ELEKTRONISCHE POST

So gehen Sie effizient mit E-Mails um

von Claudia von Wilmsdorff, Fachautorin und Trainerin, Speyer

| Die Terminabsprache, Materialbestellung oder das Übermitteln einer Schriftsatzkopie an den Mandanten – das und mehr erfolgt oft per E-Mail. Die Autorin stellt Programmfunktionen vor und erläutert an Outlook 2013 Werkzeuge und Einstellungen für einen reibungslosen E-Mail-Verkehr. |

1. Verfassen einer E-Mail: Achten Sie auf Inhalt und Format

Korrekte Schreibweise ist wichtig

Elektronische Nachrichten sind virtuelle Geschäftsbriefe. Rechtschreibfehler oder die Missachtung von Groß- und Kleinschreibung sind deshalb tabu. Es gelten sogar Gestaltungsregeln nach DIN 5008 (vgl. www.din5008.de). In eine DIN-gerecht aufgebaute Nachricht gehören folgende Elemente:

- Anschrift oder E-Mail-Adresse, gegebenenfalls ein Verteiler,
- Betreff,
- Anrede,
- Nachrichtentext,
- Grußformel,
- Abschluss und Signatur und
- gegebenenfalls Anhänge (Texte am besten als PDF).

Zurückhaltend formatieren und das passende Format wählen

E-Mails werden einzeilig verfasst. Formatieren Sie zurückhaltend (z.B. Schriftart, -größe, Fettdruck). Eine ausgeprägte Gestaltung verlangt als Format zwingend HTML, was ein Sicherheitsrisiko darstellen kann. Zwar wurde zwischenzeitlich viel verbessert. Ein potenzielles Restrisiko ist aber nicht auszuschließen. Außerdem unterstützen einige Mailanwendungen kein HTML, und manche Empfänger nehmen ausschließlich Mails im Nur-Text-Format entgegen. Beim Verfassen einer Nachricht erkennen Sie oben in der Titelleiste des Mailformulars, mit welchem Format Sie arbeiten. Über das Register „Text formatieren“ und die Gruppe „Format“ ändern Sie es. Die folgende Abbildung zeigt die Vor- und Nachteile verschiedener E-Mail-Formate:

Nehmen Sie sich Zeit für eine Überprüfung

Ist die E-Mail fertig, starten Sie die Rechtschreibprüfung. Diese funktioniert wie in der Textverarbeitung. Der schnellste Weg: drücken Sie die Taste F7.

Alternativ starten Sie sie, indem Sie wählen: „Überprüfen“, „Dokumentprüfung“, „Rechtschreibprüfung/Grammatik“. Wenn Sie die Rechtschreibprüfung vor dem Absenden der Nachrichten automatisch starten möchten, wählen Sie „Datei“, „Optionen“, „E-Mail“ im Abschnitt „Nachrichten verfassen“ und aktivieren das passende Kontrollkästchen.

PRAXISHINWEIS | Um viele Textwiederholungen zu vermeiden, besitzt Outlook ebenso wie Word ein Synonymwörterbuch. Platzieren Sie den Cursor in ein Wort und drücken Sie „Umschalt+F7“. Outlook liefert Ihnen Ersatzbegriffe.

Wiederholungen vermeiden

2. Anfügen von Anhängen: Datei darf nicht zu groß werden

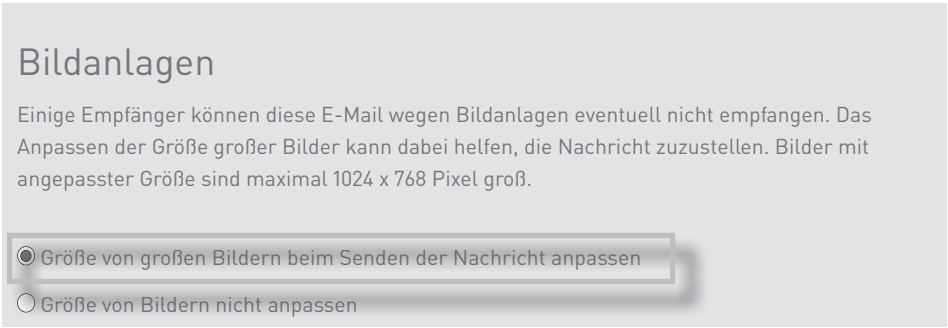
Über „Nachricht“, „Einfügen“, „Datei anfügen“ wählen Sie einen Anhang aus. Um den Anhang nicht zu vergessen, machen Sie es sich zur Gewohnheit, diesen zuerst einzufügen. Outlooknutzer können sich vom Programm helfen lassen: Klicken Sie auf „Datei“, „Optionen“, „E-Mail“, Abschnitt „Nachrichten senden“. Setzen Sie einen Haken an das Kontrollkästchen „Warnen, wenn ich eine Nachricht senden möchte, an der gegebenenfalls eine Anlage fehlt“. Leider funktioniert das derzeit nur in der englischen Programmversion.

Erinnerungsfunktion möglich

Zur korrekten Darstellung Ihrer Anhänge speichern Sie diese als PDF. Seit Office 2007 sichern Sie Dokumente direkt als PDF. Hierzu drücken Sie in Word „F12“ (Speichern unter) und ändern den Dateityp von docx in pdf. Falls Sie die Dateien schützen oder nur bestimmte Aktionen wie den Druck zulassen möchten, benötigen Sie ein spezielles PDF-Programm. Mit Office erstellte PDFs erlauben weder den Schutz noch die Angabe von Einschränkungen. Mit Word 2013 können Sie PDF-Dateien öffnen und bearbeiten.

Korrekte Darstellung durch PDF-Format

Angefügte Bilder vergrößern die Dateigröße. Am besten komprimieren Sie Bilder vor dem Versand. Das gelingt mit externen Programmen, aber auch mit Outlook. Sobald ein Bild angefügt ist, finden Sie unter „Datei“, „Informationen“ den Punkt „Bildanlagen“. Wählen Sie „Größe von großen Bildern beim Senden der Nachricht anpassen“ – wie dargestellt:



3. Professionelle Verwaltung des Posteingangs

Outlook macht Sie gleich durch mehrere Aktionen auf den Eingang einer neuen Mail aufmerksam. Die Einstellungen sind unter „Datei“, „Optionen“, „E-Mail“ im Bereich „Nachrichteneingang“ anzupassen oder zu deaktivieren.

Einstellungen individuell wählbar

So können Sie sich vom Posteingang benachrichtigen lassen

Einstellung	Aktion
Sound wiedergeben	Akustisches Signal beim Eintreffen neuer Nachrichten
Kurzzeitig den Mauszeiger verändern	Optischer Hinweis auf neue Nachrichten
Briefumschlagsymbol in der Taskleiste anzeigen	Icon in der Leiste unten rechts
Desktopbenachrichtigung anzeigen	Aufklappendes Infofenster unten rechts

Übersichtlichkeit: Nur Wichtiges speichern

Es ist guter Stil, Nachrichten schnell zu beantworten. Dennoch sollten Sie jede Mail nur einmal anfassen und direkt entscheiden, was zu tun ist. Missbrauchen Sie keinesfalls den Posteingangsordner als Endlager. Andernfalls laufen Sie Gefahr, schnell etwas Wichtiges zu übersehen. Am Tagesende sollte der Posteingang leer sein! Dabei hilft die folgende A-H-A-Methode:

CHECKLISTE / AHA-Methode: Aussortieren, Handeln, Ablegen

1. Löschen Sie Unwichtiges sofort. Legen Sie einen separaten Ordner „Zwischenpapierkorb" an, falls Mails temporär aufbewahrt werden sollen.
2. Nachrichten, die Sie innerhalb von drei Minuten beantworten können, bearbeiten Sie sofort.
3. Alles andere verschieben Sie in passende Ordner in Ihrem E-Mail-Posteingang und/oder legen sich eine Aufgabe an.

Organisationsmöglichkeit: E-Mails zu festen Zeiten abrufen

PRAXISHINWEIS | Es steigert eine effiziente Arbeitsweise, wenn Sie drei- bis viermal am Tag Ihre E-Mails abrufen – am besten zu festen Zeiten. Bearbeiten Sie den Eingang konzentriert und zügig. Die „Blockabfertigung" reduziert zudem hausgemachte Störungen.

4. Rund um den Betreff

Dieser wichtige Teil der E-Mail ist gut getroffen, wenn der Leser bereits beim Lesen des Nachrichten-Betreffs weiß, um was es geht. Der Empfänger sieht den Betreff zuerst, entscheidet daran, wie eilig die Sache ist und ob er die E-Mail öffnet oder löscht. Auch bei der Ablage im eigenen System spielt der Betreff eine Rolle. Formulieren Sie ihn sorgfältig, kurz und präzise.

Wählen Sie inhaltsreiche Schlagwörter

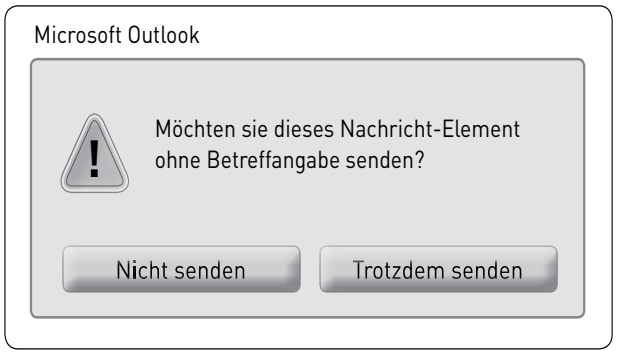
PRAXISHINWEIS | „Information" ist als Betreff nichtssagend. Besser ist „Information Sachstand X/Y, Termin vom …". Effektiv ist ein Vorgehen in der folgenden Reihenfolge: Schreiben Sie zuerst die Nachricht und dann den Betreff (eine Zusammenfassung des Textes mit Schlagwörtern). Zuletzt tragen Sie die Mail-Adresse ein und versenden die Nachricht.

a) Betreff nicht vergessen und aktuell halten

E-Mail soll sich auf ein Hauptthema beschränken

Machen Sie es Ihrem Empfänger (und sich selbst) leicht und thematisieren Sie pro E-Mail nur ein Thema. Sonst wird oft nur der erste Punkt Ihrer Nachricht bearbeitet. Die Beantwortung der weiteren erfordert erneutes Nachhaken. Ist dagegen eindeutig, was zu erledigen ist, reagiert der Empfänger meist sogar schneller.

Antworten Sie auf eine E-Mail, passen Sie den Betreff gegebenenfalls an die neue Situation an. Ein alter und damit überholter Betreff verwirrt mehr als er nutzt. Beziehen Sie Stichworte in Ihre Antwort mit ein. Beispielsweise „Erbetene Info: aktueller Sachstand". Damit Sie nicht vergessen, den Betreff zu benennen, macht Outlook auf eine leere Betreffzeile aufmerksam:



b) Kürzel im Betreff erleichtern das Verständnis

Kürzel im Betreff sind nützlich – vorausgesetzt, jeder versteht sie. Angenommen, die Betreffzeile ist bereits die Nachricht, z.B. „Mittagessen heute bei „Da Silvo", 12:30 Uhr": Sie haben die Möglichkeit, in Klammern das Kürzel eom (end of message) hinzuzufügen. Es signalisiert dem Empfänger, dass die Nachricht gar keinen Text enthält und er sie nicht öffnen muss.

Bedeutung der Kürzel klären

PRAXISHINWEIS | Sprechen Sie in der Kanzlei eigene Kürzel für die Ergänzung der Betreffzeile ab, etwa E wie erledigt, T wie Termin, A wie Ablage usw.

■ Beispiel - Eingehende E-Mails ohne Betreff beschriften

Was, wenn Sie eine Mail ohne Betreff erhalten? Die Ablage oder Zuordnung ist nun schwierig. Lösung: Öffnen Sie die E-Mail und tragen Sie den Betreff nach. Unpassende Betreffzeilen editieren Sie ebenso. Oder Sie ergänzen den Betreff um interne Kürzel.

Betreff lässt sich ändern, ohne die Mail zu öffnen

Durch eine Änderung der Programmeinstellungen ist es möglich, den Betreff zu ändern, ohne die E-Mail zu öffnen – mit folgender Vorgehensweise: Register „Ansicht", „Aktuelle Ansicht", „Ansichtseinstellungen". Im folgenden Dialog klicken Sie auf „Weitere Einstellungen" und aktivieren das Kontrollkästchen „Bearbeitung in der Zelle ermöglichen". Zurück im Posteingang klicken Sie den Betreff an, um ihn zu ändern.

5. Das Beste kommt zum Schluss: die Signatur

Die Signatur steht am Ende der E-Mail. Für manche Gesellschaftsformen ist sie gesetzlich vorgeschrieben (z.B. § 37a Abs. 1 HGB, § 35a GmbHG, § 80 AktG). Ist dies nicht der Fall, erleichtert sie dem Empfänger jedenfalls die Kontaktaufnahme. Im Fall einer Weiterleitung, die die Absenderadresse verdeckt, hat der Empfänger so alle Informationen. Ein Beispiel für eine Signatur ist:

Signaturpflicht: Besteht für einige Gesellschaftsformen

MUSTERFORMULIERUNG / Signatur

Kanzlei Hook & Kollegen
Barbara Machow
Assistenz Dr. jur. Hook

Telefon: 01234 56789-0
Durchwahl: 01234 56789-1
Telefax: 01234 56789-22
Kuhlerweg 28b
12345 Kuhlenstadt
---
www.hook-kollegen.de
b.machow@hook-kollegen.de

In Outlook erstellen Sie hier eine neue Signatur: „Datei", „Optionen", „E- Mail", Schaltfläche „Signaturen". Im folgenden Dialog klicken Sie auf „Neu". Vergeben Sie eine Bezeichnung für die Signatur und erfassen Sie die Inhalte. Rechts legen Sie fest, für welches E-Mail-Konto die Signatur verwendet wird und ob sie in jeder neuen Nachricht und bei Weiterleitungen eingefügt wird.

Verschiedene Signaturen je nach Mailart möglich

Legen Sie mehrere Signaturen an, etwa eine ausführliche für externe und eine kürzere für interne Nachrichten. Der Signaturwechsel erfolgt per Befehl im Menüband oder so: Klicken Sie im E-Mail-Formular mit der rechten Maustaste auf die vorhandene Signatur und wählen Sie eine andere aus.

Aufnahme der Grußformel bewirkt Zeitersparnis

Nehmen Sie in die Signatur die Grußformel mit auf. Ergänzen oder personalisieren können Sie diese Angaben bei Bedarf manuell. Möchten Sie noch mehr Schreibarbeit sparen, erfassen Sie kurze Nachrichten als Signatur. Die Anrede oder Details ergänzen Sie bei Bedarf nach dem Einfügen. Denkbar ist etwa ein Übersendungsschreiben, das gut als Signatur unterzubringen ist:

MUSTERFORMULIERUNG / Standardisierte Nachricht mit Signatur

Sehr geehrte ...,

als Anlage erhalten Sie unser Schreiben vom ... zur Kenntnisnahme und zum Verbleib in Ihren Unterlagen.

Freundliche Grüße
Text aus obiger Signatur