

## ***E-Mail Tipps: Fragen, die Sie sich und anderen stellen sollten.***

### **Zum Inhalt:**

- Gibt es eine aussagekräftige (und nicht zu lange) Betreffzeile?
- Geht klar hervor, wie der Empfänger reagieren soll? (Handelt es sich um eine Anfrage, eine Handlungsaufforderung, einen Hinweis, eine spezifische oder eine allgemeine Information ...?)  
Bei mehreren Empfängern: Ist erkennbar, wer wie reagieren soll?
- Ist das Anliegen der E-Mail bereits im ersten Textabschnitt verständlich und vollständig formuliert? (Und nicht z.B. im Anhang versteckt...) Ist die E-Mail knapp gehalten, aber für den (die) Empfänger aus sich heraus verständlich? Alternativ: ist die Verständlichkeit im Kontext gesichert? (-> Vermeidung von Rückfragen)

### **Zur Verteilung:**

- Braucht der Empfänger die Information wirklich?
- Ist der Verteiler auf das notwendige Maß begrenzt?
- Ist die Dringlichkeitsstufe angemessen?

### **Zur Technik:**

- Können die verwendeten Schriften/Zeichensätze beim Empfänger problemlos dargestellt werden? Kann es sein, dass der Empfänger das Format (z.B. html) abweist?
- Wird der Anhang wirklich gebraucht? Sind die Dateien für die Zugangsart nicht zu groß? (Beispiel: Bei ISDN-Zugang bedeutet 1 MB Anhang bereits eine Ladezeit von ca. 3 Minuten)
- Müssen alle im Verteiler aufgeführten Personen den Anhang erhalten? Wären getrennte Mails zielführender?
- Hilft der Einsatz eines Komprimierungstools?
- Haben der(die) Empfänger die Werkzeuge zum Öffnen/Bearbeiten/Entpacken beigefügter Dateien?

### **Im Unternehmen:**

- Gibt es einen E-Mail Guide ("Richtlinien zum Gebrauch von E-Mails")? Falls vorhanden: Auch genügend bekannt?
- Ist das Management Vorbild im Umgang mit E-Mails?
- Wird Weiterbildung in Sachen E-Mail angeboten?
- Sind die E-Mail Clients im Unternehmen standardisiert?
- Gibt es gepflegte Verteiler? Regeln für eine gezielte Nutzung?
- Sind die Postfächer angemessen groß?
- Werden die (gesetzlichen) Regeln zur Archivierung eingehalten?

### **10 häufige Fehler in E-Mails:**

- Betreff fehlt oder ist einfach übernommen bzw. falsch
- Zweck der Mail ist nicht sofort erkennbar
- Angekündigter Anhang fehlt
- Bei Antworten: Historie wird ohne Prüfung nochmals gesandt
- Mail in sich nicht verständlich  
(z.B. neu hinzukommende Empfänger kennen Historie/Kontext nicht)
- Wichtige Info im Anhang statt im Text
- Verteiler zu groß
- Mail zu lange bzw. nicht gut gegliedert
- Unvollständige Signatur (bei Mails an externe/neue Empfänger)
- Ärgerliche Rechtschreibfehler