

» Der kleine E-Mail-Knigge der TH Wildau «

DER KLEINE E-MAIL-KNIGGE DER TH WILDAU

(Stand: Mai 2021)

„Sei liberal bei dem, was du akzeptierst – sei konservativ bei dem, was du sendest.“ Jon Postel, Internetpionier

Rund 80 Prozent unserer Kommunikation erfolgt inzwischen per E-Mail. Die elektronische Post ist ein sehr effizientes und zweckmäßiges Kommunikationsmittel. Sie ist schnell, bequem und praktisch und kann die berufliche und private Kommunikation ungemein erleichtern.

Aber: Das Ergebnis eines „Tags der Lehre“ an unserer Hochschule war die Erkenntnis, dass wir mit unserem internen E-Mail-Verhalten nicht glücklich sind: Zu häufig beschert es uns, den Kolleginnen und Kollegen, Studierenden, Führungskräften und externen Kontakten Mehrarbeit, Störungen, Stress und Irritationen.

Viele Anliegen lassen sich außerdem **besser persönlich** in einem kurzen Telefonat klären. So vermeiden wir das ständige Hin- und Herschreiben (und wir hören mal wieder die Stimme der Kollegin/des Kollegen).

1 Grundlagen

Grundregeln für den E-Mail-Verkehr:

- Empathie und gutes Benehmen — ganz besonders im Schriftverkehr
- Geschwindigkeit – eine Antwort sollte ohne schuldhaftes Verzögern erfolgen; bestenfalls kann **innerhalb von 24 h** eine Antwort oder zumindest ein Hinweis über die Bearbeitungszeit gegeben werden.

1. Kurz und knapp

Motto: **So viel wie nötig, so wenig wie möglich.** Pro Mail nur ein Thema. Durch klare Angabe des Betreffs muss der Adressat auf den ersten Blick erkennen können, worum es geht.

2. Klar und deutlich

Klare Sprache und kurze Sätze. Fremdwörter, Abkürzungen und Schachtelsätze vermeiden.

3. Freundlich sein

Eine **höfliche, angemessene Anrede und eine freundliche Verabschiedung** sind Grundvoraussetzung — auch bei **Abwesenheitsnachrichten**, die für den Zeitraum der Abwesenheit aktiviert und danach **deaktiviert** werden.

Extra-Tipp: Verzichten Sie auf Ironie und behalten Sie einen sachlichen Stil bei.

4. Datenschutz beachten

Vor allem bei Weiterleitungen und Kopien. **Interne Mails bleiben intern.**

5. Auf Anhänge möglichst verzichten

Dokumente können durch einen entsprechenden Link (Nextcloud/Internet) auffindbar gemacht werden. In jedem Fall aber vor dem Versenden der E-Mail den Link oder die angehängten Dokumente noch einmal öffnen, um zu prüfen, ob es sich wirklich um die richtigen handelt.

6. Und vor dem Versenden — Kontrolle

1. Anrede
2. Schreibstil (der Ton macht die Musik, gerade, wenn man keinen Ton hört)
3. Grammatik, Interpunktion, Orthographie (traue niemals der Autokorrektur)
4. Grußformel
5. Signatur

Und zum Schluss: Vor dem Drucken — denken!

2 Vorlagen

2.1 Mustersignatur

Vorname Name
[Position]
Abteilung / Bereich | [Unterbereich]

Adresse | Büro

Telefonnummer | E-Mail-Adresse
[fachspezifische Kontaktmöglichkeiten]

Beispiel

Maxi Muster
[Position]
Zentrum für Hochschulkommunikation | Marketingkommunikation

Technische Hochschule Wildau | Hochschulring 1, 15745 Wildau | Haus XX,
Raum XXX

Tel.: +49 (0) 3375 508 XXX | Mail: Maxi.Muster@th-wildau.de

2.2 Musterabwesenheitsnachricht: Deutsch

Sehr geehrte Damen und Herren,

vielen Dank für Ihre Nachricht. Ab [Datum] bin ich wieder erreichbar.

Da ich in der Zwischenzeit Ihre E-Mails nicht lese und diese auch nicht weitergeleitet werden, können Sie sich gern an folgende Kollegen und Kolleginnen wenden:

- [Vorname Name, Telefon, E-Mail-Adresse]
- [Vorname Name, Telefon, E-Mail-Adresse]

Freundliche Grüße

2.3 Musterabwesenheitsnachricht: Englisch

Dear Sir or Madam,

thank you for your message.

Please note that I am currently out of office with no access to my e-mails. I'm back in the office on [Date].

In urgent cases or if you need immediate assistance, please contact my colleagues

- [Name, Phone, Mail]

- [Name, Phone, Mail]

Please note that your message will not be forwarded automatically. Thank you very much.

With kind regards