

Name: _____

Klasse: _____

Wenn keine betriebsinternen Vorgaben zum Umgang mit Kunden und Vorgesetzten existieren, sind folgende Regeln hilfreich:

Arbeitsblatt: Übersicht Regeln

Eine E-Mail schreiben

- » gängige Formalien beachten, z. B. Begrüßungsformel, Betreff, Strukturierung durch Absätze, Schlussformel, gängige Schriftart, Signatur
- » Rechtschreib-, Zeichensetzungs- und Grammatikfehler korrigieren
- » das Gegenüber siezen (nicht zuletzt da offizielle Schreiben häufig auch von Dritten gesehen werden)
- » einen sachlichen Schreibstil verwenden, z. B. keine Umgangssprache, keine Abkürzungen, keine Smileys, nicht mehrere Ausrufe- oder Fragezeichen (den Schreibstil wie bei einem Brief wählen)
- » Informationen auswählen, d. h. nur notwendige Informationen formulieren, auf das Wesentliche beschränken
- » Links mit Bedacht und in angemessenem Maß verwenden, z. B. nur Links zu seriösen Websites
- » Dateianhänge richtig versenden, z. B. kurzer Verweis im Text, normalerweise nicht mehr als 5 MB Datenmenge (ggf. Komprimierungssoftware verwenden)



Eine E-Mail empfangen/beantworten

- » auf zeitnahe Rückmeldung achten, sonst kurz den Erhalt der E-Mail bestätigen
- » die geschäftliche E-Mail-Adresse nicht für private Zwecke verwenden
- » zweifelhafte Dateianhänge nicht öffnen



Messenger-Dienst (SMS, App, Web)

- » im Kundenkontakt und in der Kommunikation mit Vorgesetzten gelten ähnliche Regeln wie bei der E-Mail
- » auf die Auswahl des Profilbildes und die Statusangabe achten
- » vor Nutzung über datenschutzrechtliche Regelungen informieren

