



Elektronische Post

Von „Le Bureau“ - U. Schächer + Team, Schreib-/Übersetzungsbüro in Rosbach

1971 ging die erste E-Mail um die Welt.

1971, vor mehr als 35 (!) Jahren, versandte der amerikanische Ingenieur Ray Tomlinson die erste Nachricht per elektronischer Post (vgl. stern-Journal, Ausgabe 7/2006). Inzwischen sausen täglich mehr als zehn Milliarden E-Mails durch das Internet.

Was ist eine E-Mail eigentlich?

Genau, ein Informationssystem, mit dem wir Nachrichten austauschen, Kontakte knüpfen, Geschäftsbeziehungen herstellen oder private Informationen übermitteln oder empfangen - auf elektronischem Weg. So können wir u.a. kostengünstig Anhänge versenden: Textdokumente, Bilder, Grafiken, Newsletter u.v.m. Mit der E-Mail ist eine neue Kommunikationsform entstanden, die dank modernster Technologie für einen schnellen, preiswerten und zeitunabhängigen Informations- und Datenaustausch sorgt, allerdings auch für die Zusendung von so genannten „Spams“ oder „Junk-Mails“ aus aller Welt. Diese (meist kommerzielle Werbebotschaften) nämlich kommen unaufgefordert, in Massen und sind ganz einfach unerwünscht.

Die Franzosen halten sich an das, was sie ist (elektronische Post/Brief) und übersetzen dies mit „courrier électronique“. Auch im Englischen heißt die Langversion „electronic mail“, die Kurzversion „Mail“. Die Italiener nennen die elektronische Datenübermittlung „posta elettronica“ oder „messaggi elettronici“. Eindeutschungen wie E-Brief hört man höchst selten, es dominiert im deutschsprachigen Raum die englische Kurzform „E-Mail“ oder „Mail“. Im Übrigen ist laut Duden sowohl die E-Mail als auch das E-Mail richtig.

Wie verfasst man eine E-Mail?

Ist doch ganz einfach, denkt man. Aber ... auch eine E-Mail sollte sorgfältig formuliert und gestaltet sein.

Verteiler:

Geben Sie die korrekte Mailanschrift des Empfängers ein. Ein Strich, Punkt oder Buchstabe zu viel oder zu wenig bedeutet unnötige Mehrarbeit für Sie und Zeitverlust, wenn die Mail zurückkommt. Noch fataler ist es, wenn eine Mail an den falschen Adressaten gesandt wird.

Sammelverteiler können Sie unter „CC“ (Carbon Copy) oder „BCC“ (Blind Carbon Copy) aufführen: Im „CC“-Feld sind die E-Mail-Adressen für jeden ersichtlich, im „BCC“-Feld unsichtbar.

Betreff:

Wie bei einem Brief sollte Ihre E-Mail ein Betreff tragen - möglichst exakt, um sie aus der Vielzahl der Eingangs-Mails und „Junks“ als seriös herauszufiltern, dem Adressaten gleich Ihr Anliegen zu vermitteln und die Wertigkeit in der Bearbeitung deutlich zu machen.

Anrede:

Ob Sie die Anrede mit „Guten Tag Herr/Frau XY“ beginnen oder z.B. mit „Ein sonniges Hallo nach Frankfurt, Herr/Frau XY“ hängt von der Qualität Ihrer Geschäftskontakte ab. Bestehen diese Kontakte seit geraumer Zeit und ist der Ton freundlich-lässig, kann dies auch die elektronische Post widerspiegeln, andernfalls wählt man die höflich-distanziertere Variante.



Text:

Auch elektronisch übermittelte Post ist eine Art Visitenkarte. Deshalb gilt auch hier, auf korrekte Rechtschreibung zu achten, fehlerfreie Mails zu versenden.

Formulieren Sie kurz, knapp, sachlich. Der engzeilige Zeilenabstand (einzeilig) ist ratsam, ebenso eine Strukturierung durch Aufzählungszeichen oder Fettdruck, falls die Mail doch einmal umfangreicher ausfallen sollte.

Da der Umbruch durch die Software des Empfängers gesteuert wird, sind keine manuellen Worttrennungen nötig, schreiben Sie einfach als Fließtext und verwenden Sie gängige Schriftarten, damit Ihre E-Mail (bei der Vielzahl der Programme) vom Empfänger leicht gelesen werden kann. Verwenden Sie auch Groß- und Kleinschreibung, eben wie in einem „normalen“ Brief.

Bei einer Antwort-Mail reicht jedoch auch eine kurze Rückmeldung, ein einfaches „Ja, in Ordnung so“ oder „Danke für das Feedback“ oder „Jetzt weiß ich Bescheid, danke für den Zwischenbescheid Gruß“

Smileys:

Da die Sprache in E-Mails zwischen der eigentlichen Schriftform (Brief) und der gesprochenen Sprache (Gespräch) liegt, ist auch die Art der Kommunikation eine Mischform. Der Brief ist wohl durchdacht, sorgfältig formuliert, während das Gespräch Zusatzinformationen durch Tonfall, Stimmlage, Pausen und Körpersprache vermittelt. Das alles fehlt der E-Mail (meistens).

Deshalb ist ein Smiley m.E. ein wunderbares nonverbales Element, um den Ton der elektronischen Post (besser) zu übertragen, einen Text verständlicher zu machen.

Manche meinen, Smileys in E-Mails seien unangebracht. Aber das ist meiner Meinung nach eine Sache des Fingerspitzengefühls. Mit einem so genannten Emoticon, wie die Smileys auch genannt werden (Emotion = Gefühl, Icon = Zeichen), gelingt es oft vortrefflich, die Schriftsprache aufzulockern, eine persönliche Ebene zwischen den Gesprächspartnern zu gestalten. Probieren Sie es einfach aus ;-))

Grußformel:

Eine nette Grußformel als Abschluss gehört ebenso in eine E-Mail wie in einen Brief.

Informationsdaten:

Ihre Kommunikations- und Firmenangaben sollten am Fuß der E-Mail stehen, quasi als Visitenkarte. Einfacher Rückruf oder Fax sind so ohne langes Suchen möglich. Bei Antwort-Mails allerdings erübrigt sich dieser Textteil.

Was es sonst noch zu beachten gibt:

Zwar ist der Weg per E-Mail informeller, aber auch mit einer E-Mail schließen Sie genau so einen rechtswirksamen Vertrag wie mit jeder anderen Willensäußerung. Eine E-Mail ist generell wie ein Brief anzusehen. E-Mails zwischen Arbeitnehmer und Arbeitgeber haben vor Gericht Beweiskraft.

Bestimmte Unterlagen etwa die Kündigung eines Arbeitsvertrags, Arbeitszeugnisse, ein Schuldversprechen oder eine Schuldanerkennung dürfen Sie nicht per E-Mail versenden, Kondolenzschreiben sollten Sie nicht per Mail verschicken.