

Richtig auf E-Mails antworten

E-Mails sind heute ein sehr wichtiges Mittel der Kommunikation. Jeden Tag werden Millionen E-Mails verschickt und beantwortet, so dass viele Leute täglich 10, 20 oder noch mehr Mails bearbeiten müssen. Das kann viel Zeit in Anspruch nehmen. Daher sollte man einige Grundregeln beachten, um das Lesen und Beantworten von Mails einfach und klar zu gestalten.

Für alle Software-Anleitungen gilt:

Arbeite immer mit wachem Verstand.



Software und Web-Dienste werden ständig aktualisiert, so dass sich die Benutzeroberfläche, die Bezeichnungen für Funktionen etc. manchmal ändern.

Wenn in einem Programm, das Du verwendest, nicht alles genau wie beschrieben aussieht, suche einfach ein bisschen und überlege, welche Funktionen am ehesten dem entsprechen, was Du tun möchtest.



Du kannst der neue Software-Experte werden

Anfrage und Antwort

Oft sind es Informationen, die man per Mail austauscht: jemand möchte etwas wissen, der Empfänger schickt die Informationen zurück oder beantwortet die Fragen. Damit eine Antwort Sinn macht, muss man wissen, wie die Frage lautet. Im alltäglichen Gespräch ist das kein Problem – Frage und Antwort folgen rasch aufeinander. Bei der E-Mail liegen aber mindestens ein paar Stunden, evtl. sogar Tage zwischen Frage und Antwort

Was also tun, damit der Empfänger der Antwort noch weiß, worum es ursprünglich ging – selbst wenn er am Tag viele E-Mails verschickt und bekommt?

Es kommt auf zwei wichtige Punkte an:

1. Die Antwort soll **so kurz und klar wie möglich** sein, damit der Empfänger nicht unnötig viel Text lesen muss.
2. Gleichzeitig muss in der Antwort der **Zusammenhang** klar werden, so dass der Empfänger

seine erste Mail nicht noch mal suchen und lesen muss, um die Antwort zu verstehen.

Typisches Beispiel

Die folgende Mail könnte ein Schüler einem Lehrer schreiben:

Sehr geehrter Herr Duck,

ich würde gern mein Englisch verbessern. Könnten Sie mir dazu
Tipps geben?

Was halten Sie davon, Bücher zu lesen? Ich habe schon einige
ausprobiert, fand sie aber zu schwierig und habe daher immer
bald aufgegeben.

Ich bin ein großer Fan von „Harry Potter“. Kennen Sie
vielleicht englischsprachige Harry-Potter-Websites?

Schon im voraus vielen Dank für Ihre Hilfe.

Mit freundlichen Grüßen,
Gustav Gans

Eine **schlechte** Antwort könnte so aussehen:

Hallo Gustav,

ich würde Dir die Zeitschrift „Spotlight“ empfehlen:
<http://www.spotlight-online.de>.
Das ist im Grunde eine gute Idee, aber Du solltest nach
vereinfachte Versionen Ausschau halten. Diese bekommst Du in
guten Buchhandlungen.
Schau Dir vielleicht mal <http://www.hogwartsfansite.co.uk> an.

Freundliche Grüße,
Dagobert Duck

Der Zusammenhang der ursprünglichen Mail ist völlig verloren gegangen. Und obwohl die Mail recht kurz ist, ergeben die Antworten ***allein*** wenig Sinn. Damit der Schüler mit diesen Tipps etwas anfangen kann, muss er seine eigene Mail noch mal suchen und erneut lesen.

Das geht besser. In einer angemessenen Antwort **zitiert** man die wichtigen Teile der ersten Mail, kennzeichnet sie als Zitat (damit man weiß, welcher Teil des Textes von wem stammt) und schreibt die Antworten an die passenden Stellen dazwischen, so dass Frage und Antwort sich direkt gegenüberstehen.

Hello Gustav,

> ich würde gern mein Englisch verbessern. Könnten Sie mir dazu
> Tipps geben?

Ich würde Dir die Zeitschrift „Spotlight“ empfehlen:
<http://www.spotlight-online.de>

> Was halten Sie davon, Bücher zu lesen? Ich habe schon einige
> ausprobiert, fand sie aber zu schwierig und habe daher immer
> bald aufgegeben.

Das ist im Grunde eine gute Idee, aber Du solltest nach vereinfachte Versionen Ausschau halten. Diese bekommst Du in guten Buchhandlungen.

> Ich bin ein großer Fan von „Harry Potter“. Kennen Sie
> vielleicht englischsprachige Harry-Potter-Websites?

Schau Dir vielleicht mal <http://www.hogwartsfansite.co.uk> an.

Freundliche Grüße,
Andreas Kalt

Die **spitzen Klammern** sind ein entscheidender Teil dieser Mail: an ihnen erkennt man, das die so markierten Textteile aus der ursprünglichen Mail stammen. Viele E-Mail-Programme setzen die Klammern in eine farbige Markierung um oder rücken den Text ein. So kann man auch mehrfach zitieren – jedes Mal kommt eine spitze Klammer hinzu, so dass alle „Zitatebenen“ klar erkennbar sind.

Hier ein Beispiel, wie das aussehen könnte (allerdings formatiert jedes E-Mail-Programm die Zitatebenen anders).

Hallo,

| Habe aber keine Ahnung wie man best
| Oder eine Bildergalerie usw.

Dafür wäre ein Blog System wie WordPress
diese Funktionen frei Haus oder als Plugin

Richtig zitieren

Wenn man z.B. bei GMX eine Mail beantworten möchte, klickt man zunächst auf den entsprechenden Link:

Guten Tag,

ich hätte eine kurze Frage zur englischen Grammatik:

Wie benutzt man denn den unbestimmten Artikel korrekt?

Ich würde mich über eine Antwort sehr freuen.

Mit freundlichen Grüßen

Gustav Gans

--

Gustav Gans

Entenhausen

Danach steht der gesamte Text der ursprünglichen Mail im neuen Schreibfeld und **vor jeder Zeile wurde eine spitze Klammer eingefügt**. Der Cursor steht in einer leeren Zeile ganz oben.

← Cursor steht zunächst hier oben

----- Original-Nachricht -----

```
> Datum: Thu, 27 Sep 2007 21:07:04 +0200
> Von: Andreas Kalt <kal@kalt.name>
> An: Andreas Kalt <andreas.kalt@gmx.de>
> Betreff: Kurze Frage zur Grammatik

> Guten Tag,
>
> ich hätte eine kurze Frage zur englischen Grammatik:
>
> Wie benutzt man denn den unbestimmten Artikel korrekt?
>
> Ich würde mich über eine Antwort sehr freuen.
>
> Mit freundlichen Grüßen
> Gustav Gans
```

Nun löscht man die Teile der Mail, auf die man sich in der Antwort nicht bezieht und schreibt dann seinen eigenen Text an die jeweils passenden Stellen.

Hallo Gustav,

> Wie benutzt man denn den unbestimmten Artikel korrekt?

Diese Frage lässt konkreten Satz, so dass

Freundliche Grüße,
Hans Lempel

Nur die eine wichtige Zeile bleibt in der Antwort. Der Rest des ursprünglich zitierten Textes wurde gelöscht.

e nenne mir einen kann.

Je nach Webmail-Anbieter oder E-Mail-Programm kann dieser Ablauf leicht von dem hier beschriebenen abweichen. Das Prinzip ist aber immer gleich: **der ursprüngliche Text wird als Zitat übernommen und dann sinnvoll gekürzt**.

E-Mail-Programm/Webmail-Dienst einstellen

Die meisten E-Mail-Programme und auch viele Webmail Anbieter (z.B. GMX oder Web.de) fügen diese Klammern automatisch ein, wenn man auf Antworten klickt. Sollte das nicht funktionieren, kann man es auch von Hand einstellen (diese Screenshots sind schon etwas älter, die Seiten sehen heute vielleicht etwas anders aus, aber die Funktion sollte immer noch vorhanden sein).

GMX

The screenshot shows the 'Allgemeine Einstellungen' (General Settings) page in the GMX webmail interface. On the left, a sidebar menu is visible with 'E-Mail' and 'Optionen' sections highlighted. The main content area is titled 'Mail-Optionen'. Several checkboxes are listed under this section:

- Senden:** Kopie im Ordner "Gesendet" speichern
- Antworten:** Originaltext der E-Mail einfügen
 - Originaltext einrücken
- Weiterleiten:** Text als Anhang versenden
- Lesen:** HTML-Mails anzeigen
 - Externe Bilder sofort anzeigen
- Schreiben:** HTML-Editor verwenden

A red box highlights the 'Antworten' checkbox and its sub-option. A red button labeled 'Übernehmen' (Accept) is located at the bottom right of the settings area.

Web.de

The screenshot shows the 'Einstellungen' (Settings) page in the Web.de webmail interface. The left sidebar includes 'Posteingang' and 'Einstellungen' sections, with 'Einstellungen' currently selected. The main content area has several tabs: Nachrichten, Ordner, Sicherheit, Zugang, Eingang, Club, E-Mail, Absender, SMS & MMS, Fax & Voice, and Sammeldienst. The 'E-Mail' tab is active. Under 'Beim Antworten' (When replying), two checkboxes are highlighted with a red box:

- urspr. Nachricht autom. beifügen
- urspr. Nachricht mit > einrücken

Under 'Beim Weiterleiten' (When forwarding), two checkboxes are also highlighted with a red box:

- urspr. Nachricht autom. beifügen
- urspr. Nachricht mit > einrücken

Other settings shown include 'nicht an eigene Adresse senden' (not send to own address) under 'Beim Antworten' and 'Anlagen anhängen' (attach files) under 'Beim Weiterleiten'.

Zusammenfassung

Beim Austausch von E-Mails kann man sich und anderen viel Zeit und Mühe sparen, wenn man ordentlich zitiert. Natürlich ist das nicht bei allen Mails nötig: wenn man z.B. nur ein paar Zeilen unter Freunden austauscht, muss man nicht jedes Mal nach der hier beschriebenen Methode arbeiten.

Wenn aber Informationen ausgetauscht werden und es darauf ankommt, dass der Empfänger alles möglichst gut und zügig versteht, wenn eine Mail evtl. sogar mehrfach hin- und hergeschickt wird, dann ist korrektes Zitieren für alle Beteiligten eine große Hilfe.