

# E-Mail

Anforderung	Grundlagentechnik			
Dimension	ich	du	Inhalt	Form
Länge	variabel (möglichst kurz)			
Zielpublikum	Unternehmen, Behörden			
Zweck	geschäftlich kommunizieren			
Verwandt mit	Geschäftsbrief			

Grundsätzlich gelten für elektronisch versandte Mitteilungen die gleichen Regeln wie für Postbriefe. Unter persönlichen Bekannten mag eine formlose Mail mit Kleinschreibung, Dialekt oder Smileys erwünscht sein. Im Geschäftsleben verscherzt das schnell die Glaubwürdigkeit.

## ■ Anleitung

### Vorbereitung

- Klären Sie noch genauer als beim Brief ab, ob E-Mail das richtige Medium ist. Die Tatsache, dass sich eine Mail leicht verschicken lässt, heisst nicht, dass sie für jeden Zweck geeignet ist.
- Verzichten Sie insbesondere darauf, eine E-Mail zu schicken, wenn Sie davon ausgehen müssen, dass der Empfänger darauf verärgert, enttäuscht, empört oder ähnlich reagiert.

### Umsetzung

Auf der gegenüberliegenden Seite finden Sie ein Beispiel einer E-Mail.

- Das Datum und die Uhrzeit werden von Ihrer Computer-Uhr übernommen. Stellen Sie diese korrekt ein.
- ❶ Stellen Sie sicher, dass in der abgeschickten Mail Ihr Vor- und Nachname korrekt angezeigt wird. Unvollständige Namen oder Spitznamen wirken wenig vorteilhaft.
- ❷ Senden Sie Ihre Mail nur an jene, die sie wirklich etwas angeht. Seien Sie besonders zurückhaltend mit der Funktion «Allen antworten». Unterscheiden Sie zwischen direkten Empfängern (An), Adressaten, welchen Sie eine «Kopie» zur Kenntnis schicken (Cc), und solchen, welche eine «Blindkopie» erhalten, ohne dass die beiden anderen Kategorien von Empfängern dies erfahren sollen (Bcc).
- ❸ Geben Sie Ihrer Mail einen entsprechenden Titel (Betreff), der alles Wesentliche möglichst kurz (maximal 1 Zeile) zusammenfasst.
- ❹ Schreiben Sie sprachlich wie inhaltlich gleich korrekt wie in einem gewöhnlichen Geschäftsbrief.
- ❺ Am Ende bleibt Platz für Ihre Signatur mit den ausführlichen Kontaktdaten. Mit Vorteil richten Sie die Signatur in Ihrem Mail-Programm so ein, dass sie standardmässig eingefügt wird (Extras > Optionen > E-Mail-Format > Signaturen).
- Löschen Sie den vorangegangenen Dialog, insbesondere dann, wenn er von Dritten stammt und vertrauliche Daten enthält.
- Angehängte Beilagen werden automatisch angezeigt. Versenden Sie diese wenn möglich in einem originalgetreuen Format (PDF).
- Trennen Sie die Absätze mit einer Leerzeile. Durch den Flattersatz des Mail-Layouts wird die Textgliederung sonst unübersichtlich.
- Mails von Online-Plattformen (z. B. Yahoo, GMX) werden oft mit unbeabsichtigter Werbung versehen. Diese können Sie «unsichtbar» machen, wenn Sie am Textende eine grosse Anzahl von Leerzeilen einfügen.

## ■ Check

Inhalt	Form
<input type="checkbox"/> sogleich zur Sache kommen	<input type="checkbox"/> natürlich und floskelfrei
<input type="checkbox"/> Anliegen auf den Punkt bringen	<input type="checkbox"/> korrekt
<input type="checkbox"/> Altes löschen	<input type="checkbox"/> übersichtlich
	<input type="checkbox"/> Betreff und Signatur einfügen

## ■ Beispiel einer E-Mail

**Von:** Ina Leise <ina.leise@schreiben.ch>

**An:** Peter Mister <peter.mister@mzm.ch>

**Kopie:** Konzeptteam <konzeptteam@schreiben.ch>

**Blindkopie:** Baerli <ernst.weiss@privat.ch>

**Betreff:** Kommunikationskonzept

Signatur: Ina Leise

**Sehr geehrter Herr Mister**

Aus unserem gestrigen Telefongespräch habe ich die Grundfrage abgeleitet: Wie lässt sich die schriftliche Kommunikation Ihres Unternehmens verbessern?

In der Zwischenzeit hat mein Team nun auf der Grundfrage der vorliegenden Unterlagen ein Kommunikationskonzept erarbeitet, das ich Ihnen in der Beilage schicke. Es fusst auf drei Anregungen:

- einfacher schreiben;
- schneller reagieren;
- übersichtlicher gestalten.

Wie sollen diese Änderungen umgesetzt werden? Wir schlagen Ihnen einen internen Weiterbildungstag vor. Die Änderungsvorschläge sind so konzipiert, dass wir sie an einem Tag nachhaltig vermitteln können. Das mögliche Programm für die Weiterbildung können Sie im 2. Teil des Konzepts nachlesen.

Bei Fragen zum Konzept und zu unseren Überlegungen können Sie mich gern kontaktieren. Ich freue mich, von Ihnen zu hören.

**Freundlicher Gruss**  
Ina Leise

  
[Kommunikatio...zept.pdf \(1.2 MB\)](#)

**Ina Leise**  
Kommunikationsbeauftragte  
BÜRO FÜR EINFACHES SCHREIBEN  
Forellenweg 7  
9348 Musterstadt  
T +41 044 123 45 67

[ina.leise@schreiben.ch](mailto:ina.leise@schreiben.ch)  
[www.schreiben.ch](http://www.schreiben.ch)

## ■ Aufgaben

1. Informieren Sie sich über weitere Aspekte des korrekten Mail-Verkehrs im Internet-Lexikon [www.netplanet.org/netiquette/email.shtml](http://www.netplanet.org/netiquette/email.shtml). Fassen Sie die sieben wichtigsten Punkte in einer E-Mail an sich selbst zusammen. Drucken Sie sie aus und legen Sie sie bei.
2. Schreiben Sie eine private E-Mail um in eine korrekte Geschäfts-Mail.