



E-Mail-Stress ade

So meistern Sie die E-Mail-Flut entspannt

Büro-Kaizen®

20 % mehr Effizienz im Unternehmen

Liebe Mitstreiter,

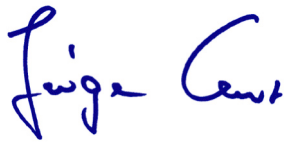
seien Sie ehrlich: Wie hoch ist die Welle an E-Mails, die täglich auf Sie zukommt? Schaffen Sie es, elegant auf dieser zu surfen? Oder wird sie zum täglichen Stressfaktor und die vielen E-Mails überfluten Sie regelrecht?

Wenn eher Letzteres der Fall ist, können Sie jetzt den Ochsen an den Hörnern packen. In diesem eBook erhalten Sie praxiserprobte, einfach erklärte Tipps, mit denen Sie in Zukunft Ihren digitalen Posteingang gekonnt in den Griff bekommen.

E-Mail-Flut ade – wenn Sie dieses eBook gelesen haben, werden ungelesene E-Mails am Ende des Tages nicht mehr existieren. Verarbeiten, statt nur sichten!

Aber lesen Sie selbst und erkennen Sie, wie einfach es sein wird, die E-Mail-Flut zu bezwingen. Sie haben mein Wort!

Es grüßt Sie herzlich
Ihr



Jürgen Kurz



*tempus. GmbH
j.kurz@buerokaizen.de
Tel. +49(0)7322 950-180
Wiesenstraße 7
D-89537 Giengen*

Inhalt

■ Meistern Sie die E-Mail-Flut entspannt.S. 4

1. Reduzieren Sie die Zahl Ihrer Posteingänge S. 5
2. Optimieren Sie die Einstellungen Ihres E-Mail-Programms S. 6
3. Räumen Sie Ihren Posteingang frei S. 7
4. Missbrauchen Sie Ihren Posteingang nicht als To-do-Liste S. 8
5. Geben Sie Ihren E-Mails eine Heimat S. 9
6. Verarbeiten Sie Ihre E-Mails, statt sie nur zu sichten S. 10
7. Beschleunigen Sie das Beantworten Ihre E-Mails S. 13
8. Zusatztipps für den effizienten Umgang mit E-Mails S. 15
9. Erleichtern Sie sich gegenseitig die Arbeit mit E-Mails
durch Spielregeln S. 17

■ AnhangS. 18

- zu 1.: Einrichten von Anrufbeantworter und Fax per E-Mail S. 19
- zu 2.: Benachrichtigung neuer E-Mails in Outlook deaktivieren S. 22
- zu 2.: Empfang neuer E-Mails in Outlook deaktivieren S. 24
- zu 2.: Empfang neuer E-Mails in Apple Mail deaktivieren S. 25
- zu 6.: E-Mails verarbeiten statt sichten: Übersicht der 5 Schritte S. 27
- zu 7.: Die wichtigsten Tastenkombinationen für Outlook und Windows. . S. 28
- zu 7.: Die wichtigsten Tastenkombinationen für Apple Mail und Mac OS . S. 29
- zu 7.: Quicksteps – Abläufe in Outlook automatisieren S. 30
- zu 7.: Übersicht Autotext-Programme S. 36
- zu 8.: Autosignatur in Outlook nutzen S. 39
- zu 8.: Verteilerliste in Outlook anlegen S. 42
- zu 9.: E-Mail-Spielregeln: Praxisbeispiel tempus S. 43
- zu 9.: E-Mail-Spielregeln: Praxisbeispiel Burton S. 44
- Bonus: Die Gefahren der digitalen E-Mail-Flut umschiffen S. 45

■ Schlusswort S. 46

Woran erkennt man,

dass man unwichtig ist?

Man bekommt nicht einmal Spam-Mails.

Meistern Sie die E-Mail-Flut entspannt

Hand aufs Herz: Wie viele E-Mails haben Sie gerade in Ihrem Posteingang? Wenn es weniger als sieben sind, können Sie dieses Kapitel überspringen. Ansonsten lesen Sie gern weiter.

Wie viele E-Mails sind in Ihrem Posteingang?

E-Mails sind eine großartige Sache. Sie eignen sich vor allem für:

Vorteile von E-Mails

- *Schnellere Mitteilungen* an einen oder mehrere Adressaten,
- Informationen, die dem Empfänger auch in seiner *Abwesenheit* übermittelt werden können,
- *Dateien*, die vom Empfänger weiterbearbeitet werden,
- Informationen, die dem Empfänger zugestellt werden sollen, ohne seinen *Arbeitsablauf* zu unterbrechen.

E-Mails sind inzwischen jedoch für viele zu stressigen Zeit- und Motivationsräubern geworden. Es ist freilich nicht das Medium E-Mails selbst, das Schaden anrichtet. Entscheidend ist allein die Frage, wie wir E-Mails benutzen.

Stressige Räuber

Bei einer meiner Umsetzungsberatungen wurde mir von einem Fall erzählt, bei dem ein Mitarbeiter sein gebrauchtes Fahrrad über das unternehmensinterne E-Mail-Netzwerk verkauft hat. Die Nachricht hat Tausende Mitarbeiter am Standort erreicht. Es wurde berechnet, dass die Lesezeit ein Vielfaches des Wertes ausgemacht hat, den das Fahrrad kosten sollte. Das nervt – und muss nicht sein.

Ein Negativbeispiel



1. Reduzieren Sie die Zahl Ihrer Posteingänge

Heutzutage gibt es viele Möglichkeiten, Nachrichten zu senden und zu empfangen: Nachrichten in Online-Netzwerken wie Facebook, XING und LinkedIn oder Direktnachrichten an Twitter-Follower sind nur einige Beispiele. Jeder zusätzliche Kanal kostet aber Zeit und Aufmerksamkeit.

Jeder Kanal kostet Zeit

So gehen Sie vor

Arbeiten Sie wenn möglich mit nur einem Kanal, nämlich mit E-Mails. Dort landet Ihre gesamte digitale Kommunikation.



Was der Tipp bewirkt

Das Bündeln auf einen Kanal hat viele Vorteile:

- Alle Nachrichten finden Sie übersichtlich *an einem einzigen Ort* und können von dort auch beantwortet werden. Das Einloggen in die unterschiedlichen Netzwerke entfällt – auch die damit verbundenen *Ablenkungen fallen weg*.
- Ihre gesamte Kommunikation ist *problemlos durchsuchbar*. Sie müssen nicht mehr überlegen, in welchem Netzwerk die Korrespondenz geführt wurde.
- Sie sind *Herr über die Daten*. Wenn eines der von Ihnen genutzten Netzwerke einmal schließen sollte, ist auch die dort gespeicherte Kommunikation weg. E-Mails auf Ihrem Computer bzw. Server mit den darin enthaltenen Daten und Informationen kann Ihnen keiner nehmen.

Alles an einem Ort

Gut durchsuchbar

Herr über die Daten

Darauf kommt es an

Schreibt Ihnen jemand auf einem anderen Kanal, antworten Sie wenn möglich per E-Mail, inklusive einer Zeile zur Erklärung.

Per E-Mail antworten

Extra-Tipp

Selbst Faxe und Nachrichten auf dem Anrufbeantworter können Sie zum Beispiel in Ihren E-Mail-Posteingang lenken lassen. Sie können sie dann auch von unterwegs lesen bzw. abhören.

Auch Faxe und Sprachnachrichten

Fritzbox	05.11.
Nachricht von 0351646212	
Fritzbox	05.11.
Nachricht von 07135939957	
Fritzbox	06.11.
Fax from 0271772925	
Fritzbox	06.11.
Nachricht von unbekannt	
Fritzbox	06.11.
Fax from 027170116	
Fritzbox	10.11.
Fax from 0351646272	
Fritzbox	10.11.
Fax from 0221376606	
Fritzbox	11.11.
Anruf von 02261979601	

Service: Tipps für das Einrichten von Anrufbeantworter und Fax finden Sie im Anhang auf Seite 19.

2. Optimieren Sie die Einstellungen Ihres E-Mail-Programms

E-Mail-Programme sind oft so eingestellt, dass Ablenkungen entstehen. Dies bestätigt die große Arbeitseffizienz-Studie, die ich gemeinsam mit der AKAD Hochschule Leipzig durchgeführt habe: 42 Prozent der Befragten fühlen sich belastet, weil sie durch E-Mails von ihrer Arbeit abgelenkt werden. Durch gezielte Einstellungen des E-Mail-Programms können Sie Ablenkungen vermeiden.

Ablenkungen durch Mails

So gehen Sie vor

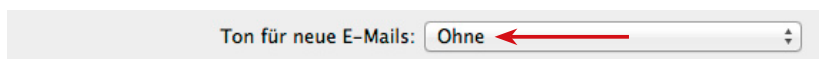
Stellen Sie das E-Mail-Programm so ein, dass es ein konzentriertes Arbeiten unterstützt.



Diese Tipps haben sich bewährt:

- Deaktivieren Sie akustische und optische *Signale*, die Ihnen den Eingang einer neuen E-Mail anzeigen.

Signale ausschalten



- Blenden Sie alle Informationen aus, die für Sie *unwichtig* sind, etwa Header-Details, E-Mail-Größe oder -Prioritäten.
- Wenn Sie eine neue E-Mail senden, werden dabei meist *neue E-Mails abgeholt*. Doch neue Mails bedeuten neue Ablenkungen. Stellen Sie das Programm so ein, dass neue E-Mails nur dann abgeholt werden, wenn Sie dies auch tatsächlich wollen.

Unwichtiges ausblenden

Neue Mails bewusst holen

Was der Tipp bewirkt

Sie können proaktiv arbeiten und sich besser auf die aktuelle Aufgabe konzentrieren. Zudem können Sie den Posteingang komplett leerräumen, ohne Gefahr zu laufen, durch neue Mails abgelenkt zu werden. *Proaktives* Arbeiten setzt Kräfte frei; wer immer nur *reagiert*, kann im schlimmsten Falle krank werden.

Proaktiv arbeiten

Extra-Tipp

Falls vorhanden, denken Sie auch an Ihr Smartphone und Ihr Tablet. Hier können diese Einstellungen ebenfalls sinnvoll sein.

Smartphone und Tablet

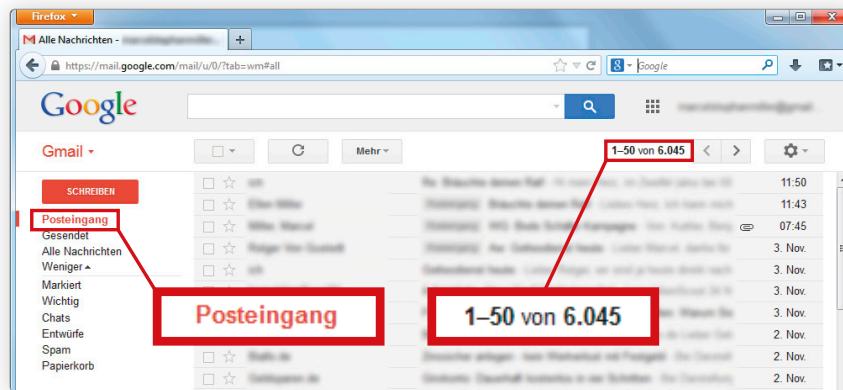
Service: Wie Sie die Signale beim Empfang neuer E-Mails deaktivieren, zeige ich Ihnen im Anhang auf Seite 22.

Wie Sie den Empfang neuer E-Mails beim Senden einer E-Mail abschalten, zeige ich Ihnen ebenfalls im Anhang (Outlook: Seite 24, Apple Mail: Seite 25f.).

3. Räumen Sie Ihren Posteingang frei

Der Posteingang ist oft sehr voll mit unbearbeiteten Nachrichten. Das kann lähmend wirken und das Einüben nützlicher Gewohnheiten im Umgang mit E-Mails erschweren.

Zu viele alte Nachrichten



So gehen Sie vor

Erstellen Sie ein Postfach „Von früher“. Verschieben Sie die E-Mails aus dem Posteingang in diesen Ordner. Jetzt haben Sie einen leeren Posteingang, den Sie mit den Gewohnheiten, die Sie im weiteren Verlauf des Kapitels kennenlernen, auch leer halten können.



Was der Tipp bewirkt

Für den Start ist es besser, neu zu beginnen und alles zu verarbeiten, was Sie neu hereinbekommen. Sonst leben Sie zu sehr im Gestern. Ein leerer Posteingang kann einem zudem ein gutes Gefühl geben, ähnlich wie ein leerer Schreibtisch.

Neu beginnen

Darauf kommt es an

Widmen Sie sich bevorzugt den neu eintreffenden E-Mails – von nun an zeitnah und zuverlässig. Die alten E-Mails können Sie zügig durchgehen und sich dafür täglich kurze Blöcke von 10 bis 15 Minuten nehmen. So haben Sie die Sicherheit, nichts zu übersehen – und zugleich ist das alte E-Mail-Chaos außer Sichtweite.

Manche können es sich sogar leisten, die alten E-Mails gar nicht zu bearbeiten. Wer etwas wirklich Wichtiges möchte, wird sich wieder melden. Vielleicht ist das ja bei Ihnen auch so.

4. Missbrauchen Sie Ihren Posteingang nicht als To-do-Liste

In meinen Umsetzungsberatungen erlebe ich es immer wieder, dass der Posteingang als To-do-Liste benutzt wird nach dem Motto: „Oh, da muss ich nochmal nachhaken. Ich lasse die E-Mail im Posteingang, damit ich es auch nicht vergesse.“

Wichtige E-Mails verschwinden

Irgendwann kommt man nicht mehr nach, und so bläht sich der gerade erst geleerte Posteingang wieder auf und die Gefahr ist groß, dass in der Fülle auch E-Mails verschwinden, obwohl sie wichtig sind.

So gehen Sie vor

Nutzen Sie eine separate To-do-Liste. Eine einfache Textdatei reicht oft schon aus. Oder nutzen Sie eine Aufgabenverwaltung wie beispielsweise die in Microsoft Outlook. Übertragen Sie die Aufgaben, indem Sie die relevanten Passagen kopieren und einfügen.



Was der Tipp bewirkt

Wenn Sie mit einer To-do-Liste oder einer Aufgabenverwaltung arbeiten, hat dies viele Vorteile:

- Sie können die *Betreffzeilen* ändern. Das ist nötig, wenn die Angaben im Betreff der E-Mail gar nichts mit dem To-do-Punkt zu tun haben, der für Sie wichtig ist.
- Möglicherweise enthält eine E-Mail *mehrere To-do-Punkte*. Was ist, wenn Sie einige schon abgearbeitet und andere noch zu erledigen haben? Erstellen Sie deshalb für jede Aufgabe einen separaten To-do-Punkt. Dann müssen Sie nicht jedes Mal mehr Text lesen und durchdenken, als nötig ist.
- Anders als E-Mails können Sie Ihre Aufgaben *neu anordnen*. So können Sie die To-do-Punkte zum Beispiel nach Fristen sortieren.
- Ihr Posteingang bleibt *frei*. Das verschafft ein gutes Gefühl.

Neue Betreffzeilen

Ein To-do-Punkt pro Aufgabe

Freier Posteingang

Darauf kommt es an

Bezeichnen Sie die Aufgaben so klar, dass Sie später gleich wissen, was zu tun ist. Es bewährt sich, den nächsten Schritt zu benennen; statt „Vertragsentwurf“ also „Vertrag mit Anwalt beraten.“

Betreff gut formulieren

5. Geben Sie Ihren E-Mails eine Heimat

Häufig sind E-Mails völlig chaotisch oder aber zu fein strukturiert abgelegt. Ein Beispiel für eine stark strukturierte Ablage sehen Sie rechts.

So gehen Sie vor

Erstellen Sie eine Ordnerstruktur, die zu Ihrer Arbeit passt. Dazu reichen wenige Ordner völlig aus.

Einige Anregungen:

- Der *Erledigt*-Ordner: Hier kommen alle E-Mails hinein, die Sie verarbeitet haben. Sollten Sie sie später benötigen, finden Sie sie über die Suchfunktion ruckzuck wieder.
- Der *Warten*-Ordner: Hier legen Sie E-Mails zu Aufgaben ab, bei denen Sie erst weiter kommen, wenn jemand anderes seinen Teil erledigt hat. Ein Klick in den Ordner zeigt, was alles offen ist und wo Sie ggf. nachhaken sollten. Ist eine Sache erledigt, können Sie die betroffene E-Mail in den *Erledigt*-Ordner verschieben. Passen Sie bitte auf, dass dieser Ordner nicht zum Grab wird. Er funktioniert nur, wenn er „lebt“.
- *Temporäre Ordner*, etwa für Online-Workshops: Hierhin kommen alle E-Mails, die mit dem Workshop zu tun haben. Nach Kursende verschieben Sie den kompletten Ordner in „*Erledigt*“.

Extra-Tipp

Sie wollen die Reihenfolge Ihrer Ordner selbst bestimmen, Ihr E-Mail-Programm sortiert die Ordner aber alphabetisch? Dann stellen Sie Zahlen vor den Namen des Ordners:

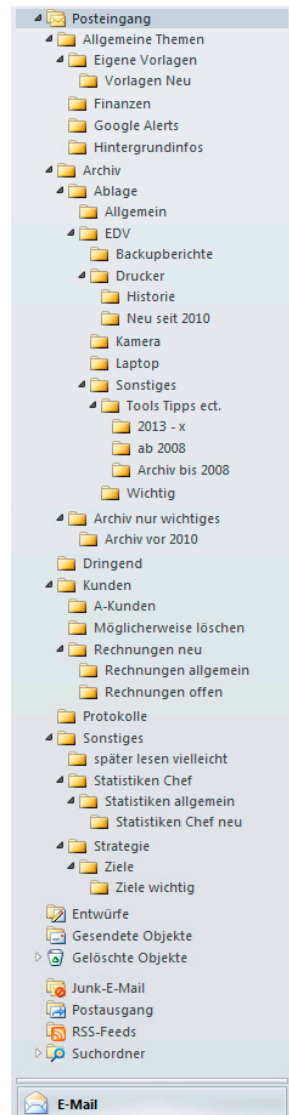
- 01 Erledigt
- 02 Warten
- 03 „Aufgeräumter Schreibtisch“ – www.workshops365.de

Darauf kommt es an

Nutzen Sie eher einen Ordner zu wenig als einen zu viel. Überprüfen Sie von Zeit zu Zeit, ob Sie die Ordner auch nutzen. Falls nicht, verschieben Sie ungenutzte Ordner einfach in *Erledigt*.

Was der Tipp bewirkt

Sie verlieren keine Zeit mehr mit der Überlegung, in welchem Ordner eine verarbeitete E-Mail abgelegt werden muss. Auch das Wiederfinden alter E-Mails geht schneller. Dies ist inzwischen auch durch eine Studie belegt.



6. Verarbeiten Sie Ihre E-Mails, statt sie nur zu sichten

Wenn eine E-Mail nur gesichtet wird, statt sie zu verarbeiten, bleibt sie im Posteingang. Die Folge: Der Posteingang „verstopft“. Der spätere Blick auf E-Mails im Posteingang, die schon geöffnet, aber noch nicht verarbeitet wurden, kann Stress erzeugen.

Stress durch „Verstopfung“

Bei unseren Büro-Kaizen-Umsetzungsberatungen treffen wir in Unternehmen immer wieder auf Menschen, die uns berichten, sie könnten den ganzen Tag mit der Bearbeitung von E-Mails zubringen. Wenn jemand im Support arbeitet, ist dies ja noch zu verstehen. In den meisten anderen Fällen jedoch liegt die Ursache für das Phänomen darin, dass ein wirksamer Weg für den Umgang mit E-Mails nicht bekannt ist. Dabei ist das *Verarbeiten* eine Strategie, mit der ein Posteingang dauerhaft schlank oder auch leer gehalten werden kann.

Den ganzen Tag nur E-Mails?

So gehen Sie vor

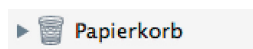
Verarbeiten Sie Ihre E-Mails, statt sie nur zu sichten. Gehen Sie dabei die folgenden fünf Schritte:



1. Löschen

Alles, was für Sie nicht relevant ist und es auch nicht werden wird, löschen Sie sofort.

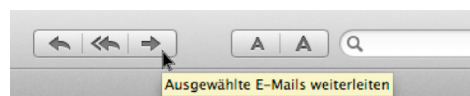
Löschen



2. Weiterleiten (Delegieren)

E-Mails, die von jemand anderem zu bearbeiten sind, leiten Sie direkt weiter.

Weiterleiten



3. Archivieren

Sie müssen bei einer E-Mail nichts tun, außer sie zur Kenntnis zu nehmen? Dann tun Sie dies jetzt und legen Sie sie anschließend im *Erledigt*-Ordner ab.

Ablegen

4. Bearbeiten

Wenn sich in der E-Mail eine Aufgabe verbirgt und Sie diese Aufgabe innerhalb von fünf Minuten erledigen können, tun Sie es sofort. Dieser Rat wird auch als 5-Minuten-Regel bezeichnet. Mithilfe dieses Schrittes schonen Sie Ihre To-do-Liste und vergeuden keine Zeit.

Erledigen

Warum fünf Minuten? Das Anlegen eines neuen To-do-Punktes kostet ebenso Zeit wie das erneute Hineindenken in die Frage, was eigentlich zu tun ist. Daher ist es sinnvoll, neue Aufgaben nur dann anzulegen, wenn sich dieser Aufwand auch wirklich lohnt. Freilich steht es Ihnen frei, statt der fünf Minuten auch nur zwei zu nehmen. Probieren Sie aus, welche Grenze für Sie sinnvoll ist.

5. Terminieren

Manche E-Mails können nicht sofort erledigt werden oder Sie brauchen mehr als fünf Minuten, um sie zu bearbeiten. Falls es sich um einen *Termin* handelt (fester Zeitpunkt, Beispiel: „30. April, 9 Uhr“), tragen Sie diesen jetzt in Ihrem Kalender ein (ggf. mit Verknüpfung zur E-Mail – ein Klick im Kalender öffnet dann die zugehörige E-Mail).

Termin eintragen

Vielleicht handelt es sich aber um eine *Aufgabe ohne festes Zeitfenster*, auch *To do* genannt. Manchmal gibt es ein Fälligkeitsdatum, aber wann Sie die Aufgabe vor diesem Datum genau bearbeiten, bleibt Ihnen überlassen. In diesem Fall erstellen Sie eine neue Aufgabe in Ihrer To-do-Liste.

To do eintragen

Es gibt letztlich nur diese fünf Schritte. Sind sie gegangen, bleibt keine E-Mail zurück, das Postfach ist wieder leer. Das kann sehr befreiend wirken!

Das Postfach ist leer

Durchschnittlich brauchen Sie bei diesem Vorgehen etwa eine Minute pro E-Mail – das ist ein guter Anhaltspunkt für Ihre Zeitplanung. Mit diesen Entscheidungsmöglichkeiten können Sie ohne Probleme bis zu 30 E-Mails in einer halben Stunde verarbeiten – probieren Sie es aus.

Eine Minute pro E-Mail

Darauf kommt es an – Nr. 1

Überfliegen Sie die E-Mail nicht einfach und lassen Sie sie anschließend im Posteingang zurück, um sich die nächste E-Mail anzuschauen. Entscheiden Sie nach dem Öffnen sofort, was zu tun ist – und tun Sie es. Das ist entscheidend für den Erfolg dieses Vorgehens! Würden Sie eine geöffnete E-Mail unverarbeitet im Posteingang lassen und zur nächsten E-Mail übergehen, wäre dies so, als würden Sie einen geöffneten Brief, den Sie überflogen haben, zurück in den Briefkasten legen. Auch das würde auf Dauer nicht gut gehen.

Nichts im Posteingang zurücklassen

Was der Tipp bewirkt

Wenn Sie einen guten Umgang mit E-Mails eingeübt haben, profitieren Sie von vielen Vorteilen:

Viele Vorteile

- Sie verarbeiten die neu eingetroffenen E-Mails *effizient*.
- Zugleich verringert sich die Sorge, möglicherweise etwas Wichtiges vergessen zu haben – *alle Termine* sind im Kalender notiert, *alle Aufgaben* in der To-do-Liste erfasst.
- Ihre Aufgaben können Sie *konzentriert abarbeiten*, ohne permanent von neuen E-Mails (und den darin enthaltenen Informationen und weiteren Aufgaben) abgelenkt zu werden.
- Am Abend sind zwar nicht alle Aufgaben, die Sie heute neu bekommen haben, abgearbeitet – aber Ihr *Posteingang ist wieder leer*. Das fühlt sich gut an.
- Wenn Sie am nächsten Arbeitstag das E-Mail-Fenster öffnen, wird Ihre Aufmerksamkeit nicht mit *Altlasten* strapaziert.

Darauf kommt es an – Nr. 2

Es hat sich bewährt, das Verarbeiten in Blöcken zu erledigen. Auf diese Weise werden Sie nicht mehr ständig von Ihren eigentlichen Aufgaben abgelenkt. Idealerweise verknüpfen Sie die Blöcke zur Verarbeitung neuer E-Mails mit Abschnitten Ihres Tagesablaufes, die regelmäßig vorkommen. Legen Sie beispielsweise einen Block vor die Mittagspause und einen weiteren vor den Feierabend. Dann haben Sie ein Eigeninteresse, sich nicht allzu lange mit den einzelnen E-Mails aufzuhalten und die Antworten möglichst knapp und präzise ausfallen zu lassen (Ihre Korrespondenzpartner werden Ihnen dafür dankbar sein).

In Blöcken erledigen

Es hat sich als sinnvoll erwiesen, maximal 30 Minuten für einen Block zu reservieren. Falls Sie weitere Blöcke brauchen und eine Frühstückspause und Kaffeepause machen, könnten Sie die weiteren Blöcke maximal eine halbe Stunde vor den Beginn der Pausen legen. Sie haben das Prinzip bestimmt schon verstanden ...

Maximal 30 Minuten



Es ist kein Drama, wenn es einige ungeöffnete E-Mails im Posteingang gibt, obwohl der Block vorüber ist. Erledigen Sie, was Ihnen in diesem Block möglich ist – wichtig ist nur, einmal geöffnete E-Mails auch wirklich zu verarbeiten.

Tun, was möglich ist

Extra-Tipp

E-Mails zu verarbeiten ist so ähnlich, wie den Führerschein zu machen. Am Anfang sitzt man im Auto und es gibt so viel zu beachten. Zugleich soll man nach vorne schauen. Wohl jeder hat sich irgendwann einmal gefragt: Wie soll das gehen? Schließlich ging es dann doch. Als geübter Autofahrer klappt dann alles locker. Manche können sogar gleichzeitig noch telefonieren.

Wie beim Führerschein

Hier ist es so ähnlich. Auf die Übung kommt es an. Haben Sie Geduld mit sich selbst. Falls es noch nicht so richtig klappt: Probieren Sie es immer wieder neu. Bald wird auch Ihnen das Verarbeiten der E-Mails so geläufig sein wie das Autofahren.

Haben Sie Geduld mit sich selbst

Service: Eine visuelle Übersicht der fünf Schritte finden Sie im Anhang auf Seite 27.

7. Beschleunigen Sie das Beantworten Ihrer E-Mails

E-Mails werden häufig so beantwortet, dass Buchstabe für Buchstabe und Wort für Wort einzeln eingegeben werden. Das ist mühsam. Möglichkeiten, das Beantworten zu vereinfachen und zugleich zu beschleunigen, sind oft nicht bekannt.

Mühsames Tippen

So gehen Sie vor

Es gibt mindestens vier verschiedene Möglichkeiten, mit denen Sie das Beantworten von E-Mails beschleunigen können:



1. Weniger schreiben

In vielen Fällen reichen ein paar kurze Sätze völlig aus.

Kurz fassen

2. Tastaturkürzel nutzen

Die wichtigsten Funktionen der Anwendungsprogramme lassen sich über Tastaturkürzel (Shortcuts) schnell und komfortabel nutzen. Dies gilt auch für die meisten E-Mail-Programme. Das Ansteuern der Befehle per Maus entfällt. Der Schreibvorgang wird spürbar „flüssiger“.

Nützliche Abkürzungen



Einige Beispiele für Abkürzungen, deren Einübung sich lohnt:

- *Kopieren* eines ausgewählten Elements (zum Beispiel ein komplizierter Name, den Sie nicht neu schreiben wollen): STRG+C
- *Einfügen* eines ausgewählten Elements (um den komplizierten Namen, den Sie eben kopiert haben, an der passenden Stelle einzufügen): STRG+V
- *Ausschneiden* eines ausgewählten Elements (wenn Sie beispielsweise einen eben geschriebenen Satz wieder löschen wollen): STRG+X
- *Rückgängigmachen* einer Aktion (um zum Beispiel den gelöschten Satz doch wieder einzufügen): STRG+Z
- *Alles auswählen*: STRG+A
- *Drucken*: STRG+P

Hinweis: Bei manchen Tastaturen heißt die STRG-Taste „Ctrl“.

3. Funktionen wie „Quicksteps“ nutzen

Wenn Sie mit Outlook 2010 (oder neuer) arbeiten und immer wieder die gleichen Abläufe durchführen, können Sie mit Quicksteps Zeit sparen. Beispiel: Beantworten Sie eine E-Mail mit einem Standardtext, verschieben Sie die E-Mail in einen Unterordner und erstellen Sie aus der E-Mail eine Aufgabe mit Erinnerung in drei Tagen – alles mit *einem* Klick.

Schneller mit Quicksteps



4. Autotext-Funktionen bzw. -Programme nutzen

Ihr Computer kann während der Eingabe automatisch bestimmte Textbausteine einsetzen. Sie müssen dann nur noch die zugehörigen Kürzel eingeben. Statt „Sehr geehrte Damen und Herren“ tippen Sie dann nur „sgdh“ (falls Sie dieses Kürzel entsprechend angelegt haben). Diese Funktion ist nicht nur bei häufig genutzten Phrasen nützlich, sondern beispielsweise auch bei komplizierten oder langen Namen, mit denen Sie immer wieder zu tun haben. Sie tippen die Abkürzung, der Computer ersetzt sie durch die korrekten Wörter. Übrigens: Die Grundfunktionen sind im Betriebssystem bereits mitgeliefert. Wer etwas mehr Komfort wünscht, kann auf entsprechende Programme zurückgreifen.

Automatisches Ersetzen

Was der Tipp bewirkt

Das Schreiben von E-Mails verbraucht deutlich weniger Zeit.

Weniger Zeit

Darauf kommt es an

Achten Sie im Alltag darauf, wo Sie diese Tipps anwenden können. Sie werden immer mehr Einsatzmöglichkeiten entdecken.

Viele Möglichkeiten

Service: Im Anhang finden Sie eine umfassendere Übersicht von Tastaturkürzeln für Windows (Seite 28) und Mac (Seite 29). Außerdem finden Sie dort weitere Beispiele für Quicksteps (Seite 30) sowie Hinweise zu Autotext-Programmen (Seite 36) einschließlich dem Link zu einem Beispielvideo.

8. Zusatztipps für den effizienten Umgang mit E-Mails

Im Folgenden finden Sie weitere Tipps, die sich beim Verfassen und Verarbeiten von E-Mails als nützlich erwiesen haben:



- Stellen Sie sich bei jeder E-Mail die Frage, ob Sie wirklich antworten müssen. Wenn nicht, löschen oder archivieren Sie die E-Mail sofort.
- *Sie können das E-Mail-Tempo wesentlich selbst bestimmen. Wenn Sie stets sofort auf E-Mails antworten, bekommen Sie oft noch am gleichen Tag eine Antwort. Das kann sinnvoll sein. Oft reicht es aber, abends oder am nächsten Tag morgens zu antworten. Dadurch reduzieren Sie das Tempo beim „E-Mail-Pingpong“.*
- Verwenden Sie eine Betreffzeile, die einen klaren Hinweis auf den Inhalt gibt (zum Beispiel „Erbitte Terminverschiebung für Treffen am 21.06.“, „Kann ich Beamer am 23.05. ausleihen?“ etc.). Oft ist Ihr Lohn dafür, dass Sie deutlich schneller eine Antwort erhalten.
- Verschicken Sie Antworten auf E-Mails nur an Personen, die die Antwort benötigen. Lassen Sie, wenn möglich, die Finger vom Befehl „Antwort an alle“.

Tempo

Betreffzeile

Möglichst wenige Adressaten



- Sofern Sie sich zahlreiche Newsletter schicken lassen oder an Diskussionsforen teilnehmen, legen Sie sich eine zweite E-Mail-Adresse zu. Unter gmx.de oder web.de können Sie dies kostenlos tun. Ihre Hauptadresse bleibt dann von den sich daraus oft ergebenden Werbemails verschont.
- Über E-Mails bekommen wir oft Post mit zweifelhaftem Inhalt, Witzen und sonstigem nutzlosen Zeug. Legen Sie sich eine Art Verhaltenskodex auf, solche Nachrichten nicht weiterzuleiten – schon gar nicht an Ihre 100 besten Freunde.
- Um das Risiko der Verseuchung des Computers mit Viren zu reduzieren, sollten Sie Nachrichten von unbekannten ominösen Absendern löschen und die mitgeschickten Anlagen auf keinen Fall öffnen.

Zweite Mailadresse

Nutzloses Zeug

Ominöse Absender

☐ ● Jolina Bauer	Meine Oma verdient am PC 3.561 Euro pro Woche! ...	04:03 Uhr
☐ ● nhdyt	ugg black friday 2015 only \$59.99	03:41 Uhr
☐ ● Felix Schulze	Millonär GARANTIERT 100 Menschen ein Einkomm...	03:08 Uhr

- Bei E-Mails ist die Abkürzung der normalen Grußformeln auf Kürzel wie „MfG“ inzwischen bei vielen üblich. Verwenden Sie eine ordentliche Anrede und Schlussformeln wie „Mit besten Grüßen“ in der ausgeschriebenen Variante. Das ist vielleicht etwas altmodisch, aber höflich. Ihr Partner wird diese Wertschätzung zu würdigen wissen.

Wertschätzend schreiben

- Schreiben Sie mit Absätzen und Zwischenüberschriften – das erleichtert die Lesbarkeit für Ihren Partner. Aufzählungen sind zudem leichter zu erfassen, wenn Sie mit Spiegelstrichen oder Nummerierungen arbeiten.
- Schreiben Sie, wenn möglich, kurze E-Mails mit nur einem Thema pro E-Mail. Also lieber fünf kurze E-Mails, als eine lange E-Mail mit gänzlich unterschiedlichen Aufgaben oder Informationen zu unterschiedlichen Projekten. Sie bekommen in der Regel früher Ihre Antwort.
- Beachten Sie auch bei E-Mails die Grammatik- und Rechtschreibregeln (inkl. Groß- und Kleinschreibung). Es ist ein Zeichen der Wertschätzung des Empfängers der E-Mail, denn der kann korrekt geschriebene Texte schneller lesen.
- Gehen Sie auf Dienstreise oder in den Urlaub, delegieren Sie die Verantwortung zumindest in Teilen. Stellen Sie sicher, dass Ihre Vertretung Ihr E-Mail-Postfach sichtet, für Sie vorsortiert und dringende Dinge gleich erledigt. Wo dies nicht möglich ist, sollte Ihr Vertreter sich mit dem Absender in Verbindung setzen, um das weitere Vorgehen zu besprechen. Für die Zeit des Urlaubs kann ein temporäres Unterverzeichnis „Schon erledigt“ bzw. „Keine To-do-Punkte“ angelegt werden, um mehr Übersicht zu schaffen.
- Wenn Sie regelmäßig E-Mails an die gleichen Adressen versenden, dann erstellen Sie sich Verteilerlisten. Dadurch wird das Versenden erleichtert.
- Nutzen Sie die Funktion der Autosignatur nicht nur für Ihre kompletten Kontaktdaten wie Name, Abteilung, Adresse, Telefonnummern, sondern nutzen Sie diese Funktion auch, um kurze und dezente Hinweise auf neue Produkte, Auszeichnungen etc. mit zu versenden.

Lesbarkeit erleichtern

Ein Thema pro Mail

Grammatik und Rechtschreibung

Vertretung klären

Autosignatur nutzen



Verteiler nutzen

Service: Wie Sie die Autosignatur nutzen, um dezente Werbebotschaften zu verbreiten, sehen Sie am Beispiel tempus im Anhang (Seite 39). Dort finden Sie außerdem Tipps zum Erstellen von Verteilerlisten (Seite 42).

9. Erleichtern Sie sich gegenseitig die Arbeit mit E-Mails durch Spielregeln

In vielen Unternehmen besteht kein einheitliches Verständnis davon, wie mit E-Mails umgegangen werden soll. Das führt häufig zu Ärger und Stress – etwa weil erwartete Antworten ausbleiben.

Ärger und Stress

So gehen Sie vor

Erarbeiten Sie Spielregeln, die den Umgang mit E-Mails vereinfachen:

- Setzen Sie dort an, wo Sie Handlungsbedarf sehen oder wo immer wieder *Unklarheiten* auftreten.
- Klären Sie die *Reaktionszeit* für relevante E-Mails: Wann kann mit einer Antwort gerechnet werden?
- Suchen Sie aus den Tipps der vorherigen Seiten sowie dem Beispiel auf der rechten Seite für Sie *passende Punkte* heraus.
- Halten Sie das Ergebnis *schriftlich* fest (eine große Version der folgenden Abbildung finden Sie im Anhang auf S. 43).

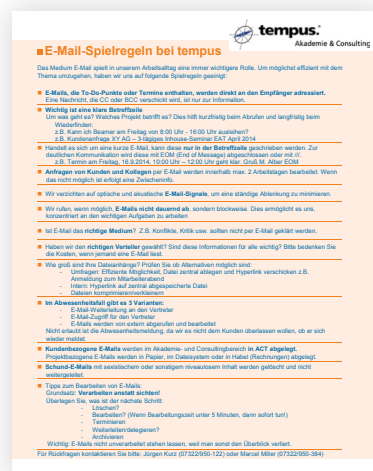


Unklarheiten lösen

Reaktionszeit klären

Passende Punkte übernehmen

Ergebnis festhalten



Darauf kommt es an

Als erfolgskritisch haben sich in unseren Umsetzungsberatungen folgende Punkte erwiesen:

- *Geben Sie die Spielregeln nicht einfach vor, sondern vereinbaren Sie sie gemeinsam. Jeder Mitarbeiter hat dabei ein uneingeschränktes Vetorecht. So bekommen Sie eine Basis, auf die Sie sich verlassen können und deren Einhaltung auch gegenseitig eingefordert werden darf.*
- *Machen Sie es nicht zu kompliziert – eine Seite reicht aus.*
- *Legen Sie die Latte lieber etwas niedriger und halten Sie die Vereinbarungen dann auch wirklich ein. Nachjustieren können Sie später noch immer.*
- *Kommunizieren Sie die Spielregeln auch an alle neuen Mitarbeiter und Auszubildenden.*

Gemeinsam vereinbaren

Eine Seite reicht

Ergebnis kommunizieren

Service: Wie die Spielregeln aussehen können, sehen Sie im Anhang auf den Seiten 43 und 44. Die Burton-Spielregeln wurden von uns in einem Beratungsauftrag gemeinsam mit den Mitarbeitern des Unternehmens entwickelt.

"Ich bin von je
der Ordnung Freund gewesen."

Johann Wolfgang von Goethe

Anhang

Die Anleitungen auf den folgenden Seiten helfen Ihnen dabei, den Aufwand für E-Mails künftig minimal zu halten und sich auf wichtigere Aufgaben zu konzentrieren. Sie werden keine wichtige Anfrage oder Information mehr im Chaos überfüllter Posteingänge übersehen. **Aufwand minimal halten**

Service: Vor einiger Zeit gab ich einer österreichischen Ärzte-Zeitung ein Interview zum Thema E-Mail-Flut. Sie finden es im Anhang auf Seite 44.

Einrichten von Anrufbeantworter und Fax per E-Mail

Faxe sowie Nachrichten auf dem Anrufbeantworter können Sie auf Ihren E-Mail-Posteingang lenken lassen. Dies hat zwei Vorteile:

1. Wenn Sie ein Smartphone benutzen, bleiben Sie auch von unterwegs aus über Ihre Faxe und Nachrichten informiert.
2. Sie müssen nicht mehr zum Faxgerät gehen und auch nicht mehr den Anrufbeantworter bedienen. Dies reduziert die Zahl der Kanäle, die Sie im Auge behalten müssen.

Da in Deutschland die FRITZ!Box der Berliner Firma AVM als DSL-Router sehr weite Verbreitung gewonnen hat, sei am Beispiel der FRITZ!Box 7390 skizziert, wie Sie vorgehen können.

Anrufbeantworter



1. Loggen Sie sich in die Geräteverwaltung ein und wählen Sie im Menüpunkt „Telefonie“ den Unterpunkt Telefoniegeräte.

Weitere Downloads zu Büro-Kaizen® und effizienter Büro-Organisation finden Sie auf www.büro-kaizen.de

2. Setzen Sie in „Weitere Einstellungen“ ein Häkchen auf „Nachrichten per E-Mail versenden“
3. Geben Sie dann noch die gewünschte E-Mail-Adresse ein

Möchten Sie die Nachrichten an mehrere E-Mail-Adressen versenden, tragen Sie die E-Mail-Adressen jeweils durch ein Komma getrennt voneinander (ohne Leerzeichen dazwischen) ein. Für den Versand der Anrufbeantworter-Nachrichten müssen Sie Ihre E-Mail-Kontodaten in der Benutzeroberfläche der FRITZ!Box unter „System > Push Service“ eingeben.

Fax



1. Loggen Sie sich in die Geräteverwaltung ein und wählen Sie im Menüpunkt „Telefonie“ den Unterpunkt Fax.

Weitere Downloads zu Büro-Kaizen® und effizienter Büro-Organisation finden Sie auf www.büro-kaizen.de

Faxfunktion

Fax **Merkmale**

Geben Sie an, welche Kennung dem Versender des Faxes übermittelt wird und ob Faxe per E-Mail weitergeleitet und/oder auf einem USB-Speicher abgelegt werden sollen.

Fax-Kennung

2. ☒ per E-Mail weiterleiten
an die E-Mail-Adresse 3.

Speicherort festlegen

☐ nicht ablegen
☐ intern ablegen
☒ auf dem USB-Speicher ablegen

Pfad: \\FRITZ\\faxbox

OK Abbrechen Hilfe

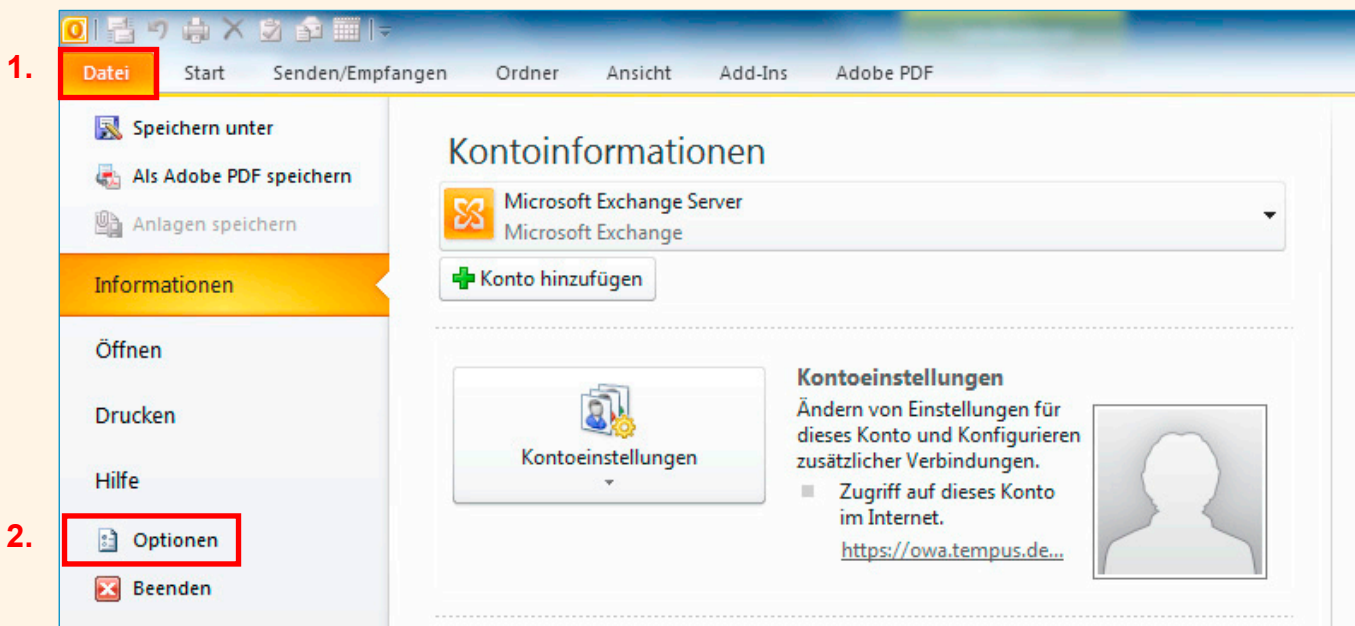
2. Gehen Sie auf „Einstellungen“ und dort auf „Weitere Einstellungen“. Klicken Sie bei „per E-Mail weiterleiten“ auf „ändern“. Es öffnet sich die Registerkarte „Merkmale“ (siehe Abbildung). Setzen Sie ein Häkchen auf „Nachrichten per E-Mail versenden“
3. Geben Sie dann noch die gewünschte E-Mail-Adresse ein

Möchten Sie die Nachrichten an mehrere E-Mail-Adressen versenden, tragen Sie die E-Mail-Adressen jeweils durch ein Komma getrennt voneinander (ohne Leerzeichen dazwischen) ein. Für den Versand der Faxe müssen Sie gegebenenfalls noch Ihre E-Mail-Kontodaten eingeben.

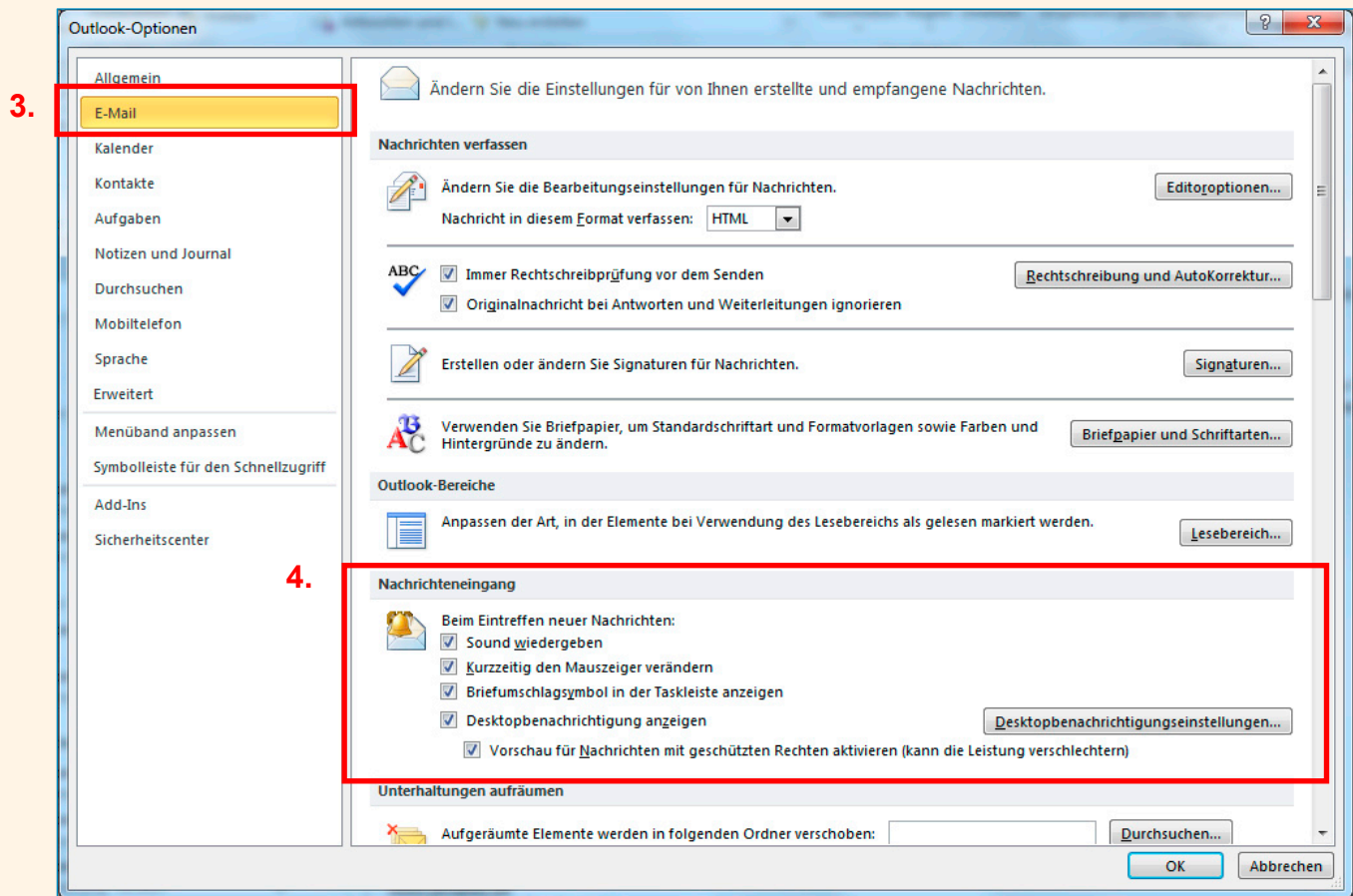
Benachrichtigung über den Eingang neuer E-Mails in Outlook deaktivieren

Arbeiten Sie Ihre E-Mails mehrmals täglich im Block ab. Damit Sie nicht in die Versuchung kommen, bei jeder eingehenden E-Mail abgelenkt zu werden, deaktivieren Sie die optischen oder akustischen E-Mail-Empfangssignale.

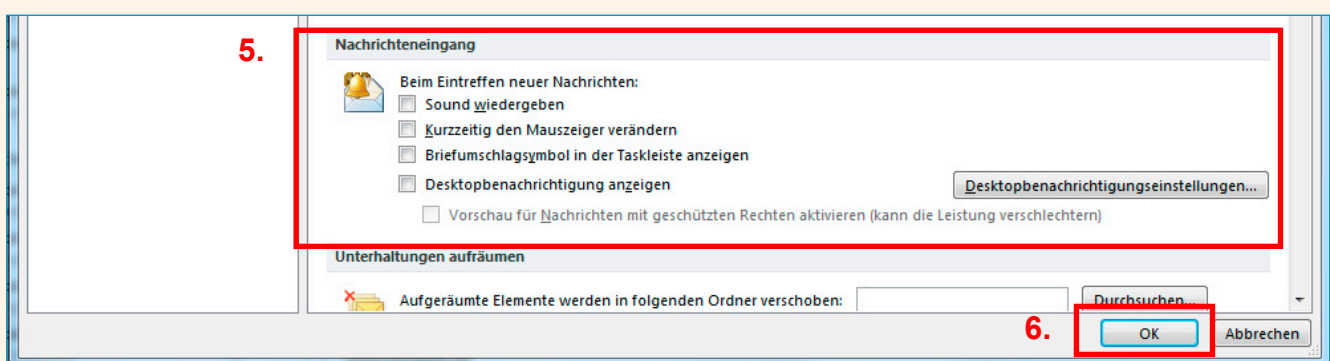
Gehen Sie wie folgt vor:



1. Klicken Sie in der oberen Navigation auf „Datei“
2. Anschließend auf „Optionen“



3. Es öffnet sich ein neues Fenster. Hier gehen Sie auf den Bereich „E-Mail“
4. In dem Bereich „Nachrichteneingang“ können Sie Empfangssignale deaktivieren.



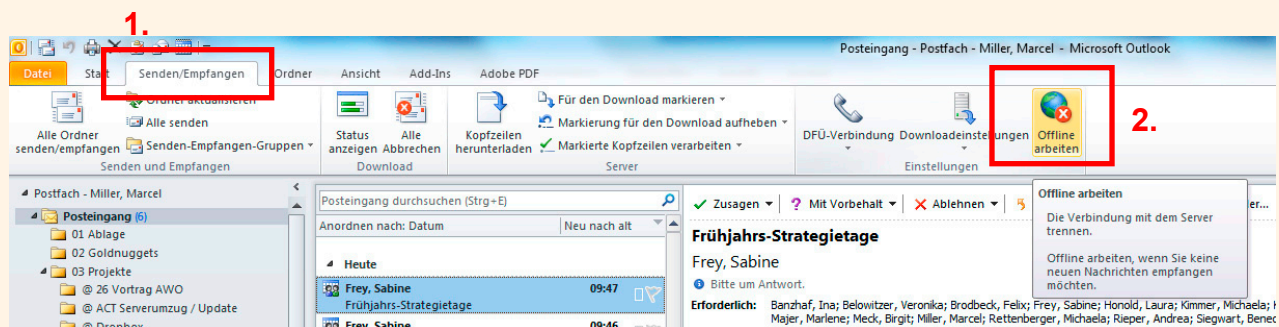
5. Entfernen Sie zur Deaktivierung alle Haken.
6. Bestätigen Sie die Änderung mit „OK“

Weitere Downloads zu Büro-Kaizen® und effizienter Büro-Organisation finden Sie auf www.büro-kaizen.de

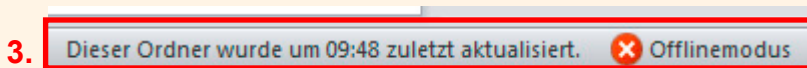
Empfang neuer E-Mails in Outlook deaktivieren

Wenn Sie eine E-Mail versenden, müssen Sie hierzu Outlook öffnen. Dies ist der kritische Moment, in dem Sie eine E-Mail zu einem anderen wichtigen Thema in Ihrem Posteingang entdecken. Sie würden Ihren roten Faden verlieren. Um diese Ablenkung zu umgehen, stellen Sie das Programm so ein, dass neue E-Mails nur dann abgeholt werden, wenn Sie es auch tatsächlich wollen. Arbeiten Sie im Offlinemodus.

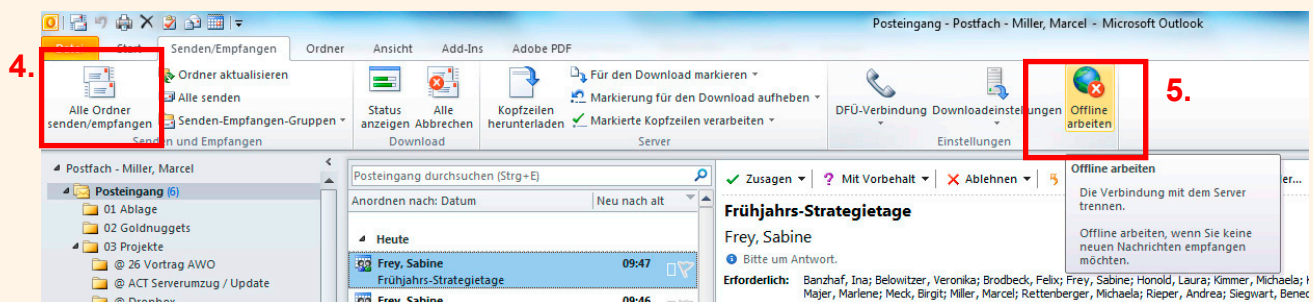
Gehen Sie wie folgt vor:



1. Klicken Sie in der oberen Navigation auf „Senden/Empfangen“
2. Klicken Sie dann ganz rechts auf „Offline arbeiten“



3. In der unteren Navigation können Sie erkennen, in welchem Modus Sie sich derzeit befinden und wann der Ordner zuletzt aktualisiert wurde.



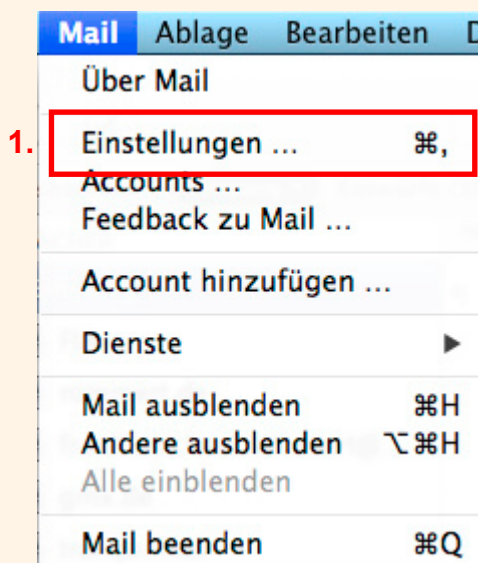
4. Über den Button „Alle Ordner senden/empfangen“ können Sie das Versenden und Empfangen von E-Mails manuell anstoßen.
5. Um den Offlinemodus zu deaktivieren, klicken Sie nochmals auf „Offline arbeiten“.

Weitere Downloads zu Büro-Kaizen® und effizienter Büro-Organisation finden Sie auf www.büro-kaizen.de

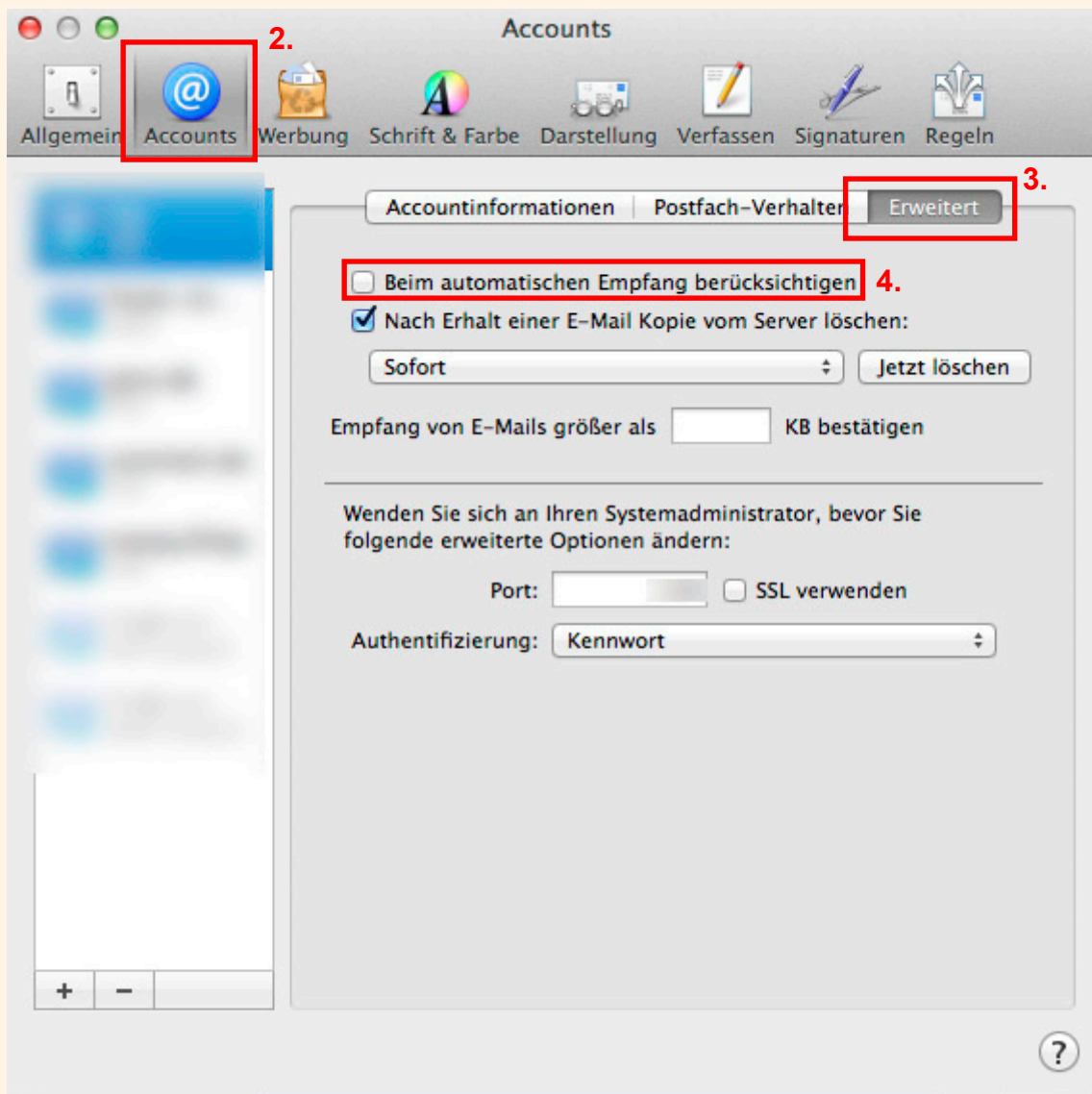
Empfang neuer E-Mails in Apple Mail deaktivieren

Wenn Sie eine E-Mail versenden, werden meist zugleich neue E-Mails abgeholt. Oder E-Mails werden in bestimmten Intervallen automatisch geladen. Kritisch wird dies, wenn Sie dadurch eine E-Mail zu einem anderen wichtigen Thema in Ihrem Posteingang entdecken. Sie würden Ihren roten Faden verlieren. Um diese Ablenkung zu umgehen, stellen Sie das Programm so ein, dass neue E-Mails nur dann abgeholt werden, wenn Sie es auch tatsächlich wollen.

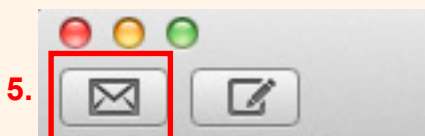
Gehen Sie wie folgt vor:



1. Klicken Sie im „Mail“-Menü auf „Einstellungen“



2. Klicken Sie dann auf „Accounts“
3. Klicken Sie ganz rechts auf „Erweitert“
4. Entfernen Sie das Häkchen bei „Beim automatischen Empfang berücksichtigen“



5. Über den Button „Empfangen“ können Sie das Versenden und Empfangen von E-Mails manuell anstoßen.

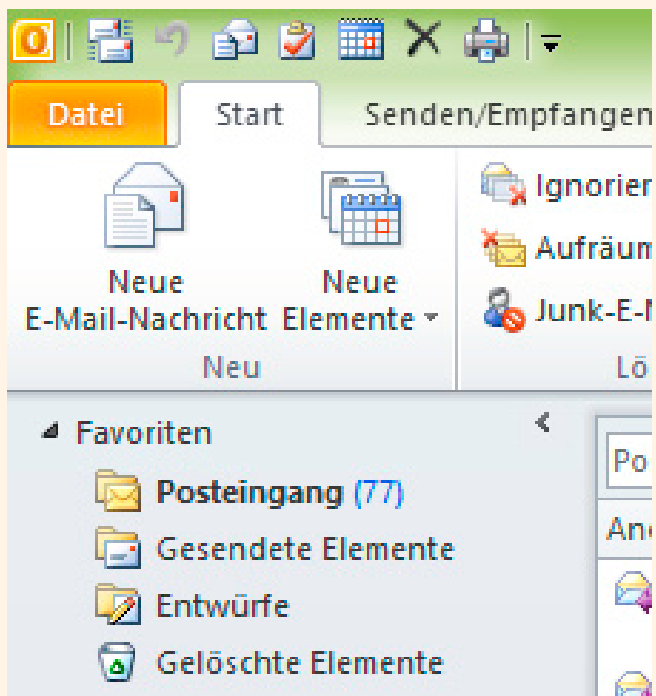
Weitere Downloads zu Büro-Kaizen® und effizienter Büro-Organisation finden Sie auf www.büro-kaizen.de

Posteingang verarbeiten statt sichten!



- Wegwerfen
- Weitergeben
- Ablegen
- Erledigen (5-Minuten-Regel)
- Terminieren

E-Mails verarbeiten statt sichten!



- Löschen
- Weiterleiten
- Archivieren
- Erledigen (5-Minuten-Regel)
- Terminieren

Die wichtigsten Tastenkombinationen für Windows und Microsoft Office

Um das Arbeiten mit dem PC zu beschleunigen, sind Tastenkombinationen bzw. Shortcuts, eine große Hilfe. Mit diesen kann man schneller navigieren, formatieren oder etwas neu erstellen. Auf dieser Seite erhalten Sie einen Überblick über die wichtigsten Kombinationen. Darüber hinaus gibt es zahlreiche weitere Tastenkombinationen.

Microsoft Outlook

Neue E-Mail-Nachricht (Message):	Strg + Shift + M
Neuer Termin (Appointment):	Strg + Shift + A
Neuer Kontakt (Contact):	Strg + Shift + C
Neue Aufgabe (Task):	Strg + Shift + K (bei Outlook 2007 + T)
Neue Notiz (Note):	Strg + Shift + N
Outlook-Posteingang öffnen:	Strg + Shift + I
Auf aktuelle Nachricht antworten:	Strg + R
Allen antworten:	Strg + Shift + R
E-Mail senden:	Strg + Enter

Allgemein

Kopieren:	Strg + C
Ausschneiden:	Strg + X
Einfügen:	Strg + V
Letzter Schritt rückgängig machen:	Strg + Z
Speichern:	Strg + S
Alles markieren:	Strg + A
Drucken:	Strg + P
Mehrere Elemente auf einmal markieren:	Strg
(Taste gedrückt halten, während man Elemente anklickt)	
Schließen:	Alt + F4
Rechtschreibprüfung:	F7
Wechsel zu nächstem Eingabefeld:	Tabulator
Wechsel zwischen verschiedenen Fenstern:	Alt + Tabulator
®-Zeichen einfügen:	Strg + Alt + R
Text fett formatieren:	Strg + Shift + F
Text kursiv formatieren:	Strg + Shift + K

Windows

Desktop anzeigen:	Windows-Logo-Taste + D
-------------------	------------------------

Weitere Downloads zu Büro-Kaizen® und effizienter Büro-Organisation finden Sie auf www.büro-kaizen.de

Die wichtigsten Tastenkombinationen für Apple Mail und Mac OS

Um das Arbeiten mit dem PC zu beschleunigen, sind Tastenkombinationen bzw. Shortcuts, eine große Hilfe. Mit diesen kann man schneller navigieren, formatieren oder etwas neu erstellen. Auf dieser Seite erhalten Sie einen Überblick über die wichtigsten Kombinationen. Darüber hinaus gibt es zahlreiche weitere Tastenkombinationen.

Anmerkungen: Die „Alt“-Taste wird auch als „Options“-Taste bezeichnet. Die ⌘-Taste ist häufig auch mit „cmd“ beschriftet und wird als „Command“-Taste bezeichnet.

Apple Mail

Neue E-Mail-Nachricht (Message):	⌘ + N
Auf aktuelle Nachricht antworten:	⌘ + R
Allen antworten:	⌘ + Shift + R
Neue Mails abrufen:	⌘ + Shift + N
E-Mail senden:	⌘ + Shift + D
E-Mail als Entwurf sichern:	⌘ + S
Ausgewählte E-Mail durchsuchen:	⌘ + F
Suche in allen gespeicherten E-Mails:	⌘ + Alt + F

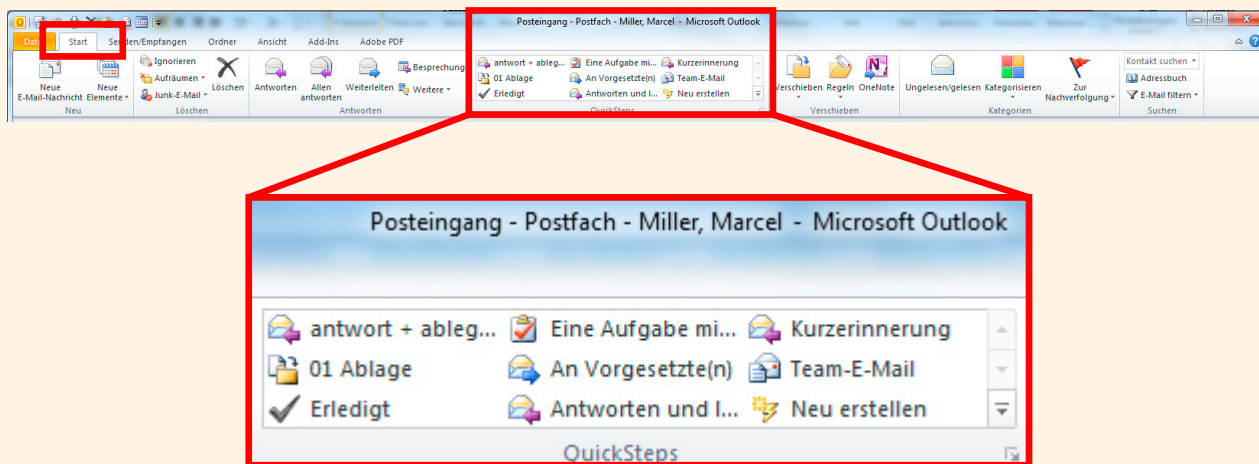
Allgemein

Kopieren:	⌘ + C
Ausschneiden:	⌘ + X
Einfügen:	⌘ + V
Letzter Schritt rückgängig machen:	⌘ + Z
Speichern:	⌘ + S
Alles markieren:	⌘ + A
Drucken:	⌘ + P
Mehrere Elemente auf einmal markieren: (Taste gedrückt halten, während man Elemente anklickt)	⌘
Schließen:	⌘ + W
Wechsel zu nächstem Eingabefeld:	Tabulator
Text fett formatieren:	⌘ + B
Text kursiv formatieren:	⌘ + I

QuickSteps - Abläufe in Outlook automatisieren

QuickSteps sind eine neue Funktion ab Microsoft Outlook 2010. Mit QuickSteps können Sie mehrere Arbeitsschritte zu einem einzigen zusammenfassen. Damit können Sie, bei Abläufen die Sie häufig durchführen, viel Zeit sparen.

In Outlook sind bereits einige QuickSteps standardmäßig eingerichtet. Diese finden Sie unter **E-Mail** auf der Registerkarte **Start** in der Gruppe **QuickSteps**.



Sie können sämtliche standardmäßigen QuickSteps anpassen. Wenn Sie einige QuickSteps zum ersten Mal verwenden, werden Sie aufgefordert, diese zu konfigurieren. Wenn z. B. ein QuickStep Nachrichten in einen bestimmten Ordner verschieben soll, müssen Sie den Ordner angeben, bevor Sie den QuickStep verwenden können.

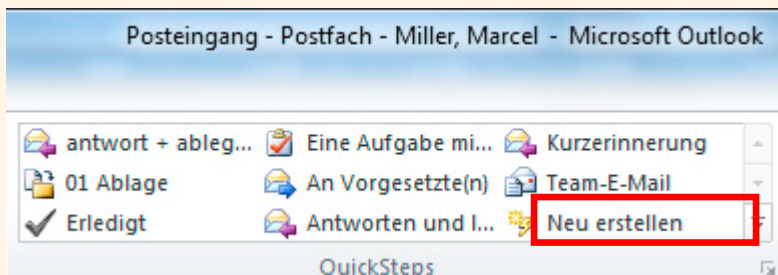
Die Standard-QuickSteps in Outlook 2010 umfassen Folgende:

QuickStep	Aktion
Verschieben in...	Verschiebt die ausgewählte Nachricht in einen von Ihnen angegebenen E-Mail-Ordner und kennzeichnet die Nachricht als gelesen.
An Vorgesetzte(n)	Leitet die Nachricht an Ihre(n) Vorgesetzte(n) weiter. Wenn in Ihrem Unternehmen Microsoft Exchange Server verwendet wird, kann der Name des/der Vorgesetzten in der Globalen Adressliste ermittelt und in das Feld „An“ eingefügt werden. Alternativ können Sie den Empfänger auch angeben.
Team-E-Mail	Leitet die Nachricht an andere Mitglieder Ihres Teams weiter. Wenn in Ihrem Unternehmen Microsoft Exchange Server verwendet wird, können die Teammitglieder in der Globalen Adressliste ermittelt und in das Feld „An“ eingefügt werden.
Fertig	Verschiebt die Nachricht in einen angegebenen E-Mail-Ordner und kennzeichnet sie als gelesen sowie als erledigt.
Antworten und löschen	Öffnet eine Antwort zu einer ausgewählten Nachricht und löscht die ursprüngliche Nachricht.

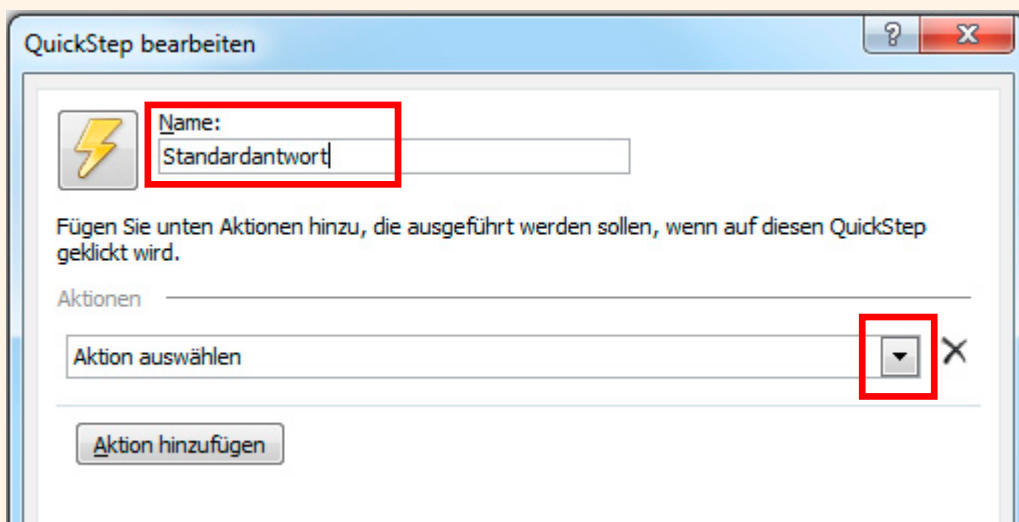
Weitere Downloads zu Büro-Kaizen® und effizienter Büro-Organisation finden Sie auf www.büro-kaizen.de

Sie können auch eigene QuickSteps anlegen. Zum Beispiel können Sie eine E-Mail mit einem Standard-Text beantworten, die E-Mail in einen Unterordner verschieben und aus der E-Mail eine Aufgabe mit Erinnerung erstellen – alles mit *einem* Klick.

Anleitung:

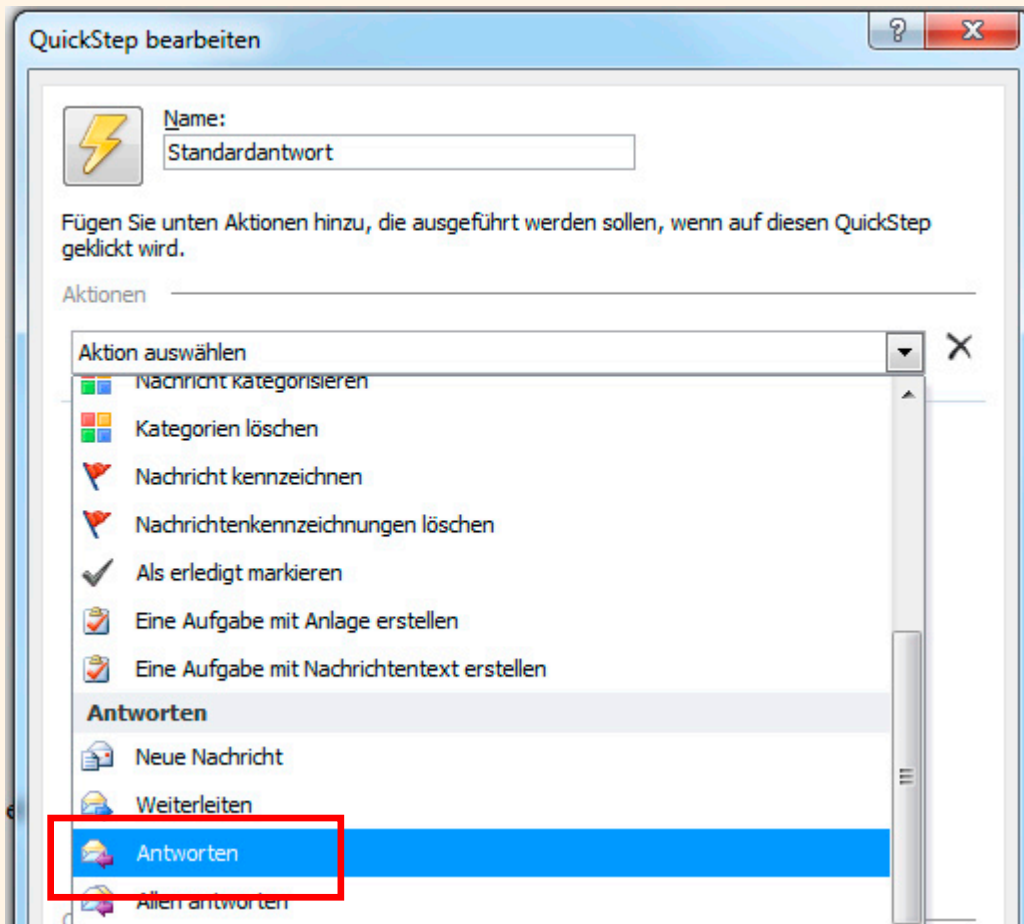


1. Klicken Sie unter **E-Mail** auf der Registerkarte **Start** in der Gruppe **QuickSteps** im Katalog **QuickSteps** auf den QuickStep **Neu erstellen**

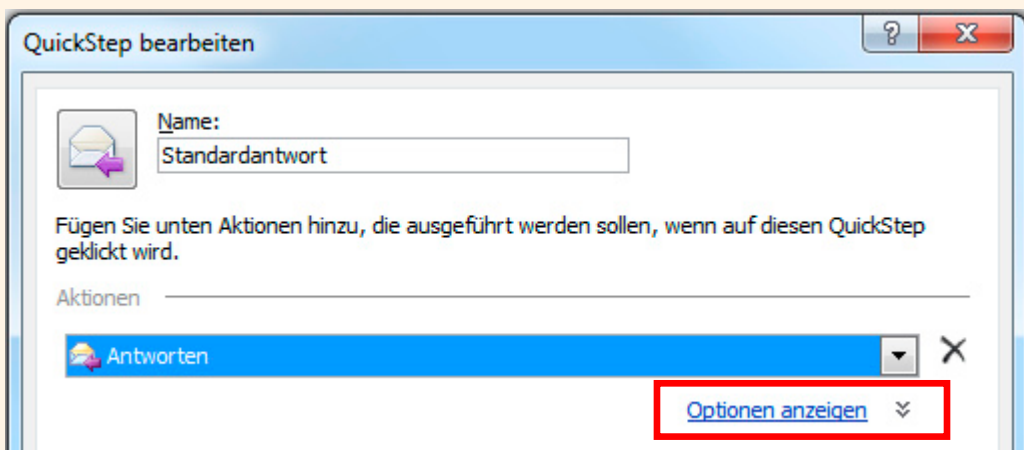


2. Geben Sie dem QuickStep einen **Namen** und wählen Sie anschließend die erste **Aktion** aus

Weitere Downloads zu Büro-Kaizen® und effizienter Büro-Organisation finden Sie auf www.büro-kaizen.de

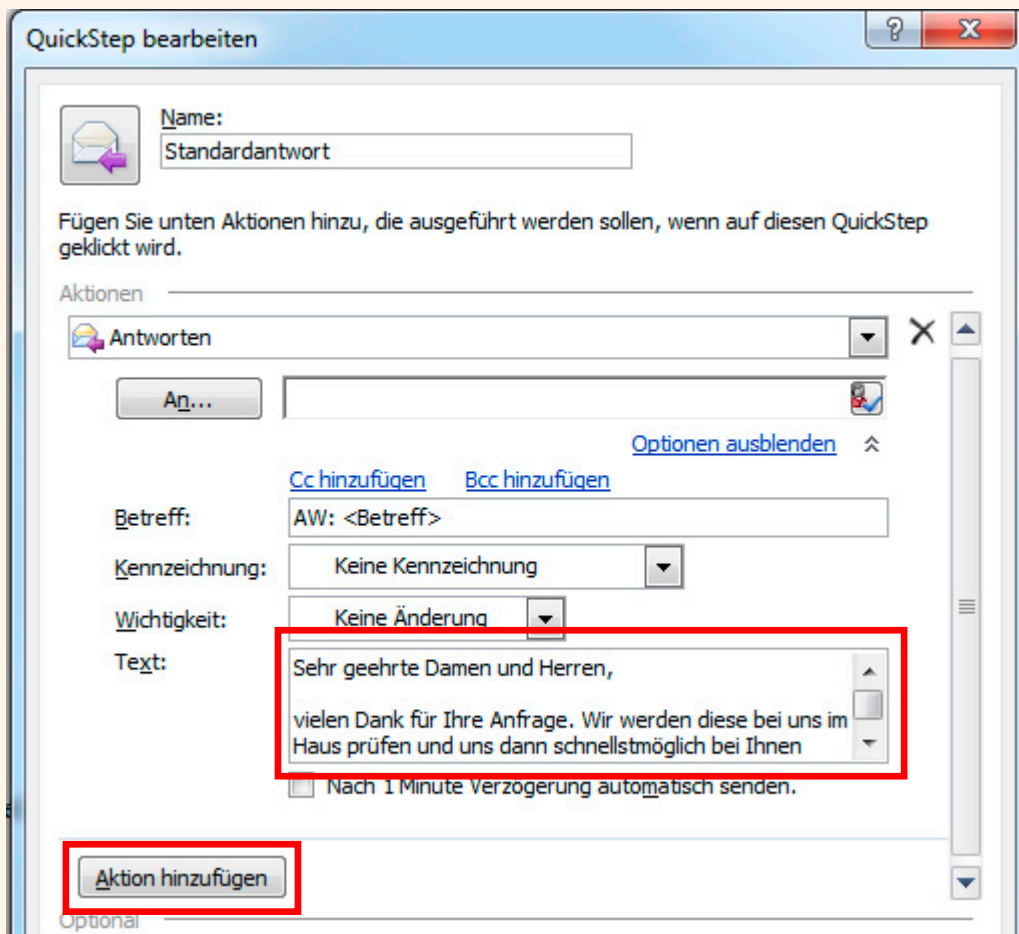


3. Für unser Beispiel wollen wir eine E-Mail im ersten Schritt mit einem Standardtext beantworten. Wir wählen daher die Aktion **Antworten**

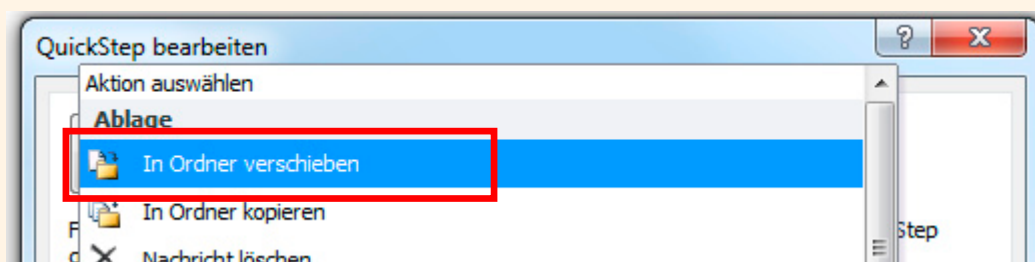


4. Klicken Sie anschließend auf **Optionen anzeigen**

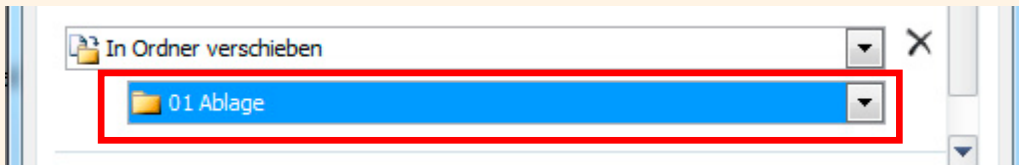
Weitere Downloads zu Büro-Kaizen® und effizienter Büro-Organisation finden Sie auf www.büro-kaizen.de



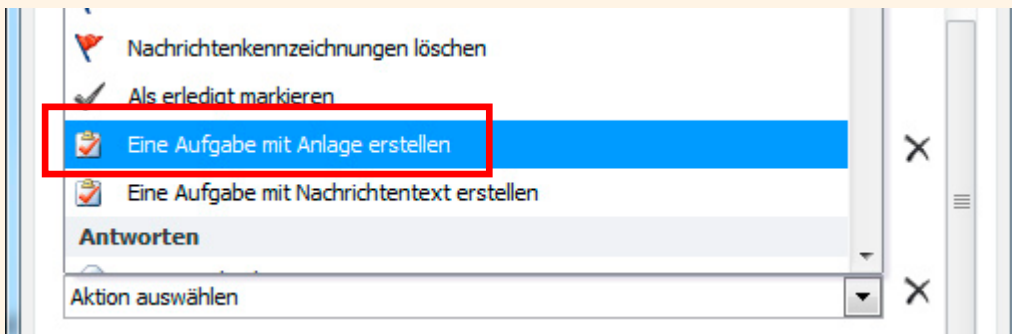
5. Geben Sie nun Ihren **Antworttext** ein und klicken Sie anschließend auf **Aktion hinzufügen**



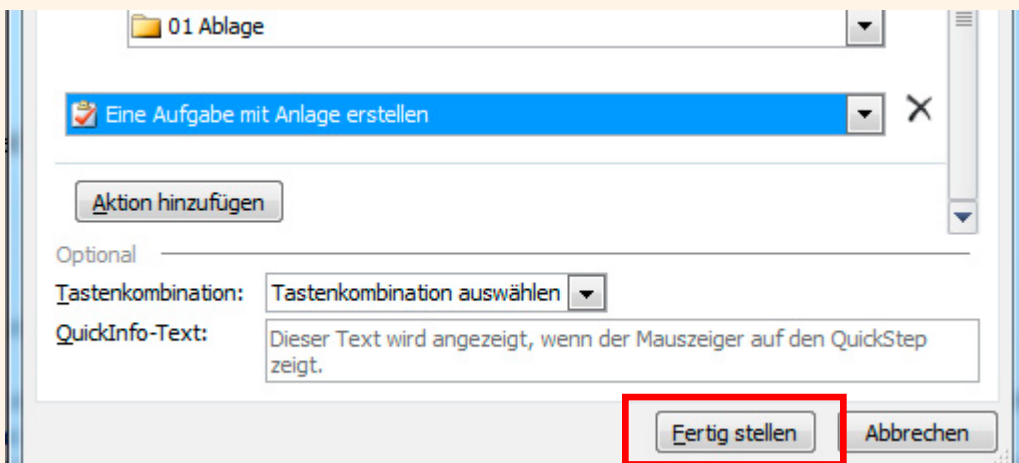
6. Als zweite Aktion wollen wir die beantwortete Nachricht in einen **Unterordner verschieben**



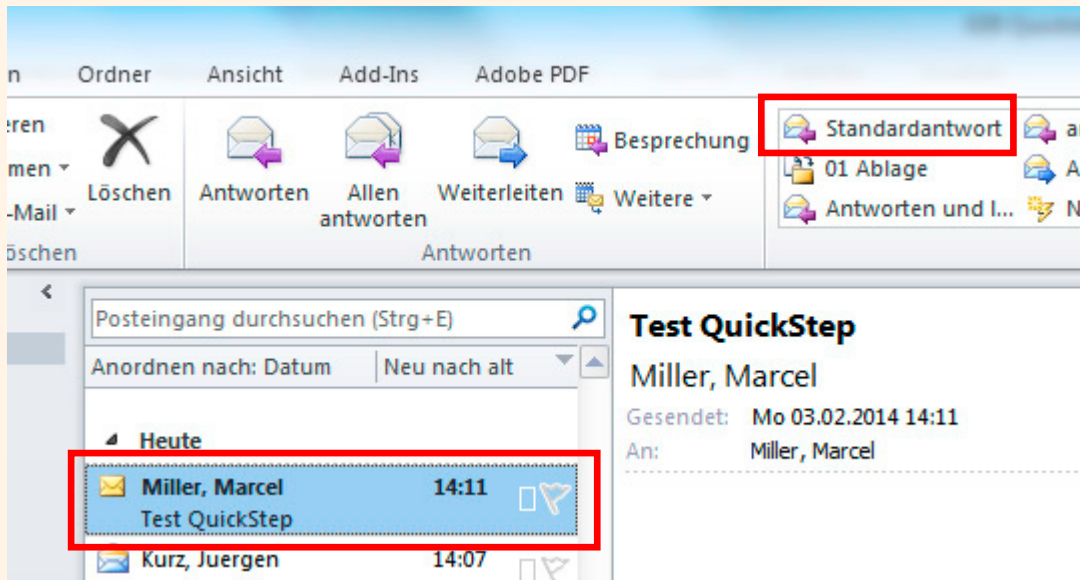
7. Wählen Sie im nächsten Schritt den gewünschten **Unterordner** aus



8. Als dritte Aktion soll aus der E-Mail eine **Aufgabe mit Anlage** erstellt werden



9. Schließen Sie den Assistent nun mit **Fertig stellen** ab

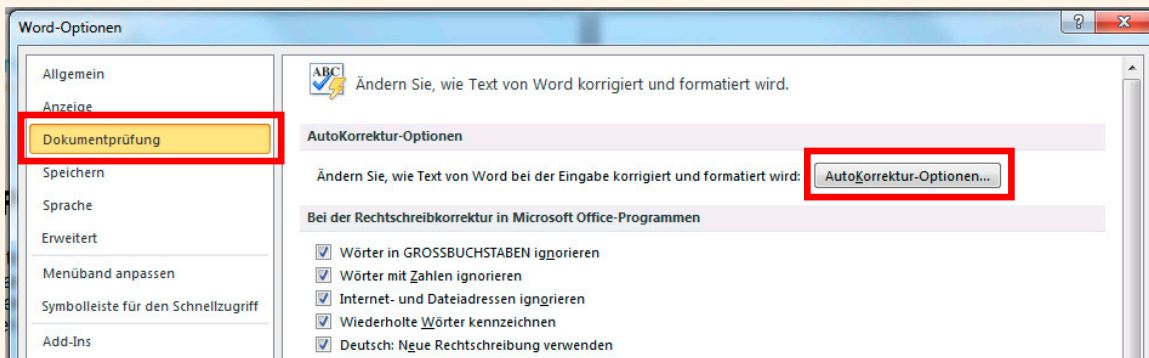


Nun können Sie mit dem neuen QuickStep „**Standardantwort**“ mit nur einem Klick:

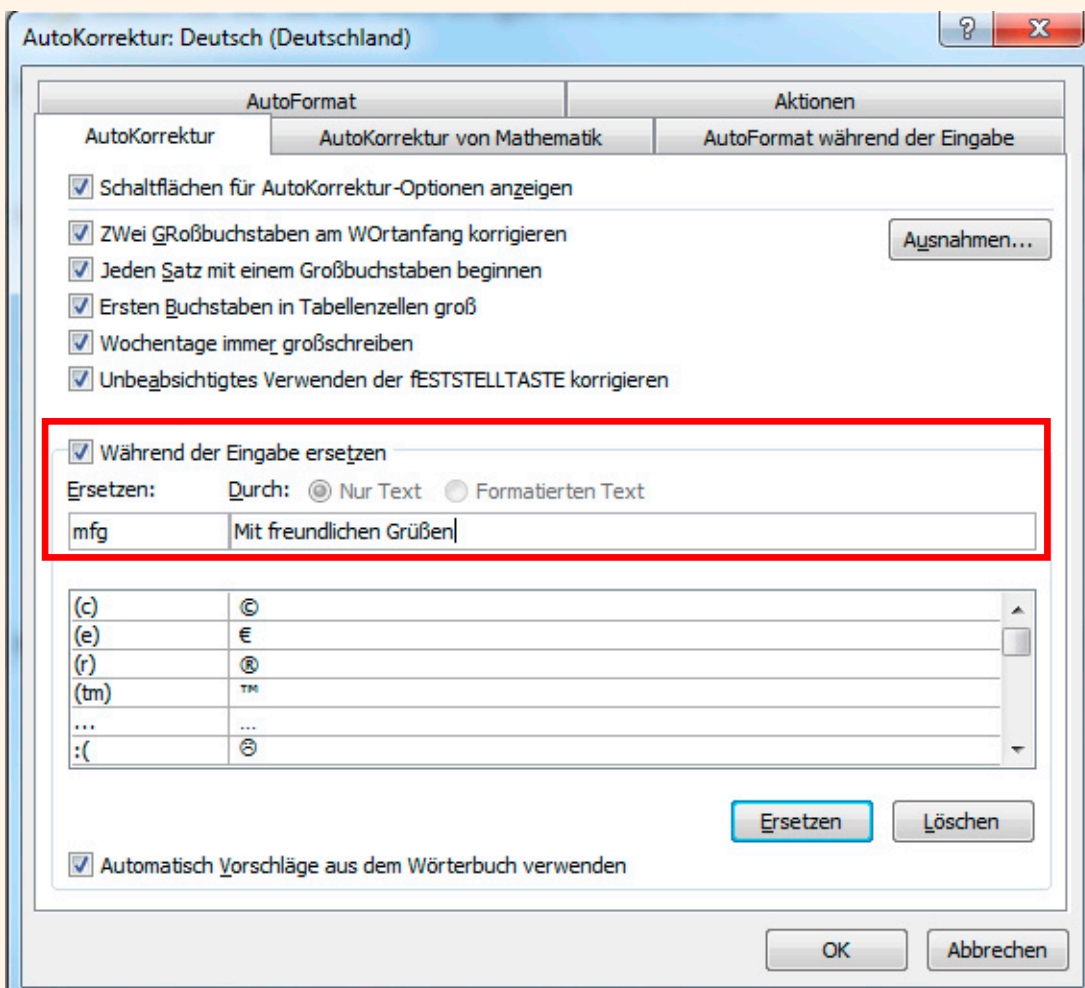
- Die E-Mail mit Ihrem Standardtext beantworten
- Die E-Mail in den Unterordner „01 Ablage“ verschieben
- Aus der E-Mail eine Aufgabe mit Anlage erstellen – die Sie z. B. später an eine weitere Aktion im Zusammenhang mit diesem Vorgang erinnert.

Überlegen Sie doch einfach einmal welche Aktionen Sie in Ihrem Arbeitsalltag besonders häufig durchführen. Vielleicht fällt Ihnen auch ein Ablauf ein, den Sie mehrmals täglich durchführen. Mit einem QuickStep können Sie viele zeitraubende Mausklicks auf einen einzigen Klick reduzieren.

Auch in Microsoft Office gibt es eine eingebaute Autotext-Funktion. Klicken Sie z. B. in Word auf **Datei**, dann auf **Optionen**, dann auf **Dokumentenprüfung** und schließlich auf **AutoKorrektur-Optionen...**



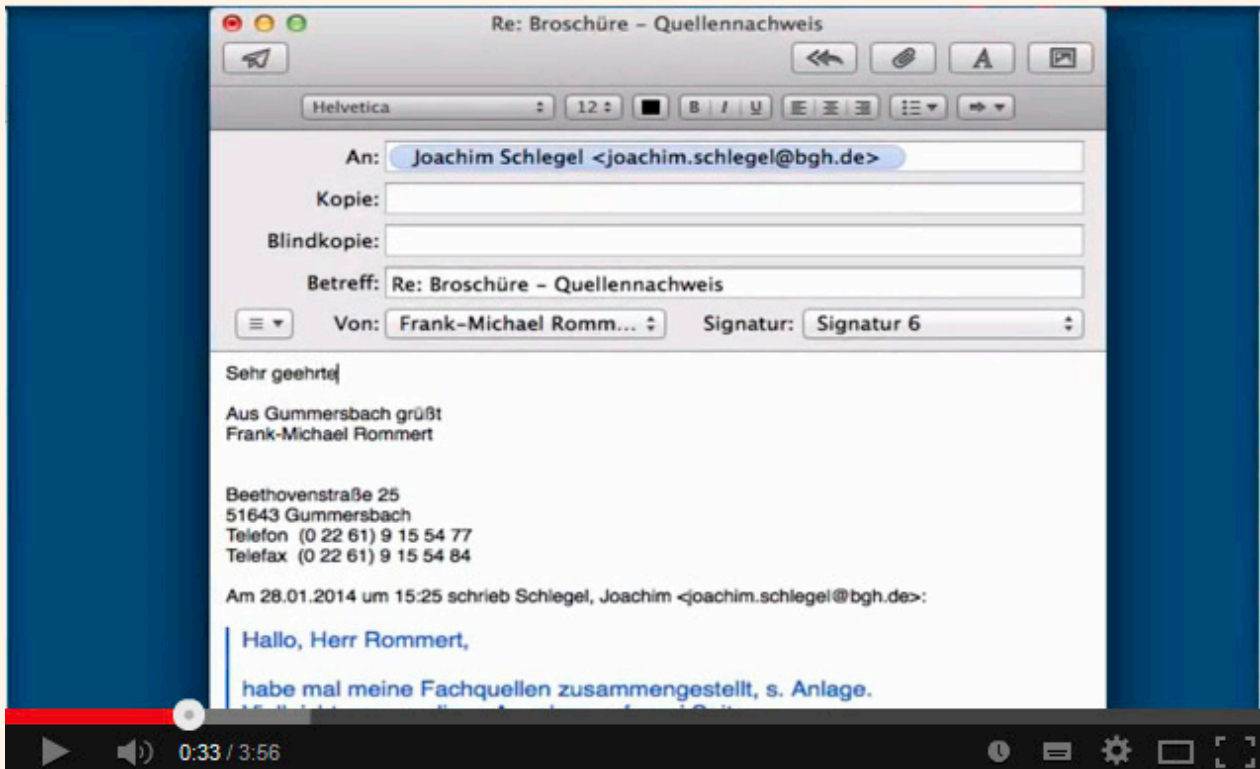
Hier können Sie nun die Abkürzungen eingeben und den dazugehörigen Text in den diese umgewandelt werden sollen. Die Umwandlung funktioniert in allen zu Office gehörenden Programmen wie z. B. Word, PowerPoint, Outlook oder OneNote.



Weitere Downloads zu Büro-Kaizen® und effizienter Büro-Organisation finden Sie auf www.büro-kaizen.de



Video: Autotext am Beispiel TextExpander



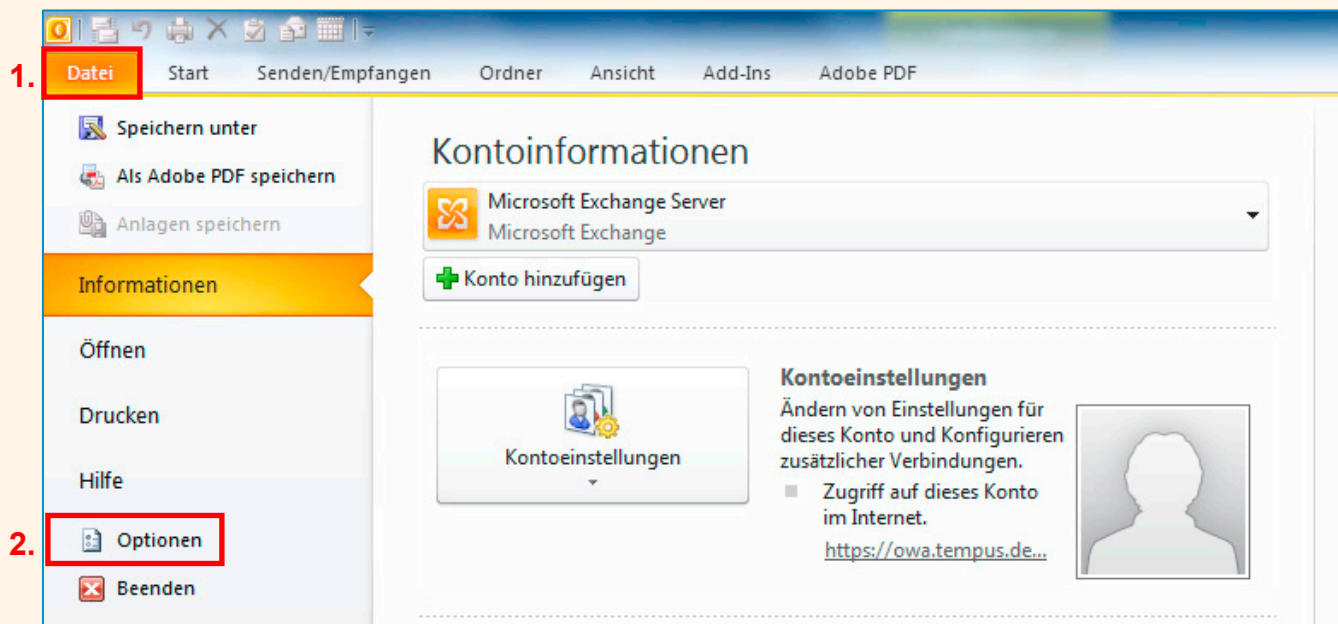
<https://www.youtube.com/watch?v=pvtopTkaivU>

Weitere Downloads zu Büro-Kaizen® und effizienter Büro-Organisation finden Sie auf www.büro-kaizen.de

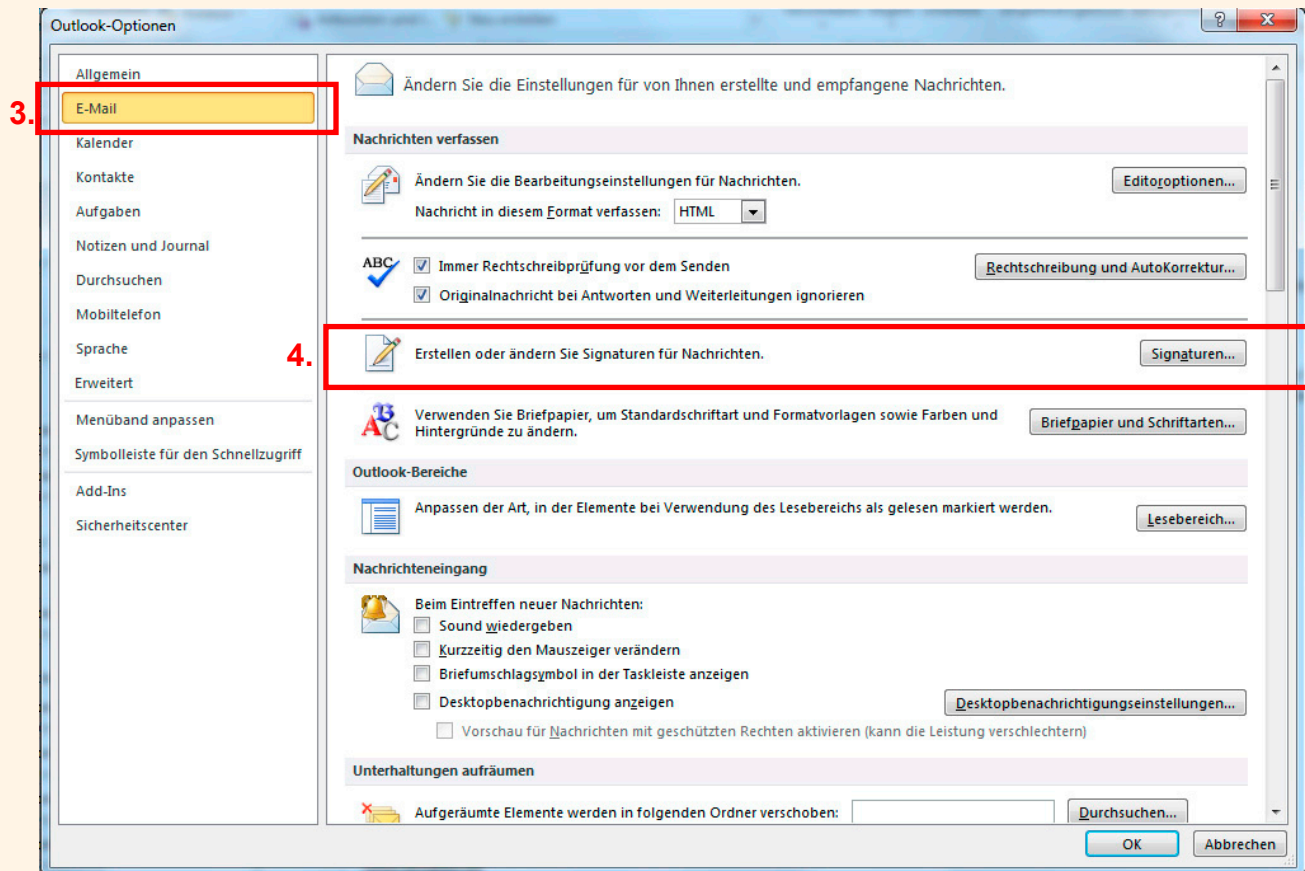
Autosignatur in Outlook nutzen

Nutzen Sie die Autosignatur nicht nur, um Ihre Kontaktdaten in den E-Mails aufzuführen. Sie können diese auch nutzen um einen dezenten Hinweis auf neue Produkte etc. mit zu versenden. Diese Hinweise können beispielsweise monatlich wechseln.

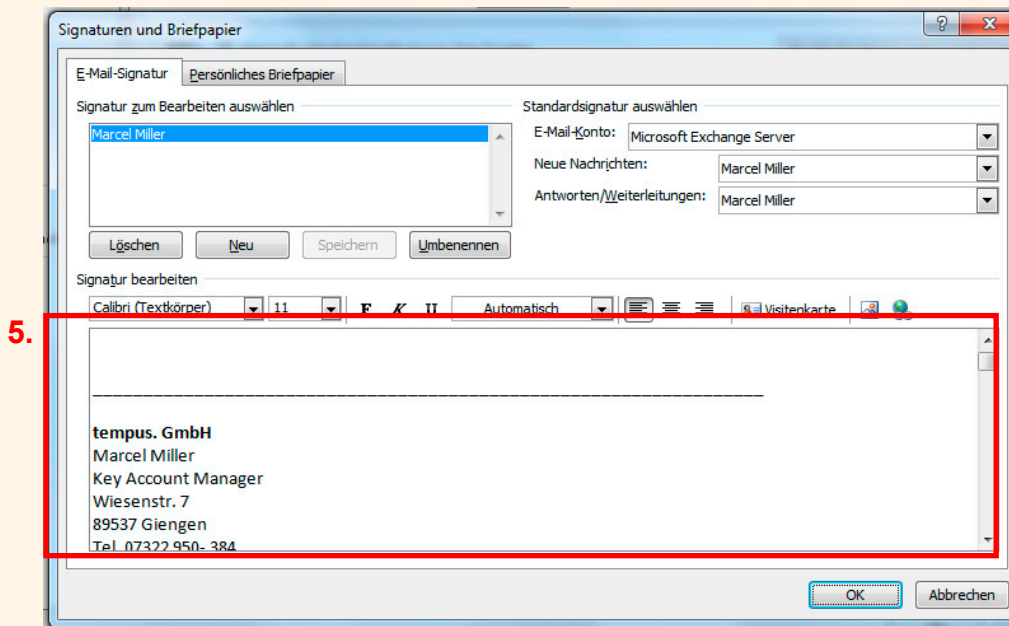
Gehen Sie wie folgt vor:



1. Klicken Sie in der oberen Navigation auf „Datei“
2. Anschließend auf „Optionen“



3. Es öffnet sich ein neues Fenster. Hier gehen Sie auf den Bereich „E-Mail“
4. Klicken Sie auf den Button „Signatures...“



5. Fügen Sie im unteren Bereich unter Ihren Kontaktdaten Ihren Werbetext ein

Hier zwei Beispiele von tempus:

Herzliche Grüße aus Giengen

Marcel Miller

tempus. GmbH
 Marcel Miller
 Key Account Manager
 Wiesenstr. 7
 89537 Giengen
 Tel. 07322 950-384
 Fax 07322 950-147
 Mobil 0151 1455 2595
m.miller@tempus.de
www.tempus.de

Sitz der Gesellschaft: Giengen/Brenz, Amtsgericht Ulm HRB 660436
 Geschäftsführer: Prof. Dr. Jörg Knoblauch, Jürgen Kurz

In 52 Wochen zu dauerhafter Büroeffizienz – mit persönlicher Begleitung
 Ein Video auf [Youtube](#) zeigt, was Sie erwartet.
 Alle wichtigen Informationen finden Sie [hier](#).

Gruß

Marcel Miller

tempus. GmbH
 Marcel Miller
 Key Account Manager
 Wiesenstr. 7
 89537 Giengen
 Tel. 07322 950-384
 Fax 07322 950-147
 Mobil 0151 1455 2595
m.miller@tempus.de
www.tempus.de

Sitz der Gesellschaft: Giengen/Brenz, Amtsgericht Ulm HRB 660436
 Geschäftsführer: Prof. Dr. Jörg Knoblauch, Jürgen Kurz

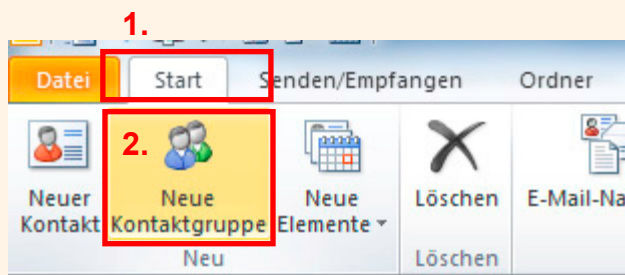
Arbeitseffizienz-Studie ergab: Nur 3 von 5 Arbeitstagen sind effizient
 Größte Online-Befragung im deutschsprachigen Raum zur Arbeitseffizienz
 Pressemappe, Informationen und weitere Zahlen zur Studie finden Sie [hier](#).

Weitere Downloads zu Büro-Kaizen® und effizienter Büro-Organisation finden Sie auf www.büro-kaizen.de

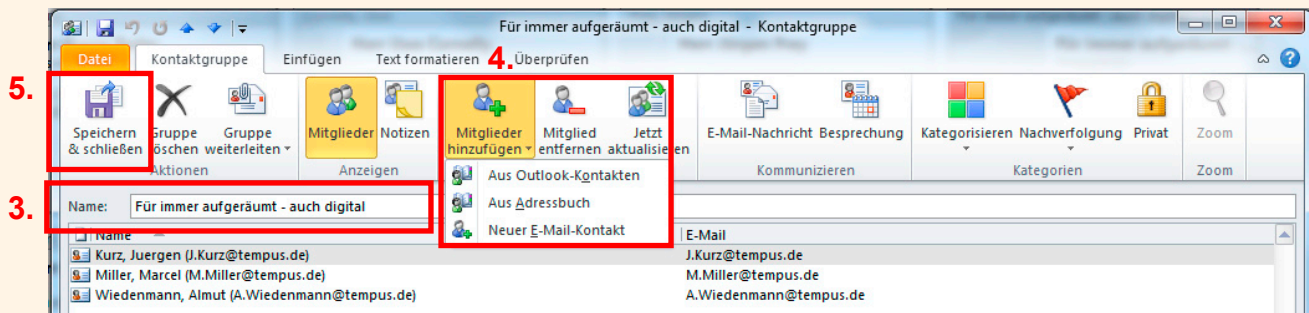
Verteilerliste in Outlook anlegen

Sollen Sie mehrmals an den gleichen Verteilerkreis mit mehreren Personen eine E-Mail versenden, ist es hilfreich und zeitsparend, eine Verteilergruppe anzulegen. Ein weiterer Vorteil ist, dass man so niemand vergessen kann.

Gehen Sie wie folgt vor:



1. Klicken Sie in der oberen Navigation auf „Start“
2. Klicken Sie dann direkt darunter auf „Neue Kontaktgruppe“



3. Weisen Sie der Gruppe einen eindeutigen Namen zu
4. Über den Button „Mitglieder hinzufügen“ fügen Sie Kontakte der Gruppe hinzu. Hierfür gibt es drei Möglichkeiten:
 - a. „Aus Outlook-Kontakten“: Einzelne bestehende Kontakte von Einzelpersonen
 - b. „Aus Adressbuch“: Dabei handelt es sich z. B. um das firmenweite Adressbuch vom Exchange-Server
 - c. „Neuer E-Mail-Kontakt“: Damit legen Sie einen Kontakt eigens für diese Verteilergruppe an, dieser erscheint nicht an einer anderen Stelle.
5. Sobald Sie alle Kontakte der Gruppe hinzugefügt haben, klicken Sie den Button „Speichern & schließen“

Weitere Downloads zu Büro-Kaizen® und effizienter Büro-Organisation finden Sie auf www.büro-kaizen.de



■ E-Mail-Spielregeln bei tempus

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

- **E-Mails, die To-Do-Punkte oder Termine enthalten, werden direkt an den Empfänger adressiert.**
Eine Nachricht, die CC oder BCC verschickt wird, ist nur zur Information.

- **Wichtig ist eine klare Betreffzeile**

Um was geht es? Welches Projekt betrifft es? Dies hilft kurzfristig beim Abrufen und langfristig beim Wiederfinden:

z.B. Kann ich Beamer am Freitag von 8:00 Uhr - 16:00 Uhr ausleihen?

z.B. Kundenanfrage XY AG – 3-tägiges Inhouse-Seminar EAT April 2014

- 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 oder mit ///.
z.B. Termin am Freitag, 16.9.2014, 10:00 Uhr – 12:00 Uhr geht klar. Gruß M. Alber EOM

- **Anfragen von Kunden und Kollegen** per E-Mail werden innerhalb max. 2 Arbeitstagen bearbeitet. Wenn das nicht möglich ist erfolgt eine Zwischeninfo.

- 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.

- 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:

- Umfragen: Effiziente Möglichkeit, Datei zentral ablegen und Hyperlink verschicken z.B. Anmeldung zum Mitarbeiterabend
- Intern: Hyperlink auf zentral abgespeicherte Datei
- Dateien komprimieren/verkleinern

- **Im Abwesenheitsfall gibt es 3 Varianten:**

- E-Mail-Weiterleitung an den Vertreter
- E-Mail-Zugriff für den Vertreter
- E-Mails werden von extern abgerufen und bearbeitet

Nicht erlaubt ist die Abwesenheitsmeldung, da wir es nicht dem Kunden überlassen wollen, ob er sich wieder meldet.

- **Kundenbezogene E-Mails** werden im Akademie- und Consultingbereich **in ACT abgelegt**. Projektbezogene E-Mails werden in Papier, im Dateisystem oder in Habel (Rechnungen) abgelegt.

- **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?
- Bearbeiten? (Wenn Bearbeitungszeit unter 5 Minuten, dann sofort tun!)
- Terminieren
- Weiterleiten/delegieren?
- Archivieren

Wichtig: E-Mails nicht unverarbeitet stehen lassen, weil man sonst den Überblick verliert.

Für Rückfragen kontaktieren Sie bitte: Jürgen Kurz (07322/950-122) oder Marcel Miller (07322/950-384)



■ E-Mailspielregeln burton Europe

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

- **CC:** CC wird verwendet zur Info ohne Handlungsbedarf.
 - Sind die richtigen Personen in CC gesetzt?
 - An Arbeitsprozessen, Beteiligte in CC setzen, die direkt angesprochen werden (z.B. 2 Personen werden bezüglich Foto angefragt, 1. Person antwortet setzt 2. Person in CC).
- **TO:** Wird genutzt für Personen bei denen Handlungsbedarf besteht.
 - Wir sprechen direkt an, wer was zu tun hat (z.B. @ Max: Bitte Vorlage erstellen).
- **Betreffzeile:** Klare Betreffzeile nutzen!
 - Wenn vorhanden SAP Nummer + Kundenname aufnehmen.
 - 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 oder mit ///.
z.B. Termin am Freitag, 16.9.2011, 10:00 Uhr – 12:00 Uhr geht klar. Gruß M. Muster EOM.
 - Bei Themenwechsel bitte Betreff anpassen bzw. neue E-Mail schreiben.
- **Interne Kommunikation** nicht nach außen leiten.
- Die **Antwortzeit** ist max. 2 Arbeitstage, wenn dies nicht möglich ist erfolgt eine Zwischeninfo.
Wenn nicht alle Fragen direkt beantwortet werden können erfolgt ein Hinweis.
- Durch **FYI** werden E-Mail gekennzeichnet, die nur zur Info sind. Sobald alle offene Fragen geklärt sind.
- **Deadlines** setzen mit konkretem Datum und Uhrzeit – wenn nötig (z. B. USA Kontakte).
- **Short and Sweet** – kurz, prägnant aber nett formulieren.
- **Out of Office:**
 - Datum (wann zurück)
 - Ansprechperson (E-Mail-Adresse)
 - Telefon/HandynummerEine unverbindliche Vorlage kann genutzt werden.
- **Große Daten** bei E-Mails:
 - Fotos vor Versand skalieren.
 - Wenn möglich Dateien verlinken.
- Ist E-Mail **das richtige Medium?** – Kritik nicht per Mail verschicken.

Für Rückfragen kontaktieren Sie bitte: Matthias Alber (+49 7322/950-385)

Um die Einhaltung sicherzustellen und Änderungs-/Erweiterungswünsche zu diskutieren, sollte die vereinbarte Liste regelmäßig überprüft, aktualisiert und erweitert werden (z.B. alle sechs Monate).

Die Gefahren der digitalen E-Mail-Flut umschiffen

Wie man die elektronische Postmasse in kurzer Zeit mit großem Erfolg meistert.

Im Gespräch mit der **Ärzte Woche** gibt Jürgen Kurz, Experte für Effizienz im Büro, praktische Tipps, wie Ärzte mit wenig Zeit ihre E-Mail-Flut erfolgreich bewältigen können.

Jeder Unternehmer kennt das Problem. Auf der einen Seite steht das eherne Gesetz, dass Kundenanfragen möglichst rasch und ausführlich beantwortet werden müssen. Das Internet segnete uns in dieser Hinsicht mit der E-Mail. In der Masse wird der Segen allerdings zum Fluch, und damit sind nicht allein die Spam-Mails gemeint. Auch Anfragen von Patienten können ab einer bestimmten Menge zum Zusammenbruch des Systems und des ambitionierten Arztes führen. Der Experte für Effizienz und Autor des Buches *Für immer aufgeräumt* (GABAL-Verlag) erklärt im Interview die Grundregeln für den optimalen Mailverkehr.

Um E-Mail-Anfragen kommen heute auch Ärzte nicht mehr umhin. Wie können aber Ärztinnen und Ärzte die stetig steigende Zahl an E-Mails neben ihrer eigentlichen Arbeit bewältigen?

KURZ: Zunächst einmal rate ich jedem davon ab, morgens mit der Bearbeitung von E-Mails zu starten. Regelmäßig nimmt man sich an einem Tag zu viel vor und schafft dann ohnehin nicht alles. Viel effizienter ist es deshalb, morgens mit ein bis zwei wichtigen Projekten zu starten und diese zu bearbeiten. Für den langfristigen Erfolg sind diese in der Regel

sehr viel wichtiger als E-Mails. Und das gilt auch für Ärzte!

Beginnen Sie immer mit Aufgaben, die dringend UND wichtig sind!

Ja, aber irgendwann muss man die Liste doch abarbeiten. Wo fängt man damit an?

KURZ: Im Zeitmanagement unterscheiden wir zwischen dringend und wichtig. Diese Unterscheidung hilft insbesondere, wenn sich z.B. nach einem Urlaub eine sehr lange E-Mail- oder eine Aufgabenliste angestaut hat. E-Mails und auch Aufgaben sollten dann generell in folgender Reihenfolge bearbeitet werden:

1. Aufgaben, die dringend und wichtig sind
2. Aufgaben, die wichtig sind, aber nicht dringend
3. Aufgaben, die dringend sind aber nicht wichtig – sofern diese überhaupt erledigt werden müssen.

Für die Bearbeitung einer langen Liste empfehle ich, dass man sich zunächst einen Überblick über die Aufgaben verschafft. Es gibt eine Fünf-Minuten-Regel, die besagt, dass man alle Vorhaben, die innerhalb von fünf Minuten erledigt werden können, sofort erledigen sollte, alle jene, die wahrscheinlich länger dauern, sollten in die Liste einfließen, die dann nach den oben genannten Kriterien

abgearbeitet wird.

Ein besonders wichtiger Ordner im Zusammenhang mit der Bearbeitung von E-Mails ist der Papierkorb. Wenn Mails nicht mehr gebraucht und auch nicht abgelegt werden müssen, dann sollte man sie in den Papierkorb verschieben. Für den Fall, dass man sie noch einmal braucht, kann man sie rekonstruieren.

Und wie gehe ich als Arzt mit all den Infomails um, die zwar nicht beantwortet aber zumindest durchgesehen werden sollten?

KURZ: Vor einigen Tagen habe ich mit einem Arzt gesprochen, der mir von dieser Problematik berichtet hat. Dabei geht es ja vor allem um Fachartikel und Produktinformationen. Auf meine Frage, ob er denn alle Berichte lesen kann, die für sein Fachgebiet wichtig sind, meinte er, dass dies nicht möglich sei – egal wie viel Zeit er dafür verwenden würde.

Mein Rat war dann, am PC ein Unterverzeichnis „Noch zu lesen“ anzulegen. Das heißt, in diesen Ordner kommt alles herein, was via Mail an Fachartikeln, Produktinformationen oder sonstigen interessanten Informationen aufläuft und was man für lesenswert hält. Wenn mal genügend Zeit vorhanden ist, kann man die Beiträge ja abrufen. Von Zeit zu Zeit sollte man allerdings kurz prüfen, ob sich im Ordner noch ältere Dateien – etwa älter als drei Monate – befinden. Diese kann man dann gleich nach dem Prinzip „first in/first out“ löschen. Alles schaffen kann man sowieso nicht!

Natürlich kann man Beiträge, wie beispielsweise Forschungsergebnisse, von denen man von Beginn an weiß, dass man sie noch benötigen wird, gleich in einen eigens dafür vorgesehenen Unterverzeichnis verschieben. Das heißt, es ist auch bei der digitalen Bearbeitung sinnvoll, Unterverzeichnisse zu definieren, in welche die unterschiedlichen Vorgänge abgelegt werden können. Wichtig ist hier das Inhaltsverzeichnis, so dass man ständig den Überblick über die offenen Vorgänge hat.

Was ist mit den laufend hereinkommenden Mails, die sich meist mit einem Briefkuvert am Bildschirm bemerkbar machen?

KURZ: Das Erste, was man überhaupt tun sollte, sofern man seine E-Mails effizient bearbeiten will, ist, alle optischen und akustischen Hinweise auf den Eingang einer E-Mail abzudrehen. Ansonsten bedeuten E-Mail-Eingänge eine Ablenkung und bauen gleichzeitig Druck auf, da man ständig darauf

hingewiesen wird, dass bereits das Nächste erledigt werden muss.

Als Nächstes sollte dringend vermieden werden, seine E-Mails laufend zu überprüfen. Persönlich empfehle ich, die E-Mails einmal vor der Mittagspause und einmal im Laufe des Nachmittags zu kontrollieren.



Jürgen Kurz
Kaizentrainer und Geschäftsführer der tempus GmbH

„Schalten Sie unbedingt alle optischen und akustischen Hinweise auf den Eingang einer E-Mail aus!“

Absender erwarten, dass E-Mails schnell beantwortet werden. Wie lange kann sich Ihrer Ansicht nach ein Arzt in etwa Zeit nehmen, um die Anfrage eines Patienten zu beantworten?

KURZ: Wie schnell Mails beantwortet werden müssen und was aus Patientensicht als akzeptabel gilt, wird letztendlich durch die Erwartungen definiert: Wenn Sie beispielsweise in ein Schnellrestaurant gehen, sind Sie maximal fünf Minuten bereit auf Ihr Essen zu warten. Besuchen Sie hingegen ein Haubenrestaurant, würden Sie 30 Minuten schon als schnell empfinden. Persönlich sehe ich das Ganze eher als Chance: Wenn ein Arzt in der Beantwortung der E-Mail-Auskünfte schneller als seine Kollegen ist, dann wird dies vom Patienten als professionell empfunden und kann somit helfen, die Patientenzufriedenheit zu erhöhen und auch neue Patienten zu gewinnen.

Was ich in diesem Zusammenhang dringend empfehle, ist, alle Anfragen der Patienten dahingehend zu analysieren, ob es Fragen gibt, die im-

mer wieder kommen. Diese kann man dann mit einer zumindest teilweise vorbereiteten Antwort schnell und erfolgreich erledigen.

Immer wieder stößt man auf E-Mails, die direkt mit dem Anliegen starten und auch sonst mit vielen Abkürzungen gespickt sind: Welche Länge und Ausdrucksweisen sind Ihrer Meinung für einen Leser ansprechend?

KURZ: E-Mails sollten kurz gehalten werden. Bei diesem Instrument erwartet niemand ausführliche Romane. Allerdings empfehle ich, immer die Umgangsformen wie Grußformeln, etwa Anreden, einzuhalten: „Sehr geehrter Herr ...“, klingt viel besser als „SgH“. Ein Freund hat seine E-Mails immer mit „CU“ beendet. Ich habe lange gebraucht, um zu verstehen, dass dies „see you“ heißen soll.

Ein weiterer Tipp für die Beantwortung von Anfragen mit mehreren Punkten ist, dass man nicht warten sollte, bis man mit einer Mail alle Fragen beantworten kann. Besser ist es, jene Punkte sofort zu beantworten, die man erwidern kann, und darauf hinzuweisen, dass die offenen Punkte nachgereicht werden. Sehr professionell ist, wenn man bereits andeutet, bis wann die Beantwortung der offenen Fragen erfolgen wird.

Nichtsdestotrotz ist es aber ein generelles Problem von E-Mail-Korrespondenzen, dass aufgrund der kurzen Wortwahl die Beziehungen leicht abkühlen können. Deshalb empfehle ich immer, gelegentlich zum Telefonhörer zu greifen oder Chancen zu persönlichen Treffen zu nutzen, um die Beziehungsebene in Kontakt zu halten.

Haben Sie einen speziellen Tipp für Ärztinnen und Ärzte?

KURZ: Ich weiß, dass es oft verdammt wird, E-Mails auszudrucken – Stichwort papierloses Büro. Doch die Erfahrung lehrte mich auch, dass Ärzte, die von einem Patienten zum anderen eilen, nicht immer alle digitalen Unterlagen, wie etwa die Fallkorrespondenz mit dem zuweisenden Kollegen und Ähnliches bei sich haben können. Hier kann es somit sinnvoll sein, die E-Mails auszudrucken oder zumindest in die Patientenakte hineinkopieren zu lassen. Mein Vorschlag ist daher, dass Sie ein wenig experimentieren und Ihren Weg finden. „Gut ist, was Ihnen gut tut“ und nicht, was die Allgemeinheit sagt!

Das Gespräch führte
Dr. Venu A. Scheiderbauer

Kasten:

Die ersten fünf Verhaltensregeln für den effizienten Umgang mit E-Mails

1. Stellen Sie sich bei jeder Mail die Frage, ob Sie antworten müssen.
2. Bearbeiten Sie Mails nicht ständig, sondern ein bis zwei Mal am Tag zu bestimmten Zeiten.
3. Wenn Sie Mails abrufen und die Beantwortung einer Mail weniger als fünf Minuten beansprucht, dann antworten Sie sofort.
4. Geben Sie selbst in der Betreffzeile einen klaren Hinweis auf den Inhalt. Der Lohn dafür ist oft, dass Sie schneller eine Antwort bekommen.
5. Leiten Sie Mails mit zweifelhaftem Inhalt, Witzen und sonstigem Zeug nicht weiter – und schon gar nicht an Ihre 100 besten Freunde.

Anmerkung: Alle 18 Verhaltensregeln aus dem Handbuch Büro-Kaizen können als spezieller Service für die Leser der *Ärzte Woche* von der Homepage www.fuer-immer-aufgeraemt.de kostenlos heruntergeladen werden.

Herzlichen Glückwunsch! Sie haben es geschafft!

Innerhalb kürzester Zeit haben Sie gelernt, wie Sie gezielt die E-Mail-Flut managen und von nun an ohne Mühen Ihren Posteingang wie ein Profi auf dem Laufenden halten können.

Haben Ihnen die vielen Tipps und „Schritt für Schritt“-Anleitungen geholfen? Dann habe ich zum Abschluss noch einen letzten Hinweis für Sie: Dieses E-Book ist Auszug aus meinem Top-Seller-Buch „Für immer aufgeräumt – auch digital“.

Wenn Sie noch mehr praxisorientierte Tipps und Tricks für die digitale Welt möchten, kann ich Ihnen dieses Buch mit bestem Gewissen empfehlen. Dort finden Sie sechs weitere Kapitel mit jede Menge nützlichen Anregungen. Zögern Sie nicht länger und werden Sie noch effizienter.

Es grüßt Sie herzlich
Ihr



Jürgen Kurz



*Jürgen Kurz:
Für immer aufgeräumt –
auch digital: So meistern Sie
E-Mail-Flut und Datenchaos*

*ISBN 978-3869365619
Offenbach: GABAL Verlag
3. Auflage
19,90 Euro*