

REMOTE WORK UND ONLINE-ETIKETTE

Der kompakte Guide für die Online-Zusammenarbeit



ICC International
COURTESY COMPETENCE

April 2020
Barbara Zehnder & Daniel Senn
www.courtesycompetence.com





... IN ZEITEN DER CORONAVIRUS-PANDEMIE

Das gegenwärtig geforderte „Social Distancing“ – im Grunde geht es um „Physical Distancing“ – bedeutet für viele von uns Arbeiten im Home-Office. Der direkte Austausch mit Arbeitskolleginnen, Kunden und Geschäftspartnern ist vielfach nur über Videokonferenzen, E-Mail, Kurznachrichtendienste oder Telefon möglich. Sind zuhause zusätzlich Kinder zu betreuen und/oder die Wohnverhältnisse eng, ist die Arbeit im Home-Office eine grosse Herausforderung. Müssen wir uns wirklich auch noch mit Online-Etikette beschäftigen?

Aufmerksames und respektvolles Verhalten ist die Grundlage jeder Etikette. Es geht nicht um sture Regeln, die um ihrer selbst willen eingehalten werden müssen. Was wir auf den folgenden Seiten für Sie zusammengestellt haben, soll die Online-Zusammenarbeit erleichtern, sei es im Home-Office oder allgemeiner beim mobilen Arbeiten (Remote Work). Das Potenzial für Missverständnisse ist in der Online-Kommunikation grösser als beim direkten Austausch, wo Stimmlage, Gesichtsausdruck und Körpersprache die Interaktion begleiten. Diese Elemente entfallen oder kommen online nur beschränkt zum Zug, Nachrichten können daher leichter falsch interpretiert werden. Dies fällt in ausserordentlichen Situationen wie der aktuellen Pandemie noch mehr ins Gewicht; die Nerven sind strapaziert, und wir reagieren sensibler als gewöhnlich auf tatsächliche oder vermeintliche Missklänge.

Die nachfolgenden Regeln zur Online-Etikette sind Anregung und Empfehlung für den Auftritt auf beruflichen Diskussionsplattformen und in Audio- und Videokonferenzen sowie für das Schreiben von E-Mails und Kurznachrichten.

Wir wünschen Ihnen in diesen anspruchsvollen Zeiten alles Gute.

Sabina Schmidt & Kerstin Kern

Stockholm und Tunis, April 2020

Remote Work	4
Audio- und Videokonferenzen	6
E-Mails	9
Berufliche Diskussionsplattformen	11
Kurznachrichtendienste	13
Gesetzliches	14
Zu den Autoren	15

Berufliche Diskussionsplattformen

E-Mails



Remote Work



Audio- und Videokonferenzen



Kurznachrichtendienste



Gesetzliches



Remote Work

Remote Work ist aktuell wie nie zuvor. Wir sind überzeugt, dass die Art und Weise des Arbeitens die Effizienz, die Zufriedenheit aller Beteiligten und letztlich den Erfolg von Remote Work bestimmt. Wie organisiere ich mich, um von zu Hause oder von unterwegs erfolgreich zu arbeiten? Die nachfolgenden Tipps sollen Sie dabei unterstützen und helfen, ein professionelles Image zu vermitteln.

Vergessen Sie den Menschen nicht

Eine der Herausforderungen von Remote Work ist die Isolation. Vergessen Sie nicht, dass die Menschen, mit denen Sie arbeiten, auch wirklich Menschen sind, und erinnern Sie sie daran, dass Sie ihre Persönlichkeit genauso schätzen wie ihre Arbeitsergebnisse. Sprechen Sie Ihr Gegenüber mit ihrem/seinem Namen an. Räumen Sie zu Beginn von Online-Meetings Zeit für Smalltalk ein. Was ist an den jeweiligen Standorten aktuell? Wie geht es den Beteiligten? Und nutzen Sie Videoanrufe statt Audioanrufe, sofern die Internetverbindung es erlaubt.



Maintaining Employee Morale In A Remote Work Environment

Marti Fischer
www.forbes.com

Klären Sie Erreichbarkeit und Reaktionszeiten

Bei Remote Work sollte möglichst wie im Büro gearbeitet werden, das heisst zu festen Zeiten und möglichst ohne lange Pausen. Kundinnen und Kollegen müssen sich darauf verlassen können, dass bei Remote Work genauso zuverlässig Telefonanrufe entgegengenommen und E-Mails beantwortet werden, wie dies im Büro der Fall wäre.

Einigen Sie sich mit Kollegen und Kolleginnen auf gemeinsame Regeln, z.B. wann Meetings stattfinden, auf welchen Kommunikationswegen und wie schnell reagiert werden soll. Bestimmen Sie auch, zu welchen Zeiten nicht mehr auf E-Mails und Telefonate reagiert werden muss. Klare Regeln vereinfachen die Arbeit.

Beachten Sie kulturelle Unterschiede

Auch wenn es leicht ist, bei der Kommunikation mit Kolleginnen und Kollegen in einen lockeren Gesprächston zu verfallen und Spässe zu machen, ist es wichtig, die verschiedenen kulturellen Hintergründe von Kolleginnen und Kollegen zu berücksichtigen. Was in einer Weltregion witzig ist, kann andernorts beleidigend sein.

Beachten Sie ausserdem religiöse Feiertage oder kulturelle Veranstaltungen in anderen Regionen, welche die Erreichbarkeit und Produktivität beeinträchtigen können.

Schreiben Sie knapp und verständlich

Wird nur über Text kommuniziert, entstehen schnell Missverständnisse. Formulieren Sie E-Mails und Instant Messages so knapp und verständlich wie möglich. Meiden Sie zum Beispiel Ironie und Sarkasmus, sie werden nicht überall gleichermassen verstanden. Lesen Sie deshalb Nachrichten immer zur Kontrolle ein zweites Mal durch.



150 BUSINESS JARGON FIXES

Jeff Bullas
www.straightnorth.com

Manchmal muss die Arbeit nach Feierabend erledigt werden. Gehen Sie nicht davon aus, dass andere dies auch tun können oder wollen. Viele überprüfen E-Mails reflexartig auch ausserhalb der Arbeitszeit, wechseln dabei in den Arbeitsmodus und unterbrechen eine wohlverdiente Pause. Sie können darauf Rücksicht nehmen, wenn Sie Ihre E-Mails und Nachrichten am Wochenende speichern und den Versand für den Montag vorsehen.

Remote Work



Gibt es einen Remote Work Dresscode?

Ihr Vorgesetzter meldet sich bei Ihnen und möchte in dreissig Minuten eine Videokonferenz einberufen. Müssen Sie duschen und sich anziehen, oder können Sie sich die Zeit nehmen und sich auf den Anruf vorbereiten?

Arbeiten Sie in besonderen Situationen wie der gegenwärtigen Coronakrise von zuhause, wird niemand Anzug und Krawatte erwarten, auch wenn das normalerweise Ihr berufliches Outfit ist. Verzichten Sie aber auf den Trainingsanzug oder Schlabberlook. Diese vermitteln den Eindruck «Freizeit», was ja nicht der Fall ist. Wenn es zu Ihrer Arbeit gehört, dass Sie zu Bürozeiten für Videoanrufe und –besprechungen mit Arbeitskolleginnen und Kunden auch kurzfristig zur Verfügung stehen müssen, sind Hemd, gepflegtes T-Shirt und Jeans in Ordnung. Da Sie wahrscheinlich viel häufiger auch kurze Videoanrufe erhalten und durchführen, empfehlen wir folgende Punkte zu berücksichtigen:

- ◆ Verzichten Sie auf Streifen- und Karomuster sowie leuchtende Farben und starke Kontraste bei Hemden, Blusen, Krawatten etc. – sie lassen das Bild flimmern. Wählen Sie besser ein unifarbenes, helles Oberteil.
- ◆ Grosser oder sehr auffälliger Schmuck wie lange, baumelnde Ohrringe, lenkt ab, ebenso alles, was stark glänzt oder reflektiert.
- ◆ Auch wenn Sie es gerne luftig mögen, ziehen Sie eine Hose oder einen Rock an. Wenn Sie während der Videobesprechung unvermutet aufstehen müssen und in Unterwäsche dastehen, kann das belustigend oder peinlich sein – professionell ist es nicht.



When you work from home ...

Kelly Murray, CNN
<https://edition.cnn.com/business>

Foren: Technische Tipps für Remote Work Tools

www.cnet.com/forums



Kann ich in Jogginghose mit meinem Chef telefonieren?

Lenne Kaffka
www.spiegel.de

Praktische Hilfsmittel und Software-Lösungen für Remote Work

Die Arbeit im Home-Office soll funktionieren wie im Büro. Es gibt eine Reihe von Arbeitsmitteln und Software-Lösungen, die für produktive Remote Work praktisch und nützlich sind.



Gratis Whitepaper mit 150 Online Tools

Ewa Ming, Celebrationpoint AG / Innovation World
www.innovationworld.ch



Online-Trainings-Angebote Remote Work

www.udemy.com
www.linkedin.com/learning/
www.edx.org



Audio- und Videokonferenzen

Die Organisation und Durchführung von Online-Besprechungen gestalten sich grundsätzlich wie bei Sitzungen mit physischer Präsenz der Teilnehmenden. Die Einhaltung von Etikette-Regeln erleichtert auch hier die effiziente Arbeit. Bei Online-Treffen sind vor, während und nach dem Gespräch zahlreiche Faktoren zu berücksichtigen. Beispiele für Audiokonferenz-Apps sind MSM-Messenger, Skype, WhatsApp etc., für Videokonferenz-Apps Skype, Zoom, WebEx, GoToMeeting, Uberconference etc.

Sie sind zu einer Video- oder Audiokonferenz eingeladen

Vor dem Anruf

- Stellen Sie sicher, dass Sie Zugriff auf die Konferenzsoftware haben und laden Sie die neueste Version herunter.
- Vergewissern Sie sich, dass die Konferenzsoftware den Zugriff auf Ihre Kamera und das Mikrofon erlaubt. Machen Sie einen Test.
- Richten Sie sich an einem ruhigen Ort ohne Hintergrundgeräusche ein.
- Beugen Sie Unterbrechungen vor, zum Beispiel mit einer Notiz an Ihrer Bürotür, dass Sie beschäftigt sind.
- Wählen Sie sich ein paar Minuten vor Gesprächsbeginn in die Telefonleitung ein, respektive gehen Sie zeitgerecht online.
- Halten Sie alle nötigen Dokumente on- oder offline bereit.
- Wenn Sie sich nicht Ihr Mobiltelefon für die Konferenz benutzen, setzen Sie es in den Flugmodus oder stellen es ganz ab.

Während des Gesprächs

- Nennen Sie Ihren Namen, wenn Sie einer Online-Konferenz mit mehreren Teilnehmerinnen zugeschaltet werden.
- Wenn Sie nicht sprechen, schalten Sie das Mikrofon stumm. Auf diese Weise können Ihre Gesprächspartner Ihre Bewegungen, Atmung, Husten etc. nicht hören. Zudem werden dadurch Raum- oder Störgeräusche unterdrückt. Die meisten Tools verfügen über die Funktion "Stummschalten, wenn Sie nicht sprechen".
- Essen Sie nicht während des Anrufs, die Essgeräusche sind hörbar. Handelt es sich um ein Lunch-Meeting, kommt wiederum die Stummschaltfunktion zum Zug.
- Tastaturgeräusche werden verstärkt und sind für alle Teilnehmer hörbar. Machen Sie deshalb handschriftliche Notizen.
- Wenn Sie nichts hören, bedeutet das nicht zwingend, dass Sie von den anderen nicht gehört werden.
- Beteiligen Sie sich mit ungeteilter Aufmerksamkeit (keine Privatunterhaltungen und kein Lesen von Nachrichten) und mit themenbezogenen Beiträgen an der Diskussion.
- Bei Videokonferenzen gilt noch mehr als in Offline-Besprechungen, den anderen ausreden zu lassen. Wenn zwei gleichzeitig sprechen «verstopft» dies den Kommunikationskanal, und man hört weder den einen noch den anderen.

Achten Sie bei Videokonferenzen ausserdem auf

- ◆ Ihre Körperhaltung und -bewegungen: Halten Sie sich aufrecht und bewegen Sie sich so wenig wie möglich;
- ◆ Ihre Erscheinung und Kleidung (vgl. «Gibt es einen Remote Work Dresscode?»);
- ◆ eine ausreichende Beleuchtung (jedoch keine starke Lichtquelle und kein Fenster im Rücken, weil dadurch nur die Silhouette und nicht das Gesicht zu sehen ist);
- ◆ einen aufgeräumten Schreibtisch;
- ◆ den Hintergrund – er ist für alle sichtbar;
- ◆ den Augenkontakt – um der Gesprächspartnerin, dem Gesprächspartner das Gefühl zu geben, dass man in ihre/seine Augen schaut, blicken Sie in Ihre Kamera;
- ◆ die Anrede mit Namen, wenn Sie jemanden bei Mehrpersonen-Videoanrufen direkt ansprechen wollen. Die Teilnehmer können nicht erkennen, wenn Sie sie anschauen.

Audio- und Videokonferenzen



Sie laden zu einer Video- oder Audiokonferenz ein

Vor dem Anruf

- Laden Sie allfällige Dokumente und Präsentationsfolien auf die gemeinsame Arbeitsplattform, sofern Sie mit einer solchen arbeiten.
- Um Missverständnisse zu vermeiden, verwenden Sie bei der Zeitangabe für die Konferenz Referenzstädte und keine Zeitzonen. Zum Beispiel "14.00 Uhr Brüssel-Zeit."
- Begrenzen Sie die Dauer der Konferenz. Meetings, die deutlich länger als eine Stunde dauern, sind oft nicht ergiebig. Die Aufmerksamkeitsspanne ist online kürzer als bei einem Treffen vor Ort.
- Kontaktieren Sie alle Sitzungsteilnehmer und senden Sie ihnen eine **Agenda**, damit die Sitzung konzentriert bleibt. Fügen Sie der Einladung die relevanten Dokumente bei.
- Bitte Sie die eingeladenen Teilnehmerinnen und Teilnehmer um eine Teilnahmebestätigung. Bei einigen Tools geschieht dies automatisch, bei anderen müssen Sie die Teilnahmebestätigung selbst einfordern.
- Führen Sie am Vortag (mit Ihrem Administrator) einen Testlauf durch.
- Senden Sie wenige Stunden vor Ihrem Meeting eine Erinnerungs-Mail an Ihre Teilnehmer, die die Agenda nochmals enthält.
- Seien Sie mindestens 10 Minuten vor der Konferenz bereit und online.
- Schließen Sie alle nicht benötigten Anwendungen auf Ihrem Computer. Es werden mehr Kapazitäten frei für das Konferenzprogramm. Abgesehen davon sieht ein „aufgeräumter“ Desktop besser aus, wenn Sie ihn unerwartet teilen sollten.
- Wenn Sie ein **Kopfhörer** nutzen, überprüfen Sie die Batterien.

Während des Gesprächs

- Bitte Sie bei starken Hintergrundgeräuschen die Teilnehmenden, ihr Mikrofon stumm zu stellen und es nur dann einzuschalten, wenn sie etwas sagen möchten.
- Sprechen Sie klar und in angemessenem Tempo.
- Zeigen Sie wenn möglich die Agenda an, zum Beispiel durch Teilen Ihres Bildschirms.
- Planen Sie Pausen in Ihrer Präsentation, damit Fragen beantwortet werden können.
- Behalten Sie die Zeit im Auge, stoppen Sie wortreiche und abschweifende Teilnehmer etc. (was online schwieriger ist als offline).
- Geben Sie am Ende der Online-Konferenz Ihre Kontaktinformationen an, damit andere Sie leicht erreichen können.

Nach dem Anruf

- Senden Sie nach der Telefonkonferenz allen Beteiligten eine Gesprächsnotiz mit den besprochenen Aktionspunkten.
- Laden Sie alle Dokumente auf die gemeinsame Plattform.



The Dos and Don'ts of Online Video Meetings

Brian X. Chen
www.nytimes.com/





Audio- und Videokonferenzen

Zusätzliche Tipps bei Videokonferenzen

Webcam

Versichern Sie sich, dass die Webcamlinse sauber ist und eventuelle Schutzblenden offen sind. Ist die Webcam zu leistungsschwach oder nicht vorhanden und kurzfristig eine Anschaffung nicht möglich, kann man auf besondere Apps ausweichen. Mit passender App und Software am Computer lassen sich nämlich auch Smartphones zu Webcams umfunktionieren. Für iPhones geht dies etwa mit Epoccam, das in reduziertem Umfang kostenlos nutzbar ist. Android-Nutzern stehen ebenfalls verschiedene Lösungen offen, darunter eine App namens Droidcam.

Kopfhörermikrofon

Freisprechmikrofone sind nicht so effizient wie Kopfhörermikrofone. Freisprechmikrofone nehmen meist zu viel Raumhall und Hintergrundgeräusche auf. Mit dem Mikrofon nahe beim Mund werden weitaus die meisten Probleme beseitigt, welche es so oft schwer machen, einander zu verstehen. Sehen Sie, wenn möglich, auch von drahtlosen In-Ear-Hörern ab, die Mikrofonqualität ist oft suboptimal.

Einladung zum Online-Meeting und Tagesordnung

Wenn Sie zu einer Online-Sitzung einladen, informieren Sie die Teilnehmerinnen und Teilnehmer vorab mit

- ◆ *dem Datum und der genauen Zeitangabe, wann das Meeting stattfinden soll, inklusive Start- und Endzeitpunkt;*
- ◆ *den Namen der Teilnehmer/innen, die an dem Meeting teilnehmen sollen;*
- ◆ *der Agenda, das heisst den einzelnen Punkten, die Sie während Ihres Meetings besprechen wollen. Nehmen Sie eine Einstiegs- und eine Abschlussrunde in die Agenda auf;*
- ◆ *den Namen der Personen, die für spezifische Punkte zuständig sind;*
- ◆ *einer Erinnerung an jene Teilnehmerinnen, die ein Update über Aktionspunkte des letzten Meetings abgeben sollen;*
- ◆ *dem benötigten Präsentationsmaterial;*
- ◆ *dem Hintergrundmaterial, das ihre Teilnehmer zur Vorbereitung lesen sollen;*
- ◆ *der Kontaktmöglichkeit für Fragen zur Agenda.*

Zoombombing

Eine neueres Phänomen: Unbekannte Personen verschaffen sich Zugang zu Online-Chats und -Meetings, um diese zu stören. Beugen Sie vor:

- ◆ *Laden Sie zu einer Online-Konferenz ein, können Sie das Meeting mit einem Passwort vor ungebetenen Gästen schützen.*
- ◆ *Machen Sie die Einladung nicht öffentlich bekannt, zum Beispiel auf Social-Media-Kanälen.*
- ◆ *Einige Programme bieten einen sogenannten Warteraum an. Die Teilnehmer loggen sich in das Gespräch ein, kommen zuerst in den Warteraum, aus welchem sie nur der Moderator zum Gespräch holen kann und damit eine bessere Kontrolle über die Teilnehmergruppe hat.*
- ◆ *Wählen Sie die Einstellungen so, dass ausschliesslich Sie als Gastgeberin den Bildschirminhalt teilen können.*



How to stop trolls from taking over your Zoom call

Casey Newton
www.theverge.com

E-Mail



E-Mails werden für die betriebsexterne und -interne Kommunikation verwendet. Sie sollen gegenüber externen Geschäftspartnern wie ein Brief mit Anschrift, Betreffzeile, Anrede, Signatur gestaltet werden. Betriebsintern können sie informeller sein. Zusätzlich wird oft ein Geschäftskommunikationsprogramm für den knappen Informationsaustausch genutzt (vgl. «Berufliche Diskussionsplattformen»).

Denken Sie beim Verfassen von E-Mails daran, dass Sie mit Ihren Nachrichten auf verschiedenen Ebenen Zeichen setzen: Sie senden nicht nur mit dem Inhalt, sondern auch mit der Sprache (Rechtschreibung, Grammatik etc.) und der Gestaltung (Schriftbild, grafische Elemente etc.) Signale. Verfassen Sie Ihre Nachricht grundsätzlich in einem höflichen Ton, sodass auch Personen sie problemlos lesen können, die nicht auf Ihrem Verteiler stehen. Denn oft werden E-Mails an Drittpersonen weitergeleitet oder bei der Antwort weitere Empfängerinnen einkopiert.



Überprüfen Sie vor dem Absenden der E-Mail die **Adressen** der Empfänger. Damit verhindern Sie, dass eine Nachricht versehentlich an falsche Personen geht.

In jede E-Mail gehören eine korrekte **Anrede** und eine höfliche **Abschlussformel** mit Ihrem Namen als Absender.

Wenn Sie **Abwesenheitsmeldungen** erstellen, halten Sie diese so ausführlich wie nötig und so knapp wie möglich: Anrede, Datum, wann Sie wieder erreichbar sind, Stellvertretung oder Organisations-Mailbox und Ihr Name. Achten Sie auf eine aktuelle Abwesenheitsmeldung.

Die Option **Allen antworten** ist sinnvoll, wenn Sie einen für alle interessanten Beitrag zur Diskussion stellen. Andernfalls halten Sie sich damit zurück. Alle mit überfülltem Posteingang werden es Ihnen danken.

Machen Sie die Empfänger auf den **Anhang** aufmerksam. In langen E-Mail-Ketten bleiben Anhänge manchmal unemerkt oder werden übersehen. Nicht erwähnte Anhänge werden ausserdem nicht geöffnet, wenn die Empfänger vor elektronischen Viren auf der Hut sind. Schreiben Sie zum Beispiel „Bitte entnehmen Sie weitere Einzelheiten dem Dokument im Anhang.“ Kontrollieren Sie vor dem Absenden immer, ob der erwähnte Anhang auch wirklich angehängt ist.

Für die Übermittlung von grossen Anhängen können Sie einen Internetdienst nutzen, der es Ihnen erlaubt, grosse Dateien kostenlos zugänglich zu machen.

Bcc steht für "Blind carbon copy". Eine Antwort wird von Bcc-Empfängern weder erwartet noch sollten diese auf die E-Mail antworten oder zu erkennen geben, dass sie in die entsprechenden Informationen eingeweiht wurden, ohne dass die Empfängerin davon Kenntnis hat. Verwenden Sie Bcc nur für Massen-E-Mails und zum Schutz der Privatsphäre der Adressaten.

Lassen Sie die **Betreffzeilen** nicht leer, und nutzen Sie sie für eine kurze und prägnante Inhaltsangabe. Der Zweck Ihrer E-Mail sollte klar angegeben werden. Beschränken Sie sich auf fünf oder weniger Wörter. Die meisten E-Mails werden auf mobilen Geräten gelesen, wo lange Betreffzeilen nicht vollständig angezeigt werden.

Beantworten Sie E-Mails im geschäftlichen Kontext innerhalb von maximal 48 Stunden. Bestätigen Sie mindestens den Empfang mit der Anmerkung, dass Sie zu einem späteren Zeitpunkt antworten werden.

Cc steht für „Carbon copy“. Damit schliessen Sie Empfängerinnen in eine Nachricht ein, erwarten aber nicht unbedingt eine Reaktion von ihnen. Wünschen Sie von jemandem eine Antwort, setzen Sie ihn oder sie in die Zeile „An“, nicht ins Cc.



E-Mail

Der **Empfängername** in der Anrede ist vor dem Senden dreifach zu überprüfen. Stellen Sie sicher, dass er korrekt geschrieben ist. Viele Menschen empfinden die falsche Schreibweise ihres Namens als nachlässig, besonders wenn die richtige Schreibweise in der E-Mail-Adresse ersichtlich ist. Was tun, wenn Ihnen dieser Fehler versehentlich unterläuft? Entschuldigen Sie sich umgehend.

Achten Sie auf **Rechtschreibung**, Grammatik und Interpunktion. Verwenden Sie in Ihren E-Mails überall dieselbe **Schriftart**. Schriftbild und Farben gehören zum ersten Eindruck. Sie sollten so gewählt werden, dass E-Mails gut lesbar sind. Nicht jede Schriftart kann von allen E-Mail-Programmen „gelesen“ werden, sodass ungewöhnliche Schriften schwer lesbar oder seltsam erscheinen können. Wählen Sie deshalb eine oft verwendete Standardschrift.

Die **Signatur** sollte die wichtigsten Adressinformationen enthalten: Name, Funktion, Firma, Anschrift, Telefonnummer etc. Sie finden mehr Informationen zur **Signatur** auf der folgenden Seite.

Überprüfen Sie Ihre E-Mail stets vor dem Absenden. Lassen Sie sehr wichtige Nachrichten von einer anderen Person gelesen.

Halten Sie den **Verteilerkreis** so klein wie möglich und so gross wie nötig.

Achten Sie beim **Weiterleiten** von E-Mails darauf, was von der bisherigen E-Mail-Korrespondenz mitgeschickt werden soll.



Nicht selten wird vorschnell oder versehentlich auf „Senden“ geklickt, obwohl es sich erst um einen Entwurf der E-Mail handelt. Sie machen damit keinen guten Eindruck. Geben Sie deshalb die Empfänger-E-Mail erst ein, wenn Sie Ihre E-Mail überprüft haben und alles korrekt ist.

Halten Sie sich in elektronischen Medien zurück mit **Kritik**. Wählen Sie für heikle Gespräche und Kritik das direkte Gespräch oder das Telefongespräch, unter Umständen den Videoanruf.

Verzichten Sie darauf, eine **Lesebestätigung** anzufordern. Sie kann vom Empfänger als Misstrauensäußerung aufgefasst werden respektive Sie als kontrollsüchtig erscheinen lassen. Auch ist der Informationswert beschränkt. Wird das Öffnen der Nachricht bestätigt, wissen Sie nicht mit Sicherheit, ob und von wem sie gelesen wurde (wenn zum Beispiel das Sekretariat E-Mails entgegennimmt). Erhalten Sie keine

Emoticons, Emojis und GIFs

Bis vor Kurzem galten Emoticons, Emojis und GIFs in der geschäftlichen Kommunikation als wenig professionell. Das lockert sich zunehmend. In Krisenzeiten und verbreitetem Remote Working ermöglichen Emojis den Ausdruck von Emotionen und kleine Ausbrüche aus der Isolation. Dass sie zwischendurch ein Lächeln hervorrufen, ist ebenfalls willkommen.

Beachten Sie im Austausch über Kulturgrenzen hinweg unbedingt, dass Emoticons und Emojis unterschiedliche Bedeutungen haben können. Zum Beispiel wird das Daumen-hoch-Zeichen in vielen Ländern oder Regionen als Zustimmung verstanden, in anderen Ländern ist es eine obszöne Geste.



Die Zukunft des Internets wird in Emoji geschrieben

Anne-Kathrin Velten
www.absatzwirtschaft.de

Why emoji mean different things in different cultures

Alex Rawlings
www.bbc.com/future

Schreibregeln nach DIN 5008—2020

Uwe Freund
www.uwefreund.com

Lesebestätigung, bedeutet das nicht zwingend, dass die E-Mail nicht gelesen wurde. Wahrscheinlicher ist es, dass die Empfängerin das Senden der Lesebestätigung ablehnt hat.

Vermeiden Sie bei **Sammel-E-Mails**, dass sämtliche Adressaten für alle sichtbar sind: Schreiben Sie, wenn immer möglich, die Empfänger Ihrer Nachricht persönlich an. Es gibt praktische Gründe, eine Nachricht an eine größere Anzahl Empfänger zu senden, etwa die Angabe eines Veranstaltungsortes oder ähnliches. Geben Sie in solchen Fällen sich selbst als Empfänger ein und die Adressatinnen unter «Bcc». Damit bleibt die Privatsphäre aller geschützt.

Mit dem Aufkommen von Instant Messaging haben sich Sprachkürzel verbreitet, z.B. "u" für "you". Wie Humor ist **Slang** und auch Fachjargon bei E-Mails oft nicht eindeutig verständlich oder kann zu Missverständnissen führen.



Signatur

Viele Unternehmen und Organisationen geben mit ihrem Corporate Design vor, wie die geschäftliche Signatur auszusehen hat. Halten Sie sich an diese Vorgaben. Wenn Sie selbstständig erwerbend sind, können Sie Ihre Signatur als Werbeträger für Ihr Angebot nutzen. Überlegen Sie sich, einen E-Mail-Signaturdienst damit zu beauftragen, eine professionelle Signatur zu kreieren. Es gibt keinen allgemeinen E-Mail-Signatur-Standard. Je nach Gerät und Software kann die Signatur unterschiedlich angezeigt werden. Senden Sie ein paar Test-E-Mails an Bekannte und bitten Sie um eine Rückmeldung zum Erscheinungsbild wie auch zum „Gewicht“. Signaturen mit einem Logo oder Foto können schnell viele Kilobytes akkumulieren, was Ihre E-Mails unnötig schwer macht.

Eine E-Mail-Signatur sollte die folgenden Informationen enthalten:

Name, Titel	Vor- und Nachname
Funktion	Ihre Funktion
Firma, eventuell Logo	Seien Sie mit Logos und Bildern in der Signatur zurückhaltend. Eine Signatur sollte grösser als 50-70 kB sein.
Telefonnummer	Schreiben Sie diese im internationalen Format: „+ Landesvorwahl“, zum Beispiel: + 66.
Webseiten Link	Nicht ausschreiben, ohne www, aber mit Hyperlinks versehen (wenn möglich nicht unterstrichen).
Social Media	Führen Sie nicht mehr als zwei Social-Media-Icons auf, (z.B. LinkedIn, Xing etc.) und vor allem nur jene, die Sie auch aktuell halten und regelmässig besuchen.
Haftungsausschluss	Einige Arbeitgeber fordern von den Mitarbeitenden, einen Haftungsausschluss in ihre Unterschrift aufzunehmen. Die Rechtsfolgen eines Haftungsausschlusses sind allerdings umstritten.
Pflichtangaben	Machen Sie ausfindig, ob und welche Pflichtangaben es im Land des Firmensitzes Ihres Unternehmens gibt. In vielen Ländern sind spezifische Angaben in der E-Mail-Signatur obligatorisch, die Vorschriften variieren aber von Land zu Land.

Wenn Sie berufliche E-Mails von Ihrem Mobiltelefon oder Tablet schreiben und beantworten, sollten Sie auch dort die Signatur überprüfen. «Von meinem XY-phone gesendet» ist keine Signatur, sondern Werbung für den Hersteller.

Checkliste: Bevor Sie eine E-Mail senden

Lesen Sie grundsätzlich jede E-Mail nochmals durch, bevor Sie sie absenden!

Prüfen Sie ausserdem:

- ◆ Sind die E-Mail-Adressen im Empfängerfeld korrekt eingegeben?
- ◆ Senden Sie die E-Mail vom richtigen Konto aus?
- ◆ Haben Sie den Betreff angegeben?
- ◆ Sprechen Sie die Empfänger richtig an?
- ◆ Haben Sie Rechtschreibung, Zeichensetzung und Grammatik geprüft?
- ◆ Haben Sie daran gedacht, die Dateien anzuhängen?

Was ist, wenn Sie einen Fehler machen? Sie können entweder zeitnah eine E-Mail senden, in der Sie sich für den Fehler entschuldigen, oder Sie können den Empfänger anrufen.



[15 email etiquette rules every professional should know](#)

Allana Akhtar and Caroline Hroncich
www.businessinsider.com

[How to Write Email with Military Precision](#)

Kabir Sehgal
<https://hbr.org/>

[Fonts / E-mail Etiquette](#)

Ilene Strizver
www.fonts.com/de

[Online-Training E-Mail Business Etikette](#)

www.udemy.com



Berufliche Diskussionsplattformen

Berufliche Diskussionsplattformen (Messenger-Dienste im Geschäftskontext) dienen dem unkomplizierten Informationsaustausch zwischen Arbeitskollegen. Sie werden in der Regel innerhalb von Unternehmen und Organisationen verwendet. Die Programme sind meistens so konfiguriert, dass die Nachrichten sofort auf dem Bildschirm erscheinen. Die Grundidee ist ein kontinuierlicher Fluss von Fragen und Diskussionsbeiträgen, auf welche schnell reagiert werden sollte. Beispiele für berufliche Diskussionsplattformen sind Slack, Workplace by Facebook, Flock, Microsoft Teams, Treema for Business etc.



- Wenn Sie einer beruflichen Diskussionsplattform beitreten, machen Sie sich zuerst mit dem Kommunikationsstil der Nutzer vertraut.
- Erhalten Sie eine Nachricht, bestätigen Sie mindestens deren Eintreffen, wenn Sie erst später daran arbeiten können oder wollen.
- Bleiben Sie auf das Thema und den Zweck der Gruppe fokussiert.
- Achten Sie darauf, berufliche und private Kommunikation auseinanderzuhalten.
- Wechseln Sie zur E-Mail, wenn Sie lange Nachrichten und/oder große Anhänge übermitteln wollen.
- Achten Sie auf Arbeitstage und -zeiten sowie Zeitzonen der Gruppenteilnehmerinnen.
- Achten Sie darauf, dass Ihr Profilfoto auf allen beruflich genutzten Plattformen und Medien professionell, aktuell und der Branche angepasst ist.



- Beginnen Sie nicht gleich zu chatten, wenn Sie zu einer neuen Gruppe hinzugefügt werden und den Kommunikationsstil noch nicht kennen.
- Ein formeller E-Mail-Schreibstil entspricht nicht dem raschen Informationsaustausch und der Grundidee der internen Team-Kommunikation.
- Kritik oder ein persönliches Feedback gehören nicht in Foren.
- Senden Sie einem Kollegen, der nicht reagiert, nicht mehrfach Nachrichten.
- Mit «@» plus Adressat oder Adressatinnen versehene Nachrichten gelten als dringend. Verwenden Sie diese Funktion nur im wirklich dringlichen Fall.



Nettiquette in Teams

Christian Decker
www.derdecker.at/

Online-Etikette auf beruflichen Diskussionsplattformen

Diskutieren Sie themen- und projektbezogen.

Tolerieren Sie die Ansichten anderer, sie können ein Projekt weiterbringen. Kritik ist möglich, wenn sie sachlich und konstruktiv formuliert ist.

Bleiben Sie fair und kopieren Sie nicht die Ideen anderer.

Ändern Sie Ihre Beiträge nicht im Nachhinein, Kommentare dazu sind andernfalls nicht mehr nachvollziehbar.

Respektieren Sie Urheberrechte, wenn Sie Fotos, Grafiken etc. hochladen und geben Sie die Quelle an.

Respektieren Sie die Privatsphäre anderer Teilnehmer und verzichten Sie darauf, persönliche Daten wie E-Mail-Adressen oder Telefonnummern von Dritten aufzuführen.

(In Anlehnung an die Netiquette-Regeln der Industrie- und Handelskammer für München und Oberbayern, open.ihk-muenchen.de/rules)

Kurznachrichtendienste



Die Zeit in Kurznachrichtendiensten tickt schneller. Antworten Sie rasch auf eine Nachricht. Die Absenderin erwartet eine Antwort, wenn sie sieht, dass Sie online sind. Die Nutzung von Kurznachrichtendiensten beschleunigt sich. Einzelne Regierungen, Organisationen oder Firmen kommunizieren inzwischen mehrheitlich über Kurznachrichtendienste.

Kurznachrichten werden anders als eine E-Mail oder ein Brief verfasst. Der Zweck von Kurznachrichten ist die Echtzeit-Kommunikation. Man unterhält sich in einem flüssigen Dialog durch zeitnah abwechselnde Aussagen; ähnlich wie am Telefon, nur dass geschrieben statt gesprochen wird. Dennoch: Selbst wenn Kurznachrichten anders als E-Mails geschrieben werden, sollten Sie in der geschäftlichen Kommunikation die Business-Etikette respektieren.

Beispiele für Kurznachrichtendienste sind WhatsApp, Telegram, WeChat, Threema sowie verschiedene Kurznachrichtendienste der Social Media (Facebook Messenger, LinkedIn Messenger etc.).



Antworten Sie rasch auf Nachrichten.

Emojis können den Tonfall einer Nachricht verdeutlichen, sollten aber zurückhaltend eingesetzt werden (vgl. Hinweis „[Emoticons, Emojis und GIFs](#)“).

Halten Sie sich kurz, aber nicht zu kurz, besonders wenn Sie jemand eine Nachricht schicken, den oder die Sie nicht gut kennen. Zu lange Textabschnitte sind allerdings nicht erwünscht und können die Empfängerin „überwältigen“ oder veranlassen, selbst ebenso ausführlich zu antworten. Wenn Sie viel zu sagen haben, schlagen Sie ein Telefongespräch oder einen Video-Chat vor.

Beginnen Sie nicht gleich zu chatten, wenn Sie zu einer neuen Gruppe hinzugefügt werden und den Kommunikationsstil noch nicht kennen.

Ein formeller E-Mail-Schreibstil entspricht nicht dem raschen Informationsaustausch und der Grundidee der internen Team-Kommunikation.

Kritik oder ein persönliches Feedback gehören nicht in Foren. Senden Sie einem Kollegen, der nicht reagiert, nicht mehrfach Nachrichten.

Mit «@» plus Adressat oder Adressatinnen versehene Nachrichten gelten als dringend. Verwenden Sie diese Funktion nur im wirklich dringlichen Fall.



Führen Sie keine private Unterhaltung in einem Gruppenchat. Vermeiden Sie es, wegen Nebensächlichkeiten einen neuen Gruppenchat zu eröffnen.

Verzichten Sie auf Sarkasmus und Ironie, sie werden oft nicht oder falsch verstanden.

Wenn eine Nachricht nicht dringend ist, warten Sie mindestens einen Tag bevor Sie nachhaken, auch wenn Sie gesehen haben, dass Ihre Nachricht gelesen wurde. Sie setzen andernfalls den Empfänger unnötig unter Druck.



The dos and don'ts of hashtags

Allie Herzog

<https://business.twitter.com/>

Eine Chat-Gruppe verlassen

Wenn Sie eine Firma oder Organisation verlassen oder versetzt werden, melden Sie sich auch von der Chat-Gruppe ab. Senden Sie eine Mitteilung mit einem Dank an alle Mitglieder.



Gesetzliches

Die Pflichtangaben für [E-Mail-Signaturen](#) wurden bereits an anderer Stelle erwähnt.

Beachten Sie, dass je nach Businessstool, System, Land, Teilnehmer oder Benutzerin verschiedene Datenschutzgesetze gelten, sowohl für die Verwendung persönlicher Daten, für das Aufzeichnen von Audio- und Videogesprächen als auch für Ton- und Bildmaterial.

Im Europäischen Wirtschaftsraum gilt die Datenschutzgrundverordnung, DSGVO (EU und EFTA, ohne Schweiz). Jeder Person muss die Möglichkeit gegeben werden, sich zu entscheiden, ob ihre Daten verwendet werden dürfen (Opt-in). Dies ist insbesondere wichtig, da die DSGVO weltweit für alle EU- und EFTA-Bürger gilt. Zum Beispiel trifft dies auch auf einen liechtensteinischen Staatsangehörigen zu, welchen Sie in der Schweiz oder in den USA an einem Anlass kennenlernen und mit dem Sie Visitenkarten austauschen. Seine Daten unterliegen der DSGVO, und Sie dürfen die Angaben auf der Visitenkarte nicht nach Belieben verwenden.

Mehr Informationen zu den jeweiligen Gesetzen finden Sie im Internet

EU	DSVGO, Datenschutz-Grundverordnung (EU & EFTA, ohne Schweiz)
Schweiz	DSG, Datenschutzgesetz
USA	HIPAA, Health Insurance Portability and Accountability Act
Kanada	PIPEDA, Federal Personal Information Protection and Electronic Documents Act
India	Personal Data Protection Bill
China	Directive on internet content regulation and governance Personal Data Protection Law and Data Security Law – planned release during 2020

www.dlapiperdataprotection.com

IMPRESSUM

© International Courtesy Competence, Barbara Zehnder und Daniel Senn
Image Coaching - Barbara Zehnder
p.A. Ostschweizerische Treuhand Zürich AG
Giesshübelstrasse 45, CH-8045 Zürich

Bildrechte

Fotografie Titelseite und Autorenfotos auf Seite 15: Autoren
Fotografie auf Seite 5: www.123rf.com

HAFTUNGSAUSSCHLUSS

Alle obenstehenden Websites und Links wurden überprüft und waren bis zum 11. April 2020 aktuell. Die Websites und Links in dieser Publikation werden nur zu Informationszwecken angegeben; sie stellen keine Billigung oder Genehmigung der Produkte, Dienstleistungen oder Meinungen des Unternehmens, der Organisation oder der Person durch International Courtesy Competence dar. International Courtesy Competence übernimmt keine Verantwortung für die Richtigkeit, Rechtmäßigkeit oder den Inhalt der externen Website oder für die angegebenen Links. Wenden Sie sich an die externe Website, um Antworten auf Fragen zu deren Inhalt zu erhalten.

MEETING & GREETING · WINING & DINING · DRESS CODES & STYLING · INTERKULTURELLE EMPATHIE

International Courtesy Competence (ICC) ist ein Unternehmen, das Firmen und Privatpersonen in den Bereichen Auftritt, Outfit und interkulturelle Kompetenz berät. Zum Kundenkreis von ICC gehören europaweit Unternehmen, Hotels, VIP- und Sicherheitservices, Aussenministerien und weitere Verwaltungseinheiten sowie Universitäten.

ICC bietet halb-, ganz- oder mehrtägige Seminare, Webinare, Workshops, Trainings, Einzelcoaching für Führungskräfte sowie Fachreferate im Rahmen von Konferenzen, Inhouse-Schulungen oder Kundenanlässen an.

ICC wurde 2014 von Barbara Zehnder und Daniel Senn gegründet. Im Rahmen von ICC stellen sie den Kundinnen und Kunden ihr Wissen und ihre Erfahrung in Deutsch, Englisch, mit Charme, Humor und konkreten Beispielen aus ihrer langjährigen Praxis zur Verfügung.

ICC USPs

Die ICC-Trainer haben langjährige internationale Erfahrungen auf dem diplomatischen Parkett, in der Geschäftswelt und Hotellerie.

Sie vermitteln Courtesy Competence, wie sie sie international erprobt haben und täglich praktizieren.

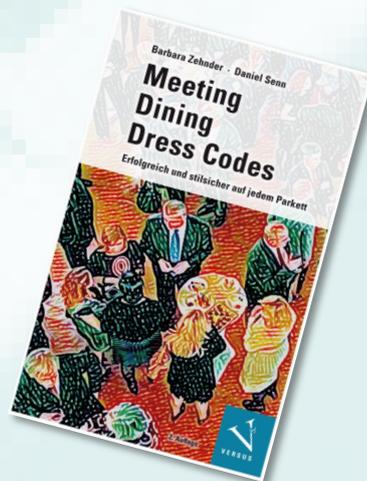
Die ICC-Trainer haben auf 6 Kontinenten gelebt und gearbeitet. Sie vermitteln glaubwürdig, was sie erfahren haben.

ICC EXKLUSIV

Heikle Situationen und Reklamationsmanagement
Mentalitäts- und kulturelle Unterschiede auf den Punkt gebracht
Dresscodes, Kleidersprache und Signale mit Schadenspotential
Titel richtig einsetzen: Anrede Deutsch – Englisch – Französisch
Checklisten für Firmen- und Privatanlässe
Die Geheimnisse der Tischordnung

Die erweiterte Zweitaufgabe des Ratgebers „**Meeting – Dining – Dress Codes**“ von **Barbara Zehnder und Daniel Senn** vermittelt einen umfassenden Überblick zu den wichtigsten Fragen der internationalen Business Etikette, der Eventorganisation, der Dresscodes sowie der Kommunikation bei öffentlichen und privaten Anlässen.

Versus Verlag Zürich, 2., akt. und erw. Auflage 2020
ISBN 978-3-03909-293-22



Barbara Zehnder berät seit 2003 Unternehmen und Einzelpersonen in Sachen Auftritt, Business-Etikette und Outfit. Mehr als 25 Jahre Erfahrung auf dem diplomatischen Parkett als Eventorganisatorin, Netzwerkerin, Gastgeberin und Partnerin eines Diplomaten gewährleisten den Praxisbezug.

Barbara Zehnder lebte und arbeitete in der Schweiz, Belgien, Südkorea, Österreich, der Ukraine. Sie lebt aktuell in Schweden. 

Daniel Senn verfügt über mehr als 30 Jahre Erfahrung im internationalen Hotelmanagement. Als Global Professional und mitausreisender Partner im diplomatischen Dienst organisiert er seit über 20 Jahren Veranstaltungen, Treffen und Promotionsanlässe rund um die Welt. Daniel Senn lebte und arbeitete in der Schweiz, USA, Saudi-Arabien, Tschechien, Thailand, Tschechien, Australien, Brasilien, Nigeria, Spanien und lebt aktuell in Tunesien. 



CONTACT

contact@courtesycompetence.com

WWW.COURTESYCOMPETENCE.COM

