



# PRAXISHILFE: Kommunikations-Organisation

---

## Briefe

Entwerfen und nutzen Sie Vorlagen für bestimmte Anlässe (Angebote, Rechnungen).

## E-Mails

Zur Bewältigung und Ordnung der E-Mail-Flut können Sie:

- Eingangs- und Ausgangsordner für bestimmte Mail-Partner (einzelne Kunden, Behörden oder Projekte) anlegen;
- automatische Regeln erstellen (ist bei jedem aktuellen Mail-Programm möglich) Beispiel: Verschieben eingehender E-Mails in Unterordner (z. B. Kunde A, B, C; Pressemitteilungen);
- entscheiden: E-Mails löschen, weiterleiten, speichern, sofort bearbeiten;
- einen Posteingang-Ordner für weitere Bearbeitung von nicht gelöschten E-Mails anlegen. Rubriken-Beispiele: Antworten, Lesen, Warten auf Nachricht;

- systematische Betreff-Zeilen nutzen, um bestimmte E-Mails zu finden (z. B. Projektname);
- feste Bearbeitungszeiten einplanen: z.B. ein oder zwei Mal täglich;
- Kunden auf eine E-Mail-Anfrage wie zeitnah antworten (im Gegensatz zu einer postalischen Anfrage). Faustregel: bis 24 Stunden später = optimal; bis 48 Stunden = ausreichend; später als 48 Stunden = schlecht);
- versendete E-Mails in Kunden-, Behörden- oder Projektordner ablegen.

## Kontakte

Prüfen Sie eingehende Briefe/Mail. Geben Sie wichtige Kontakte vollständig in die Adressverwaltung ein (z. B. für spätere Mailings oder Kundenbewertungen)