

E-Mail für dich

Nandine Meyden hilft Ihnen heikle Situationen im Schriftverkehr zu vermeiden



Nandine Meyden

Gelegenheiten sich zu blamieren, gibt es genug. Benimm-Expertin Nandine Meyden erklärt bei ihrer Fettnäpfchen-TV-Sendung „hier ab vier“, wie man heikle Situation umgehen kann.

Wissen+Karriere hat

von Nandine Meyden erfahren, wie man Kniggegerecht E-Mails formuliert und ob man bei allen Begrüßungssituationen die Hand geben muss. Die perfekte Anrede bei einer E-Mail: Der Schaden ist geringer, wenn die Anrede in einer E-Mail etwas zu förmlich ist, als wenn sie zu salopp wirkt. Torsten ist ein ehrgeiziger Geschäftsmann und hat noch große Pläne. Deshalb legt er Wert auf die kleinen Details. Doch beim Verfassen einer E-Mail ist er unsicher. Anreden wie „Sehr geehrter Herr“, so hat er jedenfalls gehört, sind nicht mehr zeitgemäß. Aber wie sollte man Geschäftspartner in E-Mails anreden?

Regel 1: Wie bei allen Etikette-Regeln entscheidet der Höhergestellte, wie der Umgangston ist: „Du“ oder „Sie“, „Sehr geehrter“ oder „Hallo“ entscheidet also im Geschäftsleben der Ranghöhere oder der Kunde. Als Verkäufer oder Dienstleister ist es also eine richtige Entscheidung, eine erste E-Mail an eine unbekannte Person mit „Sehr geehrter Herr“ zu beginnen. Der Schaden ist geringer, wenn die Anrede im Zweifelsfall etwas zu förmlich ist, als wenn sie zu salopp wirkt. Eine Umfrage der Marketing-Börse aus dem Jahr 2006 zeigt zudem, dass der Schriftverkehr per E-Mail die Korrespondenz auf Papier fast abgelöst hat und dass sich dadurch die anfänglichen lockeren Töne der E-Mails dem normalen Geschäftsgebaren angepasst haben. 35 Prozent aller Befragten beginnen demnach eine E-Mail mit „Sehr geehrter Herr Mustermann“, 18 Prozent mit

„Guten Tag Herr Mustermann“. Nur 7 Prozent haben sich für „Hallo Herr Mustermann“ entschieden.

Wiedersehen macht Freude. Unverhofft kommt oft. Als Constanze ihren alten Arbeitskollegen Uwe trifft, ist die Freude zunächst groß. Doch im Laufe des Gesprächs ändert sich die Stimmung schlagartig für Constanze. Denn immer wieder nimmt Uwe Körperkontakt auf und hält auch sonst nur geringfügig Abstand. Constanze ist die Situation höchst unangenehm. Aber wie viel Abstand muss zwischen entfernten Bekannten überhaupt eingehalten werden?

Regel 2: In Deutschland ist ein Abstand zwischen 50 und 60 Zentimetern üblich. Alles was dichter ist, ist dem Kontakt mit der Familie oder dem Partner vorbehalten. Nicht alle Menschen haben das Empfinden dafür, dass sie dem anderen zu nahe kommen. Entweder versuchen Sie bewusst Ihre Körpersprache einzusetzen, um dem anderen

ein Warnsignal zu geben, zum Beispiel durch betonte Distanz, einen irritierten Blick oder Sie sprechen den anderen darauf an. In manchen Situationen ist es angebrachter auf den Handschlag zu verzichten, weiß Nandine Meyden.

Handschlag oder nicht?

Petra genießt die Ruhe und Abgeschlossenheit in ihrem Stammlokal. Bis unverhofft ein alter Bekannter an ihrem Tisch auftaucht, dem sie freundlich zur Begrüßung zunickt. Doch reicht das wirklich? Oder muss Petra jetzt das Besteck ablegen und ihren alten Bekannten per Handschlag begrüßen?

Regel 3: Dafür gibt es eine sehr klare Regel: Immer wenn andere dadurch gestört werden könnten, verzichtet man auf einen Handschlag. Das trifft bei einer essenden Person auf jeden Fall zu. Deshalb ist ein freundlicher Gruß gepaart mit einem Kopfnicken durchaus die richtige Reaktion.

