

**Markus Worch**

# **Das kleine E-Mail-Buch**

**Dos & Don'ts im E-Mail-Alltag**

*Versus · Zürich*

## Inhaltsverzeichnis

<b>Einführung</b> .....	<b>8</b>
Inhalt .....	9
Aufbau .....	9
Zielgruppe .....	10
Einführungstest .....	11
<b>1 E-Mail-Kommunikation</b> .....	<b>14</b>
1.1 Gesprächs- und Briefcharakter der E-Mail-Kommunikation .....	15
1.2 Das richtige Kommunikationsmittel wählen .....	18
<b>2 Empfängerorientierte E-Mails schreiben</b> .....	<b>26</b>
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

<b>3</b>	<b>E-Mail-Selbstmanagement</b>	<b>76</b>
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	90
	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
<b>4</b>	<b>E-Mail-Kultur</b>	<b>104</b>
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
<b>5</b>	<b>Dos &amp; Don'ts</b>	<b>114</b>
<b>6</b>	<b>Glossar</b>	<b>118</b>
	<b>Stichwortverzeichnis</b>	<b>124</b>
	<b>Autor</b>	<b>128</b>