Anna·Essinger
Realschule ULM

Allgemeine E-Mail-Knigge-Regeln:

14 Tipps für eine bessere Netiquette

1. Schreiben Sie kurz

Schreiben Sie E-Mails nach der Regel: So viel wie nötig, so wenig wie möglich. Nachrichten, die länger als eine A4-Seite sind, versenden Sie bitte nicht. Da Texte am Bildschirm mühsamer zu lesen sind, sollten Sie die E-Mail in mehrere kurze Abschnitte unterteilen.

Verzichten Sie auf ellenlange Ausführungen und verschachtelte Sätze. Diese kosten Sie viel Zeit beim Schreiben und Ihren Empfänger beim Lesen. Außerdem ist es anstrengend, lange E-Mails auf einem Smartphone zu lesen. Die meisten werden solche Briefe erst gar nicht lesen.

2. Wählen Sie einen klaren Betreff.

Der Adressat muss auf den ersten Blick erkennen können, worum es in der Mail geht.

Völlig unnütz sind deswegen Formulierungen wie „Frage“ oder „Wichtig“, weil kein Handlungsanreiz darin steckt. Es hilft auch nicht, die Priorität der Nachricht auf „Hoch“ zu setzen. Nutzen Sie lieber entsprechende Schlüsselwörter. Die eignen sich außerdem, den Posteingang thematisch zu strukturieren und solche E-Mails entsprechend abzulegen.

3. Vermeiden Sie Priorität

Die Funktion „auf Priorität setzen“ ist zweifelhaft: Der Empfänger erhält dann ein rotes Ausrufezeichen im Posteingang neben dem Betreff.
Sinnvoll kann dies bei einer näher rückenden Deadline sein. Wer diese Funktion jedoch übermäßig benutzt, gebraucht sie im Sinne einer Lesebestätigung.

In dem Fall wird eine Dringlichkeit vorgetäuscht, die kaum bei jedem Thema gegeben ist. Gleichzeitig entwertet es die anderen Mails: Wenn sie keinerlei Relevanz besitzen, können Sie diese ebenso gut unterlassen.

4. Lesebestätigung dezent verwenden

Empfangsbestätigungen geben Auskunft, ob eine Mail gelesen wurde. Gehen Sie mit Lesebestätigungen sparsam um. Der Empfänger fühlt sich schnell belästigt, wenn es bei Ihrer Nachricht nicht um etwas wirklich Wichtiges geht.

5. Drücken Sie sich klar aus

Eine klare Sprache und kurze Sätze machen es dem Empfänger leichter, Ihre E-Mail lesen zu können. E-Mails sollten keine Romane und auch keine Gedichte sein. Sie sollten in Ihrer E-Post schnell und mit verständlichen Worten auf den Punkt kommen.

Auch Abkürzungen sind daher nach Möglichkeit zu vermeiden.
Nicht jeder kennt sie, und sie wirken immer ein wenig schreibfaul, Motto: „Die Zeit hab ich nicht für dich!“ Mal ganz abgesehen davon, dass sich ein „SgDuH, i. Anh. erh. S. d. Prot d. Sitzg. z.K. MfG CS“ einfach grauenhaft liest.

6. Bleiben Sie freundlich

Auch aus E-Mails kann man einen höflichen oder weniger höflichen Tonfall herauslesen. Wenn Sie zum Beispiel in DRUCKBUCHSTABEN schreiben oder unnötig viele Ausrufezeichen oder gar mehrere Rufzeichen hintereinander setzen, kommt das beim Empfänger wie ein lautes Schreien an.
Eine höfliche Anrede und eine freundliche Verabschiedung sind ohnehin Grundvoraussetzungen.

7. Verzichten Sie auf Ironie.

Ironie ist in der Schriftform häufig noch schwerer zu entschlüsseln als in gesprochener Form. Verzichten Sie von vornherein darauf. Es wirkt immer arrogant.

8. Keine Emoticons

Bitte verwenden Sie keine Emoticons in Ihren E-Mails. Die wirken einfach zu verspielt und können zudem falsch verstanden werden. Tüfteln Sie lieber so lange an Ihrem Satz, bis er genau das aussagt, was Sie meinen. Emoticons sind dann überflüssig.

9. Sparsam mit Links

Setzen Sie Links in E-Mails nur sehr dosiert ein. Oft lenken Sie vom eigentlichen Inhalt der Mail ab. Manchmal erleichtern Sie aber auch das Verständnis von Zusammenhängen. Wenn Sie zum Beispiel per Mail über etwas informieren möchten, das Sie im Netz entdeckt haben.
In diesen Fällen sind Links sinnvoll, aber nur dann.
Extra-Tipp:
Setzen Sie die Links ans Ende der Mail – wie eine Quellenangabe. So kann der Empfänger erst einmal lesen und den Zusammenhang verstehen und dann selber entscheiden, ob er diesen Link öffnen möchte.

10. Verzichten Sie auf Anhänge

Natürlich nur da, wo es geht. Aber für den Empfänger ist es umständlich und zeitraubend, auch noch einen Anhang zu öffnen und zu lesen. Das machen die wenigsten. Versuchen Sie, Informationen, die wichtig sind und unbedingt gelesen werden sollen, in den E-Mail-Text zu schreiben. Wenn Sie mit Ihrer E-Mail aber unbedingt Anhänge versenden müssen, sollten diese nicht größer als fünf Megabyte sein und dadurch womöglich den Posteingang des Empfängers überfordern.
Denken Sie auch daran, ganz zum Schluss noch einmal zu überprüfen, ob der im Text erwähnte Anhang auch wirklich angehängt ist. Und: Öffnen Sie vor dem Versenden der E-Mail auch die angehängten Dokumente noch einmal, um zu prüfen, ob es sich wirklich um die richtigen handelt.

11. Antworten Sie nur notwendigen Empfängern

Die meisten von uns ertrinken heute in einer Flut an E-Mails. Jede unnötige und dazu noch unnötig lange und geschwätzige Mail klaut uns unsere kostbare Zeit. Der Absender und Verursacher macht sich dadurch jedenfalls nicht beliebter.
Genauso unbeliebt machen sich die, die grundsätzlich immer den „Allen antworten“-Button klicken, auch wenn nur eine Zusage zu einem Termin gefragt war und das lediglich den einladenden Organisator interessiert.

12. Antworten: Ist die Mail wirklich notwendig?

Die zweitwichtigste Knigge-Regel für bessere Mails aber stellt dieselben grundsätzlich infrage:
Ist es wirklich nötig, diese E-Mail zu antworten?
Als Faustregel gilt: Der, den es (wirklich) angeht, ist der Adressat.
Wer die Mail nur zur Kenntnis erhalten soll (aber nicht reagieren muss), wird in Kopie (CC) gesetzt.

13. Rechtzeitig antworten

Wenn der Versender um eine Antwort bittet, sollte auch eine kurze Antwort verfasst werden. Zumindest eine kurze Rückmeldung und dann allerspätestens nach 3 Tagen die gewünschte Antwort geben.

14. E-Mails weiterleiten

Auch eine E-Mail unterliegt dem „Briefgeheimnis“ – bitte bedenken Sie das beim Weiterleiten von Mails! Bitte achten Sie äußerst streng auf den Datenschutz und halten Sie diesen ein! Deswegen bitte die E-Mail-Adressen Dritter löschen!
Falls die E-Mail an mehrere Empfänger geschickt werden sollen, verwenden Sie bitte das BCC. Das steht für "Blind Carbon Copy" und ist eine Funktion in E-Mails, mit der Sie eine Kopie einer Nachricht an einen Empfänger senden können, ohne dass andere Empfänger die Adresse dieses Empfängers sehen können. Falls in der Nachricht nicht um Weiterleitung gebeten wird und Sie unsicher sind, ob Sie eine E-Mail weiterleiten können, hinterfragen Sie, ob Sie selbst einverstanden damit wären, wenn es Ihre E-Mail wäre, die an andere Personen weitergereicht wird! Gegebenenfalls fragen Sie beim Absender nach, ob er mit der Weiterleitung einverstanden ist!
Bitte beachten Sie auch, dass manche weitergeleitete E-Mail oft die Summe vieler Rückantworten ist. Kontrollieren Sie deswegen bitte, an wen Sie eine E-Mail und wie viel der E-Mail Sie weiterleiten möchten! Eine frühere persönliche Einschätzung zu einem Thema kann an offizieller Stelle schnell peinlich wirken.