

Inhaltsverzeichnis

Vorwort

1	Weshalb das Thema so wichtig ist	1
1.1	Umgang mit Information als Erfolgsfaktor	1
1.2	Auswirkungen auf die Gesundheit und Leistungsfähigkeit	2
1.3	Firmengeheimnisse und Datensicherheit	4
2	Wie Sie Ihren elektronischen Schreibtisch professionell organisieren und einrichten.....	6
2.1	Die Verwandtschaft zur Büroorganisation	6
2.2	Aufräumen, Entrümpeln und Löschen	7
2.3	Arbeitsordner anlegen	10
3	Die Ablage von E-Mails	13
3.1	Der Dreh- und Angelpunkt beim E-Mail-Management	13
3.2	Die Ablageorganisation ist keine E-Mail-Thematik.....	14
3.3	Was Sie bei der Ablage beachten sollten	15
3.3.1	Homogene Strukturen im Büro	15
3.3.2	Alle Infos an einem Ort	16
3.3.3	Gemeinsame Ordner für E-Mails und andere Dateien	17
3.4	Die Kategorisierungstechnik	18

4	Erfolgsfaktor Nr. 1 – Wie Sie methodisch richtig arbeiten	20
4.1	Arbeitsroutine Posteingang	20
4.1.1	Halten Sie den Posteingang frei	20
4.1.2	Posteingang ist ein Prozess.....	21
4.1.3	Vorsortieren durch automatische Filter	22
4.2	E-Mails als neue Störquelle	23
4.2.1	Die Vorteile asynchroner Kommunikation nutzen	24
4.2.2	Geben Sie sich Regeln vor	25
4.2.3	Entwickeln Sie Selbstkontrollkompetenz.....	27
4.3	Immer schnell und sofort antworten?	27
4.3.1	Die Kultur des Sich-gegenseitig-Störens	28
4.3.2	Schneller ist nicht immer produktiver	29
4.3.3	Sie setzen Ihre Prioritäten.....	29
4.3.4	Antwortzeiten vermitteln Sub-Botschaften	32
4.4	Mails zusätzlich ausdrucken?	33
4.4.1	Die häufigsten Gründe für das Drucken.....	34
4.4.2	Drucken macht die Effizienz der Prozesse kaputt.....	36
4.4.3	Die Kernfragen zum Entwickeln einer Druckstrategie.....	37
5	Auf große Mailaufkommen richtig reagieren.....	40
5.1	Massenaufkommen durch eigenes Verhalten einschränken	40
5.2	Große Mengen im Posteingang nach Abwesenheit	44
5.3	Ist es für mich wichtig oder nur interessant?	47
5.3.1	Geistige Filter entwickeln	48
5.3.2	Interessant versus wichtig.....	50
5.3.3	Informationen weiter differenzieren.....	52
5.4	Automatische Filterfunktionen nutzen	53

6	Gut kommunizieren – keine neue E-Mail-Flut erzeugen.....	56
6.1	Denken Sie über den richtigen Kommunikationsweg nach	56
6.2	Die Betreffzeile als Grundlage für gute Kommunikation.....	57
6.2.1	Weshalb eine gute Betreffzeile auch dem Absender hilft.....	57
6.2.2	Was eine gute Betreffzeile ausmacht.....	58
6.2.3	Beispiele für gute Betreffzeilen.....	60
6.3	Die richtige Adressierung reduziert die E-Mail-Flut	61
6.3.1	Die häufigsten Ursachen für zu große Verteiler	61
6.3.2	„CC“-Mails – eine subtile Form von Rückdelegation	65
6.3.3	Wie Sie richtig adressieren.....	66
6.4	Treiber der Informations- und Datenflut – Dateianhänge in der firmeninternen Kommunikation	68
7	Was Sie noch über gute Kommunikation wissen sollten	72
7.1	Was Kommunikationsstil mit E-Mail-Flut zu tun hat	72
7.1.1	Bringen Sie die Dinge auf den Punkt	72
7.1.2	Informationen transparent gestalten.....	74
7.1.3	Verschiedene Themen nicht mischen	76
7.1.4	Richtiges Zitieren.....	76
7.2	Dateianhänge in der Außenkommunikation	78
7.3	Wie Sie den richtigen Stil im Business finden	81
7.3.1	Weshalb E-Mail-Netiquette Quatsch ist.....	82
7.3.2	Was eigentlich selbstverständlich sein sollte	83
8	Rechtsfragen im Umgang mit E-Mails.....	87
8.1	Allgemeine Hinweise	87
8.2	Rechtsgeschäftlicher Schriftverkehr.....	89
8.3	Wen Sie nicht anmailen dürfen	93
8.4	Personalrechtliche Fragestellungen	94

9	Aus der Praxis – für die Praxis	97
9.1	Grundsätzliche Einstellungen in Ihrem Mailprogramm.....	97
9.1.1	Die wichtigsten Einstellungen aus Sicht des Empfängers	97
9.1.2	Einstellungen, die sich auf Ihre Arbeit auswirken	98
9.2	Organisieren Sie Ihre Abwesenheit	100
9.3	Was Sie gegen Viren und unerlaubte Werbung tun können	102
9.3.1	Wichtiges zum Thema Computerviren	102
9.3.2	Werbung und andere unerwünschte Botschaften	105
9.3.3	Phishing – warum Sie immer wachsam sein müssen	106
9.4	Was Sie als Führungskraft beachten sollten.....	107
9.4.1	Wie Sie durch die Mailtechnologie Produktivitätsgewinne erzielen	107
9.4.2	Kommunikationskultur entwickeln – eine lohnende Führungsaufgabe	109
	Stichwortverzeichnis	111
	Der Autor.....	112