



## KNIGGE FÜR E-MAILS

# Der sichere Weg zu fruchtbaren Beziehungen

Die E-Mail hat längst den klassischen Brief als Kommunikationsmittel abgelöst. Unser E-Mail-Knigge erklärt, was Eltern gerne lesen und wie man als Spielgruppenleiter/in einen seriösen schriftlichen Auftritt pflegt.

■ Geraldine Huber

### DER ERSTE EINDRUCK ZÄHLT

Ihre E-Mail-Adresse ist das Erste, was die Empfänger interessiert. Vermeiden Sie unseriöse oder ausgefallene Namen und Pseudonyme. Wählen Sie als seriöse E-Mail-Adressen Vor- und Nachnamen oder den Namen der Institution. Also nicht: gutzmutz@gmx.ch.

### BETREFF UND ANREDE

Wählen Sie für die Betreffzeile eine kompakte, aber aussagekräftige Zusammenfassung des Inhaltes, damit der Empfänger oder die Empfängerin noch vor dem Öffnen der E-Mail erkennt, zu welchem Thema Sie sich bei ihm melden. Beispiel: Anmeldung für Spielgruppe ist angekommen. In der zeitgemässen E-Mail-Korrespondenz werden die Adressat/innen mit «Lieber Herr Meier, liebe Frau Meier» oder «Guten Tag Herr Meier, Frau Meier» usw. angeschrieben. Wer es dennoch etwas förmlicher möchte, bleibt bei «Sehr geehrte/r Frau/Herr» oder «Sehr geehrte Damen und Herren». Bei der Wahl der Anrede die Branche und den Kontaktgrund miteinbeziehen.

### BEVOR SIE DIE E-MAIL ABSENDEN

Die Rechtschreibprüfung ist zwar ein Segen, dennoch prüfen Sie Ihr Schreiben am besten selbst auf Fehler. Tipp: Lesen Sie sich den Text laut vor. Wer einen positiven und seriösen Eindruck hinterlassen und ernst genommen werden will, tut gut daran. Gehen Sie auf Nummer sicher: Kontrollieren Sie die E-Mail vor dem Versand noch einmal auf Betreff, Inhalt, Rechtschreibung und korrekte Adresse des Empfängers/der Empfängerin. Einmal versandt, sind die E-Mails innert weniger Sekunden im Posteingang Ihrer Kommunikationspartner/innen.

Verzichten Sie auf die Funktion der Lesebestätigung. Es erzeugt nicht nur mehr Arbeit, den Eingang zu bestätigen, sondern setzt den Empfänger/die Empfängerin zusätzlich unter Druck. Ausserdem erwecken Sie als Absender/in den Eindruck, ihre Kommunikationspartner/innen kontrollieren zu wollen.



## FASSEN SIE SICH KURZ

Geschäftliche Schreiben wie auch Elternschreiben sollten bei maximalem Informationsgehalt so knapp wie möglich gehalten werden. Kommen Sie schnell zum Punkt, und bringen Sie die Kerninformationen gleich zu Beginn Ihrer E-Mail. Aber: Respekt, Freundlichkeit und Präzision dürfen trotzdem nicht zu kurz kommen.



## SMILEYS UND GROSSBUCHSTABEN

Verzichten Sie ganz auf Grossbuchstaben, denn sie sind schwierig zu lesen und wirken wie Schreie. Auch Ausrufezeichen nur sparsam und wenn, dann für positive Aussagen verwenden. Auch Emoticons gehören nicht in eine seriöse Korrespondenz. Greifen Sie lieber zum Telefon und klären Sie persönliche Anliegen und Knacknüsse im Gespräch.



## KODEX – KURZ UND KNAPP

Es gibt keine universell gültigen Regeln für die Kommunikation im Beruf. Hier haben wir einige Tipps, die einen seriösen schriftlichen Austausch ausmachen:

- **Freundliche und korrekte Texte** verfassen. Gendergerechtes (geschlechterneutrales) Schreiben anwenden. Beispiel: Liebe Frau Müller, lieber Herr Müller, Spielgruppenleiter/innen usw. Beide Eltern persönlich ansprechen.
- **Tools wie Duden** online nutzen oder die Texte gegenlesen lassen.
- **Eine unklare Betreffzeile** kostet den Empfänger/die Empfängerin und den Sender/die Senderin Zeit beim Einordnen und Wiederfinden. Signaturen ohne Bild senden, dafür Institution, Adresse, Telefon notieren und Anhänge als Worddokument senden, so lassen sich wichtige Dokumente leichter ablegen.
- **Zeitmanagement:** Rufen Sie ein- bis zweimal pro Tag den Posteingang ab, und beantworten Sie E-Mails innerhalb von 24 Stunden. Können Sie erst in paar Tagen antworten, stellen Sie die Funktion «automatische Benachrichtigung» ein. Wenn Sie einen Anlass absagen, unbedingt um eine kurze Rückmeldung bitten.
- **Die Form der Anrede** sollte auch in der elektronischen Post korrekt verwendet werden. Die Anrede darf nie fehlen, ebenso wenig wie Grussformeln am Ende der Nachricht. Die E-Mail immer positiv und mit einem guten Wunsch beenden. Beispiel: Ich wünsche Ihnen einen schönen/erfolgreichen Tag.

## GRUSSFORMELN

Eine Grussformel am Ende der E-Mail ist genau wie beim Brief unverzichtbar. Geschäftliche Schreiben enden heute mit der Formel «Freundliche Grüsse». Vor allem bei unbekannten Personen eignet sich diese Variante. Etwas frischer und beziehungsbildender sind Grussformeln wie «Herzliche/schöne Grüsse und auf bald wieder», «Ich freue mich auf Ihre Antwort und grüsse Sie herzlich» usw.

Abkürzungen wie «LG Monika» sind höchstens in einer SMS passend, aber nicht einmal dort merklich zeitsparend und wenig freundlich. In einer E-Mail sollten Sie derartige Formeln vermeiden. Wenn Sie Ihre Grussformel in die Signatur schreiben, sparen Sie zwar Zeit, aber die Beziehung bleibt auf Dauer auf der Strecke. Wer wird nicht immer wieder aufs Neue gerne persönlich angesprochen? Langfristig hat eine beziehungsorientierte Korrespondenz einen positiven Einfluss auf Ihre Geschäftsbeziehung, auch wenn der Aufwand etwas grösser erscheint. Eine kurze Antwort auf eine erhaltene Mail zeigt Ihre Wertschätzung.

## SORGFALT GEFRAGT

Eltern hinterlassen ihr Wertvollstes in der Spielgruppe und wünschen sich dort Leiter/innen, die ihr Kind liebevoll, sorgfältig und zuverlässig begleiten. Deshalb vermittelt auch die Kommunikation per E-Mail diese Eigenschaften: Eltern wünschen sich, liebevoll und freundlich angeschrieben zu werden. Eltern wünschen sich, dass eine E-Mail sorgfältig verfasst und passend zum Inhalt beantwortet wird. Eltern wünschen sich eine zuverlässige und zeitnahe Antwort.