

ZT Fortsetzung von Seite 8

ger die Fehler bei Rechtschreibung und Zeichensetzung. Mehr ins Gewicht fällt die schlechte Angewohnheit, alles abzukürzen. Dies führt zu Unverständlichkeit und Entindividualisierung des Schreibstils und zuweilen zu Missverständnissen, die vermieden werden könnten, wenn mehr Sorgfalt auf die Formulierungen verwendet würde. Bei Antwortbriefen wird häufig gar die Anrede und jede Form der Höflichkeit vergessen – dabei liest sich ein „Einen schönen guten Tag, lieber ...“ doch so angenehm. Der Wunsch, bei den E-Mails Zeit zu sparen, hat eher negative Folgen. Und darum sollte sich der Laborinhaber – ganz ineffektiv – bei seinen Mails etwas mehr Zeit lassen.

Mail-Schneeballsystem verhindern

Bevor wir Gedanken niederschreiben, überlegen wir uns sie zumeist sehr gut. E-Mails allerdings verführen dazu, schnell etwas in den PC „hineinzuhacken“ und flugs zu versenden. Die erwähnte Sorgfältigkeit der Formulierungen bleibt auf der Strecke. Wenn der Laborinhaber so vorgeht, droht die Gefahr, dass der Adressat und er aneinander vorbei schreiben. Und im Gegensatz zum Gespräch hat der Laborinhaber nicht die Möglichkeit, etwas rasch klarzustellen. Die Folge: Klarstellungen über Klarstellungen,

Mails über Mails. Und darum gilt in diesem Fall: Mehr Zeit zu investieren, spart Zeit! Das beginnt schon bei der Überlegung, ob es wirklich



notwendig ist, eine Mail zu verfassen. Eben weil dies so schnell geht, wird so manche überflüssige Nachricht auf die Reise geschickt – und der Adressat sieht sich dann ebenfalls bemüht, zu antworten. Ein Mail-Schneeballsystem setzt sich in Gang, das einfach nur Zeit stiehlt – den Adressaten und dem Laborinhaber.

Die E-Mail als Brief

Laborinhaber und Mitarbeiter sollten darauf achten, dass sie in ihrer Kommunikation nach innen und nach außen gewisse E-Mail-Spielregeln einhalten. Es spart Zeit und verhindert peinliche Situationen, wenn ein interner E-Mail-Knigge entworfen wird, in dem diese Spielregeln definiert sind. Wie aber könnte ein solcher Knigge ausschauen?

Die Idee: Zumeist ist es so, dass das, was beim offiziellen Brief Berücksichtigung findet, beim Schreiben der Mail fahrlässig vernachlässigt wird, etwa das gründliche und verständliche Formulieren. Und dieser Zusammenhang birgt die Lösung in sich: Die Grundlage einer gepflegten Mail-Kommunikation ist die Einstellung – und zwar die zu Gesprächspartner und Medium.

Das Laborteam erarbeitet sich die Einstellung, der E-Mail denselben Stellenwert einzuräumen wie dem Brief. Bei diesem achten wir automatisch auf Fehlerfreiheit und ein überzeugendes, angenehmes äußeres Erscheinungsbild, kurz: Wir schreiben empfängerorientiert – das fängt bei Anrede und Abschlussformel an und hört beim genauen Formulieren noch lange nicht auf.

„Welche Anrede würde ich wählen, wie den Text verfassen, handelte es sich um einen Brief?“: Sich diese Frage vor und während der Mail-Korrespondenz zu stellen, hilft, auch die elektronischen Briefe in einem höflichen, sachlichen und seriösen Stil zu verfassen und zum Beispiel das anbietende, burschikose „Hallo, Frau/Herr ...“ zu vermeiden. Ausnahme: Die Beziehung zum Gesprächspartner gestattet dies. Denn natürlich kann und soll ein Freund, Bekannter oder

langjähriger Partner und Kunde auf einer anderen Ebene angesprochen werden als eine Person, mit der

- die Mail mit einem individuellen Gruß zu beenden.



- den Inhalt der elektronischen Post logisch und stringent darzubieten.
- auf Stilmittel wie Ironie und Sarkasmus zu verzichten. Denn wie beim Brief fehlen dem Mailschreiber die Stimme und der nonverbale Ausdruck, sodass ironische Anmerkungen rasch zu Missverständnissen führen können.
- sich vor dem Versand die Mail noch einmal in Ruhe durchzulesen, um „in letzter Sekunde“ flapsige und missverständliche Formulierungen oder Fehler korrigieren zu können.

schnell ist die Versand-Taste bedient. Man hat schlampig formuliert – und merkt es erst, wenn der Text in die Weiten des World Wide Web verschickt worden ist: „Das habe ich eigentlich ganz anders gemeint ...“ Jetzt lässt sich der Inhalt nicht mehr zurücknehmen; was zuweilen folgt, ist ein Mail-Krieg, der durch ein Missverständnis ins elektronische Leben gerufen worden ist. Daher ist dem Laborinhaber zu empfehlen, mit den Zahntechnikern und Mitarbeitern festzulegen, dass gerade im internen Mailverkehr der Inhalt der Post sorgfältig überprüft wird, damit jeder so verstanden wird, wie er verstanden werden möchte. ZT

zum ersten Mal ein Mail-Austausch stattfindet. Bedenkenswert ist: Der Empfänger merkt es der Mail an, ob der Laborinhaber ein wenig Zeit und Gedankenschmalz investiert hat, um IHM – und niemand anderem – einen individuellen Brief zu schreiben, und bereit war, ein paar Minuten seiner wertvollen Zeit zu opfern. Auch hier ist es durchaus erlaubt, zwischen den Adressaten zu unterscheiden – so gehen wir in aller Regel auch im normalen Briefverkehr vor. Bei dem Laborinhaber, mit dem man den kollegialen Austausch pflegt, darf und sollte der Schreiber mehr Zeit und Formulierungskunst aufbringen als etwa bei der Beantwortung der Anfrage des Veranstalters des nächsten Kongresses.

Mail-Regeln festlegen

Schließlich können Laborinhaber und Mitarbeiter in einem „Mail-Meeting“ festlegen, dass es zum guten Ton gehört,

- mithilfe einer aussagekräftigen Betreffzeile zu verdeutlichen, worum es in der Mail geht. Der Empfänger muss beurteilen können, ob und wann er sie öffnen und lesen soll.
- eine höfliche und dem Adressaten angemessene Anrede zu verwenden.

Lockere interne Regeln

Bei der „laborinternen“ Kommunikation gelten etwas lockerere Regeln als beim externen Mailverkehr. Die eine oder andere Konvention, die der Höflichkeit geschuldet ist, darf unter den Tisch fallen. Trotzdem sollten in dem Mail-Meeting auch interne Umgangsregeln festgelegt werden. So ist es ein Unding, wenn sich Menschen – und das gilt für den Laborinhaber und die Mitarbeiter –, die räumlich dicht beieinander sitzen, andauernd Mails zu senden, statt sich mündlich auszutauschen. Immerhin transportieren wir über Sprache und Stimme Gefühle und überdies Informationen. Wohl jeder intensive Mail-Nutzer hat schon einmal eine Post versendet, ohne die Folgen zu bedenken. Allzu

ZT Literatur

- Wedmann, Bärbel: Geschäftsbriege geschickt formulieren. Walhalla Verlag 2005
- Seiwert, Lothar J.: Noch mehr Zeit für das Wesentliche. Ariston Verlag 2006

ZT Adresse

Alfred Lange
 medizinisches dienstleistungszentrum medicen
 Augustusburger Str. 331
 09127 Chemnitz
 Tel.: 03 71/7 25 43 36
 Fax: 03 71/7 25 43 40
 E-Mail: a.lange@medicen.de
 www.medicen.de

ZT Kurzvita



Alfred Lange
 Der Autor ist Leiter des medizinischen dienstleistungszentrums medicen in Chemnitz. Er hat sich unter anderem darauf spezialisiert, Arztpraxen und Dentallabore bei der Weiterentwicklung und dem Aufbau effektiver Arbeitsstrukturen zu beraten und zu unterstützen. In den individuell aufgebauten Seminaren und Coachings nutzt der Trainer das sogenannte Intervalltraining. Kieferorthopäden, Ärzte und Laborinhaber sowie deren Mitarbeiter lernen in bis zu zwölf Seminarintervallen, die zumeist einen halben oder einen ganzen Trainingstag dauern, ihre persönlichen Managementfähigkeiten zu erweitern. Dabei erlernen die Teilnehmer auch den professionellen Einsatz etablierter Instrumente der Mitarbeiterführung.

ZT Info

Das Wichtigste im Überblick – So korrespondiert der Laborinhaber rationell:

- › Posteingang an Mitarbeiter delegieren
- › Nur den wichtig(st)en Schriftverkehr selbst bearbeiten
- › Auf den individuellen Gebrauch im Dentallabor abgestimmte Musterformulare und Kurzbriefe entwickeln
- › Zielgruppenspezifische Musterbriefe entwickeln
- › Bei Faxen nur Formulare/Briefe nutzen, die eine Seite lang sind
- › Durch handschriftliche Anmerkungen auf Briefen, die an den Absender zurückgefakt werden, schnell reagieren
- › Persönlich-private Korrespondenz persönlich und individuell gestalten
- › Mit Mitarbeiterteam Spielregeln (E-Mail-Knigge) für den externen und

ZT Info

Weitere Möglichkeiten, rationell zu arbeiten, um Zeit zu sparen:

- Der Laborinhaber geht rationell vor, indem er:
- › feststellt, welche seine größten Zeitfresser sind (Telefon, unerwartete Termine, Besprechungen, Papierkram)
 - › eine Störquellenanalyse durchführt: Er notiert eine Woche lang, welche Zeitdiebe ihm immer wieder begegnen. Danach überlegt er, wie er die Zeitdiebe bekämpfen kann.
 - › ähnliche Aktivitäten bündelt und im Block bearbeitet
 - › den Schreibtisch so organisiert, dass wichtige Dinge sofort griffbereit sind
 - › eine störungsfreie Zone schafft („stille Stunde“)

ANZEIGE

Importzahnersatz über meistergeführte Labore

Gute Gründe
 ...Smile4Fair-Partnerlabor zu werden!

- ▶ Im Wettbewerb mit Billiganbietern können Sie Ihrem Zahnarzt mit dem Smile4Fair-Konzept eine seriöse, ausgereifte Alternative bieten.
- ▶ Über die Marke Smile4Fair sind Sie Teil eines starken Netzwerkes - über 60 meistergeführte Labore haben sich bereits entschieden.
- ▶ Nur etablierte, meistergeführte Dentallabore können Smile4Fair-Center werden.

Günstiger Einstieg
 Keine Lizenzgebühr
 Keine vorgegebene Mindestmenge

bereits über **60** Smile4Fair-Center (Stand Dez. 2008)

Informationen unter:

www.smile4fair.de

Hafenstr. 58
 D-41460 Neuss / Düsseldorf
 Tel. +49 2131 1334980
 Fax +49 2131 1334988