

# **Fachkommunikation - FKOM**

## **Eine E-Mail wirksam einsetzen**

**Dr. Othmar Baeriswyl**

# Lernziele

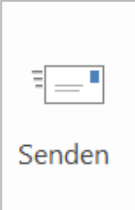
- Sie können die Qualität einer beruflichen E-Mail in formaler und inhaltlicher Hinsicht beurteilen.
- Sie wissen, unter welchen Umständen Sie eine E-Mail schreiben, zum Telefon oder zur klassischen Korrespondenz greifen.
- Sie können eine berufliche E-Mail unter Beachtung der wichtigsten Regeln schreiben.

# Vorüberlegungen: Nur unproblematische Inhalte

- Keine wichtige, **vertrauliche oder geheime** Informationen
- Keine **emotional** behaftete Informationen
- Keine **intimen Bekenntnisse**
- Keine **belastenden Geständnisse**
- Keine **Austragung von Konflikten**

# **Ganz so einfach ist es eben doch nicht: Regeln im Umgang mit E-Mails**

# Eigene und eindeutige Adresse

 Senden

Von ▼ **othmar.baeriswyl@hslu.ch**

An... sbk-ch@sbk-ces-cvs.ch

Cc...

Betreff AW: Versammlung der Schweizer Bischofskonferenz (SBK) in Mariastein SO

Guten Tag

**Von:** sbk-ch [mailto:sbk-ch-bounces@sbk-ces-cvs.ch] **Im Auftrag von**  
sbk-ch@sbk-ces-cvs.ch

**Gesendet:** Donnerstag, 9. März 2017 09:26

**An:** sbk-ch@mailman.datenpark.ch

**Betreff:** Versammlung der Schweizer Bischofskonferenz (SBK) in  
Mariastein SO

# Prägnante Betreffzeilen

Geldübergabe am 18.  
August

Fa. Kraus setzt Frist bis 12  
Uhr

Unbedingt lesen!

Bewerbung als ... / Ihre  
Annonce vom ... in  
...

Ihr Herzschrittmacher

- Klar, kurz und bündig
- enthält die Kernaussage
- weckt das Interesse
- auf den Hauptadressaten ausgerichtet
- widerspricht dem E-Mail-Text nicht
- verspricht nichts, was der E-Mail-Text nicht hält

# Informell zur Sache kommen

- Direkt zur Sache kommen
- In Regel per Sie ansprechen  
Duzen ist nur angebracht, wenn man sich persönlich kennt
- Bei einem E-Mail Dialog kann man nach der dritten oder vierten Sendung die Anrede weglassen.

# Kurz, klar und höflich

- **Kurze Mails**: Möglichst nicht länger als eine Bildschirmseite
- Aufbau nach dem **Lead-Prinzip** (das Wichtigste an den Anfang)
- Nicht mehr als **drei Punkte** ansprechen
- Bei komplizierten Sachverhalten: **Verweis auf Dokument mit ausführlicher Darstellung** (Link oder angehängte Datei)
- Kurze **Abschnitte und Sätze** machen



# Gegliedert und fokussiert



Input Kommunikation fkom



agenda\_i.pdf  
114 KB

Geschätzte Studierende

Wir behandeln im kommenden Input Kommunikation die folgenden Punkte:

1. Rückblick und Kurzbesprechung der Protokollübungen
2. Input Korrespondenz: Einführung (Grundlagen)
3. Übungen Korrespondenz: Einführung 1,2,3
4. Fragen zu «Wichtige Geschäftsbriefe» und «E-Mails»

Ich wünsche Ihnen einen gelungenen Start in die neue Semesterwoche.

Freundliche Grüsse

Othmar Baeriswyl

# Gliederungs-Tipps

- Aufzählzeichen verwenden
- Absätze durch Leerzeilen trennen
- Nicht mehr als 3 bis 4 Punkte pro Mail
- Längere Inhalte als Anhang beifügen oder verlinken

# Nicht SCHREIEN, lieber 😊 (Emotionen)

- Keinen «**Dampf**» ablassen
- Sparsam mit Emotikons umgehen:



shutterstock

IMAGE ID: 129864665  
www.shutterstock.com

# Und das Wichtigste in Kürze

- Achten Sie auf Inhalt und Form.
- Passen Sie die Sprache dem Empfänger an.
- Seien Sie knapp aber genau in der Aussage.
- Gliedern Sie Ihre Mail.
- Beachten Sie die Hinweise, die Sie über sich mitteilen.

# Aus der User-Perspektive: Bewältigung der E-Mail-Flut

- Schauen Sie **nicht ständig nach neuen E-Mails** - alle ein bis zwei Stunden reicht aus.
- Zwingen Sie sich, **zunächst nur die Betreffzeile** zu lesen. So können Sie irrelevante oder unwichtige Nachrichten sofort löschen. Auf diese Weise lässt sich mehr als die Hälfte aller eingehenden Mails aussieben.
- Handeln Sie nach dem Prinzip "OHIO" (Only Handle It Once): **Entscheiden Sie sofort, was mit jeder E-Mail zu tun ist**, und legen Sie wichtige Nachrichten nicht irgendwo ab, sondern beantworten Sie sie sofort. Sonst werden Sie, wenn Sie endlich Zeit für eine Antwort haben, eine halbe Stunde nur mit dem Durchsuchen irgendwelcher Ordner verbringen.

# Übungen

# Übung E-Mail 1: Analyse und Verbesserungsvorschläge (fakultativ)

<b>Aufgabenstellung</b>	<p>Analysieren Sie die E-Mail und machen Sie Verbesserungsvorschläge zu Struktur, Inhalt, Stil und Orthografie.</p> <p>Halten Sie Ihre Antworten schriftlich fest:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>2 Aspekte zur Struktur</li><li>2 Aspekte zum Inhalt</li><li>2 Aspekte zum Stil</li><li>2 Aspekte zur Orthografie</li></ul> <p>Schreiben Sie die E-Mail neu.</p>
<b>Rahmenbedingungen</b>	Insgesamt 20 Minuten
<b>Übungsunterlage</b>	<a href="#">E-Mail Stratos Manual</a>

# Übung E-Mail 2: E-Mails redigieren (Gruppenarbeit)

<b>Aufgabenstellung</b>	Redigieren Sie die E-Mails (Link unten). Treffen Sie keine Annahmen. Bestehen Unklarheiten oder Lücken, dann notieren Sie diese.
<b>Rahmenbedingungen</b>	
<b>Übungsunterlage</b>	<a href="#">E-Mail-Beispiele</a> (Kopie im Miro)



# Übung E-Mail 3: E-Mail an die Mitarbeiterschaft (fakultativ)

<b>Aufgabenstellung</b>	<p>Sie leiten das Call Center eines grossen Dienstleistungsunternehmens. Zentral ist bei einem solchen Center die Cafeteria, die bis anhin mit einem Raum für Raucherinnen und Raucher ausgestattet war.</p> <p>Die Cafeteria wurde nun renoviert und mit einer neuen Klimaanlage ausgerüstet. Damit die heiklen Filter der neuen Klimaanlage nicht zu rasch verschleissen und die Wände der Cafeteria schön bleiben, soll das Rauchen künftig total verboten sein. Der Raucherraum wird also aufgehoben.</p> <p>Sie wissen, dass ein ähnlicher Entscheid, unglücklich formuliert, in einem anderen Call Center desselben Unternehmens eine Palastrevolution ausgelöst hat. Teilen Sie Ihren Angestellten per E-Mail mit, dass die Cafeteria neu eröffnet wird und gleichzeitig ab sofort ein totales Rauchverbot gilt.</p>