Antwort erwünscht?
So schreiben wir zielführende Aufforderungen

Wer kennt es nicht im KMU-Umfeld: Wir versenden eine E-Mail – und warten. Und warten. Dabei liegt es oft nicht am Inhalt, sondern an der Art, wie wir auffordern. Mit den richtigen Worten steigt die Chance auf Antworten und die Kommunikation bleibt gleichzeitig sympathisch. 3 Tipps, wie dies gelingen kann.

Zuallererst sei gesagt: Oft steckt hinter ausbleibenden Antworten keine böse Absicht, denn gerade im geschäftigen KMU-Alltag geht eine Bitte schnell unter. So lesen viele Menschen ihre E-Mails zwischen zwei Terminen, nehmen sich eine Antwort vor und vergessen sie wieder.

Allerdings gibt es Wege, um solchen unbeantworteten Nachrichten entgegenzuwirken. Beispielsweise helfen diese 3 Tipps:

Tipp 1: Aufforderung in die Betreffzeile integrieren

Häufig ist bei einer E-Mail die Dringlichkeit nicht offensichtlich. Darum lohnt es sich, bereits in der Betreffzeile deutlich zu machen, worum es geht. Ein klar formulierter Betreff spart Zeit, schafft Übersicht und signalisiert Verbindlichkeit. Speziell wirksam sind dabei Betreffzeilen, die den Zweck oder die gewünschte Aktion direkt enthalten.

Zum Beispiel:

- Schreibworkshop: Bitte um Teilnehmerliste
- Führungsseminar: Präsentation zur Weiterleitung
- Arbeitsvertrag zur Unterschrift
- Weihnachtsaktion: bitte Kundengeschenke auswählen
- Budgetplanung 2026: Bitte um Freigabe

Betreffzeilen wirken besonders stark, wenn sie eine klare Deadline enthalten. So erkennt die empfangende Person auf einen Blick, bis wann eine Reaktion gewünscht wird. Ein weiterer Vorteil: Solche Betreffzeilen lassen sich leicht in Aufgaben oder Kalendereinträge umwandeln, was die Arbeitstechnik und die persönliche Organisation zusätzlich erleichtert.

Ein paar Beispiele:

- Personalevent: bitte bis 02.02.** an- oder abmelden
- Geschäftsbericht: Gut zum Druck zur Prüfung bis 10.10.**
- Projekt Auboden: Bitte um Feedback zur Offerte bis 15. 11.**
- Sommeranlass: bitte Menü bis 14.06.** auswählen
- Sicherheitskurs: Anmeldung bis 07.05.** erforderlich

Tipp 2: Klare Deadlines setzen

Klare Deadlines sind nicht nur im Betreff wichtig, sondern auch in der Nachricht selbst. So lesen wir in vielen E-Mails Formulierungen wie «baldmöglichst», «zeitnah», «prompt» oder «schnellstmöglich». Diese Wörter wirken höflich, sind aber unpräzise. Während die eine Person darunter «noch heute» versteht, denkt die andere an «irgendwann nächste Woche». Genau solche Unterschiede führen dazu, dass Aufgaben liegen bleiben: nicht aus Desinteresse, sondern weil die Dringlichkeit nicht eindeutig ist.

Darum lohnt es sich, klare Zeitangaben zu machen. Diese können als harte Deadline formuliert sein, zum Beispiel mit einem konkreten Datum («bis 15. Oktober 20**»). Oder sie können mit einer weichen Deadline geschrieben sein, etwa «bis Ende Woche» oder «in den nächsten Tagen». So wissen die Lesenden, wie dringend die Aufgabe ist und können ihre Prioritäten richtig setzen.

Tipp 3: Positive Konsequenzen aufzeigen

Noch wirkungsvoller wird eine Deadline, wenn sie mit einer positiven Konsequenz verknüpft wird. Das zeigt den Nutzen einer raschen Reaktion und schafft Motivation statt Druck.

Beispiele:

- Wenn Sie sich bis am 15. Oktober 20** anmelden, können wir Ihnen ein Premium-Zimmer für den Kongress reservieren.
- Wenn Sie bis am 30. November 20** bestellen, reicht es für eine Lieferung im Dezember.
- Wenn du mir die Unterlagen bis Freitag zusendest, erledige ich das gerne noch vor meinen Ferien.
- Mit Ihrer Antwort bis am Mittwoch helfen Sie uns, im Zeitplan zu bleiben.
- Wenn Sie die Freigabe bis Montag erteilen, kann der Druckauftrag noch in dieser Woche starten.
- Wenn die Materialliste bis am 5. Mai 20** vorliegt, kann die Produktion planmässig beginnen.
- Wenn Sie das Feedback bis Ende Woche senden, können wir die Website rechtzeitig aufschalten.
- Wenn Sie bis morgen die Freigabe erteilen, bleibt der Liefertermin am 5. November 20** bestehen.
- Wenn die Bestellung bis 15 Uhr eingeht, verlässt die Ware heute noch unser Lager.
- Wenn Sie den Vertragsentwurf bis Montag prüfen, kann die Unterzeichnung noch im Oktober erfolgen.

Fazit

E-Mails mit klaren Aufforderungen erleichtern die Zusammenarbeit und sparen Zeit. Wer den Zweck bereits im Betreff nennt, eine verständliche Deadline setzt und positive Konsequenzen aufzeigt, steigert die Chance auf rasche Rückmeldungen deutlich. So entsteht eine Korrespondenz, die nicht nur effizient, sondern auch wertschätzend wirkt – und genau das bleibt in Erinnerung.

Andrea Kern
Fachbuch «Frischer Wind für E-Mails und Briefe»
textbox. 2024
168 Seiten plus digitales Arbeitsbuch
Fr. 64.50
ISBN-Nr. 978-3-9525506-1-8
bestellbar unter www.textbox.ch

Wort & Stil. Andrea Kern GmbH
Korrespondenz-Seminare, Bewerbungscoaching
Eichbüelhangstrasse 6, 9602 Bazenheid
Telefon 078 654 41 81, andrea.kern@wortundstil.ch
www.wortundstil.ch