

Markus Worch

Das kleine E-Mail-Buch

Dos & Don'ts im E-Mail-Alltag

Versus · Zürich

	Inhaltsverzeichnis
---	---------------------------

Einführung	8
Inhalt	9
Aufbau	9
Zielgruppe	10
Einführungstest	11
1 E-Mail-Kommunikation	14
1.1 Gesprächs- und Briefcharakter der E-Mail-Kommunikation	15
1.2 Das richtige Kommunikationsmittel wählen	18
2 Empfängerorientierte E-Mails schreiben	26
2.1 Der Empfänger	27
An	32
Cc (Carbon copy) – Kopie	35
Bcc (Blind carbon copy) – Blindkopie	37
2.2 Der Betreff	40
2.3 E-Mails verfassen	45
Anrede	48
Inhalt	50
Gruss	59
Signatur	61
2.4 E-Mails beantworten und weiterleiten	63
Antworten	63
Weiterleiten	67
2.5 Attachments	69
2.6 Spam	72

3	E-Mail-Selbstmanagement	76
3.1	Phase 1: Informationen sammeln – Sammelstellen aufbauen	79
3.2	Phase 2: Informationen organisieren und verarbeiten	82
	1. Schritt: In E-Mails enthaltene Informationen und daraus resultierende Aufgaben	83
	2. Schritt: Dringende Aufgaben, die sofort erledigt werden müssen	85
	3. Schritt: Dringende Aufgaben selbst erledigen oder delegieren	87
	4. Schritt: Das Einplanen aller Aufgaben in den Arbeitsalltag	88
3.3	Phase 3: Aufgaben planen und Prioritäten setzen Festlegen von Zeiträumen zur Bearbeitung von E-Mails	90
	Eisenhower-Prinzip	92
	80/20-Prinzip	94
	ABC-Analyse	95
3.4	Phase 4: E-Mails ablegen und archivieren	97
	Ablagesystem	98
	Archivierung	102
4	E-Mail-Kultur	104
4.1	Rechtliche Aspekte der E-Mail-Nutzung	105
	E-Mails als Urkunde	105
	E-Mail-Archivierung	105
	E-Mails und Schriftlichkeit	106
	E-Mails und Beweis	106
	E-Mails und Edition	107
	E-Mails und Geheimhaltung	107
4.2	E-Mail-Richtlinien	109
5	Dos & Don'ts	114
6	Glossar	118
	Stichwortverzeichnis	124
	Autor	128