

# „Sehr Geehrte“ werden freundlich begrüßt

Von Rosa Eder-Kornfeld

■ Smileys und LOL sollten sich auf private E-Mails beschränken.

**Wien.** Ein E-Mail schreiben ist die einfachste Sache der Welt – sollte man glauben. Dass dem nicht so ist, wird nach einem Gespräch mit Christine Unger klar. Die Wienerin arbeitet als Stilberaterin nicht nur am äußeren Erscheinungsbild von Menschen, sondern weiß auch, wie man im geschäftlichen E-Mail-Verkehr eine gute Figur macht.

Punkt 1: Die Betreffzeile gehört unbedingt ausgefüllt. „Wenn sie freigelassen wird, öffnen manche das Mail gar nicht. Es könnte ja ein Virus sein“, sagt Christine Unger. „Hallo“ oder „Anfrage“ sind auch nicht gerade informativ. Ideal ist ein Betreff, der den Inhalt des Mails zusammenfasst. „Unglaublich verwirrend und läss-

ig“ seien E-Mails, deren Betreffzeile immer länger werdende Re:Re:Re-Ketten enthalten. Mailen zwei Personen in einer Angelegenheit öfter hin und her, dann empfiehlt es sich, nach ein paar Mails eine neue Betreffzeile zu formulieren oder überhaupt ein ganz neues E-Mail zu schreiben, in dem der neueste Stand der Dinge dargestellt wird.

kennt. Nun zum Text des E-Mails. „Auch wenn es manche nicht machen: Ich empfehle, die Groß- und Kleinschreibung anzuwenden. Das macht den Text besser lesbar. Außerdem sollte man öfter Zeilenumbrüche und Absätze machen und auf die Rechtschreibung achten“, sagt die Stilexpertin. Bevor auf „Senden“ gedrückt wird, sollte man das Geschriebene auf jeden Fall noch einmal durchlesen und auf Punkt und Beistrich kontrollieren, das erspart einem peinliche Hoppalas wie etwa falsch geschriebene Namen.

Der Text des E-Mails sollte grundsätzlich kurz und informativ sein. „Kommen Sie sofort zur Sache und verschonen Sie den Empfänger mit Wischi-Waschi“, sagt Unger.

„Ein E-Mail spiegelt Bildung, Kultur und soziale Kompetenz des Absenders wider“, betont die Imageberaterin. Deshalb gehöre es sich auch, auf jedes geschäftliche E-Mail zu reagieren. Wer gerade unter Zeitdruck steht und nicht gleich auf eine Anfrage eingehen kann, sollte kurz und höflich antworten und den Absender auf einen späteren konkreten Zeitpunkt vertrösten. Unger: „Dieses Versprechen sollte man dann aber auch einhalten!“

Die Abwesenheitsnotiz ist eine gute Sache, um Kollegen aus anderen Abteilungen, Geschäftspartner oder Kunden davon in Kenntnis zu setzen, dass man vorübergehend nicht online ist, sich aber gleich nach dem Urlaub oder der Dienstreise wieder seinen E-Mails widmen wird. „Diese Botschaft kann man ja auch charmant formulieren. Idealerweise nennt man in der Abwesenheitsnotiz Personen, die einen vertreten“, so Unger. Die dürre Mitteilung „Ich bin von 27. Dezember bis 8. Jänner auf Urlaub. MfG“ klingt jedenfalls fast schon ein wenig rüde.



Was im Freundeskreis als witzig gilt, kommt im geschäftlichen E-Mail-Verkehr nicht so gut an. Foto: fotolia

Zu guter Letzt kommt es auf die korrekte Verabschiedung an. Mit „freundlichen“ oder „besten“ Grüßen liege man immer richtig, es spreche auch nichts dagegen, dem Absender noch einen schönen Tag oder Abend zu wünschen, sagt Unger. Der Adressat in Graz freue sich sicher auch über „Grüße aus Wien“. Kurz, aber nicht sonderlich liebenswürdig ist „MfG“, das man besser ausschreiben sollte.

## Mit Emotionen sollte besser geizt werden

Mit Smileys und anderen Emoticons sowie mit Akronymen wie LOL (laughing out loud) oder ROFL (rolling on the floor laughing) sollte man im geschäftlichen E-Mail-Verkehr aufpassen, warnt Unger. Der Empfänger könnte daraus falsche Rückschlüsse auf den Sender ziehen.

Wer sich von der Masse abheben und trotzdem seriös rüberkommen will, könnte zum Beispiel eine Schriftart wählen, die nicht jeder verwendet. Es muss

auch nicht immer schwarz auf weiß sein. Unger: „Ich verwende manchmal ein dunkles Petrol. Aber natürlich kommt es darauf an, mit wem man es zu tun hat.“

Beim Thema Lesebestätigung gehen die Meinungen auseinander. „Es gibt Menschen, die fühlen sich dadurch kontrolliert und ignorieren daher prinzipiell die Lesebestätigung.“ Wer sichergehen will, dass ein E-Mail auch tatsächlich angekommen ist, ruft daher besser nach oder bittet um ein kurzes Antwortmail.“ Auch ein Hinweis im P.S., man habe wegen des wichtigen Inhalts des Mails sicherheitshalber eine Lesebestätigung mitgeschickt, ist nicht verkehrt.

Womit man seine Korrespondenzpartner ebenfalls verschonen sollte, sind übergroße Attachments. „Zwei oder drei Megabyte sind normalerweise kein Problem“, sagt Unger. Bei größeren Anhängen sollte man vorab klären, ob diese nicht möglicherweise das Postfach des Empfängers überfordern. ■

KARRIERE  
&  
MANAGEMENT