



Flux E-Mail & Social Media

Worum geht es?

So hilfreich es sein mag, dass wir jederzeit „online“ sein können: Wenn uns Mails, SMS und andere Benachrichtigungssysteme in Beschlag nehmen, müssen wir die Kontrolle zurückgewinnen.

Ziel

Was? Informationsflut bändigen

Wie? Kontrolle übernehmen

Dauer? Ca. 30 Minuten

E-Mails, SMS, Social Media und Co

Sie lernen unter anderem:

- Warum Sie Bearbeitungsintervalle einführen sollten.
- Wie Sie Mails und andere Nachrichten gezielt abarbeiten.
- Wie Sie die Anzahl von aus- und eingehenden Mails reduzieren.

Ohne einen gezielten Umgang...

- Werden Sie von aufpoppenden E-Mail Fenstern oder anderem Systemnachrichten (Facebook, Twitter, Instant Messaging etc.) immer wieder aus der Arbeit herausgerissen.
- kann Ihr Eingangsordner schnell zu einem Sammlager mit hundert oder mehr Emails mutieren.
- übersehen Sie vielleicht wichtige Emails.
- sorgt ein übervoller Eingangsordner für innerliche Unruhe.

Mit einem gezieltem Umgang...

- reagieren Sie auch bei einer Vielzahl von Meldungen souverän.
- arbeiten Sie wesentlich konzentrierter und damit auch effektiver.
- Behalten Sie auch bei Hunderten von Mails den Überblick.
- können Sie Emails und andere Nachrichten schnell und zügig abarbeiten.

E-MAIL



Das **explosive** Wachstum eines Mediums

Email hat sich in den letzten Jahren zu einem wichtigen, aus vielen Bereichen kaum wegzudenkenden Kommunikationsinstrument entwickelt.

Wie wichtig diese Rolle genau ist, zeigen diese Zahlen

- Im Jahr 2010 gab es laut themailadmin.com schätzungsweise weltweit 2,9 Milliarden Emailboxen. Im Jahre 2000 waren es noch 569 Millionen. Rund 730 Millionen der 2,9 Milliarden Emailboxen werden rein geschäftlich genutzt.
- Jeden Tag jagen rund 294 Milliarden eMails durch das Internet. Das sind 2,8 Millionen Emails pro Sekunde.
- Der durchschnittliche Arbeitnehmer verbringt 25 Prozent seines Arbeitstages mit emailbetreffenden Aufgaben. Im Vergleich dazu verbringt er 14 Prozent mit persönlichen Gesprächen und neun Prozent mit Gesprächen übers Telefon.

Wenn man auch diese Zahlen mit etwas Vorsicht genießen sollte (es gibt keine zentrale Stelle, an der Email-Verkehr gemessen werden kann), so zeigen sie doch, wie wichtig das Medium Email geworden ist.

Die Schattenseite: Email-Overload

Eine internationale Studie des Marktforschungsinstitutes Gartner zeigt jedoch die Kehrseite der Medaille:

- Die meisten (US-)Angestellten bringen täglich durchschnittlich 49 Minuten mit dem Beantworten, Weiterleiten und Löschen der elektronischen Post zu.
- Bei 24 Prozent aller Mitarbeiter ist es bereits mehr als eine Stunde am Tag.
- Über die Hälfte (53%) prüfen den Eingangsordner ihres Email-Programms mindestens sechsmal am Tag. Und 34% aller Nutzer sind konstant online, um jede Email sofort aufzugreifen zu können.
- 42% der Nutzer prüfen Ihre Emails auch im Urlaub.

Der Müllfaktor

Ein Viertel aller Empfänger empfindet mittlerweile die Anzahl der Emails als „exzessiv“ oder „unzumutbar“. Kein Wunder: Nur 27% der Nachrichten sind wirklich brandeilig. 34% aller Emails werden von den Empfängern schlichtweg als überflüssig eingestuft

"Die Leute ... müllen Ihre In-Box zu", so die Untersuchungsleiterin Maurene Caplan Grey, "sie verstopfen die Server und drücken die Produktivität mit der Masse ihrer Nachrichten. Unter diesem aktuellen enormen Kostendruck könnte man schon viel Geld sparen, indem man die unwichtigen Botschaften löscht."

Das Drama im Eingangsordner

Die Folge dieser Flut zeichnet sich in den Eingangsordnern vieler Mitarbeiter deutlich ab. Es ist keineswegs selten, dass sich dort fünfzig, sechzig, hundert oder in einigen Fällen Hunderte von Email stapeln, die darauf harren, bearbeitet und gelöscht zu werden – „demnächst, wenn ich etwas mehr Zeit habe“.

Wie eine Untersuchung der Lotus Development Corporation belegt, ist dieses Problem der „überquellenden Eingangsordnern“ durchaus nicht allein auf so genannte „Junkmails“, also unaufgefordert zugesandte Werbemails, zurückzuführen.

Die klammheimliche Aufgabenliste

In der Studie zeigt sich, dass vor allem die Vielnutzer von Emails dazu neigen, den Eingangsordner als zweite Aufgabenliste zu benutzen.

- Aufgaben, die man per Email erhalten hat, werden in der Inbox behalten, um daran erinnert zu werden.
- Bestätigungsmails von Mitarbeitern, an die Aufgaben delegiert wurden, werden ebenfalls als digitale Erinnerung im Eingangsordner gesammelt, bis die Aufgabe erledigt ist.

Kein Wunder, dass es vielen Mitarbeitern schwer fällt, ihren Eingangsordner zu leeren. Aber das ist nicht der einzige Grund.

Das Konversationssystem

Weil Email in erster Linie ein Medium ist, über das wir uns „unterhalten“, neigen viele dazu, Konversationen, die sich über mehrere Emails hinweg erstrecken, komplett im Eingangsordner aufzubewahren. Damit man stets im Blick hat, woran man gerade arbeitet und worauf man noch wartet.

Der Unsicherheitsfaktor

Ein weiterer Grund, warum Emails im Eingangsortner verbleiben, anstatt abgearbeitet oder abgelegt zu werden, ist schlicht und ergreifend: Unsicherheit. So beklagen die Befragten, dass bei 21% der Emails nicht klar ist, was als nächstes zu tun ist. Soll ich darauf reagieren? Kann ich diese Email löschen oder soll ich sie aufbewahren? Wer sich diese Fragen unter Zeitdruck stellt, kommt schnell an den Punkt, die Email erst mal im Ordner zu belassen – also genau an der Stelle, wo schon viele andere ungeklärte Fälle lagern.

Drei Schritte zur Lösung

Auf den folgenden Seiten stellen wir Ihnen drei Schritte vor, mit denen Sie die Kommunikationsflut eindämmen können:

1. **Intervalle festlegen:** Statt sich von Mails und anderen Benachrichtigungsdiensten (Instant Messaging, Skype, Facebook etc.) ablenken zu lassen, legen Sie Intervalle fest, in denen Sie „offline“ oder „online“ sind.
2. **Ausgehende Nachrichten optimieren:** Sie können durch Ihr eigenes Kommunikationsverhalten die Flut der Mails und Nachrichten reduzieren (zum Beispiel durch klare Botschaften, die Rückfragen unnötig machen).
3. **Eingehende Nachrichten gezielt abarbeiten:** Beim Bearbeiten von Mails können Sie durch einen einfachen Arbeitsablauf Ihre Produktivität verbessern.

Und damit geht es jetzt zum praktischen Teil unserer Lektion ...

Schritt 1: Intervalle festlegen

Statt sich immer wieder bei der Arbeit von aufpoppenden Mailfenstern, SMS, Instant Messaging und anderen Benachrichtigungssysteme stören zu lassen, übernehmen Sie ab sofort die Kontrolle.

Berechnen Sie Ihre durchschnittliche Bearbeitungszeit

Als erstes sollten Sie sich einen Überblick verschaffen, wie lange Sie im Schnitt jeden Tag für Mails und andere Benachrichtigungsdienste (Twitter, Xing, Facebook, Google Plus etc.) benötigen.

Als einfache Faustformel gilt: Pro Mail, die Sie täglich erhalten, sollten Sie 2 Minuten Bearbeitungszeit ansetzen:

- Erfassen, um was es in der Mail geht
- Entscheidung treffen, was zu tun ist

Das tatsächliche Bearbeiten der Mail sollten Sie bei der Kalkulation ausblenden: Wenn es sich um eine schnelle Sache handelt (Datei zusenden), können Sie sie zwar sofort erledigen (siehe Schritt 3: „Eingehende Mails gezielt abarbeiten“). Aber alles andere sollten Sie in eine Aufgabe umwandeln und die entsprechende Mail entweder löschen oder in einem Ordner ablegen.

Wenn Sie also die Anzahl der täglichen Mails mit 2 multiplizieren, erhalten Sie eine durchschnittliche Bearbeitungszeit, die Sie von vornherein in Ihrer Tagesplanung berücksichtigen sollten.

Offline? Alle Benachrichtigungen ausstellen!

Wenn Sie „offline“ sind, zum Beispiel in Besprechungen oder wenn Sie eine Aufgabe konzentriert bearbeiten, schalten Sie alle Benachrichtigungen ab:

- Mailprogramm (Tipp: Stellen Sie grundsätzlich das Benachrichtigungsfenster von Mails aus, da die beständigen Nachrichten nur dafür sorgen, dass Sie abgelenkt werden.)
- Smartphone aus (SMS und andere Benachrichtigungsdienste)
- Instant Messaging
- Benachrichtigungen aus Social Media wie Facebook, Xing oder Twitter

Online? Feste Bearbeitungszeiten!

Ganz egal, ob Sie in einer Hotline arbeiten und schnelle Reaktionszeiten gefragt sind oder ob Sie im normalen Büroalltag beschäftigt sind: Legen Sie gezielt fest, wann Sie Mails und andere Nachrichten bearbeiten wollen.

Abgesehen von einigen wenigen Ausnahmen (Helpdesk mit garantierten Antwortzeiten) haben die meisten Berufstätigen die Möglichkeit, auf Benachrichtigungen verzögert zu reagieren.

Studien haben gezeigt, dass die meisten E-Mail Schreiber davon ausgehen, innerhalb von 24 Stunden eine Antwort zu erhalten. Es wird natürlich immer noch eine Anzahl von Leuten geben, die eine schnellere Reaktion erwarten. Aber in den meisten Fällen sind Intervalle von anderthalb bis zwei Stunden normal und für alle Beteiligten akzeptabel.

Bedenken Sie einfach, dass sich jeder von uns immer wieder mal in Situationen befindet, in denen er für mehrere Stunden nicht erreichbar ist (Besprechungen, Workshops, Geschäftsreisen) – und das wird in der Regel von anderen akzeptiert.

Kurz und gut: In den meisten Fällen ist es möglich, „nachrichtenfreie“ Intervalle einzurichten – und damit die Kontrolle über die eigene Arbeit zurückzugewinnen.

Welche Intervalle sind denkbar?

Sie haben die Wahl: Entweder buchen Sie feste Intervallzeiten ein oder Sie arbeiten eher organisch: Sie gehen „offline“, bearbeiten eine komplexere Aufgabe und gehen danach wieder „online“.

Wenn Sie feste Intervalle bevorzugen, empfehlen sich folgende Bearbeitungszeiten:

- Zu Beginn des Arbeitstages: Überblick verschaffen, um die Tagesplanung vorzubereiten. Nur extrem wichtige Mails sofort beantworten.
- Vormittag: Je nach Mailaufkommen sollten Sie einen längeren Block von 15 - 60 Minuten einplanen:
- Nach der Mittagspause: Auch hier empfiehlt sich ein längerer Zeitblock, um die Mails vom Vormittag vollständig abzuarbeiten.
- Am Nachmittag eine weitere Runde.
- Am Ende des Arbeitstages: Jetzt nur noch dringende und schnell beantwortbare Mails abarbeiten. Alles andere in Aufgaben umwandeln.

Wenn Sie unsicher sind, stimmen Sie sich bitte mit Ihrem Vorgesetzten und Ihren Kollegen und Kolleginnen ab.

Schritt 2: **Klare Kommunikation**

Sie können durch Ihr eigenes Informationsverhalten nicht nur dazu beitragen, dass Ihre Empfänger weniger unter dem allgemeinen Informationsüberfluss leiden – Sie können durch eine klare und kluge Kommunikation Ihr eigenes Mailaufkommen deutlich reduzieren.

Welcher Benachrichtigungsweg ist der beste?

Trennen Sie Einladungen und Aufgaben von Nachrichten

Einladungen zu geschäftlichen Terminen sollten Sie, wann immer Sie können, aus Ihrem Kalenderprogramm versenden:

- Firmeninterne Kalenderprogramme erlauben eine direkte Überprüfung, ob und wann Ihre Kollegen und Vorgesetzten Zeit haben.
- Statt erst eine E-Mail zu schreiben und dann den Termin einzutragen, verkürzen Sie das Ganze auf einen Schritt, in dem Sie Ihre Anfrage direkt aus dem Kalender versenden.
- Ihre Gäste können in Ihrem Mailprogramm den Termin per Mausclick bestätigen und sorgen zugleich für einen automatischen Eintrag in ihrem Kalender.

Aufgaben können Sie aus der Aufgabenverwaltung versenden:

- Ihre Aufgabe geht nicht im Wust eines E-Mail Textes verloren, sondern erscheint klar gekennzeichnet im Maileingang Ihres Auftragnehmers.
- Ihr Auftragnehmer kann eine Aufgabe direkt zu- oder absagen bzw. einen neuen Abgabetermin vorschlagen.
- Ihr Auftragnehmer kann in seiner Aufgabenverwaltung einstellen, wie weit er die Aufgabe bereits erledigt hat. Dadurch sind Sie stets auf dem neuesten Stand.
- Wenn Ihr Auftragnehmer die Aufgabe als erledigt markiert, werden Sie automatisch benachrichtigt.

Wichtige Einschränkung:

- Wenn Sie eine Aufgabe an einen *neuen Auftragnehmer* delegieren möchten, stimmen Sie sich zunächst mit ihm darüber ab, dass Sie die Delegationsfunktion für Aufgaben verwenden möchten.
- Bei dringenden, prekären oder zeitintensiven Aufgaben sollten Sie in jedem Fall mit Ihrem Auftragnehmer im Vorfeld sprechen, um sicher zu stellen, dass er sich nicht überfallen fühlt – und dass er wirklich Zeit für Ihre Aufgabe hat.

Telefonate

Sie sollten mit Ihrem Gesprächspartner telefonieren, wenn es sich um Folgendes handelt:

- **Komplizierte Sachverhalte** lassen sich am Telefon besser darlegen. Sie sparen nicht nur Zeit – Ihr Gesprächspartner kann direkt nachhaken, wenn ihm etwas unklar sein sollte.
- **Emotionale Themen wie Konflikte, schlechte Nachrichten oder Beschwerden.** Da Ihr Empfänger Sie nicht sprechen hört, liest er Ihre Mail in seinem eigenen Tonfall. So sind Missverständnisse vorprogrammiert.
- **Schwierige Entscheidungen.** Wenn es um Wichtiges geht, sollten Sie das direkte Gespräch suchen, um das Thema angemessen sondieren und beurteilen zu können.

Diskussionsforum

Wenn Sie im Team Probleme lösen oder Entscheidungen herbei führen möchten, bieten sich neben den herkömmlichen Besprechungen webbasierte Lösungen wie Wikis oder Sharepoint an.

Wenn Sie Folgendes beachten, können Diskussionsforen unter Umständen wesentlich effektiver als Besprechungen sein:

- Diskutieren Sie immer nur 1 Thema per Diskussionsstrang, damit die schriftliche Diskussion übersichtlich bleibt (Wenn Sie merken, dass innerhalb der Diskussion ein neues Thema auftaucht, eröffnen Sie einfach eine separate Diskussion.)
- Sorgen Sie dafür, dass alle Beteiligten per E-Mail über neue Diskussionsbeiträge benachrichtigt werden.

Ihre Vorteile:

- Statt Endlosmails mit langen und auf die Dauer unübersichtlichen Frage- und Antwortsequenzen, finden Sie alle Beiträge übersichtlich an einem Ort.
- Durch die asynchrone Diskussion (jeder schreibt, wenn er Zeit hat) stellen Sie sicher, dass gute Ideen jederzeit festgehalten werden können.
- Bestehende Teammitglieder sind auch dann gut informiert, wenn sie viel unterwegs sind oder an einem anderen Ort arbeiten.
- Neue Team- oder Abteilungsmitarbeiter können sich schnell in die entsprechenden Themen einarbeiten.
- Die einzelnen Diskussionsstränge sind wie eine Art Archiv, um im Nachgang zu prüfen, wie man zu bestimmten Entscheidungen gelangt ist – oder ob es weitere Anregungen gibt, die man später noch einmal aufgreifen sollte.

Wichtig: Verbieten Sie jegliche weitere Diskussion per E-Mail, um sicher zu stellen, dass alle Beiträge zum Thema an einem Ort gespeichert werden und sich jeder Beteiligte auf dem gleichen Informationsstand befindet.

Mails geschickt verfassen

Vermutlich wissen Sie aus eigener Erfahrung, wie nervig und zeitaufwändig es ist, wenn Sie einfach so mit auf CC gesetzt werden – vor allem wenn es sich um lange und unstrukturierte Mails handelt. Und eventuell kennen Sie auch Kollegen, die solche Nachrichten geflissentlich ignorieren.

Sie tun also nicht nur anderen, sondern auch sich selbst einen großen Gefallen, wenn Sie Ihre Nachrichten möglichst kurz und präzise verfassen – und nur an die Empfänger versenden, die wirklich etwas mit Ihrem Thema anfangen können.

Ihre Empfänger

- Hauptansprechpartner gehören in die oberste Adresszeile
- Empfänger, die „nur“ mitlesen, stellen Sie auf CC
- Empfänger, die sich untereinander nicht kennen, sollten im BCC stehen – es sei denn, Sie möchten sicher stellen, dass jeder weiß, wer die Nachricht bekommt.

Immer nur ein Thema pro Mail

Wenn Sie Punkte zu besprechen haben, die thematisch weit auseinander liegen, versenden Sie getrennte Mails.

Zum Beispiel: Das Protokoll einer Besprechung, Bemerkungen zu einem Reklamationsfall und eine Supportanfrage sollten Sie in separaten Mails ansprechen, auch wenn es sich um die gleichen Empfänger handelt.

Auf diese Weise können Sie eine Frage- und Antwortsequenz übersichtlicher gestalten.

Klare Betreffzeilen

Da die Betreffzeile immer das Erste ist, was Ihre Empfänger lesen, sollten Sie klar und präzise formulieren, um was es geht.

Ein paar Beispiele, die nicht funktionieren:

- Betreff: Re: re: re: re
- Betreff: Hallöchen!
- Betreff: nächste Woche...
- Betreff: MEINE TOLLE NEUE SHOW startet nächste Woche im Theater an der Müllerstraße 15-17, jeden Abend ab 20 Uhr vom 7. Juni bis 29. Juli

Statt dessen:

- Betreff: Kooperationsanfrage
- Betreff: Anmerkungen zum Protokoll vom 15.08.
- Betreff: Betaversion XYZ läuft (EOM)
EOM bedeutet "End of Message". Ihr Empfänger weiß, dass er die Mail nicht zu öffnen braucht, da er bereits im Betreff den gesamten Inhalt gelesen hat.

Kurze und präzise Texte

Gehen Sie immer davon aus, dass die Empfänger Ihre Mails nur überfliegen. Darum:

- Bringen Sie den **Kern Ihrer Botschaft in den ersten zwei Sätzen** auf den Punkt: Warum kontaktieren Sie Ihren Empfänger? Was soll er für Sie tun?
- Verwenden Sie **kurze Sätze**.
- **Reduzieren Sie Höflichkeitsfloskeln auf ein Minimum**. Wenn Sie etwas Persönliches in Ihre Mail bringen möchten, wirkt eine sympathische Aussage am Ende eines ansonsten sachlichen Textes besonders gut.
- Strukturieren Sie Ihre Botschaft in **knappen Absätzen** (ca. 2 - 3 Sätze), um die Lesbarkeit zu erhöhen.
- Stellen Sie Wichtiges *kursiv* oder **fett** hervor.
- Gehen Sie mit offenen Fragen („Was meinen Sie dazu?“) vorsichtig um, da Sie dadurch die Wahrscheinlichkeit einer ausführlichen Rückmail erhöhen. **Nutzen Sie besser geschlossene Fragen**, die entweder mit Ja/Nein beantwortet werden können oder formulieren Sie eine kurze Liste mit Antwortoptionen, um den Dialog für beide Seiten effektiver zu gestalten (z.B. "Wenn du Zeit hast, lass mich wissen, ob du A) dafür bist B) dagegen bist oder C) keine Meinung zu diesem Thema hast. Danke!")
- **Wichtige Daten bitte vollständig eintragen**, um Rückfragen zu vermeiden. Bei Terminen genauer Ort und genaues Datum inklusive Tag, Monat, Jahr und Uhrzeit.
- Wenn Sie auf die Mail Ihres Empfängers reagieren:
 - Setzen Sie Ihre Antworten – farblich abgesetzt – unter die betreffenden Textzeilen.
 - Löschen Sie überflüssige Textpassagen, um die Übersichtlichkeit zu erhöhen.

Schritt 3: **Gezielt abarbeiten**

Es gibt einen Weg, Mails und andere Benachrichtigungen schnell und effektiv abzuarbeiten. Das Geheimnis: Treffen Sie klare Entscheidungen.

Prüfen Sie, ob die Mail eine für Sie relevante „Aufgabe“ enthält

Nachdem Sie die Mail gelesen haben, treffen Sie eine Entscheidung: Ist mit dieser Mail für Sie eine Aufgabe verbunden: Ja oder Nein.

Wenn nein:

- Löschen Sie die Mail oder...
- Speichern Sie die Mail in einem Ordner Ihres Mailprogramms.

Tipp: Falls Sie unsicher sind, ob Sie eine Mail löschen sollten oder nicht, legen Sie diese Mails in einem Archivordner ab, den Sie einmal monatlich entschlacken sollten (je nachdem, wie groß Ihr Sicherheitsbedürfnis ist, können Sie jeweils alle Mails löschen, die älter als 3, 6 oder 12 Monate sind).

Wenn ja:

- Alles was Sie **innerhalb von 2 Minuten** erledigen können, sollten Sie sofort beantworten. Was weg ist, ist weg.
- Wenn Sie etwas nicht sofort erledigen können, **wandeln Sie die Mail in eine Aufgabe um**.

Wenn Sie sich an diesen simplen Vorgang (Lesen -> Löschen/Speichern oder Aufgabe bearbeiten/eintragen), können Sie Ihre Inbox zügig auf Null herunter arbeiten.

Natürlich gibt es Ausnahmen:

- Wenn es sich um eine kleine Aufgabe handelt, die Sie nicht sofort aber im Laufe des Tages beantworten, können Sie die Mail im Posteingang stehen lassen.
- Sie sollten aber keine Mail länger als 2 Tage im Eingangsordner beherbergen.

Den Overload aktiv verhindern: Rundmails

Lange und ausführliche Mails, die lediglich „zu Ihrer Information“ sind, werden in vielen Fällen nicht gelesen. Das ist nicht nobel. Aber leider dennoch Usus.

Meistens versucht man das eigene schlechte Gewissen zu beschwichtigen, in dem man die Mails im Eingangsordner stehen lässt. Aber das ändert nichts daran, dass Sie die Mail trotzdem in den meisten Fällen nicht lesen, richtig?

Wenn Ihnen Mitarbeiter (und auch Vorgesetzte) zuviel Mails senden, die Sie nicht benötigen oder die zu lang sind, geben Sie einfach Bescheid. Unterweisen Sie Ihre Mitarbeiter diplomatisch aber präzise, wie Sie Emails am besten verarbeiten können: Wichtiges sofort als Stichpunkt an den Anfang. Ausführliches ans Ende. Je kürzer desto besser. (Und ja: Senden Sie ihnen gerne dieses eBook zu.)

Best Practices: Email

Durch Vorlagentexte Zeit sparen

Legen Sie für typische, immer wieder kehrende Antworten und Anschreiben Vorlagetexte an, die Sie durch Kopieren und Einfügen direkt in Ihr Email einsetzen können. Dazu zählen unter anderem:

- Antworten für typische Fragen zu Ihren Produkten und Leistungen.
- Angebotstexte.
- Anfragetexte (wenn Sie bspw. Einkäufer sind).
- Anfahrsbeschreibungen.

Gruppen anlegen

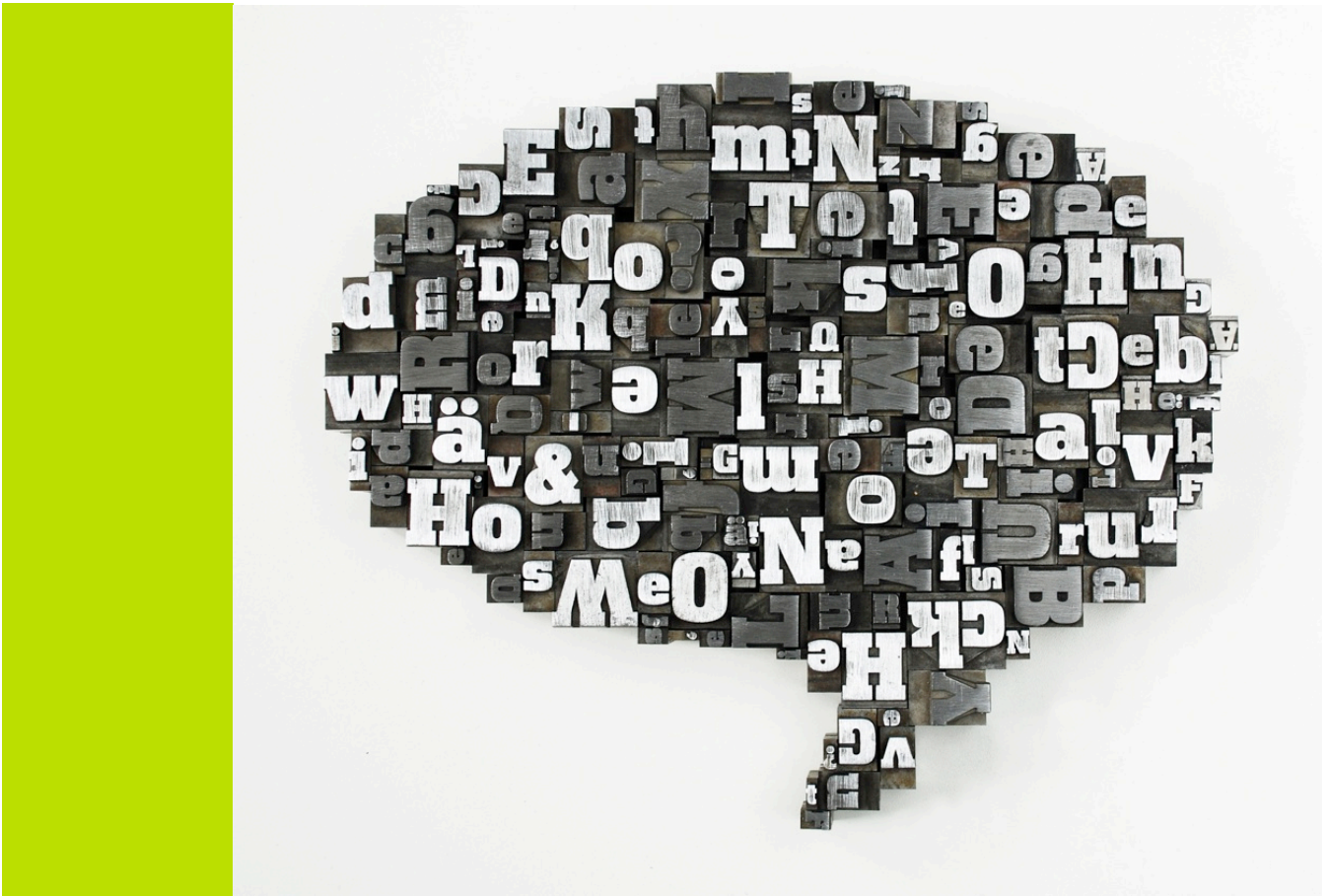
Wenn Sie oft mit einer gleichen Gruppe von Teilnehmern arbeiten, legen Sie sich diese als „Gruppe“ an, so dass Sie Emails nur noch an eine Adresse senden, aber dennoch alle Empfänger erreichen.

Geschäftsreisen/Urlaub

Wenn Sie nach einigen Tagen oder Wochen ins Büro zurückkehren, warten meist Hunderte oder gar Tausende Mails auf Sie.

Hier ein paar Tipps, wie Sie den Rückstau schneller abarbeiten können:

- Stellen Sie die Sortierfunktion von Datum auf „Absender“ um. Damit können Sie Newsletter- und Werbemails leichter herausfiltern und möglichst sofort löschen.
- Sortieren Sie danach den Mailordner nach „Betreff“. Sie sehen nun, welche Mails zu einem Thema gehören und können sich schneller auf den Stand bringen.
 - Beginnen Sie mit den wichtigsten und dringlichsten Themen. Lesen die neuesten Mails zuerst, um den aktuellen Stand zu erfahren.
 - Entscheiden Sie dann, was als Nächstes zu tun ist. Wenn es innerhalb von 2 Minuten zu erledigen ist, machen Sie es sofort. Ansonsten in jedem Fall eine Aufgabe anlegen (sonst verzetteln Sie sich aus Versehen im Erledigen der Aufgaben - anstatt die Mails zu sichten und abzuarbeiten).
 - Löschen oder speichern Sie alle Mails zu dem Thema in einem Ordner.
- Sobald Sie alles Wichtige und Dringliche verarbeitet haben, sortieren Sie dann alle übrig gebliebenen Mails nach „Datum“ und arbeiten Sie konsequent in einer Richtung: Entweder von „unten nach oben“ oder von „oben nach unten“.
- Sobald Sie alle Mails gesichtet haben, gehen Sie in die Planungsphase: Was sind die wichtigsten Leuchtturmziele für die verbleibenden Tage dieser Woche? Und was werden Sie heute noch angehen?



Xing, Facebook, Twitter und Co

Social Media Netzwerke nehmen eine zunehmend wichtigere Rolle ein, um sich mit Kunden und Geschäftsfreunden zu vernetzen und auszutauschen.

So vorteilhaft diese neuen Formen der Kommunikation auch sind: Wie bei E-Mails gilt es auch hier, die Kontrolle zu behalten. Statt sich von immer neuen Nachrichten per Twitter oder Facebook aus dem Arbeitskonzept bringen zu lassen, legen Sie klare Intervalle fest.

- Falls Sie auf Ihrem Rechner oder Ihrem Smartphone Software installiert haben sollten, die Sie über das Eintreffen eines neuen Beitrags informiert, schalten Sie bitte diese Funktion ab.
- Legen Sie stattdessen fest, wie oft Sie in die Plattformen schauen müssen, um auf dem neuesten Stand zu bleiben (und sicher zu stellen, dass nichts „anbrennt“).
- Flanschen Sie das Überprüfen der Social Media Anbieter an das Abarbeiten Ihrer Mails an. Zum Beispiel morgens, mittags und abends (wobei Sie Vor- und Nachmittags außen vor lassen, wenn die Nachrichtendichte überschaubar ist)

Finden Sie Ihren Rhythmus

Das beste ist, wenn Sie sich zu Anfang den Raum geben, den geeigneten Rhythmus zu finden. Das gilt nicht für Social Media, sondern auch für E-Mail. Wenn Sie achtsam mit diesen Medien umgehen, werden Sie vermutlich schnell feststellen, dass nichts so heiß gegessen wird, wie es gekocht wird.

Bildnachweis

Titelbild: misterQM/photocase.de

Seite 2: Susann Städter/photocase.de