

Auszug aus "Konfliktfalle E-Mail",
Goldegg Verlag 2017
von Michaela Kellner und Andrea Khom

25. Ich bin nicht da – soll das jeder wissen?

Sie sind auf Dienstreise, einer Weiterbildung oder im Urlaub? Im Geschäftsbereich ist eine automatische E-Mail-Abwesenheits-Benachrichtigung ein Muss. Diese wird auch Abwesenheits-Assistent oder Out of Office Reply genannt. Haben Sie keine Abwesenheits-Nachricht eingerichtet, führt das sehr häufig zu Ärger. Wie das?

Stellen Sie sich vor, Sie schreiben ein E-Mail und warten auf Antwort. Da diese nicht kommt, schreiben Sie ein zweites E-Mail. Noch immer passiert nichts. Sie greifen nun zum Telefon und erfahren, dass „der Kollege“ auf Urlaub ist und Ihr E-Mail einfach bis zur Rückkehr liegen bleibt. Bis Sie diese Information erhalten, ist einige Zeit vergangen und mit einer hohen Wahrscheinlichkeit haben Sie sich zwischendurch schon geärgert.

Eine Studie aus dem Jahr 2015 hat die Abwesenheits-Benachrichtigungen von 150 Unternehmen in Österreich analysiert.^[17] Eine wichtige Erkenntnis der Studienautoren von wortwelt® ist: Abwesenheits-Benachrichtigungen enttäuschen Erwartungen. Das ist vollkommen richtig. Sie schreiben ein E-Mail mit der Erwartung auf eine Lösung. Sie hoffen auf Unterstützung und wünschen sich eine rasche Antwort. Und dann – bekommen Sie eine Information, dass Sie warten müssen. Im besten Fall erfahren Sie noch, wer Ihnen stattdessen helfen könnte.

Ein interessantes Ergebnis der Studie war, dass sich bei den meisten Abwesenheits-Benachrichtigungen Floskeln und Rechtschreibfehler fanden.

Das sind die fünf am häufigsten verwendeten Floskeln:

- In dringenden Fällen wenden Sie sich/kontaktieren Sie ...
- Vielen Dank für Ihre Nachricht/E-Mail ...
- Ihr/e E-Mail wird nicht automatisch weitergeleitet ...
- Ich werde Ihre Nachricht nach meiner Rückkehr beantworten/bearbeiten ...
- Ich bin ab xx. xx. xxxxx wieder erreichbar/im Haus ...

Eine optimal gestaltete Abwesenheits-Benachrichtigung enthält folgende Informationen:

- Eine Anfangs- und Schluss-Grußformel gehören dazu.
- Die wichtigste Information: *Wann sind Sie wieder zurück?*
- Gibt es eine *Vertretung* und wenn ja, wie heißt sie und wie ist diese zu erreichen? E-Mail-Adresse und Telefonnummer mit Durchwahl Ihrer Vertretung angeben.
- Zum Schluss unbedingt noch Ihren Namen und Ihre Signatur schreiben. Denn auch die Abwesenheits-Benachrichtigung ist ein geschäftlicher Kontakt und damit gelten die gesetzlichen Bestimmungen.
- Achten Sie beim Abwesenheits-Assistenten auf eine gut lesbare Struktur.
- Keine Rechtschreibfehler. Je kürzer der Text, desto negativer der Eindruck, den Grammatik- oder Rechtschreibfehler hinterlassen.
- Als Unternehmen haben Sie meist Vorgaben für ein einheitliches Auftreten nach außen. Dieses soll sich idealerweise auch in der Abwesenheits-Benachrichtigung widerspiegeln.

In den letzten Jahren hat es sich etabliert, dass der Anlass für die Abwesenheit nicht mehr genannt wird wie zum Beispiel Urlaub, Weiterbildung oder Krankenstand. Grund dafür sind einerseits Datenschutzbestimmungen und andererseits Sicherheitsaspekte.

Hier einige Beispiele, wie Sie Ihre Abwesenheits-Nachricht formulieren können:

■ Klassisch

Sehr geehrte Damen und Herren,
ich bin vom TT.MM. bis TT.MM.JJJJ nicht erreichbar. Ihr E-Mail wird nicht weitergeleitet und deshalb von mir ab dem TT.MM beantwortet werden. In dringenden Fällen hilft Ihnen gerne unser Service-Center weiter: *service@website.com*, Tel. +43 999 12345-67.
Vielen Dank für Ihr Verständnis.
Herzliche Grüße
[Signatur]

Liebe Absenderin, lieber Absender,
ich bin derzeit unterwegs und habe nur eingeschränkten Zugriff auf meine E-Mails. Ab TT.MM.JJ bin ich wieder erreichbar und beantworte Ihr E-Mail. Bei dringenden Fragen wenden Sie sich einfach an meine Kollegin Margit Kunner, DW = 123, *margit.kunner@website.com*.
Beste Grüße
[Signatur]

■ Kreativer

Guten Tag und vielen Dank für Ihr E-Mail, ich bin ab dem TT.MM.JJJJ wieder für Sie erreichbar. Sie können oder möchten nicht so lange warten? Dann wenden Sie sich bitte an meinen Kollegen *harald.muehler@website.com* oder per Telefon unter +43 999 12345–67.
Freundliche Grüße
[Signatur]

Liebe Absenderin, lieber Absender, schön, dass Sie auch im Sommer an mich denken. Ich tanke gerade neue Energie und beantworte ab TT.MM. voll Schwung und Elan Ihr E-Mail. Wenn Sie nicht so lange warten möchten, dann hilft Ihnen gerne meine Kollegin Frau Hilfreich (*a.hilfreich@website.com* oder DW: 4711). Auch Ihnen eine wundervolle Sommerzeit
Sommerliche Urlaubsgrüße
[Signatur]

Haben Sie eine starke Marke? Oder einen Werbeslogan? Oder einen Unternehmens-Slogan? Dann packen Sie diese doch in Ihre Abwesenheits-Nachricht mit hinein.

Achten Sie darauf, dass Sie diesen Service immer aktivieren und einen aktuellen Text formulieren, *wenn Sie länger als einen Tag abwesend sind.*