

Fünf Tipps für eine perfekte E-Mail

MANAGEMENT: Viele Anfragen werden heute per E-Mail beantwortet, doch das nicht immer mit Erfolg. Auch an Mails stellen Kunden Anforderungen – und bemängeln, wenn sie von Handwerkern nicht erfüllt werden.

VON DANIEL DIRKES

Zu den wichtigsten Grundregeln gehören Höflichkeit, Korrektheit und Schnelligkeit. Wenn Sie außerdem die folgenden Tipps beachten, hinterlassen Sie einen positiven ersten Eindruck bei Ihren Kunden.

Der frühe Vogel fängt den Wurm:

Grundsätzlich sollten alle Anfragen schnellstmöglich beantwortet werden. Gerade bei E-Mails erwarten die Kunden besondere Schnelligkeit. Die ideale Reaktionszeit liegt im Rahmen von ein bis zwei Stunden. Auch ein Tag ist kein Problem, länger sollten Sie sich aber nicht Zeit lassen. Sonst haben Sie womöglich Pech und der Interessent steht bereits mit Ihren Mitbewerbern in Kontakt.

Höflichkeitsformen beachten:

80 Prozent der Handwerkskunden finden es wichtig, dass Mails keine Rechtschreibfehler enthalten. Kunden ist es ebenfalls sehr wichtig, dass auch in E-Mails die klassischen Höflichkeitsformen eingehalten werden. Eine Grußzeile ist also Pflicht. Außerdem sind korrekte Rechtschreibung und Grammatik wichtig, sonst hinterlassen Sie einen unprofessionellen oder gar unseriösen Eindruck. Der Interessent kennt Sie schließlich noch nicht.

Mit unvollständigen Anfragen umgehen:

Oft bekommt man Anfragen von Kunden, die so aussehen: „Ich interessiere mich für Ihre Leistungen, was kostet das und das?“ Es ist verständlich, darauf verärgert zu reagieren. Doch versetzen Sie sich in die Lage des Kunden:

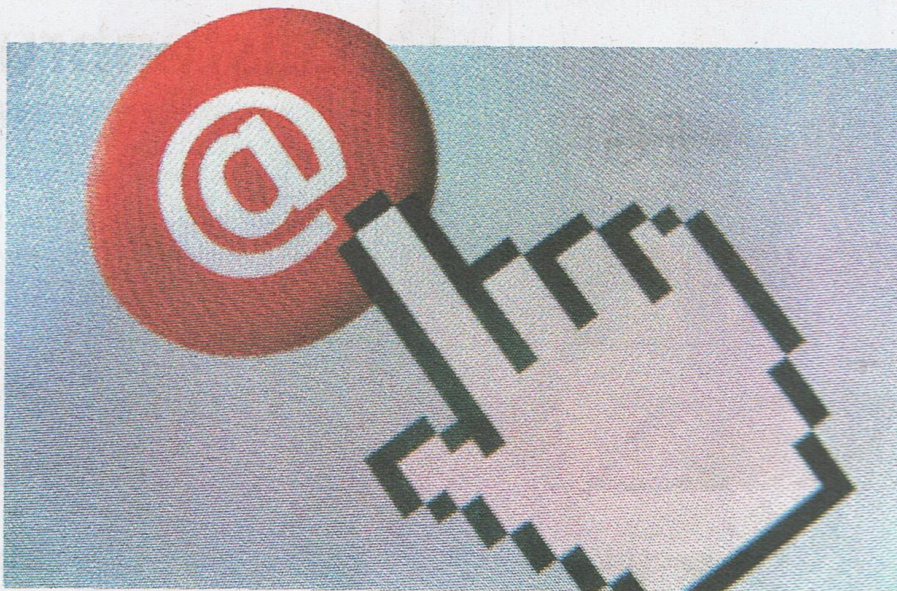


Foto: b Fotolia

Lesen Sie Ihre E-Mails vor dem Versenden noch mal genau durch!

Der ist vielleicht gerade gestresst und wühlt sich durch zig Websites. Außerdem können viele Kunden die Kosten Ihrer Leistung nicht einschätzen. Weil sie unsicher sind, wollen sie erst den Preis wissen. So testet der Kunde, ob er die gewünschte Leistung überhaupt bezahlen kann und will. Reagieren Sie mit einer freundlichen Mail und versuchen Sie, die Fragen zu beantworten. Idealerweise nennen Sie ihm zunächst eine grobe Preisspanne. Dann haben Sie vielleicht einen neuen Kunden gewonnen.

Effizient antworten mit Textbausteinen:

Die meisten E-Mail-Anfragen enthalten die gleichen Fragen. Was kostet die Leistung? Wie genau sieht der Ablauf aus? Hier eignen sich Textbausteine, um E-Mails einerseits individuell und andererseits effizient zu beantworten. Textbausteine sollten so angelegt sein, dass Sie nur noch einzelne Passagen ändern müssen. Bei der Arbeit mit Textbausteinen sollten

Sie trotzdem darauf achten individuell auf die Mail einzugehen! Dabei reicht meist ein Satz, den Sie ändern oder hinzufügen können.

Der konkrete Betreff:

Der Betreff einer E-Mail entscheidet bereits darüber, ob Ihre Nachricht direkt in den Papierkorb geht oder ob sie geöffnet wird. Der Betreff sollte möglichst nicht länger als fünf bis sieben Worte sein. Schreiben Sie genau, um was es geht, und machen Sie kenntlich, von wem die E-Mail kommt. Dabei klingt „Angebot“ sicherlich deutlich weniger attraktiv als z. B. „Ihr persönliches Angebot für die Treppenrenovierung“.

Fazit: Es bedarf nicht viel, um gute und kundenfreundliche E-Mails zu verfassen. Bedenken Sie stets, dass jede E-Mail, die Ihren Betrieb verlässt, Auswirkungen auf den Ruf Ihrer Firma hat.

DER AUTOR IST INHABER DER
AGENTUR ARTLAND MARKETING