

Netikette oder Vom guten Ton in der elektronischen Kommunikation

Empfehlungen und Tipps für die offizielle
Geschäftskommunikation im wissenschaftsstützenden Bereich



Inhalt

Was ist und warum braucht man eine Netikette?	4
---	---



Angemessene E-Mail-Kommunikation

1. FORMALIA	5
Absenderin oder Absender	5
Signatur	5
Disclaimer	6
Adressierung	7
Empfängerkreis/Verteiler/Kopien (An, Cc, Bcc)	7
Betreff	8
Priorität/Dringlichkeit	8
Anhänge	9
2. DER E-MAIL-TEXT	9
Anrede	9
Themen	10
Text	10
Grußformel	11
3. UMGANG MIT E-MAILS	12
Emotionen	12
Antwort	12
Lesebestätigung	13
Weiterleitung	13
Abwesenheitsmeldung	14



Das freundliche Telefonat

1. DAS TELEFONAT	16
Melden/Gesprächseröffnung	16
Gesprächsführung/Haltung	16
Verabschiedung	17
Nachbereitung/Gesprächsnotiz	17
2. TELEFONVERTRETUNG/WEITERVERBINDUNG	17
3. ABWESENHEITSMELDUNGEN/ ANRUFBEANTWORTER	18



Was ist und warum braucht man eine Netikette?

Netikette nennt man neudeutsch die Benimmregeln der elektronischen Kommunikation. Ursprünglich wurde das Wort für das korrekte Verhalten im Internet geprägt (aus *Net* und *Etikette*), mittlerweile umfassen die Verhaltensstandards aber die gesamte elektronische Kommunikation. Neben klar festgelegten Punkten, die unter Umständen rechtswirksam sind, gilt für die Netikette: Kommunikationsregeln sind vor allem Anstandsregeln. Darin unterscheidet sich die Kommunikation im digitalen Zeitalter kein bisschen von den vordigitalen Formen. Man könnte sogar sagen: im Gegenteil! Denn die Geschwindigkeit macht die heutige Kommunikation noch anfälliger für formale, technische und inhaltliche Fehler, Unbedachtsamkeit oder falsch eingesetzte Emotionalität.

Was als guter Umgang miteinander gilt, hängt vom Kontext und den beteiligten Personen ab – die Netikette kann daher kein verbindliches Regelwerk sein. Gleichwohl gibt es Standards im geschäftsmäßigen Umgang miteinander sowie technisch oder organisatorisch bedingte Vorgaben (beispielsweise eine Geschäftsordnung). Universitätsverwaltung, Service-Einrichtungen und Personalrat haben sich auf einige Richtlinien verständigt und sie hier im Sinne einer Empfehlung für die offizielle Geschäftskommunikation des wissenschaftsstützenden Personals zusammengestellt. Unser gemeinsames Ziel ist es, als Institution einheitlich und angemessen zu kommunizieren.

Wir freuen uns, wenn Ihnen dieser Leitfaden im Alltag nützlich ist!

Kanzlerin Dr. Dagmar Steuer-Flieser

TIPP

Das Dezernat Informationssysteme (Z/IS) und das Rechenzentrum helfen Ihnen bei der technischen Umsetzung! Auf den Webseiten des Rechenzentrums finden Sie ausführliche Informationen und FAQs zu Telefonie und E-Mail-Dienstleitungen sowie die richtigen Ansprechpersonen:

www.uni-bamberg.de/rz/dienstleistungen/tele/telefonie/

www.uni-bamberg.de/rz/dienstleistungen/mail/wlv/



1. Formalia

Absenderin oder Absender

Der Name der Absenderin oder des Absenders einer Mail ist in jedem Mailprogramm einstellbar. Wenn Sie keinen Namen einstellen, erscheint im Posteingang der Adressatin oder des Adressaten nur die E-Mail-Adresse. Das ist nicht schön und – je nach E-Mail-Adresse – unter Umständen auch unverständlich.

Bei uns in der Universität wird der Absendernamen vom Dezernat Zentrale Informationssysteme (Z/IS) bzw. vom Rechenzentrum eingestellt. Aber eine geeignete Bezeichnung legen Sie selbst fest.

Überlegen Sie beim Festlegen Ihres Absendernamens bzw. der Absenderbezeichnung, wer Ihre Adressaten sein könnten. Der Name allein sagt einer Adressatin bzw. einem Adressaten außerhalb der eigenen Institution oft nichts oder nicht genug. Es ist daher in der Regel nützlich, auch die Institution im Absendernamen mit zu nennen, zum Beispiel

Universität Bamberg – Dr. Alfons Mustermann

oder auch

Dr. Alfons Mustermann (Universität Bamberg)

Leider zeigen verschiedenen Mailprogramme Absendernamen unterschiedlich an, so dass man letztlich nicht wissen kann, was genau beim Gegenüber ankommt.

Signatur

Während beim Brief die vollständige Absenderadresse auf dem Umschlag steht, ist bei der E-Mail der Ort für die Absenderadresse, Signatur genannt, am Ende der E-Mail, nach der abschließenden Grußformel. Zusätzlich zur Adresse wird dort auch die elektronische Erreichbarkeit verzeichnet, also E-Mail-Adresse und Web-Seite.

Unternehmen vereinbaren für die Signatur meist ein Standardformat. Die zentrale Universitätsverwaltung und die zentralen Einrichtungen der Universität Bamberg haben sich darauf verständigt, folgende Bestandteile in die E-Mail-Signatur aufzunehmen:

Institution/Bereich	Otto-Friedrich-Universität Bamberg / Universitätsverwaltung
Institut/Abteilung/Einheit	Dezernat für Elektronische Kommunikation
Titel, Vorname, Name	Dr. Alfons Mustermann
Postadresse	Kapuzinerstraße 16 / 96049 Bamberg
Telefonnummer	+ 49 951 863-0070
E-Mailadresse	alfons.mustermann@uni-bamberg.de
www-Adresse	www.uni-bamberg.de/elektrokomm

Sprechzeiten oder Kontoverbindung können ebenfalls, wenn sinnvoll, hier angegeben werden.

TIPP

Wird eine Mail mehrfach hin und her geschickt, sollten Sie überflüssige Signaturen löschen!

Disclaimer

Weit verbreitet ist die (Un-)Sitte, E-Mails mit einem sogenannten „Disclaimer“ abzuschließen. Zumeist wird darin die Empfängerin oder der Empfänger der E-Mail für den Fall, dass sie die Mail fälschlicherweise erhält, belehrt, sie habe die Absenderin oder den Absender über den Irrläufer zu informieren. Jede Form der Kenntnisnahme, Veröffentlichung, Vervielfältigung oder Weitergabe des Inhalts der E-Mail sei unzulässig.

Mangels eines Vertrages mit der Empfängerin oder dem Empfänger sind entsprechende Anweisungen zumindest im deutschen Rechtsraum wirkungslos. Für den korrekten Versand ist jede Person selbst verantwortlich! Insofern gilt: Ein Disclaimer mag bei einigen Empfängerinnen und Empfängern abschreckende Wirkung erzielen, kann aber niemals pauschal von eigenen Prüfungspflichten entlasten.

TIPP

Verlassen Sie sich nicht auf Disclaimer. Lassen Sie sie lieber ganz weg, jedenfalls, solange Sie sich im deutschen Sprachraum bewegen.

Adressierung

E-Mail-Programme merken sich den Namen oder die Adresse einer Person, die Sie einmal angeschrieben haben, so dass es in der Regel ausreicht, die Anfangsbuchstaben ins Adressfeld zu tippen, um die gewünschte Empfangsperson angezeigt zu bekommen.

TIPP

Mehrere Personen mit demselben Namen im Adressbuch?
Vorsicht: In der Eile wird leicht die falsche Person ausgewählt!

E-Mail-Programme bieten außerdem die Anlage eines Adressbuchs an, die Sie nutzen sollten. Zum einen werden dadurch Tippfehler vermieden, v. a. aber sind die Adressbücher sehr hilfreich, um schnell und einfach Verteiler zu erstellen. Das spart Zeit, wenn Sie bestimmte Gruppen regelmäßig kontaktieren.

Empfängerkreis/Verteiler/Kopien (An, Cc, Bcc)

Ein großer Vorzug der Elektropost ist die Möglichkeit, mehrere Empfangspersonen gleichzeitig über denselben Sachverhalt zu unterrichten. Das kann sichtbar und unsichtbar geschehen. Die Entscheidung, ob jemand und wer in Kopie (Cc = Carbon copy) oder in Blindkopie (Bcc = Blind carbon copy) gesetzt wird, ist eine sehr wichtige. Wenn Sie einen größeren Verteilerkreis anschreiben, hängt es vom Anlass und der Situation ab, ob alle wissen müssen oder sollen, wer angeschrieben wird! Es gilt also sorgfältig abzuwägen zwischen Anlass/Zweck, Datenschutz und Diskretion. In der Regel gilt:

- An:** Das Adressfeld „An“ wird verwendet, wenn die E-Mail nur einen oder wenige, untereinander bekannte, gleichberechtigte Adressatinnen und Adressaten hat.
- Cc:** In Kopie sollten jene Personen oder Einrichtungen gesetzt werden, die in der E-Mail erwähnt werden bzw. die durch den Inhalt betroffen sind oder betroffen sein könnten. Wenn Sie jemandem etwas „zur Kenntnis“ geben wollen, setzen Sie ihn in „cc“.
- Bcc:** Die Blindkopie dient vor allem der Diskretion und dem Datenschutz. Die Namen oder Adressen, die in Blindkopie gesetzt sind, sind für die Empfängerin oder den Empfänger nicht sichtbar. Wenn Sie nicht sicher sind, dass alle Empfänger allen anderen bekannt sein möchten, verwenden Sie die Blindkopie. Mailinglisten und Newsletter funktionieren so: Alle erhalten dieselbe Meldung, ohne zu wissen, wer diese Meldung noch erhält.

TIPP

Die Blindkopie wird ebenfalls dafür verwendet, eine dritte Person in Kenntnis zu setzen, ohne dass die direkt adressierte Person davon erfährt. Auch wenn diese Verwendung in einigen Fällen sinnvoll erscheinen mag, entspricht sie nicht der Netikette! Von dieser Verwendung sollten Sie absehen, denn Sie verheimlichen dem Empfänger eine wichtige Information und sprechen gewissermaßen „hinter seinem Rücken“ über ihn.

Betreff

Der Betreff ist einer der großen Vorteile der elektronischen Kommunikation gegenüber dem Brief – und aus dem E-Mail-Alltag nicht mehr wegzudenken: Er ermöglicht es der Empfängerin oder dem Empfänger einer E-Mail, auf den ersten Blick zu sehen, worum es geht – ohne sie öffnen zu müssen! Die Höflichkeit gebietet daher einen aussagestarken und eindeutigen Betreff, damit die adressierte Person auf den ersten Blick die Priorität der E-Mail einschätzen kann. Ein präziser Betreff erleichtert die Bearbeitung und spart Zeit.

TIPP

Keine leeren Betreffzeilen! Auch allgemeine Begriffe wie *Rundschreiben* oder *Ankündigung* etc. sind nutzlos, denn solche erhalten alle vermutlich regelmäßig zu diversen Themen. Zu vermeiden sind außerdem automatisch generierte Betreffzeilen, die zum Beispiel beim Scannen entstehen.

Priorität/Dringlichkeit

Um Ihrer E-Mail zusätzlich zum Betreff noch eine Dringlichkeitsmarkierung beizufügen, gibt es unter *Optionen* die Funktion *Priorität*. Mit ihrer Hilfe können Sie signalisieren, dass diese E-Mail besonders wichtig ist und Priorität genießen sollte.

TIPP

Sie können aber auch einfach die Betreffzeile nutzen und dort *Eilig*, *Wichtig* oder *Dringend* ergänzen [am besten in eckigen Klammern], um Ihre E-Mail hervorzuheben. – Nutzen Sie Dringlichkeitssignale aber bitte nur, wenn es wirklich dringend ist ...

Anhänge

Die Möglichkeit, Anhänge zu verschicken und dadurch einem größeren Personenkreis schnell zugänglich zu machen, ist ein weiterer großer Vorteil der E-Mail gegenüber dem Brief. Für den Umgang mit Anhängen gibt es aber auch einige wichtige Regeln.

Die wichtigste zuerst: Versenden Sie keine unnötig großen Dateianhänge! Komprimieren Sie beispielsweise Bilder vor dem Versand und achten Sie beim Erstellen von PDFs auf die Größe der Ausgabedatei. Nicht jedes Gerät kann beliebig große Dateien empfangen oder öffnen, der Versand von unnötig großen Daten fällt unter die Kategorie ‚Datenmüll‘ und ist unangemessen.

TIPP

Für den Fall, dass es unvermeidlich ist, große Anhänge zu verschicken (zum Beispiel Druckqualität für Publikationen), überlegen Sie, ob die Möglichkeit besteht, stattdessen einen Link zu verschicken oder einen kostenfreien Datentransfer-Dienst wie Filemail oder WeTransfer in Anspruch zu nehmen.

2. Der E-Mail-Text

Anrede

Wie der Brief, so beginnt auch die Elektropost mit der Anrede. Sie entspricht weitgehend den Anredeformen des Briefes und hängt vom Verhältnis der kommunizierenden Personen sowie vom Anlass ab. Üblich sind *Sehr geehrter Herr E-Mail-Empfänger* oder *Liebe Frau E-Mail-Adressatin*. Wo immer es geht, wählen Sie die namentliche Anrede. Ob akademische Grade oder Titel in der Anrede nötig sind, hängt meist vom Einzelfall ab. Wenn Sie unsicher sind, wählen Sie lieber die formal korrekte Anrede mit akademischem Titel. Es ist übrigens nicht unhöflich, die Anredeform zu thematisieren.

Im Kreis der Kolleginnen und Kollegen ist das Nennen von Graden und Titeln unüblich bzw. kann sogar als unnötige Distanzierung aufgefasst werden, vor allem im Zusammenhang mit der Anrede *Sehr geehrter Herr Dr. Sowieso*.

Kompliziert wird es in der gesellschaftlichen Kommunikation mit hochrangigen Persönlichkeiten aus Politik, Wirtschaft, Wissenschaft, Militär oder Kirche.

Hierfür gibt es zahlreiche Handreichungen oder Empfehlungen. Zum Beispiel den „Ratgeber für Anschriften und Anreden“ des Bundesinnenministeriums, der aus der protokollarischen Praxis entstanden und als PDF angeboten wird unter

www.protokoll-inland.de/PI/DE/AnschriftenAnreden/anschriftenAnreden_node.html

Hallo hat zwar Einzug gefunden in die E-Mail-Kommunikation, bleibt aber in der Geschäftskommunikation und bei dienstlichen Belangen ein Tabu. Im lockeren Umgangston unter Kolleginnen und Kollegen oder im Bekanntenkreis, aber auch mit Studierenden ist ein *Hallo* akzeptabel – aber Sie sollten es nie ohne Anrede verwenden: *Hallo Alfons* oder *Hallo Herr Mustermann* ist unter Bekannten okay.

Wenn eine E-Mail schon mehrfach hin und her gegangen ist, wird auf die Anrede manchmal verzichtet. Die E-Mail wird dann immer mehr zu einer Art Dialog, bei dem die formalen Notwendigkeiten in den Hintergrund treten.

Themen

Die E-Mail hat alle Bereiche des Lebens erfasst – aber nicht alle Themen eignen sich für die E-Mail-Kommunikation! Überlegen Sie vor dem Verfassen einer E-Mail daher, ob ein Telefonat nicht besser, schneller, leichter die Fragen klärt oder dem Anlass gerecht wird. Oder ob Sie die adressierte Person nicht gar in Kürze sehen und mit ihr sprechen können. Beschwerden und Kritik sowie Problem Diskussionen sind in einem persönlichen Gespräch immer besser aufgehoben (am besten natürlich Face-to-Face). Zum einen kann man sich im Gespräch besser verständigen, zum anderen sind Missverständnisse leichter auszuräumen. Die E-Mail kann hier dazu dienen, einen Termin zu vereinbaren und ein Gespräch vorzubereiten.

Text

Der richtige Ton macht die Musik – für die E-Mail gilt hier dasselbe wie für den Brief: Seien Sie höflich und korrekt, siezen Sie Ihre Adressatinnen und Adressaten, formulieren Sie sorgfältig und präzise!

Formulieren Sie bitte gendergerecht und respektieren Sie die Regeln der deutschen Rechtschreibung und Interpunktion. Vermeiden Sie Stenokommunikation und ungeläufige Abkürzungen – abgesehen davon, dass das unhöflich ist, kann es schnell zu Missverständnissen führen.

Stellen Sie sich immer vor, dass Ihre E-Mail weitergeleitet werden könnte und auch die nächste Empfängerin und der nächste Empfänger sie noch verstehen soll! Das hilft, sachlich und korrekt zu bleiben.

Keine Emoticons! Smileys oder Blümchen, Blitze oder Wölkchen haben in der offiziellen Geschäftskommunikation nichts zu suchen. Dadurch fällt die Möglichkeit, zum Beispiel Ironie zu signalisieren, weg. Umso wichtiger ist eine klare, genaue Sprache. GROSSBUCHSTABEN in E-Mails wirken wie Schreien in einem Gespräch. Wenn Ihnen etwas besonders wichtig ist, formulieren Sie es entsprechend und setzen ein Ausrufezeichen!

Sinnvoll zitieren: Bei direkten Antworten auf E-Mails mit mehreren Punkten sollten Sie die entsprechenden Passagen aus der Originalnachricht zitieren bzw. kommentieren.

Grußformel

Wie für den Brief gilt auch für die E-Mail: Am Ende steht ein Gruß! Wie der ausfällt, hängt (wie im Fall der Anrede) von vielen Faktoren ab. *Mit besten Grüßen* oder *Mit freundlichen Grüßen* gehören noch immer zu den Standards. Informeller ist *Viele Grüße*, *Liebe Grüße*, *Alles Gute* ... Wichtig: Nach der Grußformel folgt KEIN Komma.

Achtung: kein MfG! Abkürzungen sind unhöflich – und zeigen überdies, dass die Verfasserin bzw. der Verfasser technisch nicht versiert ist. Diese Art von Abkürzung stammt aus dem Repertoire der Autokorrektur, in der man für bestimmte wiederkehrende Formeln Abkürzungen eingeben kann, die vom Schreibprogramm automatisch zur vordefinierten Formel *Mit freundlichen Grüßen* ergänzt werden. Das kann man auch im E-Mail-Programm einstellen.

Zur Grußformel gehören abschließend Vorname und Nachname – auch bei aufgabenbezogenen Mails, für die in der Regel eine Funktionsmailadresse zur Verfügung steht. Die adressierte Person kann sich unter *Das Team von ABC* nichts vorstellen.

Was für einige nur eine ökonomische Kurzform ist, ist ein Verstoß gegen die Netikette. So beschließt man kein E-Mail:

Mfg, Müller

3. Umgang mit E-Mails

Emotionen

Keine wütende E-Mail, bitte! Wenn Sie wütend sind, gilt eine Grundregel: Schreiben Sie keine E-Mails. Wut ist immer ein schlechter Ratgeber und Ihre wütende E-Mail kann auch nach Ihrer Entschuldigung noch weitergeleitet, ausgedruckt und archiviert werden. Schützen Sie sich daher selbst und schicken Sie emotional gefärbte E-Mails erst nach erneutem Lesen am nächsten Tag ab.

TIPP

Klarheit schaffen! Es kann vorkommen, dass Sie E-Mails erhalten, die Sie als beleidigend oder verletzend verstehen. Auch hier gilt: abwarten, erneut lesen. Oder einfach bei der Absenderin oder dem Absender nachfragen, ob Sie die E-Mail richtig verstanden haben. Mit Besonnenheit vermeiden Sie hier Probleme (die es möglicherweise gar nicht gibt).

Antwort

Nicht alle E-Mails müssen beantwortet werden. Was einem zur Kenntnis geschickt wird (beispielsweise der Zwischenstand eines Berichts oder ein Programmentwurf), kann kurz quittiert werden.

Nicht alle E-Mails müssen sofort beantwortet werden. Es hat sich deswegen eingestellt, kurz und schnell eine Rückmeldung zu geben – und der Absenderin oder dem Absender zu sagen, wann sie oder er mit einer Antwort rechnen kann.

Für diese Kurz-Rückmeldung gilt: Sie sollte so schnell wie möglich, höchstens aber innerhalb von drei Arbeitstagen erfolgen. Damit sind Sie im Rahmen der Netikette – und schützen zudem noch sich selbst: vor Nachfragen, Mahnungen und gerechtfertigtem Unmut! Im Übrigen verhalten Sie sich damit auch konform zu den Vorgaben der *Allgemeinen Geschäftsordnung für die Behörden des Freistaates Bayern (AGO)*. Diese verlangt, die an einem Vorgang beteiligten Personen zu unterrichten, sobald absehbar ist, dass der Antrag oder das Anliegen nicht innerhalb einer angemessenen Frist erledigt werden kann.

Wir sind Menschen! Es kann immer passieren, dass mal etwas übersehen oder vergessen wird! Falls Sie einmal selbst auf Antwort warten, fragen Sie einfach höflich nach oder bitten um Beantwortung, anstatt sich zu ärgern.

Lesebestätigung

Apropos Ärgern: Nur weil technisch etwas geht, gehört es sich noch lange nicht, es auch zu tun. Das beste Beispiel hierfür sind Lesebestätigungen, die von Microsoft Outlook automatisch verschickt werden, wenn die Funktion aktiviert ist. Lesebestätigungen sind aus zahlreichen Gründen überflüssig: Sie haben rechtlich keine Bewandtnis und sie garantieren nicht, dass Ihre E-Mail von der Empfängerin oder dem Empfänger tatsächlich gelesen wurde. Sie erzeugen zusätzlichen Webtraffic und vermitteln außerdem noch Misstrauen gegenüber den angeschriebenen Personen. Am besten aktivieren Sie diese Funktion gar nicht erst!

Weiterleitung

Viele E-Mails werden an Dritte weitergeleitet, sei es, um andere von einem Sachverhalt in Kenntnis zu setzen oder um weitere Personen mit einzubeziehen. Achten Sie immer darauf, korrekt zu bleiben und vor allem keine persönlichen Informationen ungefragt weiter zu geben. Im Verlauf eines längeren Mailwechsels verändert sich manchmal der Adressatenkreis. Hier gilt es, besonders aufmerksam zu sein.

Vorsicht auch beim Weiterleiten von Anhängen. Nicht selten werden aus Unachtsamkeit Dokumente/Anhänge weitergeleitet, deren Informationen nicht für Dritte gedacht sind.

TIPP

Im Zweifelsfall löschen Sie persönliche oder personenbezogene Passagen aus der weitergeleiteten Mail und setzen Auslassungszeichen [...]. Wenn Sie auf Nummer sicher gehen wollen, verfassen Sie am besten eine neue E-Mail – und zitieren die Bezugspassagen einfach.

Abwesenheitsmeldung

Grundsätzlich gilt nach der Allgemeinen Geschäftsordnung (AGO), dass dezentrale Einrichtungen der Informations- und Kommunikations-Technik (IuK) – also insbesondere E-Mail-Accounts – mindestens zweimal arbeitstäglich auf neue Eingänge zu überprüfen sind. Wenn Sie hierzu aufgrund von Abwesenheit nicht in der Lage sind, sollte unterschieden werden zwischen Funktions-E-Mail-Adressen, die in der Regel von mehreren Personen bearbeitet werden, und persönlichen E-Mail-Adressen.

Funktions-E-Mail-Adressen sollten immer gelesen und bearbeitet werden! Für Funktions-E-Mail-Adressen werden daher nur in Ausnahmefällen (beispielsweise die Vertretung ist krank) Abwesenheitsmeldungen geschaltet.

Persönliche E-Mail-Adressen: Wenn Sie Ihren persönlichen E-Mail-Account nicht abrufen können (weil Sie auf einer Tagung sind oder Urlaub haben), müssen Sie dafür sorgen, dass E-Mails an Sie nicht ins Leere laufen! Dafür gibt es Abwesenheitsmeldungen. Sie geben Auskunft darüber, von wann bis wann Sie nicht erreichbar sind, wann die Absenderin oder der Absender mit einer Antwort rechnen darf und ggfs. an wen sie oder er sich in dringenden Fällen wenden kann. Eine Abwesenheitsnotiz funktioniert übrigens genau wie eine E-Mail. Anrede, ein freundlicher sachlicher Text mit den wichtigsten Informationen und eine Grußformel vermitteln einen verbindlichen Eindruck.

Beispiel für eine Abwesenheitsnotiz:

Sehr geehrte Damen und Herren, ich bin in der Zeit von ... bis ... nicht im Büro erreichbar. E-Mails werden nicht weitergeleitet. Ich werde nach meiner Rückkehr/ im Laufe der x. KW auf Anfragen antworten. In dringenden Fällen wenden Sie sich bitte an Herrn Alfons Mustermann unter der Telefonnummer 0951 863-1234 oder per Mail an alfons.mustermann@uni-bamberg.de

Vielen Dank und beste Grüße

Der Mailserver der Universität Bamberg ermöglicht eine Unterscheidung von internen und externen Mail-Anfragen. Sie können also die Abwesenheitsmeldung an Kolleginnen und Kollegen und solche für externe Personen sprachlich unterschiedlich gestalten.

Der Umstand, dass die eingestellte Automatische Antwort nur einmal verschickt wird, wirkt sich bei längeren Abwesenheiten ungünstig aus – wer merkt sich eine Abwesenheitsmeldung schon über mehrere Wochen? Wenn Sie längere Zeit nicht da sind, können Sie auch mit Regeln arbeiten, um Antworten zu verschicken. Dabei wird dann immer eine Antwort gesendet und nicht nur einmalig.



Das freundliche Telefonat

1. Das Telefonat

Melden/Gesprächseröffnung

Zu einer richtigen Gesprächseröffnung gehört die Nennung Ihres Namens und Ihrer Institution bzw. der Einheit in der Institution. Sie sollten Anrufende außerdem freundlich grüßen und dürfen sie auch nach ihren Anliegen fragen – damit machen Sie es Ihrem Gegenüber leichter, das Anliegen vorzubringen.

Wenn Sie selbst jemanden anrufen, dann sollten Sie das Gespräch vorbereiten und die nötigen Unterlagen bzw. Informationen bereit legen.

TIPP

Halten Sie Stift und Notizblock bereit und notieren Sie den Namen und das Anliegen der oder des Anrufenden. Wenn Sie etwas nicht verstehen, fragen Sie gleich freundlich nach.

Gesprächsführung/Haltung

Die richtigen Signale machen das halbe Gespräch! Darum: Bemühen Sie sich um eine freundliche und dynamische Stimme, die ein *Herzlich willkommen* ausdrückt. Sprechen Sie Ihre Gesprächspartner mit Namen an.

Konzentrieren Sie sich auf die Person am anderen Ende der Leitung. Essen und Trinken am Telefon, paralleles Arbeiten an einer anderen Sache, Klimpern auf der Tastatur oder Zwischenrufe zu Kolleginnen oder Kollegen sind während des Gesprächs tabu! Minimieren Sie Hintergrundgeräusche – nur so können Sie genau zuhören und ermöglichen es Ihrer Gesprächspartnerin oder Ihrem Gesprächspartner, Sie bestmöglich zu verstehen. Lassen Sie die Anruferin oder den Anrufer ausreden.

Geht es um Informationen, die Sie erst beschaffen müssen, bitten Sie um Geduld und rufen zurück, sobald Sie alles vorbereitet haben.

Im Falle von Kritik oder Reklamation bleiben Sie ruhig und klären zunächst den Sachverhalt. Oft liegt nur ein Missverständnis vor. Wenn nicht, bleiben Sie freundlich und fragen Sie genau nach dem Problem. Sie dürfen auch Verständnis dafür signalisieren, dass der Anrufer verärgert ist – unabhängig davon, ob er im

Recht ist oder nicht. Wichtig ist, dabei immer korrekt zu bleiben und weder die Institution noch Kolleginnen oder Kollegen zu diskreditieren.

Verabschiedung

Am Ende eines Gesprächs bedanken Sie sich für das Gespräch, verabschieden sich freundlich – und wünschen der Gesprächspartnerin oder dem Gesprächspartner einen guten Tag, ein schönes Wochenende o. ä.

Nachbereitung/Gesprächsnotiz

In vielen Fällen ist es ratsam, eine Gesprächsnotiz anzulegen. Das hilft beim Rekonstruieren von Sachverhalten, schützt Sie aber auch vor Fehlinterpretationen oder Erinnerungslücken. Wenn Sie einen Anruf für eine Kollegin oder einen Kollegen entgegen genommen haben, notieren Sie für sie oder ihn: Wer hat angerufen? Wann? Mit welchem Anliegen? Wie ist zu verfahren?

TIPP

Am besten legen Sie sich einen vorbereiteten Notizzettel hierfür an oder beschaffen einen vorgedruckten Notizblock für diese Zwecke.

2. Telefonvertretung/Weiterverbindung

Wenn Sie den Anruf einer Kollegin oder eines Kollegen entgegen nehmen, gilt im Prinzip dasselbe wie für jeden Anruf. Sie sollten sich genau nach dem Namen der anrufenden Person und ihrem Anliegen erkundigen, um Ihre Kollegin oder Ihren Kollegen richtig informieren zu können.

Drücken Sie sich positiv aus: *Die Kollegin ist am Montag wieder erreichbar.* Und seien Sie diskret: Nicht jeder muss wissen, dass eine Kollegin oder ein Kollege arbeitsunfähig oder im Urlaub ist.

Wenn Sie die anrufende Person weiterverbinden: Teilen Sie der Kollegin oder dem Kollegen kurz Name und Anliegen mit. Fühlen Sie sich solange verantwortlich für den Anruf, bis das gewünschte Gespräch zustande gekommen ist, damit die anrufende Person nicht unnötig lange wartet.

TIPP

Üben Sie das Verbinden von Anrufen innerhalb Ihres Bereichs, damit Sie Anrufende nicht ungewollt aus der Leitung werfen.

3. Abwesenheitsmeldung/Anrufbeantworter

Wenn Sie abwesend sind, müssen Sie dafür sorgen, dass Anrufe nicht ins Leere laufen! Service-Nummern dürfen nur kurz unbesetzt sein – und es sollte gewährleistet sein, dass Anrufende eine Nachricht hinterlassen können, die dann auch schnellstmöglich beantwortet wird.

Für Ihren persönlichen Anschluss gibt es immer zwei Möglichkeiten, die je nach Dauer der Abwesenheit sinnvoll eingesetzt werden können.

Kurze Abwesenheit am Tag (Mittagspause, Besprechung etc.): Sie können Ihren Anschluss an eine Kollegin oder einen Kollegen weiterleiten oder Ihren Anrufbeantworter einschalten. Ist der Anrufbeantworter eingeschaltet, sollten Sie ihn sobald wie möglich abhören und auf die Anrufe antworten. Wer seinen Anrufbeantworter nicht einschaltet, kann in der Anrufliste prüfen, ob eine wichtige Nummer dabei war.

TIPP

Ein eingeschalteter Anrufbeantworter kann für Sie eine große Entlastung sein, denn im Falle von hinterlassenen Nachrichten können Sie selbst entscheiden, wann Sie die Anruferin bzw. den Anrufer zurückrufen – das sollte natürlich zeitnah, muss aber nicht notwendigerweise am selben Tag erfolgen. Oft genug hilft das bei der Organisation des Arbeitstages. – Übrigens können Sie sich AB-Nachrichten auch per E-Mail zuschicken lassen!

Der AB-Spruch sollte möglichst kurz gehalten sein und folgende Informationen beinhalten: Gruß, Nennung des Namens sowie der Einheit und der Institution, Nicht-Erreichbarkeit bis wann, ggfs. Kontaktmöglichkeit in dringenden Fällen.

Spruchvorschlag für eine kurze Abwesenheit:

Herzlich willkommen in der Einheit Sowieso der Universität Bamberg. Sie haben den Anschluss von Alfons Mustermann gewählt. Ich bin kurzfristig nicht erreichbar, bitte hinterlassen Sie Ihren Namen und Ihre Telefonnummer. Ich rufe Sie so bald wie möglich zurück. Vielen Dank! Auf Wiederhören!

Längere Abwesenheit (Tagung, Gleittage): Bei längeren Abwesenheiten ab einem Tag ist es besser, die Rufumleitung einzuschalten und eine Kollegin oder einen Kollegen zu bitten, ans Telefon zu gehen. Alternativ muss der Anrufbeantworter so besprochen werden, dass er Auskunft darüber gibt, wann Sie wieder erreichbar

sind. Auf keinen Fall sollte Ihr Anschluss länger als zwei Tage nicht erreichbar und ohne Anrufbeantworter sein.

Spruchvorschlag für eine längere Abwesenheit:

Herzlich willkommen in der Einheit Sowieso der Universität Bamberg. Sie haben den Anschluss von Alfons Mustermann gewählt. Ich bin bis einschließlich 27. Dezember nicht erreichbar. Bitte wenden Sie sich in dringenden Fällen an meine Kollegin Andrea Musterfrau unter der Durchwahl -6789. Wenn Sie Ihren Namen und Ihre Telefonnummer hinterlassen, melde ich mich nach meiner Rückkehr schnellstmöglich bei Ihnen. Vielen Dank! Auf Wiederhören!

Lange Abwesenheit (Urlaub, Krankheit): Bei langen Abwesenheiten hilft der Anrufbeantworter nicht (es sei denn, er wird von Kolleginnen oder Kollegen abgehört und beantwortet). Hier sollte unbedingt eine Rufumleitung auf die vertretende Kollegin bzw. den vertretenden Kollegen erfolgen.

Feiertage/Schließung der Universität: Über die Feiertage am Jahresende oder auch an gesetzlichen Feiertagen, die nicht für alle Bundesländer gelten, empfiehlt es sich ebenfalls, eine Anrufbeantworternachricht zu schalten.

Herzlich willkommen in der Einheit Sowieso der Universität Bamberg. Die Universität ist vom 24. Dezember bis 6. Januar geschlossen. Ab 7. Januar sind wir wie gewohnt zu erreichen. Auf Wiederhören!

Einige Feiertage gelten nicht für alle Bundesländer. Es empfiehlt sich daher, an Tagen wie Fronleichnam oder Allerheiligen den Anrufbeantworter einzuschalten.

Übrigens unterscheidet auch die Telefonanlage zwischen Anrufen von intern und extern – so dass Sie die Abwesenheitsmeldung für Kolleginnen und Kollegen aus dem Haus kürzer und weniger formell gestalten können.

TIPP

Auf einen Anrufbeantworter zu sprechen, ist eine Kunst. Sie haben sich sicher selbst schon oft beim Abhören Ihres AB eine klarere Nachricht gewünscht. Dasselbe gilt umgekehrt auch für Sie: Hinterlassen Sie sinnvolle Nachrichten, wenn Sie die Person, die Sie sprechen möchten, nicht erreichen können. Name, Institution und Anliegen sind, zusammen mit der eigenen Telefonnummer, das Minimum an Information.

Wir freuen uns, wenn Ihnen dieser Leitfaden im Alltag nützlich ist!

