

E-Mail-Netiquette (E-Mail-Knigge)

Im Folgenden zehn „Benimmregeln“ für die E-Mail-Kommunikation:

1. Höflichkeit ist Trumpf

Eine freundliche Anrede und eine nette Grußformel sollten in keiner Nachricht fehlen. Weichen Sie ruhig von den Standard-Grußformeln ab.

Anstatt der üblichen „Mit freundlichen Grüßen“ vermitteln Sie dem Empfänger mit einer „Herzliche ..., Schöne ..., Beste ..., Viele Grüße“-Formel auch eine Form der Wertschätzung.

Ein „Hallo Herr“ oder „Hallo Frau“ wirkt persönlicher und ist auch im geschäftlichen Bereich eine nette Abwechslung – vorausgesetzt, man ist mit dem Empfänger vertraut.

Beim ersten E-Mail-Kontakt mit einer Person, die man nicht persönlich kennt, ist eine solche Anrede aber eher unangebracht und kann sogar als respektlos empfunden werden.

Häufig findet man auch die Abkürzung *MfG* (Mit freundlichen Grüßen) oder *Ig* in Nachrichten. Eine solche Abkürzung vermittelt dem Empfänger „Für dich nehme ich mir nicht mal die Zeit, die Grußformel auszuschreiben“. Auch wenn das so natürlich nicht stimmt.

2. Ein aussagekräftiger Betreff

Ein Betreff, welcher klar auf den Inhalt schließen lässt, gehört nicht nur im geschäftlichen Bereich zum A und O. Zum einen hat der Betreff auch Einfluss, ob und wann Ihre E-Mail gelesen wird, zum anderen erleichtert er dem Empfänger eine einmal abgelegte Nachricht schneller wiederzufinden.

3. IN GROSSBUCHSTABEN – EIN ABSOLUTES TABU

Alles in Großbuchstaben – nein! Nicht nur aus Gründen der Lesbarkeit, sondern vor allem aus Höflichkeit. In Großbuchstaben Geschriebenes wirkt wie Schreien in einem direkten Gespräch.

4. alles in kleinschreibung gilt es zu vermeiden

Alles in Kleinschreibung zu schreiben, war insbesondere zu Beginn der „E-Mail-Zeit“ sehr verbreitet. Mittlerweile glücklicherweise weniger. Kleingeschriebenes ist nicht nur schwieriger lesbar, sondern vermittelt bei manchem Empfänger auch Zeitnotstand des Absenders, auch geringere Wertschätzung.

5. Cc-Funktion mit Vorsicht nutzen

Die Cc-Funktion ist an sich sehr nützlich – z. B. für die Korrespondenz in einer Projektgruppe oder im Freundeskreis. Doch sie wird ebenso häufig missbraucht.

Es gilt unbedingt zu vermeiden, einfach mal „zig“ Personen in den Cc-Verteiler zu setzen. Insbesondere dann, wenn diese nichts miteinander zu tun haben. Niemanden freut es sonderlich, wenn seine E-Mail-Adresse für alle sichtbar in Massen-E-Mails auftaucht, aus denen andere dann z. B. auf private oder geschäftliche Kontakte schließen können.

Dann besser die Bcc-Funktion nutzen.

Das Gleiche gilt für die Funktion „Allen antworten“. Auch diese sollte mit Bedacht genutzt werden.

6. Lange E-Mails vermeiden

Ein Vorzug der E-Mails besteht darin, dass man Informationen schnell und kompakt weitergeben kann – mit Betonung auf „kompakt“. E-Mails vollgestopft mit Unmengen an Text erhält niemand gerne und sind nur in Ausnahmefällen angebracht.

Schwierige oder umfangreiche Sachverhalte lassen sich immer noch am besten und am schnellsten in einem direkten Gespräch klären.

7. Dringend nur, wenn Dringlichkeit besteht

Mit den meisten E-Mail-Programmen lässt sich eine Nachricht als dringend für den Empfänger kennzeichnen. Nutzen Sie diese Kennzeichnung mit Bedacht und nur dann, wenn die E-Mail wirklich dringend ist.

Wenn man diese Kennzeichnung missbraucht – also öfter Nachrichten damit gekennzeichnet werden, die nicht dringend sind –, dann kann man beim Empfänger an Glaubwürdigkeit einbüßen.

8. Signatur gehört zum Standard

Eine Signatur – also die Absenderdaten – in jeder E-Mail gehört heute zum Standard, vor allem im Geschäftsbereich. In die Signatur gehören Daten wie Adresse und Telefonnummer.

So hat der Empfänger stets mehrere Möglichkeiten, mit Ihnen in Kontakt zu treten, und muss sich beispielsweise die Telefonnummer nicht erst mühsam irgendwo raussuchen bzw. erfragen.

9. Keine Kettenbriefe, Spendenaufrufe etc.

Dazu will ich gar nicht mehr schreiben. Solche Nachrichten sind mühsam und in der Regel ausschließlich Zeitfresser.

10. Ausschmücken – bitte sparsam!

Die meisten E-Mail-Programme bieten die Möglichkeit unterschiedlichster Formatierungen: Farben, Rahmen, Muster, Hintergrundbilder etc. Hier gilt: je weniger, desto besser.

11. Emoticons – ja und nein

Sie kennen Sie sicher, die sogenannten Emoticons wie z. B. :-) ;-) :- (

Diese können eine E-Mail durchaus auflockern. Aber sie sind nur dann angebracht, wenn Sie den Empfänger gut kennen.

Faustregel: ja bei Freunden und guten Bekannten, nein (bzw. mit Vorsicht) bei geschäftlicher Korrespondenz.

12. Rechtschreibung beachten

Eine E-Mail voller Fehler vermittelt nicht gerade Kompetenz und Verlässlichkeit. Deshalb ist stets ein Korrekturlesen vor dem Senden empfehlenswert.

13. Absätze wirken Wunder

Sparen Sie nicht mit Absätzen in einer E-Mail. Absätze erhöhen die Übersichtlichkeit und somit die Lesbarkeit.

Wenn Sie diese Netiquette-Punkte beachten, hinterlassen Sie mit Ihren E-Mails stets einen guten Eindruck beim Empfänger – und wer will das nicht?

Checkliste

Abschließend noch eine Checkliste, in der ich die o. a. Tipps nochmals zusammengefasst habe. Haken Sie jene Punkte ab, die Sie in Ihrer E-Mail-Korrespondenz bereits beachten.

Wenn Sie zukünftig auch die nicht abgehakten Punkte berücksichtigen, hinterlassen Sie mit Sicherheit einen guten Eindruck bei den Empfängern Ihrer E-Mails.

Meine E-Mails ...

☐

sind höflich formuliert,

☐

enthalten einen aussagekräftigen Betreff,

☐

sind nicht in Großbuchstaben verfasst,

☐

werden nicht ausschließlich in Kleinbuchstaben geschrieben,

☐

enthalten nur mit Bedacht gewählte Personen im Cc-Verteiler,

☐

sind kurz und kompakt formuliert,

☐

werden nur als dringend markiert, wenn sie dringend sind,

☐

enthalten eine vollständige Signatur (gilt für die geschäftliche Korrespondenz),

☐

sind keine Kettenbriefe, Spendenaufrufe, Viruswarnungen etc.,

☐

enthalten keine/kaum „Ausschmückungen“,

☐

sind (weitestgehend) fehlerfrei von Rechtschreib- und Grammatikfehlern,

☐

enthalten Absätze zur Verbesserung der Lesbarkeit.

Infos & Tipps zum Thema E-Mail-Netiquette:

www.zeitblueten.com/news/e-mail-netiquette-benimmregeln/

Weitere Infos z. B. über Sucheingabe bei Google:

[Zeitblüten Mail-Knigge](#)