

Adäquat elektronisch kommunizieren

Der E-Mail-„Knigge“ für korrekt adressierte E-Mails

Version 0.3 | 04-20

Berufliche Korrespondenz wird heute weitgehend elektronisch per E-Mail geführt und hat die konventionell schriftliche abgelöst. Austausch und vor allem die Formulierung und die Optik von E-Mails sind eine der wichtigsten „Visitenkarten“ der Institution.

Die Frankfurt University of Applied Sciences legt Wert darauf, dass E-Mails formellen Kriterien genügen.

| Fehlerlos und freundlich

- Zugewandte und freundliche Anrede
- Vermeidung orthographischer und grammatikalischer Fehler

| Service- und adressatenorientiert

- Problemlose Identifikation des Absenders/der Absenderin: Verwendung einer [E-Mail-Signatur](#).
- Zuverlässige Informationen zu (Nicht)Präsenz: Platzierung einer [Abwesenheitsnotiz](#) unter Nutzung des Outlook-Abwesenheits-Assistenten
- Signatur/Abwesenheitsnotiz müssen alle für den/die Empfänger/-in relevanten Informationen (Kontaktmöglichkeiten) enthalten.

Eine aussagekräftige E-Mailsignatur und – im Abwesenheitsfall – eine entsprechende Notiz sind ein Gebot der Höflichkeit, erleichtern Adressaten die Kontaktaufnahme mit Ihnen und sparen so Aufwand und Zeit.

| Bitte antworten Sie grundsätzlich auf E-Mails. Zeigen Sie dabei dem/der Absender/-in eine zeitliche Perspektive auf, wenn Sie sein/ihr Anliegen nicht sofort bearbeiten können.

| Bitte überlegen Sie auch sorgfältig, wie groß tatsächlich der Adressatenkreis (direkte/-r Adressat/-in; cc.) sein muss.

Formalia

Eine E-Mail schreiben Sie in der Regel an eine Person

- Sollten Sie (bei „offiziellen“ E-Mails) Zweifel hinsichtlich der korrekten Anrede haben, finden Sie hilfreiche Informationen hier:
<https://www.protokoll-inland.de/SharedDocs/downloads/Webs/PI/DE/Allgemeines/Anschriften.html>
- Die protokollarisch höchstrangige Person wird (unabhängig vom Geschlecht) zuerst genannt; das gilt auch für die Mailadresse (sollten mehr als zwei Personen genannt werden; siehe auch: Verteiler)
- Der Dr.-Titel ist Namensbestandteil und daher im Zweifel (siehe unten) zu nennen, nicht aber akademische Abschlüsse. „Professor/-in“ ist eine Berufsbezeichnung, daher ist die Nennung optional.
- Grundsätzlich ist es Ihrer Sensibilität überlassen zu entscheiden, ob Sie eine/-n Adressat/-in formell („Sehr geehrte/-r...“) oder informell („Liebe/-r...!“) unter Nennung von Titeln (Prof./Prof'in.) ansprechen.

Adressaten

| Rundmails (intern)

Immer wieder antworten Kolleginnen und Kollegen auf E-Mails, die an einen großen Verteiler gehen („Rundmails“). Bitte bei Antworten auf solche E-Mails darauf achten:

- nicht an „alle antworten“!
- immer nur den Adressaten/die Adressatin eingeben!

Falls Sie selbst eine sogenannte „Rundmail“ (im Auftrag) verfassen:

- nutzen Sie die standardisierten Verteiler in der Outlook-Adressliste und setzen sie diesen Verteiler „bcc“
- Geben Sie in die entsprechenden Zeilen folgende Angaben ein („Betreff“ nicht vergessen!)

| An: Absender der E-Mail (= Ihr eigener Name)

| cc: evtl. „Auftraggeber/-in“ wie Vorgesetzte/-r

| bcc: Alle übrigen Adressaten

| Verteiler (intern und extern)

Im täglichen E-Mail-Verkehr werden insbesondere bei heiklen oder strittigen Themen oft mehrere Empfänger/-innen in cc gesetzt. Die Motivation des Absenders/der Absenderin:

- Dokumentation und Nachverfolgung

Für Angeschriebene bedeutet cc:

- Ich werde informiert. Ich kann, muss aber die E-Mail nicht lesen (und im Zweifel: nicht darauf reagieren).

Beides kann im Einzelfall seine Berechtigung haben: dokumentieren und (nicht) lesen. Im schlechtesten Fall werden jedoch Postfächer „verstopft“ und die E-Mail-Bearbeitung zum Zeitfresser.

- Bitte disziplinieren Sie sich und überlegen Sie sorgfältig, wer Ihre E-Mail tatsächlich erhalten muss
- Ist eine schriftliche Dokumentation erforderlich? Kann der Sachverhalt nicht auch bilateral und/oder dialogisch (Telefonat) geklärt werden?

E-Mailsignatur / Abwesenheitsnotiz

Zu einer E-Mail gehört immer eine E-Mailsignatur und/oder eine Abwesenheitsnotiz. Sie erleichtert dem Adressaten/der Adressatin die Kontaktaufnahme mit Ihnen.

Bitte orientieren Sie sich an den nachstehenden Mustern

| E-Mailsignatur (*HTML; kursive Angaben: individuell oder Optionen*)

- | | |
|----------------------------|--|
| 1 Name: | <i>Individuell</i> |
| 2 Funktion: | <i>Individuell</i> |
| LEERZEILE | |
| 3 Institution | Frankfurt University of Applied Sciences |
| 4 Organisationseinheit: | Fachbereich (Fb X - Name) / Orgaeinheit (ohne Abteilung / Referat) |
| 5 OPTION: | <i>Gebäude / Raum</i> |
| 6 Adresse: | Nibelungenplatz 1 – D-60318 Frankfurt am Main |
| 7 Telefon: | Tel.: +49 69 1533 – XXXX |
| 8 OPTION: | Fax und/oder Mobil |
| 9 E-Mail: | <i>individuell</i> |
| 10 Webadresse Institution: | www.frankfurt-university.de / <i>sinnvolle Erweiterung/Kurzlink</i> |
| LEERZEILE | |
| 11 OPTION: | Nennung von max. zwei Projekten (Kurzlinks) <u>ohne Logoplatzierung</u> Hinweise (Termine, Öffnungszeiten) |

Beispiel:

Prof. Dr.-Ing. René Thiele
Vizepräsident Studium und Lehre

Frankfurt University of Applied Sciences
Hochschulleitung
Gebäude / Raum
Nibelungenplatz 1 – D-60318 Frankfurt am Main
Tel.: +49 69 1533 - XXXX
vizepraesident@hsl.fra-uas.de
www.frankfurt-university.de

| Abwesenheitsnotiz (HTML; Nicht-HTML; kursive Angaben: individuell oder Optionen)

- Nutzung des Outlook-Abwesenheitsassistenten (extern / intern)
- Freundliche Anrede („Sehr geehrte Damen und Herren“ / „Liebe Kolleginnen und Kollegen“)
- Informationen zur Wieder-Erreichbarkeit: (individueller Text)
- (Nicht-)Weiterleitung / ggf. Vertretung mit Vornamen, Namen, Telefonnummer und E-Mail-Adresse
LEERZEILE
- Grußformel
- Name
- OPTION: *Organisationseinheit*

| Beispiel 1:

Sehr geehrte Damen und Herren,

vielen Dank für Ihre Nachricht. Ich bin bis xx.xx.2020 außer Haus und ab xx.xx.2020 zurück. Ihre E-Mail wird (*nicht*) weitergeleitet.

Danke für Ihr Verständnis!

Mit freundlichen Grüßen
(*Prof. Dr.-Ing.*) René Thiele

| Beispiel 2:

Sehr geehrte Damen und Herren,

vielen Dank für Ihre Nachricht. Ich bin bis xx.xx.2020 außer Haus und stehe Ihnen ab xx.xx.2020 wieder zur Verfügung. Ihre E-Mail wird nicht weitergeleitet. In dringenden Fällen wenden Sie sich bitte an (*Name, E-Mail, Telefon*). Danke für Ihr Verständnis!

Mit freundlichen Grüßen
(*Prof. Dr.*) Martina Klärle

| Beispiel 3:

Ladies and Gentlemen,

Thank you for your message. I am currently out of office and will return on XX month.
Please note that your message will not be forwarded. In urgent cases, please contact (*given name, last name, phone number; e-mail*). Thank you for your understanding!

Kind regards
(*Prof. Dr.*) Frank E.P. Dievernich