

- **Betreff:** Die Betreffzeile darf nie vergessen werden und muss zu dem Thema passen. Der Betreff entscheidet, ob und wann Ihre Nachricht gelesen wird. Verzichten Sie auf allgemeine Aufforderungen, wie „Wichtig“ oder „Bitte lesen“.
- **Anrede:** Reden Sie den Empfänger so an, wie Sie es auch im „normalen“ Leben oder im Briefverkehr tun würden. Beginnen Sie besser mit „Sehr geehrte ...“ und enden Sie mit freundlichen Grüßen. Lockere Formulierungen können bei manchen Empfängern unangenehm aufstoßen.
- **Umfang und Optik:** Schreiben Sie keine Romane. Texte sollten kurz und knackig formuliert sein. Lockern Sie die Optik auf. Machen Sie für jeden neuen Gedanken oder neues Thema einen neuen Absatz. Verwenden Sie auch Aufzählungen wenn es geht. So kann der Empfänger Ihre eMail schneller aufnehmen.
- **Schreibweise:** Halten Sie sich an die deutsche Rechtschreibung. Jedes eMail-Programm hat eine Rechtschreibprüfung. Verzichten Sie auf die komplette Kleinschreibung. Das macht Texte unleserlich. Das gilt auch für die Großschreibung. Auch einzelne Wörter in VERSALIEN sind schlechter zu lesen und können als ANSCHREIEN verstanden werden.
- **Smileys und Abkürzungen:** Smileys ;-) weisen auf ironisch oder witzig gemeinte Textstellen hin. Im Geschäftsverkehr haben sie nichts verloren, wenn Sie ernst genommen werden möchten. Vermeiden Sie Abkürzungen, wie cu (see you) oder mfg. Diese werden nicht immer verstanden und gelten als unhöflich.
- **Signatur:** Die Verwendung einer digitalen Visitenkarte ist ein MUSS. Genauso wie Ihr Briefbogen die wichtigsten Kommunikationsdaten enthält sollte auch eine eMail mindestens Firma, Name, Adresse und Telefonnummer enthalten.
- **Anlagen:** Verschicken Sie Anhänge nur, wenn es sein muss. Verzichten Sie auf spaßige Bilder. Fragen Sie vorher, wie groß ein Anhang sein darf. Manche Postfächer sind auf eine bestimmte Größe beschränkt. In der Regel gelten Anlagen über 1 MB als Zumutung. Denken Sie auch daran, dass der Empfänger mal seine eMails per Laptop über eine langsame Verbindung im Hotel abrufen muss. Darum komprimieren Sie die Datei(en) in eine ZIP-Datei.
- **Empfangsbestätigung und Priorität:** Verwenden Sie Empfangsbestätigungen nur, wenn es unbedingt notwendig ist. Sonst gelten sie eher als lästig. Auch eine hohe Prioritätsstufe sollte nur bei wirklich dringenden Mitteilungen verwendet werden. Überlassen Sie es dem Empfänger, die eMail in seiner Prioritätsstufe einzuordnen.
- **Beantwortung:** Beantworten Sie eMails innerhalb von 24 Stunden. Benutzen Sie dazu den Antworten-Button, damit der Betreff übernommen wird. Verzichten Sie darauf, den kompletten Originaltext wieder zurückzuschicken. Bei längerer Abwesenheit können Sie Ihr eMail-Programm so einstellen, dass automatisch eine eMail mit dem entsprechenden Hinweis verschickt wird. Achten Sie aber darauf, dass Sie in der Zeit in keiner Mailingliste eingetragen sind.
- **Kettenbriefe und Massenmails:** Alles, was die Mailbox verstopft, ist ungerne gesehen. Wenn Sie mal eine besonders witzige eMail bekommen haben und es gar nicht lassen können, dann schicken Sie eine eMail nur an einen Empfänger. Wenn Sie sie an mehrere Empfänger schicken wollen, dann schicken Sie diese an sich und verstecken Sie die anderen Empfänger unter BCC.

## Ein Tipp zum Schluss

Vermeiden Sie Streitigkeiten per eMail. Eine eMail ist im Zorn schnell geschrieben. Bei Ihrem Empfänger bleibt sie länger gespeichert, als es Ihnen lieb sein kann.