Prof. Dr. habil. Helfried Labrenz
ABWL, insb. Betriebliches Rechnungswesen,
Wirtschaftswissenschaftliche Fakultät

Westsächsische Hochschule Zwickau
University of Applied Sciences

TUTORIAL

E-MAIL-KORRESPONDENZ

FÜR HOCHSCHULE UND UNTERNEHMEN

1. Auflage, 2020

Inhalt

1. Praktische Relevanz der Hinweise 3

2. Format und Inhalt 3

2.1 Betreffzeile 3

2.2 Wertschätzende Anrede 3

2.3 Strukturierung des Inhaltes 4

2.4 Ergänzende Anmerkungen 6

2.5 Verabschiedung und Signatur 6

3. Abschließende Bemerkungen 7

1. Praktische Relevanz der Hinweise

Sowohl in der Hochschule als auch im Unternehmen ist es wichtig, in Bezug auf den elektronischen Schriftverkehr einige Regeln zu beachten. Zum einen sollte unbedingt die im professionellen Schriftverkehr gebotene Höflichkeit gewahrt werden, um den Mailempfänger nicht zu verärgern. Zum anderen sind die Texte präzise und strukturiert zu verfassen, damit eine effektive und effiziente Kommunikation in Schriftform gewährleistet werden kann.

Die folgenden Hinweise sollen dazu dienen, Missverständnisse in der elektronischen Kommunikation zu vermeiden und unnötigen Zeitaufwand zu reduzieren, der sehr häufig aus unverständlichen E-Mails resultiert.

2. Format und Inhalt

2.1 Betreffzeile

Die Betreffzeile sollte stets ausgefüllt werden, da die E-Mail andernfalls im Spam landen könnte. Weiterhin gibt die Betreffzeile dem Empfänger erste Hinweise, wie die E-Mail inhaltlich einzuordnen ist. Deswegen sollte der Betreff zwar kurz formuliert, aber dennoch aufschlussreich sein. Gegebenenfalls bietet es sich an, die Dringlichkeit bzw. eine bestehende Frist bereits mit anzugeben. Das folgende Beispiel soll dies verdeutlichen:

```
Betreff: Zweitgutachten Masterarbeit – Deadline 1.12.00
```

Der Adressat darf aber nicht unnötig unter Druck gesetzt werden. Deshalb sind Fristsetzungen nur dann zu übermitteln, wenn die Fristüberschreitung tatsächlich materielle Folgewirkungen in Gang setzt. Im akademischen Bereich könnte das Fristen betreffen, die das Prüfungsamt festlegt. Im Unternehmen sind Fristen vorstellbar, die zum Beispiel vom Betriebs- oder Wirtschaftsprüfer vorgegeben werden. Weitere Fristen sind denkbar, z. B. für Beschlussvorlagen etc.

2.2 Wertschätzende Anrede

Die Anrede ist ein erstes Signal der Wertschätzung. Zudem zeigt sie auch an, auf welchen Hierarchieebenen sich Adressat und Verfasser befinden. Der Hochschullehrer bzw. die Hochschullehrerin sollten stets mit dem höchsten Titel angeschrieben werden. Titel wie „Dr., Dr. rer. pol., Dr. habil. und Dr. h.c.“ etc. sind nicht aufzuführen:

```
Sehr geehrter Herr Professor Mustermann,
…
oder:
Sehr geehrte Frau Professorin Mustermann,
…
```

Werden promovierte akademische Mitarbeiter oder im Unternehmensbereich promovierte Vorgesetzte angeschrieben, muss die Anrede so erfolgen:

```
Sehr geehrter Herr Dr. Mustermann,
…
oder:
Sehr geehrte Frau Dr. Mustermann,
…
```

Das Weglassen der akademischen Titel vermittelt dem Adressaten einen nicht wertschätzenden Eindruck. Genauso muss es unbedingt unterlassen werden, den Empfänger der E-Mail ohne Einverständnis mit „Du“ anzureden. Im heutigen Sprachgebrauch ist das zwar mehr und mehr gang und gäbe, in der professionellen Korrespondenz jedoch ein absolutes No-Go.

2.3 Strukturierung des Inhaltes

Die Strukturierung des Textes sowie eine korrekte Orthografie und Grammatik sind gleichfalls erste positive Signale, die dem Empfänger der E-Mail gegeben werden. Unstrukturierte und fehlerhafte Texte vermitteln indes den Eindruck, dass der Verfasser sich nicht bemüht hat, die Arbeitszeit des Empfängers nicht übermäßig zu beanspruchen. Insbesondere eine fehlerhafte Interpunktion wirkt dem Lesefluss entgegen und erzeugt sehr viele Unklarheiten.

Im Hinblick auf die Strukturierung sind die folgenden Punkte zu beachten:

- ggf. Angabe des Bezugs (z. B. auf ein Gespräch oder eine E-Mail),
- kurze und präzise Darstellung des Sachverhalts,
- ggf. Angabe von Lösungsansätzen,
- kurze und präzise Formulierung der Erwartung an den Adressaten.

Gerade im Unternehmen wird Problemlösungskompetenz vermittelt, wenn nicht nur Fragen aufgeworfen, sondern auch Lösungsansätze mitgegeben werden. Oftmals ist es so, dass Vorgesetzte nicht tief in den betreffenden Sachverhalt involviert sein können, da sie eine Vielzahl von Projekten betreuen.

Des Weiteren ist es für das verständige Lesen sehr wichtig, den Text mit Absätzen zu strukturieren. So könnte z. B. jeder der oben aufgeführten Punkte einen eigenen Absatz bilden. Ferner ist zu beachten, dass die elektronische Mail nicht unverhältnismäßig lang sein sollte. Längere Textpassagen gehören als Datei in den Anhang. In diesem Falle sollte in der E-Mail immer auf die entsprechende Anlage verwiesen werden:

```
Sehr geehrter Frau Dr. Mustermann,

meine E-Mail bezieht sich auf unser Gespräch vom 1.12.00.

Der Sachverhalt der Aktivierung selbsterstellter immaterieller Vermögenswerte wird nach IFRS so geregelt, dass zwingend zwischen Forschungs- und Entwicklungsaufwand zu unterscheiden ist. Hierzu werden im Standard detaillierte Kriterien genannt (vgl. Anlage 1, S. 5). Für unseren Sachverhalt ist allerdings nur das Kriterium des zukünftigen wirtschaftlichen Nutzenzuflusses fraglich (vgl. Anlage 2, S. 3).

Um den Sachverhalt zu klären, schlage ich vor, den Produktentwickler Herrn Meier zu unserer nächsten Dienstberatung einzuladen, um uns die Marktfähigkeit unserer Fertigerzeugnisse kurz zu erläutern.

Wenn Sie mit dem Vorschlag einverstanden sind, bitte ich um eine kurze Mitteilung. Ich werde die Einladung dann verschicken.

Danke im Voraus!


Mit freundlichen Grüßen

Ferdinand Arbeitnehmer
```

Die Formulierung „Danke im Voraus!“ ist aus Gründen der Höflichkeit durchaus geboten, denn schließlich wird in der oben dargestellten Mail auch klar und deutlich eine Bitte formuliert. Gleichfalls stellt diese Formulierung ein positives *Signaling* im Hinblick auf die Wertschätzung dar. Möglicherweise wirkt dies motivierend, sodass der Empfänger das an ihn herangetragene Anliegen zügig und mit der gebotenen Sorgfalt bearbeitet.

2.4 Ergänzende Anmerkungen

Der Duden kennt eine Vielzahl von Regeln zur Setzung von Kommas bei Infinitivgruppen (Präposition „zu“ mit Infinitiv). In den meisten Fällen ist ein Komma verbindlich. In dem nachfolgenden Beispiel ist es freigestellt, ein Komma einzufügen:

```
Im Rahmen der Bilanzierung derivativer Geschäfts- oder Firmenwerte
wurde es stets unterlassen die über das neu bewertete Eigenkapital
hinausgehenden Beträge auf sog. Cash Generating Units zu verteilen.

Besser:

Im Rahmen der Bilanzierung derivativer Geschäfts- oder Firmenwerte
wurde es stets unterlassen, die über das neu bewertete Eigenkapital
hinausgehenden Beträge auf sog. Cash Generating Units zu verteilen.
```

Das fehlende Komma steht einer verständlichen Lesbarkeit entgegen, deshalb ist es vorteilhaft, in solchen Fällen das Komma zu setzen. Das bedeutet aber nicht, dass die Kommasetzung diesbezüglich der Beliebigkeit unterliegt, sondern sie muss das Ziel verfolgen, dem Rezipienten das Gedankengut klar und deutlich zu vermitteln.

Auch im Hinblick auf eine geschlechtergerechte Sprache ist zu empfehlen, die Lesbarkeit stets im Auge zu behalten. Nicht lesefreundlich ist z. B. die folgende Formulierung:

```
Der Student/die Studentin hat seine/ihre Masterarbeit fristgerecht bei
dem/der Mitarbeiter/Mitarbeiterin abgegeben. Gleichfalls reichte
er/sie auch sein/ihr Thesenpapier mit ein.

Besser:

Die Studierenden haben ihre Masterarbeit beim Lehrstuhlteam abgegeben.
Gleichfalls reichten sie ihr Thesenpapier mit ein.
```

2.5 Verabschiedung und Signatur

Als Verabschiedung sollte stets „Mit freundlichen Grüßen“ oder „Mit freundlichem Gruß“ gewählt werden. Abkürzungen wie „MfG“ oder „BG“ (Beste Grüße) wirken eher informell und sollten im professionellen Mail-Verkehr nicht verwendet werden. Gleiches gilt für „Herzliche Grüße“. Die korrekte Verabschiedung kann in die Signatur mit integriert werden.

Die Signatur sollte eindeutige Rückschlüsse auf den Absender der Mail enthalten. Im Unternehmen kann zwischen internen und externen Mails differenziert werden. Interne Mails können mit Durchwahlnummern in der Singnatur versehen werden. Außerdem muss die Signatur nicht vollumfänglich sein. Für Mails an Kunden ist es dann

vorteilhaft, die Durchwahlnummer nicht aufzuführen, wenn der Mitarbeiter für Kundengespräche nicht zuständig ist. Mit dem Weglassen der Durchwahl kann einer Vielzahl von Kundenanfragen entgegengewirkt werden. Generell muss diesbezüglich aber auf die Vorgaben der Unternehmensleitung geachtet werden.

Im Mailverkehr an Hochschulen ist es durchaus zweckmäßig, in der Signatur auch die Matrikelnummer anzugeben, um zeitaufwendige Rückfragen zu vermeiden.

3. Abschließende Bemerkungen

Professoren, das akademische Hochschulpersonal oder Vorgesetzte im Unternehmen sind für Anfragen und konstruktive Diskurse zwar grundsätzlich offen, diesbezüglich gelten aber auch Einschränkungen.

Prinzipiell sollten keine Fragen herangetragen werden, deren Beantwortung durch Eigeninitiative relativ mühelos herbeigeführt werden kann. Im akademischen Bereich wird ein intensives Literaturstudium stets vorausgesetzt. Nur in dem Fall, in dem das Literaturstudium zu keiner Lösung führt, kann das akademische Personal oder der Hochschullehrer um Hinweise gebeten werden.

Die gleichen Prinzipien gelten für das Unternehmen. Der Vorgesetzte sollte erst um Rat gefragt werden, wenn Prozesse ins Stocken geraten, die nicht durch Eigenleistung oder durch kollegialen Diskurs wieder in Gang gesetzt werden können. Auch im Unternehmen werden das Hinzuziehen von Fachliteratur und selbständiges Arbeiten grundsätzlich erwartet.