

## 10 Tipps zur effizienteren Kommunikation im Unternehmen

von Dr. Annette Hartmann, wortstark Kommunikationsberatung, München/ Geisenfeld (2016)  
(Kopieren und weiterverbreiten mit Quellenangabe erlaubt).

1. **Infoflut den Hahn zudrehen:** Zählen Sie nach und werden Sie sich bewusst, wie viele Newsletter und Neuigkeiten aus Social-Media-Netzwerken Sie pro Tag erhalten und wie viel Zeit Sie dafür maximal aufwenden möchten. Kündigen Sie alles, was Sie aktuell nicht wirklich brauchen und stellen Sie die Benachrichtigen der Netzwerke von „push“ (automatische Meldung an Sie) auf „pull“ um (Sie schauen bei Bedarf selbst aktiv nach).
2. **Kein Alarm:** Sofern Sie nicht bei der Feuerwehr arbeiten, schalten Sie akustische E-Mail-Alarme und aufpoppende Vorschaufenster aus, die Sie von konzentrierter Arbeit ablenken und in Versuchung führen, sich unterbrechen zu lassen. Dies gilt auch für Chat-Programme, deren Funktionen Sie meist individuell anpassen können.
3. **Medien bewusst wählen:** Große Neuigkeiten, Beziehungsknatsch und Terminabstimmungen sind per E-Mail viel zu aufwändig oder gar nicht zu klären. Greifen Sie öfter zum Telefon. Und fassen Sie sich ein Herz, Neuigkeiten und Konflikte persönlich von Angesicht zu Angesicht zu klären – solche Inhalte brauchen Stimme und Körpersprache, Schrift alleine genügt nicht. Sie haben das Problem der Auseinandersetzungen per E-Mail öfter? Lassen Sie uns darüber sprechen und zwar konkret anhand Ihrer eigenen E-Mails.
4. **Zeitfenster für E-Mail-Verkehr einplanen:** Gewöhnen Sie sich feste Zeitpunkte oder Zeitfenster für die E-Mail-Kommunikation an, die zur Art Ihrer Arbeit, zu Ihrem Arbeitsumfeld und zu Ihrem persönlichen Biorhythmus passt. Damit schauen Sie regelmäßig und in Ruhe Ihre E-Mails an und bleiben Souverän Ihrer Zeit, anstatt sich von ständig hereinkommenden Nachrichten gängeln zu lassen und flüchtig zu antworten. Stärken Sie Ihre Disziplin, sich an Ihre selbst gesetzten Zeiten zu halten. Brauchen Sie dabei Unterstützung? Bekommen Sie bei wortstark.
5. **Betreffs in E-Mails sinnvoll nutzen:** Ein einzelnes Stichwort, was hin- und hergeschickt wird, reicht nicht! Aktualisieren Sie in jeder Ihrer Antworten den jeweils besprochenen Aspekt des Themas. Formulieren Sie klar, was Sie vom Partner möchten (Appell) und idealerweise auch, bis wann. Appell und Frist gehören in den Betreff, damit die Botschaft der Mail wirkt und zeitsparend umgesetzt werden kann. Wie das am konkreten Fall aussehen kann, erfahren Sie im E-Mail-Seminar mit vorheriger Analyse.
6. **Historie abschneiden:** Sofern Sie nicht im Kundenservice arbeiten, wo bei Tausenden von Anfragen die jeweilige komplette Hintergrundinformation noch dranhängt, löschen Sie beim Beantworten von E-Mails grundsätzlich hinter der Nachricht Ihres Partners die sogenannte „Historie“ weg. Dies vereinfacht Ihre Kommunikation, es spart Zeit und Speicherplatz. Ihre KontaktpartnerInnen und ihre IT-Abteilung werden es Ihnen danken.
7. **Telefonate und Besprechungen vorbereiten:** Weithin bekannt, selten angewendet! Werden Sie sich Ihrer Ziele bewusst, während Sie sich vorbereiten und geben Sie Ihren Gesprächen damit eine Richtung und eine explizite Ergebniserwartung – kleine spontane Exkurse ergeben sich immer noch. Aber anstatt sich vom Zufall oder anderen Besprechungsteilnehmern ungewollt führen zu lassen, führen Sie das Gespräch.
8. **Sagen Sie es positiv** – vor allem, wenn Sie führen, delegieren oder verkaufen: Anstatt den Teufel an die Wand zu malen, um abzuschrecken („weg von“), machen Sie Ihrem Gegenüber besser bewusst, was es zu gewinnen gilt („hin zu“) und idealerweise auch, was er/ sie persönlich davon hat. Sie möchten wissen, wo Sie selbst im Bereich Sprachpsychologie stehen? Ich begleite Sie gerne ein paar Stunden vor Ort bei Ihrer Arbeit und/ oder Sie lassen sich Ihre E-Mails analysieren.

9. **PowerPoint bildhaft nutzen:** Zahlen Daten Fakten erreichen nur den Kopf. Für die Überzeugung ist die Gefühlswelt wichtig, kurz gesagt der Bauch. Dafür brauchen Sie Fotos und Bilder aller Art. Wie und wo finden Sie die passenden Darstellungen für Ihre Themen? Ich helfe Ihnen einmalig bei der Entwicklung einer bildhaften Präsentation, danach können Sie es selbst.
10. **Angebotstexte attraktiv machen:** Von wegen der Preis ist alles! Potenzielle Kunden merken sofort, ob sie nur Textbausteine und Standardlösungen erhalten oder einen individuellen Zuschnitt. Lernen Sie, was Kunden wirklich honorieren und wo Sie in der Angebotserstellung Ihre Zeit sinnvoll investieren und zwar konkret an einem Ihrer Angebote. Im Seminar auch einem fortlaufenden Schreib-Coaching – direkt an Ihren konkreten Anforderungen!

Sie sehen: Gute Tipps gibt es viele. Wichtig ist: Fangen Sie an.  
Gerne unterstütze ich Sie dabei.

Ihre Dr. Annette Hartmann

Tel. 08452 – 32 15 877 oder per E-Mail: [ah@wortstark.de](mailto:ah@wortstark.de)

**wortstark**

■ **KOMMUNIKATIONSBERATUNG**