



Name _____ Firma _____ Datum _____

E-Mail-Spielregeln

Das Medium E-Mail spielt in unserem Arbeitsalltag eine immer wichtigere Rolle. Um möglichst effizient mit dem Thema umzugehen, haben wir uns auf die folgenden Spielregeln geeinigt.

Regeln funktionieren nur, wenn sich alle daran halten. Wir haben uns die Spielregeln gemeinsam gegeben, damit jeder seine Wünsche einbringen konnte. Alle Mitarbeiter haben zugesagt, sich an diese Regeln zu halten.

Auf folgende Spielregeln haben wir uns geeinigt:

- **E-Mails, die ToDo-Punkte oder Termine enthalten, werden direkt an den Empfänger adressiert.**
Eine Nachricht, die CC oder BCC verschickt wird, ist nur zur Information.
- Wir verzichten bei internen E-Mails auf die Verwendung des BCC-Feldes und auf Lesebestätigungen.
- **Wir achten auf aussagekräftige Betreffzeilen**
Um was geht es? Welches Projekt betrifft es? Dies hilft kurzfristig beim Abrufen und langfristig beim Wiederfinden:
Z. B. Kundenanfrage XY AG – 3-tägiges Inhouse-Seminar EAT April 20XX
- Handelt es sich um eine kurze E-Mail, kann diese **nur in der Betreffzeile** geschrieben werden. Zur deutlichen Kommunikation wird diese mit EOM (End of Message) abgeschlossen.
Z. B. Komme morgen etwas später ins Büro /// EOM
- **Anfragen von Kunden und Kollegen** per E-Mail werden innerhalb max. 1 Arbeitstag bearbeitet. Wenn das nicht möglich ist erfolgt eine Zwischeninfo.
- **E-Mail-Signale:** Wir verzichten auf optische und akustische E-Mail-Signale, um eine ständige Ablenkung zu minimieren.
- Wir rufen, wenn möglich, **E-Mails nicht dauernd ab**, sondern blockweise. Dies ermöglicht es uns, konzentriert an den wichtigen Aufgaben zu arbeiten.
- Ist E-Mail das **richtige Medium**? Z. B. Konflikte, Kritik usw. sollten nicht per E-Mail geklärt werden. Auch für **dringende Anliegen** suchen wir das persönliche Gespräch oder mindestens ein Telefonat.

BITTE WENDEN

Name _____ Firma _____ Datum _____

E-Mail-Spielregeln

- Haben wir den **richtigen Verteiler** gewählt? Sind diese Informationen für alle wichtig? Bitte bedenken Sie die Kosten, wenn jemand eine E-Mail liest.

- Wie groß sind Ihre Dateianhänge? Prüfen Sie ob Alternativen möglich sind:
 - Intern: Hyperlink auf zentral abgespeicherte Datei
 - Extern: Hyperlink auf OneDrive oder SharePoint
 - Dateien komprimieren/verkleinern (gilt vor allem beim Versenden von Fotos)

- **Im Abwesenheitsfall gibt es 2 Varianten:**
 - E-Mail-Verarbeitung wird über den Vertreter geregelt
 - E-Mails werden von extern abgerufen und bearbeitetNicht erlaubt ist die Abwesenheitsmeldung, da wir es nicht dem Kunden überlassen wollen, ob er sich wieder meldet.

- **Einladungen zu Terminen versenden wir direkt über Besprechungsanfragen.** Das spart Zeit und vermeidet Fehler!

- **Wir nutzen das Firmen-Postfach nicht für private E-Mails** (aus Datenschutzgründen).

- Schund-E-Mails mit sexistischem oder sonstigem niveaulosem Inhalt werden gelöscht und nicht weitergeleitet.

- Tipps zum Bearbeiten von E-Mails: Grundsatz: **Verarbeiten anstatt sichten!**
Überlegen Sie, was ist der nächste Schritt:
 - Löschen
 - Weiterleiten/delegieren
 - Archivieren
 - Bearbeiten (Wenn Bearbeitungszeit unter 5 Minuten, dann sofort tun!)
 - TerminierenWichtig: E-Mails nicht unverarbeitet stehen lassen, weil man sonst den Überblick verliert.

Um die Einhaltung sicherzustellen und Änderungs-/Erweiterungswünsche zu diskutieren, sollte die vereinbarte Liste regelmäßig überprüft, aktualisiert und erweitert werden. Der erste Termin soll in vier Wochen stattfinden; danach alle sechs Monate.

Für Rückfragen kontaktieren Sie bitte: Jürgen Kurz, j.kurz@tempus.de, 07322 950-122

Diese und weitere Checklisten zum Thema „Effizienzsteigerung im Büro“ können Sie kostenlos downloaden unter www.büro-kaizen.de.