

Wie Sie den übervollen Posteingang los werden

Das E-Mail-System verkommt immer öfter zu einer Informations-Schleuder und der Posteingang zu einem E-Mail-Friedhof mit Hunderten von Mails. Dies muss nicht sein.

Knüsel Training AG · Blumensteinweg 6 · Solothurn 4500 · Switzerland

Hand aufs Herz! Wer hat nicht schon unter der E-Mail-Flut gestöhnt und wer hat sich nicht schon über E-Mails geärgert, die daherkommen, als ob sie von einem Neandertaler stammen. Trotzdem – E-Mails sind aus unserem Alltag, privat und geschäftlich, nicht mehr wegzudenken.

E-Mails sind ein Zwittermedium zwischen formeller und informeller Kommunikation. Einerseits verspricht die schriftliche Form Seriosität, andererseits wird man aufgrund der Schnelligkeit des Mediums zu einem lockeren Umgang damit verleitet.

Werden Sie deshalb effizienter im Umgang mit E-Mails und passen Sie auf, dass Sie nicht zum Sklaven des E-Mail-Programms werden. Nachfolgend einige Tipps wie Sie dem begegnen können:

1 Selber weniger E-Mails versenden

Fangen Sie bei sich selbst an, um die E-Mail-Flut einzudämmen. Versenden Sie E-Mails nur an jene, die es betrifft und nicht noch Kopien an Mitarbeiter x und y, die auch noch interessiert sein könnten. Hören Sie auf mit der Absicherungsmentalität. Zudem müssen nicht alle E-Mails beantwortet werden. Vergessen Sie E-Mails wie «OK mach ich» oder «Danke für die Info». Also: Lieber ein E-Mail zuwenig als eines zuviel.

2 Befassen Sie sich mit einem E-Mail nur 1 Mal

In meiner Beratertätigkeit sehe ich immer wieder Leute, die die E-Mails in ihrem Posteingang wieder und wieder durchsehen, öffnen und wegeklicken. Wie eine Untersuchung gezeigt hat, wird mit dieser Arbeitsweise ein E-Mail während seines Lebenszyklus fünf bis zehn Mal geöffnet und weggeklickt. Dabei könnten mindestens zwei Drittel aller E-Mails innerhalb von fünf Minuten definitiv erledigt werden.

Sie sparen also sehr viel Zeit, wenn Sie jene Mails, die innerhalb von fünf Minuten erledigt werden können, sofort bearbeiten und danach löschen oder archivieren. Jene E-Mails, deren Bearbeitung länger dauert, planen Sie als Aufgabe oder als Termin ein.

3 Löschen, löschen, löschen...

Bei vielen Mail-Usern sammeln sich oft Hunderte von Nachrichten im Posteingang. Hier finden sich noch nicht erledigte, noch nicht archivierte, vergessene, verschollene und natürlich neu eingegangene E-Mails wild durcheinander. Ist das der Sinn des Posteingangs? Nein, natürlich nicht! Der Posteingang ist für neu eingehende E-Mails reserviert und idealerweise sollte er am Abend leer oder fast leer sein. Andere E-Mails gehören gelöscht, archiviert oder terminiert.

4 Aussagekräftige Betreffzeile

Die Betreffzeile ist im E-Mail-Verkehr eminent wichtig, denn sie hilft dem Empfänger die tägliche E-Mail-Flut effizienter zu bearbeiten. Die Betreffzeile kann auch darüber entscheiden, ob und wann Ihr E-Mail gelesen wird. Also: schreiben Sie aussagekräftige Betreffzeilen, die den Inhalt ganz kurz zusammenfassen. Und schreiben Sie pro E-Mail nur über ein Thema. So vereinfachen Sie die Bearbeitung, Archivierung und das Suchen von E-Mails.

5 Klar kommunizieren

Pingpong-Mails entstehen, wenn der Sachverhalt nicht klar oder nicht vollständig kommuniziert wird. Sie ersparen sich Rückfragen wenn Sie ein Mail nach dem Kommunikationsmodell der "Sechs W" aufbauen:

Wer, Was, Wann, Warum, Wie und Wo

Schreiben Sie zudem keine Romane, denn diese werden nicht gelesen oder nicht verstanden.

6 Telefon statt E-Mail

Und übrigens: Sags doch rasch per Telefon. Es gibt auch noch das gute alte Telefon, um besonders komplexe oder umstrittene Themen unmissverständlich zu diskutieren. Denn dafür ist das E-Mail definitiv das falsche Kommunikationsmedium.