

Inhaltsverzeichnis

Vorwort

1. Wie Sie Ihren elektronischen Schreibtisch professionell organisieren und einrichten

1.1	Eine Organisationsstruktur aufbauen	1
1.1.1	Die Verwandtschaft zur Büroorganisation	1
1.1.2	Ablageorganisation aufbauen	2
1.1.3	Weitere Arbeitsordner anlegen	4
1.2	Aufräumen, Entrümpeln und Löschen	6
1.3	Grundsätzliche Einstellungen in Ihrem Mailprogramm	10
1.3.1	Die wichtigsten Einstellungen aus Sicht des Empfängers	10
1.3.2	Einstellungen, die sich auf Ihre Arbeit auswirken	11
1.4	Organisieren Sie Ihre Abwesenheit	13

2. Erfolgsfaktor Nr. 1 – Wie Sie methodisch richtig arbeiten

2.1	Arbeitsroutine Posteingang	16
2.2	E-Mails als neue Störquelle	19
2.3	Immer schnell und sofort antworten?	21
2.4	Mails zusätzlich ausdrucken ?	25

3. Wie Sie mit großem Mailaufkommen am besten fertig werden

3.1	Massenaufkommen durch eigenes Verhalten einschränken	30
3.2	Große Mengen im Posteingang nach Abwesenheit	34

3.3	Ist es für mich wichtig oder nur interessant?	37
3.3.1	Auswirkungen der Mailflut auf unsere Leistungsfähigkeit	38
3.3.2	Geistige Filter entwickeln	38
3.3.3	Informationen weiter differenzieren	41
3.3.4	Interessant versus wichtig	42
3.4	Automatische Filter aktivieren	43

4. Mails erfolgreich verfassen und schreiben

4.1	Was eine gute Betreffzeile ausmacht	47
4.2	Was Sie über die Adressierung wissen sollten	50
4.2.1	Die häufigsten Fehler und deren Ursachen	51
4.2.2	Wie Sie richtig adressieren	54
4.3	Worauf Sie beim Verfassen eines guten Mails noch alles achten müssen	56
4.3.1	Was Sie über den richtigen Stil wissen sollten	56
4.3.2	Wie wichtig ist die Rechtschreibung?	58
4.3.3	Anrede und Gruß	58
4.3.4	Bringen Sie die Dinge auf den Punkt	59
4.3.5	Sind Abkürzungen und Smileys erlaubt?	60
4.3.6	Nur ein Thema ansprechen	60
4.3.7	Absenderangaben	62
4.4	Wie Sie dem Leser helfen können und eine noch bessere Wirkung erzielen	62
4.5	Mit Dateianhängen erfolgreich arbeiten	66

5. Aus der Praxis – für die Praxis

5.1	Häufige Rechtsfragen im Umgang mit E-Mails	70
5.1.1	Rechtsgeschäftlicher Schriftverkehr	70

5.1.2	Personalrechtliche Fragestellungen	76
5.2	Was Sie gegen Viren und unerlaubte Werbung tun können	78
5.2.1	Wichtiges zum Thema Computerviren	78
5.2.2	Werbung und andere unerwünschte Botschaften	81
5.3	Was Sie sonst noch wissen müssen	84
5.3.1	Wie Signatur und Visitenkarte im Tagesgeschäft helfen.	84
5.3.2	Nützliche Abkürzungen im Tagesgeschäft	86
5.3.3	Was Sie über Smileys oder Emoticons wissen sollten	88
5.3.4	Wie Sie mit Mails Trauer, Ärger und Wut übermitteln	88
5.4	Wichtige Tipps für Berufsanfänger	91
5.5	Was Sie als Führungskraft beachten sollten	96
5.5.1	Ursachen für mangelnde Rationalisierungseffekte	96
5.5.2	Wie Sie durch die Mailtechnologie Produktivitätsgewinne erzielen	98
5.5.3	Kommunikationskultur entwickeln – eine lohnende Führungsaufgabe	100

Stichwortverzeichnis

Der Autor