

Suchbegriff eingeben

strategie Strategie
marketing Marketing
veranstaltungen

Veranstaltungen

stefaninmotion stefan.in.motion
mitarbeiterfuehrung

Mitarbeiterführung

honorargestaltung

Honorargestaltung

blog Blog

stefanonair stefan.on.air

Suche

STEFAN LAMI

[Impressum](#)

[Datenschutz](#)

[Themen](#) » [Strategie](#)

E-Mails professionell verfassen

Handlungsempfehlungen für den effektiven Umgang

Das E-Mail ist aus dem Kanzleialltag nicht mehr wegzudenken. Es ist eines der meistgenutzten Kommunikationsmittel und ermöglicht eine rasche und effektive Verständigung. Aber gleichzeitig empfinden viele Steuerberater und deren Mitarbeiter die elektronische Post als enormen Zeitkiller.

Aufgrund zahlreicher Produktivitäts-Workshops und Befragungsergebnisse von mehr als 50 Kanzleien aus Österreich und Deutschland kann ich die größten [Produktivitätskiller](#) aus der Branche nennen. Das E-Mail, falsch eingesetzt, zählt zu den Top 10 der größten Produktivitätskiller im Arbeitsalltag eines Steuerberaters. Das Erhalten von Spams, Nachrichten, die besser und effektiver auf einem anderen Kommunikationsweg hätten mitgeteilt werden können, das In-Kopie-gesetzt-werden bei irrelevanten Nachrichten und unnötig lange E-Mails rauben kostbare Arbeitszeit.

Nun stellt sich die Frage, was man tun kann, damit die eigene digitale Mitteilung kein Produktivitätskiller, sondern effektiv ist. Verwendet man das Kommunikationswerkzeug E-Mail im Arbeitsalltag richtig und achtet sowohl auf die verschiedenen Bestandteile als auch auf die Kommunikation, dann können Sie das volle Potential ausschöpfen.

Profitieren Sie von folgenden 10 Empfehlungen für das Verfassen Ihrer digitalen Post, damit das E-Mail für Sie zu einem sinnvollen Kommunikationsmittel wird:

1. Wählen Sie das richtige Kommunikationsmittel aus
Bevor Sie ein E-Mail verfassen, überlegen Sie sich, ob es der sinnvollste und produktivste Weg für die Übermittlung der Information ist. Oftmals ist ein Anruf oder ein persönliches Gespräch weitaus effektiver.
2. Denken Sie an die Empfänger
Wählen Sie die Zahl der Empfänger ganz nach der Maxime „so groß wie nötig, aber so klein wie möglich“. Setzen Sie die „in Kopie“-Funktion mit Vorsicht ein und seien Sie mit der Empfängeranzahl sparsam. Senden Sie die Nachricht nur an jene Personen, für die die Information wirklich wichtig ist. Fragen Sie sich selbst: Ist der Inhalt für alle Empfänger relevant?
3. Verfassen Sie einen aussagekräftigen Betreff
Versenden Sie digitale Nachrichten nur mit einer aussagekräftigen Betreffzeile. Der oder die Empfänger sollten sofort erkennen, worum es in dem E-Mail geht. Formulieren Sie den Betreff kurz und bündig.
4. Sprechen Sie direkt an
Schreiben Sie stets an eine konkrete Ansprechperson oder im Zweifelsfall an eine Personengruppe. Vermeiden Sie die

unpersönliche Formulierung „Sehr geehrte Damen und Herren“ – damit kann man den Empfänger nicht direkt ansprechen und diese Anrede wird oftmals als altmodisch empfunden. Ein einfaches „Hallo Herr/Frau ...“ oder „Liebe/ Lieber ...“ kann eine willkommene Abwechslung sein. Setzen Sie es aber nur ein, wenn Sie mit dem Empfänger bereits vertraut sind. Des Weiteren vergewissern Sie sich, dass Sie den Namen in der Anrede richtig geschrieben haben.

5. Strukturieren Sie Ihr E-Mail

Eine gut formulierte und durchdachte Nachricht hat eine klare Struktur.

Am Beginn einer digitalen Nachricht – Einleitung – sollten die wichtigsten Informationen vorhanden sein, denn der oder die Empfänger möchten wissen, warum sie kontaktiert wurden und worum es sich handelt. Beantworten Sie in einem Satz oder wenigen Sätzen die W-Fragen (Wer? Wie? Was? Wieso? Warum? Wo? Wann?).

Anschließend werden detailliertere Informationen aufgeschlüsselt, Fragen gestellt und auf den Anhang verwiesen.

Dieser E-Teil des E-Mails enthält alles Wissenswerte und Relevante für die Empfänger. Beachten Sie dabei, welches Vorwissen diese haben könnten und betonen Sie stets den Nutzen, den Sie anbieten. Behandeln Sie, soweit wie möglich und sinnvoll, nur ein Thema pro Nachricht, dadurch können die digitalen Mitteilungen thematisch sortiert werden.

Klären Sie das weitere Vorgehen, wie Sie verbleiben möchten und verfassen Sie am Ende Ihrer Mitteilung eine individuelle Schlussformel. Bleiben Sie stets freundlich und nutzen Sie die Schlusssätze, um Ihre Nachricht abzurunden.

Bei beruflichen E-Mails ist eine Signatur mit Ihren Kontaktdaten Pflicht. Stellen Sie sicher, dass die Daten korrekt sind und mit anderen Informationen übereinstimmen, z.B. mit der offiziellen Homepage der Kanzlei. Die Signatur sollte nicht zu lange sein und keine überflüssigen Abbildungen oder Textabschnitte enthalten, damit der Schriftverkehr nicht zu lange oder unübersichtlich wird.

6. Fassen Sie sich kurz

Strukturieren Sie Ihre Mitteilung und verzichten Sie auf unnötige Informationen. Halten Sie sich vor Augen, dass Ihr E-Mail den Anspruch erfüllen soll, effizient Informationen zu übermitteln. Formulieren Sie Ihre Sätze präzise und auf den Punkt. Alles, was mehr Text braucht, ist nicht genügend durchdacht. Komplexe Ausdrücke werden eher überflogen als genau durchgelesen.

7. Formatieren Sie Ihr E-Mail

Das Auge liest mit! Gestalten Sie Ihre elektronische Mitteilung im Corporate Design des Unternehmens und sparen Sie nicht mit Leerzeilen oder Aufzählungszeichen. Nutzen Sie Elemente und Funktionen der Formatierung für die Strukturierung und Leserfreundlichkeit Ihres Inhaltes. Beachten Sie dabei, dass der Inhalt so gestaltet werden sollte, dass er auch auf mobilen Geräten lesbar ist. Setzen Sie deshalb Farben, Bilder, Rahmen oder Muster nur sparsam ein.

8. Beachten Sie Formulierungen und Ausdrucksweise

Achten Sie darauf, professionell, höflich und freundlich zu sein. Vermeiden Sie Abkürzungen oder verwenden Sie sie nur, wenn Sie sicher sind, dass alle Empfänger deren Bedeutung kennen. Verwenden Sie bei formeller digitaler Kommunikation keine Emoticons (Smileys). Diese können unprofessionell wirken und an der falschen Stelle zu kommunikativen Missverständnissen führen. Verwenden Sie keine multiplen Satzzeichen, wie z.B. „!“ oder „??“. Diese werden oftmals als unhöflich oder wie anschreien empfunden. Das E-Mail ist ein offizielles Unternehmensdokument und wird deshalb auch mit derselben Seriosität und Professionalität wie ein Brief verfasst. Nehmen Sie sich daher auch Zeit, Rechtschreibung und Grammatik zu prüfen. Drücken Sie sich klar aus, versuchen Sie stets einen guten Eindruck bei den Empfängern zu hinterlassen und Ihre Form der Wertschätzung auszudrücken.

9. Antworten Sie innerhalb eines angemessenen Zeitraums

Zögern Sie nicht zu lange, um Ihrem Kommunikationspartner zu antworten. Zu lange Wartezeiten oder gar keine Rückmeldungen können negativ und desinteressiert wirken. Falls die Erledigung einer Aufgabe länger dauert, bestätigen Sie den Erhalt des E-Mails und teilen Sie mit, wann Sie den Sachverhalt bearbeiten werden. Damit Sie gute Geschäftsbeziehungen kommunikativ aufrechterhalten, antworten Sie auf ein E-Mail in einem angemessenen Zeitraum von ein bis maximal zwei Werktagen. Falls in der Flut an Mails eine Nachricht untergeht, entschuldigen Sie sich für die verspätete Antwort.

Diese 9 Handlungsempfehlungen können Ihnen dabei helfen, Ihre E-Mails so zu erstellen, zu gestalten und zu formulieren, dass kostbare Arbeitszeit eingespart wird. Damit Sie die Aufmerksamkeit Ihres Kommunikationspartners aufrechterhalten, sollten Sie auch die zehnte Empfehlung beherzigen.

10. Was Sie beim Verfassen einer digitalen Nachricht vermeiden sollten:

- Lange Sätze
- Verschachtelte Sätze
- Fremdwörter

- Fachchinesisch
- Ausrufezeichen und multiple Satzzeichen
- Wörter in Großbuchstaben
- Ironie und Sarkasmus
- Unnötiges „in Kopie setzen“

Die digitale Post ist eine der meistgenutzten Kommunikationsformen im Arbeitsalltag. Jedes Schriftstück eines Unternehmens repräsentiert mit Inhalt, Aufbau und Aussehen Ihre Kanzlei nach außen hin. Deshalb ist der richtige Umgang damit so wichtig.

Mit der Beachtung der 10 Handlungsempfehlungen werden Sie nicht nur effektiver, sondern verbessern damit auch die Mandantenkommunikation und-beziehung.

Um diesen Beitrag zu hören, klicken Sie bitte [hier>>>](#)

Weitere Beiträge und Anregungen zum Thema E-Mail:

[E-Müll für Dich](#)

[E-Mail-Flut - was tun?](#)

[Persönliche Arbeitsmethodik als Erfolgsfaktor](#)

[mobile Version](#)

Stefan Lami Bachgasse 29/Top 8, A-6511 Zams M +43 664 221 23 24