

Fokusthema 2023

Checkliste Umgang mit Mails

Erfassen einer Email

Emails ersetzen den persönlichen Kontakt nicht

Für den zwischenmenschlichen Kontakt und das gegenseitige Verständnis benötigt es weiterhin Gespräch, Sitzungen und Telefonate.

Ist ein Mail wirklich notwendig?

Kann das Anliegen einfacher/schneller geklärt werden? Zum Beispiel Mittels Telefonat, Meeting oder Direktansprache.

Verwenden von eindeutigen Betreffzeilen

Betreffzeilen sollen den Inhalt der Nachricht beschreiben. Dies führt oft zu schnelleren Antworten durch den/die Empfänger/in.

Adressaten bewusst auswählen

Verzicht auf Massenemails oder unnötige Cc und Bcc.

Cc und Bcc dienen nur zur Information und verlangen keine Reaktion

Wird eine Reaktion oder Antwort erwartet, muss die Person im An: stehen, ansonsten ist keine Rückmeldung geschuldet.

Mailinhalt strukturieren

Mail für einfacheres Verständnis in logische Absätze gliedern.

Inhalt so kurz wie möglich, so lang wie nötig

Wenn möglich kurze Emails, mit nur einem Thema pro Mail. Dies ermöglicht eine schnellere Bearbeitungszeit.

Höflichkeitsregeln einhalten

Trotz kurzen Emails sollen die Höflichkeitsregeln eingehalten werden.

Mail vor dem Versenden durchlesen / überprüfen

Überprüfen des Mails auf Fehler, Unklarheiten und Lesbarkeit. Sind die richtigen Empfänger gewählt.

„Durchschnittlich empfangen Arbeitnehmende pro Tag 26 Emails.“

Fokusthema 2023

Checkliste Umgang mit Mails

Bearbeiten von Emails

Ist eine Antwort verlangt? Muss ich überhaupt antworten?

Wenn keine Antwort verlangt ist, Mail archivieren oder löschen.

Emailverarbeitung auf 1 bis 2 Mal am Tag beschränken

Sich nicht von Mails ablenken lassen. Evt. das Emailempfangssignal ausschalten.
Fixe Zeiten für Emailbearbeitung definieren und reservieren.

5-Minuten-Regel

Beansprucht die Bearbeitung der Mail weniger als 5 Minuten, soll diese sofort bearbeitet werden. Längere Aufgaben können terminiert und eingeplant werden.

Verarbeiten statt sichten

Mails welche direkt bearbeitet werden können, sollen direkt bearbeitet, terminiert oder delegiert werden. Zurücksetzen auf Ungelesen erschwert den Überblick.

Allgemeine Regelungen / Hilfsmittel

Abwesenheitsnotizen nutzen

Vertretung klar regeln)

Verteilerlisten für regelmässige Gruppenversände erstellen

Wenn regelmässig Emails an die gleiche Adressatengruppe versendet wird, lohnt sich das Erstellen einer Verteilergruppe.

Emailregeln für Mails erstellen

Outlook ermöglicht das Erstellen von Regeln für Absender, Empfängerarten uvm. (Ccs, Bcc, Newsletter etc.) Hier geht's zur [Anleitung](#).

„Durchschnittlich empfangen Arbeitnehmende pro Tag 26 Emails.“