

Die E-Mail ist tot – Es lebe die E-Mail

» Es ist großartig: Wir leben in einem Zeitalter nahezu unbegrenzter Kommunikationsmöglichkeiten. Wir können mit unterschiedlichen Zielgruppen so interagieren, wie und wo sie es erwarten. Das erhöht unsere Erfolgsquote. Mit der E-Mail ist es dabei wie mit dem guten alten Fax: Beide sind nicht totzukriegen. So bietet mein Lieblingsradiosender SWR3 zwar an, im Studio anzurufen oder auch WhatsApp-Nachrichten zu schicken. Jedoch ist der Button für die E-Mail ins Studio auf der Homepage prominenter platziert, neben dem Zugang zu Wetter- und Straßenmeldungen.

Wie kommunizieren und scheitern wir im Web?

Habt Ihr gewusst, dass wir 2019 ein E-Mail-Wachstum von 5% erwarten? 2019 werden täglich fast eine Viertel-milliarde E-Mails – 128,8 Milliarden geschäftliche und 117,7 Milliarden private – versandt werden, trotz der Konkurrenz von Messengerdiensten wie WhatsApp und Direktnachrichten, Posts und Tweets bei Facebook, LinkedIn, Twitter etc. Diese Zahlen sind gigantisch. Gigantisch bleiben sie auch in Relation zu den anderen Kommunikationstools: Die E-Mail rangiert mit weitem Abstand bei der digitalen Kommunikation an erster Stelle, insbesondere im geschäftlichen Bereich.

Schade, dass mehr als die Hälfte der E-Mails ohne Antwort bleibt – womöglich Eure. Wie Ihr das ändern könnt, folgt nach dem Überblick (Quelle: twitter), was 2018 pro Minute digital passierte:

- ✉ E-Mails: 187 Millionen
- 💬 WhatsApp Messages: 38 Millionen
- 💬 WhatsApp Text Messages: 18 Millionen
- 📺 Youtube Video Views: 4,8 Millionen
- 👉 Tinder Swipes: 1,1 Millionen
- 👍 Facebook logins 973.000
- 🐦 Twitter tweets: 481.000
- 📷 Instagram Scrolling: 174.000

No Response! Durchfallquote von über 50%

Von 187 Millionen E-Mails pro Minute werden nur rund 89 Millionen beantwortet, 47,5%. Diese niedrige Antwortrate hat einen guten Grund: Viele E-Mails sind unprofessionell – handwerklich und inhaltlich. Angesichts der E-Mail-Flut wird schnell weggeklickt.

Schreibt smartere E-Mails

Eure E-Mails kommen mit etwas mehr Herzblut, Hirnschmalz und Routine zu schnellerem und besserem Response. Wusstet Ihr: Eine geschickte Grußformel kann die Antwortrate um 20% auf 65,7% erhöhen.

1. Blamiert Euch nicht mit Eurer E-Mail-Adresse

So manche E-Mail-Adresse ist mehr als peinlich. Es ist okay, dass Freunde den Ferdinand „Ferdinand“ nennen – doch die E-Mail-Adresse manta.ferdi@gmx.de geht im geschäftlichen Kontext überhaupt nicht. Sie wird überboten vom muckelmauschen@gmail.com. Es blamiert sich jeder, so gut er kann. Fehlende Seriosität ruiniert Euer Entree, doch ein so frühes Aus kann sich keiner leisten. Hat Eure Hochschule ein E-Mail-System, nutzt dieses und egal, welchen Adressanbieter Ihr sonst verwendet: Bleibt bei der bewährten Kombination aus Vor- und Nachnamen.

2. Hört auf mit langweiligen Betreffzeilen

Auch am Betreff scheitert es häufig, denn er zeichnet sich oft durch besondere Lieb- und Fantasielosigkeit aus. Mindestens 90% sind langweilig, schon deshalb klicken viele weg. Schade, um all die Arbeit am Inhalt. Newsletter mit dem Betreff „4. Newsletter 2019“, locken keinen hinter dem Ofen hervor. Okay, die meisten von Euch versenden keinen Newsletter, doch Ihr wisst, was ich meine. Fragt Euch, was könnte ein Eyecatcher sein: Was macht neugierig? Was wäre eine charmante Provokation? Die pfiffige Formulierung eines Nutzens? Die Anspielung auf einen Film- oder Musiktitel? Eine Redeweise wie: „Alles wurde gesagt, nur nicht von mir?“ Gibt es einen aktuellen Aufhänger? Seid kreativ.

3. Mit korrekter Anrede punkten

Wie spricht man Menschen an? Einer der größten Fettnäpfe ever. Leider bekommst Du selten eine zweite Chance für den guten ersten Eindruck. Adressiert immer persönlich, insbesondere bei Bewerbungen.

Verpackt Eure Botschaft attraktiv, kurz und knackig

Keep it short and simple! Bietet bei Problemen Lösungen oder Ideen an. Stellt Euch die Frage: Warum soll der Adressat diese E-Mail lesen - was hat er davon? Der eigene Nutzen interessiert alle am meisten. Dass wir gerne etwas hätten, ist daher für andere nur dann relevant, wenn es ebenfalls in ihren Kontext passt, auch privat.

Der krönende Abschluss – die Grußformel

Vergesst im Eifer des Gefechts nicht die Grußformel. Ausnahmsweise kann man auf sie verzichten, wenn in schneller Abfolge hin- und hergeschrieben wird und man sich gut kennt.

Punktet mit Dankbarkeit – das erhöht die Antwortrate um bis zu 20%

Dank in der Grußformel oder separat erhöht den Rücklauf um bis zu 20%. Dankbarkeit steht hoch im Kurs, weil viele sich nicht bedanken. Manche haben es nie gelernt. Wie schade, denn Dankbarkeit bringt uns persönlich voran, weil sie zufriedener macht und sympathischer. Bei mir bedanken sich oft Menschen, weil ich mich bedankt hatte.

Obwohl keiner weiß, ob der andere etwas für ihn tun wird, ist die Formulierung „Mit Dank im Voraus“ sehr erfolgreich. Sie

erzeugt – bewusst oder unbewusst – Handlungsdruck, was allerdings auch zur Ablehnung führen kann.

Schaut Euch das Grußformel-Ranking an:

Antwortrate ohne Dank

Beste Grüße: 51,2%
Freundliche Grüße: 52,9%
Grüße: 53,5%
Mit freundlichen Grüßen: 53,9%

Antwortrate mit Dank

Vielen Dank: 57,9%
Danke: 63,0%
Danke im Voraus: 65,7%

Abkürzungen

LG (Liebe Grüße), VG (Viele Grüße) – nur, wenn man sich sehr gut kennt.
MfG (Mit freundlichen Grüßen) – nicht in E-Mails, verwendet lieber einen Autotext.

Damit punktet Ihr immer

Diese Erkenntnisse sind auf andere Kommunikationsmittel übertragbar. Den Unterschied machen die Plattformgepflogenheiten. Sie entscheiden, wie salopp oder förmlich der Umgangston sein darf, ob gesiezt oder geduzt wird.

Es gibt allgemein gültige Erfolgskomponenten der Kommunikation:

Schnelle Medien erfordern schnelle Antworten. Rechtschreib- und Grammatikfehler vermeiden! Höflichkeit wahren! Interesse an Leser und Fokus auf dessen Nutzen setzen, gerade wenn Ihr um einen Gefallen bittet. Bei ausgefallenen Formulierungen formuliert möglichst positiv, redet bzw. schreibt nicht schlecht über andere.

Ich wünsche gutes Gelingen und eine exorbitante E-Mail-Antwortquote. ■

Martina Haas

ist Expertin für Networking & Kommunikation. Die Bestsellerautorin begeistert als Keynote-Speaker mit ihren Vorträgen für mehr Erfolg und starke Netzwerke. Martina Haas ist von Hause aus Rechtsanwältin. Ihr Ratgeber „Crashkurs Networking - In 7 Schritten zu starken Netzwerken“ ist ein Best- und Longseller. 2017 erschien „Die Löwen-Strategie – Wie Sie in 4 Stunden mehr erreichen, als andere am ganzen Tag“. Mehr zur Autorin via www.martinahaas.com. Testet Eure Löwenstärken über www.martinahaas.com/extras.

