

E-Mail-Knigge

E-Mail-Regeln nach DIN 5008

Dieser kleine E-Mail Knigge soll Dich in Zukunft beim Schreiben von E-Mails unterstützen. Die E-Mail ist in den letzten Jahren zu einem wichtigen Kommunikationsmittel im Berufsleben geworden. Aber nicht nur zwischen Unternehmen wird diese Form der Kommunikation genutzt, sondern auch im privaten Lebensbereichen spielen E-Mails eine immer größere Rolle. Zum Beispiel:

- um Angebote von Unternehmen anzufordern und zu erhalten
- zur Versendung von Bewerbungsunterlagen
- zur Auftragserteilung
- Kommunikation mit Behörden, Unternehmen oder Privat
- im Homeschooling
- ...

Damit eine E-Mail nicht ungelesen gelöscht wird oder gar irrtümlich als Spam- oder Junkmail erkannt wird, ist es wichtig ein paar Regeln im E-Mail-Verkehr zu beachten.

Bevor Du eine E-Mail schreiben kannst, musst Du dir eine E-Mail-Adresse bei einem Anbieter wie zum Beispiel: GMX, Web.de, Google Mail, Outlook Live, freenet.de, ... generieren. Viele von Euch oder euren Eltern besitzen bereits E-Mail-Adressen. Durch eine Mailadresse sind im E-Mail-Verkehr sowohl Absender wie auch Empfänger einer E-Mail-Nachricht weltweit eindeutig gekennzeichnet. Eine E-Mail-Adresse besteht aus zwei Teilen, die durch ein @-Zeichen voneinander getrennt sind:

- Der *lokale Teil* (local-part) steht vor dem @-Zeichen
- Der *Domänenteil* (domain-part) steht nach dem @-Zeichen

Bei der E-Mail-Adresse „email@example.de“ ist „[email](mailto:email@example.de)“ der lokale Teil und „[example.de](mailto:email@example.de)“ der Domänenteil.

Für E-Mail-Adressen die zur Kommunikation mit Behörden, Ämtern, Schulen und Unternehmen dienen, empfiehlt sich seine E-Mail-Adresse in folgenden Formaten zu wählen:

- VornameName@Domänenteil
- Name,Vorname@Domänenteil
- Vorname_Name@Domänenteil
- Name@Domänenteil
- Name.Vorname@Domänenteil
- Name_2008@Domänenteil
- ...

Aus diesen Formaten der E-Mail-Adressen kann bereits der Empfänger erkennen von wem eine E-Mail gesendet wurde. Auch Filterprogramme erkennen in diesen Formaten eine seriöse E-Mail und leiten diese Mail nicht in den Spamordner. E-Mail-Adressen wie folgende:

- 0815schule@Domänenteil

- kleinergnom@Domänenteil
- MxMllr@Domänenteil
- X96XYZ@Domänenteil
- Superhero98@Domänenteil
- ...

Werden von Filterprogrammen evtl. als unseriöse E-Mails eingestuft und werden entsprechend in den Spamordner geleitet und sehr häufig ungelesen gelöscht. Damit dies nicht geschieht sendet uns eure Aufgaben von einer E-Mail-Adresse in den oberen Formaten und vermeidet die Letzt genannten Formate.

Die E-Mail als „Geschäftsschreiben“ lässt sich wesentlich leichter handhaben als der „Geschäftsbrief“, da Du keine Vorlage zu erstellen brauchst. Dein E-Mail-Programm bietet Dir bereits alles, was Du für eine DIN-gerechte Korrespondenz benötigst.

Berücksichtige beim Versenden von E-Mails die technischen Gegebenheiten beim **Format**. Da es zahlreiche unterschiedliche Mail-Programme und -systeme gibt, mit denen Empfänger ihre E-Mails abrufen, bist Du mit den **Standardeinstellungen** auf der sicheren Seite.

Beim Nachrichtenformat, bei der Codierung, bei der Verschlüsselung, den Schriften und den Dateiformaten der Anlagen ist auf die technischen Gegebenheiten des Empfängers Rücksicht zu nehmen. Anschrift, Verteiler und Betreff sind vorgegebene Zeilen des E-Mail-Kopfes.

Betreff

Ein Betreff ist in der Korrespondenz mit E-Mails **zwingend erforderlich**. Den Betreff füllst Du genau wie bei Briefen mit einer stichwortartigen Inhaltsangabe aus. Achte darauf, dass der Betreff Schlagwörter («Angebot», «Preisliste», «Vertrag») und Angaben (Bestellnummern, Kundennummern, Kalenderdaten) enthält, anhand derer Du die Korrespondenz auch zu einem späteren Zeitpunkt **wieder auffinden** kannst. Beispiel:

Betreff: PINK Aufgaben Tag 1

Anrede

In der elektronischen Korrespondenz darf eine **Anrede** nie fehlen. Die Anrede beginnt an der Fluchtlinie (Standardeinstellung / linksbündig) und wird durch eine Leerzeile vom Text getrennt. Beispiel:

① Sehr geehrte/r Frau/Herr...

Sie erhalten die Aufgaben von Tag 1...

② Hallo Frau/Herr...

Ich möchte Ihnen meine Aufgaben vom DD.MM.JJJJ ...

③ Guten Tag/Morgen/Abend Frau/Herr...

Ich habe Ihre Aufgaben bearbeitet und sende diese Ihnen als PDF zu...

(Vorsicht bei Verwendung von „Guten Morgen/Abend...“ da Du nicht weißt wann die E-Mail gelesen wird!!! Bitte nur verwenden, wenn sicher ist, dass der Empfänger diese Mail auch zu dieser Tageszeit liest.)

E-Mail-Text

Der Text Deiner E-Mail beginnt automatisch an der Fluchtlinie. Der Zeilenabstand in E-Mails ist einzeilig. Absätze trennst Du durch eine Leerzeile voneinander. Worttrennungen gibt es nicht. Belasse den Text als **Fließtext**, da die Software des Empfängers den Text an die jeweilige Fenstergröße der E-Mail anpasst und so die Umbrüche automatisch vornimmt.

Bedenke beim Versenden von E-Mails als „Geschäftsbriefe“ die unterschiedlichen technischen Gegebenheiten der Empfänger. Du kannst nicht mit Sicherheit davon ausgehen, dass das, was Du an Deinem Bildschirm siehst, so auch beim Empfänger ankommt. Also: **Lieber zu schlicht als zu überfrachtet**. Verzichte auf zu viele Formatierungen.

Abschluss

Der Abschluss einer E-Mail wird meist als **elektronischer Textbaustein** eingefügt. Diesen kannst Du in Deinem E-Mail-Programm unter «Einstellungen» und «Signatur» erstellen. Der Mailabschluss enthält den **Gruß sowie Kommunikations- und Unternehmensangaben**.

Anhang

Möchtest Du Dokumente (.pdf/.docx/...) / Bilder (.jpg) mit dem Empfänger teilen, nutze die Anhang-Funktion deines E-Mail-Programms. Hier kannst Du die gängigen Dateiformate hochladen. Bedenke bitte genau wie beim E-Mail-Format die technischen Gegebenheiten des Empfängers und verwende die gängigen Dateiformate von Word, PowerPoint, Excel und PDF bzw. das Bilddateiformat .jpg.

Bitte keine Dateien wie z.B. Bilder in den Fließtext der E-Mail einfügen!!! Diese können oft nicht richtig dargestellt bzw. zur Dokumentation ausgedruckt werden.

Gestaltungsbeispiel

An... uwe.gerhart@ditoja.com
Cc... ingmar.hafer@ditoja.com
Bcc...

Betreff: Angebot: 5 % Treuerabatt auf Ihre Bestellung bis zum 31.12.2011

Guten Tag, Frau Wiedhammer,

bevor am 1. Januar 2012 unsere neue Preisliste mit vielen Preisvorteilen für Sie in Kraft tritt, möchten wir Ihnen zum Jahresende noch ein besonderes Angebot machen:

Auf jede Bestellung, die noch bis zum Ende des Jahres bei uns eingeht, erhalten Sie einen Treuerabatt von 5 Prozent.

Nutzen Sie die letzten Wochen des Jahres und decken Sie Ihren Bedarf, dann haben Sie die Lieferung noch in diesem Jahr.

Wenn Sie Fragen zur neuen Preisliste haben, kontaktieren Sie mich. Ich freue mich auf Sie.

Mit freundlichen Grüßen

i. A. Johannes Anger

E-Mail: johannes.anger@kuch-shop.de
Internet: www.kuch-shop.de
Telefon: 0180 4 88844-23
Telefax: 0180 4 88844-24
Sitz: Moselweg 4, 12163 Berlin
Postanschrift: Postfach 34 65 19, 12150 Berlin
Geschäftsführer: Gerhard Schiemel und Andreas Guggel
Handelsregister HRB 4593094 beim Amtsgericht Berlin-Tegel
--- Ursprüngliche Nachricht ---

Anhang: Preisliste_kuch-shop.pdf