



Der Netzkönig

Spielregeln der digitalen Kommunikation

Ehen werden per SMS beendet, Unmut über den Pizzaservice wird auf QYPE hinterlassen und regt zur Diskussion an, der Vorstandsvorsitzende ist auf Facebook mit der Vertriebsassistentin verknüpft und der 10-Jährige meckert per Tweet über die Erziehungsmethoden seiner Eltern. Wohin führt uns der digitale Wahnsinn?

Der Anteil an der Nutzung der digitalen Medien nimmt rasend schnell zu, ebenso, wie der persönliche Dialog in den Hintergrund rückt. Wie steht es um die Benimmregeln? Welche Etiketten oder zu Neudeutsch (code of behavior) gilt es zu wahren? Und ist ein Gesprächspartner aus dem Leben getreten, wenn er nicht innerhalb von Minuten auf eine SMS, Mail oder WhatsApp-Message reagiert hat? Sollte jede E-Mail mit „Sehr geehrte“ beginnen und wer kommt ins CC? Muss ich auf alles und jedem antworten? Wer legt die Spielregeln fest und wie schütze ich mich vor Missverständnissen? Stefanie Achtelik vom SCOUT-Reporter-Team ist mit allen Medien ausgerüstet und berichtet über NoGos und andere Schweinereien.

Umgangsformen

Jeder, der diese im privaten wie auch beruflichen Leben beherrscht, gepaart mit einigen Freundlichkeitsformeln, ist klar im Vorteil. Denn nicht nur bei Bewerbungsgesprächen, Kundenterminen oder gar bei der Partnerwahl wird der Anwärter bevorzugt, der sich besser artikulieren kann. Und sind wir ehrlich, jedem von uns ist sicherlich schon einmal ein Exemplar der ganz besonders artikulationsschwachen Sorte untergekommen, vorwiegend im Mittagsprogramm großer, privater Fernsehsender.

Knigge goes Internet!

Auch im Web 2.0 wird ab sofort der virtuelle, zwischenmenschliche Kontakt großgeschrieben. Glück dem, der sich bis jetzt dem Internet komplett entziehen konnte. Angefangen bei all den Abkürzungen beim SMS- oder

WhatsApp-Messages-Schreiben. Wer zum Kuckuck noch mal denkt sich so was aus:

akla	= alles klar
2l8	= too late
gn8	= gute Nacht
cu	= see you
4yi	= for your information

... und wer soll/will sich so etwas merken? Zumindest reichen somit schon 160 Zeichen einer SMS aus, um gleich ganze Ehen zu beenden!

Nicht genug, dass schon kaum mehr ein Augenmerk auf die richtige Verfassung einer SMS oder E-Mail gelegt wird. Früher gab es bei Geschäftsbriefen noch eine DIN-Norm, an die sich gehalten wurde, heute weiß kaum einer mehr, wann, wo oder warum das Komma gesetzt wird, geschweige denn, ob etwas groß oder klein geschrieben wird – Anglizismen sei Dank – oder auch nicht!

Diese Herangehensweise ist auch immer vom Empfänger abhängig. Natürlich sollte ein Geschäftsbrief immer mit „Sehr geehrte(r) xy“ beginnen und auch mit den entsprechenden Grüßen enden, aber wem sag ich das? Schwieriger ist es bei der CC und BCC-Funktion, denn bei der x-ten Kettenmailweiterleitung sollten nicht unbedingt die Geschäftspartner im CC stehen. Wer möchte schon seinem Kunden die absolute Glücklosigkeit wünschen, wenn diese E-Mail nicht binnen 24Std an noch mindestens zehn weitere E-Mail-Kontakte weiterleitet wird?!

■ WAHNSINN IN WIE VIELEN ONLINE-SOCIAL- COMMUNITIES MANCH EINER ANGEMELDET IST

Wie lange darf ich denn eigentlich eine Geschäftsmail unbeantwortet in meinem Posteingang liegen lassen und wie lange kann ich warten, um auf eine WhatsApp-Message zu antworten? Auch hierbei kommt es verständlicherweise auf den Gegenüber an. Zumindest bei Geschäftsmails rate ich zu der 3-Tages-Regel. Spätestens danach sollte zumindest eine kurze Empfangsbestätigung folgen, damit der Absender auch weiß, dass die Mail ankam und nicht vom Spamfilter verschluckt wurde.

Sollte der Sender zur neuen Gattung des „Immer-alles-sofort-digital-Zeitgenossen“ gehören, kann es passieren, dass Sie in der Zwischenzeit mehr als nur eine Mail zum selbigen Thema erreicht hat. Hier kommt es gern zur multimedialen Eskalationssparty nach folgendem Schema:

1. **Erinnerungsmail:** Sehr geehrter Herr Geschäftsfreund, unter Umständen kann es sein, dass eine eben von mir versandte Mail nicht korrekt an Sie zugestellt werden konnte, oder versehentlich im Spam-Ordner Ihres Mail-Accounts gelandet ist. Könnten Sie mir bitte kurz den Erhalt bestätigen. Mit bestem Gruß Ihr Geschäftsfreund“, Signatur des offiziellen Arbeitsplatzes.
2. **Mail: (ca. zwei Stunden später):** „Sehr geehrter Herr Geschäftsfreund, mit der Vermutung lag ich wohl richtig, da ich von Ihnen noch keine Antwort erhalten habe, deswegen übersende ich nochmals anbei die erste Mail und freue mich über Ihr Feedback. Ich bin heute noch ca. zwei Stunden im Büro erreichbar! (aktuelle Zeit 18:25) Es grüßt Ihr Geschäftsfreund“, Signatur des offiziellen Arbeitsplatzes mit Erweiterung um die mobile Rufnummer.
3. **Mail: (weitere drei Stunden später, mittlerweile 19:34):** „Hallo Herr Geschäftsfreund, scheinbar gab es doch auf unserer Seite ein technisches Problem, deswegen füge ich die Mail nochmals hier über meinen Mobil-Account an (und nicht nur die erste sondern selbstverständlich auch alle bis dato geschriebenen Mails, um dem Empfänger das schlechte Gewissen so richtig vor Augen zu führen). Ich danke Ihnen für ein kurzes Feedback, konnte nicht mehr so lange im Office sitzen, bin aber mobil zu erreichen!“ Signatur editiert von meinem iPhone gesendet, inklusive der Kontaktdaten für Facebook, Yahoo, MSN-Messenger und natürlich Skype.
4. **Mail: Uhrzeit 23:17:** „Hallo, Feedback steht noch aus! Kommt heute noch was an? LG ...“ Signatur.
5. **Mail: Uhrzeit 23:24:** „4yi, anhängende Mail wurde wohl immer noch nicht zugestellt - cu.“

Der Empfänger hat es anscheinend verstanden sich der digitalen Sklaverei zu entziehen. Glückwunsch!

6. Mail: Uhrzeit 02:31: Anfrage zum Kontaktnetzwerk Xing: „Sehr geehrter Geschäftsfreund, ich würde Sie gerne in mein Kontaktnetzwerk aufnehmen! Mit freundlichen Grüßen, Geschäftsfreund. P.S.: Ich würde mich freuen künftig auch privat die engere Vernetzung voranzubringen.“

7. Mail: Uhrzeit 03:11: „Hallo DU, ich freue mich auch immer über neue Follower auf meinem Tweet-Account bei Twitter. Klicke einfach auf dem folgenden Link um zu meiner Twitterseite zu gelangen. Es grüßt der Geschäftsfreund!“

Wahnsinn in wie vielen Online-Social-Communities manch einer angemeldet ist. Da stellt sich mir immer wieder die Frage, wenn ich doch schon jemanden als Kontakt in einer Community verlinkt habe, wozu brauche ich genau denselben, in einer der anderen 40 Sozialschlafwandlerzimmerchen irgendwo da draußen im WWW? Ich weiß doch im Zweifel und bei Bedarf wo ich ihn erreichen kann?

8. Mail: Folgetag 10:00 Uhr: „Guten Morgen Herr Geschäftsfreund, ich hatte versucht Sie zu erreichen, melden Sie sich bitte zur Abstimmung bei mir? Ich melde mich deswegen so spät, weil ich mir dachte, vielleicht sind Sie gestern beschäftigt oder lange unterwegs gewesen und ich wollte nicht so früh mit meinem Anliegen stören!“

Die Antwort:

Das Telefon klingelt! Der Geschäftsfreund hat noch eine Frage zum gestrig geführten Telefonat und bittet den Verbleib in der Gesprächszusammenfassung per Mail zu editieren! Auf die leise Frage, ob die Mail von gestern noch nicht ankam, retournierte der Geschäftsfreund: Meine Mails werden vom Sekretariat vorqualifiziert und im Bedarfsfall an mich weitergeleitet.

Ätsch!

Mittlerweile brauchen wir ja nicht einmal mehr aus dem Haus zu gehen, um uns mit dem Lebensnotwendigsten zu versorgen. Die Basis eines funktionierenden Lebens ist der Internetzugang.

Falls sich der Pizzabote verspätet, hinterlasse ich eine schlechte Bewertung per QYPE und weiß um die Marketingrelevanz meines Handelns. Früher habe ich den Pizzaservice noch mit der Verweigerung des Trinkgeldes bestraft. Heute weiß ich, was wirklich weh tut.

Meinem Erachten nach, sind wir kurz davor sämtliche Persönlichkeit zu verlieren, im Datenmüll zu versinken und sogar zu erschrecken, wenn wir morgens zum ►►

■ MEINE MAILS WERDEN VOM SEKRETARIAT VOR- QUALIFIZIERT

■ DIE BASIS EINES FUNKTIONIERENDEN LEBENS IST DER INTERNETZUGANG

Bäcker gehen, um ein echtes Brötchen zu kaufen.

Bekanntermaßen ist die E-Mail die meistgenutzte Kommunikationsform im Internet und gleichzeitig der Ursprung von vielen Missverständnissen und Problemen. Daher meine

Tipps für die E-Mail-Kommunikation:

Konservativ schreiben, liberal lesen!

Eine bewährte Verhaltensregel: Seien Sie konservativ beim Schreiben von E-Mails, liberal beim Lesen. Antworten Sie nicht überhitzt auf provokante Mails (so genannte „Flames“), auch nicht, wenn Sie provoziert wurden. Lesen Sie widersprüchliche E-Mails besser mehrmals durch, vielleicht hat sich der Absender nur missverständlich ausgedrückt.

Sicherheit

In eine unverschlüsselte E-Mail gehören nur Informationen, die Sie auch auf eine Postkarte schreiben würden!

Diskretion

Das Weiterleiten von E-Mails ist sehr einfach und dank fehlender, persönlicher Merkmale sind auch moralische Hürden oftmals niedriger, als bei normalen Briefen. Bedenken Sie dies, wenn Sie sensible Inhalte schreiben, sich beispielsweise über jemanden beschweren oder Geheimnisse ausplaudern. Oder fragen Sie sich nicht gelegentlich, wie die Presse an E-Mails kommt, die von Chefs großer Unternehmen an die eigenen Mitarbeiter geschrieben wurden?

Allgemeine Anfragen an generische E-Mail-Adressen senden! Viele Unternehmen haben für zentrale Einrichtungen so genannte generische E-Mail-Adressen, also beispielsweise „kundenservice@firma“ etc. Nutzen Sie unbedingt solche Adressen, wenn Sie Abteilungen auf diese Weise erreichen möchten, denn dann stellen Sie Ihre Anfrage möglicherweise nicht nur an eine Person (die vielleicht für vier Wochen im Urlaub ist), sondern an mehrere gleichzeitig. Achten Sie aber darauf, persönliche Dinge nicht an generische E-Mail-Adressen zu senden!

Verschicken Sie niemals eine Mail an hunderte von Empfängern! Massenmails sind tabu, da sie den Datenverkehr enorm behindern und aufgrund fehlendem „Verfallsdatum“ oft jahrelang im Netz kursieren. Zudem gelangt Ihre Mailadresse auf Spamlisten und vermindert eventuell künftig die Chance der Zustellbarkeit an wichtige Adressaten.

Fassen Sie sich kurz, ohne knapp zu werden. Wenn Sie auf eine Frage antworten, fügen Sie nur soviel der Originalmail ein, damit Ihre Antwort

verstanden werden kann, mehr nicht. Kettenmails sind out und verkümmern als nicht ernstzunehmende Korrespondenzen. Drei Mal Hin und Her ist erlaubt. Danach sollte eine neue Korrespondenz begonnen werden.

Schreiben Sie Inhalte, keine leeren E-Mails! Vermeiden Sie E-Mails, in denen kein eigener Text vorkommt. Wenn Sie beispielsweise eine Datei oder E-Mail als Anhang weiterleiten, sollten Sie einen kurzen, erklärenden Text dazu schreiben, damit der Empfänger schon aus dem normalen E-Mail-Text herauslesen kann, was in der Anlage auf ihn wartet. Denken Sie auch daran, dass moderne Spam-Filter E-Mails ohne Text durchaus anders einstufen, als E-Mails mit Text.



Schreiben Sie immer eine Betreffzeile! E-Mails sollten immer eine Betreffzeile („Subject“) enthalten, die eindeutig auf den Inhalt der E-Mail deutet. Ihr Empfänger wird einen eindeutigen Betreff zu schätzen wissen, wenn er dutzende E-Mails pro Tag durchforsten muss und sofort beim Blick auf den Betreff weiß, um was es geht.

Fügen sie Ihren Mails eine Signatur an! Machen sie es dem Empfänger leichter: zwar setzen alle Mail-Programme ihre Absenderadresse automatisch in den Nachrichtenkopf jeder abgesendeten Mail, jedoch sollten Sie am Fuße Ihrer Mails Informationen über sich anfügen, weil es dem Empfänger dadurch leichter fällt, eventuell sofort zum Hörer zu greifen, um ein persönliches Gespräch zu suchen, was in vielen Fällen zum Ziel führt.

■ MASSENMAILS SIND TABU

Vorsicht bei automatischen Weiterleitungen bei Abwesenheit! Auch bei automatischen Weiterleitungen bei

Abwesenheit ist das Briefgeheimnis eines Absenders zu wahren. Leiten Sie deshalb bei Abwesenheit Ihre E-Mails nicht pauschal zu einem anderen Empfänger, sondern senden Sie jedem Absender eine Abwesenheitsnotiz, in der Sie erklären, dass Sie die Nachricht zum jetzigen Zeitpunkt nicht lesen, dass die Nachricht nicht weitergeleitet wird und geben Sie Kontaktdaten von Ansprechpartnern an, die in dringenden Bedarfsfällen angesprochen werden können.

Zuerst alle E-Mails lesen, dann schreiben! Generell ist es sinnvoll, vor dem Beantworten einer E-Mail zuerst alle frischen E-Mails durchzusehen. Manchmal möchten sich Personen für zuvor gesendete E-Mails (die z.B. fälschlicherweise an Sie gerichtet waren oder mehr oder weniger unüberlegt geschrieben wurden) bei Ihnen wieder entschuldigen. Zudem werden Antworten obsolet, wenn ein anderer Empfänger den Job schon übernommen hat und Sie im CC nicht vergessen hat.

Zurückhaltung

Antworten Sie nicht auf Mails, wenn Sie „nur“ im CC als Empfänger aufgeführt wurden. CC bedeutet, Sie erhalten die Mail nur informativ.

Informieren Sie den Absender einer an Sie gerichteten Mail, wenn die Beantwortung auf sich warten lassen muss! Wenn Sie

der Meinung sind, dass eine E-Mail besonders wichtig ist, Sie aber für die Beantwortung Zeit benötigen, so benachrichtigen Sie den Absender, dass Sie seine E-Mail bekommen haben und Sie diese ausführlich beantworten werden. Ein Zeitfenster anzugeben wäre auch nett.

Geschäft bleibt Geschäft

Verkneifen Sie es sich, von Ihrem geschäftlichen Mail-Account private Post zu versenden, interne Nachrichten mit flapsigem Ton zu verfassen oder auf interne Kommunikationsabläufe nicht so zu reagieren, wie abgesprochen. Sehr schnell werden interne Inhalte öffentlich und führen zu großem Schaden für Sie und das Unternehmen, für das Sie arbeiten.

Denken Sie auch daran **ALLE** Daten werden immer irgendwo gespeichert! Zumeist mehrfach! ■



Stefanie Achtelik

vom SCOUT-Reporter-Team, Berlin

Anzeige

Schickt doch die Besten gleich auf die Bank!

Auf die Trainerbank...



alwart+team >>
weil mehr möglich ist!

alwart + team . fon 040 / 31 79 39 00

Train the Trainer:

Multiplikatoren-Ausbildungen für interne Trainer, Berater & Führungskräfte

www.alwart-team.de . info@alwart-team.de

Die kommunikativste Art, eine E-Mail zu beantworten, ist der Griff zum Telefon

Wichtig ist es, den jeweils richtigen Kommunikationskanal zu wählen.

In grauer Kommunikationssteinzeit, als der Primat zum Mensch mutierte, erfand er mit dem Feuermachen auch das Schreiben und das Lesen. Er ließ Rauchzeichen aufsteigen, die der Nachbarstamm als frohe oder auch unfrohe Botschaft entschlüsselte. Allerdings wurden diese Zeichen des öfteren vom Winde verweht, von Blitzen zerhackert, von schweren Regengüssen verwässert oder von Nebeln verschleiert - kurz und gut: die „Smoked message“ wurde nicht selten missverstanden. Was wiederum nicht selten zu kriegerischem Gezänk führte statt eines verträglichen Miteinander. Solchermaßen gestresst, erfand der Mensch die Buschtrommel, mit der er laut und vernehmlich – und weit weniger missverständlich – über weites Buschland hinweg telekommunikativ für eine klare Ansage sorgte. Und somit war er in der Lage, durch akustisches Tam-Tam zu verhindern, dass nachbarschaftliche Interessen in Rauch aufgingen. Was sagt uns das?



Höchste Zeit auch bei uns für eine richtig bedarfsorientierte Kommunikation.

Das Telefon wird zunehmend von vielen Auftraggebern aus Handel und Finanzdienstleistung vernachlässigt. Denn Bestellungen und Abschlüsse von potenziellen wie Bestandskunden lassen sich ja perfekt übers Internet generieren. Der Kunde wird zweckgerichtet geformt und IT-gerecht strukturiert auf die jeweiligen (vordergründigen) Bedürfnisse der Anbieter. Allerdings: Bricht ein Kunde aus dem vorgegebenen Schema aus, schickt beispielsweise eine nicht „artgerechte“ - nicht „textbausteingeprompterte“ Mail, gerät das weitere Verfahren gerne aus den starr-standardisierten Strukturfragen. Ein zunächst harmloser eMail-Kontakt mit einer schlichten Verständnisfrage oder Reklamation kann zu „unkontrollierbaren“ Folgekontakten führen oder potenziert sich im ungünstigsten Fall, wenn er unversehens ins duale CC- und Kundendienst-Zuständigkeitskarussell gerät.

Spätestens dann stellt sich die Frage, beantworte ich Gleiches mit Gleichem oder entscheide ich mich rechtzeitig und sogar spontan für einen kundendienlichen „Kommunikations-Mix“.

In naher Zukunft wird es mehr denn je mitentscheidend - wenn nicht gar ausschlaggebend sein, den jeweils richtigen Kommunikationskanal zu wählen. Der unflexible Ansatz, einen Telefonkontakt grundsätzlich telefonisch und einen eMail-Kontakt prinzipiell schriftlich zu beantworten, wird dem sich stetig polarisierenden Kommunikationsverhalten nicht mehr gerecht. Schon heute dirigiert, wer was auf sich hält oder sich zu den Trendsettern zählt, sein persönliches und Business-Umfeld per Smartphone: „All in One“. Er/sie alleine entscheidet, ob und wann und wie er/sie überhaupt reagiert und agiert. So gesehen

geraten manche auch gutgemeinter einhaltgebender Maßnahmen von Datenschützern und Verbraucherschutzverbänden unversehens zum Gesetzes- und Richtlinien-Anachronismus.

Wie auch immer und wohin auch immer sich unsere Kommunikationskultur in naher und ferner Zukunft weiterentwickelt: Wir werden umdenken und zur Kenntnis nehmen müssen, dass

der bislang listig „geführte“ und gegängelte Kunde rasant das selbstbestimmende Heft in die Hand nimmt – er alleine wird über die Akzeptanz des Kontaktmediums entscheiden.

Das persönliche Telefongespräch wird dabei zweifellos eine Vorrangstellung einnehmen als zeitlos bestes „Sprachrohr“.



Helmut Schiffner

Dipl. Betriebswirt (FH)
Geschäftsführender Gesellschafter
Datex-Perfekt, Küps/Bayern
Vorstandsmitglied BigNumber e.V.

LEIFENMUSIK RADIO-SPOTS VOICE-LOGOS IVR-Skripts WARTESCHLEIFEN
TS VOICE-LOGOS IVR-Skripts WARTESCHLEIFENMUSIK RADIO-SPOTS VO
WARTESCHLEIFENMUSIK RADIO-SPOTS VOICE-LOGOS IVR-Skripts WART
RADIO-SPOTS VOICE-LOGOS IVR-Skripts WARTESCHLEIFENMUSIK RADIO

WENN DIE STIMME ZUR MARKE WIRD



www.audioprint.de