

Die wichtigsten E-Mail-Regeln

E-Mails sind in wenigen Jahren zum wichtigsten Kommunikationsmedium geworden, das aus unserem Arbeitsalltag nicht mehr wegzudenken ist. Aber setzen wir sie auch effizient ein? Haben wir unsere E-Mails noch im Griff, oder haben die E-Mails uns im Griff? Text: Corsin Roffler, Präsident Technische Kommission SMU, Bild: Redaktion

Was die Kommunikation erleichtern sollte, ist für viele zu einer Belastung geworden. E-Mails fressen Arbeitszeit, sorgen für Stress und stören oft auch unser Privatleben. Die meisten von uns verbringen jeden Tag ein bis zwei Stunden mit E-Mails - viele sogar noch mehr. Wer sie lesen will, muss Mails öffnen. Dreissig und mehr Eingänge pro Tag sind heute statistische Regel. Viele erhalten mehr elektronische Post, als sie beim besten Willen lesen können. Wenn die Betreffzeile daher nicht klar das Thema nennt oder neugierig macht, werden Nachrichten, die nicht von bekannten Absendern kommen, später oder gar nicht gelesen. Die folgenden Ratschläge sollen helfen, E-Mails richtig zu verfassen und so den Empfängern - und nicht zuletzt auch dem Absender - Zeit und nervliche Belastungen zu sparen.

Wie stelle ich ein E-Mail zusammen?

Beginnen Sie mit den Anhängen, dann werden diese nicht vergessen. Schreiben Sie anschließend den Text dazu. So wird sichergestellt, dass nicht fälschlicherweise ein unvollständiges Mail gesendet wird. Prüfen Sie das Mail mit der Rechtschreibprüfung (Rechtschreibung und



Oft ist ein Telefon die bessere Lösung. E-Mails haben leider noch keine Intonation (Stimmhöhe) und nicht jeder versteht jeden Satz gleich.

Viele erhalten mehr elektronische Post, als sie beim besten Willen lesen können.

Nombreux sont ceux qui en reçoivent plus qu'ils ne peuvent en lire, même avec la meilleure volonté du monde.

L'INFORMATIQUE DANS LA CONSTRUCTION MÉTALLIQUE

Les grandes règles concernant les e-mails

En quelques années, les e-mails sont devenus notre premier outil de communication : impossible aujourd'hui de nous en passer au travail. Mais les utilisons-nous à bon escient ? Avons-nous le contrôle sur nos e-mails, ou ont-ils, eux, le contrôle sur nous ?

Ce qui devrait simplifier notre communication est devenu pour beaucoup un fardeau. Les e-mails professionnels nous prennent un temps fou, sont un facteur de stress et nous dérangent souvent dans notre vie privée. Nous passons généralement une à deux heures par jour à traiter nos e-mails, parfois bien plus.

Pour pouvoir les lire, il faut les ouvrir. En moyenne, nous recevons aujourd'hui au moins 30 e-mails par jour. Nombreux sont ceux qui en reçoivent plus qu'ils ne peuvent en lire, même avec la meilleure volonté du monde. Quand l'objet ne précise

pas clairement le thème abordé ou n'attire pas la curiosité, certains messages d'expéditeurs inconnus sont lus tardivement, voire jamais. Les conseils suivants aident à bien rédiger ses e-mails, afin d'économiser du temps et de l'énergie aux destinataires comme à l'expéditeur.

Comment préparer un e-mail ?

Commencez par les pièces jointes pour ne pas les oublier. Ensuite, rédigez votre message. Ainsi, vous serez sûr de ne pas envoyer d'e-mails erronés ou incomplets. Effectuez une relecture orthographique

(cela permet de réduire nettement le nombre de fautes d'orthographe et de grammaire).

Ensuite, ajoutez les adresses des destinataires. N'oubliez pas que chaque e-mail envoyé donne du travail à celui qui le reçoit. Demandez-vous donc qui a vraiment besoin de recevoir votre message.

Comment m'assurer que mes e-mails ont bien été reçus ?

Les e-mails ne sont pas fiables à 100 %. Les filtres de spams et programmes similaires entravent fréquemment leur bonne réception. Les e-mails ne

sont pas des courriers transmis en toute fiabilité par la poste. Le seul moyen de s'assurer que son e-mail a été reçu consiste donc à demander au destinataire une réponse par e-mail ! Les accusés de lecture et de transmission doivent être réservés à certains cas précis, car selon la configuration informatique, ce sont parfois les serveurs qui y répondent.

Vite et mal

On est souvent tenté de répondre directement par e-mail. Dans les situations tendues, notamment, certains e-mails peuvent être mal inter-

Grammatikfehler werden damit stark reduziert). Setzen Sie dann die Adressen der Empfänger ein. Bedenken Sie dabei, dass jedes Mail bei den Empfängern Arbeit auslöst. Überlegen Sie sich gut, wer das E-Mail wirklich zwingend erhalten soll.

Wie stelle ich sicher, dass eine E-Mail angekommen ist?

Eine E-Mail ist nicht 100% zuverlässig. Spam-Filter und ähnliche Programme blockieren immer wieder die sichere Ankunft einer E-Mail. Eine E-Mail ist kein Brief, der sicher von der Post zugestellt wird. Sicherstellen lässt sich der Empfang nur durch Aufforderung an die Empfänger zu einer Rückantwort per E-Mail! Die Optionen «Lesebestätigung» und «Übermittlungsbestätigung» sind nur bedingt brauchbar. Je nach Serverkonfiguration werden diese vom Server beantwortet.

E-Mail, sehr schnell, schnell falsch

Oft ist man geneigt, immer direkt per E-Mail zu antworten. Speziell in heiklen Situationen hat es sich aber auch gezeigt, dass E-Mails vom Empfänger emotional auch falsch verstanden werden können. Oft ist ein Telefon die bessere Lösung. E-Mails haben leider noch keine Intonation (Stimmelage) und nicht jeder versteht jeden Satz gleich. ■

Die wichtigsten Regeln

1. Verfassen Sie einen aussagekräftigen Betreff.
2. Vergessen Sie die Anrede nicht und bleiben Sie immer höflich.
3. Berücksichtigen Sie die Rechtschreibung auch bei E-Mails.
4. Führen Sie die wichtigste Mitteilung zuerst auf und nicht erst im Attachment.
5. Erwähnen Sie den Inhalt des Attachements im Text.
6. Verfassen Sie den Inhalt kurz und verständlich (weniger ist mehr).
7. Vermeiden Sie Bandwurm-E-Mails.
8. Löschen Sie bei Antwort-Mails die alten Texte, auf welche kein Bezug genommen wird.
9. Signatur nicht vergessen.
10. Senden Sie keine vertraulichen Daten per E-Mail.
11. Prüfen Sie, wer diese E-Mail effektiv erhalten soll.
12. Verwenden Sie keine Abkürzungen wie: lg, cu, MfG.
13. Verzichten Sie bei geschäftlichen Mails auf Smileys.
14. Lassen Sie die Priorität immer auf normal. Das setzen einer hohen Priorität bringt erfahrungsgemäss nichts.

Les grandes règles

1. Choisissez un objet parlant.
2. N'oubliez pas la formule d'appel et restez toujours poli.
3. Faites attention à l'orthographe, même dans vos e-mails.
4. Commencez par votre principal message ; ne le reléguez pas aux pièces jointes.
5. Mentionnez le contenu des pièces jointes dans le message.
6. Soyez bref et clair (mieux vaut être concis que bavard).
7. Evitez d'envoyer des e-mails à de multiples destinataires.
8. Quand vous répondez à un e-mail, supprimez les anciens messages auxquels il n'est pas fait allusion.
9. N'oubliez pas votre signature.
10. N'envoyez pas de données confidentielles par e-mail.
11. Assurez-vous de bien envoyer votre e-mail aux bonnes personnes.
12. N'utilisez pas d'abréviations.
13. N'insérez pas de smileys dans votre correspondance professionnelle.
14. Gardez le niveau de priorité normale. L'expérience montre que la priorité élevée ne sert à rien.

prétés lorsqu'ils touchent les sentiments des destinataires. Souvent, mieux vaut décrocher son téléphone. Car malheureusement les e-mails

ne rendent pas encore l'intonation voulue et nous ne comprenons pas tous les mêmes phrases de la même façon. ■