

# Kommunizieren gehört zum Handwerk

**E-Mails sparen Geld und Aufwand im Betrieb. Sie werfen aber auch Fragen auf: Wie schnell soll ich eine E-Mail beantworten? Was schreibe ich in die Betreffzeile? Sind Smileys erlaubt? So schreiben Sie E-Mails, die ankommen.**

## E-Mail-Knigge



Text: Dr. Doris Martin  
Sie ist Werbetexterin und entwickelt Infomaterial und Webinhalte für Betriebe. [www.dorismaartin.de](http://www.dorismaartin.de)

Um Ihre Kunden optimal anzusprechen, sollten Sie beim Mailen auf die folgenden Punkte achten.

**Adresse.** Richten Sie Mail-Adressen mit Vor- und Nachnamen sowie dem Namen des Betriebs ein: [anna.beispiel@musterbetrieb.de](mailto:anna.beispiel@musterbetrieb.de). So weiß der Empfänger sofort, mit wem er es zu tun hat. Weniger günstig ist eine anonyme Adresse wie [info@musterbetrieb.de](mailto:info@musterbetrieb.de).

**Antworten.** E-Mails sind sekundenschnell beim Empfänger. Der Absender erwartet deshalb, dass Sie sich bald melden. Faustregel: Beantworten Sie Mails möglichst innerhalb von 24 Stunden. Ist das nicht möglich, senden Sie einen Zwischenbescheid.

### Extratipp: Baustellenbetreuung

Als Chef können Sie nicht auf jeder Baustelle gleichzeitig sein. Bieten Sie Kunden an, Ihnen bei Unklarheiten ihre Frage mit einem Foto zu mailen. So können Sie Ihre Kunden auch bei Abwesenheit mit Empfehlungen und technischen Entscheidungen unterstützen.

**Betreff.** Eine persönlich formulierte Betreffzeile steigert die Wahrscheinlichkeit, dass Ihr Kunde Ihre Mail rasch öffnet. Wenn ein Betrieb Stammkunden zu Beginn der schönen Jahreszeit an Renovierungsarbeiten rund ums Haus erinnert, darf die Betreffzeile gern frisch und motivierend klingen:

Der Frühling ist da! Jetzt kann es losgehen!

**Anlagen.** Schicken Sie nur Anlagen, die Ihr Empfänger wirklich benötigt, und weisen Sie im Text darauf hin:

- Der mitgeschickte Prospekt informiert Sie über ...
- Das Angebot habe ich angehängt.

**Schreibstil.** Formulieren Sie E-Mails an Kunden (fast) so formvollendet wie einen Brief. Wenn Sie den Empfänger besser kennen, sind bei der Begrüßung auch lockere Formen wie *Hallo, Frau Müller* angemessen.

**Groß-, Klein-, Rechtschreibung.** Es gelten die gleichen Regeln wie im Geschäftsbrief. Gut zu wissen: Großschreibung wird in E-Mails als BRÜLLEN verstanden.

**Signatur.** Die E-Mail-Signatur muss bei einem im Handelsregister eingetragenen Unternehmen den Namen des Betriebs, Rechtsform, Sitz, Registergericht und Handelsregisternummer enthalten. Dazu kommen Name, Funktion, Postanschrift, Telefon- und Faxnummer, E-Mail- und Internet-Adresse. Damit der Empfänger Sie jederzeit leicht erreichen kann, schicken Sie die Signatur mit jeder E-Mail mit.

**Smileys** (☺) drücken Gefühle wie Lachen oder Bedauern aus. Im Umgang mit Kunden sind die kleinen Gesichter nur angebracht, wenn Absender und Empfänger sich gut kennen.

**Telefonieren.** ... ist manchmal der bessere Weg. Vor allem für Kompliziertes und Heikles sind E-Mails ungeeignet. Vereinbaren Sie in solchen Fällen besser einen Telefontermin.

**Dies ist ein Service Ihrer Handwerkskammer Lübeck**

**Bei Fragen zum Newsletter wenden Sie sich bitte an Telefon 0451 1506-191**

Aus Gründen der Lesbarkeit wird lediglich die männliche Schreibweise angegeben. Sie steht stets stellvertretend für die weibliche und männliche Bezeichnung.

**Impressum**  
**Herausgeber:**  
Handwerkskammer.de  
c/o Handwerkskammer für München und Oberbayern  
Max-Joseph-Straße 4 · 80333 München  
Telefon 089 5119-0 · Fax 089 5119-295  
[info@hwk-muenchen.de](mailto:info@hwk-muenchen.de) · [www.hwk-muenchen.de](http://www.hwk-muenchen.de)  
**Inhaltlich verantwortlich gemäß §55 II RStV/Art 8 BayPrG:**  
Dr. Lothar Semper, Hauptgeschäftsführer  
**Stand:** Mai 2013