

Link: <https://www.computerwoche.de/a/die-groessten-e-mail-suenden,2503610>

Wahnsinn im Postfach

Die größten E-Mail-Sünden

Datum: 24.01.2012

Autor(en): Alexandra Mesmer

Suchen sie oft nach einer Mail? Mailen Sie an möglichst viele Adressaten? Treffen Sie gar Entscheidungen per Mail? Gratulation, Sie sind ein E-Mail-Sünder und kommen ihrer Firma teuer zu stehen.

Erinnern Sie sich noch, wie wir ohne **E-Mails**¹ gearbeitet haben? Briefe wurden diktiert oder per Hand vorgeschrieben. Die **Sekretärin**² hat mit dem Chef besprochen, wer den Brief als Kopie erhält und wie der Betreff formuliert werden muss, damit man ihn in der Ablage wiederfindet. Heute schreiben auch hochrangige Manager und Experten ihre E-Mails selbst - mit allen Folgen. Unternehmensberaterin Christiane Eckhardt, Principal bei **Detecon International GmbH**³ und Mitglied des European Womans Management Development Network, hat die schlimmsten **E-Mail**⁴-Sünden zusammengestellt.

Der Wahnsinn schlummert im Postfach

Sie suchen verzweifelt die **Mail**⁵ zum Angebot aus dem Januar mit dem Anbieter XY aus der Schweiz, bei dem die Konditionen geändert werden sollen. Mit diesem Betreff ist aber nichts zu finden in Ihrer elektronischen Ablage zu diesem Thema. Sie ärgern sich, weil die Mail noch in ihrem Posteingang schmort. Das Angebot müssten Sie von der Kollegin Müller erhalten haben ...aber die war im Januar in Urlaub...dann war es ihr Vertreter Herr Schmidt...Sie finden nichts unter Müller, nichts unter Schmidt, nichts unter Angebot Firma XY, Schweiz.

Da bleibt nichts übrig, als alle Januar-**Mails**⁶ zu prüfen. Wenn Sie die richtige Mail finden, ist sie garantiert von Frau Meier, der Sekretärin von Frau Müller. Sie ist erst am 8. Februar und die Betreffzeile lautet "Polnisches Angebot aus dem Rennen". Im Text steht, dass Sie alternativ das Angebot der Schweizer Firma zur Kenntnis erhalten, weil die polnische Firma die Anforderungen nicht erfüllt. Außerdem könnten Sie den Vorschläge entnehmen, wie die Konditionen verändert werden sollen.

Die Mailkette umfasst acht E-Mails von Kollegen des Absenders mit widersprüchlichen Vorschlägen. Also schreiben Sie dem Absender eine barsche E-Mail und fragen, was denn nun der letzte Stand für die Konditionen dieses Angebots ist. Willkommen im **täglichen Wahnsinn**⁷, den wir uns gegenseitig in Form von E-Mails bereiten!

Wer Regeln nicht einhält, verursacht Kosten

Die meisten Manager wurden in ihrer Ausbildung mit den Grundregeln der Kommunikation vertraut gemacht. Sie haben erfahren, dass jede Kommunikation vier Komponenten hat:

- den Sachinhalt,
- die Beziehungsinformation (Wie gehe ich mit meinem Gegenüber als Empfänger um?),
- einen Appell, der den Wunsch betrifft, welche Wirkung die Kommunikation haben möge,
- die Selbstoffenbarung: Wie stelle ich mich selbst dar, was sagt diese Nachricht über mich aus?

Kommunikation im geschäftlichen Zusammenhang dient dem Geschäftszweck. Sie hat zielgerichtet zu sein, soll die Performance verbessern und Probleme lösen. In Zahlen ausgedrückt stellt sich die Problematik wie folgt dar: In einem Unternehmen arbeiten 10.000 Mitarbeiter mit E-Mail. Jeder verliert täglich durch Wirrungen der E-Mail- Kommunikation fünf Minuten produktiver Arbeitszeit. Rechnen Sie mit: Das ergibt pro Jahr bei einem Kostensatz von 100 Euro pro Mitarbeiter und 200 Arbeitstagen die stolze Summe von zirka 16 Millionen Euro. Was läuft also schief?

[Hinweis auf Bildergalerie: **Strategien gegen E-Mail-Flut**] ^{gal1}

1. Die Betreff-Sünde

Der Absender hat sich nicht überlegt, wie der Betreff exakt lauten muss. Entweder muss das wichtige Schweizer Angebot im Betreff zusätzlich erwähnt werden oder es muss eine separate **Mail**⁸ mit dem Angebot gesendet werden. Einst hätte das die Sekretärin ihrem Chef abverlangt.

Der Betreff ist die Überschrift einer Mail - wenn sie fehlt, ist der Empfänger verloren: Er weiß beim Empfang nicht, worum es geht, ob es wichtig ist, ob er den Sachverhalt liegen lassen kann. Wenn er nicht selbst den Betreff ergänzt, hat er wenig Chancen, die **E-Mail**⁹ später schnell wieder zu identifizieren. Zudem wird der Empfänger verärgert sein über die Schlamperei des Absenders, die ihn zwingt, hier zusätzlichen Aufwand zu treiben.

Unschön ist auch die Angewohnheit, alte **Mails**¹⁰ als Template für eine neue E-Mail an den Absender zu nutzen und dabei den Betreff nicht zu ändern. Der Sender hat den Vorteil, dass er die Adresse nicht suchen muss. Der Empfänger fragt sich dann, was der alte Betreff mit dem neuen Inhalt zu tun hat - falls er die Mail je öffnet, denn wenn der alte Betreff auf eine längst erledigte Angelegenheit hinweist, könnte es schon sein, dass er sie in Eile zurückstellt und dann irgendwann für obsolet hält. In diesem Fall wäre die gegenseitige Wertschätzung auf jeden Fall ausgeglichen: "Ich lese Deine **E-Mails**¹¹ nicht, wenn Du Dir nicht die Mühe machst, E-Mails an mich mit dem korrekten Betreff zu versehen".

2. Die Ketten-Sünde

Der Absender hat die Änderungsvorschläge nicht zusammengefasst oder bearbeitet. Soll der Empfänger doch sehen, wie er zurechtkommt! Wenn es sich um mehrere Empfänger handelt, hat man damit gleich den Aufwand vervielfacht - das trägt zur Performance des Unternehmens bei.

Die Weiterleitung von **E-Mailketten**¹² hat noch andere Tücken: So ist beim schnellen Weiterleiten oft nicht geprüft, ob nicht in der dritten **E-Mail**¹³ von unten eine Information oder Bemerkung steht, die der neue Empfänger nicht haben soll. Sei es, weil ihn diese Information nichts angeht oder weil ihn die Bemerkung verletzen könnte. Ja, klar, man soll keine Beschimpfungen oder spitze Bemerkungen in **E-Mails**¹⁴ schreiben, weil diese eben Beine bekommen - aber nicht nur der Erstabsender, auch der Weiterleiter hat eine Verantwortung für das, was er weiterleitet. Besonders pikant kann das werden, wenn es sich hier um eine Zusammenarbeit mit **Kunden**¹⁵ oder Lieferanten, also über Firmengrenzen hinweg, handelt.

[Hinweis auf Bildergalerie: **14 Regeln**] ^{gal2}

3. Das Mail-Ping-Pong

Der Spezialfall der Kette ist das **Mail**¹⁶-Ping-Pong. Sender und Empfänger schreiben sich die Finger wund mit mehreren **Mails**¹⁷ hin und her, um diffizile Sachverhalte zu klären, und erzeugen damit bei Anderen eine gewisse Wut und Verzweiflung. Warum nicht mal miteinander telefonieren? Da ist Rede und Gegenrede doch oft sehr schnell klärend.

4. Die Vermeidungssünden

Der Sender der **E-Mail**¹⁸ im obigen Beispiel wollte eigenen Zeitaufwand für Zusammenfassung und Koordination vermeiden - aber das gelingt mit **E-Mails**¹⁹ nie. Probieren Sie es erst gar nicht. Wenn Zusammenfassungen nötig sind, schreiben Sie diese gleich und verschonen Sie **Kollegen**²⁰ und Chefs mit den Primärmails aus Ihrem Team oder aus der Diskussion mit dem Einkauf.

Richtig schlimm wird es, wenn viel beschäftigte Führungskräfte Entscheidungen per E-Mail treffen. Die Sachlage mag noch so klar erscheinen - das Thema wäre nicht auf Chef-Ebene gelandet, wenn es einfach gewesen wäre, denn dann hätte schon jemand anders entschieden. Es geht in der Regel um ein strittiges Thema und dafür ist es erforderlich, alle Seiten synchron in Rede und Gegenrede zu hören. Derjenige, der nicht gehört wurde oder dessen Argumente in der **Mailkette**²¹ untergegangen oder nicht verstanden wurden, ist demotiviert. Der vermeintliche Sieger wird damit auch nicht froh, wenn er den Kollegen zur weiteren Zusammenarbeit braucht - und vor allem: Die Entscheidung könnte suboptimal sein, wenn sie schon nicht falsch ist.

Vermeiden von Verantwortung per E-Mail ist auch ein beliebtes Spiel. Allerdings hat auch dieses Spiel nur Verlierer. Wer immer mit möglichst großem Verteiler schreibt, erreicht damit nur, dass sich am Ende keiner mit dem Thema identifiziert und er selbst mit dem Thema doch allein bleibt. Es gibt zwar immer wieder Empfänger, die E-Mails beantworten, obwohl sie diese nur in Kopie erhalten haben, aber eigentlich ist ja nur der direkte Empfänger angesprochen. Der hat vielleicht wenig Lust, eine **Mail**²²-Konversation mit 20 Leuten zu führen.

Gedankenlosigkeit, strukturelle Verantwortungslosigkeit und fehlendes Bewusstsein über das, was man kommunikativ anrichtet, mitunter auch mangelnde Ausbildung (was haben **Sekretärinnen früher**²³ ihre Chefs an der Hand genommen in Bezug auf deren Korrespondenz!) haben zu einer weitgehend verlotterten E-Mail-Kultur geführt. Besorgniserregend sind deshalb die typischen Krankheitszeichen für eine nicht mehr performante Organisation: "Ich bekomme so viele E-Mails, die kann ich nicht mehr alle lesen - geschweige denn beantworten. Ich warte, bis es so wichtig ist, dass man mich anruft oder das Thema in den Meetings behandelt wird." Das ist zwar aus dem Blickwinkel des Betroffenen menschlich verständlich. Die Auswirkungen auf die Kultur und Motivation ist jedoch fatal, werden aber unterschätzt. Verantwortung für die Transparenz in jeglicher Art Ihrer Kommunikation stellt letztlich einen wesentlichen Wert im Umgang miteinander dar. Die Wertekultur gehört zu den immateriellen Werten im Unternehmen - ohne sie haben Sie bei allen **Mitarbeitern**²⁴, deren Kopf und Herz für die Ergebnisse des Unternehmens wichtig sind, einen schlechten Stand.

[Hinweis auf Bildergalerie: **sekretärin**] ^{gal3}

5. Die Blackberry-Sünden

Ein **Smartphone**²⁵ oder ein **Blackberry**²⁶, mit dem man unterwegs die **E-Mails**²⁷ checkt, kann ein Instrument zur Performance-Verbesserung sein - oder ein Teufelsinstrument, das den Stress durch permanente Verfügbarkeit erhöht. Alle Fallen, die es in der **E-Mail**²⁸-Kommunikation gibt, sind hier genauso gegeben. Gesteigert wird dies durch den Wunsch des Absenders, schnell und kurz zu antworten. Hier treten Verkürzungen auf, die Missverständnisse höchst wahrscheinlich werden lassen, wenn nicht präzise darüber nachgedacht wird, was der Empfänger braucht, um die Antwort zu verstehen. Vielleicht benutzt er auch so ein Gerät?

- Mailketten am Smartphone verstehen? Niemals!!! Sie müssen soviel scrollen, dass Sie sicher vorher aufgeben.
- Anlagen öffnen und lesen? Ja, da muss man schon sehr hart im Nehmen der Zumutungen sein.

Die **E-Mail vom Chef**²⁹, der grade im Ausland ist, lautet: "Ja, klar ". Sie wissen, dass er das am Blackberry geschrieben hat. Dummerweise fehlt die Bezugsmail. Sie zermartern sich den Kopf, welche Entscheidungsvorlage Sie ihm per E-Mail gesendet haben. Sie durchsuchen Ihre Mails. Das dauert lange. Irgendwann stolpern Sie über die E-Mail eines Kollegen, der sie als CC kopiert hatte und der den Chef gefragt hat, ob er zum Monatsabschluss ausnahmsweise in den Urlaub gehen kann. Hier hat sich auch eingebürgert, auf die Großschreibung zu verzichten- weil das Umschalten recht mühsam ist. Das wird auch weitgehend zwischen Nutzern dieser Technik akzeptiert. Trotzdem muss man sich überlegen, an wen man schreibt. An den **Kollegen**³⁰, der weiß, dass man gerade in Japan am Flughafen steht und noch schnell vorm Einschecken antwortet? Oder an den **CEO**³¹ des eben gewonnenen **Kunden**³²?

[Hinweis auf Bildergalerie: **blackberry**] ^{gal4}

6. Die SMS-Sünde

Und für die SMS gilt: Ganz prima für kurze Mitteilungen (das erste S steht ja auch für short!) der Art: "Zug hat zwei Stunden Verspätung" oder "Bitte ruf mich dringend zurück wegen Angebot Schweiz", aber ungeeignet für komplexere Sachverhalte im Geschäftsumfeld. Und bitte nicht die der Jugendsprache entnommenen Abkürzungen im Geschäftskontext verwenden! Wie Sie mit Ihren Freunden oder Kindern kommunizieren, steht ja auf einem anderen Blatt.

E-Mail-Knigge im Intranet nützt nichts

Nun haben etliche Firmen einen **E-Mail**³³-Knigge im **Intranet**³⁴. Die wenigsten **Mitarbeiter**³⁵ kennen ihn allerdings. So nutzt er nichts, weil sich keiner daran hält. Und es hält sich niemand daran, weil gerade Führungskräfte mit schlechtem Beispiel vorangehen und deswegen Nichtbefolgen nicht sanktioniert wird. Das eigene Beispiel von oben aus der Hierarchie ist mächtiger als schön formulierte Regeln. Denn wie hat sich der **Mailverkehr**³⁶ als das gängige Medium der Firmenkommunikation durchgesetzt? Indem der Chef über dieses Medium - und nur über dieses - zu seinen Besprechungen eingeladen hat.

E-Mail: Chef muss zum Vorbild werden

Wenn Sie der Meinung sind, dass Transparenz in der Kommunikation die Effizienz und Effektivität in Ihrem Unternehmen deutlich fördert, Sie sich also verantwortlich für die Klarheit Ihrer **E-Mails**³⁷ fühlen, begehen Sie alle aufgezählten Sünden nicht mehr. Überzeugen Sie Ihren Chef und Ihre Management-**Kollegen**³⁸, indem Sie (moderat) auf die Sünden der Kollegen reagieren - vor allem mit Ich-Botschaften über die Selbstoffenbarung des Senders und was sein Kommunikationsverhalten für die Wertschätzung der Beziehung bedeutet.

Bezüglich Ihrer Mitarbeiter haben Sie durchaus die Möglichkeit, auf Sünden mit klarer Ansage zu reagieren - aber bitte unter vier Augen und Ohren. **Das heißt, am besten nicht per E-Mail**³⁹! Überzeugen Sie die Verantwortlichen in Ihrem Unternehmen, die Trainings durchführen, dass E-Mail-Kommunikation tatsächlich ein Thema für das Training von Mitarbeitern ist, vielleicht sogar im Rahmen von Wertediskussionen. Möglicherweise lässt sich auch Ihr **CEO**⁴⁰ als mächtiger Sponsor gewinnen und verleiht dem Thema die nötige Wichtigkeit von ganz oben. Aber knirschen Sie weiter mit den Zähnen, wenn Ihre Kunden alle aufgezählten Sünden begehen - es sei denn, Sie sind der dafür bezahlte Kommunikationstrainer.

Links im Artikel:

¹ <https://www.computerwoche.de/software/bi-ecm/1888784/>

² <https://www.computerwoche.de/karriere/karriere-gehalt/1928148/>

³ <http://www.detecon.com/>

⁴ <https://www.computerwoche.de/schwerpunkt/e/E-Mail.html>

⁵ <https://www.computerwoche.de/schwerpunkt/e/E-Mail.html>

⁶ <https://www.computerwoche.de/schwerpunkt/e/E-Mail.html>
⁷ <https://www.computerwoche.de/software/bi-ecm/1888202/>
⁸ <https://www.computerwoche.de/schwerpunkt/e/E-Mail.html>
⁹ <https://www.computerwoche.de/schwerpunkt/e/E-Mail.html>
¹⁰ <https://www.computerwoche.de/schwerpunkt/e/E-Mail.html>
¹¹ <https://www.computerwoche.de/schwerpunkt/e/E-Mail.html>
¹² <https://www.computerwoche.de/schwerpunkt/e/E-Mail.html>
¹³ <https://www.computerwoche.de/schwerpunkt/e/E-Mail.html>
¹⁴ <https://www.computerwoche.de/schwerpunkt/e/E-Mail.html>
¹⁵ <https://www.computerwoche.de/schwerpunkt/k/Kunde.html>
¹⁶ <https://www.computerwoche.de/schwerpunkt/e/E-Mail.html>
¹⁷ <https://www.computerwoche.de/schwerpunkt/e/E-Mail.html>
¹⁸ <https://www.computerwoche.de/schwerpunkt/e/E-Mail.html>
¹⁹ <https://www.computerwoche.de/schwerpunkt/e/E-Mail.html>
²⁰ <https://www.computerwoche.de/schwerpunkt/k/Kollege.html>
²¹ <https://www.computerwoche.de/schwerpunkt/e/E-Mail.html>
²² <https://www.computerwoche.de/schwerpunkt/e/E-Mail.html>
²³ <https://www.computerwoche.de/karriere/karriere-gehalt/1928148/>
²⁴ <https://www.computerwoche.de/schwerpunkt/m/Mitarbeiter.html>
²⁵ <https://www.computerwoche.de/schwerpunkt/s/Smartphone.html>
²⁶ <https://www.computerwoche.de/karriere/karriere-gehalt/1911949/>
²⁷ <https://www.computerwoche.de/schwerpunkt/e/E-Mail.html>
²⁸ <https://www.computerwoche.de/schwerpunkt/e/E-Mail.html>
²⁹ <https://www.computerwoche.de/software/bi-ecm/1888202/>
³⁰ <https://www.computerwoche.de/schwerpunkt/k/Kollegen.html>
³¹ <https://www.computerwoche.de/schwerpunkt/c/CEO.html>
³² <https://www.computerwoche.de/schwerpunkt/k/Kunden.html>
³³ <https://www.computerwoche.de/schwerpunkt/e/E-Mail.html>
³⁴ <https://www.computerwoche.de/schwerpunkt/i/Intranet.html>
³⁵ <https://www.computerwoche.de/schwerpunkt/m/Mitarbeiter.html>
³⁶ <https://www.computerwoche.de/schwerpunkt/e/E-Mail.html>
³⁷ <https://www.computerwoche.de/schwerpunkt/e/E-Mail.html>
³⁸ <https://www.computerwoche.de/schwerpunkt/k/Kollegen.html>
³⁹ <https://www.computerwoche.de/karriere/karriere-gehalt/1897497/index2.html>
⁴⁰ <https://www.computerwoche.de/schwerpunkt/c/CEO.html>

Bildergalerien im Artikel:

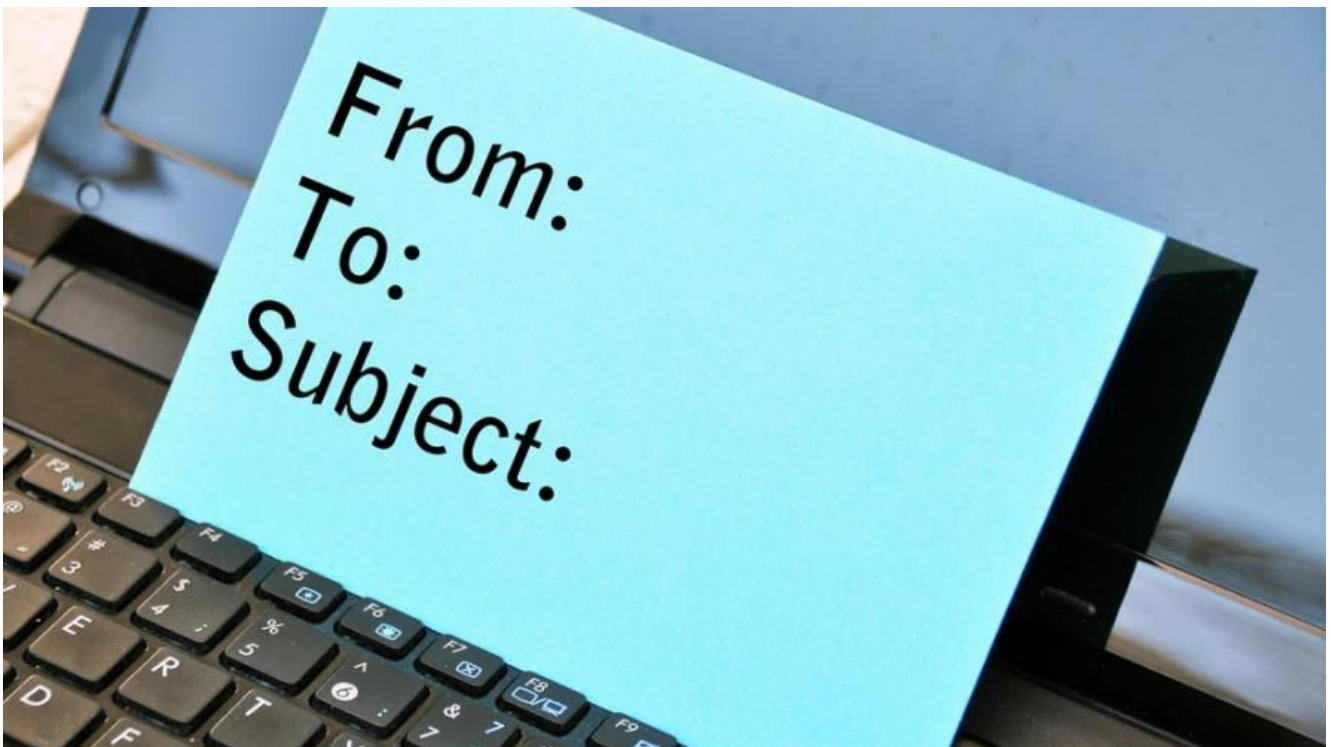
^{gal1} **Strategien gegen E-Mail-Flut**



Schreiben Sie weniger E-Mails

Jede geschriebene elektronische Nachricht provoziert eine oder mehrere Antworten. Weniger, dafür durchdachter und pointierter formulierte E-Mails rufen weniger Nachfragen hervor.

Foto: Gustavo Frazao - shutterstock.com



Formulieren Sie eine klare Betreffzeile

Eindeutige Betreffzeilen helfen allen. Der Empfänger weiß mit einem Blick, worum es geht, der Absender formuliert auch für sich selbst klar sein Anliegen.

Foto: Pincasso - shutterstock.com



Keine Kritik in einer E-Mail

Auch sachlich gemeinte Verbesserungsvorschläge kommen per E-Mail vermutlich falsch an. Das persönliche Gespräch schafft schneller Klarheit und ist in den meisten Fällen weniger verletzend.

Foto: pathdoc - shutterstock.com



Feste Lesezeiten einhalten

Deaktivieren Sie alle akustischen und optischen Signale für eingehende Nachrichten. Die erste Stunde am Morgen sollten Sie für wichtige Aufgaben verwenden und keinesfalls für scheinbar witzige Ketten-Mails von Kollegen. Idealerweise sollten Sie nur dreimal täglich Nachrichten lesen und beantworten.

Foto: ibreakstock - shutterstock.com



E-Mails am besten gleich bearbeiten

Am effektivsten ist es, E-Mails nur dann zu lesen, wenn man auch zum Antworten kommt. Die "Sofort-Regel" spart Zeit.

Foto: Stokkete - shutterstock.com



Richten Sie ein Ablagesystem ein

Bearbeitete und beantwortete E-Mails sollten Sie möglichst sofort ablegen. Ins Posteingangsfach gehören nur neu angekommene und ungelesene Nachrichten.

Foto: Nirat.pix - shutterstock.com



Löschen Sie großzügig

E-Mails löschen wirkt befreiend, selbst wenn der Speicherplatz Ihres E-Mail-Accounts besonders groß ist.

Foto: Bohbeh - shutterstock.com



Buchtitel: Wenn E-Mails nerven

Die Ratschläge wurden dem Buch "Wenn E-Mails nerven" von Günter Weick und Wolfgang Schur entnommen. (Zusammengestellt von Ingrid Weidner)

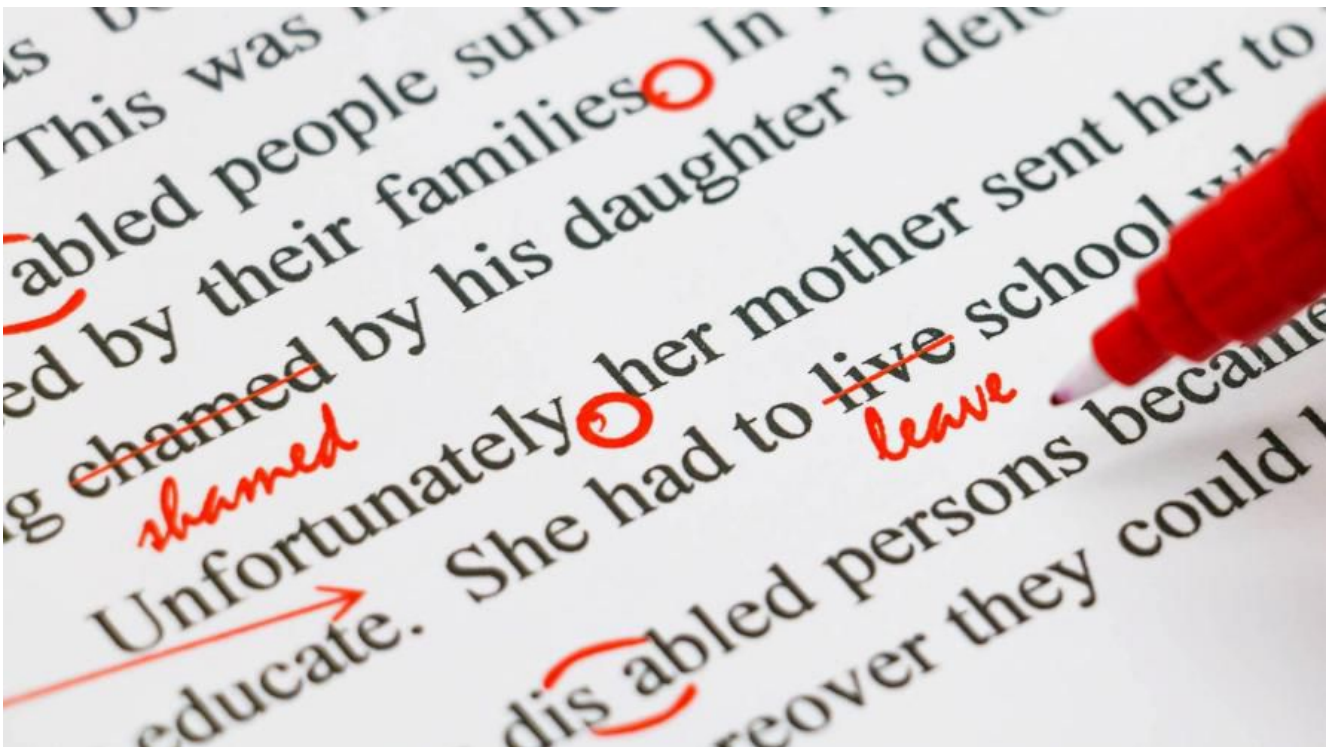
Foto: Eichborn Verlag



1. Verfassen Sie Ihre E-Mails knapp und präzise.

Alles was mehr als zwei Seiten umfasst, gehört in eine angehängte Datei.

Foto: Julia Shepeleva - shutterstock.com



2. Überprüfen Sie Rechtschreibung und Grammatik.

In den meisten E-Mail-Systemen gibt es entsprechende Funktionen. Da dies bekannt ist, werden entsprechende Fahrlässigkeiten übel genommen. Fehler suggerieren: Der Autor hat sich entweder für mich keine Zeit genommen oder er ist ein Schlendrian.

Foto: Lamai Prasitsuwan - shutterstock.com



3. Beantworten Sie E-Mails schnell.

Reaktionsschnelligkeit ist einer der entscheidenden Vorteile von elektronischer Post. Vor allem auf erwartete Messages sollte zügig geantwortet werden. Wenn man nicht gerade extrem beschäftigt ist, sollte man den Posteingang mehrmals täglich checken. Allerdings ist es nicht nötig, die automatische Benachrichtung (Auto Notify) zu jeder eingehenden E-Mail zu aktivieren - das lenkt zu sehr von der Arbeit ab.

Foto: Ventura - shutterstock.com



4. Gehen Sie sparsam mit der Funktion "Antwort an alle" um.

Es besteht die Möglichkeit, die Nachricht an eine Gruppe zu versenden, aus der sich vielleicht nur ein Prozent der Beteiligten dafür interessiert. Der Effekt ist vergleichbar mit einer Fahrt in einem öffentlichen Verkehrsmittel, in dem man gezwungen ist, dem Handygespräch eines Unbekannten zuzuhören. Wer ohne Notwendigkeit allen antwortet, erzeugt außerdem jede Menge elektronischen Müll. Insbesondere, wenn Anhänge mitgeschickt werden, führt das unnötige Versenden an große Verteiler zu Ressourcenproblemen.

Foto: watcharakun - shutterstock.com



5. Sorgen Sie dafür, dass Ihre E-Mail einfach lesbar ist.

Experton empfiehlt, die E-Mail in einem Stil zu verfassen, der einem schriftlichen Dokument (zum Beispiel Geschäftsbrief) gleicht. Grußformel und Unterschrift (Automatische Signatur) sind selbstverständlich. Außerdem sind kurze Sätze sowie - bei längeren Texten - Absätze zu empfehlen.

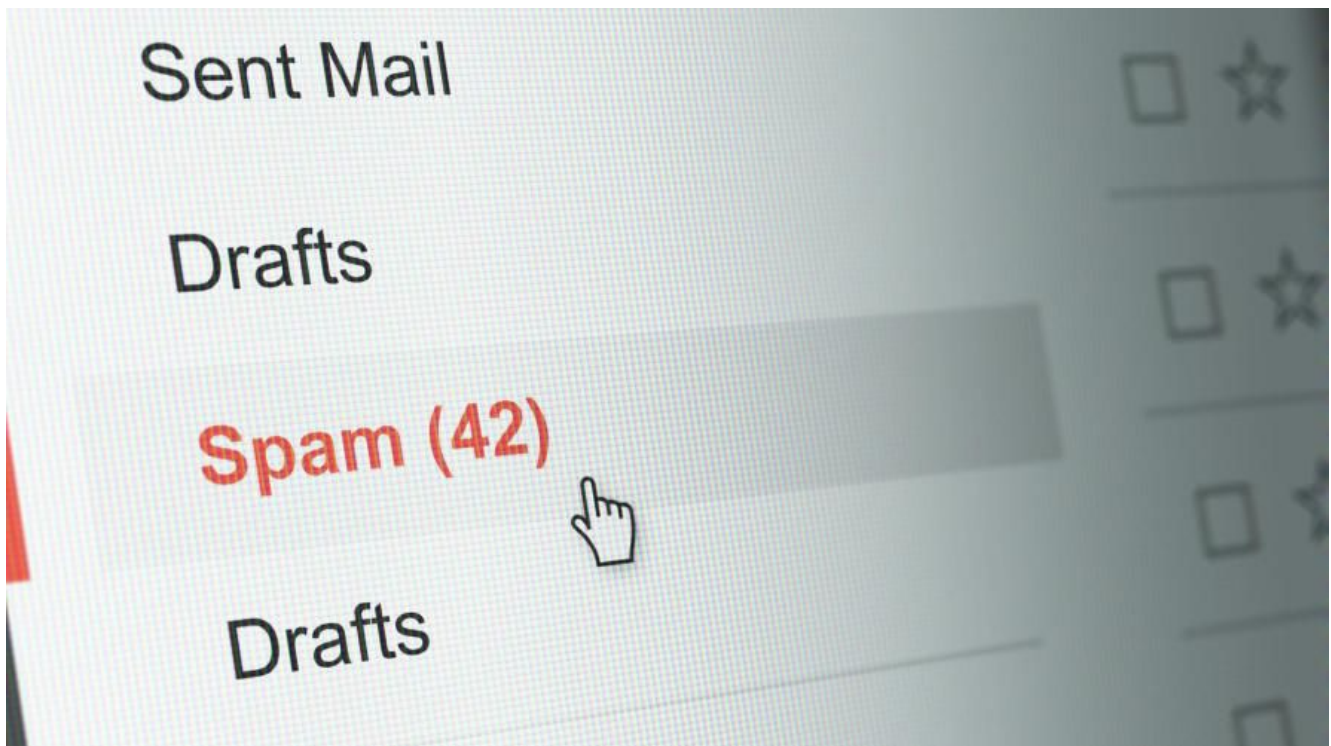
Foto: Rawpixel.com - shutterstock.com



6. Halten Sie sich an die rechtlichen Bestimmungen für den E-Mail-Verkehr.

In Deutschland gilt seit Anfang 2007 eine neue Rechtsprechung, der zufolge im Anhang Pflichtangaben über das Unternehmen (Rechtsform, Sitz, Registergericht, Geschäftsführung) vorgeschrieben sind. Außerdem kann es manchmal nützlich sein, Angaben zu Urheberrecht, Vervielfältigung oder sonstige Rechtsklauseln anzuhängen. Im Übrigen sollten Unternehmen Regeln für den E-Mail-Verkehr formulieren (E-Mail-Policy), die regelmäßig zu verbreiten sind, damit auch neue Mitarbeiter auf dem Laufenden gehalten werden.

Foto: fotogestoeber - shutterstock.com



7. Antworten Sie niemals auf Spam.

Eigentlich eine Binsenweisheit, und doch ein immer wieder gemachter Fehler. Viele Spammer statuen ihre Nachricht mit einer Opt-out-Funktion aus, indem die Mail im Betreff-Feld vorgeblich mit "unsubscribe" abbestellt werden kann. Für manche Spam-Programme, die für den automatischen Versand des elektronischen Mülls sorgen, bedeutet eine solche Antwort: Der Adressat ist da, er kann mehr Spam in Empfang nehmen.

Foto: AFANASEV IVAN - shutterstock.com



8. Nutzen Sie Blindkopien, um Dritte zu informieren.

So bleibt der Verteilerkreis im Unklaren darüber, wer die Nachricht noch erhalten hat.

Foto: Kheng Guan Toh - shutterstock.com



9. Formulieren Sie den Betreff aussagekräftig.

Nur so ragt die Botschaft aus der Fülle der Spam-Mitteilungen heraus, die heute die meisten Postfächer füllen.

Foto: tommistock - shutterstock.com



10. Keep it simple.

Es gibt heute viele Möglichkeiten, E-Mails aufzuhübschen (Emoticons, Bilder etc.). Versender sollten vorsichtig damit umgehen, da nicht jedes Mail-Programm damit fertig wird und außerdem Ressourcen verschwendet werden. Zudem sind Emoticons mitunter mit Spyware infiziert. Deshalb: Nichts von unbekannten Quellen herunterladen!

Foto: wk1003mike - shutterstock.com



11. Nutzen Sie die Features moderner E-Mail-Programme.

Rückruf: Eine E-Mail, die fehlerhaft oder ohne Anhang versandt wurde, wird zurückgerufen. Sparsam verwenden, lieber Botschaften noch einmal genau checken, bevor sie verschickt werden. Oft werden E-Mails schnell geöffnet und lassen sich nicht mehr zurückrufen.

Automatische Antwort: Die Out-of-Office-Funktion ist wirklich nützlich und sollte angewendet werden! Allerdings sollte man sie schnell deaktivieren, wenn man wieder im Büro ist.

Wiederversenden: Manchmal erreichen E-Mails nie den Adressaten, etwa weil der Mail-Server ausfällt. Mit der Resend-Funktion lassen sie sich umstandslos ein zweites Mal verschicken. Vor dem Versand in die Betreffzeile eine Bemerkung wie "zweiter Versuch" einfügen.

Übermittlungsbestätigung: Nice to have, aber nicht zwingend nötig. Funktioniert auch nicht mit jedem E-Mail-System.

Lesebestätigung: Ebenfalls nice to have.

Foto: fotoscool - shutterstock.com



12. Nutzen Sie E-Mails um Gespräche und Diskussionen anschließend zu bestätigen.

Elektronische Post bietet die Chance, sehr schnell Gesprächsergebnisse aus Konferenzen oder Telefonaten zu protokollieren. So lassen sich für alle Beteiligten die Ergebnisse sichern, bezüglich geplanter Maßnahmen sind alle auf demselben Stand. Was schriftlich fixiert wurde, wird von den Beteiligten ernster genommen.

Foto: ra2studio - shutterstock.com



13. Verlassen Sie sich bei dringenden Informationen nicht auf E-Mail.

Dazu lieber das Telefon benutzen. Es gibt keine Garantie, dass eine E-Mail gelesen wird. Oft wird die Nachricht übersehen, die Lektüre wird vertagt oder die Botschaft wird als vermeintlicher Spam gelöscht.

Foto: nenetus - shutterstock.com



14. Nutzen Sie E-Mails nicht für unangebrachte Kommunikation.

E-Mail für die Verbreitung von Spam zu missbrauchen, ist nicht nur ein Ärgernis, sondern möglicherweise auch noch illegal. Und: In den meisten Fällen kann der Absender schnell ermittelt werden.

Foto: Archiwiz - shutterstock.com

gal3 **sekretärin**



einmal ...

... Zeiten, in denen jeder Chef eine oder gar mehrere Sekretärinnen hatte, die ihm jeden Wunsch von den Lippen ablasen.

Foto: Triumph Adler

Gabriele

Die perfekte Sekretärin



Chefs an der Schreibmaschine?

Nein, meine Damen, das wollen wir nicht.
Lesen Sie aber dennoch einmal in dieser
vorliegenden Ausgabe unsere ketzerische
Betrachtung über den regenerierten Chef!

Post: Wiesbaden

Erscheint monatlich

DM 1,50

Januar 1956

Nr. **1**

Selbst ist der Chef ...

... heißt es heute immer öfters. Für das Fachblatt "Gabriele - Die perfekte Sekretärin" war die Vorstellung vom Chef an der Schreibmaschine 1956 freilich nur ein Witz und undenkbar.

Foto: Gabler Verlag/GWV Fachverlage GmbH



Gabriele

Die perfekte Sekretärin

Chefs mit kleinen Fehlern

Qualmt Ihr Chef Sie auch so an? Nur ein kleiner Fehler, aber er stört. Lesen Sie in diesem Heft unsere Betrachtung über gewisse Angewohnheiten, vielleicht sogar Unarten Ihrer Chefs.

Wichtig in dieser Nummer:

Chefs mit kleinen Fehlern · Es gibt vielerlei Doktoren · Wer ist heute gebildet?

Postverlagsort Wiesbaden
Einzelpreis je Heft DM 1,50
5. Okt. 1956 Ausgabe Nr.:

10

Vor 50 Jahren war der Chef der unangefochtene Herrscher ...

... Heute haben manche Führungskräfte ihre Not, sich selbst, ihre Termine und den "ganzen Schreibskrams" selbst zu organisieren.

Foto: Gabler Verlag/GWV Fachverlage GmbH



Gabriele

Die perfekte Sekretärin

Die Auto-Sekretärin

kann jetzt ihre Schreibmaschine auf einen praktischen Vorschiebetisch setzen. Gibt es die Auto-sekretärin überhaupt? Lesen Sie unsere Umfrage.

Wichtig in dieser Nummer:

Die Auto-Sekretärin · Selbsterkenntnis aus Stenografie und Schreibmaschine
Schreibmaschinen mit Spezialtastatur

Postverlagsort Wiesbaden
Einzelpreis je Heft DM 1,50
5. Nov. 1956 Ausgabe Nr.:

11

Die perfekte Sekretärin war früher schon flexibel ...

... heute müssen das auch viele Chefs sein, wenn sie Führungs- und Assistenzaufgaben unter einen Hut bringen müssen.

Foto: Gabler Verlag/GWV Fachverlage GmbH

Sekretärin



Fach- und Fortbildungszeitschrift für alle Wissensgebiete der Büropraxis
Offizielles Organ des Deutschen Sekretärinnen-Verbandes E. V.

Zwei Sekretärinnen ...

... hatte früher oft ein Chef. Heute gibt es IT-Firmen, in denen sich 160 Mitarbeiter zwei Assistentinnen teilen müssen.

Foto: Gabler Verlag/GWV Fachverlage GmbH

23. Jahrgang

4/74

April 1974

M 6271 EX

Sekretärin

ZEITSCHRIFT FÜR DIE FRAU IM BÜRO

Verband für Textverarbeitung

Seite 124

Das Porträt

Seite 126

Weltkongreß für Sekretärinnen

Seite 128

Sekretärin contra Assistentin?

Seite 133

Handtaschen machen Mode

Seite 146

Foto: Pelikan



Tippex und Durchschlagpapier ...

... waren in den 70er Jahren unersetzliche Begleiter im Büro. Heute versuchen Firmen Sekretariate durch Office-Software zu ersetzen, was nicht immer klappt.

Foto: Gabler Verlag/GWV Fachverlage GmbH

SEKRETARIAT

FACHZEITSCHRIFT FÜR DIE SEKRETÄRIN UND CHEFASSISTENTIN



**FRAGEBOGEN:
NEUE
TECHNOLOGIEN
IM SEKRETARIAT?**

100 PREISE WINKEN

GEHÄLTER 1986

**SEKRETÄRIN IN
DER SCHWEIZ**

**EUROPÄISCHE
GEMEINSCHAFTEN:
IHRE ORGANE
UND AUFGABEN**

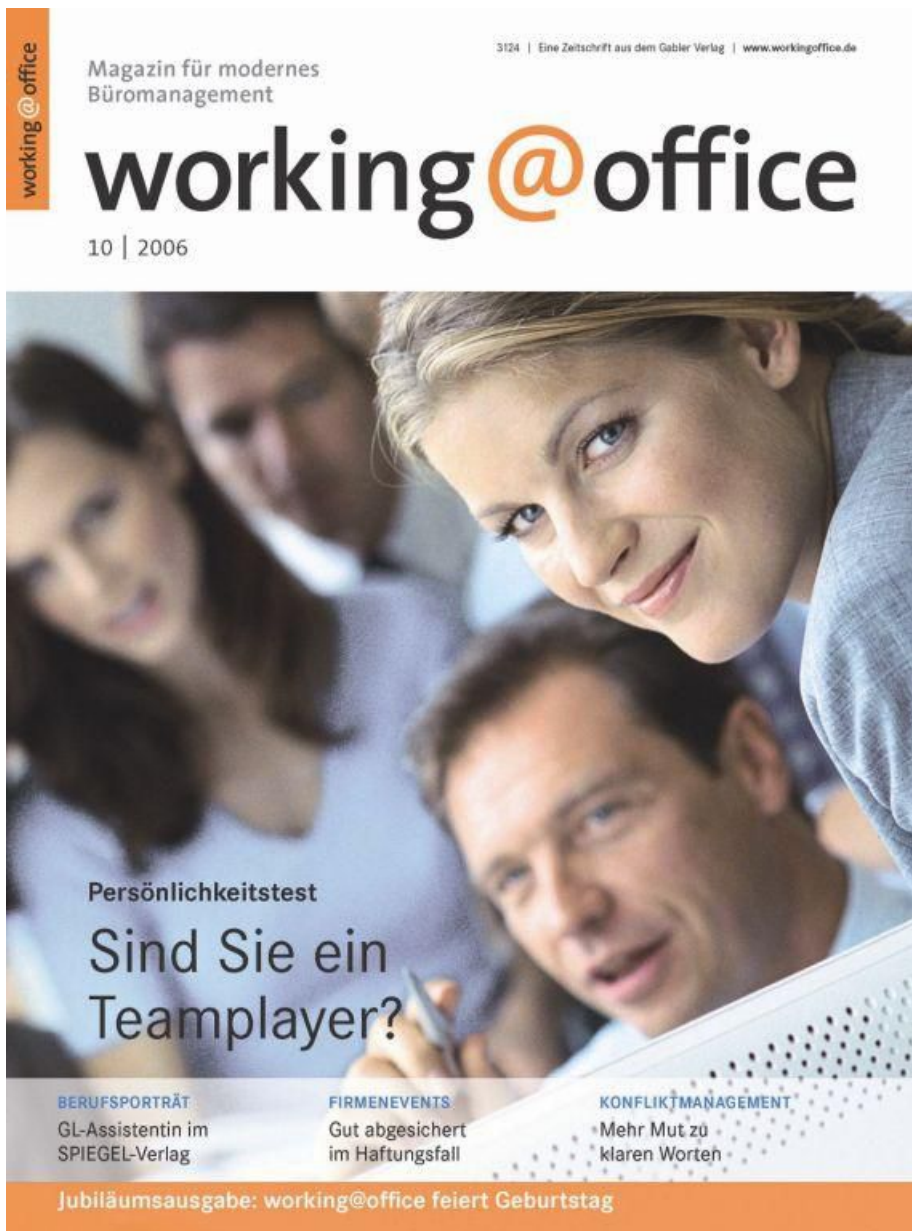
**ALLES ÜBER DIE
VIDEOKONFERENZ**

**AKTIVURLAUB:
TAGEBUCH EINER
GRÖNLANDREISE**

Eine perfekte Sekretärin ...

... wird ein IT-Manager nie. Er sollte sich auch nicht unter Druck setzen, immer erreichbar zu sein, sondern ...

Foto: Gabler Verlag/GWV Fachverlage GmbH



... immer ein anderes Teammitglied festlegen, ...

... das auch nach Feierabend erreichbar ist.

Foto: Gabler Verlag/GWV Fachverlage GmbH

gal4 **blackberry**



Jürgen, Burger, Hellmann Worldwide Logistics

...ist nicht erstrebenswert - manchmal sind die Dinge ganz nützlich. Man muss sie halt auch ausschalten können.

Hier finden Sie das ganze Porträt:



Jesper Doub, Bauer Media Group

...ist ein Verlust an Lebensqualität: Wie sollte ich sonst im Starbucks arbeiten?

Hier finden Sie das ganze Porträt:



Jörg Munzel, Autovision

...ist Luxus und Notwendigkeit, die ich mir gönne.

Hier finden Sie das ganze Porträt:



Thomas Rössler, Medienhaus Südhessen

...ist schrecklich befreiend...

Foto: Jo Wendler



Matthias Bongarth Matthias, Land Rheinland-Pfalz

...ist wie Käsekuchen ohne Käse - eben unvorstellbar.



Frank Moos, Northrop Grumman LITEF

...ist erst wieder im Ruhestand denkbar.



Stephan Fanenbruck, HSH Nordbank Securities

...ist einfach ein normales Leben.

Foto: HSH Nordbank



Ingo Thomas, Roeser

...ist wie ein Samstag ohne Sportschau.



Arno Driemeyer, FRIMO Group
...ist aktuell nicht vorstellbar, weil mein PDA seinem Namen als Personal Digital Assistant alle Ehre macht und tagtäglich mein Leben erleichtert.



Michael Rödel, Bionorica
...ist nach langen Jahren der "Sucht" endlich wieder ohne Probleme möglich.

Hier finden Sie das ganze Porträt:
Foto: Dr. Michael Rödel, Bionorica



Thomas Haida, Scout 24 Holding

...ist schwer vorstellbar, wird aber von meiner Frau in unserem Urlaub mit dem notwendigen Nachdruck durchgesetzt.

Foto: Scout 24



Wolfgang Gösswein, MHM Holding

...ist mittlerweile ohne Entzugserscheinungen im Urlaub möglich.



Niels Diekmann, Bartscher

...ist der Verlust von Flexibilität.

Hier finden Sie das ganze Porträt:



Urs Widmer, ABB Deutschland

...ist über einen bestimmten Zeitraum kein Problem, was eine reine Frage der Organisation und des Verhaltens meines Umfeldes ist (Erziehungssache)

Hier finden Sie das ganze Porträt:



Thorsten Seifner, GE Capital Bank

...ist wie auf "Entzug".

Foto: GE Capital Bank



Thomas Kleemann, Klinikum Ingolstadt

...ist gelebte Praxis. Was ich wissen muss, weiß ich, wer mich erreichen will, erreicht mich. Mehr und schnellere Informationen, bedeutet nicht bessere Entscheidungen.



**Reinhold Wittenberg, Aug. Prien
Bauunternehmung**

...ist leicht vorstellbar (ich mag unhöfliche Leute, die während Besprechungen meinen, ihre Unabkömmlichkeit dadurch beweisen zu müssen, nicht).



**Peter Ligezinski, Allianz
Investmentbank**

...ist normal, ich lese Mails wenn ich es will.