

## **E-Mail-Knigge**

### **Betreffzeile**

Wählen Sie eine aussagekräftige, auf den Empfänger zugeschnittene Betreffzeile.

### **Adressierung Cc**

Setzen sie die Cc-Funktion nur sparsam ein. Versenden Sie eine Nachricht Cc nur dann, wenn die Information für den Empfänger wirklich relevant ist: Und beachten Sie: Wer nur im Cc steht, fühlt sich nicht angesprochen, zu handeln.

### **Anrede und Grußformel**

Wählen sie eine korrekte Anrede und beenden Sie die E-Mail mit einer passenden Grußformel. Fehlende oder abgekürzte Grußformeln sind schlechter Stil.

### **Formulierung des Anliegens**

Versenden Sie Dokumente und Anhänge nicht ohne erläuternden Text. Es muss sofort klar werden, ob seitens des Empfängers eine Handlung nötig ist. Stellen Sie die Handlungsanweisungen am besten ganz an den Anfang.

### **Anhänge**

Gehen Sie mit Anhängen sparsam um. Benennen Sie die zu bearbeitenden oder zur Kenntnis zu nehmenden Textteile oder Dokumente so exakt, dass dem Empfänger zeitaufwändiges Suchen in den Anhängen erspart bleibt. Weisen Sie im Text der E-Mail auf eventuelle Terminvorgaben in den Anhängen hin. Sind Anhänge sehr umfangreich, dann machen Sie auch hierauf aufmerksam.

### **Ketten-E-Mails**

Vermeiden sie lange Ketten-E-Mails („Re: Re: Re:“ oder „Aw: Aw: Aw:“). Löschen Sie entweder die nicht benötigten Ursprungstexte oder schreiben Sie eine neue Nachricht. Passen Sie die Betreffzeile dem neuen Inhalt an.

### **Wichtigkeitskennzeichnung**

Gehen Sie sparsam mit der Kennzeichnung „Wichtigkeit: hoch“ um. Verzichten Sie auf die Kennzeichnung „Wichtigkeit: niedrig“.

### **Grußformel und Signatur**

Fügen sie der Grußformel eine Signatur an:

- Für den externen Verkehr mit „Ihr Name – Ihre Organisationseinheit – Adresse – Telefon – E-Mail-Adresse“,
- für den internen Verkehr mit „Ihr Name – Organisationseinheit – Telefon“.

### **Stil und Ton**

Es gelten die gleichen Regeln wie für Korrespondenz auf Papier. Achten Sie auf Rechtschreibung und Zeichensetzung, einen vernünftigen Satzbau und Ton. Bleiben Sie höflich und verzichten sie am besten ganz auf Ironie. Und vor allem: Bei persönlichen oder sensiblen Themen besser zum Telefon greifen.