

Geschäftliche E-Mails richtig schreiben

E-Mail, der Kommunikationsweg im Internetzeitalter

Die E-Mail kann nicht alle schriftliche Korrespondenz im Geschäftsverkehr ersetzen, aber doch viele Briefe überflüssig machen und so Zeit und Kosten sparen. Der Umgangston im Internet ist wesentlich weniger förmlich, als in Geschäftsbriefen üblich. Das wirkt sich auch auf geschäftliche Mails aus, sollte aber nicht dazu führen, dass eine geschäftliche Mail nicht einmal die Mindestanforderungen eines Geschäftskontaktes erfüllt.

Auch hier werden immer wieder drastische Fehler gemacht, so bekam ich letztens eine Mail von einem früheren Kunden mit folgendem Text:

***Hallo hr. Schultz,
beim durchschauen meiner linkpartner bzw. Surftipps ist mir aufgefallen das ich bei Ihnen nicht mehr ganz oben stehen was müssen wir dafür tun um wider ganz oben zustehen."***

Man ist geneigt, zurück zu schreiben: Erste Voraussetzung wäre, die, je nach Zählweise, acht bis zehn Rechtschreib- Grammatik- und Interpunktionsfehler zu beseitigen.

Es spricht sicherlich nicht für die Seriosität einer Anfrage, wenn sie in dermaßen schlechter Rechtschreibung verfasst ist. In einer privaten Mail kann es ganz lustig sein, den Text, trotz der beim schnellen Herunterschreiben passiertten Flüchtigkeitsfehler zu verstehen, kryptische Internetkürzel zu enträtseln, sich von immer neuen Grußformeln und Abkürzungen überraschen zu lassen. In einer Geschäftsmail hat all dies nichts zu suchen! Erste Voraussetzung dafür, einen verlässlichen Eindruck beim geschäftlichen Mailpartner zu hinterlassen, ist eine korrekte Rechtschreibung und eine verständliche Ausdrucksweise auch für User, die das Internet zwar zur Kommunikation nutzen aber keine Mitglieder der Community sind.

Rechtschreibprogramme helfen dabei, ersetzen aber nicht den Zeitaufwand, einen Text vor dem Verschicken noch einmal aufmerksam zu lesen, sehr wichtige Mails, sogar von einer anderen Person gegenlesen zu lassen.

Im Allgemeinen gilt!

Kurze E-Mails und Briefe kommen besser an. Sachliche und sprachliche Klarheit sowie ein frisch-freundlicher Stil haben die alten Floskeln abgelöst. Egal ob elektronisch oder per Post – die Zauberformel für gelungene Geschäftskorrespondenz lautet:

**Anworten Sie umgehend - kurz – klar – freundlich
... und immer an die Leser(innen) denken!**

1.) Die Anrede

Der erste Eindruck zählt! Deshalb ist es wichtig, bei der Anrede keinen Fehler zu machen. Bei den allermeisten Geschäftspartnern, die keine reinen Internetfirmen sind, ist sicherlich auch in der Mail das „Sehr geehrte...“ die angemessene Anredeformel. Bei Internetfirmen wird oftmals das lockere „Hallo“ verwendet. Aber auch da ist es Mindestanforderung, dass darauf der korrekte Namen folgt, also „Herr X“ oder „Frau Y“. Wenn kein Name als Ansprechpartner bekannt ist und die korrekte Geschäftsbriefformel „Sehr geehrte Damen und Herren“ als zu steif empfunden wird, bietet sich die Alternative „Liebe...“ an.

Geschäftliche E-Mails richtig schreiben

E-Mail, der Kommunikationsweg im Internetzeitalter

2.) Mindestinformationen in einer geschäftlichen Mail

Auf E-Mails sind die gleichen Angaben zu machen, wie auf sonstigen gedruckten Geschäftsbriefen. Was muss der Versender beachten, welche Vorschriften gibt es?

Folgende Informationen müssen in einer Mail an einen Geschäftspartner mindestens vorhanden sein:

- **die korrekte Firmenbezeichnung mit Gesellschaftsform**
- **Postanschrift**
- **Ansprechpartner**
- **Telefon**
- **Fax**
- **Mailadresse**
- **Homepage**
- **Umsatzsteuer ID**
- **Bankverbindung**
- **Bei einer Gesellschaftsform, die dies erfordert: Handelsregisternummer und zuständiges Registergericht**

Dies alles lässt sich problemlos als Signatur in einem Mailprogramm speichern, so dass es mit jeder Mail automatisch versandt wird.

3.) Die Grußformel am Ende einer E-Mail

Der Klassiker geht natürlich immer: „Mit freundlichen Grüßen“. Erscheint diese Grußformel als zu unpersönlich, kann sie leicht mit einer Ortsangabe variiert und etwas persönlicher gestaltet werden: „... aus der Hansestadt Hamburg“, „... vom schönen Bodensee“ oder Ähnliches. Die Abkürzung „MfG“ ist wiederum auf den Einsatz innerhalb der Internetcommunity beschränkt. Die Kurzfassungen „Gruß“, „Grüße“ sind möglich, vor allem bei Kontakten, die schon länger gepflegt werden. „Mit herzlichem Onlinegruß“ wird oft benutzt und kann durchaus auch in einem Geschäftsbrief Anwendung finden.

Alle anderen im Internet, im Chat oder auf dem Handy gebräuchlichen Abkürzungen und Akronyme sollten auf diese Felder beschränkt bleiben und haben in einer geschäftlichen Mail nichts zu suchen.

4.) Geschäftliche Mail, geschäftlicher Brief

Zusammenfassend lässt sich sagen, dass eine geschäftliche Mail, die als seriös gelten soll, sich relativ eng an der Form des Geschäftsbriefes in Schriftform und damit an den Vorgaben der DIN 5008 orientiert.

Wer im geschäftlichen Kontakt über das Internet ernst genommen werden will, der sollte sich an diese relativ konservativen Regeln halten, auch wenn es im hektischen Getriebe eines modernen Geschäftsbetriebes mit einer Unzahl an zu bearbeitenden Mails nicht immer ganz einfach ist.