

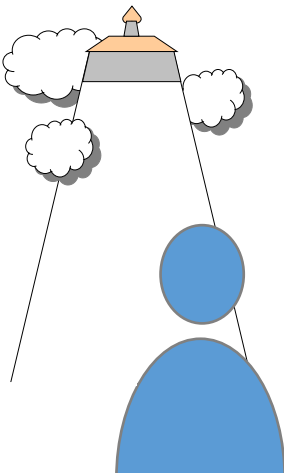
# Einfach gute E-Mails schreiben

## Wertschätzend und unmissverständlich



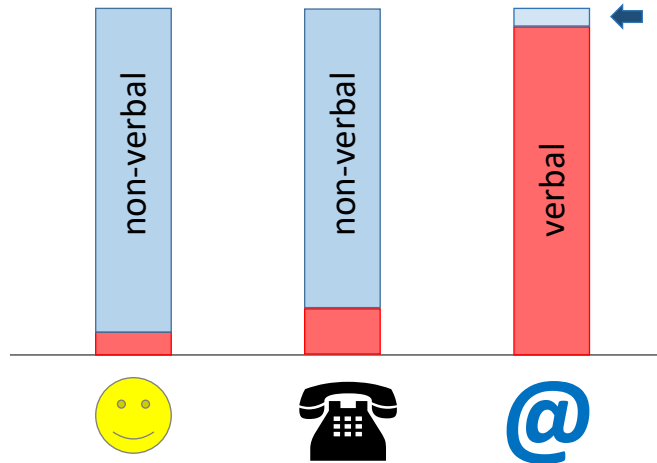
Anke Wolfert

## Was haben wir heute vor?

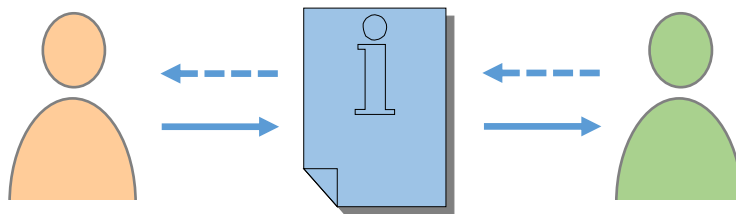


- Fehlkommunikation vermeiden
- Anrede und Schlussformel
- Fordern und Kritisieren in E-Mails
- Einleitende Sätze, Schluss-Sätze
- Vertraulichkeit, Weiterleiten

## Wodurch wirkt Kommunikation?

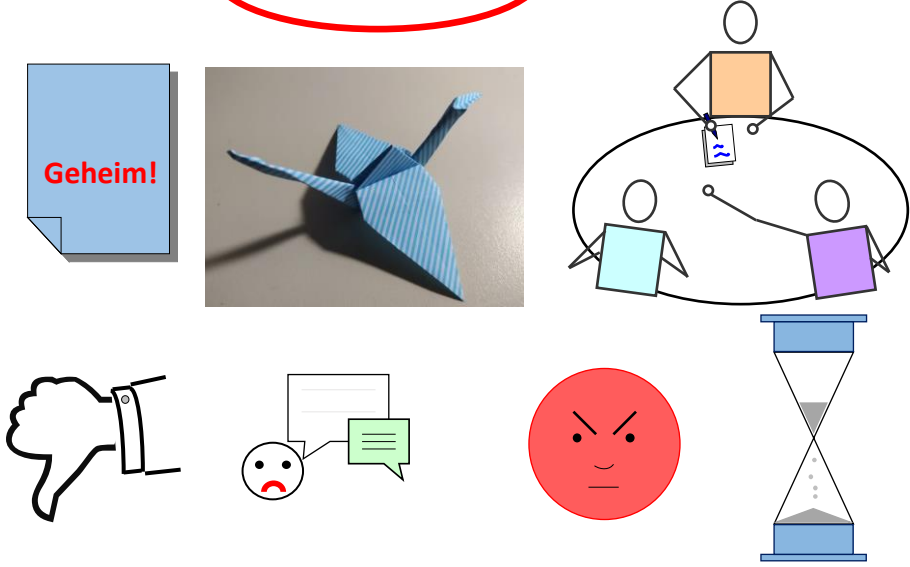


## Wann wir eine E-Mail schreiben sollten



Termine, Treffpunkt,  
Angebot, Auftrag, ...

# Wann wir keine E-Mail schreiben sollten



# Felder einer E-Mail richtig verwenden

Von:	<Sender>
An:	
CC:	
BCC	
Optionen:	[Prio   Vertraulichkeit   Lesebestät.]
Datum:	<Datum> <Uhrzeit>
Betreff:	
<div style="border: 1px dashed blue; padding: 5px; display: inline-block;">Anrede Text Schlussformel Signatur</div> = Mailkörper	
Anhänge	



## Das Von-Feld: Wer bin ich?

- strukturbezogene Adresse  
ortsamt-klotzsche@dresden.de  
webmaster@firma-sonnenschein.de
- namensbezogene Adresse  
Welche meiner E-Mail-Adressen?  
maxie.musterfrau@web.de  
info@maxiemusterfrau.de  
maxie@mac-muffin.de
- „No Gos“ im offiziellen Mailverkehr  
pusteblyme99@gmail.com

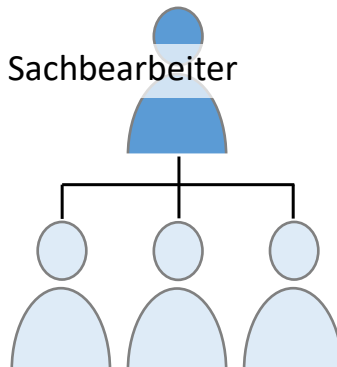
## Das An-Feld, das CC-Feld

**An:** König, Ritter, Bauer

**Cc:** Bürgermeister, Amtsleiter, Sachbearbeiter

Sehr geehrter Herr König,  
sehr geehrter Herr Ritter,  
sehr geehrter Herr Bauer,

[Text der Nachricht]



## Das BCC-Feld

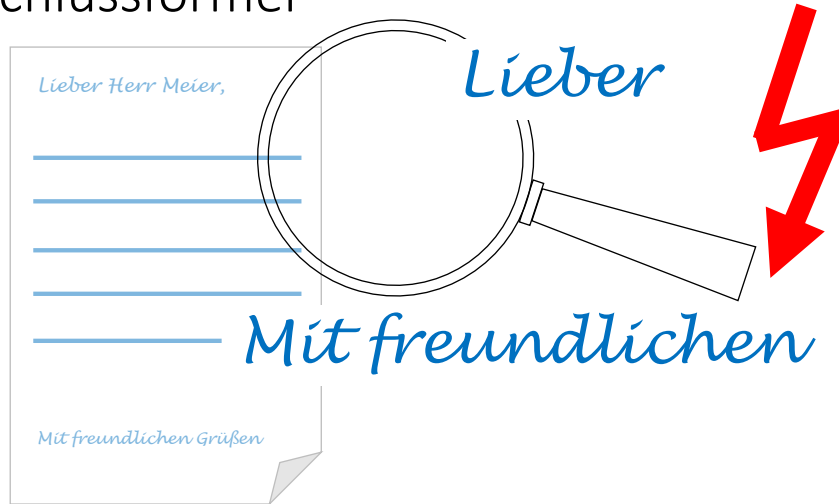
- *Blind Carbon Copy*
- Für Sammel-Mails an Empfänger außerhalb der eigenen Organisation
- Für verdeckte Info von Vorgesetzten, Rechtsanwälten
- Achtung, Möglichkeit der Eskalation!



## Das Betreff-Feld

- konkret + kurz
- **nur ein Thema pro E-Mail**
- im Laufe einer E-Mail-Korrespondenz aktualisieren
- Bitte nicht:
  - „Grrrr“
  - „Wichtig!“
  - „Frage“

## Stolperstelle: Anrede und Schlussformel



## Anrede und Schlussformel

Sehr geehrter Herr <Familiename>  
Sehr geehrter Herr Professor Müller  
Sehr geehrte Frau <Familiename>  
Sehr geehrte Frau Professorin Müller  
Sehr geehrte Damen und Herren

Freundliche Grüße  
Es grüßt freundlich  
Freundlich grüßt  
Mit besten Grüßen  
Etwas steif: „Mit freundlichen Grüßen“  
Nicht: „Hochachtungsvoll“, „LG“

förmlich

## Anrede und Schlussformel

Guten Tag, Herr <Familiename>

Hallo Frau <Familiename>

Liebe Frau <Familiename>

Freundliche Grüße aus Dresden

Vorösterliche Grüße

Kreative Grüße

Ein schönes Wochenende wünscht

Einen guten Start in die Woche wünscht

Bis dahin alles Gute

informell

## Gendersensible oder genderneutrale Anrede

Im Plural:

„Liebe Studierende“

„Liebes Team der Möbelmanufaktur“

„Sehr geehrte Teilnehmer\*innen“

# Gendersensible oder genderneutrale Anrede

Im Singular:

Geschlechtsspezifische Endung durch „\*“ ersetzen:

Sehr geehrt\* Kay Koch

Bei unbekanntem Vornamen: ♀ oder ♂ ?

z.B. Yongli, Eter, Fangyue

Guten Tag, Yongli Sun

nachfragen, was sich Adressat\*in wünscht

## Der Kern der E-Mail

Die richtigen Worte

### Einleitung

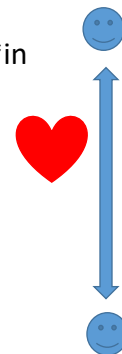
warum wende ich mich heute an den/die Empfänger\*in

### Hauptteil

wertschätzend, klar, eindeutig

### Schluss

Handlungsanweisung, Bitte, Frage





## Besonderheiten im Hauptteil

Versalien nur bei Lob und Anerkennung:

„HURRA! Unser Projektbericht ist fertig.“

Ansonsten wirken Versalien aggressiv:

„ICH BENÖTIGE IHRE ANTWORT BIS MORGEN!“

Keine rhetorischen Fragen!

„Ist das, was in der Mail steht, wirklich Ihre Meinung?“

Kein Sarkasmus!

„Echt super!“

## Besonderheiten im Hauptteil

Kurze, einfache Sätze

Floskeln und substantivierte Verben vermeiden:

anstelle: „Bitte achten Sie auf die Einhaltung der Verpflichtung zur Mund-Nase-Bedeckung.“

Kann man schreiben: „Bitte bedecken Sie Mund und Nase.“

Aktiv, Aktiv, Aktiv!

## Fordern in E-Mails

„Für die weitere Bearbeitung des Vorhabens benötige ich Ihre Zuarbeit bis zum 17.05.2019.“

„Können Sie mir Ihre Zuarbeit bis zum 17.05.2019 liefern?“

„Bitte übersenden Sie mir diese Unterlagen bis Freitag, den 17.05.2019, da ich bis zum 22.05.2019 einen ausführlichen Bericht für Frau Bürgermeisterin XYZ erstellen muss.“

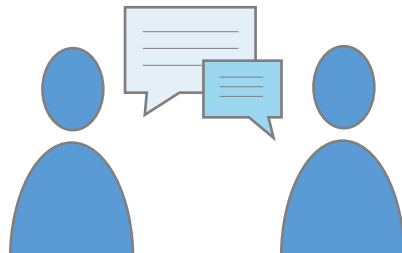
## Unterschwellige und offene Kritik

„Ich würde mich freuen, wenn ich wenigstens dieses Mal eine Reaktion vorab zu Eurer Teilnahme am Org-Treffen bekommen könnte.“

Besser:

(1) Ärger runterschlucken: „Bitte informiert mich bis zum <dd.mm.jjjj>, ob Ihr am Treffen teilnehmt.“

(2)



## Einleitende Sätze - reagierend

„vielen Dank für Ihre Nachricht / E-Mail!“

„ich beziehe mich auf Ihre Nachricht / E-Mail vom ...“

„gerne beantworte ich Ihre Anfrage!“

„ich freue mich, dass Sie sich mit Ihrer Frage an uns / mich gewandt haben!“

## Einleitende Sätze - agierend

„ich wende mich heute mit einer Bitte an Sie.“

„ich schreibe Ihnen diese Nachricht, weil Herr/Frau XYZ Sie als Ansprechpartner/in für das Thema ... benannt hat.“

„heute melde ich mich, um Details der bevorstehenden Konferenz mitzuteilen.“

## Schlussätze

„Für Rückfragen stehe ich gern zur Verfügung!“

„Bei Fragen rufen Sie mich gerne an!“

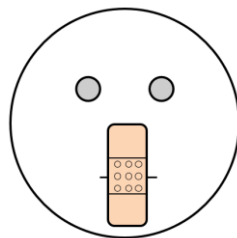
„Bitte wenden Sie sich bei Fragen an mich. Ich helfe Ihnen gern!“

„Können wir sonst noch etwas für Sie tun? Wir sind gern für Sie da.“

„Haben Sie Fragen oder Anmerkungen? Bitte melden Sie sich.“

## Vertraulichkeit von E-Mails

- Sender\*in verliert nach dem Versenden Kontrolle über E-Mail
- E-Mails sind wie Postkarten zu behandeln



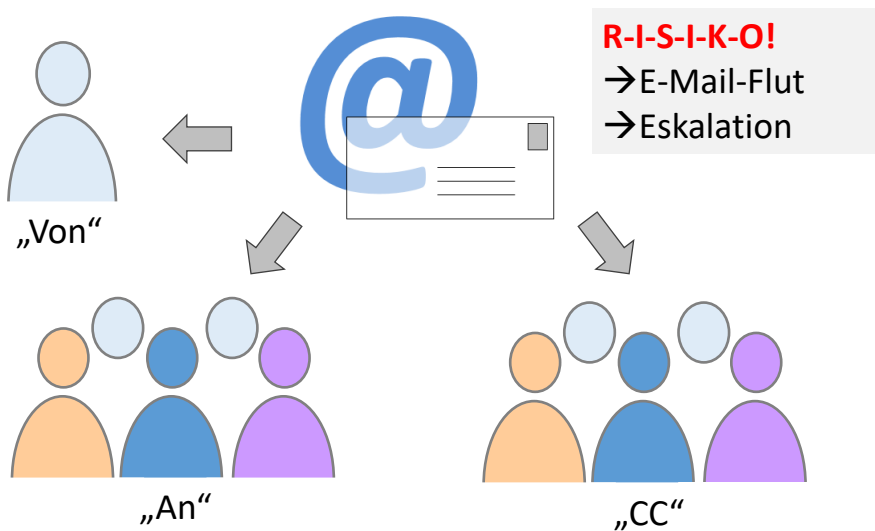
## Weiterleiten von E-Mails

Unautorisierte Weiterleitung ist rechtlich umstritten!

Daher:

- Urheber\*in um Zustimmung zu bitten oder
- nur ausgewählte Inhalte weiterleiten

## Die Allen-Antworten-Falle



## Lesetipp

Daniel Glattauer: „Gut gegen Nordwind“ und  
„Alle sieben Wellen“



www.ankewolfert.de



**Wir lösen den Knoten  
gemeinsam**