kollegen nur noch per E-Mail verteilt, sich hinter Emails versteckt, wird sehr schnell nicht mehr als Führungskraft oder Kollege akzeptiert sein.
- Andererseits ist die E-Mail, bei vernünftiger Benutzung, ein rücksichtsvolles Kommunikationsmittel: Jedes Telefonat, oder persönliches Ansprechen, stört den Gesprächspartner unmittelbar, unterbricht ihn in seiner aktuellen Arbeit. Eine E-Mail kann auch später bearbeitet werden.
- Setzen Sie sich bitte auch nicht unter Druck jede E-Mail sofort beantworten zu müssen. Wäre es extrem wichtig, würde der Sender anrufen. Lesen Sie 3 Mal am Tag Ihre E-Mails und arbeiten Sie diese dann konzentriert ab. Hängen Sie nicht immer mit einem Auge am Posteingang. Das erspart viel Zeit.



- Das bedeutet aber auch, dass ich die Beantwortung einer E-Mail nicht sofort erwarten darf. Ich persönlich bin der Meinung, dass man dem E-Mail-Adressaten durchaus 1 Tag für die Beantwortung Zeit lassen sollte. Andererseits erwarte ich das aber dann auch von meinem E-Mail – Partner. (Bei längerer Abwesenheit gibt es ja einen „Abwesenheitsassistenten“!)
- Unsinnig ist für mich: Ein Mail schicken und nach kurzer Zeit nachtelefonieren: „Hast Du mein Mail nicht erhalten?“ Wenn es so dringend ist, sollte ich telefonieren.

ren. Erwarten darf ich aber nicht, dass mein Adressat ständig nur am Posteingang hängt.

- Genauso seltsam finde ich die E-Mail – Versender deren E-Mails immer „! – wichtig“ sind: Für mich gibt es 3 Möglichkeiten:

1. Der Versender weiß nicht, wie man die „! – wichtig – Taste“ ausschaltet.

2. Der Versender sieht sich als wahnsinnig wichtig an, akzeptiert aber nicht, dass andere auch wichtige Dinge zu tun haben.

3. Der Versender hat ein falsches Zeitmanagement, da er immer erst „auf den letzten Drücker“ arbeitet und es deshalb besonders eilig hat.

Also, bitte zurückhaltend mit dieser Option umgehen, dann reagiert mein Umfeld auch wirklich schnell, wenn ich die Taste einmal verwende!

- Adressat einer E-Mail:

Ich denke, dass die Belästigung durch E-Mails hauptsächlich daher rührt, dass viel zu bedenkenlos mit Adressaten, „cc“ und „bcc“ umgegangen wird.

Vielleicht ist es die Angst, jemanden bei einer Information zu vergessen oder Absicherung, damit sich bei mir hinterher keiner beschweren kann oder Leistungsnachweis?

Bitte überlegen Sie lieber 2 Mal, wen Sie in cc oder bcc setzen. Muss dieser wirklich sofort und durch E-Mail unterrichtet werden, oder reicht auch ein Hinweis beim nächsten Treffen?

Sollten Sie sich oft als Adressat „belästigt“ fühlen, halte ich auch einen freundlichen Hinweis darauf für durchaus angebracht.

- In jede E-Mail gehört ein aussagekräftiger Betreff: Um was genau geht es, was ist wichtig?

- Ich halte es für sinnvoll, gleich an den Beginn der Mail zu setzen, was durch die Mail zu veranlassen ist, wer auf die Mail reagieren soll. (der Tipp hierzu kam von einem Geschäftsführer eines Unternehmens, mit dem wir gerade zusammenarbeiten)

- Dieses kann in ein, zwei knappen Sätzen geschehen. Jeder kann dann schnell entscheiden, ob er sofort reagieren muss, die E-Mail erst später bearbeitet oder ablegt.

- Es gilt immer die „**KISS – Regel**“ (keep it short and simple).

E-Mail ist keine Prosa, sondern sollte kurze Informationen bieten

Das bedeutet für mich aber nicht, dass man Höflichkeitsformeln (Anrede, Absender...) vergessen sollte, nur in Bruchstücken schreibt, Groß- und Kleinschreibung missachtet oder auf Rechtschreibung keinen Wert legt.

Wenn wir alle sorgsamer mit E-Mails umgehen, stellen diese wirklich ein sinnvolles und wichtiges Kommunikationsmittel dar.

Ich halte es durchaus für gut, den Umgang mit Mails in einem Unternehmen einmal zu thematisieren, sich E-Mail-Regeln aufzustellen – und sich dann auch daran zu halten!

Ich hoffe, unser Vertriebsmail war keine Belastung für Sie und wünsche Ihnen viele rücksichtsvolle E-Mail-Partner!




Kai Heß

ZTN Training & Consulting

ZTN
Training & Consulting

Österreich
In der Telle 3
A - 6921 Kennelbach
Tel: +43 5574 78021-0
Fax: +43 5574 78021-7
info@ztn.biz

Deutschland
Kapellenweg 1a
D - 85625 Berganger
Tel: +49 8093 905986-2
Fax: +49 8093 905986-3
kai.hess@ztn.biz

Schweiz
Lilienweg 9
CH - 9435 Heerbrugg
Tel: +41 71 244 1969
Mobil: +43 664 8536182
info@ztn.biz