

**AUF EINEN BLICK**  
 Will man mit seiner Bank erfolgreich verhandeln, kommt es vor allem auf eine gründliche Vorbereitung an, aber auch darauf, das Bankgespräch vielversprechend zu führen. Was es dabei alles zu beachten gibt, damit befasst sich dieser Beitrag.

# Erfolgreicher Umgang mit Banken

**Mancher stöhnt über schlechte Konditionen bei den Banken oder über einen abgelehnten Kredit. Stellt man jedoch einem Handwerksunternehmer folgende Frage: »Angenommen, es wäre nicht Ihr Unternehmen, und Sie hätten 500 000€ zur Verfügung, würden Sie das Geld in diesen Handwerksbetrieb einschießen?« Meistens wartet man auf eine Antwort vergebens. Warum soll eine Bank dies tun und ihr Risiko ausweiten bzw. sich das bestehende Risiko nicht angemessen bezahlen lassen?**

**A**ngenommen, Ihr Bankbetreuer, der Sie seit vielen Jahren begleitet hat, mit dem Sie über alles sprechen konnten und der Ihren Betrieb persönlich kennt, ist plötzlich nicht mehr da. Manche mögen das gelassen sehen, anderen treibt das die Schweißperlen auf die Stirn – zu Recht, denn das kann einem sehr große Schwierigkeiten bereiten. Gut beraten ist, wer schon vor dem Tag X detaillierte Unterlagen zur Hand hat wie einen Businessplan (siehe dazu auch den Beitrag »Gut geplant ist halb geschafft« in »de« 20/2007, S. 78ff.).

Eine gute Vorbereitung auf das Bankgespräch ist heute Pflicht – vor allem deshalb, weil dadurch das Rating positiv beeinflusst werden kann. Dadurch wiederum erhöht sich die Chance, die benötigten Finanzmittel zu erhalten.

Die folgenden, in der Praxis umsetzbaren Tipps und Informationen bieten Hilfestellung für Bank- und Kreditverhandlungen.

## Vorbereitung auf das Bankengespräch

### Termine mit genügend zeitlichem Vorlauf vereinbaren

Sie und Ihr Banker sollten Zeit haben, sich auf den Termin gut vorzubereiten. Geht der Terminwunsch nicht von Ihnen aus, sondern von Ihrer Bank, sollten Sie sich nicht zu einem kurzfristigen Termin drängen lassen, denn manche Fragen können nicht aus dem Stehgreif beantwortet werden. Die Vorbereitungsphase und das Erstellen aller wichtigen Unterlagen darf man vom Zeitaufwand her nicht unterschätzen.

Überzeugen Sie Ihren Bankbetreuer davon, dass das Gespräch bei Ihnen im



Quelle: Commerzbank AG

Hause stattfindet. Ein Heimspiel bietet oft Vorteile; z.B. können Sie dem Banker direkt vor Ort die notwendigen und geplanten Maßnahmen erklären. Auch Ihr Banker wird daran interessiert sein, den Termin bei Ihnen wahrzunehmen. Besteht hierdurch doch die Möglichkeit, dass Sie erforderliche Unterlagen greifbar haben, wenn das Gespräch darauf kommt. Zusätzlich können Sie u.a. durch saubere und ordentliche Lagerplätze und Geschäftsräume, motivierte und freundliche Mitarbeiter weitere Pluspunkte sammeln.

### Unterlagen, die die Bank für die Kreditentscheidung benötigt

Machen Sie Ihr Unternehmen gläsern für alle Partner, mit denen Sie zusammenarbeiten. Einen umfassenden Überblick über Ihr Unternehmen bietet der Businessplan, der als Grundlage und Leitfaden für das Gespräch dienen soll-

te. Dieser enthält neben dem Gesamtkonzept Ihres Unternehmens und den Planungen für die nächsten Jahre auch eine Reihe von aktuellen Zahlen, z.B. Liquiditätsplan, aktuelle Aufstellungen über Forderungen und Verbindlichkeiten, Planrechnungen, Kalkulationsgrundlagen, persönliche Unterlagen wie Vermögens- und Schuldenaufstellung, Haushaltsrechnung, Steuerbescheide.

### Unterlagen vorab zur Bank geben

Ein Banker, der sich in Ihr Vorhaben vorab einlesen kann, fühlt sich sicher und geht aufgeschlossener an Ihren Kreditantrag heran. Fassen Sie begleitend zu den Unterlagen Ihren Antrag, Ihre Ausgangssituation und Ihr Gesprächsziel kurz und knapp zusammen und senden Sie diese Vorabinformation mit der Bitte um entsprechende Lösungsvorschläge an die Bank.

**Gesprächsunterlagen vom Banker fordern**

Zu den Gesprächsunterlagen, die Sie von Ihrem Banker fordern sollten, gehören u.a. die aktuelle Rating-Note, eine Aufstellung der bestehenden Kreditlinien und Darlehensvaluten, eine Aufstellung über die Sicherheiten mit Zuordnung (welche Sicherheit dient wofür), eine Kapitaldienstrechnung sowie Vorabinformationen zu öffentlichen Fördermitteln. Diese Wünsche signalisieren dem Banker Ihr unternehmerisches Denken und ermöglichen ein beiderseits offenes Gespräch.

**Korrekte Kleidung für das Bankgespräch wählen**

Viele Berater empfehlen gepflegte Kleidung und ein ansprechendes Äußeres. Diese Meinung darf angezweifelt werden. Jeder sollte so zum Bankgespräch gehen, wie er sich wohl fühlt und wie er ist. Seien Sie echt, das ist glaubwürdig. Warum sollte man sich in einen Anzug zwingen und sich verstellen? Eines ist klar, die Kleidung sollte sauber sein. Der Gesamteindruck, den Sie bei Ihrem Gesprächspartner hinterlassen, muss passen – das ist auch mitentscheidend für die Kreditvergabe. Aber das kann ruhig auch in Jeans oder Blumann geschehen.

**Hilfe beim Banktermin in Anspruch nehmen**

Viele Handwerksmeister glauben, alles alleine erledigen zu können oder zu müssen. Die Erfahrung zeigt jedoch, dass Betriebe, die mit externen Beratern zusammenarbeiten, erfolgreicher sind. Die Wirtschaft sowie die allgemeine Situation befinden sich komplett im Strukturwandel. Handwerksmeister können sich nicht mehr alleine um alles kümmern. Aus diesen Gründen ein Rat an Sie: Suchen Sie sich einen guten und fairen Berater, der gemeinsam mit Ihnen die Konzeption für die Bank erstellt und der Ihnen auch beim Bankgespräch beratend zur Seite steht. Sehen Sie das bitte unter dem Gesichtspunkt, dass jeder ein Spezialist auf seinem Gebiet ist. Schließen Sie mögliche Defizite in der eigenen Qualifikation durch das Hinzuziehen von Fachleuten, unterstreicht das deutlich, dass Sie Verantwortung für Ihr Unternehmen tragen.

Wenn Sie zum Bankgespräch Ihren Berater mitnehmen, muss im Vorfeld die Rollenverteilung abgesprochen sein, also wer im Gespräch welchen Part

übernimmt und wer für welchen Themenbereich zuständig ist. Dem Banker muss klar werden, dass Sie Ihren Berater zwar für Fachfragen mitgebracht haben, dass Sie aber die Hauptperson sind und das Gespräch führen.

**Sich über Förderprogramme und alternative Finanzierungsinstrumente informieren**

Wer Geld benötigt, sollte bei der Suche systematisch vorgehen. Informationen über Fördermittel des Bundes oder der Länder finden Sie im Internet. Aber Achtung: In der Regel lassen sich diese Mittel wiederum nur über eine Bank (Hausbank) beantragen. Denken Sie auch über alternative Finanzierungsformen nach. Leasing, Mietkauf, typische oder atypische stille Beteiligungen, Policendarlehen usw. sind nur einige Möglichkeiten.

**Sprechen Sie mit mehreren Banken**

Arbeiten Sie bislang nur mit einer Bank zusammen? Ab einer bestimmten Unternehmensgröße kann und wird es sinnvoll sein, sich einen zweiten Partner aufzubauen. Eine anstehende Investition beispielsweise ist hierfür ein sinnvoller Anlass.

**Sich ein Bild über mögliche Sicherheiten verschaffen**

Fragen Sie sich, welche Vermögenswerte zur Verfügung stehen und ob diese Werte bereits als Sicherheit für Banken belastet sind und wenn ja, für welche Bank. Das Stellen von Sicherheiten spielt bei der Konditionsgestaltung der Bank eine wesentliche Rolle. Insbesondere bei schlechteren Rating-Noten ist eine ausreichende oder vollständige Sicherstellung von Krediten unabdingbar. Prüfen Sie im Vorfeld, welche Sicherheiten Ihrem Bankpartner bereits zur Verfügung stehen und ob diese noch für die bestehenden Kredite erforderlich sind. Durch erbrachte Tilgungen können Teile hiervon bereits

frei geworden sein, die sich nun wieder in eine neue Finanzierung einbinden lassen. Dies kann die Kosten drücken.

**Das Bankengespräch führen**

**Gelassen bleiben, echt sein**

Wer nicht an sich glaubt, kann auch keinen anderen begeistern. Bleiben Sie daher ruhig, es gibt keinen Grund, nervös zu sein. Verstellen Sie sich nicht, sondern bleiben Sie echt. Sie sind von Ihrem Vorhaben und von Ihrem Unternehmen überzeugt. Strahlen Sie daher Zuversicht aus und überzeugen Sie durch ihre Ausstrahlung.

**Selbstbewusst und zuversichtlich auftreten**

Ihre eigenen Kunden sind keine Bittsteller, sondern erwarten eine Dienstleistung von Ihnen, für die sie auch bezahlen müssen. Das gleiche sollten Sie von Ihrer Bank erwarten, denn auch Sie müssen für den Kredit bezahlen. Lassen Sie sich nicht in die Defensive drängen – selbstbewusstes Auftreten ist angebracht. Überzeugen Sie durch Kompetenz und Engagement. So verschaffen Sie sich den notwendigen Respekt. Verhandeln Sie immer auf gleicher Augenhöhe mit Ihrem Banker. Sehen Sie den Banker als Partner, denn von einem erfolgreichen Abschluss des Gespräches profitieren beide, Sie und die Bank.

**Mit offenen Karten spielen**

Ermöglichen Sie einen vollständigen Überblick. Je weniger Fragen beim Banker offen bleiben, desto leichter kann er eine positive Kreditentscheidung bei seinen Gremien erwirken. Sprechen Sie die relevanten Themen von sich aus an, führen Sie das Gespräch. Wenn Sie nur die gestellten Fragen brav beantworten, haben Sie die Gesprächsführung aus der Hand gegeben und verlieren den Einfluss auf den Gesprächsverlauf.

**GRÜNDE FÜR DIE BANKENZURÜCKHALTUNG**

Bei den Banken ereignete sich in den vergangenen Jahren Gravierendes, z.B. spektakuläre Pleiten und das Einführen der Eigenkapitalvorschriften der Banken (Basel II). Hinzu kommt die streng über allem wachende Bankenaufsicht (BAFin). Das alles führt zu größerer Zurückhaltung bei der Kreditvergabe. Darüber hinaus hat man mit den so genannten »Mindestanforderungen Kredit« (MAK) Regeln und Vorgaben geschaffen, an denen kein Kreditinstitut vorbei kommt. Die Einhaltung der MAK prüft die BAFin. Bei Nichteinhaltung kann das bis hin zur Entlassung der Geschäftsleitung bei den Banken führen. Dieses Risiko wird weder eine Bank noch ein Banker für einen Kunden eingehen.

### Sich, das Unternehmen und das Konzept aktiv und überzeugend präsentieren

Beim Bankgespräch müssen Sie sich selbst sowie Ihre eigene Firma verkaufen. Präsentieren Sie die Erfolgsidee allgemein verständlich und vermeiden Sie Fachchinesisch. Das Verzetteln in Details sollten Sie vermeiden, denn diese sind oft nur wichtig für Ihr eigenes Unternehmen, nicht aber für die Kreditentscheidung der Bank. Erläutern Sie ihr aktuelles Vorhaben und die dazu erstellten Pläne und Unterlagen anhand von harten Fakten. Die Vorstellung der Konzeption muss einfach, aber überzeugend sein.

### Mit fundiertem Wissen überraschen

Damit man mit fundiertem Wissen überraschen kann, ist eine perfekte Vorbereitung auf das Gespräch wichtig. Ein Businessplan beinhaltet z. B. auch eine Bilanzanalyse, aus der Sie Kennzahlen gewinnen und zum Branchenvergleich heranziehen können. Solche Highlights werden den Banker überraschen. Auch Kenntnisse rund um Fördermittel und Alternativfinanzierungen sowie eine Stärken- und Schwächenanalyse dürfen den Banker zum Staunen bringen.

Sie zeigen ihm dadurch, dass Sie nicht nur in Ihrem Bereich ein Profi sind, sondern auch ein guter Kaufmann und Manager sein können.

### Schriftliches Kreditangebot verlangen

Nur in den seltensten Fällen erhalten Sie sofort im Gespräch eine Zusage oder Ablehnung. Schließlich muss der Banker noch die ergänzend eingereichten Unterlagen aufbereiten und Ihren Antrag zur Entscheidung bringen. Biten Sie um ein schriftliches Angebot mit alternativen Finanzierungsvarianten. Hierbei sollten Sie sich auf einen Termin verabreden, bis zu dem Sie das Angebot erwarten. Verlangen Sie dabei nichts Unmögliches, aber bestehen Sie auf rascher Bearbeitung. Dieses Recht steht Ihnen als Kunde und Partner der Bank zu.

Wenn Sie mehrere Bankgespräche führen, sollten alle Banken ein entsprechendes Angebot mit denselben Rahmenbedingungen abgeben. Nur so lassen sich die verschiedenen Angebote miteinander vergleichen.

### Aus Ablehnungen lernen

Lassen Sie sich bei einer Ablehnung durch Ihre Bank die konkreten Gründe

mitteilen bzw. hinterfragen Sie diese. Diese Angaben dienen Ihnen für die eigene Schwachstellenanalyse und sollten in Ihre Firmenkonzepktion mit eingearbeitet werden. Betrachten Sie die Ablehnung nicht als Niederlage. Erfragen Sie, unter welchen geänderten Rahmenbedingungen eine positive Entscheidung möglich wäre. Diese Informationen stärken Sie für weitere Bank- und Kreditverhandlungen.

### Verhalten nach dem Bankengespräch

#### Von der Bank geforderte Unterlagen zügig nachliefern

Häufig wünscht die Bank noch ergänzende Unterlagen zum Vorhaben. Vereinbaren Sie hierfür einen Zeitpunkt, bis zu welchem Sie diese Unterlagen beibringen können. Erstellen Sie die gewünschten Unterlagen so schnell wie möglich und reichen Sie diese spätestens zum abgesprochenen Termin nach. Sie zeigen Ihrer Bank damit, dass Sie zügig arbeiten und ein zuverlässiger Partner sind.

#### Absagen, wenn man sich für ein anderes Angebot entschieden hat

Wenn Sie mehrere Gespräche geführt und auch mehrere Zusagen für die geplante Finanzierung erhalten haben, sollten Sie der Bank, die Ihnen das schlechtere Angebot abgegeben hat, absagen und Ihre Gründe für die anderweitige Entscheidung offen legen. So halten Sie sich diesen Bankpartner für eine spätere Finanzierung offen und können durch Ihr faires Verhalten auch Fairness erwarten.

#### Nach Fertigstellung die Investition präsentieren

Laden Sie den Banker zur Einweihung des Gebäudes ein oder führen Sie ihm die finanzierte Maschine bei einem gesonderten Termin vor. Dies fördert die Vertrauensbasis und schafft eine gute Grundlage für weitere Gespräche und anstehende Entscheidungen.

#### Laufender Kontakt zur Bank

##### Die Zahlen regelmäßig offen legen

Sowohl beim Aufbau als auch bei einer bestehenden Geschäftsverbindung ist ein regelmäßiger Informationsaustausch sehr wichtig. Fragen Sie beim Bankgespräch Ihren Banker, in welcher Qualität und Häufigkeit er die Unterlagen und Daten von Ihnen

## MEHR INFOS

### Fachbeiträge zum Thema

#### »Geld und Banken«

- Bankwechsel sorgfältig prüfen: »de« 15-16/2008, S. 91
- Verraten und verkauft: »de« 12/2008, S. 86
- Achtung bei befristetem Kontokorrentkredit: »de« 11/2008, S. 82
- Zinssatzentwicklung im Auge behalten: »de« 9/2008, S. 92
- Dem Rating mehr Beachtung schenken: »de« 8/2008, S. 82
- Gefahr droht bei Kreditverkauf: »de« 7/2008, S. 156
- Bonitätsnote per Datensammlung: »de« 5/2008, S. 84
- Sich finanzielle Freiräume schaffen: »de« 1-2/2008, S. 86 und »de« 4/2008, S. 76
- Mehr Erfolg durch eine qualifizierte BWA: »de« 21/2007, S. 76 und »de« 22/2007, S. 68
- Kündigung des Kontokorrentkredits: »de« 21/2007, S. 80
- Gut geplant ist halb geschafft: »de« 20/2007, S. 78
- Noch mehr Prüfungen durch Basel II: »de« 15-16/2007, S. 94
- Von den Banken abgezockt?!: »de« 13-14/2007, S. 83

- Kündigung des Überziehungskredits: »de« 7/2007, S. 76

#### Links zum Thema

- Online-Finanzierungsplaner des Bundeswirtschaftsministeriums: [www.existenzgruender.de/finanzierungsplaner](http://www.existenzgruender.de/finanzierungsplaner)
- Wikipedia für Unternehmer: [www.unternehmerwiki.net](http://www.unternehmerwiki.net)
- Gründerzeiten Nr. 31 (Liquidität): [www.existenzgruender.de/imperia/md/content/pdf/publikationen/gruenderzeiten/gz\\_31.pdf](http://www.existenzgruender.de/imperia/md/content/pdf/publikationen/gruenderzeiten/gz_31.pdf)
- Gründerzeiten Nr. 7 (Kapitalbedarf und Rentabilität): [www.existenzgruender.de/imperia/md/content/pdf/publikationen/gruenderzeiten/gz\\_07.pdf](http://www.existenzgruender.de/imperia/md/content/pdf/publikationen/gruenderzeiten/gz_07.pdf)
- KfW-Mittelstandsbank: StartGeld: [www.kfw-mittelstandsbank.de/DE\\_Home/Kredite/Die\\_Foerderprogramme\\_im\\_Einzeln/KfW-StartGeld\\_/index.jsp](http://www.kfw-mittelstandsbank.de/DE_Home/Kredite/Die_Foerderprogramme_im_Einzeln/KfW-StartGeld_/index.jsp)
- KfW-Mittelstandsbank: Betriebsmittelvariante: [www.kfw-mittelstandsbank.de/DE\\_Home/Kredite/Die\\_Foerderprogramme\\_im\\_Einzeln/Unternehmerkredit/index.jsp](http://www.kfw-mittelstandsbank.de/DE_Home/Kredite/Die_Foerderprogramme_im_Einzeln/Unternehmerkredit/index.jsp)

wünscht. Bauen Sie ein zeitnahes Reporting auf, insbesondere hinsichtlich des installierten Controllings. Des Weiteren sollten Sie rechtzeitig die Bilanz an ihre Hausbank weitergeben und nicht warten, bis man Sie zur Abgabe auffordert. Führen Sie eine offene Kommunikation und geben Sie aktuelle Zahlen unaufgefordert raus, z. B. monatliche betriebswirtschaftliche Auswertungen, Auftragsbestand, Offene-Posten-Listen.

#### Bilanzgespräch

Unter Bilanzgespräch versteht man zwei verschiedene Arten an jährlich zu führenden Gesprächen:

- Das eine Gespräch sollte einige Wochen vor Beendigung des Geschäftsjahres stattfinden. Hier legt man den Fokus darauf, dass Sie zusammen mit Ihrem Banker und Ihrem Steuerberater im Hinblick auf die Auswirkungen im Rating nach Möglichkeiten suchen, Ihre Bilanz auf der einen Seite steuerlich zu optimieren, auf der anderen Seite aber negative Auswirkungen auf das Rating zu vermeiden.
- Als weiterer Anlass für ein Bankgespräch dient die fertig gestellte Bilanz nach erfolgter Analyse durch die Bank. Lassen Sie sich dabei vom Banker die Analyse aus seiner Sicht

erklären und erläutern Sie ihm Fragen. So zeigen Sie wiederum, dass Sie Ihre Zahlen verstehen und dass Sie die Ursachen für Veränderungen in Ihrem Unternehmen kennen. So können Sie darlegen, wie Sie darauf reagiert haben oder reagieren werden.

Beide Gespräche, das vor Erstellung der Bilanz und das nach der erfolgten Analyse, spiegeln Ihrem Banker Ihr unternehmerisches Denken und Handeln wider und werden positiven Einfluss auf die Beurteilung Ihrer Person und Qualifikation im Rating haben.

Herbert Reithmeir,  
Betriebsberater, Augsburg

## E-Mails effizient bearbeiten

**Ohne E-Mails läuft so gut wie nichts mehr. Egal, ob es sich um große Elektrounternehmen handelt oder um kleine SHK-Geschäfte. Auf jeden Fall ist es nicht zielführend, ständig das E-Mail-Programm geöffnet zu haben.**

**R**und 30 elektronische Briefe erreichen *Rainer Häfele* jeden Tag. »Das ist noch überschaubar«, meint der Geschäftsführer der Göppinger Häfele Haustechnik, der für seine Kunden maßgeschneiderte Heizungsanlagen und Bäder plant und umsetzt. 30...60min investiert der 27-jährige Ingenieur für Versorgungs- und Umwelttechnik täglich in die Bearbeitung von Mails. Vor allem Lieferanten und Kollegen kommunizieren hierüber. »Das Kundengeschäft läuft dagegen fast ausschließlich über das Telefon«, sagt er. Auf 20 Anrufe komme im Schnitt lediglich eine Anfrage per E-Mail.

Da er als Chef eines Betriebes mit fünf Mitarbeitern selbst viel unterwegs ist, wird ein Teil der internen Kommunikation per E-Mail abgewickelt. Vor allem seine Mutter *Annaliese* hinterlässt als Büro- und Finanzchefin täglich zehn Mails mit Informationen und notwendigen Rückrufen bei Kunden. Kehrt *Häfele* in sein Büro zurück, liest er die angekommenen Mails sofort und beantwortet sie. Das ist nicht ideal, findet *Klaus Perovec* – vor allem, wenn Mails mehrfach pro Tag abgerufen werden und den Arbeitsrhythmus bestimmen.

#### Feste Zeiten für die Bearbeitung festlegen

»Mails sind lediglich ein Hilfsmittel, das vom Menschen gesteuert wird«, sagt *Perovec*, Trainer für Zeitmanagement. Er empfiehlt deshalb, feste Zeiten für die Bearbeitung von Mails festzulegen: Beispielsweise morgens, mittags und abends. Um sich einen Überblick zu verschaffen, sollte man zunächst alle Mails lesen, so der 40-jährige Berater, der für die Münchener Commax AG arbeitet. Mails, deren Bearbeitung weniger als

1min beansprucht, sollten sich Handwerker sofort vornehmen. Schnelle Antworten, Terminplanung oder das Abspeichern von Anhängen gehören in diese Kategorie. Alles andere kommt ins Auftragsbuch. Entsprechend nimmt sich *Häfele* für alle Newsletter am Sonntag Zeit. Je nach Interesse kann das bis zu 1h dauern, manchmal zum Durchblättern weniger.

Nach der ersten Bearbeitung der Mails muss der Eingangsordner wieder leer sein, rät der Trainer, der vom BDVT zertifiziert ist, dem ältesten und größ-

#### AUF EINEN BLICK

Dieser Beitrag befasst sich damit, wie sich die eingehende elektronische Post effizienter bearbeiten lässt. Eine Möglichkeit ist, nur an festgelegten Zeiten das E-Mail-Programm zu starten.



Quelle: pixelo/Rainer Sturm

ten Berufsverband für Trainer, Berater und Coaches. Wer seinen Posteingang als ständige to-do-Liste nutzt, arbeite nicht effizient. Ähnlich wie bei Papieren gilt auch für die elektronische Post: Nach Möglichkeit nur einmal anfassen. Gerade Chefs von Handwerksbetrieben schlägt Perovec vor, sofort zu entscheiden, ob sie die Aufgabe, die sich aus der Mail ergibt, selbst erledigen müssen oder ob sie sich an einen Mitarbeiter delegieren lässt.

### Systematische Ablage schaffen

Eine große Bedeutung hat für den Commax-Trainer das Ablagesystem eines Handwerksbetriebes. Da E-Mails seit dem 1. Januar 2007 unter bestimmten Voraussetzungen auch als Geschäftsschriftverkehr gelten, sind die wichtigsten Mails aufzuheben und zu archivieren. Dazu müssen sie ein paar Pflichtangaben enthalten: Name, Anschrift und Telefonnummer des Absenders sowie Firmenname und Anschrift, Rechtsform, Firmensitz, Registergericht und Registernummer sowie Geschäftsführer der Firma. Diese Signatur lässt sich für alle Mitarbeiter vereinheitlichen. In kleineren Betrieben sollten die Mails in Kundenordnern abgelegt werden, in größeren Handwerksunternehmen können es Teamordner sein, die dann wieder unterteilt werden.

»Bei den vielen Kleinaufträgen, die unser Betrieb erledigt, wird eine Systematik nach Kunden unübersichtlich«, berichtet Häfele. Er ordnet alle Mails in nur wenige Unterordner. »Ein wenig fahrlässig«, findet er selbst. Da er sämtliche Mails archiviert, ist sein System unübersichtlich. »Wenn ich eine spezielle Mail vom Einkaufsverband, der Innung oder dem Steuerberater finden muss, nutze ich die Suchfunktion«, sagt er. Ihm ist klar, dass er teilweise doppelt arbeitet und sich die kurzen Suchvorgänge mit der Zeit summieren, aber ein geeigneteres System hat er noch nicht gefunden.

### Von Spam-Mails und Höflichkeit

Wesentlich ärgerlicher sind für Häfele die Spam-Mails. Zwar sortiert der Spam-Filter die meisten aus, aber ein paar rutschen immer noch durch, die jedes Mal ein wenig Zeit kosten. Und seit eine wichtige Ausschreibung im Spam-Ordner landete, weil der Absender nur eine pdf-Datei ohne Betreff (siehe **Kasten** »Tipps für erfolgreiche

## TIPPS FÜR ERFOLGREICHE BETREFFZEILEN

Jeden Tag kämpfen unzählige E-Mails um die Aufmerksamkeit der Leser. Die meisten werden ungelesen gelöscht. Dagegen hilft laut *Torsten Schwarz* von der Slogan – Werbung, Marketing, Consulting GmbH eine gute Betreffzeile:

- **Was wird verpasst?** Noch immer gibt es E-Mails mit dem Betreff »Newsletter«. Schreiben Sie, was ein Leser verpasst, wenn er diesen Newsletter nicht liest, z.B. »Fünf Tipps für mehr Umsatz«.
- **Brennendes Problem ansprechen:** Gibt es für Ihre Zielgruppe ein brennendes Problem, für das Sie die Lösung kennen? Wenn Sie wirklich weiterhelfen können, nennen Sie das Thema in der

Betreffzeile, z.B. »So reduzieren Sie den Energieverbrauch«.

- **Sachlich bleiben:** In Betreffzeilen wirken eher sachliche Texte. Was nach marktschreierischer Werbung aussieht, wird schneller gelöscht.
- **Spamfilter-Begriff vermeiden:** Spamfilter blockieren verdächtige E-Mails aufgrund vielfältiger Kriterien. Beispielsweise: Großbuchstaben, !!??\$\$-Ansammlungen und Worte wie gratis oder Spam.
- **Keine Irreführung:** Wenn in der Betreffzeile bewusst irreführende Aussagen stehen, ist das strafbar. Also keine billigen Tricks wie »Ihre Anfrage«, »Mahnung« oder Ähnliches.

## GOLDENE REGELN FÜR E-MAILS

Viele geben sich beim Schreiben von E-Mails locker. Die Zeit für Formalitäten fehlt und die Grenze zwischen Du und Sie verschwimmt. Dafür haben sich aber bereits E-Mail-spezifische Regeln eingebürgert. Wer gegen die so genannten

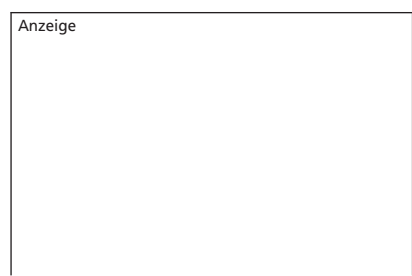
Netiquette (Net und Etiquette) verstößt, ist schnell ein Ärgernis für andere oder Schlimmeres. E-Mail-Autoren sollten auf jeden Fall immer daran denken, dass die Inhalte nicht unbedingt nur vom Adressaten gelesen werden.

Quelle: imu Infografik

- ▶ Kurz u. prägnant schreiben
- ▶ Pro Nachricht nur ein Thema
- ▶ Aussagekräftige Betreffzeile (Archivierung)
- ▶ Signatur mit Namen, elektronischer Adresse, Fax- und Tel.-Nr., evtl. persönlicher URL
- ▶ Blockschrift außerhalb von Überschriften sparsam verwenden, gilt als unhöfliches „SCHREIEN“
- ▶ Keine Umlaute verwenden (techn. Probleme mögl)
- ▶ Keine Nachrichten senden oder aufheben, wenn sie nicht am nächsten Tag in der Zeitung stehen dürfen
- ▶ Vorsicht bei Aussagen über Dritte (E-Mails können leicht weitergeleitet werden)
- ▶ Extrem unhöflich ist es, persönliche Mails ohne Zustimmung des Absenders an Mailing-Listen oder Newsgroups weiterzugeben
- ▶ Bei Zitaten u.ä. Quelle angeben, Copyright/Lizenzbestimmungen beachten

Wer dagegen verstößt, macht sich kaum Freunde

Betreffzeilen») und ohne Text schickte, schaut er immer kurz den Ordner mit den aussortierten Mails durch. Immerhin – und das findet er gut – kostet ihn die Werbung per Mail kein Geld.



»Es gilt in E-Mails die gleiche Höflichkeit wie für Briefe«, sagt Perovec. Dazu gehören eine Anrede je nach persönlichem Verhältnis und eine Grußformel mit Name am Schluss. So viel Zeit müsse man sich für seinen Schreibpartner schon nehmen. Alles andere sei ein schlechtes Signal, urteilt der Fachmann vom BDVT.

Jens Gieseler, Fachjournalist, Göppingen