



# Einführung in die professionelle E-Mail-Kommunikation

In der heutigen Geschäftswelt ist die E-Mail ein zentrales Kommunikationsmittel. Die Fähigkeit, klare, prägnante und angemessene E-Mails zu verfassen, ist entscheidend für den beruflichen Erfolg und die Aufrechterhaltung positiver Geschäftsbeziehungen.

In dieser Lektion werden die folgenden Themen behandelt:

- Die Kernkomponenten einer professionellen E-Mail, einschließlich Betreffzeilen und Signaturen.
- Die Anwendung von Standard-Etiketteregeln für eine klare und präzise Kommunikation.
- Die Bewertung des passenden Tons je nach Empfänger.

[Beginnen](#)

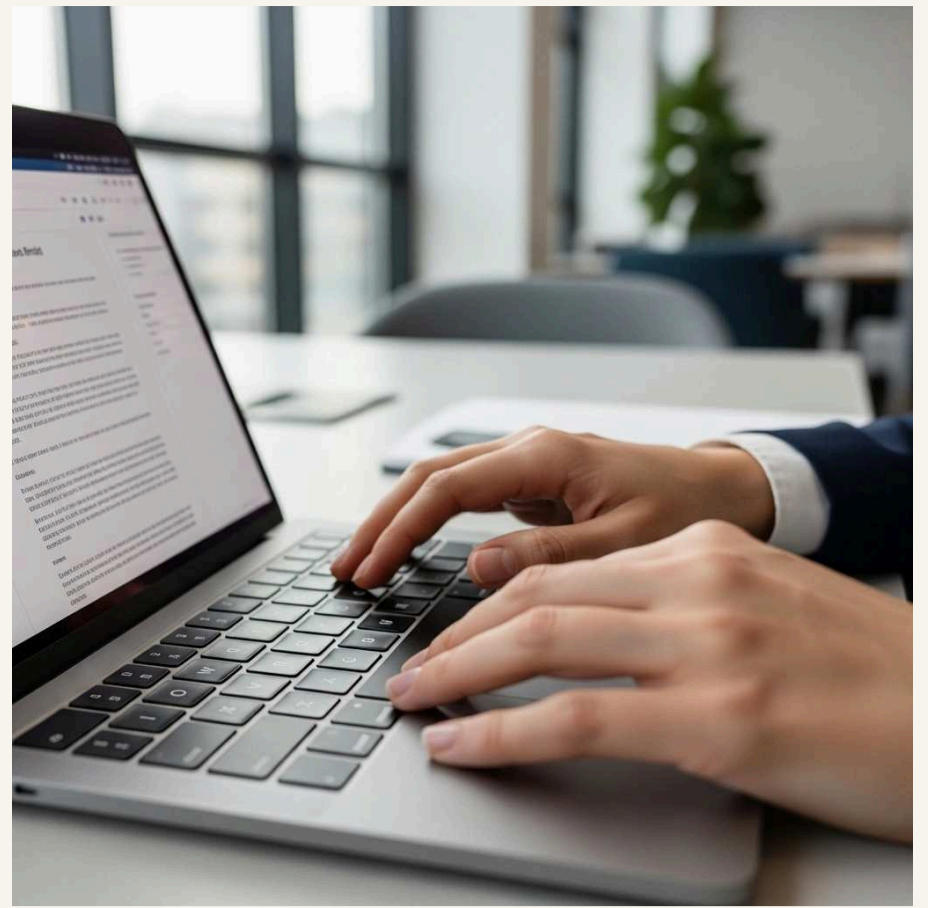
Abschnitt 1 von 3



# Grundlagen der E-Mail-Struktur und Etikette

# Schlüsselemente einer professionellen E-Mail

Eine gut strukturierte E-Mail wird nicht nur schneller gelesen, sondern auch besser verstanden. Sie hinterlässt einen professionellen Eindruck und erleichtert dem Empfänger die Bearbeitung. Auf dieser Seite lernen Sie die drei entscheidenden Bestandteile kennen: die Betreffzeile, den Hauptteil und die Signatur.



## Die Betreffzeile

+

Die Betreffzeile ist das Erste, was Ihr Empfänger sieht. Eine klare und aussagekräftige Formulierung hilft bei der Priorisierung und sorgt dafür, dass Ihre Nachricht nicht im Posteingang untergeht.

**Schlecht:** Meeting **Gut:** Meeting zur Projektplanung am 15. Mai

**Schlecht:** Frage **Gut:** Kurze Frage zur Abrechnung für Projekt X

## Der Hauptteil

+

Strukturieren Sie den Inhalt Ihrer E-Mail für maximale Klarheit. Eine bewährte Gliederung ist:

- **Einleitung:** Kommen Sie schnell zum Punkt. Nennen Sie den Grund für Ihre E-Mail.
- **Hauptteil:** Führen Sie die Details aus. Nutzen Sie kurze Absätze, Aufzählungszeichen oder Nummerierungen, um die Lesbarkeit zu verbessern.
- **Schluss:** Fassen Sie das Wichtigste zusammen und formulieren Sie eine klare Handlungsaufforderung (Call to Action), falls erforderlich.

## Die Signatur

+

Eine professionelle Signatur schafft Vertrauen und liefert wichtige Informationen auf einen Blick. Sie sollte standardmäßig in all Ihren beruflichen E-Mails enthalten sein.

### Wesentliche Bestandteile:

- Ihr vollständiger Name
- Ihre Berufsbezeichnung/Position
- Name des Unternehmens
- Kontaktinformationen (Telefonnummer, Link zur Website)

Betreff:  
"Meeting"

↔

Verbesserung:  
"Meeting zur  
Projektplanung  
am 15. Mai"

Ein langer  
Textblock  
ohne  
Absätze.

↔

Besser: Kurze  
Absätze und  
Aufzählungszeich  
en verwenden.

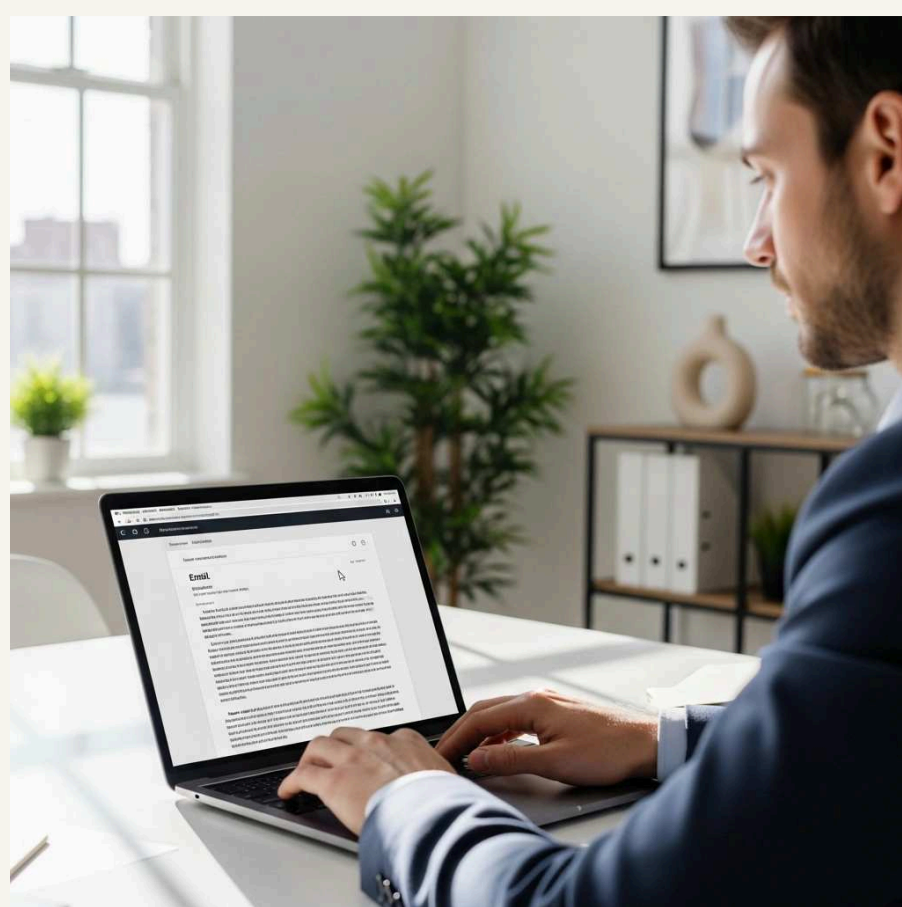
Signatur:  
"Viele Grüße,  
Alex"

↔

Ergänzung:  
Vollständiger  
Name, Titel und  
Kontakt  
daten  
hinzufügen.

# E-Mail-Etikette und der richtige Ton

In der beruflichen Kommunikation ist jede E-Mail eine Visitenkarte Ihres Unternehmens und Ihrer Person. Eine klare, prägnante Formulierung und der richtige Ton sind entscheidend, um Professionalität zu demonstrieren und Missverständnisse zu vermeiden. Wie Sie wahrgenommen werden, hängt oft nicht nur davon ab, **was** Sie sagen, sondern **wie** Sie es sagen.



## Formeller Ton

## Informeller Ton

## Den Ton anpassen

### Wann ist ein formeller Ton angebracht?

Ein formeller Ton ist die sichere Wahl bei:

- Erstkontakt mit neuen Kunden oder Geschäftspartnern
- Kommunikation mit Vorgesetzten oder der Geschäftsleitung
- Offiziellen Anfragen, Beschwerden oder Bewerbungen

**Beispiel:** *Sehr geehrte/r Herr/Frau [Nachname], ich beziehe mich auf unser heutiges Telefonat und möchte Ihnen, wie besprochen, die angeforderten Unterlagen zukommen lassen. Mit freundlichen Grüßen, [Ihr Name]*

## Formeller Ton

## Informeller Ton

## Den Ton anpassen

### Wann ist ein informeller Ton möglich?

Ein lockerer Ton kann die Zusammenarbeit fördern, sollte aber mit Bedacht eingesetzt werden:

- Bei langjährigen Kollegen, mit denen Sie ein gutes Verhältnis haben
- In internen Team-Chats oder bei schnellen Absprachen
- Wenn Ihr Gegenüber bereits einen informellen Ton verwendet hat

**Beispiel:** *Hallo [Vorname], anbei die Unterlagen, die wir besprochen haben. Sag Bescheid, wenn etwas fehlt! Viele Grüße, [Ihr Vorname]*

## Formeller Ton

## Informeller Ton

## Den Ton anpassen

### Wie wählt man den richtigen Ton?

Die goldene Regel lautet: Passen Sie sich an Ihr Gegenüber an.

- **Beobachten Sie:** Welchen Ton schlägt der Empfänger an? Spiegelt Ihre Antwort diesen Stil wider, ohne unprofessionell zu werden.
- **Im Zweifel formell:** Wenn Sie unsicher sind, ist ein formellerer Ton immer die bessere und sicherere Option. Sie können später immer noch informeller werden.
- **Kontext beachten:** Geht es um ein ernstes Thema oder eine schnelle, unkomplizierte Nachfrage? Der Anlass bestimmt maßgeblich den Ton.

## Ordnen Sie die Formulierungen zu

Kurze Info:	Formell
LG	Informell
Mit freundlichen Grüßen	Formell
Sehr geehrte Damen und Herren,	Informell
Hallo Team,	Formell
Ich möchte Sie darüber in Kenntnis setzen, dass...	Informell

**Der letzte prüfende Blick:** Nehmen Sie sich immer einen Moment Zeit, um Ihre E-Mail vor dem Senden auf Rechtschreib- und Grammatikfehler zu überprüfen. Kleine Fehler können schnell unprofessionell wirken und von Ihrer eigentlichen Botschaft ablenken.

Abschnitt 2 von 3

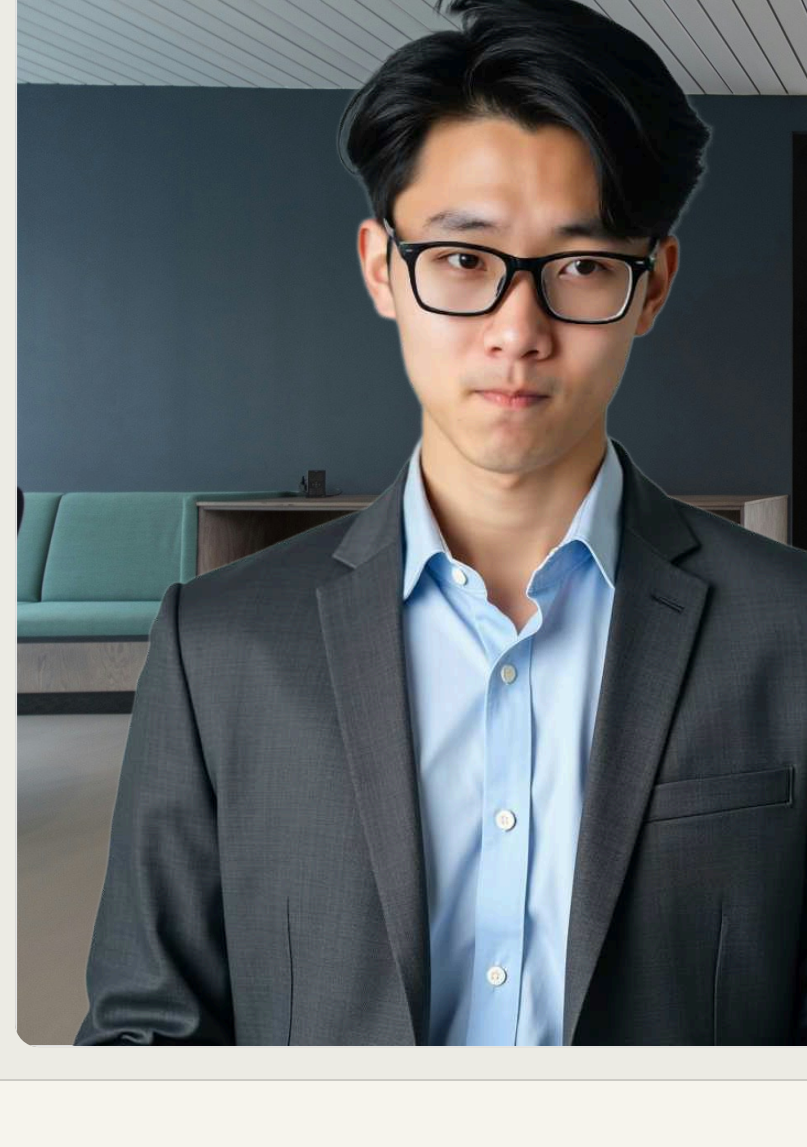
# Anwendung in der Praxis

A group of five business professionals are gathered around a table in a meeting room. A man in a dark suit and glasses stands in the center, pointing at a whiteboard. The whiteboard is covered with numerous colorful sticky notes and diagrams. The other four people (three men and one woman) are seated around the table, looking towards the man standing. The scene is dimly lit, with the primary light source coming from the whiteboard area.

# Szenario: Umgang mit einer Kundenbeschwerde

Sie haben eine verärgerte E-Mail von einem wichtigen Kunden erhalten, dessen Lieferung verspätet ist. Navigieren Sie durch das Gespräch, um die Situation zu deeskalieren und eine professionelle Lösung zu finden.

## 1. Dialog



Wo bleibt meine Lieferung?! Ich warte seit Tagen auf die Bestellung #7892. Das ist inakzeptabel! Ich erwarte eine sofortige Lösung!

Lieferverzögerungen können passieren. Sie müssen sich gedulden.

Sehr geehrter Herr Müller, ich entschuldige mich aufrichtig für die Verspätung und verstehe Ihren Ärger. Ich prüfe sofort den Status.

## 2. Dialog

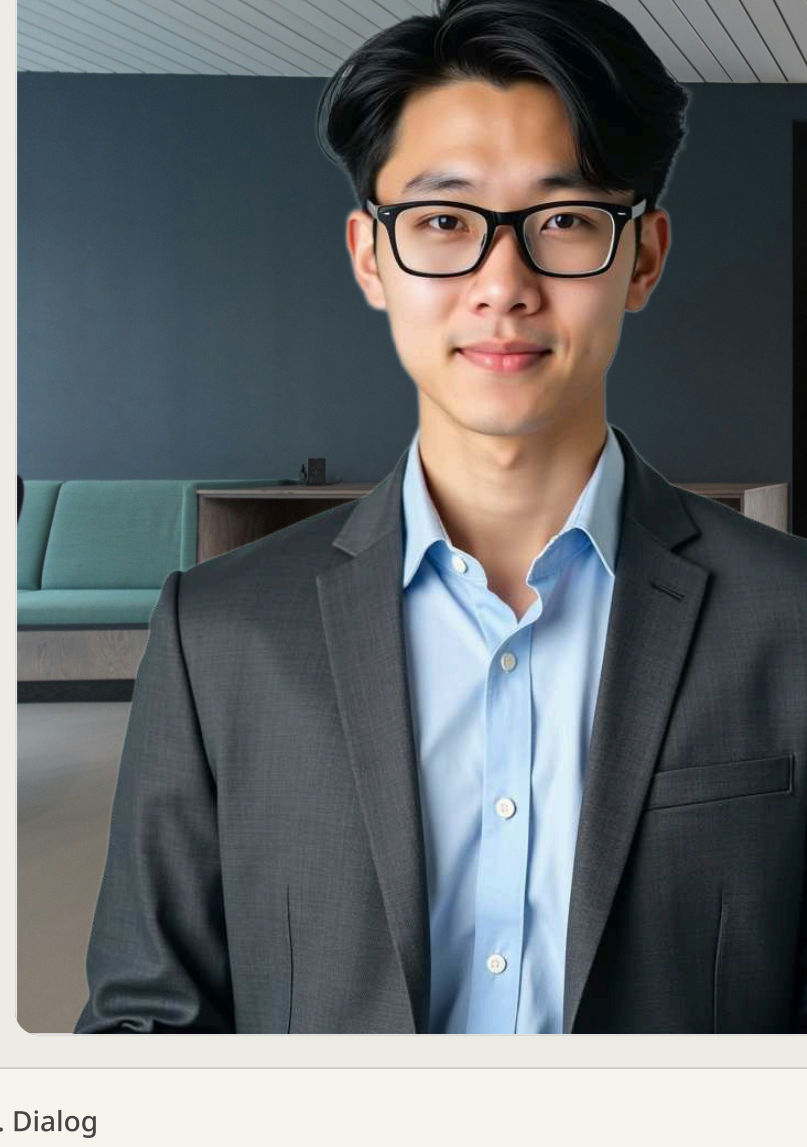


Gedulden? Das ist eine bodenlose Frechheit! Das hilft mir überhaupt nicht weiter!

Ich kann den Prozess nicht beschleunigen, das System braucht seine Zeit.

Sie haben recht, das war unprofessionell. Bitte entschuldigen Sie. Ich kümmere mich sofort persönlich darum.

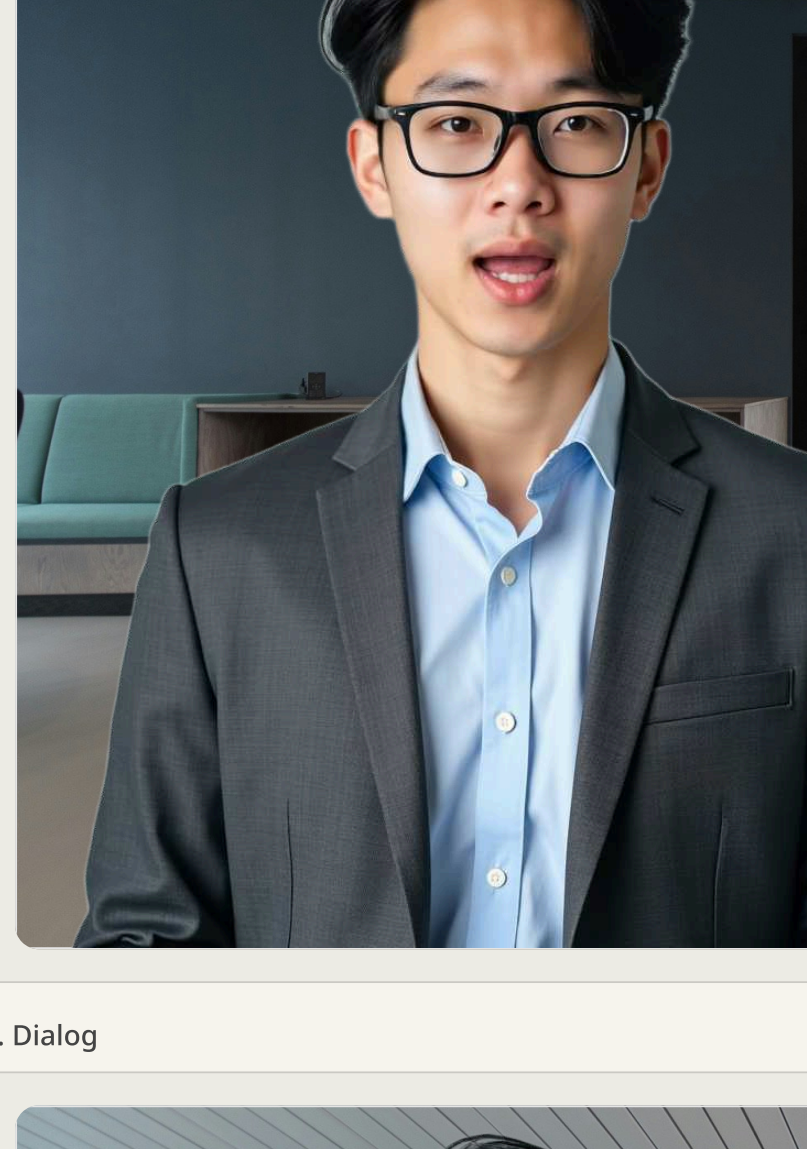
## 3. Text



Ich habe den Status Ihrer Lieferung überprüft. Sie wurde aufgrund eines logistischen Fehlers an ein falsches Verteilerzentrum geschickt. Das tut mir sehr leid.

[Weiter](#)

## 4. Dialog



Ein Fehler also. Und was gedenken Sie jetzt zu tun?

Ich habe bereits eine neue Lieferung per Expressversand für Sie veranlasst. Sie sollte morgen bei Ihnen eintreffen.

Ich werde eine Untersuchung einleiten, um zu sehen, wo das Paket ist.

## 5. Dialog

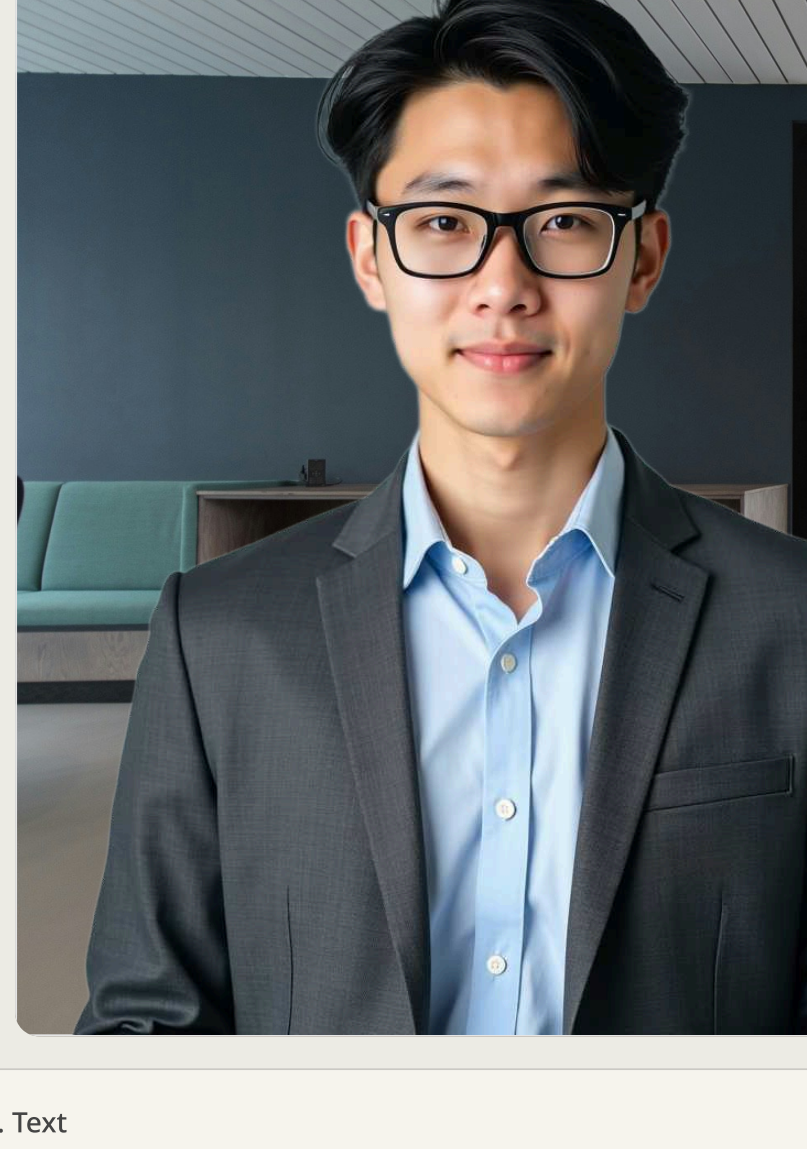


Eine Untersuchung? Ich brauche die Ware jetzt, nicht irgendwann! Das ist keine Lösung!

Mehr kann ich im Moment nicht tun. Die Untersuchung ist der nächste Schritt.

Sie haben recht. Anstatt zu suchen, schicke ich Ihnen sofort eine neue Lieferung per Express, die morgen ankommt.

## 6. Dialog



Eine neue Lieferung, gut. Ich hoffe, das klappt diesmal.

Ja, ich werde sicherstellen, dass es diesmal klappt.

Zusätzlich möchte ich Ihnen als Entschädigung für die Unannehmlichkeiten einen Rabatt von 20 % auf diese Bestellung anbieten.

## 7. Text



Ein Rabatt, sehr gut. Vielen Dank für die schnelle und kundenorientierte Lösung. Damit bin ich zufrieden.

[Vollständig](#)

## 8. Dialog



Nur eine neue Lieferung? Nach all dem Ärger hätte ich mehr erwartet.

Ich verstehe, aber das ist das Standardvorgehen.

Selbstverständlich. Zusätzlich zum Expressversand erhalten Sie 20 % Rabatt auf diese Bestellung als Entschuldigung.

## Ordnen Sie die Konzepte den richtigen Sätzen zu

<input type="checkbox"/> Lösung anbieten	<input type="checkbox"/> Ich verstehe vollkommen, dass Sie über die Verzögerung verärgert sind.
<input type="checkbox"/> Wiedergutmachung leisten	<input type="checkbox"/> Ich habe sofort eine Ersatzlieferung per Express für Sie veranlasst.
<input type="checkbox"/> Empathie zeigen	<input type="checkbox"/> Als Entschädigung erhalten Sie einen Rabatt von 20 % auf Ihre Bestellung.
<input type="checkbox"/> Deeskalierender Ton	<input type="checkbox"/> Bitte entschuldigen Sie die entstandenen Unannehmlichkeiten aufrichtig.

= Das ist nicht unsere Schuld, der Liefersdienst ist verantwortlich.

<input type="checkbox"/> Beruhigend und professionell	<input type="checkbox"/> Eskalierend und unprofessionell
---	--

# Reale Anwendung: Interne Projektkommunikation

Eine effiziente E-Mail-Kommunikation ist der Schlüssel zum Erfolg bei der Koordinierung von Projekten im Team. Sie sorgt für Klarheit, verhindert Missverständnisse und hält alle Beteiligten auf dem gleichen Stand. Stellen Sie sich vor, Ihr Team führt ein neues CRM-System ein. In diesem Szenario ist eine präzise Kommunikation entscheidend, um Aufgaben, Fristen und Entscheidungen nachzuverfolgen.

---



## 01 Schritt 1: Klarer Betreff

Beginnen Sie immer mit einer aussagekräftigen Betreffzeile. Anstatt allgemeiner Formulierungen wie „Update“ sollten Sie das Projekt und den konkreten Inhalt benennen. Eine gute Betreffzeile wie **„Projekt CRM: Update zu Aufgabe 'Datenmigration'“** ermöglicht es den Empfängern, die E-Mail sofort zuzuordnen und zu priorisieren.

## 02 Schritt 2: Prägnanter Inhalt

Halten Sie den Hauptteil Ihrer E-Mail kurz und auf den Punkt gebracht. Strukturieren Sie Informationen mit Aufzählungszeichen oder nummerierten Listen, um die Lesbarkeit zu verbessern. Vermeiden Sie lange Textblöcke und konzentrieren Sie sich auf die wichtigsten Informationen, die für die Empfänger relevant sind.

## 03 Schritt 3: Entscheidungen & nächste Schritte

Beenden Sie Ihre E-Mail immer mit einer klaren Zusammenfassung der getroffenen Entscheidungen und der nächsten Schritte. Geben Sie an, wer für welche Aufgabe verantwortlich ist und bis wann diese erledigt sein soll. Das stellt sicher, dass alle wissen, was zu tun ist, und fördert die Verbindlichkeit im Team.

=

Projekt CRM: Update zur  
Datenmigration

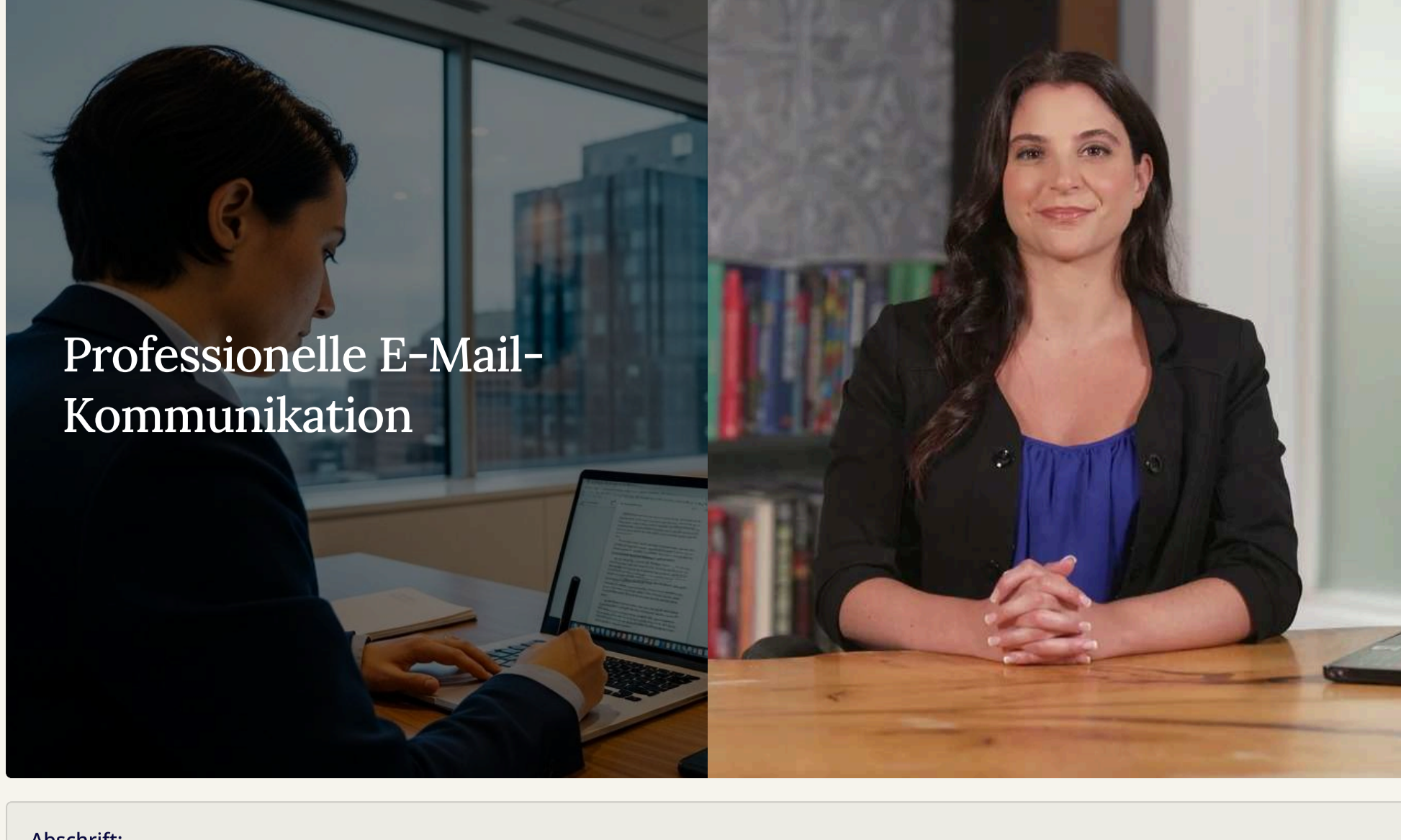
Effektiv

Ineffektiv

**Zusätzlicher Tipp:** Bei komplexen Projekten kann die alleinige Verwendung von E-Mails unübersichtlich werden. Erwägen Sie die Ergänzung durch Projektmanagement-Tools wie Asana, Trello oder Jira. Diese Werkzeuge helfen dabei, Aufgaben, Fristen und den Gesamtfortschritt zentral zu verwalten.

# Zusammenfassung der E-Mail-Etikette

Schauplatz 1

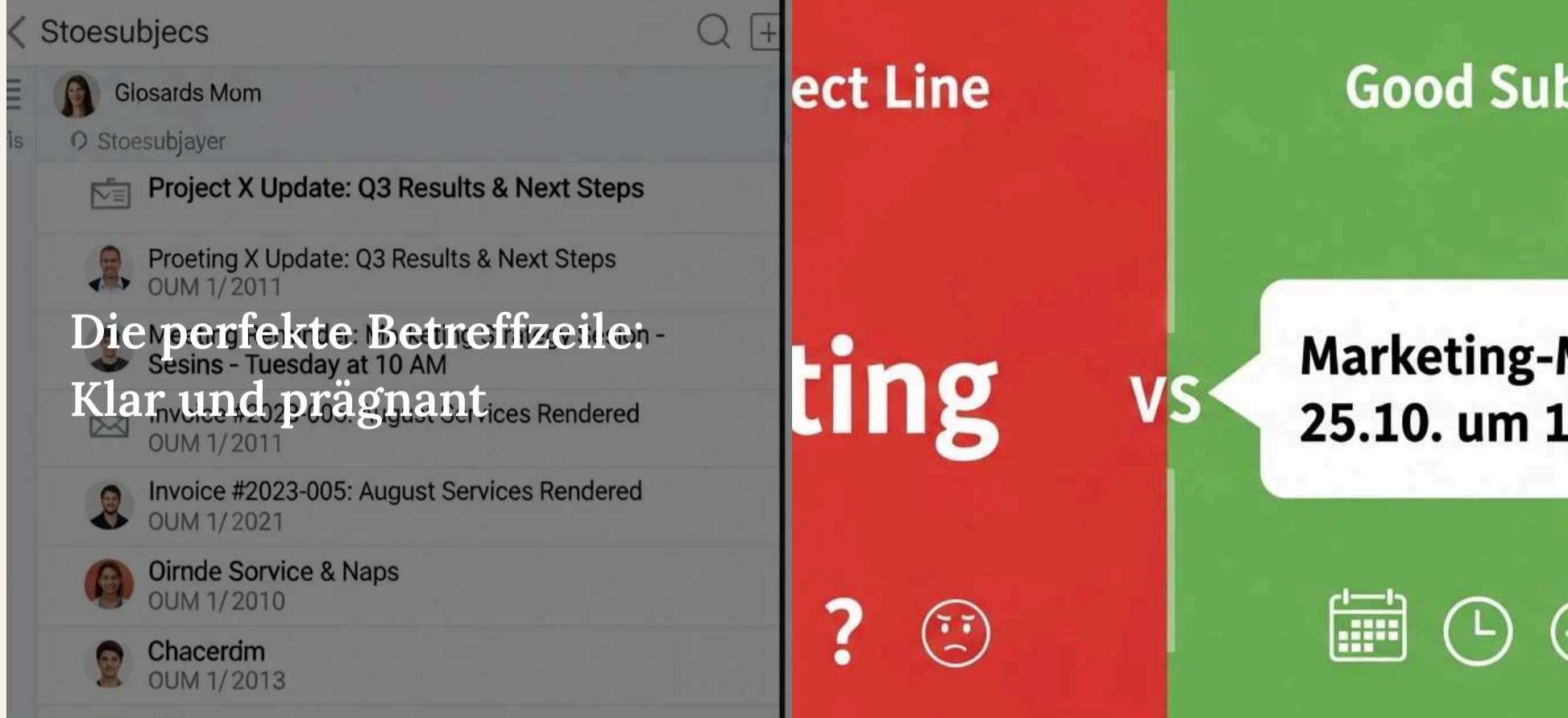


## Professionelle E-Mail-Kommunikation

**Abschrift:**

Hallo und willkommen zurück. In diesem Video fassen wir die wichtigsten Punkte der professionellen E-Mail-Kommunikation zusammen. Eine gut geschriebene E-Mail kann Türen öffnen, während eine schlechte schnell zu Missverständnissen führt. Lassen Sie uns die Schlüsselkomponenten noch einmal durchgehen.

Schauplatz 2

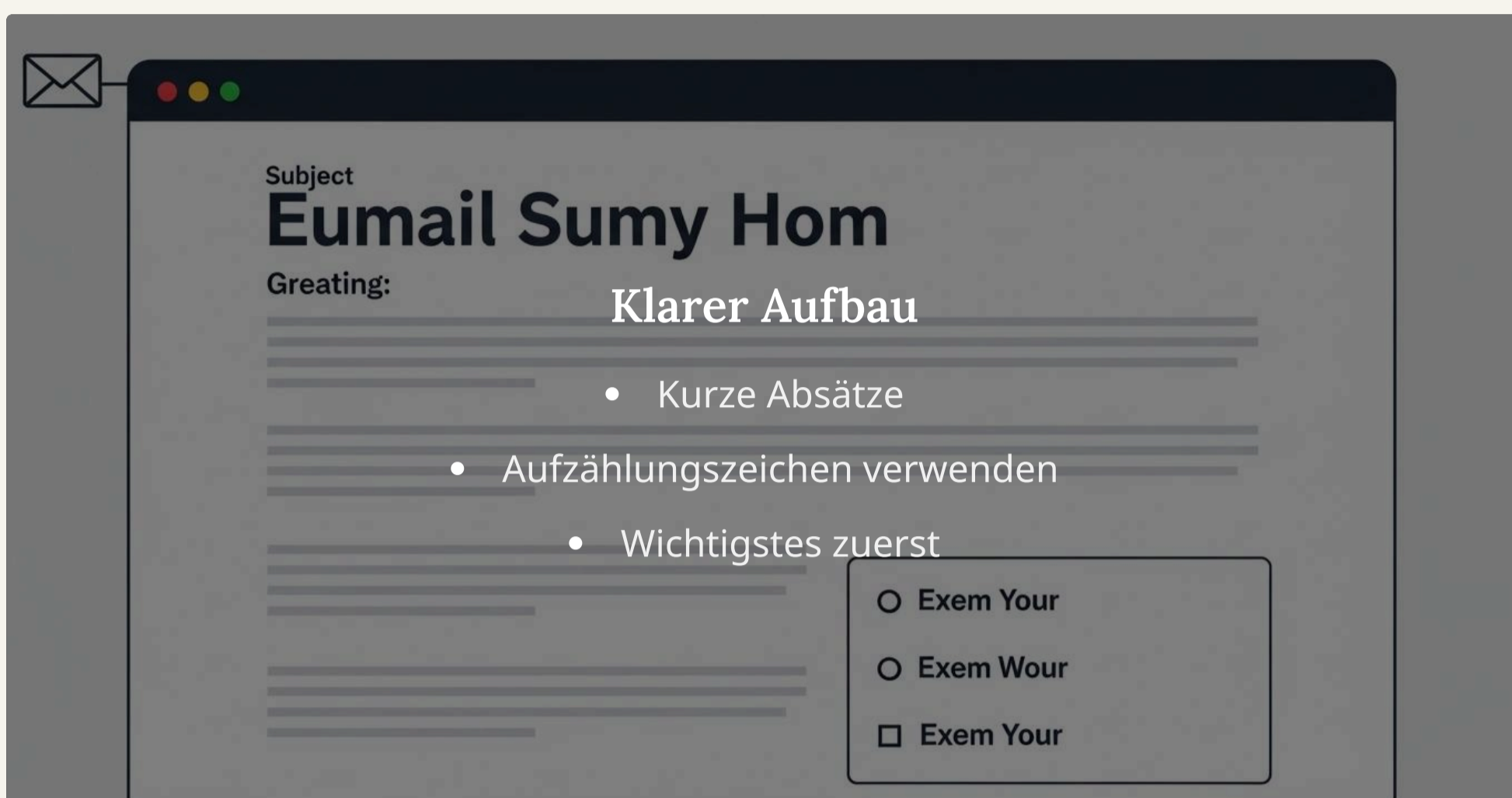


## Die perfekte Betreffzeile: Klar und prägnant

**Abschrift:**

Alles beginnt mit der Betreffzeile. Sie ist das Erste, was Ihr Empfänger sieht. Eine präzise Betreffzeile wie 'Frage zum Projekt-Update vom 25.10.' ist viel effektiver als ein vages 'Update' oder 'Frage'. Sie gibt sofort Kontext und Priorität.

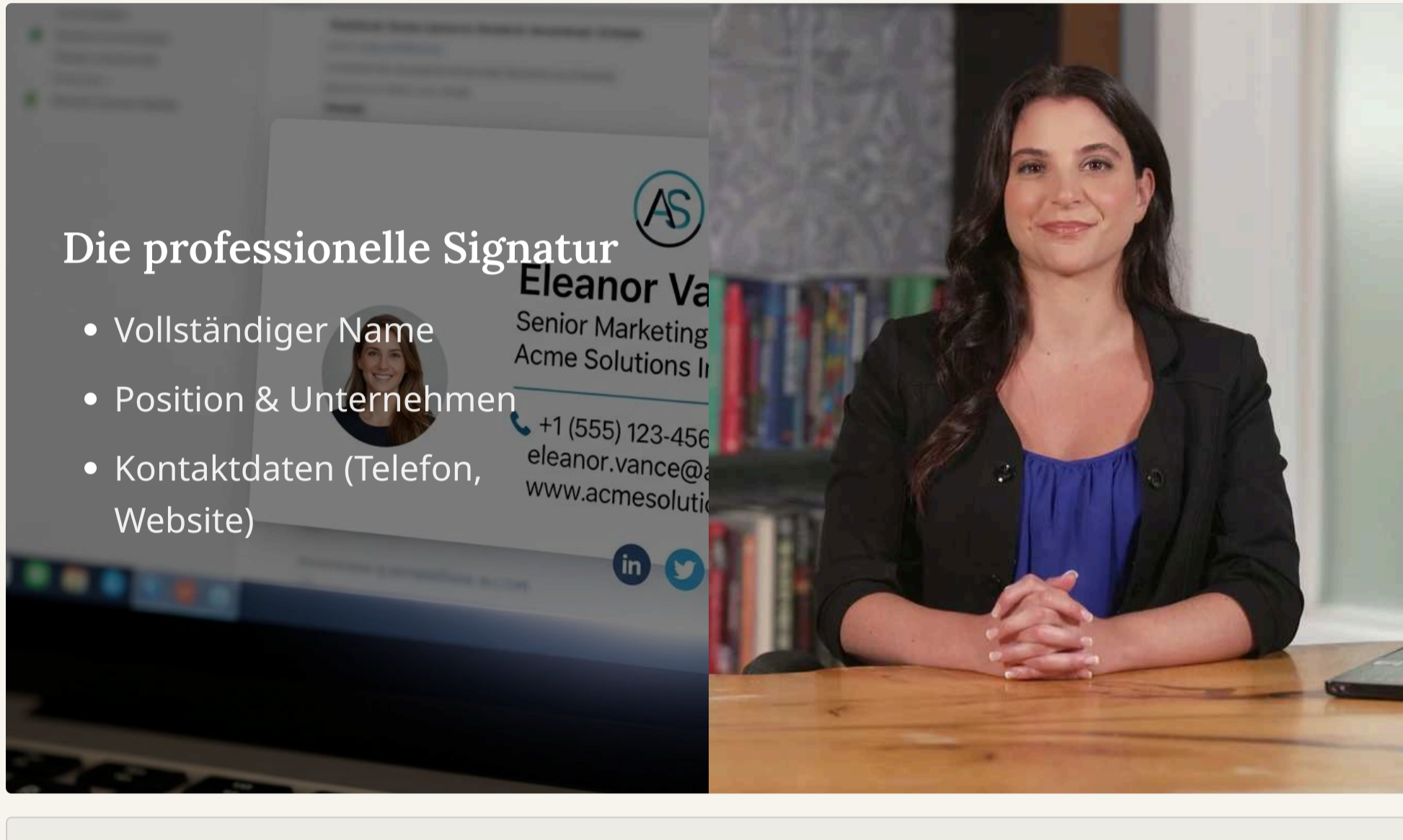
Schauplatz 3



**Abschrift:**

Strukturieren Sie Ihre Nachricht für eine bessere Lesbarkeit. Verwenden Sie kurze Absätze, um verschiedene Gedanken zu trennen. Bei mehreren Punkten oder Fragen sind Aufzählungslisten ideal. Das hilft dem Leser, die Informationen schnell zu erfassen und nichts zu übersehen.

Schauplatz 4



## Die professionelle Signatur

- Vollständiger Name
- Position & Unternehmen
- Kontaktdaten (Telefon, Website)

**Abschrift:**

Unterschätzen Sie niemals die Wirkung einer professionellen Signatur. Sie sollte immer Ihren vollständigen Namen, Ihre Position, Ihr Unternehmen und Ihre Kontaktdaten enthalten. Das wirkt professionell und macht es dem Empfänger leicht, mit Ihnen in Kontakt zu treten.

Schauplatz 5



**Abschrift:**

Der Ton Ihrer E-Mail muss zum Empfänger und zur Situation passen. Eine E-Mail an einen langjährigen Kollegen kann informeller sein als die erste Kontaktaufnahme mit einem potenziellen Kunden. Im Zweifel gilt: Besser etwas formeller als zu locker. Vermeiden Sie Umgangssprache, Emojis und übermäßige Abkürzungen im formellen Kontext.

Schauplatz 6



## Immer Korrekturlesen!

**Abschrift:**

Und der letzte, aber vielleicht wichtigste Tipp: Lesen Sie jede E-Mail Korrektur, bevor Sie auf 'Senden' klicken. Flüchtigkeitsfehler bei Rechtschreibung oder Grammatik können unprofessionell wirken und Ihre Glaubwürdigkeit untergraben. Ein kurzer Check von ein paar Sekunden kann einen großen Unterschied machen.

Betreff: Frage

↔

Besser: "Frage zur Rechnung #12345" oder "Kurze Frage zum Marketing-Budget Q4"

Anrede an einen neuen Kunden: "Hey Peter,"

↔

Besser: "Sehr geehrter Herr Schmidt," oder "Guten Tag Herr Schmidt,"

Ein langer Textblock ohne Absätze, der drei verschiedene Themen behandelt.

↔

Besser: Die E-Mail mit kurzen Absätzen und ggf. Aufzählungszeichen strukturieren.

Abschied am Ende der Mail nur mit "Viele Grüße, Alex"

↔

Besser: Eine vollständige Signatur mit vollem Namen, Position und Kontaktdaten hinzufügen.

## Sie schreiben zum ersten Mal eine E-Mail an einen potenziellen Neukunden, um ein Treffen vorzuschlagen. Welcher Ton ist am besten geeignet?

Wählen Sie eine Antwort

- 1 "Hey [Name], Bock auf'n Kaffee, um über Business zu quatschen? LG"

2 "Sehr geehrte/r Herr/Frau [Nachname], ich würde Ihnen gerne unser Unternehmen vorstellen und lade Sie zu einem unverbindlichen Gespräch ein."

3 "Hallo [Vorname], wie geht's? Ich hab da 'ne coole Idee für Ihr Unternehmen. Melden Sie sich!"

4 "Betreff: Treffen. Sehr geehrte Damen und Herren, wir müssen reden. Wann haben Sie Zeit?"

Abschnitt 3 von 3

# Abschlussquiz



# Welche der folgenden Komponenten ist für eine professionelle E-Mail-Signatur am WENIGSTEN wichtig?

Wählen Sie eine Antwort

1 Ihr Name

2 Ihre Telefonnummer

3 Ihr Lieblingszitat

4 Ihre Berufsbezeichnung

# Sie schreiben eine E-Mail an einen neuen Kunden. Welchen Ton sollten Sie wählen?

Wählen Sie eine Antwort

1 Sehr informell

2 Professionell und respektvoll

3 Übermäßig formell und distanziert

# Warum ist es wichtig, E-Mails kurz und prägnant zu halten?

---

Antwort eingeben