HARBOR TOOLS · SCHULUNG FÜR NEUE MITARBEITER

Geschäftliche E-Mail-Grundlagen

So schreiben Sie an Personen außerhalb von Harbor Tools, dass sie schon beim ersten Lesen handeln können.

EINHEIT 1 · 16. NOVEMBER 2026 · TRAINERGELEITET, 60 MINUTEN

SECHS TEILE, IN DIESER REIHENFOLGE

1 Betreffzeile

2 Anrede

3 Einleitung

4 Haupttext

5 Schluss

6 Signatur

LERNZIELE

Am Ende der Stunde können Sie eine externe E-Mail verfassen, auf die der Empfänger sofort reagieren kann.

01 **Eine E-Mail aus sechs Teilen aufbauen**

Betreffzeile, Anrede, Einleitung, Haupttext, Schluss, Signatur — immer in dieser Reihenfolge.

02 **Eine Betreffzeile schreiben, die aus Anliegen plus Frist besteht**

So weiß der Empfänger schon vor dem Öffnen, was zu tun ist und bis wann.

03 **Den Haupttext richtig ordnen und rechtzeitig antworten**

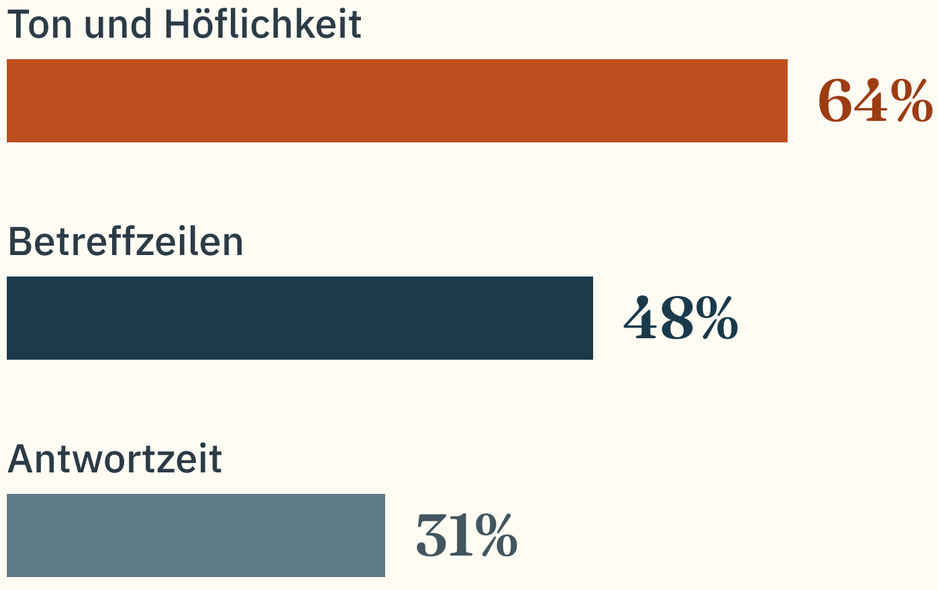
Fazit, Grund, Anliegen, Frist — und externen Kontakten innerhalb von 24 Stunden antworten.

DIE EINHEIT IN VIER SCHRITTEN

1. Die sechs Teile, eine echte E-Mail
2. An, CC, BCC und drei häufige Fehler
3. Die 24-Stunden-Antwortregel
4. Fünf Minuten Schreibzeit, dann Lösungen

AUFWÄRMÜBUNG

42 neue Mitarbeiter haben uns gesagt, was sie bei E-Mails am meisten beschäftigt.



Harbor Tools-Umfrage · 42 Teilnehmer

Hand hoch — welches der drei Themen betrifft Sie?

WO DIE HEUTIGE EINHEIT JEDES DAVON BEANTWORTET

Ton und Höflichkeit

Anrede, Einleitung, Schluss und Signatur übernehmen das für Sie.

Betreffzeilen

Eine Formel: Anliegen plus Frist.

Antwortzeit

Innerhalb von 24 Stunden für alle außerhalb des Unternehmens — eine Zwischenantwort zählt.

Jede externe E-Mail hat dieselben sechs Teile, in derselben Reihenfolge.

BEISPIEL · AN DEN KUNDENKONTAKT FÜR BESTELLUNG 1142

1 **Bitte prüfen: Angebot für Bestellung 1142 (bis 20. Nov.)**

2 Sehr geehrte Frau Grant,

3 Vielen Dank für Ihre Bestellung letzte Woche. Ich schreibe Ihnen bezüglich des Angebots für Bestellung 1142.

4 Das überarbeitete Angebot ist zur Freigabe angehängt.
Die gewünschte Tragetasche ist jetzt enthalten.
Bitte prüfen Sie die Einzelpreise und bestätigen Sie diese.
Wir können pünktlich liefern, wenn Sie bis zum 20. November antworten.

5 Vielen Dank für die Prüfung der Preise.
Mit freundlichen Grüßen,

6 Ihr vollständiger Name
Ihre Position · Harbor Tools
Ihre Durchwahl · Ihre geschäftliche E-Mail

1 · Betreffzeile
Anliegen und Frist in einer Zeile.

2 · Anrede
Titel und Nachname des Empfängers, dann ein Komma.

3 · Einleitung
Dank, dann der Grund für Ihr Schreiben.

4 · Haupttext
Fazit, Grund, Anliegen, Frist.

5 · Schluss
Dank für die Hilfe, um die Sie gerade gebeten haben.

6 · Signatur
Name, Position, Harbor Tools, Kontakt.

Eine Betreffzeile ist Anliegen plus Frist — nichts weiter.

DAS ANLIEGEN
Bitte prüfen:

+

WORUM ES GEHT
Angebot für Bestellung 1142

+

BIS WANN
(bis 20. Nov.)

= Bitte prüfen: Angebot für Bestellung 1142 (bis 20. Nov.)

SCHWACHER BETREFF	WARUM ER NICHT FUNKTIONIERT	SO BESSER FORMULIEREN
„Kurze Frage“	Der Empfänger kann sie nicht einplanen, also bleibt sie hinter allem anderen liegen.	Bitte bestätigen: Liefertermin für Bestellung 1142 (bis 20. Nov.)
„Bestellung 1142“	Nennt das Thema, fordert aber nichts und setzt keine Frist.	Bitte prüfen: Angebot für Bestellung 1142 (bis 20. Nov.)
„Dringend!!“	Druck statt Information — und das ist gegenüber einem externen Kontakt unhöflich.	Bitte freigeben: überarbeitetes Angebot für Bestellung 1142 (bis 20. Nov.)

TEILE 2, 3, 5 UND 6

Anrede, Einleitung, Schluss und Signatur übernehmen die Höflichkeit für Sie.

2 · ANREDE

Titel und Nachname, dann ein Komma. Schreiben Sie es so, wie die Person ihre eigenen E-Mails unterzeichnet.

```
Sehr geehrte Frau Grant,
```

3 · EINLEITUNG

Zwei kurze Sätze: Bedanken Sie sich für etwas Konkretes, dann nennen Sie den Grund Ihres Schreibens.

```
Vielen Dank für Ihre Bestellung letzte Woche. Ich schreibe Ihnen bezüglich des Angebots für Bestellung 1142.
```

5 · SCHLUSS

Bedanken Sie sich für die konkrete Hilfe, um die Sie gerade gebeten haben, dann eine Grußzeile.

```
Vielen Dank für die Prüfung der Preise. /
Mit freundlichen Grüßen,
```

6 · SIGNATUR

Drei feste Zeilen, einmal im Mailprogramm eingerichtet und nie wieder neu eingetippt.

```
Vollständiger Name / Position · Harbor Tools / Durchwahl · geschäftliche E-Mail
```

Stellen Sie das Fazit an den Anfang und die Frist ans Ende — niemals umgekehrt.

01

Fazit

Was Sie entschieden haben oder brauchen. Ein Satz.

`Das überarbeitete Angebot ist zur Freigabe angehängt.`

02

Grund

Warum es sich geändert hat oder warum Sie fragen. Ein Satz.

`Die gewünschte Tragetasche ist jetzt enthalten.`

03

Was Sie brauchen

Die eine Handlung, als Verb für den Empfänger benannt.

`Bitte prüfen Sie die Einzelpreise und bestätigen Sie diese.`

04

Frist

Das ausgeschriebene Datum, mit dem Grund dafür.

`Wir können pünktlich liefern, wenn Sie bis zum 20. November antworten.`

Jeder Satz bleibt unter 20 Wörtern.

Die ganze E-Mail passt auf einen Bildschirm — kein Scrollen.

ADRESSFELDER

An ist für Personen, die handeln müssen. CC ist für Personen, die informiert sein sollen.

An



Die Personen, die etwas tun müssen. Nennen Sie sie in der ersten Zeile des Haupttexts.

Diese Liste sehen alle Empfänger der E-Mail.

CC



Die Personen, die informiert sein sollen. Sie werden nicht zum Handeln aufgefordert.

Diese Liste sehen alle Empfänger der E-Mail.

BCC



Nur für Massen-E-Mails, bei denen die Empfänger sich gegenseitig nicht sehen.

Jeder Empfänger sieht nur seine eigene Adresse.

Vor dem Senden: Wer in CC steht, von dem erwarten Sie nichts.

DREI HÄUFIGE FEHLER

Drei Fehler zwingen Sie zu einer zweiten E-Mail mit einer Entschuldigung.

Ein vager Betreff

„Kurze Frage“ sagt dem Empfänger nichts, also bleibt sie ungeöffnet liegen, bis die Frist verstrichen ist.

DIE LÖSUNG

Anliegen und Datum nennen: „Bitte prüfen: Angebot für Bestellung 1142 (bis 20. Nov.)“.

Der fehlende Anhang

Die E-Mail sagt „anbei“, aber nichts ist angehängt. Der Empfänger muss zurückschreiben und warten.

DIE LÖSUNG

Erst die Datei anhängen, dann die E-Mail schreiben. Dann das Wort „anbei“ noch einmal gegenlesen.

CC falsch genutzt

Personen in CC denken, jemand anderes wird handeln, oder sie fühlen sich vor einem Kunden bloßgestellt.

DIE LÖSUNG

An = muss handeln. CC = soll informiert sein. Fügen Sie niemals einen Namen nur hinzu, um Druck auszuüben.

Alle drei kosten dasselbe: eine zweite E-Mail, weil die erste nicht ankam.

ANTWORTGESCHWINDIGKEIT

Antworten Sie externen Kontakten innerhalb von 24 Stunden, auch wenn Sie noch keine Lösung haben.

24

Stunden

Die Grenze für alle außerhalb von Harbor Tools — Kunden, Lieferanten, alle, die keine Kollegen sind.

WENN SIE NOCH NICHT ANTWORTEN KÖNNEN, ANTWORTEN SIE TROTZDEM

„Alles klar – ich melde mich bis Donnerstag bei Ihnen.“

Zwei Sekunden Arbeit. Der Kunde muss nicht mehr rätseln, und Sie haben einen Termin genannt, den Sie einhalten.

Die E-Mail trifft ein

Stunde 0. Die Uhr läuft, auch an einem vollen Arbeitstag.

Innerhalb von 24 Stunden

Die vollständige Antwort oder die Zwischenantwort oben. Niemals Schweigen.

Am zugesagten Tag

Die endgültige Antwort kommt bis Donnerstag, weil Sie Donnerstag gesagt haben.

JETZT ÜBEN · 5 MINUTEN, ALLEIN

Schreiben Sie eine E-Mail, in der Sie einen Kunden bitten, einen Termin zu verschieben.

IHRE AUFGABE

Sie haben diese Woche einen Termin mit einem Kunden und können zu diesem Zeitpunkt nicht teilnehmen.

Schreiben Sie die komplette E-Mail mit der Bitte um Verschiebung. Fünf Minuten, auf Papier oder als Entwurf.

HALTEN SIE SICH AN DIE HEUTIGEN REGELN

Erfinden Sie die nötigen Details — den Tag, den Grund, die gewünschte neue Uhrzeit.

Sie schreiben an einen Kunden, nicht an einen Kollegen, also gilt die 24-Stunden-Regel auch für dessen Antwort.

Wenn die fünf Minuten vorbei sind, tauschen Sie Ihren Entwurf mit Ihrem Nachbarn.

EINE GUTE ANTWORT ENTHÄLT

- ☐ Betreff: Anliegen plus Frist
- ☐ Anrede mit Titel und Nachname
- ☐ Einleitung: Dank, dann der Grund
- ☐ Haupttext: Fazit, Grund, Anliegen, Frist
- ☐ Jeder Satz unter 20 Wörtern
- ☐ Schluss und eine dreizeilige Signatur

LÖSUNG · EINE MÖGLICHE FORMULIERUNG

Einen Termin verschieben, in neun kurzen Sätzen.

BETREFF	**Bitte bestätigen: neue Uhrzeit für das Review am Donnerstag (bis 18. Nov.)**
ANREDE	Sehr geehrte Frau Grant,
EINLEITUNG	Vielen Dank, dass Sie sich diese Woche Zeit nehmen. Ich schreibe Ihnen wegen unseres Termins am Donnerstag.
FAZIT	Ich muss unseren Termin auf Freitagvormittag verschieben.
GRUND	Für dieselbe Stunde wurde eine Lieferprüfung angesetzt.
WAS SIE BRAUCHEN	Könnten Sie Freitag, 10:00 Uhr, bestätigen oder eine bessere Uhrzeit vorschlagen?
FRIST	Bitte antworten Sie bis zum 18. November, damit ich den Raum reservieren kann.
SCHLUSS	Vielen Dank für Ihre Flexibilität. Mit freundlichen Grüßen,
SIGNATUR	Ihr vollständiger Name Ihre Position · Harbor Tools Ihre Durchwahl · Ihre geschäftliche E-Mail

PRÜFEN SIE IHREN ENTWURF

- ☑ Betreff: Anliegen plus Frist
- ☑ Anrede mit Titel und Nachname
- ☑ Einleitung: Dank, dann der Grund
- ☑ Haupttext in vier Schritten, in dieser Reihenfolge
- ☑ Längster Satz hier: 11 Wörter
- ☑ Schluss und eine dreizeilige Signatur

ZUSAMMENFASSUNG

Sechs Teile, ein Bildschirm, eine Frist, beantwortet innerhalb von 24 Stunden.

01 Bauen Sie jede externe E-Mail aus denselben sechs Teilen auf, in dieser Reihenfolge.

02 Die Betreffzeile ist Anliegen plus Frist — niemals „Kurze Frage“.

03 Der Haupttext folgt Fazit, Grund, Anliegen, Frist.

04 Sätze unter 20 Wörtern, die ganze E-Mail auf einem Bildschirm, den Anhang schon vor dem Schreiben anfügen.

05 An für Personen, die handeln müssen, CC für Personen, die informiert sein sollen, BCC für Massen-E-Mails.

06 Innerhalb von 24 Stunden antworten; eine Zwischenantwort mit genanntem Termin zählt.

AN IHREM ARBEITSPLATZ GRIFFBEREIT

BETREFF

```
Bitte prüfen: Angebot für
Bestellung 1142 (bis 20. Nov.)
```

REIHENFOLGE IM HAUPTTEXT

```
Fazit → Grund → Anliegen →
Frist
```

ZWISCHENANTWORT

```
„Alles klar — ich melde mich
bis Donnerstag bei Ihnen.“
```

VOR DEM SENDEN

Anhang dabei? Frist im Betreff? Können alle in An auch handeln?