

## Zeit sparen

# E-Mail richtig nutzen

E-Mail ist – trotz einem beachtlichen Bedeutungszuwachs anderer Medien – im Berufsalltag immer noch eines der wichtigsten Kommunikationsinstrumente. Vor allem unter dem Aspekt des Zeitmanagements erstaunt es, wie «unbedarft» dieses Instrument immer noch eingesetzt wird. Die Checkliste zur effizienten Nutzung.

von Patrik Scherler und Flavio Di Giusto



Abbildung 1: Achtung Zeitfalle: Alle paar Minuten seine E-Mails prüfen, um bloss nichts zu verpassen...

Knapp 70 Prozent der Mitarbeiter im Bürobereich prüfen praktisch ständig ihre E-Mails, und knapp 20 Prozent tun dies mehrmals stündlich. Je nach Studie verstreichen im Durchschnitt zwischen 64 Sekunden und 24 Minuten, bis der betreffende Mitarbeiter die ursprüngliche Arbeit fortsetzt. Das lässt erahnen, welcher Schaden durch solche digitale Ablenkungen in der Wirtschaft verursacht wird. Schätzungen gehen davon aus, dass diese Ablenkungen heute im Durchschnitt über 10 Prozent der Lohnkosten ausmachen – Tendenz steigend. Dies ist umso erstaunlicher, als das Einhalten einiger sehr einfacher, allgemeingültiger Regeln den Umgang mit dem Kommunikationsmittel E-Mail auf Seiten Sender und Empfänger massiv vereinfachen würde.

## E-Mails empfangen und bearbeiten

Täglich trifft eine grosse Menge von E-Mails in unserem Postfach ein, die mehr oder weniger dringend beantwortet werden müssen. Dabei nicht den Überblick zu verlieren, ist gar nicht so einfach, gerade wenn neben wichtigen internen und externen geschäftlichen E-Mails auch noch viele private Mitteilungen ankommen. 85 Prozent der Mailempfänger prüfen Ihre privaten und geschäftlichen Mails nämlich zur selben Zeit oder haben sich sogar einen gemeinsamen Mailingang konzipiert (Weber, 2015, o.S.).

Dabei besteht das Risiko, dass wichtige geschäftliche E-Mails unnötig lange auf ihre Bearbeitung warten müssen. Oder eine eigentlich weniger wichtige, aber vielleicht dringende Anfrage einer Kollegin bleibt im Mailingang unbeachtet

liegen. Es empfiehlt sich deshalb, ein paar einfache Spielregeln in Sachen Selbstorganisation zu befolgen (Simon, 2014, o.S. und Scherler/Di Giusto, 2014, 18 ff):

- **Grundsatz:** E-Mail-Benachrichtigungsfunktion ausschalten und fixe Zeiträume in der eigenen Agenda einplanen, in denen man Mails abrufen (morgens, mittags).
- Nicht jedes Mail sofort beantworten. Mails nicht regelmässig vor 7 Uhr oder nach 19 Uhr beantworten – das suggeriert permanente Erreichbarkeit und weist auf ein schlechtes Zeitmanagement hin.
- Eingegangene Mails nach Prioritäten abarbeiten; Unterscheidung in Wichtigkeit und Dringlichkeit:
  - Dringende und wichtige Mails sofort selber beantworten (möglichst effizient)
  - Dringende, aber unwichtige Mails entweder delegieren (falls möglich) oder selber erledigen (wenn das nur kurze Zeit beansprucht)
  - Wichtige, aber nicht dringende Mails terminieren und später beantworten
  - Weder wichtige noch dringende Mails sofort löschen
- Versuchen Sie, über die erfahrungsbasierte Qualifizierung der Absender, der Betreffzeilen und der Inhalte ein Auge dafür zu entwickeln, welche Mails wichtig sind und welche nicht.
- Wenn möglich jedes Mail nur einmal lesen und ein Schriftstück nur so lange im Posteingang belassen, bis es bearbeitet wird (den Rest nach einem festen System ins Mailarchiv verschieben).
- Posteingang nie über eine Bildschirmseite hinaus anwachsen lassen (Stichwort: Motivation)
- Mail-Ablagestruktur im PC identisch mit dem sonstigen Ablagesystem im PC gestalten (am besten nach einer festen Ordnung).
- Einheitliche Betreffzeilen verwenden, um Mails im Archiv besser wiederzufinden. Allenfalls müssen Sie bei beantworteten Mails die Betreffzeile anpassen, damit sie zum Inhalt des Antwortmails passt.
- Sich konsequent bei jedem Newsletter abmelden, den man nicht erhalten will (elektronische Newsletter müssen diese Funktion heute zwingend aufweisen) oder solche, die diese Funktion nicht bieten, konsequent selber auf den Status «Spam/Junk Mail» setzen.
- Mails, bei denen man nur im «CC» oder «BCC» steht, automatisch in eine separate Inbox weiterleiten und diese nur sporadisch lesen. Diese Handhabung aber niemandem mitteilen, da man sonst von allen, die das wissen, wieder ins «TO» gesetzt wird.
- Wichtige Mails mit einer selbst definierten, möglichst einheitlichen Symbolik (zum Beispiel Farbcodes) versehen, damit man diese bei Bedarf im Archiv schnell wiederfindet.
- Sich Textbausteine zurechtlegen und automatische Signaturen programmieren – das spart bei der Mailbeantwortung sehr viel Zeit.
- Mail-History beim Antworten konsequent unterdrücken (es kann Sie oder andere unter Umständen kompromittieren, wenn später einkopierte Dritte aus der Mail-History ersehen, was bisher – vielleicht sogar vertraulich – mit anderen Personen ausgetauscht wurde)
- Abwesenheitsmeldungen nur dann einsetzen, wenn man die Mails in Abwesenheit wirklich nicht liest und beantwortet. Wer im «Out-of-office»-Modus Mails punktuell beantwortet, verwirrt nur seine Empfänger und betrügt letzten Endes nur sich selbst – Stichwort «permanente Erreichbarkeit».

## E-Mails schreiben

Am Anfang steht hier zweifellos die Frage, ob das E-Mail für das eigene Anliegen die richtige Kommunikationsform ist. Mails sind nämlich nur dann effektiv, wenn dadurch keine «Ping-Pong-Kommunikation» in Gang gesetzt wird. Vermeiden Sie Mails, wenn diese Reaktionen beider Seiten nach sich ziehen, die man ohne Mail einfacher lösen kann. Für komplizierte Angelegenheiten eignet sich das Telefon- oder das persönliche Gespräch in der Regel deshalb meist besser. Sollte das E-Mail dennoch die richtige Kommunikationsform sein, so empfiehlt es sich, auch hier ein paar Spielregeln zu beachten (Simon, 2014, o.S. und Scherler/Di Giusto, 2014, 18 ff):

- **Grundsatz:** Keine vertrauliche oder schädliche Informationen in Mails schreiben, da man nie kontrollieren kann, was der Empfänger damit macht (bewusst oder unbewusst).
- Selbsterklärende, animierende Betreffzeilen wählen, die den Inhalt gut zusammenfassen. Das erleichtert dem Empfänger den spontanen «Leseentscheid» und hilft, archivierte Mails besser wiederzufinden.
- Wenn möglich persönliche Anreden wählen und Sammelanreden wie «liebe Alle» vermeiden
- Fokus (und Deadline): Klar und deutlich schreiben, was man will und bis wann.
- Rechtschreiberegeln beachten und korrekte Grussformeln verwenden. Mail ist keine Kurznachricht wie SMS und deshalb keine Orthographie-freie Zone. Wer in der E-Mail-Bürokommunikation heute konsequent Kleinbuchstaben oder Dialekt statt Schriftsprache verwendet, fällt meist eher unangenehm auf.

- Textablauf flüssig und logisch gestalten (vom Wichtigem zum Unwichtigen gehen)
- Aktive, kurze, prägnante und verständliche Sätze formulieren (Bandwurm-/Schachtelsätze vermeiden).
- Einfache, geläufige und griffige Worte verwenden (Abkürzungen, Fach- und Fremdwörter vermeiden).
- Aufzählungszeichen und Absätze verwenden, um das Mail zu strukturieren und übersichtlich zu gestalten.
- Allenfalls Schlüsselwörter fett hervorheben (nur im HTML-Modus möglich).
- Standardschriften wählen, die auf allen Geräten gleich dargestellt werden, und wenn möglich CI/CD-Konformität beachten (nur im HTML-Modus möglich).
- Immer Signaturen mit Kontaktdaten (vor allem die Telefonnummer) verwenden. Die Signaturen aber kurz halten (mehr als fünf Zeilen werden erfahrungsgemäss nicht gelesen) sowie Fotos und Logos vermeiden, da diese das Mail nur «schwerer» machen und die Gefahr erhöhen, im Spam-Ordner zu landen – siehe folgenden Punkt.
- Spam-relevante Aspekte in Mails vermeiden, um nicht auf die Spam-Liste des Empfängers gesetzt zu werden. Viele Spam-Filter arbeiten mit einem Punktesystem (Minuspunkte für Spammer-Verhalten und Bonuspunkte für seriöses Verhalten):
  - Minuspunkte: Viele Ausrufezeichen im Betreff, viele Ausrufezeichen in der Nachricht, «Ausrufe» durch Grossbuchstaben, marktschreierische Ausdrücke in der Betreffzeile, bunte Farben etc.
  - Bonuspunkte: Angabe der Postadresse und Telefonnummer, Angabe des vollständigen Namens des Empfängers, Verwendung von Begriffen im Betreff und in der Nachricht.
- Empfängerverzeichnis immer aktuell halten, damit die Adressierung der Mailempfänger einfach und ohne grosse Suchaktion erfolgen kann (bei unzustellbaren Mail-Adressen überprüfen und anpassen)
- Nur Empfänger in den Verteiler nehmen, welche das Mail unmittelbar betrifft. «CC» und «BCC» selten benutzen, wird zunehmend als Belästigung empfunden und verstopft nur unnötig die Mailkanäle.
- Keine Massen-Mails mit offenem Verteiler (das heisst, mit sichtbaren personenbezogenen E-Mail-Adressen) versenden. In gewissen Ländern ist dies bereits strafbar (Datenschutz).
- Zugriff auf einen Sammelmail-Verteiler sehr restriktiv definieren (zum Beispiel nur Geschäftsführung) und diesen über «BBC»-Versände auch «geschützt» halten
- Mails nur im absoluten Notfall als «WICHTIG» oder «DRINGEND» markieren. Erstens stumpft das ab, zweitens entscheidet das der Empfänger und drittens tappt man damit in die Spam-Falle (siehe oben).
- Grundsätzlicher Verzicht auf Empfangs- und Lesebestätigungen. Diese erhöhen die Mail-Flut, erhöhen den Organisationsaufwand des Absenders und verärgern

## E-Mails versenden

Eigentlich gehört das Schreiben und Versenden von Mails ja zusammen. Dennoch schieben wir hier mit Hinweis auf den gleich nachfolgend genannten Grundsatz noch ein paar separate Erfahrungen zum Thema Mailversand nach (Simon, 2014, o.S. und Scherler/Di Giusto, 2014, 18 ff):

- **Grundsatz:** Immer zuerst das Mail schreiben und dann erst den Empfänger einsetzen. Dann passiert kein Unglück, wenn aus Versehen auf «Senden» gedrückt wird. Bei «Reply»-Mails allenfalls den Empfänger während des Verfassens der Antwort deaktivieren oder eine zweite Sicherheitsstufe einbauen (Kontrollfrage: Wollen Sie das Mail wirklich senden?), damit keine halbfertigen Mails verschickt werden. Vor allem auf Smartphones passieren solche Missgeschicke ziemlich leicht.

### Autoren



Patrik Scherler, Dr. oec. HSG, ist Dozent für Betriebswirtschaftslehre an der [School of Management and Law](#) (ZHAW) in Winterthur und Inhaber der auf Coaching, Consulting und Connecting spezialisierten [BENROX AG](#) mit Sitz in Meilen/Zürich. Er ist Betreuer diverser Unternehmerforen, ERFA-Gruppen und Beiräte und organisiert Strategie- und Positionierungsworkshops.



Flavio Di Giusto, dipl. Betriebsökonom FH und MSc in Business Administration ist wissenschaftlicher Mitarbeiter am [Zentrum für innovative Didaktik](#) (ZiD) an der School of Management and Law (ZHAW) in Winterthur und Mitautor des Buches «Irrtum Zeitmanagement».

Dieser Artikel ist im August 2016 auf [www.kmu-businessworld.ch](http://www.kmu-businessworld.ch) erschienen. KMU Business World ist ein von der Swisscom AG initiiertes Fachmagazin für kleinere und mittlere Unternehmen in der Schweiz, die sich mit dem Thema «Arbeit in der digitalen Welt» beschäftigen. Die KMU Business World wurde im Jahr 2017 als «KMU Magazin – Praktische Tipps für KMU» neu lanciert ([www.magazin.swisscom.ch](http://www.magazin.swisscom.ch)).

© 2017. Alle Rechte vorbehalten.

den Empfänger, der meist keine Bestätigung schickt, sich aber bevormundet fühlt (Arbeitsüberwachung im internen Bereich). Auch bei Rechtsstreitigkeiten bringen Ihnen Lesebestätigungen keine Vorteile, denn jeder, der Zugang zu dem Computer hat, kann die Lesebestätigung verschickt haben. Empfangsbestätigungen bei wichtigen Mails holt man deshalb besser per Telefon ein.

Dies sind ein paar Erfahrungen der Autoren im Sinne von Dos und Don'ts im Bereich Mailverkehr, welche helfen können, die eigene Agenda etwas besser im Griff zu halten (Stichwort: permanente Erreichbarkeit) und der drohenden weiteren Verstopfung der sehr wichtigen Mailkanäle etwas entgegenzuwirken (Stichwort: Informationsüberlastung).