

## E-Mail-Etikette

Oder: warum Höflichkeit eine Tugend ist

Birgit Müller (53) ist Gründerin und Inhaberin der Firma BÜRO UND SEKRETARIAT in Bremen. Sie ist seit 18 Jahren bundesweit als Beraterin und Coachin für Unternehmen, Institutionen und Verbände tätig und hat sich auf Dienstleistungen rund um Sekretariat, Office Management und Assistenz spezialisiert.

Als 1971 in den USA die erste Mail mit dem typischen @-Zeichen verschickt wurde und 13 Jahre später auch in Deutschland die erste E-Mail angekommen war, galt es zunächst, sich kurz zu fassen. Speicherplatz war damals knapp und obendrein teuer. Deshalb wurden vielfach Abkürzungen benutzt oder als überflüssig empfundene Anreden oder Grußformeln schlicht weggelassen.

### E-Mail: Der gute Ton macht die Musik

Typisch in dieser Anfangsphase waren auch ein eher lockerer, privater Stil und die Benutzung von Smileys und anderen Symbolen. Doch in den vergangenen vier Jahrzehnten hat sich viel verändert, Speicherplatz ist heute reichlich vorhanden und die E-Mail hat umfassenden Einzug in das Geschäftsleben gehalten. Dennoch finden sich viele Relikte aus der Anfangszeit immer noch in E-Mails – und das, obwohl die geschäftliche E-Mail nichts anderes ist als ein elektronischer Brief, der (fast) alle Anforderungen eines Postbriefes erfüllen sollte. Bei

der geschäftlichen E-Mail gilt es also, neben formalen Aspekten auch allgemeine Höflichkeitsregeln einzuhalten. Dazu gehört eine freundliche Anrede ebenso wie eine Grußformel am Ende. Zudem sollte ein aussagefähiger Betreff gewählt werden. Generell gilt: Halten Sie den Text der E-Mail möglichst kurz. Eine E-Mail mit mehr als 100 Zeilen gilt schon als überlang. Schreiben Sie, falls nötig, besser einen herkömmlichen Brief und hängen Sie ihn der E-Mail an – das wirkt schlicht professioneller.

### Gute Korrespondenz ist ein Stilfrage

Immer richtig liegen Sie unter Sicherheitsaspekten, wenn Sie eine Mail und Anhänge wie Texte und Bilder wie eine Postkarte begreifen. Die geht, bis sie beim Empfänger ankommt, ja auch durch mehrere Hände. Wenn Sie dann noch die Worte „Danke“ und „Bitte“ ins Spiel bringen, ist Ihre E-Mail auch formal schon auf einem sehr guten Weg.



**Birgit Müller**  
Inhaberin der Firma  
BÜRO UND SEKRETARIAT in  
Bremen

Weitere Informationen  
finden Sie unter:  
[www.buero-und-sekretariat.de](http://www.buero-und-sekretariat.de)



### Einige Tipps zur E-Mail-Etikette

Schreiben Sie Ihre E-Mail, wie Sie einen Brief schreiben würden. Achten Sie also auf korrekte Grammatik, Groß- und Kleinschreibung und Interpunktion. Diskretion ist eine Tugend. Sensible Inhalte, Beschwerden über Kollegen oder Geheimnisse könnten vom Empfänger ganz leicht mit einem Klick weitergeleitet werden und sind dann im Umlauf. Garantiert freut sich der Empfänger über ein paar nette Zeilen Begleittext – ebenso wie über sparsam verwendete Grafiken oder Bilder in der Signatur, die Ihre Mail nur unnötig mit Volumen anreichern. Ihre Mail nur unnötig mit Volumen anreichern. Eine goldene Regel zum Schluss: Seien Sie konservativ beim Schreiben von E-Mails und liberal beim Lesen – also bei einer provokanten Mail lieber noch einmal tief Luft holen und mit der Antwort so lange warten, bis Ihnen eine elegante Lösung eingefallen ist.