

Schreiben Sie doch, was Sie wollen!

Warum Kommunikation in Echtzeit manchmal echt Zeit braucht.

» Ein Großteil der Kommunikation verläuft heute elektronisch. Komischerweise ist sie nur oft nicht so schnell, wie wir das gern hätten: Viele E-Mails bleiben lange oder gleich ganz unbeantwortet. Oft liegt das daran, dass wir zu viel von unseren Adressaten verlangen. Drei einfache Tipps sorgen dafür, dass Ihre E-Mails öfter und schneller beantwortet werden.

E-Mail und Whatsapp haben die Kommunikation ja sowas von effizient gemacht: mal schnell an den Prof geschrieben, Antwort ein paar Minuten oder Stunden später, läuft. Oder?

Die Realität sieht leider oft anders aus. Der häufigste Grund dafür wird IT-Freaks bekannt vorkommen: ‚In der Regel sitzt das Problem vor dem Bildschirm‘. Entgegen landläufiger Meinung folgt auch die elektronische Post den Gesetzmäßigkeiten der Kommunikation. Was leider auch heißt: Man kann dabei durchaus einiges falsch machen. Meist merkt man das daran, dass die erhoffte Antwort in Echtzeit echt Zeit braucht.

Mit ein paar einfachen Tipps für E-Mails und Co. lässt sich die Erfolgsquote im Posteingang deutlich erhöhen.

Tipp #1: Fassen Sie sich kurz

Wir sind es heute gewöhnt, jeden Tag mit unendlich vielen Botschaften aus verschiedensten Kanälen bombardiert zu werden. Kein Wunder also, dass wir glauben, da mithalten und uns anderen möglichst oft und ausführlich mitteilen zu



müssen. Die elektronische Informationsflut hat uns zu Kommunikationsnarzissten gemacht.

Nichts gegen Storytelling – da, wo es hingehört: in Videoclips, in Büchern oder bei einem Bier. Die sozialen Netzwerke wurden sogar extra für den täglichen Mitteilungsbedarf erfunden. Eine E-Mail jedoch, in der es darum geht, einen Termin für die Besprechung der Dissertation zu vereinbaren, ist nicht das geeignete Medium dafür. Wenn wir jemandem einen Termin vorschlagen wollen, müssen wir ihm nicht in sechs Absätzen à zehn Zeilen erklären, warum es an den anderen sechs Tagen der betreffenden Woche nicht geht. Das tut nämlich nichts zur Sache. Auch eine freundliche Einleitung, in der man die drei Monate seit der letzten Kontaktaufnahme chronologisch Revue passieren lässt, bevor man zur Sache kommt, sorgt seltener für große Freude beim Empfänger, als man meinen könnte. Viel höflicher und respektvoller ist es, zur Sache zu kommen. Wenn Sie einen Termin vorschlagen wollen, schlagen Sie einen Termin vor – und gut.

Die wichtigste Regel der E-Mail-Kommunikation lautet: **Fassen Sie sich kurz.** Konkret heißt das: Wann immer es mög-

lich ist, beschränken Sie Ihre E-Mail auf zwei bis drei Sätze bzw. einen bis zwei kurze Absätze (à ca. drei Zeilen im Lese-fenster der Mail-App). Warum? Die Lektüre längerer E-Mails wird von vielbeschäftigten Menschen oft auf einen späteren Zeitpunkt verschoben. Je länger, desto später.



Tipp #2: Think Powerpoint

Bestimmt erhalten Sie auch manchmal E-Mails, die auf den ersten Blick aussehen, als hätte jemand den ersten Band der Encyclopedia Britannica per Copy & Paste eingefügt: endlos viel Text, womöglich noch ohne Absätze und meistens ohne jegliche Formatierung.

Wenn es tatsächlich mal etwas ausführlicher sein muss als zwei oder drei Sätze: **Formatieren Sie die E-Mail so, dass Sie sich leicht lesen lässt.** Folgen Sie dabei einfach den Gestaltungsregeln, die Sie auch bei einer PowerPoint-Präsentation fürs Referat beherzigen würden:

- + den Text in möglichst kleine Portionen herunterbrechen (Absätze, Sätze, Aufzählungszeichen, ggf. Nummerierung)
- + gut lesbare Schrift verwenden (nicht zu klein, schnörkellose Schriftart)
- + das Wichtigste grafisch hervorheben (fett, kursiv, unterstrichen, farbig, mit Aufzählungszeichen etc.) – und zwar wirklich nur das Wichtigste. Gehen Sie sparsam mit Hervorhebungen um, sonst bewirken sie das Gegenteil.

Und Whatsapp hat all diese wunderbaren Icons und Emoticons. Mit ihnen lässt sich die für die Kommunikation so wichtige emotionale Ebene wenigstens andeuten. Auch hier gilt allerdings: weniger ist mehr...



Tipp #3: Schreiben Sie doch, was Sie wollen

Manchmal bekommen wir wahnsinnig freundliche E-Mails und können uns doch nicht darüber freuen. Warum? Weil die Betonung auf wahnsinnig liegt. Dahin treibt es uns nämlich, wenn wir nach drei Seiten Text immer noch keine Ahnung haben, was der Absender eigentlich von uns will.

Wenn Sie eine Antwort wollen, und noch dazu eine schnelle, müssen Sie dem Adressaten vor allem klar machen, was genau er eigentlich für Sie tun soll. Keine falsche Zurückhaltung, keine falsch verstandene Höflichkeit! Gerade schwer beschäftigte Menschen schätzen es ungemein, wenn Sie ihnen eine eindeutige Handlungsoption geben. Wenn sie sich die nämlich erst zusammenreimen oder gar nachfragen müssen, empfinden sie die Lektüre Ihrer E-Mail als Zeitverschwendung – und leiten sie entweder weiter oder verschieben die Antwort auf später.

Setzen Sie einen konkreten Handlungsimpuls. Je schneller es sich erledigen lässt, desto größer ist die Wahrscheinlichkeit, dass es tatsächlich erledigt wird. Bitten Sie per E-Mail nicht um allgemeines Feedback oder eine eingehende Analyse. Stellen Sie lieber eine spezifische Frage, die sich sofort und konkret beantworten lässt. Überlegen Sie vorher, ob der Aufwand zu antworten oder das Anliegen zu erfüllen für den Adressaten angemessen ist.



Auf einen Blick: Wie Sie E-Mails schreiben, die beantwortet werden

Eine kurz, prägnant formulierte E-Mail oder Whatsapp-Nachricht spart nicht nur dem Empfänger, sondern auch Ihnen selbst eine Menge Zeit und Nerven. Hier noch einmal die drei Tipps für die elektronische Kommunikation im Überblick:

- + Fassen Sie sich kurz! Beschränken Sie sich auf möglichst wenig Text, idealerweise zwei bis drei kurze Sätze oder einen bis zwei kurze Absätze.
- + Think PowerPoint! Formatieren Sie Ihren Text so, dass er leicht lesbar ist, und heben Sie ggf. das Wichtigste grafisch hervor.
- + Schreiben Sie, was Sie wollen! Formulieren Sie Ihr Anliegen klar und deutlich, damit der Empfänger versteht, was genau er für Sie tun kann. ■

Kommen Sie gut an!
Ihr René Borbonus

René
Borbonus



René Borbonus zählt zu den führenden Spezialisten für professionelle Kommunikation im deutschsprachigen Raum.

Praxisnah und unterhaltsam vermittelt er rhetorische Fertigkeiten, die alles andere als verstaubt erscheinen.

Mehr Infos unter www.rene-borbonus.de