

E-Müll für Dich!

Erste Hilfe gegen die E-Mail-Flut:

Wie Sie mit Outlook Ihre Mails in den Griff bekommen
und mehr Zeit für das gewinnen, was Ihnen wichtig ist.



E-Müll für Dich!

Wie Sie mit Outlook die Nachrichtenflut in den Griff bekommen

Version 1.2



Autor und inhaltlich Verantwortlicher: Holger Wöltje, Breite Straße 25-27; 53111 Bonn (weitere Kontaktdaten siehe Seite 26). Eine Haftung für die Richtigkeit der Veröffentlichungen kann trotz sorgfältiger Prüfung nicht übernommen werden. Kein Teil dieser Publikation darf ohne schriftliche Genehmigung des Autors in irgendeiner Form reproduziert, übersetzt, gekürzt oder unter Verwendung elektronischer Systeme verarbeitet, vervielfältigt, archiviert oder verbreitet werden. Sie dürfen dieses eBook jedoch gern für Ihren persönlichen Gebrauch ausdrucken sowie auf von Ihnen benutzten EDV-Systemen anzeigen und speichern, wenn Sie das eBook dabei unverändert (komplett inkl. aller Seiten, Inhalte und Impressum) lassen. Das in diesem eBook enthaltene Material ist mit keiner Verpflichtung oder Garantie irgendwelcher Art verbunden. Der Autor übernimmt keine daraus folgende oder sonstige Haftung, die auf irgendwelche Art aus der Benutzung dieses eBooks oder Teilen des Inhalts entsteht. Die in diesem eBook verwendeten Namen von Personen, Firmen und E-Mail-Adressen sind, soweit nicht anders angegeben, frei erfunden. Jede Ähnlichkeit mit tatsächlichen Personen, Firmen und E-Mail-Adressen ist rein zufällig. Warennamen werden ohne Gewährleistung einer freien Verwendung benutzt. Wenn Sie dieses eBook an andere Personen weitergeben möchten, geben Sie statt der PDF-Datei bitte den Link auf die jeweils aktuelle Version weiter: www.zeit-im-griff.de/e-muell .

Alle Rechte vorbehalten. © Copyright 2009 by Holger Wöltje

Seminare und Vorträge
mit Holger Wöltje:
siehe Seite 26



Über den Autor

Holger Wöltje ist DER Experte für elektronisches Zeitmanagement mit Palm, Pocket PC und Outlook. Als Profi für Technik und für Arbeitsmethodik schrieb er mehrere erfolgreiche Bücher und etliche Beiträge für das Computermagazin c't. Er ist u.a. Lehrbeauftragter für Zeitmanagement an der Berufsakademie Mannheim und Trainer im Seiwert-Institut, Heidelberg.

Als Trainer, Coach und Redner hilft er Outlook-Anwendern, die Fähigkeiten des Programms voll auszuschöpfen, ihre Termine, Aufgaben und E-Mails in den Griff zu bekommen sowie ihren Arbeitsstil zu optimieren. In firmeninternen Seminaren schult er Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von kleinen und mittelständischen Firmen und Behörden bis hin zu DAX-30-Unternehmen wie z.B. der Commerzbank AG, Deutschen Bahn AG, Deutschen Lufthansa AG, Deutschen Post AG, verschiedener Fraktionen des Deutschen Bundestags, der Hewlett-Packard Deutschland GmbH, Metro AG, SAP AG, TÜV Nord AG und der Microsoft Deutschland GmbH.

www.zeit-im-griff.de

Um einmal monatlich für Sie kostenfreie Tipps zu Zeitmanagement mit Outlook, Palm und Pocket PC zu erhalten, können Sie den Outlook-Infobrief von Holger Wöltje abonnieren. Melden Sie sich am Besten jetzt sofort an, um keinen der praktischen Tipps zu verpassen:
www.zeit-im-griff.de/info-abo

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	4
Warum komme ich vor lauter Mails nicht mehr zum Arbeiten?	5
Nicht E-Mails sind das Problem, sondern unser Umgang damit	6
Lassen Sie sich nicht ablenken	6
Durchbrechen Sie das Muster des Reagierens	8
Arbeiten Sie Mails im Block ab	9
Halten Sie Ihren Posteingang aufgeräumt	10
Das AHA-System	10
Wandeln Sie E-Mails in Aufgaben/Termine um	11
Erstellen Sie eine Ordnerstruktur	13
Kommunizieren Sie überlegt	19
So reduzieren Sie Missverständnisse	21
Schreiben Sie empfängerorientiert	22
Formulieren Sie kurz, konkret und glasklar	22
Beweisen Sie Stil	24
Nun sind Sie an der Reihe: So setzen Sie das Gelernte um!	25
Seminare und Vorträge zum Thema	26
Über den Autor	3
Impressum	2

So gewinnen Sie den Überblick zurück!



Fühlen Sie sich durch zu viele E-Mails getresst? Haben Sie des öfteren das Gefühl, vor lauter E-Mails nicht mehr zum Arbeiten zu kommen und wichtige andere Aufgaben ständig liegen zu lassen? Finden Sie in einer Flut von hunderten Nachrichten im Posteingang manchmal wichtige Informationen nicht mehr wieder?

Das muss nicht so sein. Seit über zehn Jahren unterstütze ich Menschen dabei, produktiver mit dem PC zu arbeiten. In den letzten Jahren wird E-Mail dabei zu einem immer größeren Problem – doch tausende meiner Beratungs- und Seminarkunden haben bereits die E-Mail-Flut (mal mit sehr viel, mal mit lediglich ein bisschen Arbeit) in den Griff bekommen. In diesem eBook habe ich nun für Sie die wichtigsten, in der Praxis bewährten Tipps als erste Hilfe gegen die Nachrichtenflut zusammengestellt. Kleine, einfache Schritte, die Ihnen helfen, endlich Ordnung im Posteingang zu halten und produktiver mit der elektronischen Post umzugehen.

Geben Sie dieses Buch weiter!

Wenn Ihnen dieses Buch gefällt, erzählen Sie bitte auch Ihren Kollegen, Kundinnen und Freunden davon und geben Sie den folgenden Link weiter: www.zeit-im-griff.de/e-muell

Der Empfänger freut sich, weil er gute Tipps erhält, um seine E-Mails in den Griff zu bekommen. Sie freuen sich, weil der Empfänger Ihnen für den Tipp mit dem eBook dankbar ist. Und ich freue mich, weil ich erstens wieder jemandem im Kampf gegen die E-Mail-Flut helfen konnte und zweitens auch potenzielle Kunden von mir erfahren, die vorher noch nicht wussten, dass ich Seminare, Vorträge und Hilfen für elektronisches Zeitmanagement mit Outlook und für ihre Probleme mit E-Mail anbiete.

So gewinnen alle dabei, wenn Sie dieses Buch weiterempfehlen. Also: Wer in Ihrem Bekanntenkreis könnte noch von dem Buch profitieren?

Danke für Ihre Empfehlung!

In diesem eBook werfen wir zuerst einen kurzen Blick auf die typischen E-Mail-Probleme und deren Ursachen. Danach zeige ich Ihnen, wie Sie

- Ihre E-Mails effektiv bearbeiten ohne sich ständig bei anderen Aktivitäten unterbrechen zu lassen,
- Ordnung in Ihrem Posteingang schaffen,
- Folgeaktivitäten im Blick behalten und
- E-Mails klarer und besser schreiben.

Zum Schluss folgt der wichtigste Schritt: Setzen Sie das Gelernte in Ihrem Alltag um – dabei unterstützt Sie der kostenfreie E-Mail-Kurs zum Buch, der Ihnen für eine Woche lang täglich kurze Aufgaben und Umsetzungsschritte für die Praxis direkt in Ihren Posteingang liefert.

Ich wünsche Ihnen viel Erfolg beim Kampf gegen die E-Mail-Flut und freue mich auf Ihr Feedback: www.zeit-im-griff.de/e-muell-feedback!

Viele Grüße,

Holger Wöltje, zeit-im-griff.de

Warum komme ich vor lauter Mails nicht mehr zum Arbeiten?

Der erste wichtige Schritt zum effektiveren Umgang mit E-Mail ist, die durch die elektronische Post verursachten Probleme und deren Ursachen ausfindig zu machen. Wie halten E-Mails Sie vom produktiven Arbeiten ab? Warum erhalten Sie so viele Nachrichten, unvollständige Antworten oder mehrfache Rückfragen vor der gewünschten Antwort? Was erschwert Ihnen das Auffinden einer gesuchten Nachricht?

Wenn Sie sich diese Probleme bewusst machen, können Sie gezielt nach Lösungen und nach Wegen suchen, künftig innerhalb Ihres Einflussbereichs anders mit E-Mails umzugehen.

Rainers alltäglicher Frust beim Abarbeiten von Mails

Eigentlich wollte Rainer Zufall den Monatsbericht für seinen Vorgesetzten schon vor einer Stunde fertig gestellt haben, aber ... Immer wieder öffnet sich das kleine Meldungsfenster, um eine neue Nachricht anzukündigen. »Könnte ja irgendwas Wichtiges sein!«, denkt er sich jedes Mal – war es aber heute zumindest bisher nicht. »Ach, wo ich jetzt eh schon rübergeschaltet habe, kann ich das auch kurz beantworten.« Gedacht, getan. Fünfzehn Minuten später sitzt er wieder an seinem Bericht. Wo war er noch gleich stehen geblieben? In die Zahlen muss er sich erst wieder reindenken ...

Kurz vorm Mittagessen hat er nun endlich den Monatsbericht fertig. Bevor er Richtung Kantine aufbricht, kümmert er sich noch schnell um die letzten Mails. Seine Teamleiterin erinnert ihn noch einmal höflich daran, dass sie ihn vor zwei Wochen gebeten hatte, ein Dokument zur Messevorbereitung noch einmal zu überarbeiten und dann an sie zu senden. Langsam wird es mit der Zeit eng. »Ups, so ein Mist!« Das hatte er doch glatt vergessen. Er scrollt etwa 150 Nachrichten nach unten und da liegt tatsächlich die Anfrage mit der Änderungsbitte von vor zwei Wochen, die er damals nicht sofort bearbeiten konnte – sie hatte ja auch noch 10 Tage Zeit. In seinem überfüllten Posteingang hat er sie danach leider völlig übersehen. Er wird sich gleich nach dem Essen darum kümmern, auch wenn noch genug andere dringende Dinge anstehen ...

Die am häufigsten auftretenden und größten Probleme im Zusammenhang mit E-Mails haben die folgenden Ursachen:

- **Ständige Unterbrechungen:** Oft möchte man sofort reagieren, wenn man eine neue E-Mail sieht. Sei es aus Neugier, sei es eine willkommene Ablenkung von so langweiligen Tätigkeiten wie dem Kontrollieren endloser Zahlenkolonnen oder sei es das Gefühl, man müsste es jedem recht machen und sofort antworten.
- **Andere »zumüllen«:** Wie oft bekommen Sie E-Mails, die für Sie und Ihre Arbeit nur geringfügig bis gar nicht relevant sind und von Ihnen weder eine Antwort noch Folgeaktion erfordern? Wie oft setzen Sie selbst »vorsichtshalber noch mal drei Personen mehr auf die Empfängerliste, die das ja vielleicht auch noch interessieren könnte«? Hin und wieder erlebt man dazu einen wahren »Antwort-Marathon«.
- **Unklares Formulieren:** Manche Dinge, die dem Absender der Mail sonnenklar sind, sind dem Empfänger überhaupt nicht klar und werden auch aus dem Text nicht deutlich. Ein Beispiel: »Ich fände es schön, wenn wir Feature XY noch integrieren könnten – aber das wird wohl zu aufwändig.« Ist das nun eine Idee, eine Frage zur Machbarkeit, ein indirekter Kommentar, dass der Zuständige dazu wohl nicht in der Lage ist, eine Mitteilung, dass man darauf verzichten kann, oder ein Appell, es gefälligst zu integrieren?
- **Der emotionale Faktor:** Bei E-Mail sind Missverständnisse im Vergleich zu anderen Kommunikationsformen geradezu vorprogrammiert. Es gibt keinen Unterton, man sieht keine Mimik/Gestik des Gegenübers und man führt einen relativ langen Monolog, ohne die Möglichkeit, bei Unklarheiten etc. sofort nachfragen/reagieren zu können. Haben Sie schon einmal voller Verärgerung zwei Stunden lang eine Antwort auf eine Mail verfasst und damit eine Eskalation der Diskussion verursacht oder den Text dann am Ende lieber doch verworfen, statt ihn in dieser Form zu senden?
- **»Im Halbschlaf«** antworten, ohne nachzudenken: Manchmal schalten wir auf reines Reagieren um, weil es ja so vermeintlich am schnellsten geht. Immer wieder recherchieren wir dazu Dinge bzw. erzeugen Diskussionen, die unerheblich sind (anstatt vorher mal eine Minute nachzudenken und zu erkennen, dass wir hier darauf verzichten könnten). Oder

provozieren mehrfache Nachfragen bzw. überflüssige Mehr-/Nacharbeit, weil wir in der Eile bestimmte Informationen vergessen.

- **Mangelnde Ordnung führt zum Datenfriedhof:** Eine wichtige Nachricht nicht beantwortet oder die benötigte Information im entscheidenden Moment nicht gefunden? Immer wieder trifft man auf Leute, die über 500 oder gar tausende Mails im Posteingang liegen haben. Auch wenn die Suchen-Funktionen oder ein gutes Gedächtnis (»Claudia Meyer hatte doch vor zwei Wochen zu Projekt XY eine Anfrage geschickt?«) in 80 % der Fälle helfen – die restlichen 20 % der offenen Fragen und zu erledigenden Punkte gehen in diesem »Müllberg« unter.

► Packen wir's an!

Nachdem wir nun die Probleme benannt haben, ist es gleich viel einfacher, passende Lösungen zu finden. Um die tägliche E-Mail-Flut zu bewältigen, helfen uns die folgenden Schritte:

- Lassen Sie sich nicht dauernd ablenken. Nehmen Sie sich bewusst Zeit zum Antworten, statt auf jede Nachricht immer sofort zu reagieren.
- Beantworten und schreiben Sie E-Mails überlegt – 30 Sekunden Nachdenken ersparen so manche spätere Rückfrage, Missverständnisse und Verzögerungen.
- Senden Sie eine E-Mail nur an die Empfänger, die die Nachricht wirklich benötigen.
- Schreiben Sie empfängerorientiert. Sorgen Sie für eine eindeutige, klare Kommunikation.

- Schaffen Sie sich ein System zum Abarbeiten eingehender Nachrichten: So, dass Sie auch später fällige Folgeaktivitäten genau dann im Blick haben, wenn Sie sie benötigen. So, dass Sie wissen, wo Sie eine abgelegte Information schnell und zuverlässig wiederfinden. So, dass Sie mit ein bisschen Übung und ein paar Wochen Eingewöhnungszeit bald nichts mehr vergessen.
- Halten Sie damit Ihren Posteingang aufgeräumt. Maximal 50 Nachrichten – und Sie behalten stets den Überblick.



Praxiserprobte Tipps und Methoden dazu – und wie Outlook Sie dabei optimal unterstützen kann – erfahren Sie im Folgenden. Wenn Sie diese recht einfachen aber trotzdem wirkungsvollen Schritte konsequent umsetzen, werden Sie bald deutlich produktiver Ihre E-Mails bearbeiten und mehr Zeit gewinnen für das, was Ihnen wirklich wichtig ist.

Nicht E-Mails sind das Problem, sondern wie wir damit umgehen

Ob Abteilungsleiter, Auszubildender oder Geschäftsführerin, ob Programmierer, Anwalt, Produktmanagerin oder Journalistin – in allen Positionen, Branchen und Arbeitsbereichen gibt es Personen, die sich mit ihren E-Mails völlig überlastet fühlen und nichts mehr wiederfinden, aber gleichzeitig Kollegen in der gleichen Position, die bei gleichem Arbeitsbereich, gleicher Verantwortung und sogar mehr Nachrichten pro Tag die elektronische Post im Griff haben. Ein Großteil der »E-Mail-Probleme« ist selbstverursacht. Das klingt im ersten Moment vielleicht gemein und es ist ja auch viel einfacher, die Schuld auf andere oder auf die Technik zu schieben. Doch das Gute daran ist: Wenn Sie selbst zu einem großen Teil verantwortlich sind, dann können Sie auch viel verändern. Inwieweit verursachen wir die genannten Probleme also selbst oder verstärken sie? Wenn wir sie nun nicht verhindern

oder ausmerzen können, gilt es, sie zu akzeptieren und unseren Umgang damit zu ändern.

► Lassen Sie sich nicht ablenken

Fangen wir direkt mit den Ablenkungen an: Müssen Sie wirklich ständig E-Mails checken und gleich antworten, ohne einmal in Ruhe andere Tätigkeiten zu Ende zu bringen? Oder ist das vielmehr eine (schlechte und hinderliche) Gewohnheit? Oder sogar ein unbewusster Versuch, sich vor der eigentlich gerade anstehenden Aufgabe zu drücken? Was würde schlimmstenfalls passieren, wenn Sie die nächsten zwei Stunden den Posteingang einfach mal ignorieren würden? Meistens lautet die Antwort: nichts. Eher im Gegenteil. Vielleicht bekämen Sie dann ja endlich den Monatsbericht fertig – und hätten nicht mehr dieses flaue Gefühl im Magen. Aber was, wenn Ihr Vorgesetzter von Ihnen sofort eine

Antwort braucht und diese dann erst zwei Stunden später erhält? Nun, sofern Sie nicht immer auf jede E-Mail innerhalb von 10 Minuten reagieren (und wer kann das schon ständig?), sollte Ihr Chef merken, dass das Ganze entweder doch noch Zeit hat, oder andernfalls anrufen und Sie um sofortige Erledigung bitten bzw. die Antwort direkt am Telefon erfragen.

»Erziehen« Sie drängelnde Absender

In dringenden Fällen ist ein Anruf ohnehin die bessere Wahl: ein sofortiger Dialog mit direkter Antwortmöglichkeit statt eine Aneinanderreihung wechselseitiger E-Mail-Monologe mit dazwischen liegenden Wartezeiten. Sofern es nicht Ihre Kernaufgabe ist, im Support oder Kundenservice ständig Anfragen per Live-Chat oder E-Mail innerhalb von Minuten zu lösen, ist es absurd, auf E-Mails eine sofortige Antwort zu erwarten. Selbst wenn Sie einen Blackberry oder Pocket PC mit E-Mail-Push-Funktion benutzen, haben Sie diesen (hoffentlich!) spätestens dann ausgeschaltet, wenn Sie am Steuer Ihres PKWs auf der Autobahn unterwegs sind oder im nächsten Meeting Ihr neues Projekt präsentieren. Sollte also einmal jemand drängeln oder sich beschweren, bitten Sie ihn höflich, künftig in dringenden Fällen einfach anzurufen – mit dem Argument, dass er dann ja auch gleich feststellen kann, ob Sie überhaupt erreichbar sind.

► Deaktivieren Sie die Benachrichtigung über neue Mails

Schalten Sie die Benachrichtigung über neu eingetroffene Mails ab. Sie werden dadurch nur abgelenkt oder im schlimmsten Fall sogar dazu motiviert, eine wichtige, aber unangenehme Arbeit schon wieder zu unterbrechen und zu verschieben. Auch wenn Sie nur ca. zwei bis vier Minuten die Nachricht »zwischen durch« beantworten, bremsen Sie die Aufgaben, die über einen längeren Zeitraum hinweg hohe Konzentration erfordern, ganz enorm. Sie werden nach jeder Unterbrechung von mehr als ein paar Sekunden Dauer wieder ein paar Minuten länger benötigen, um sich voll zu konzentrieren und im selben Tempo wie vorher weiterzuarbeiten.

Wenn Sie eine dringende und wichtige Nachricht erwarten, weil diese für Ihr Weiterarbeiten höchste Priorität hat, sollten Sie ggf. den Absender bitten, kurz per Anruf oder SMS auf den gerade erfolgten Versand der so zeitkritischen Nachricht hinzuweisen. Oder Sie vereinbaren mit ihm einen Termin, so dass Sie wissen, wann die Mail eintreffen sollte, und vorher sowieso nicht nachsehen müssen.



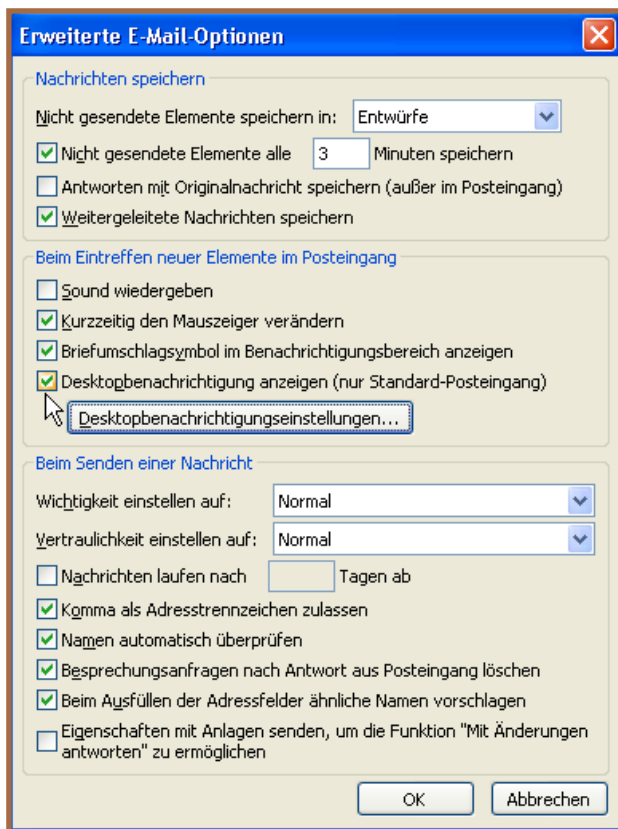
So deaktivieren Sie die visuelle und/oder akustische Benachrichtigung über neue Mails

1. Wählen Sie den Menübefehl **Extras/Optionen** (im »Outlook-Hauptfenster«, also z.B. in Ihrem Posteingang).
2. Klicken Sie auf der Registerkarte **Einstellungen** auf die Schaltfläche **E-Mail-Optionen**.
3. Das weitere Vorgehen unterscheidet sich je nach verwendeter Outlook-Version geringfügig:
Outlook 2000 und 2002: Deaktivieren Sie im Dialogfeld **E-Mail-Optionen** unter **Nachrichtenbehandlung** das Kontrollkästchen **Benachrichtigungstext bei Ankunft neuer E-Mail**, klicken Sie dann auf die Schaltfläche **Erweiterte E-Mail-Optionen** und deaktivieren Sie unter **Beim Eintreffen neuer Elemente** das Kontrollkästchen **Sound abspielen**.
Outlook 2003 und 2007: Klicken Sie im Dialogfeld **E-Mail-Optionen** auf die Schaltfläche **Erweiterte E-Mail-Optionen** und deaktivieren Sie dann unter **Beim Eintreffen neuer Elemente** im Posteingang die Optionen **Desktopbenachrichtigung anzeigen** (nur Standard-Posteingang) und **Sound** wiedergeben.
4. Schließen Sie alle geöffneten Dialogfelder mit OK.



Eventuell gibt es in Ihrem Unternehmen einen Richtwert zu E-Mail-Antwortzeiten oder Sie legen selbst einen Zeitraum fest, den Sie Ihrem E-Mail-»Gesprächspartner« nennen können, z.B. höchstens 72 Stunden. Achten Sie dann aber darauf, diesen Zeitraum auch einzuhalten. Beachten Sie in diesem Zusammenhang bitte auch die folgenden Punkte:

- Schalten Sie Ihre Abwesenheitsnotiz ein, wenn Sie ein paar Tage im Urlaub sind oder so lange nicht auf Nachrichten antworten können, dass Sie den zugesagten Beantwortungszeitrahmen nicht mehr einhalten können.
- Denken Sie an mögliche Extremfälle. Sorgen Sie am besten dafür, dass ein Stellvertreter (z.B. Kollege/Sekretariat) Zugriff auf Ihr Postfach hat, falls Sie einmal krank sind. Beachten Sie, dies ggf. Absendern mitzuteilen, von denen Sie vertrauliche Mails erwarten.



Lassen Sie sich nicht durch jede neue Mail ablenken – schalten Sie die Benachrichtigung ab

So deaktivieren Sie das automatische Herunterladen neuer Nachrichten

Wenn Sie komplett vor eingehenden Nachrichten verschont bleiben möchten, solange Sie diese nicht über die Schaltfläche Senden/Empfangen explizit abrufen (z.B. um in Ruhe die bisher im Posteingang liegenden Nachrichten abzuarbeiten, ohne dass währenddessen wieder neue hinzukommen), wählen Sie die folgenden Einstellungen:

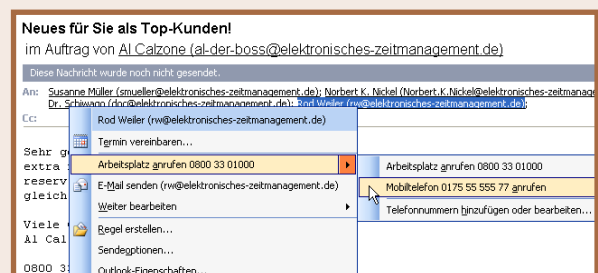
1. Wählen Sie den Menübefehl **Extras/Optionen**.
2. Das weitere Vorgehen unterscheidet sich je nach verwendeter Outlook-Version geringfügig:
Outlook 2000: Deaktivieren Sie auf der Registerkarte **E-Mail-Übertragung** unter E-Mail-Kontooptionen das Kontrollkästchen **Nachrichteneingang alle ... Minuten prüfen**.
Outlook 2002, 2003 und 2007: Klicken Sie auf der Registerkarte **Mail-Setup** bzw. **E-Mail-Setup** auf die Schaltfläche **Senden/Empfangen** und deaktivieren Sie im Dialogfeld **Übermittlungsgruppen** sowohl unter Einstellungen für Gruppe „Alle Konten“ als auch unter Im Offlinemodus die Option **Automatische Übermittlung alle ... Minuten**. Wenn Sie mehrere Übermittlungsgruppen angelegt haben, wiederholen Sie diesen Schritt für jede Gruppe.
3. Schließen Sie alle geöffneten Dialogfelder mit **Schließen** bzw. **OK**.

► Durchbrechen Sie das Muster des Reagierens

Der nächste Tipp kostet im ersten Moment vielleicht etwas Zeit, die Sie dafür jedoch an anderer Stelle mehr als zurückgewinnen. Halten Sie vor dem Beantworten einer E-Mail erst einmal 3 Sekunden inne und horchen Sie in sich hinein, ob Sie emotional neutral schreiben können. Falls Sie wütend, genervt, verängstigt, besonders nervös oder gerade etwas verwirrt sind, so warten Sie noch mit der Antwort, falls irgendwie möglich. Fragen Sie sich außerdem vor dem Beantworten: »Wieso habe ich diese Anfrage im Posteingang, wo kommt sie her, was passiert, wenn ich jetzt eine kurze Antwort zurückschreibe, und ist E-Mail tatsächlich das richtige Antwortmedium?«

Meist werden Sie fast so antworten wie bisher – nur etwas bewusster. Hin und wieder werden Sie jedoch durch diese Fragen deutliches Verbesserungspotenzial entdecken. So mancher Mail-Marathon, der sich über einige Nachrichten und Stunden hinzieht, ist mit einem zweiminütigen Telefonat vermeidbar.

Wenn Sie den Absender (oder einen beliebigen anderen Empfänger) einer E-Mail anrufen möchten, müssen Sie in Outlook 2003 nicht erst zu den Kontakten wechseln, um die entsprechenden Informationen zu erhalten. Klicken Sie einfach im Vorschauenfenster (oder in der geöffneten Nachricht) mit der rechten Maustaste auf die betreffende Adresse im Feld **Von**, **An**, **Cc** oder **Bcc**. Wenn für diese Person bereits Rufnummern in Ihrem Kontakte-Ordner eingetragen sind, sehen Sie die entsprechenden Nummern im daraufhin angezeigten Kontextmenü.



Wählen Sie im Kontextmenü die gewünschte Rufnummer aus

► Vermeiden Sie unnötige Mails

Anstatt alle Kommunikation via E-Mail abzuwickeln, ist es hilfreich, definierte Berichte (z.B. Projektstatus, Agenden, Besprechungsprotokolle) zu festgelegten Terminen an zentralen Stellen abzulegen. Dies kann beispielsweise mit Hilfe einer SharePoint-Site im Intranet erfolgen.

Wenn Sie mit Kollegen einen Besprechungstermin suchen, können Sie gegenseitig Ihre Kalender für die anderen zur Einsicht freigeben (dabei können Sie vertrauliche Termine als »privat« kennzeichnen, so dass die anderen nur sehen, dass die Zeit belegt ist, ohne den Text lesen zu können). Outlook vereinfacht Ihnen hier die Arbeit und erspart Ihnen etliches Hin-und-Her-Mails zum Organisieren eines passenden Termins, da Sie bereits sehen, welche Zeiten schon belegt sind und wann der Konferenzraum frei ist. Mit nur einem Klick übernehmen die Teilnehmer die Besprechungsanfrage als Termin in den eigenen Kalender, Outlook sendet darauf automatisch eine Zusage (bzw. Absage) an Sie zurück und wertet für Sie automatisch den Status der bisherigen Ab- und Zusagen aus. Wenn Sie den Termin verschieben müssen, sendet Outlook auf Wunsch automatisch eine Aktualisierung an die Teilnehmer. Falls Sie die Gruppenterminplanung von Outlook und die Windows SharePoint Services bisher noch nicht nutzen, erfahren Sie mehr darüber in meinem – zusammen mit Lothar Seiwert und Christian Obermayr verfassten – Buch »Zeitmanagement mit Microsoft Office Outlook« www.zm-mit-ol.de.

dann wieder am Stück zu bearbeiten. Zwischen diesen Zeiten öffnen Sie Ihren Posteingang nur dann, wenn Sie eine vorher (auf Termin oder kurzfristig telefonisch) angekündigte, dringende und wichtige Mail zum Weiterarbeiten benötigen. Ansonsten widmen Sie sich konzentriert und unterbrechungsfrei Ihren anderen Aufgaben.



Die Blockbildung hat z.B. folgende Vorteile:

- Sie kommen schneller voran, da Sie sich nicht immer wieder neu auf einen Ablauf einstellen müssen. Zehn Vier-Minuten-Mails am Stück zu erledigen kostet Sie wesentlich weniger Zeit, als zehnmals zwischendurch nur jeweils eine Mail zu bearbeiten.
- Dieser Effekt wird noch dadurch verstärkt, dass Sie bei der Blockbildung das Gesamtbild sehen: »Noch zehn weitere Mails nach dieser – oh Mann, ich habe ja noch was anderes vor und diese hier gehört nicht zu den drei wichtigsten, also fasse ich mich kurz und beeile mich.«. Oft ist im Vergleich mit den anderen neuen Nachrichten auch viel klarer, dass Sie gerade eine unwichtige Nachricht vor sich haben, die Sie am Besten einfach ohne zu zögern löschen.
- Anders, als wenn Sie »mal eben kurz eine Kleinigkeit schnell zwischendurch erledigen«, sehen Sie bei der Blockbildung ganz genau, wie viele E-Mails Sie in 30 Minuten schaffen bzw. wie lange Sie durchschnittlich zum Abarbeiten von 25 neuen Nachrichten benötigen. Wenn Sie dies eine Zeit lang beobachten, erhalten Sie einen guten Mittelwert, können den Zeitaufwand realistisch einschätzen und so viel besser planen. Sie finden auch leichter heraus, in welchen Bereichen es sich lohnt, die Abläufe



Wenn Ihnen einer Ihrer Kollegen per E-Mail die Frage nach der Telefonnummer eines Ansprechpartners schickt, ist es natürlich das Einfachste und auf den ersten Blick auch vermeintlich Schnellste, kurzerhand die betreffende Nummer zurückzuschreiben. Doch die beste Lösung ist das nicht unbedingt.

Falls so etwas häufiger vorkommt, sollten Sie sich die Frage nach dem Warum stellen. Eventuell gibt es ja bisher keine zentrale Adressverwaltung. Wenn Sie nun zukünftig einen öffentlichen Kontakte-Ordner oder eine Adressliste auf einer SharePoint-Site mit Daten zu Ansprechpartnern für das Team anlegen und pflegen, sparen Sie sich Zeit und Unterbrechungen, da derjenige bei Bedarf selbst nachschlagen kann und sofort die Antwort findet.

► Arbeiten Sie Mails im Block ab

Überlegen Sie sich, wie oft Sie Ihren Posteingang wirklich überprüfen müssen. Intuitiv schauen wir meist viel zu häufig nach. Würde es nicht reichen, beispielsweise nur zweimal am Tag je eine Stunde, drei mal 40 Minuten oder viermal für je 30 Minuten den Posteingang zu bearbeiten?

Alle zwischendurch eintreffenden Nachrichten lassen Sie einfach bis zum nächsten E-Mail-Block (z.B. 09:00 Uhr, 11:30 Uhr, 13:30 Uhr und 16:00 Uhr) liegen, um sie

zu optimieren (z.B. Vorlagen für häufig benötigte Texte), die investierte Zeit zu kürzen oder künftig mehr Zeit zu reservieren.

- Wenn Sie Blöcke zu möglichst gleichen Zeiten an jedem Tag einbauen können, gewinnen Sie zusätzliche Routine. Das Ganze entwickelt sich zu einer Art Ritual und gibt Ihrem Tag eine feste Struktur. Solche wiederkehrenden Tätigkeiten zu gleichen Zeiten haben einen positiven Effekt auf Ihre Arbeitsleistung, geben Halt auf dem Weg durch den Tag und helfen Ihnen, sich schneller wieder zu sammeln.

- Der wichtigste Vorteil: Sie werden nicht mehr ständig durch E-Mails abgelenkt, sondern können konzentriert am Stück arbeiten. So können sich besser auf Ihre großen und wichtigen Aufgaben konzentrieren und diese zu Ende erledigen.

Manchmal führt eine durch die Blockbildung um ein paar Stunden erhöhte Antwortzeit sogar zur Reduzierung der Anzahl der eintreffenden Mails – wenn es für die Kollegen dann wieder schneller geht, bestimmte Informationen selbst rauszusuchen, anstatt eine E-Mail an Sie zu schicken.

Halten Sie Ihren Posteingang aufgeräumt

Der erste Schritt auf dem Weg zum leeren – oder sagen wir aufgeräumten – Posteingang ist die Blockbildung für Mails, durch die Sie bereits produktiver arbeiten werden. Der zweite Schritt ist die konsequente und disziplinierte Anwendung eines Systems, um die Nachrichten im Block abzuarbeiten.

Die mit vernünftigem Aufwand erreichbare Minimalanzahl an übrigen Mails im Posteingang am Ende eines E-Mail-Blocks oder Arbeitstages variiert. Je nach Branche, Arbeitsweise, Position und Unternehmenskultur sind vielleicht 20 Nachrichten bereits ein Top-Ergebnis – manche Anwender schaffen in bestimmten Arbeitsumfeldern aber sogar fünf bis null verbleibende Mails. Solange Sie nicht mehr als 30 bis 40 Nachrichten im Posteingang liegen haben, können Sie diese in jedem Fall schnell und gut überblicken. Außerdem vermittelt es einfach ein gutes, beruhigendes Gefühl – ganz im Gegensatz zu einem überquellenden »Datenmüllberg«, der ein schlechtes Gewissen macht, weil man darin vieles nicht mehr wiederfindet.

► Bearbeiten Sie Ihren E-Mail-Block mit dem AHA-System

Vielleicht kennen Sie noch die gute alte Regel zur Reduktion der Papierflut auf dem Schreibtisch: »Nehmen Sie jedes Blatt nur einmal in die Hand«. Dies ist auch ein guter Leitsatz für E-Mail. Viele Nachrichten können Sie bereits beim ersten Lesen bearbeiten, für andere brauchen Sie zwei bis drei Arbeitsgänge. Nehmen Sie sich also zu Beginn Ihres E-Mail-Blocks alle Nachrichten der Reihe nach vor und beurteilen Sie sie unter den folgenden Aspekten und Fragen:

- **Abfall:** Das Beste und Zeitsparendste, was Sie mit eingehenden Mails tun können: löschen. Löschen Sie so viel und so schnell wie möglich. Die erste Frage zu jeder Mail lautet: Kann ich diese bedenkenlos löschen? Oft reicht für die Entscheidung ein Blick auf Absender und Betreffzeile.

- **Sofort Handeln:** Besonders wichtige Nachrichten, die zugleich auch dringlich sind, bearbeiten Sie sofort. Ebenso Kleinigkeiten, deren vollständiges Abarbeiten nur drei bis vier Minuten dauert. Wenn Sie diese Nachrichten nämlich liegen lassen, wird sich bald ein riesiger Berg bilden. Für Kleinigkeiten zunächst einen späteren Erledigungstermin zu planen, eine Aufgabe anzulegen oder sie mehrmals in einer Liste »noch offene kleinere Dinge« anzusehen, kostet viel mehr Zeit und Kraft als die sofortige Erledigung. Sie müssen ja keine andere Tätigkeit unterbrechen, denn Sie beschäftigen sich zur Zeit mit Ihrem E-Mail-Block. Also: Tempo und so schnell wie möglich weg damit – so kommen Sie Ihrem Ziel eines (fast) leeren Posteingangs wieder einen Schritt näher.
- **Ablage:** Wenn die Bearbeitung einer Nachricht mehr als fünf Minuten dauern würde und nicht sofort erledigt werden muss, sortieren Sie diese in Ihre Ablage. Allerdings bitte so, dass Sie die betreffende Nachricht dann beim nächsten Anklicken erledigen können – und auch wirklich wiederfinden, wenn Sie sie brauchen. (Mehr dazu im Abschnitt »Erstellen und verwenden Sie Ihre eigene Ordnerstruktur«.)

Denken Sie dran: Beim effektiven Umgang mit der Nachrichtenflut ist der Papierkorb Ihr bester Freund und wichtigster Verbündeter!



Auch auf E-Mails, die Sie nicht sofort bearbeiten, können Sie die vier Prioritätsstufen des Eisenhower-Diagramms (A= wichtig und dringend, B=wichtig aber nicht so dringend, C= dringend aber im Endeffekt nicht so besonders wichtig, D= weder wichtig noch dringend) gut anwenden. Prüfen Sie, ob sich drei (»D«-Mails sofort löschen) entsprechende Ordner für Sie eignen. Diese Ordner können Sie zu festen Zeiten sowie im Rahmen

Ihres E-Mail-Blocks nach kompletter Bearbeitung aller neu eingegangenen Nachrichten abarbeiten. Planen Sie die Erledigung besonders wichtiger und gleichzeitig dringender »Prio-1«-/»A«-Nachrichten als Termin mit sich selbst in Ihrem Kalender, wenn keine Zeit zur sofortigen Erledigung bleibt.

Wenn Sie sich nicht sicher sind, ob Sie eine Nachricht gleich löschen können:

- Fragen Sie sich, ob von Ihnen eine Reaktion bzw. Folgeaktivität gefordert wird (und diese berechtigt bzw. wirklich erforderlich ist).
- Falls nein: Fragen Sie sich, ob von Ihnen eine bloße Antwort erforderlich ist.
- Falls nein: Fragen Sie sich, ob Sie diese E-Mail später einmal zum Nachschlagen der enthaltenen Information benötigen werden *und* ob Sie diese E-Mail dann anhand Ihrer Suchkriterien auch finden würden.
- Falls nein: Löschen Sie die Nachricht.

► Wandeln Sie E-Mails in Aufgaben und Termine um

Manche E-Mails sind nichts anderes als eine oder mehrere Aufgaben, die Sie zu erledigen haben. Wieder andere sind Terminvereinbarungen (dazu gehört z.B. auch die Bestätigung einer Flug- oder Hotelreservierung) oder weiterführende Informationen zu einem Termin (z.B. Tagesordnung, Anfahrtsskizze).

Wenn Sie selbst solche Nachrichten verschicken, ist es oft praktischer, hierzu eine Besprechungsanfrage (zum Vereinbaren bzw. Aktualisieren von Terminen) bzw. die Outlook-Funktionen zum Delegieren einer Aufgabe zu verwenden.

Eine Outlook-Aufgabe zu erstellen und diese zu delegieren kann auf Kunden, Mitarbeiter anderer Abteilungen/Firmen oder Vorgesetzte autoritär oder anmaßend wirken. Wenn Sie sich also nicht sicher sind, wie es ankommt, wenn Sie eine Aufgabe (z.B. Zusendung benötigter Daten) an jemanden delegieren: Schreiben Sie lieber eine normale E-Mail, in der Sie um die Erledigung bitten.

Wenn Sie eine solche Nachricht als »normale E-Mail« empfangen, wandeln Sie sie am Besten gleich in das entsprechende Element um, um sie dann schnell wiederzufinden, wenn Sie sie brauchen.

So erstellen Sie einen Termin bzw. eine Aufgabe aus einer E-Mail-Nachricht

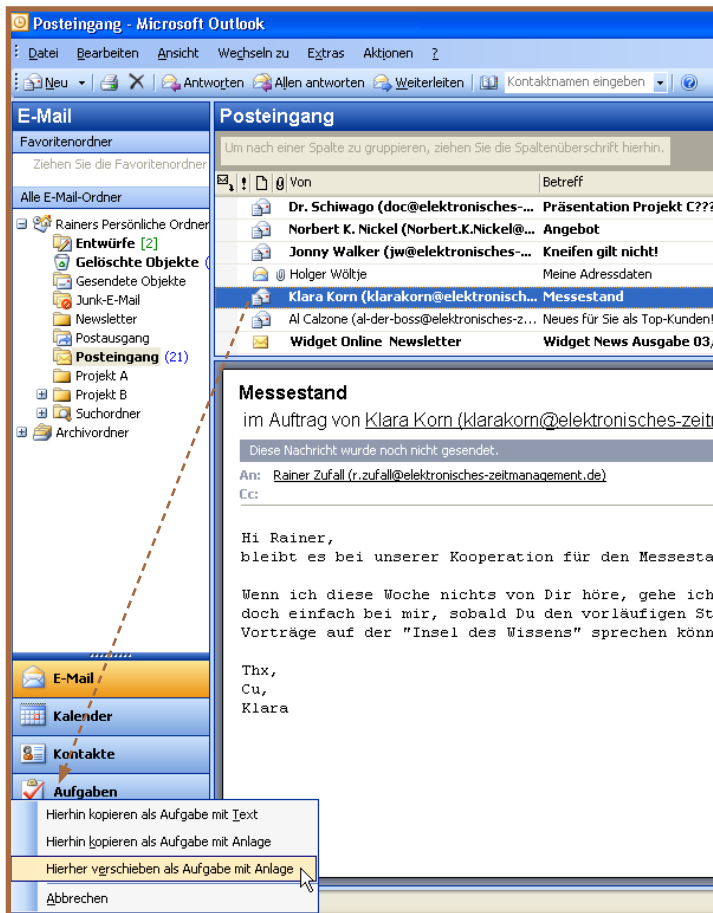
1. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die betreffende Nachricht in Ihrem Posteingang und halten Sie dann die Maustaste gedrückt.
2. Ziehen Sie die Nachricht auf die Gruppenschaltfläche **Aufgaben** bzw. **Kalender** unten im Navigationsbereich (Outlook 2003/2007) bzw. auf das entsprechende Symbol in der Outlook-Leiste (vorhergehende Outlook-Versionen) und lassen Sie die Maustaste dann wieder los.
3. Klicken Sie im daraufhin angezeigten Auswahlménú auf die gewünschte Aktion. Wählen Sie z.B. **Hierher verschieben als Aufgabe mit Anlage**. Daraufhin verschwindet die E-Mail automatisch aus Ihrem Posteingang.

Das Kopieren als Aufgabe mit Text fügt den gesamten Inhalt der E-Mail als Text (inkl. Kopfzeilen wie z.B. Absender) in das Notizfeld der Aufgabe ein. Eine E-Mail als Aufgabe mit Anlage einzufügen hat gegenüber der Text-Option den Nachteil, dass Sie nicht sofort den

Beachten Sie bitte die in Ihrem Unternehmen (eventuell) geltenden Richtlinien zur Archivierungs- und Aufbewahrungspflicht von E-Mails. Möglicherweise dürfen Sie bestimmte (oder im Extremfall sogar alle) Nachrichten, für die ich Ihnen hier das Löschen empfehle, nicht endgültig löschen. Legen Sie sich in diesem Fall einen Ordner »Kompost«, »Abfallarchiv« o.Ä. an, in den Sie die Nachrichten verschieben, wann immer ich von »löschen« spreche. Falls Sie das Archiv sogar nach bestimmten anderen Kriterien als Datum, Absender oder Betreff sortiert halten müssen, legen Sie entsprechende Unterordner für diesen Ordner an (siehe Abschnitt »Erstellen und verwenden Sie Ihre eigene Ordnerstruktur«).

Wenn Sie eine E-Mail in Ihre Ablage einsortieren möchten, gibt es drei Möglichkeiten:

- Es ist eine klar benennbare Folgeaktivität erforderlich oder diese Nachricht enthält Informationen, die sich auf einen bestimmten Termin beziehen: Wandeln Sie sie in eine Aufgabe oder einen Termin um.
- Diese Nachricht erfordert eine spätere Rückantwort oder weitere Bearbeitungsschritte: Legen Sie die Mail in Ihrer Ordnerstruktur ab und markieren Sie sie zur späteren Bearbeitung (mehr dazu im Abschnitt »Kennzeichnen Sie zur Bearbeitung anstehende Mails«.)
- Es ist weder eine Antwort noch eine andere Folgeaktivität von Ihnen erforderlich, aber Sie möchten die Nachricht zum späteren Nachschlagen aufbewahren: Legen Sie sie in Ihrer Ordnerstruktur ab.



Verschieben Sie Mails per Drag & Drop in die Aufgabenliste

So erstellen Sie schnell einen neuen Kontakteintrag für den Absender einer E-Mail

1. Ziehen Sie einfach die gesamte Mail mit gedrückter linker (in diesem Fall wollen Sie ja den Text kopieren) Maustaste auf die Gruppenschaltfläche **Kontakte** unten in der Navigationsleiste (Outlook 2003/2007) bzw. auf das entsprechende Symbol in der Outlook-Leiste (vorhergehende Outlook-Versionen). Outlook legt einen neuen Kontakt an. Die Absenderadresse sowie den Namen übernimmt es dabei automatisch aus der Nachricht und im Notizfeld wird der gesamte Text der ursprünglichen Mail angezeigt.
2. Markieren Sie den gesamten Text mit Ausnahme der Signatur.
3. Drücken Sie Entf, um den Text aus dem Notizfeld zu löschen, so dass nur die Signatur übrig bleibt.
4. Markieren Sie den Firmennamen.
5. Ziehen Sie mit gedrückter linker Maustaste den markierten Firmennamen auf das Textfeld **Firma**.
6. Wiederholen Sie die Schritte 4 und 5 für alle anderen relevanten Daten, z.B. Telefonnummer(n).
7. Wenn Sie die Daten übertragen (sowie ggf. überflüssige Daten gelöscht) haben, speichern und schließen Sie den neuen Kontakt durch Klicken auf die entsprechende Schaltfläche in der Symbolleiste.



Text lesen können, sondern zunächst noch einmal auf das stattdessen eingefügte Briefsymbol doppelklicken müssen. Andererseits können Sie so auch mehrere Nachrichten auf einmal kompakt dargestellt anhängen und haben die Originalnachricht mit allen enthaltenen Bildern sowie Anlagen eingefügt (beim Einfügen als Text sind diese nicht enthalten). Beim Einfügen als Anlage können Sie außerdem jederzeit mit Doppelklick die Anlage öffnen und haben dann die Schaltflächen *Antworten*, *Allen antworten*, *Weiterleiten* (usw.) zur Verfügung.

4. Outlook öffnet ein neues Aufgabenformular und übernimmt automatisch den Betreff der E-Mail. Ergänzen Sie den Eintrag – tragen Sie z.B. ein Fälligkeitsdatum ein und definieren Sie bei Bedarf eine Erinnerung.
5. Speichern und schließen Sie die neue Aufgabe durch Klicken auf die entsprechende Schaltfläche in der Standardsymbolleiste.



Legen Sie für jeden eventuell relevanten Ansprechpartner einen Eintrag in Ihren Outlook-Kontakten an. Wenn Sie dieses Verfahren ein paar Mal geübt haben, dauert es nur noch wenige Sekunden, um aus einer E-Mail mit Signatur einen neuen Kontakt anzulegen. Die Vorteile der Kontakteinträge:

- Bei einer inzwischen aktualisierten Telefonnummer oder Mailadresse finden Sie in Ihren Kontakten (anders als in älteren E-Mails) die aktuell gehaltenen Daten.
- Sie müssen nicht mehr dutzende E-Mails durchsuchen, wenn der Absender in den folgenden Nachrichten anders als beim Erstkontakt die Adressdaten nicht mehr mitsendet.
- Die Kontaktdaten stehen dann auch in gedruckten Adresslisten bzw. Ihrem Handheld oder Smartphone zur Verfügung, wenn Sie sie unterwegs benötigen.
- Sie können Ihren Kollegen die Kontaktdaten ebenfalls zur Verfügung stellen, indem Sie den Kontakt in einem öffentlichen bzw. freigegebenen Ordner anlegen.

So erstellen Sie Aufgaben und Termine aus einzelnen Teilen einer längeren E-Mail

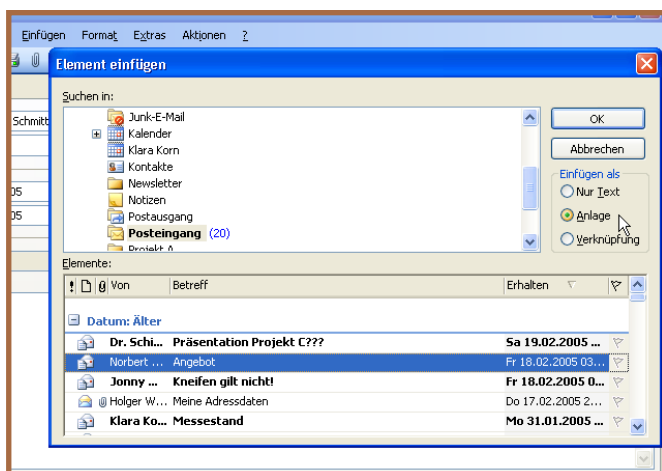
Wenn eine E-Mail z.B. mehrere Absätze enthält, die jeweils eine eigenständige Aufgabe (bzw. einen Termin) darstellen, gehen Sie folgendermaßen vor:

1. Markieren Sie die entsprechenden Passagen.
2. Lassen Sie die Maustaste los und platzieren Sie den Mauszeiger über dem markierten Text.
3. Ziehen Sie die Markierung mit gedrückter Maustaste auf die entsprechende Gruppenschaltfläche in der Navigationsleiste (Outlook 2003/2007) bzw. auf das entsprechende Symbol in der Outlook-Leiste (vorhergehende Versionen) – beispielsweise Aufgaben oder Kalender – und lassen Sie dann die Maustaste wieder los.
4. Outlook öffnet ein neues (Termin- bzw.) Aufgabenformular und übernimmt den markierten Text in das Notizfeld des neuen Eintrags. Ergänzen Sie einen aussagekräftigen Betreff und ggf. weitere Informationen.
5. Speichern und schließen Sie die neue Aufgabe bzw. den neuen Termin durch Klicken auf die entsprechende Schaltfläche in der Standardsymbolleiste.

So fügen Sie mehrere E-Mails in bestehende Aufgaben und Termine ein

Sie können auch einzelne oder mehrere Nachrichten (sowie Termine, Aufgaben, Kontakte und Notizen) an bereits vorher eingetragene Termine, Aufgaben und Kontakteinträge anfügen (z.B. eine Mail mit Zugangsdaten für eine Telefonkonferenz und zwei mit den neuen dort zu besprechenden Dokumenten):

1. Öffnen Sie den betreffenden Eintrag z.B. durch Doppelklicken auf den Termin im Kalender.
2. Wählen Sie im daraufhin geöffneten Terminformular im Menü **Einfügen** den Befehl **Element**.



Fügen Sie bestimmte E-Mails in Termine und Aufgaben ein, um die Daten dort zu sehen, wo sie hingehören

3. Wählen Sie im Dialogfeld **Element einfügen** im Feld Suchen in den betreffenden Ordner aus und markieren Sie dann im Feld Elemente die gewünschte Nachricht.
4. Klicken Sie auf OK, um die Nachricht einzufügen.
5. Speichern und schließen Sie den geänderten Termin durch Klicken auf die entsprechende Schaltfläche in der Standardsymbolleiste.



Arbeiten mit Aufgaben und Terminen

Wenn man sich einmal daran gewöhnt hat, mit Aufgaben und Terminen in Outlook zu arbeiten und sich die Aufgabenlisten entsprechend eingerichtet hat, wird Outlook zu einem sehr leistungsfähigen und hilfreichen Zeitmanagement-/Planungs-Werkzeug. Sie finden entsprechende Zeitmanagement-Techniken für das Prioritätensetzen, für eine effektive Wochen- und Tagesplanung in Outlook sowie für die konsequente Umsetzung in meinem – zusammen mit Lothar Seiwert und Christian Obermayr verfassten – Buch „Zeitmanagement mit Microsoft Office Outlook“, das sich ausführlich mit diesem Thema beschäftigt:

► www.zm-mit-ol.de

► Erstellen und verwenden Sie Ihre eigene Ordnerstruktur

Es dauert etwa ein bis zwei Stunden, eine sinnvolle Ordnerstruktur für Nachrichten zu entwerfen, anzulegen und die bisher aufgehobenen Nachrichten dort einzusortieren. Es hat sich bewährt, mit maximal zehn Hauptordnern (zusätzlich zu **Posteingang**, **Entwürfe** usw.) zu arbeiten. Für jeden Hauptordner können Sie weitere Unterordner anlegen, auch hier möglichst nur zehn pro Ebene, damit Sie sich nachher schnell und sicher zurechtfinden.

Welche Einteilung sich für Sie am besten eignet, hängt von Ihrem Arbeitsbereich und -stil ab. Wer z.B. fünf große Projekte betreut, könnte für jedes einen Hauptordner anlegen und somit thematisch sortieren. Andere sortieren gern nach Personen oder zeitlich,

z.B. »bereits bearbeitet«, »spätestens heute Abend antworten«, »diese Woche bearbeiten«, »diesen Monat bearbeiten«, »wartet auf Antwort«, »Ende der Woche nachfassen, wenn keine Antwort«. Das Ganze lässt sich auch kombinieren. Der Vorschlag, dass sämtliche Mitglieder eines Teams die gleiche Ordnerstruktur benutzen sollten, muss sicher im Einzelfall diskutiert werden. Hier gibt es keine feste, allgemein gültige Regel, was am besten funktioniert.

Outlook sortiert Ihre Ordner alphabetisch. Beginnen Sie den Ordnernamen mit »@«, »Z« oder einer Ziffer, um ihn ganz an den Anfang, das Ende bzw. eine bestimmte Position innerhalb der Liste zu setzen.

Finden Sie eine Struktur, mit der Sie persönlich gut arbeiten können. Setzen Sie sich z.B. einmal mit einem Kollegen zusammen, der ähnlich arbeitet wie Sie – zu zweit findet man manchmal bessere Ideen. Oder bitten Sie ggf. jemanden, der bereits erfolgreich seinen Posteingang mit einer Ordnerstruktur aufgeräumt hält, von seinen Erfahrungen hiermit zu berichten und Ihnen Tipps zur Einteilung zu geben.

Am Anfang muss man sich ein wenig an die neue Struktur gewöhnen. Wenn Sie jedoch nach drei bis maximal fünf Wochen Ihre Struktur noch als sperrig oder unübersichtlich empfinden, immer wieder Nachrichten nicht zuordnen können oder nicht wiederfinden, sollten Sie unter Berücksichtigung dieser Erfahrungen die Struktur ändern.

So legen Sie neue Ordner an

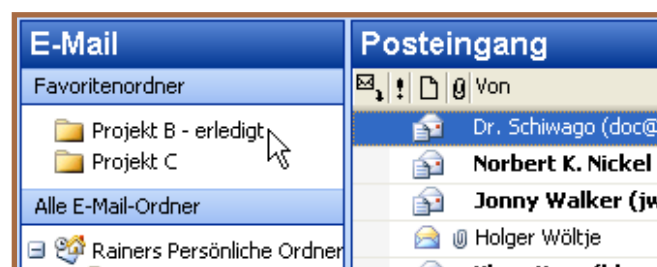
1. Lassen Sie zunächst die Ordnerliste anzeigen (Outlook 2000 und 2002: Menübefehl **Ansicht/ Ordnerliste** wählen; Outlook 2003/2007: auf die entsprechende Gruppenschaltfläche unten im Navigationsbereich klicken oder den Menübefehl **Wechseln zu/Ordnerliste wählen**).
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in der Ordnerliste auf den gewünschten übergeordneten Ordner (z.B. **Persönliche Ordner**) und wählen Sie dann im Kontextmenü den Befehl **Neuer Ordner**. Alternativ können Sie auch die Tastenkombination **Strg+Umschalt+E** drücken und dann festlegen, an welcher Stelle der neue Ordner eingefügt werden soll.
3. Tragen Sie im Dialogfeld **Neuen Ordner erstellen** eine passende Bezeichnung in das Textfeld Name ein.
4. Korrigieren Sie ggf. die Angabe im Listenfeld **Ordner enthält Elemente des Typs** auf den Eintrag **E-Mail** bzw. **E-Mail und Bereitstellung**, wenn Sie das Dialogfeld nicht aus einer E-Mail-Ansicht heraus geöffnet hatten.
5. Schließen Sie das Dialogfeld mit **OK**, um den neuen Ordner zu erstellen.

So verschieben Sie Nachrichten in die passenden Ordner

1. Klicken Sie in Ihrem Posteingang (oder einem beliebigen anderen Ordner) auf die gewünschte Nachricht und halten Sie die Maustaste gedrückt.
2. Ziehen Sie die Nachricht auf den Zielordner und lassen Sie dann die Maustaste wieder los, um die Nachricht dorthin zu verschieben.

Soll die Nachricht kopiert (nicht verschoben) werden, benutzen Sie die rechte Maustaste und wählen dann im Kontextmenü den betreffenden Befehl. Sie können auch mit Umschalt bzw. Strg mehrere Nachrichten gleichzeitig markieren und dann in einem Arbeitsgang verschieben/kopieren. Wenn Sie statt Nachrichten einen kompletten Ordner innerhalb Ihrer Ordnerstruktur verschieben möchten, klicken Sie einfach den Ordner an und ziehen ihn dann in einen der anderen Ordner bzw. zurück auf die Hauptebene (auf **Persönliche Ordner** bzw. den Namen Ihres Exchange-Postfachs).

Seit Outlook 2003 gibt es die neue Funktion **Favoritenordner**. Nutzen Sie die **Favoritenordner**, um schnell auf Ihre am häufigsten benutzten Ordner zugreifen zu können, ohne sich jedes Mal durch mehrere Ebenen klicken zu müssen. Ziehen Sie einfach einen der (Unter-)Ordner in den Favoritenbereich. Da Sie in den Favoriten die übergeordneten Ordnerstufen nicht sehen, macht es Sinn, diese vor oder hinter dem Ordnernamen mit Bindestrich oder in Klammern zu vermerken, z.B. »Technische Daten (Produkt D)«. Die Favoriten lassen sich genau wie alle anderen Ordner durch Klicken öffnen oder als Ziel zum Verschieben von Nachrichten per Mausbewegung nutzen.



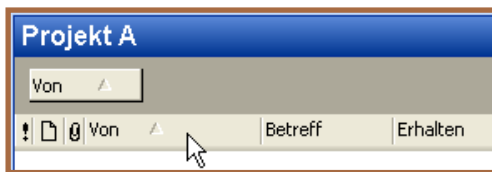
Nutzen Sie den Bereich Favoritenordner zur schnellen Navigation

So passen Sie die Sortierung der Nachrichten für einzelne Ordner an

Innerhalb der Ordner können Sie die Nachrichten anhand unterschiedlicher Kriterien sortieren und gruppieren, z.B. in einem Ordner nach Betreff und in einem anderen nach Absender, während für alle anderen Ordner weiterhin das Datum das passende Kriterium ist. Mehr über das Sortieren, Gruppieren und Anpassen von Ansichten erfahren Sie in meinem Buch »Outlook für die Praxis«,

► www.outlook-fuer-die-praxis.de.

- Klicken Sie auf einen Spaltentitel, um die Elemente nach dem entsprechenden Kriterium zu ordnen. Nochmaliges Klicken auf den Spaltentitel kehrt die Sortierreihenfolge um.



Ändern Sie die Anzeige der im Ordner enthaltenen Elemente ganz schnell und unkompliziert

► Kennzeichnen Sie zur Bearbeitung anstehende Mails

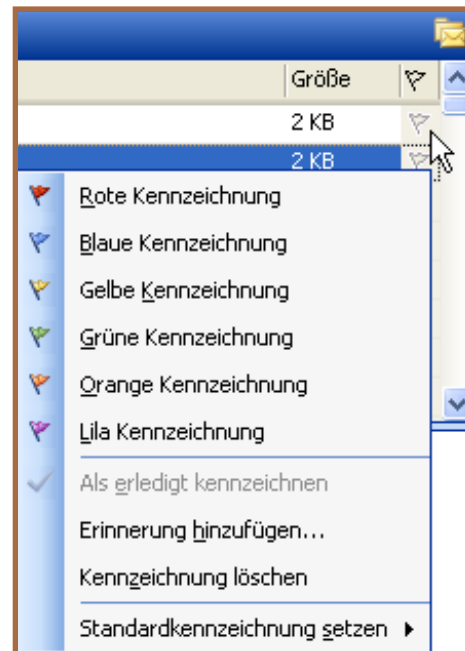
Um keine notwendigen Folgeaktivitäten zu übersehen, können Sie für nicht sofort erledigte Mails entweder wie weiter vorn beschrieben eine Aufgabe mit einer Kopie der Nachricht als Anlage erstellen oder die E-Mail als zur Bearbeitung offen kennzeichnen (wenn es sich z.B. nicht lohnt, dafür extra eine Aufgabe anzulegen, da die Erledigung kurzfristig erfolgen muss). Outlook unterstützt Sie dabei mit der so genannten Nachrichtenkennzeichnung – kleine farbige Fähnchen zum Markieren von Nachrichten.

So weisen Sie Nachrichten Kennzeichnungen zu

1. Markieren Sie in der Nachrichtenliste die gewünschte Nachricht.
2. Klicken Sie in die Spalte **Kennzeichnungstatus** (das kleine Fähnchensymbol), um der Nachricht die Standardkennzeichnung zuzuweisen, bzw. klicken Sie mit der rechten Maustaste in die Spalte, wählen Sie den Befehl **Zur Nachverfolgung kennzeichnen** und bestätigen Sie dann mit **OK**.
3. Haben Sie eine Nachricht bearbeitet, die eine Kennzeichnung trägt, können Sie sie über das Kontextmenü als erledigt markieren. Über das Kontextmenü können Sie die Kennzeichnung auch wieder komplett aufheben.

Wenn Sie mit Outlook 2003 arbeiten, können Sie über die entsprechenden Befehle im Kontextmenü auch eine andere Farbe zur Kennzeichnung auswählen. Über das Untermenü zum Befehl **Standardkennzeichnung**

setzen lässt sich außerdem die Standardfarbe (die Sie mit einem einfachen Linksklick auf die Kennzeichnungsspalte zuweisen) verändern.



Das Kontextmenü mit den Optionen zum Kennzeichnen einer Nachricht

Entwickeln Sie für sich ein System zur Benutzung von bis zu sechs Farben. So könnte z.B. Rot »wichtig und unbedingt so schnell wie möglich erledigen« bedeuten, während Grün bis zum Ende der Woche und Blau bis zum Monatsende Zeit hat. Gelb könnte z.B. zwar Ende der Woche fällig sein, aber als lediglich »nice to have« auch einfach entfallen, wenn zu viel anderes ansteht, während Sie lila gekennzeichnete Elemente nur dann ansehen, wenn zwischendurch Zeit übrig ist, ansonsten aber am Monatsende löschen.



So fügen Sie Ihren Nachrichten Kurznotizen und Alarmer hinzu

1. Öffnen Sie in Outlook 2000 bzw. 2002 die betreffende Nachricht und klicken Sie dann in der Standardsymbolleiste auf die Schaltfläche **Zur Nachverfolgung kennzeichnen**. In Outlook 2003 können Sie einfach im Kontextmenü zur Spalte **Kennzeichnungstatus** der betreffenden Nachricht den Befehl Erinnerung hinzufügen wählen.
2. Weisen Sie im Dialogfeld Zur Nachverfolgung kennzeichnen (siehe Abbildung auf der nächsten Seite) der Nachricht eine Fälligkeit mit Uhrzeit für einen Alarm zu, damit Outlook Sie zu diesem Zeitpunkt erinnert.
3. Außerdem können Sie im Feld **Kennzeichnung** einen beliebigen Text eingeben, der dann in der

Vorschauansicht sowie beim Öffnen der Nachricht in dem grau bzw. gelb unterlegten Infobalken im Kopfzeilenbereich der E-Mail angezeigt wird.



Fügen Sie E-Mails als Kennzeichnung bei Bedarf eine Notiz im Kopfzeilenbereich hinzu

- Schließen Sie das Dialogfeld Zur Nachverfolgung kennzeichnen mit OK.

C - Anfragen abgelegte Nachricht öffnen, den noch offenen Bearbeitungsschritt ausführen und sie daraufhin als erledigt markieren, verschwindet die Nachricht aus dem Suchordner. Im Ordner **Projekt C - Anfragen** bleibt sie trotzdem erhalten (und trägt dort ab sofort auch den Status »erledigt«). Hätten Sie die Nachricht im Suchordner gelöscht, wäre sie auch aus Projekt C - Anfragen verschwunden. Sie arbeiten also auch im Suchordner immer mit der Originalnachricht.

Von	Betreff	Erhalten	Größe	In Ordner
Norbert K. Nick...	Angebot	Mo 04.07.2005 1...	2 KB	Projekt C
Klara Korn (lar...	Messestand	Mo 04.07.2005 1...	2 KB	Projekt A
Rod Weller (rw...	Buchen Sie Ihren persönlichen Security-Dienst!	Sa 19.02.2005 0...	3 KB	Projekt B - erledigt
Holger Wöltje	Meine Adressdaten	Do 17.02.2005 2...	7 KB	Posteingang

Behalten Sie mit Suchordnern im Überblick, in welchen Ordnern Mails zur Bearbeitung anstehen

So legen Sie eigene Suchordner an (nur in Outlook 2003 und 2007)

- Klicken Sie in der Ordnerliste (links im Navigationsbereich) mit der rechten Maustaste auf **Suchordner** (unterhalb von **Posteingang**) und wählen Sie dann im Kontextmenü den Befehl **Neuer Suchordner**.
- Markieren Sie im Dialogfeld **Neuer Suchordner** im Listenfeld **Wählen Sie einen Suchordner** aus eines der vordefinierten Suchkriterien. Wählen Sie z.B. **zur Nachverfolgung gekennzeichnete Nachrichten**, um ein Ergebnis zu erhalten.
- Im Dropdown-Listenfeld **Suchen** in können Sie bei Bedarf den zu durchsuchenden persönlichen/öffentlichen Ordner auswählen.
- Schließen Sie das Dialogfeld **Neuer Suchordner** mit **OK**, um den neuen Suchordner anzulegen. Er füllt sich daraufhin mit den entsprechenden Nachrichten.

Ihren Suchordner können Sie nun wie jeden anderen E-Mail-Ordner öffnen, indem Sie darauf klicken. Falls Sie ihn in der Ordnerliste nicht sehen, müssen Sie die Liste der Suchordner zunächst erweitern. Klicken Sie dazu in der Ordnerliste auf das kleine Pluszeichen vor dem Wort Suchordner. (Zum Schließen der Liste klicken Sie entsprechend auf das nun angezeigte Minuszeichen.) Die Suche können Sie weiter verfeinern, z.B. nur Nachrichten von einem bestimmten Absender anzeigen, bei denen zusätzlich die Kennzeichnungsfarbe Rot ist. Wählen Sie dazu beim Erstellen eines neuen Suchordners im Listenfeld Wählen Sie einen **Suchordner** aus dem Eintrag **Benutzerdefinierten Suchordner** erstellen und legen Sie dann über Auswählen die gewünschten Kriterien fest. Ihren neu angelegten Suchordner können Sie über die entsprechenden Befehle im zugehörigen Kontextmenü anpassen, umbenennen und auch zum Favoritenordner hinzufügen.

Die Erinnerung öffnet in Outlook-Versionen vor 2007 nur dann ein Alarmfenster, wenn die Nachricht zum Alarmzeitpunkt im Posteingang liegt. Benutzen Sie diese Funktion also nur für Nachrichten, die Sie keinem Ordner zuordnen können und daher im Posteingang liegen lassen. Oder meiden Sie diese Erinnerungsfunktion am besten ganz und kopieren bzw. verschieben Sie stattdessen Nachrichten in Termine oder Aufgaben, denen Sie dann eine Erinnerung hinzufügen (siehe Abschnitt »Wandeln Sie E-Mails in Aufgaben und Termine um«).

► Zur Bearbeitung gekennzeichnete Elemente ordnerübergreifend im Überblick behalten (seit Outlook 2003)

Mit Hilfe der seit Outlook 2003 neuen Suchordner können Sie jeweils eine komplette persönliche oder öffentliche Ordnerdatei mit allen Unterordnern nach E-Mails durchsuchen, auf die bestimmte Kriterien zutreffen. Somit können Sie z.B. alle Nachrichten, die noch zur Bearbeitung gekennzeichnet sind, auf einmal sehen – obwohl diese in verschiedenen Ordnern für unterschiedliche Projekte liegen. Wenn Sie einen Suchordner einmal angelegt haben, können Sie ihn danach einfach mit einem Mausklick wie einen normalen E-Mail-Ordner aufrufen.

Der Suchordner selbst enthält keine Nachrichten – Sie sehen immer direkt die Nachrichten aller durchsuchten Ordner, auf die die gewählten Kriterien zutreffen. Wenn Sie z.B. in einem Suchordner für zur Nachverfolgung gekennzeichnete Nachrichten eine im Ordner **Projekt**

► Lassen Sie Outlook die Post für Sie vorsortieren

Mit automatischen Filterfunktionen nimmt Outlook Ihnen einen Teil der Postbearbeitung ab. Den Kinonewsletter beispielsweise benötigen Sie dann, wenn Sie einen Film aussuchen möchten – nicht Donnerstagsvormittag, wenn er in Ihrem Postfach landet und Sie gerade anderes zu tun haben. Über eine entsprechende Regel können Sie ihn automatisch nach dem Eintreffen in den entsprechenden Ordner verschieben lassen. Das heißt, Sie müssen ihn nicht mehr manuell verschieben und Sie sehen ihn auch nicht mehr – nur eben dann, wenn Sie ins Kino gehen möchten und Ihren Ordner **Privat-Veranstaltungen-Kinonews** öffnen.

So erstellen Sie Regeln direkt aus einer Nachricht

Eine Regel können Sie besonders einfach direkt aus einer Nachricht, auf die die Regel zutrifft, erstellen:

- In Outlook 2000 und 2002 öffnen Sie die Nachricht, auf der die Regel basieren soll, wählen im Menü **Aktionen** den Befehl **Regel erstellen** und folgen dann den Anweisungen des Regel-Assistenten. In Outlook 2002 finden Sie den Befehl **Regel erstellen** auch im Kontextmenü zu einer Nachricht.

In Outlook 2003/2007 gehen Sie wie folgt vor:

1. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Nachricht, auf der die Regel basieren soll, wählen Sie dann im Kontextmenü den Befehl **Regel erstellen**.
2. Im daraufhin geöffneten Dialogfeld wird auf der Grundlage der angeklickten Nachricht bereits eine Vorauswahl angeboten, nach welchem Betreff, Absender oder Empfänger gefiltert werden soll.
3. Entsprechen diese Einstellungen Ihren Wünschen, wählen Sie die auszuführende Aktion im Gruppenfeld **Folgendes ausführen**.
4. Schließen Sie das Dialogfeld **Regel erstellen** mit **OK**, um die Regel zu übernehmen. Oder klicken Sie auf die Schaltfläche **Erweiterte Optionen**, wenn Sie weitere Anpassungen vornehmen möchten. Outlook öffnet daraufhin den Regel-Assistenten und bietet Ihnen eine Vielzahl weiterer Optionen an, die es bereits entsprechend der gewählten Nachricht angepasst hat.

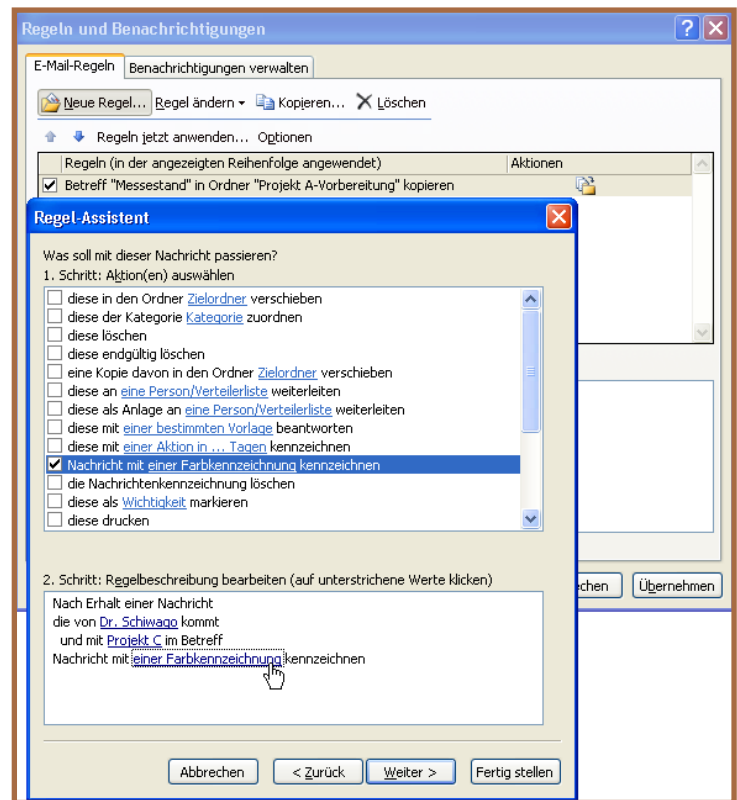
So erstellen und ändern Sie Regeln mit dem Regel-Assistenten

Wenn Sie eine Regel erstellen möchten und gerade keine passende Nachricht als Vorlage zur Hand haben oder eine bestehende Regel ändern möchten, öffnen Sie einen beliebigen E-Mail-Ordner und gehen dann folgendermaßen vor:

1. Wählen Sie im Menü **Extras** je nach Outlook-Version entweder den Befehl **Regel-Assistent** oder den

Befehl **Regeln und Benachrichtigungen**.

2. Im daraufhin geöffneten Dialogfeld sehen Sie alle bisher definierten Regeln und können neue Regeln hinzufügen, die Bearbeitungsreihenfolge ändern, Regeln löschen und bestehende Regeln ändern oder kopieren, um darauf aufbauend eine geringfügig andere weitere Regel zu erstellen.



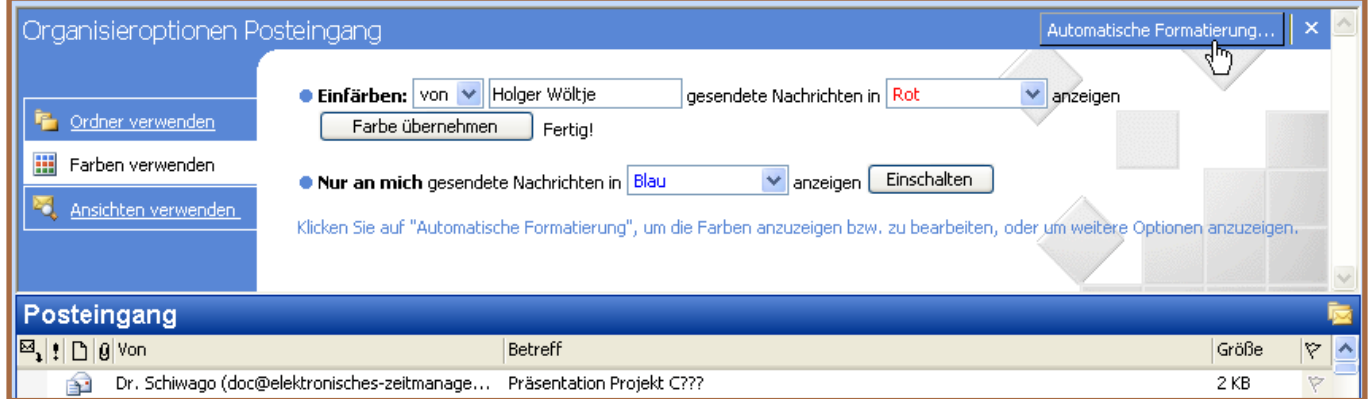
Definieren Sie Regeln zum automatischen Vorsortieren Ihrer Nachrichten

Der Regel-Assistent führt Sie nahezu selbsterklärend durch die Regelgestaltung. Im Wesentlichen aktivieren Sie in den einzelnen Schritten im oberen Listenfeld die Bedingungen bzw. Aktionen und geben dann im unteren Listenfeld durch Klicken auf die blau unterstrichenen Begriffe die Details zu den gewählten Bedingungen/Aktionen an.

Mit dem Regel-Assistenten können Sie z.B. automatisch Nachrichten Ihrer Vorgesetzten mit einer Farbkennzeichnung versehen, Nachrichten mit den Wörtern »Projekt B« und »zur Info« im Betreff ungelesen in den Ordner **Projekt B - nachlesen bei Bedarf** verschieben und für jede an den Kollegen Rainer Zufall gesendete Nachricht mit »ToDo« im Betreff eine Kopie in den Ordner **Ende der Woche nach Erledigung erkundigen** verschieben.

Bei unbedachtem oder übereiltem Einsatz kann man schnell Nachrichten verlieren oder übersehen. Überlegen Sie lieber in Ruhe und zweimal, bevor Sie eine Regel definieren, die





Bringen Sie mit dem automatischen Einfärben mehr Übersicht in Ihren Posteingang



Nachrichten automatisch löscht oder ungelesen in einen Ordner verschiebt, den Sie nicht regelmäßig durchsehen.

So färben Sie Nachrichten automatisch nach Absendern ein

Um sich in Ihrem Posteingang schneller zurechtzufinden, hilft Ihnen außerdem das automatische Einfärben von Nachrichten.

1. Markieren Sie eine Nachricht von einem Absender, dessen Nachrichten Sie einfärben möchten.
2. Wählen Sie im Menü **Extras** den Befehl **Organisieren**, um den Bereich **Organisieroptionen** oberhalb der Nachrichtenliste anzuzeigen.
3. Klicken Sie am linken Rand auf **Farben verwenden**.
4. Outlook schlägt nun automatisch vor, Nachrichten des Absenders der im Posteingang markierten Nachricht rot zu kennzeichnen. Sie können dies mit einem Klick auf die Schaltfläche **Farbe übernehmen** für alle im Posteingang befindlichen sowie zukünftig eintreffenden Nachrichten dieses Absenders übernehmen oder vorher einzelne Optionen (z.B. Absender oder Farbe) variieren.

5. Ein Klick auf die Schaltfläche mit dem X in der rechten oberen Ecke der Organisieroptionen schließt den Bereich wieder, ein Klick auf **Automatische Formatierung** rechts daneben bietet weitere Einstellmöglichkeiten.

Mit Hilfe der automatischen Formatierung können Sie die Färbung und deren Kriterien sehr genau definieren, z.B. können Sie Nachrichten, die von einer bestimmten Person stammen und bei denen Sie mit weiteren Empfängern im Feld Cc eingetragen sind, in kursiver und kleinerer Schrift anzeigen lassen. Bedenken Sie aber dabei: Zu viel des Guten wird wieder unübersichtlich.

Es erhöht die Übersicht jedoch deutlich und hilft Ihnen, die Mails effektiver abzarbeiten, wenn Sie z.B. die Nachrichten Ihrer zwei Vorgesetzten und von zwei Ihrer Kollegen mit jeweils einer eigenen (insgesamt also vier) sowie die Ihrer wichtigsten Kunden und Geschäftspartner mit einer fünften Farbe kennzeichnen. Auch können Sie z.B. Farben verwenden, um auf drei verschiedene geschäftliche und eine private Mailadresse eingegangene Nachrichten, die Sie alle gesammelt in Outlook verwalten, zu unterscheiden.

Buchempfehlungen: Outlook

www.zeit-im-griff.de

Outlook für die Praxis



Weit mehr als nur ein E-Mail-Programm: Outlook bietet eine Menge Möglichkeiten, Sie auch bei Ihrer Termin-, Adress-, und Aufgabenverwaltung zu unterstützen – wenn Sie nur wissen, wo sich die in der Praxis wirklich hilfreichen Funktionen verstecken. Diese »technische« Quick-Reference für Einsteiger und Fortgeschrittene zeigt Ihnen kurz und übersichtlich die wichtigsten Grundfunktionen sowie viele Tipps & Tricks für den Arbeitsalltag – damit macht sich dieses Buch durch deutlich gesteigerte Effizienz im Umgang mit Outlook schnell für Sie bezahlt.

200 Seiten, 17,90 Euro. www.outlook-fuer-die-praxis.de

Buchempfehlungen: Zeitmanagement

www.zeit-im-griff.de

Noch mehr Zeit für das Wesentliche



Haben Sie einen Moment Zeit? – So beginnt der neue Seiwert. Und: Die Zeit sollten Sie sich unbedingt nehmen! Denn: Im Mittelpunkt dieses Buches stehen Sie. Sie ganz persönlich und Ihr ganz eigener Umgang mit der Zeit. Das Buch möchte Sie auf Ihrer Suche nach „Noch mehr Zeit für das Wesentliche“ begleiten, und Sie motivieren, sich intensiv mit den verschiedenen Übungen, Checklisten und Tipps zu beschäftigen. Lassen Sie sich inspirieren. Finden Sie Schritt für Schritt heraus, welche Wege Sie ganz persönlich zum Wesentlichen führen.

260 Seiten, 19,95 Euro. www.baeren-strategie.de

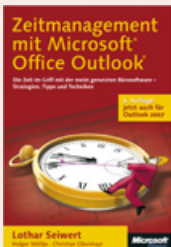
Die Bärenstrategie – In der Ruhe liegt die Kraft



Der Bestsellerautor und „Zeitmanagement-Papst“ Lothar Seiwert hat eine ganz persönliche Leidenschaft: Er liebt Bären. Die Ruhe und Klugheit dieser Tiere verkörpern für ihn Werte, die in unserer schnelllebigen Zeit zu kurz kommen. In der „Bärenstrategie“ lässt Lothar Seiwert die Bären selbst zu Wort kommen. Sie vermitteln die notwendige Gelassenheit einerseits und Power andererseits, mit der wir unser Leben aktiv gestalten können. Eine Fabel, aus der alle Menschen persönlichen Gewinn ziehen können, die privat und beruflich ihre Zeit optimal nutzen und sich auf das Wesentliche konzentrieren wollen.

128 Seiten oder als Hörbuch-CD (ca. 80 min.), je EUR 14,95. www.baeren-strategie.de

Zeitmanagement mit Microsoft Office Outlook



Läuft Ihnen auch die Zeit davon? Zu viele E-Mails, drängende Abgabetermine, Meetingstress? Das muss nicht sein. Denn das Werkzeug zur Bewältigung Ihrer Zeitprobleme haben Sie bereits: Microsoft Office Outlook. Lernen Sie die passenden Taktiken zur Umsetzung bewährter Zeitmanagement-Strategien, um die neuen Möglichkeiten und das volle Potenzial des elektronischen Helfers für eine effektive, balanceorientierte Wochen- und Tagesplanung zu nutzen – so bekommen Sie mit Outlook Ihre Zeit in den Griff.

240 Seiten, 19,90 Euro. www.zm-mit-ol.de

Kommunizieren Sie überlegt

Missverständnisse treten bei der elektronischen Post häufiger und stärker auf als bei anderen Formen der Kommunikation. Man erhält deutlich weniger Informationen als z.B. bei einem Meeting oder Telefonat. Es gibt weder Mimik und Gestik, noch Blicke oder die Geschwindigkeit und Tonlage der Stimme.

Vorsicht vor Missverständnissen

E-Mail ist eine bloße Aneinanderreihung von Monologen aus Nachrichten fast beliebiger Länge. Eine Rückfrage zwischendrin ist nicht möglich. So kann es im schlimmsten Fall passieren, dass man seitenweise zu einem Thema schreibt, und dann erst später erfährt, dass

der Empfänger das alles schon weiß, es ihm völlig egal ist, er die Darstellungsform nicht versteht oder er die Grundannahme im ersten Satz nicht teilt und somit die gesamten weiteren Ausführungen für ihn unzutreffende Schlussfolgerungen bzw. Maßnahmen sind.

Relativ schnell hat Rainer Zufall eine Antwort von seiner Kollegin Klara Korn erhalten – nur ist diese völlig anders als erwartet ausgefallen: »Sag mal, denkst Du überhaupt mal mit? Das ist ein irrer Aufwand, das exakt zu berechnen und es muss auch genau gemacht werden. Wenns Dir





nicht schnell genug geht, dann mach es doch selber! Ich jedenfalls werde das nicht einfach so hinpfuschen!!! Nimm doch mal ein wenig Rücksicht :-((«.

Da hatte sie sein »IST DAS SCHON FERTIG???« wohl etwas falsch verstanden. Er braucht das Ergebnis erst nächsten Monat (das hatte er nicht dazu geschrieben). Dass der gesamte Text in Großbuchstaben geschrieben war, war lediglich ein Unfall – Rainer hatte versehentlich die Caps-Lock-Taste getroffen und das erst bemerkt, als er schon auf Senden geklickt hatte. Auch wenn er sonst häufig drängelt, wollte er diesmal nur nach dem Status fragen, da in seinem eigenen Posteingang manchmal Mails einfach untergehen. Bevor das Missverständnis weiter eskaliert, wird er auf dem Weg zur Kantine bei ihr vorbeischaun und das ganze in einem freundlichen Gespräch klären.

E-Mail beschleunigt und provoziert aufgrund der Eigenarten dieser Kommunikationsform auch geradezu die Eskalation von Konflikten. Warten Sie daher lieber etwas und suchen Sie dann im Zweifelsfall das persönliche Gespräch, anstatt »mal eben schnell mit zwei Textzeilen klarzustellen, was der andere hier wieder falsch gemacht / falsch verstanden hat«. Vielleicht hat Ihre Schreibweise das Missverständnis begünstigt oder erst entstehen lassen.

Kommunikationspsychologische Modelle helfen, typische Konflikte zu erkennen und zu vermeiden oder zu lösen, so z.B. »das Kommunikationsquadrat« (auch als »Vier-Ohren-Modell« bekannt) von Friedemann Schulz von Thun. Sicher haben Sie schon einmal vom 4-Ohren-Modell gehört, aber wenden Sie es auch für E-Mails an? Oft wird es in diesem Bereich noch ignoriert, obwohl es viel hilft. Daher folgt hier als kurzer Refresher bzw. Einführung für die, die es noch nicht kennen, das ganze auf die elektronische Post bezogen.

Exkurs: Das Vier-Ohren-Modell

Was immer Sie gerade mitteilen oder erreichen möchten, müssen Sie dazu in Worte verpacken. Was Sie schreiben ist also bereits anders als das, was Sie denken. Nun liest eine andere Person Ihren Text – eventuell mit einem ganz anderen Hintergrund und anderer Wertbesetzung für manche Worte und Formulierungen. Schließlich versucht die Person, die Bedeutung zu entschlüsseln. Dabei kommen z. B. eine bestimmte Erwartungshaltung, die Position in der Hierarchie und der Aufgabenbereich der Person, »Lesen zwischen den Zeilen« und Ängste der Person zum Tragen. Sie meinen also A, schreiben B, der Empfänger versteht C und denkt sich daraufhin D.

Ein und derselbe Satz kann so eine völlig andere Bedeutung bekommen. Wenn Sie in einem Café am Tisch sitzen und »ich hätte gerne einen doppelten Espresso« sagen, wird eine Kollegin von Ihnen vielleicht erwidern »Au ja, ich auch!«, während der Kellner den gleichen Satz als Bestellvorgang interpretieren und losgehen wird, um Ihnen einen doppelten Espresso zu bringen. Vielleicht zieht Ihre Kollegin auch Schlussfolgerungen wie »Bist Du müde?« (abhängig davon, wie Ihre Stimme klingt, wie Sie gerade aussehen und was Sie normalerweise bestellen).

Der in einer E-Mail gar nicht so seltene Satz »Haben Sie ... schon fertig?« kann also eine Menge verschiedener Reaktionen auslösen. Der Empfänger könnte die Nachricht nun durchaus auf einer ganz anderen Ebene (quasi einem anderen Ohr) verstehen als der Absender sie gedacht hatte. Generell ist meist eine von vier möglichen Seiten einer Nachricht gemeint (man hört dann auf »einem Ohr« eine – eventuell ganz andere – Bedeutung heraus). Für unseren Beispielsatz »Haben Sie ... schon fertig?« bedeutet das:

- Sachebene (Ohr 1): Hier ist einfach nur eine kurze Statusinfo gefordert, z.B. »Ja«, »Nein«, »ca. Fr. 12:00«
- Selbstoffenbarungsebene (Ohr 2) (welche Informationen liefert der Absender hier über sich selbst?): »Ich werde nervös.«, »Mir dauert das zu lange.« oder auch (statt negativ diesmal positiv) »Ich freue mich sehr auf das Ergebnis und kann es kaum abwarten.«, »Ich bin an Ihrer Arbeit interessiert!«, »Ich achte auf den Zeitplan.«
- Beziehungsebene (Ohr 3) (was hält der Absender vom Empfänger und wie steht er zu ihm?): »Sie sind doch sowieso nie pünktlich.«, »Sie haben das bestimmt schon wieder verpennt!«, »Ich traue Ihnen das nicht zu.«, »So schnell? Bestimmt

haben Sie gefuscht oder was vergessen...« oder (als Lob) »Ihnen traue ich zu, dass Sie das sogar in der Hälfte der vorgesehenen Zeit bereits geschafft haben.«, »Ich weiß, dass Sie umwerfend schnell sind und könnten Ihnen schon das nächste Projekt übertragen.«, »Gerne unterstütze ich Sie!«, »Wow, sind Sie flink!«.

- Appellebene (Ohr 4) (Aufforderung, Bitte oder Befehl): »Senden Sie mir einen umfangreichen Statusbericht.«, »Beeilen Sie sich bitte, es wird knapp!«, »Jetzt trödeln Sie nicht so rum!«, »Antworten Sie endlich mal.« oder »Bitte geben Sie das Ganze doch etwas eher als vereinbart ab.«

► So reduzieren Sie Missverständnisse

Der Satz »Haben Sie ... schon fertig?« – gerade wenn er ohne weitere Informationen steht – kann vom Empfänger komplett anders aufgefasst werden, als er von Ihnen gedacht war. Wenn Sie also einen der auf der Selbstoffenbarungsebene, Beziehungsebene oder Appellebene aufgeführten Beispielsätze meinen, dann schreiben Sie diesen auch, anstatt ihn als »Haben Sie ... schon fertig?« ohne weitere Kommentare »zu verschlüsseln«.

Beachten Sie beim Lesen und Schreiben von E-Mails das Vier-Ohren-Modell. Wenn Sie der Absender sind, hilft es, klarer zu formulieren. Manchmal wirkt die »verschlüsselte Form« zwar höflicher, führt dann jedoch zu einem Problem: Wenn Sie »Hast Du ... schon fertig?« schreiben, damit aber meinen »Jetzt antworte bitte endlich, das ist für unser Projekt sehr wichtig, ich frage schon zum dritten Mal. In der letzten Zeit hast Du öfter Sachen vergessen und ich mache mir Sorgen.«, dann könnte der Empfänger sich daran gewöhnen, raten zu müssen. Auch wenn er in Zukunft zuverlässiger arbeitet könnte er dann jedes Mal hinter »Hast Du ... schon fertig?« eine solche versteckte Botschaft (Warnung/Drohung) vermuten, obwohl Sie eigentlich nur einen Statusbericht haben möchten oder ihn diesmal sogar mit der verfrühten Nachfrage loben wollten.



der Empfänger sich die Nachfrage sparen, welche Zahlen Sie benötigen und welches Format Sie wünschen. Und Sie vermeiden, dass er statt der gewünschten Form (ohne Nachfrage) einfach nur vier Zeilen abgibt oder andersherum einen viel zu ausführlichen, »30-seitigen Wälzer« als Projekt-Abschlussbericht zurücksendet.

Wie interpretieren Sie eingehende Mails?

Falls Sie der Empfänger der Nachricht sind: Vielleicht »hören Sie gerade auf einem anderen Ohr« als auf dem, das der Absender ansprechen wollte und verstehen damit einen Satz ganz anders, als der Absender ihn gedacht hatte. Wenn Sie nicht wissen, wie ein bestimmter Satz gemeint ist, dann hilft das Nachfragen oder vorsichtige Spiegeln dessen, was Sie verstanden haben.

Wenn Sie z.B. den Satz »Sie schreiben ja immer sehr ausführliche Mails« erhalten, könnte »Ich habe den Eindruck, dass meine Ausführungen Ihnen etwas zu lang sind. Gerne sende ich Ihnen in Zukunft die jeweils vier wichtigsten Stichpunkte, die Details dann nur noch auf Nachfrage. Wäre Ihnen das lieber?« eine angemessene Antwort sein. So haben Sie den Punkt geklärt, wenn Sie die Rückantwort »Ja bitte, ich bin immer schwer beschäftigt und benötige die Details oft gar nicht« bekommen oder vielleicht sogar anders als befürchtet ein »Nein, bitte weitermachen wie bisher! Ich freue mich immer über Ihre gut recherchierten Daten, und Sie sind der einzige, bei dem ich nicht drei Mal nachfragen muss bis alles da ist!«.



Um Konflikte zu lösen ist oft ein persönliches Gespräch oder ein Telefonat immer die deutlich bessere Wahl.

Wenn Sie Ergebnisse von dem Empfänger einer Ihrer Nachrichten zurückerhalten möchten: Stellen Sie sicher, dass der Empfänger weiß, was genau Sie in welcher Form erhalten möchten. Bitten Sie z. B. konkret darum, dass der Empfänger Ihnen außer der Dauer für Ihre Planungen auch den vorläufigen Start- und Endzeitpunkt einer Veranstaltung mitteilt oder dass er einen »Statusbericht in drei bis vier kurzen Sätzen« liefert. Oder fügen Sie bei umfangreicheren Daten z.B. eine Vorlage für einen zweiseitigen Projektbericht an (mit Standardfragen, einer Kurzzusammenfassung und einer Exceltabelle für bestimmte Kennzahlen). So kann

Bitte beachten Sie: Selbst eine Rückfrage kann bei schweren oder emotionsgeladenen Konflikten schnell zur Eskalation führen. Auch in eine neutral gemeinte Rückfrage könnte der Empfänger eine unterschwellige Aussage hinein interpretieren – gerade, weil E-Mail eben weder Mimik, Gestik noch Tonfall übermittelt. Daher wiederhole ich Ihnen noch einmal den auch hier gültigen Schlüsselsatz, der leider immer wieder ignoriert wird: Um Konflikte zu lösen ist oft ein persönliches Gespräch oder ein Telefonat die deutlich bessere Wahl als ein paar getippte Zeilen.

- Wie kann der Empfänger Sie für Rückfragen erreichen? Kennt er Ihre Position bzw. Aufgabe im Unternehmen? Ist beides auch dann noch ersichtlich, wenn der ursprüngliche Empfänger die Nachricht weiterleitet? Am Besten fügen Sie in jede Nachricht, die Sie senden, eine Signatur mit den entsprechenden Daten ein.
- Aus Sicherheitsgründen oder beim Abruf von unterwegs z.B. über ein System zum telefonischen Vorlesen von Nachrichten oder auf dem Display eines Mobiltelefons haben einige Empfänger formatierte HTML-Mails deaktiviert. Verzichten Sie deshalb auf Fettdruck, Farben oder gar Animationseffekte, wenn Sie sich nicht sicher sind, dass der Empfänger HTML-Mails lesen kann. Wenn Sie stattdessen im Nur-Text-Format schreiben und wichtige Passagen durch Absätze, Trennstriche oder Sternchen/Ausrufezeichen hervorheben, können Sie sicher sein, dass der Empfänger die Nachricht auch so lesen kann, wie Sie sie erstellt haben.

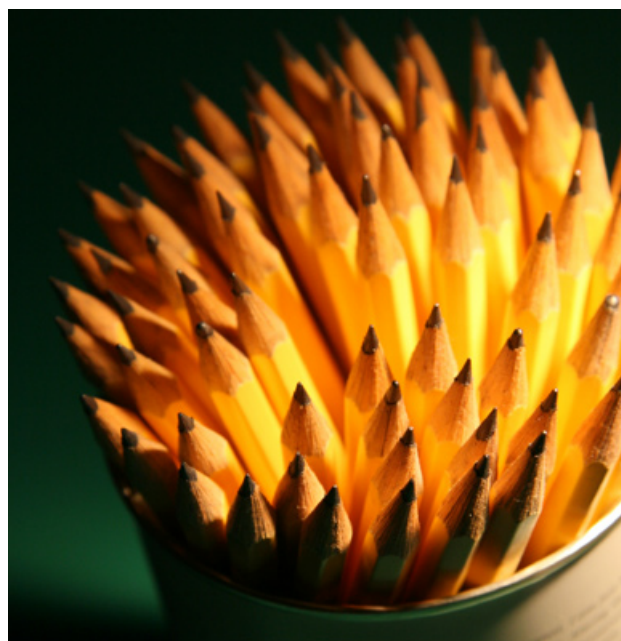


Auf den ersten Blick ärgern Sie sich sicher manchmal über »Ton«, Stil, Form und »Wechstabenverbuchler« in E-Mails, die schlampig geschrieben sind. Antworten Sie nie, während Sie ärgerlich oder aufgeregt sind, lassen Sie in diesem Fall lieber etwas Zeit verstreichen. Auch unverschämte scheinende »Forderungen« sind in etlichen Fällen bei genauer Betrachtung lediglich Vorschläge, Ideen oder »laut gedachte Fragen«. Bedenken Sie, dass E-Mails weitergeleitet werden können – und dass Ihre unüberlegte oder wütende Antwort ein an sich harmloses Missverständnis zur Eskalation bringen kann, wenn Ihr Gegenüber nun ebenfalls aggressiv reagiert.

Schreiben Sie empfängerorientiert

Versetzen Sie sich beim Antworten und beim Schreiben neuer Nachrichten mit dieser Checkliste gedanklich in den Empfänger:

- Halten Sie die Zahl der Empfänger so groß wie nötig, aber so klein wie möglich. Ist diese Nachricht für den Empfänger relevant? Ist von ihm eine Reaktion gefordert oder muss er die enthaltene Information zur Verfügung haben? Muss er wirklich auf die Empfängerliste? Niemand freut sich über 30 zusätzliche Mails am Tag, die ihn »ja vielleicht unter Umständen auch irgendwie eventuell irgendwann mal interessieren könnten«.
- Was ist Ihnen klar, aber dem Empfänger nicht? Wo müssen Sie Hintergründe/Sachverhalte erklären?
- Haben Sie alle benötigten Informationen eingefügt? Wenn Sie z.B. einen Kollegen bitten, mit »Heinz Müller« Kontakt aufzunehmen, so fügen Sie auch die entsprechenden Kontaktdaten ein.
- Welchen Stil bevorzugt der Empfänger? Werden Sie nur eine unvollständige Antwort bekommen, wenn die Mail länger als zehn Zeilen ist? Oder wird er mehrere Nachfragen stellen, wenn Sie nicht eine ausführliche Mail mit allen Details liefern?



Formulieren Sie kurz, konkret und glasklar

Formulieren Sie so kurz und übersichtlich wie möglich, nutzen Sie Absätze mit folgenden Leerzeilen als Gestaltungselement. Das spart Zeit beim Empfänger und erhöht die Chance, dass Ihre wichtigsten Punkte nicht »im Text untergehen«. Bedenken Sie: Je länger Ihr E-Mail-Text, desto größer die Wahrscheinlichkeit, dass er nicht komplett gelesen oder dass irgendetwas missverstanden wird. Wenn Sie komplizierte oder unerwartete Sachverhalte darstellen, kündigen Sie vor der entsprechenden Passage ganz kurz an, worum es geht (»erst die Überschrift, dann der Artikel«). Manche Empfänger beantworten Mails absatzweise und

mutmaßen sonst vielleicht ganz andere Absichten.

Drücken Sie klar aus, was Sie erwarten. Statt »Ich frage mich, ob das so funktioniert. Vielleicht ginge es ja auch anders«, schreiben Sie bitte: »Ich schlage vor, folgenden Weg zu wählen: ... Was halten Sie davon?«. Schreiben Sie ruhig vor jeden Punkt »ToDo:«, »Zur Antwort«/»Bitte um Rückantwort:«, »Zur Kenntnis«/»FYI:« (for your information), solange Sie damit nicht Gefahr laufen, autoritär zu wirken.

Vermeiden (oder erklären) Sie Abkürzungen, wenn Sie nicht sicher sind, dass der Empfänger diese kennt.

Wenn es um zwei völlig verschiedene Themen geht, schreiben Sie am besten auch zwei getrennte Mails. So kann der Empfänger z.B. eine sofort beantworten und die andere als Info ablegen.

Verwenden Sie immer eine aussagekräftige Betreffzeile

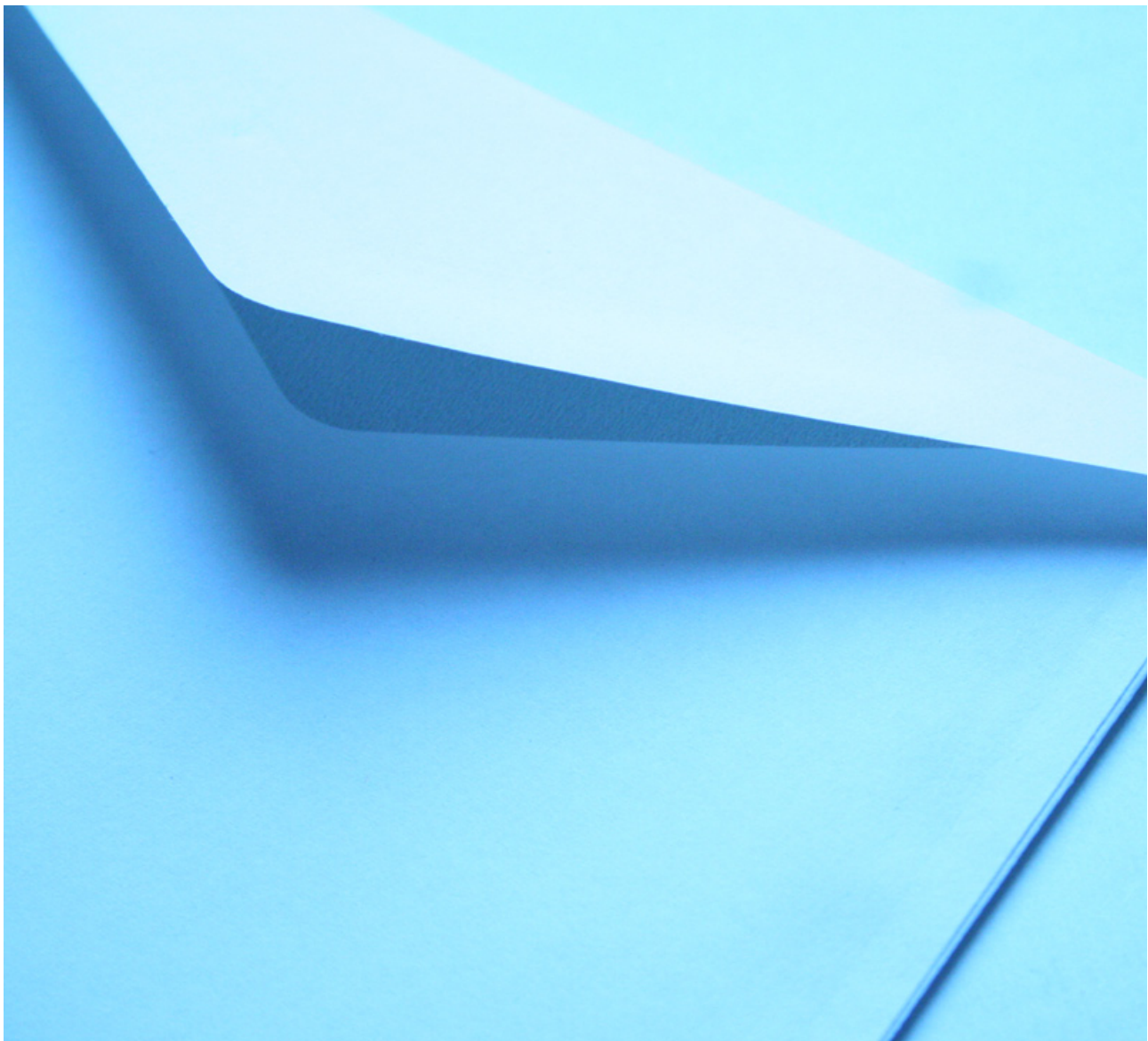
Schreiben Sie für jede Mail einen kurzen, aber klaren und detaillierten Betreff. Sie helfen dem Empfänger damit, schon vor dem Öffnen Inhalt, Wichtigkeit und

Dringlichkeit Ihrer Nachricht einzustufen. Auch kann er Nachrichten mit aussagekräftiger Betreffzeile später wesentlich besser in seinen E-Mail-Ordern wieder finden – meist sieht man nur Absender, Betreff und Datum der Mail in der üblichen Listenansicht der Ordner.

Passen Sie beim Antworten den Betreff ggf. an. Die weit verbreitete Unsitte „AW:Re:AW:WG:Re: Kurze Frage“ hilft niemandem.

Wenn Sie vor dem Schreiben der Nachricht den Betreff formulieren, hilft Ihnen das, sich beim Schreiben auf das Ziel der Nachricht zu fokussieren. Geben Sie in einem halben Satz das Thema der Nachricht sowie ggf. das zugehörige Projekt und/oder den Kundennamen an. Fügen Sie ein Fälligkeitsdatum ein, wenn Sie den Empfänger um eine Aktion bitten.

Übrigens: Erst nach dem Verfassen der Nachricht den Betreff einzutragen oder ihn noch einmal anzupassen hilft vielen Anwendern, noch aussagekräftigere Betreffzeilen zu formulieren.



Beweisen Sie Stil

Beachten Sie die 10 wichtigsten (weiteren) Stilregeln:

1. Auf Groß-/Kleinschreibung, Satzzeichen, Rechtschreib- und Grammatikregeln zu verzichten wirkt auf die meisten Empfänger nicht modern, sondern inkompetent und schlampig. Zwar ist dem Absender klar, was gemeint war, aber für jeden anderen Leser ist der Text bei derart verunstalteten Mails oft mehrdeutig. Die Rechtschreibprüfung von Outlook (F7 bei einer geöffneten Nachricht) hilft Ihnen, gerade die Fehler zu finden, die geübte Schnellleser mit bloßem Auge schon nicht mehr sehen. Um jede Nachricht vor dem Senden automatisch zu prüfen, wählen Sie in Ihrem Posteingang Im Menü **Extras** den Befehl **Optionen**. Aktivieren Sie danach auf der Registerkarte **Rechtschreibung** im Abschnitt **Allgemeine Optionen** das Kontrollkästchen **Rechtschreibprüfung vor dem Senden**.
2. Vermeiden Sie einen »Schlagabtausch« wie »Vielen Dank, dass Sie sich für meinen Dank für Ihren Dank bezüglich meines Danks für ... bedankt haben«. E-Mail ist ein informelles Medium.
3. »Zur Info:« zeigt an, dass keine Antwort nötig ist, z.B. Betreff »Zur Info: Treffen Buchprojekt am 16.08.« Nachricht »... Ich treffe um 10:15 am Hauptbahnhof ein und würde gerne Ihr Abholangebot wahrnehmen. Falls nicht möglich, bitte kurze Rückmeldung. ...«.



4. Löschen Sie beim Antworten alles nicht unbedingt zum Verständnis Ihrer Antwort nötige – aber löschen Sie nicht alles (ein »Ja.« Tage nach der Frage ohne das Thema ist wenig aufschlussreich). Antworten Sie mit einer Zeile Abstand jeweils unter dem deutlich als zitiert gekennzeichnetem Abschnitt (z.B. »>>« vor jeder Zeile) auf diesen. Oder zitieren Sie die gesamte Originalnachricht hinter Ihrer Nachricht nach Absender und Grußformel. Fügen Sie dann einen kurzen Satz oder Satzteil in Ihre Antwort ein, damit der Empfänger nicht erst nach unten scrollen muss, um zu erkennen, worum es geht (z.B. »Ja, 17.08. um 15:00 Uhr ist ok und ich hole Sie dann direkt vom Flughafen ab.«).
6. Leiten Sie E-Mails vorsichtig weiter – nur dann, wenn der Absender einverstanden ist. Denken Sie beim Verfassen Ihrer Nachrichten daran, dass der Empfänger diese Regel ignorieren könnte... Dies gilt um so mehr, wenn es in Ihrer Firma üblich ist, beim Antworten einfach den gesamten Text der Originalnachricht hinter der Antwort anzufügen. Wenn eine Nachricht so (mit allen vorhergehenden Nachrichten) mehrfach beantwortet und weitergeleitet wurde – viele lesen dabei nur die obere Nachricht des inzwischen »langen Textmonsters« – stehen im unteren Teil vielleicht vertrauliche Informationen, die nicht für externe Empfänger bestimmt sind.
7. Falls Sie nicht innerhalb von kurzer Zeit ausführlich antworten können, informieren Sie den Absender der E-Mail (zumindest dann, wenn Sie sich gegenseitig nicht kennen oder nur selten Nachrichten austauschen). Zu aggressiv eingestellte Spam-Filter verschlucken in Einzelfällen immer mal wieder eine E-Mail, bevor der Empfänger sie sieht. Geben Sie daher dem Absender die Sicherheit, dass Sie seine E-Mail erhalten haben und sich darum kümmern. Melden Sie sich spätestens innerhalb von 72 Stunden, und wenn Sie auch nur schreiben, dass Sie zur Zeit noch nicht antworten können. Schalten Sie den Abwesenheitsassistenten mit automatischer Antwort ein, falls Sie für mehrere Tage unterwegs sind und noch nicht über ein Gerät zum mobilen E-Mail-Abwurf verfügen oder sich ein paar wohlverdiente Tage Auszeit von Ihren E-Mails gönnen.
8. Inzwischen ist jedoch auch das andere Extrem zunehmend verbreitet. Eine ständige automatische Antwort der Form »bin morgen wieder da und antworte dann« oder gar »...heute kann es ein paar Stunden dauern, bis ich mich zurückmelde...« kann sehr nervig wirken, wenn jemand Sie nur bitten wollte, in zwei Wochen ein Ergebnis zu liefern oder Ihnen eine kurze Nachricht zur Info (ohne eine Antwort zu erwarten) geschickt hat. Überlegen Sie daher vor dem Einsatz einer

automatischen Antwortfunktion, welche Alternativen es für kurzfristige Abwesenheit gibt. Vielleicht können Sie für ein paar Tage nicht ausführlich antworten, aber dafür wenigstens täglich einmal zehn Minuten die Nachrichten überfliegen und dann manuell mit einem vorbereiteten Text »Melde mich ab ... zurück« (sowie ggf. wo nötig dem Grund der Verzögerung) antworten. Oder ein Kollege bzw. das Sekretariat mit Stellvertreter-Rechten kann in dringenden Fällen Sie bzw. den Absender informieren oder das Anliegen direkt bearbeiten.

9. Auch wenn Sie heute riesige Datenmengen in wenigen Sekunden zum monatlichen Festpreis senden und empfangen können: Andere rufen ihre E-Mails eventuell noch per Modem im Homeoffice

aus einer noch nicht mit DSL versorgten ländlichen Wohngegend oder während der Geschäftsreise per Mobiltelefon aus dem Ausland ab. Das kann schnell sehr langsam und sehr teuer werden. Halten Sie daher Anhänge klein und deren Anzahl gering. Das gilt auch schon für 1 MB-Grafiken, die im richtigen Format kleiner möglich wären, unaufgefordert verschickt wurden oder unnötig sind. Komprimieren Sie aber auch nicht jede unter 300 kB kleine Datei ins zip-Format, sonst macht das Entpacken unverhältnismäßig viel Aufwand.

10. Nicht jeder benutzt dieselben Programme wie Sie, dies gilt insbesondere für CAD- und DTP-Programme. Exportieren Sie Dateien im Zweifelsfall in Standardformate, z.B. PDF für alles, was auch ausgedruckt Sinn ergibt.

So setzen Sie das Gelernte um!

Sie haben jetzt das nötige Wissen, um mit ca. zwei Stunden Arbeit Ihren Umgang mit Ihren E-Mails zu verbessern und künftig nicht nur klarer zu kommunizieren sondern auch schneller und produktiver E-Mails zu bearbeiten und wieder zu finden. Das wichtigste Stück Arbeit fehlt noch: Setzen Sie die gezeigten Schritte in die Praxis um! Beginnen Sie am Besten jetzt sofort. Nehmen Sie sich in den nächsten sieben Tagen täglich 10 bis 20 Minuten Zeit, um Schritt für Schritt das Gelernte an Ihrem PC umzusetzen.

Die größte Hürde bei der Umsetzung ist für viele, in den ersten Tagen konsequent bei der Sache zu bleiben und nicht am zweiten Tag schon wieder alles zu vergessen oder aufzuschieben. Darum habe ich für Sie einen Aktionsplan mit sieben Übungen/Schritten erstellt, den Sie kostenfrei als tägliche Lektionen direkt in Ihren Posteingang geliefert bekommen. Jeden Tag eine E-Mail mit der Aufgabe (bzw. den Aufgaben) für den Tag.

Also los: Melden Sie sich jetzt gleich für die erste Lektion an, unter www.zeit-im-griff.de/e-muell-kurs. Sie erhalten sieben Tage lang täglich eine E-Mail. Der Kurs ist für Sie kostenfrei und endet nach sieben Tagen automatisch.

Worauf warten Sie noch? Starten Sie sofort – wenn nicht jetzt, wann dann?

► www.zeit-im-griff.de/e-muell-kurs

Ich wünsche Ihnen viel Erfolg!



Seminare. Coaching. Vorträge.

Die Zeit im Griff mit Palm, Pocket PC und Outlook.

www.zeit-im-griff.de



Wie Sie und Ihre Mitarbeiter schon bald das volle Outlook-Potenzial nutzen!

Sie möchten effektiver mit Outlook arbeiten und
mehr Zeit für das Wesentliche gewinnen?

Optimieren Sie mit dem Experten **Holger Wöltje** Ihr Know-How:

- Sie wollen Ihren Mitarbeitern oder Kunden mit dem ausführlichen Workshop zum eBook „E-Müll für Dich!“ helfen, ihre E-Mails in den Griff zu bekommen?
- Sie haben Outlook neu eingeführt, auf eine neue Outlook-Version gewechselt oder arbeiten schon länger mit Outlook und möchten weitere hilfreiche Tipps und Tricks kennenlernen?
- Sie möchten Termine, Aufgaben und Kontaktdaten im Team miteinander teilen sowie Besprechungen schneller und einfacher planen?
- Sie wollen Ihr Zeitmanagement verbessern und mit Outlook optimal umsetzen?

Dann planen Sie mit Holger Wöltje Ihre individuelle Schulung!
Tagesseminare in kleinen Gruppen, Halbtags-Workshops für
bis zu 75 Personen oder Impulsvorträge für Ihren Kongress.

Fordern Sie jetzt kostenfrei und unverbindlich Ihr Angebot an!
Sichern Sie sich den entscheidenden Wissensvorsprung, um effektiver mit Outlook zu arbeiten und mehr Zeit für das zu gewinnen, was Ihnen wichtig ist.



Kontakt:

Holger Wöltje

Breite Str. 25-27 | 53111 Bonn

Telefon: +49 228 184 965 85 | Fax: 184 965 92

woeltje@zeit-im-griff.de