Schreib-Knigge für interne E-Mails

Interne E-Mails informieren nicht nur – sie wirken auch zwischen den Zeilen. Die Frage ist: Wie gelingt es, diese Nachrichten positiv und gleichzeitig verbindlich zu formulieren? Dieser Beitrag zeigt die Dos and Don'ts auf und vermittelt frische Ideen.

Von Andrea Kern

Ob Einladungen zu internen Schulungen, Informationen für Mitarbeitende oder Hinweise zu neuen Reglementen und Weisungen: Interne E-Mails gehören im HR zum Alltag. Dennoch wird ihre Wirkung oft unterschätzt. Und das ist denkbar ungünstig, denn nicht selten sorgen unüberlegte Nachrichten für Verwirrung, Widerstand oder schlichtes Überlesen.

Das Eisbergmodell gilt auch für interne E-Mails

Bei internen E-Mails zählt nicht nur, was geschrieben wird. Vielmehr ist auch das Wie entscheidend. Das zeigt das sogenannte Eisbergmodell aus der Kommunikationspsychologie: Nur etwa 20% einer Botschaft betreffen den sachlichen Inhalt. Die restlichen 80% spielen sich auf der Beziehungsebene ab: über den Tonfall, die Wortwahl, die Struktur oder implizite Signale.

Gerade bei internen Mitteilungen kann dieser unterschätzte Anteil viel bewirken. Zwei Varianten zeigen, wie unterschiedlich dieselbe Botschaft wirken kann – je nach Formulierung:

Lieber nicht
Hallo Karin Hiermit informieren wir dich, dass das neue Weiterbildungsreglement ab sofort verbindlich ist. Du findest es im Anhang. Bitte lies es dir sorgfältig durch. Bei Fragen stehen wir dir gerne zur Verfügung. Freundliche Grüsse (Signatur)

Besser formuliert
Guten Morgen Karin Vielleicht hast du dich auch schon gefragt, ob die Weiterbildungskosten übernommen werden – oder wie das bei Kursen ausserhalb der Arbeitszeit geregelt ist. Die Antworten findest du im **neuen Weiterbildungsreglement:** (Link) Danke, dass du dir kurz Zeit zum Lesen nimmst. Sollten dabei Fragen entstehen, wende dich gerne direkt an Petra unter (Telefonnummer). Herzlich grüsst dich (Signatur)

Worin liegen die Unterschiede?

In der zweiten E-Mail ist der Einstieg weniger formell und holt die lesende Person mit typischen Fragen ab. Zudem steht statt Anweisungen der Nutzen im Vordergrund: Das Reglement liefert Antworten auf konkrete Anliegen. Auch der Kontakt ist klarer und persönlicher benannt, und der Ton wirkt insgesamt zugänglicher, freundlicher und alltagsnah.

Diese beiden E-Mails zeigen, wie sehr Sprache die Zusammenarbeit prägt. Gerade bei internen E-Mails lohnt es sich daher, die folgenden Dos and Don'ts zu beachten – von der Betreffzeile bis zur Grussformel:

1. Betreffzeile: klar statt kryptisch

Don't: Bei internen E-Mails wird die Betreffzeile oft vernachlässigt oder bleibt zu allgemein. Wer keine Aussage macht, riskiert, dass die E-Mail übersehen oder später nicht mehr gefunden wird.

Do: Die Betreffzeile soll den Inhalt klar benennen – idealerweise mit Hinweis auf das Ziel oder die nötige Aktion. So spart man Zeit und schafft Orientierung.

Kryptisch	Klar
Traktanden	HR-Sitzung: Bitte um Traktanden bis 15.05.20**
Arbeitsvertrag	Arbeitsvertrag zur Unterschrift
Personalevent	Personalevent: Bist du dabei?

2. Anrede: Nähe schaffen durch wenige Worte

Don't: Die Anrede wird oft zu schnell weggelassen oder ist zu distanziert formuliert. Das wirkt auch bei internen E-Mails unpersönlich.

Do: Eine einfache, passende Anrede schafft sofort Nähe und signalisiert Wertschätzung. Je nach Situation reicht ein kurzes «Guten Morgen» oder «Hallo zusammen».

Lieber nicht
(keine Anrede)
Liebe alle
Sehr geehrte Mitarbeitende

Besser
Liebe Kim / Hallo Kim
Hallo zusammen Guten Tag zusammen Geschätztes HR-Team Liebes HR-Team
Geschätzte Mitarbeitende Liebe Mitarbeitende

Wichtig: Die Anrede sollte immer zur Situation, zur Beziehung und zur Firmenkultur passen. So stimmt eine Anrede mit «Liebe» oder «Hallo» nicht für alle und sollte daher mit Fingerspitzengefühl eingesetzt werden.

3. Schreibstil: positiv, aber nicht beschönigend

Positive Formulierungen wirken nicht nur freundlicher, sondern oft auch klarer. Sie vermeiden unnötige Negationen und stellen das Ziel in den Vordergrund. Das zeigen auch die folgenden Beispiele:

Negativ formuliert	Positiv formuliert
Bitte vergiss nicht, deine Arbeitszeit zu erfassen.	Bitte erfasse deine Arbeitszeit bis Ende Woche – vielen Dank.
Benötigst du weitere Informationen? Melde dich.	Wünschst du weitere Informationen? Wende dich gerne an Kurt – er ist deine Ansprechperson in diesem Projekt.
Du hast deine Spesen zu spät eingereicht.	Die Spesen haben uns nach der Frist erreicht. Sie werden daher mit dem nächsten Zyklus verarbeitet.

Wichtig dabei: Positiv heisst nicht beschönigend. Schwierige Inhalte sollen nicht weichgezeichnet, sondern nachvollziehbar formuliert werden.

4. Kontaktangabe: persönlich statt formelhaft

Don't: «Bei Fragen stehen wir gerne zur Verfügung» ist zwar höflich – aber unpersönlich, floskelhaft und wenig hilfreich.

Do: Besser ist eine konkrete Kontaktperson mit Hinweis, wofür man sich melden kann. Das zeigt Zugänglichkeit und senkt die Schwelle für Rückfragen.

Lieber nicht
Bei Fragen stehen wir dir gerne zur Verfügung.
Bei Unklarheiten melden Sie sich bei uns.
Bei Fragen steht dir die IT zur Verfügung.

Besser
Bei Fragen rund um die neue KI-Regelung ist Kurt nur einen Anruf entfernt: (Telefonnummer).
Haben Sie eine Frage zum Arbeitsvertrag? Wenden Sie sich bitte direkt an Marc Beispiel: (Kontaktangaben).
Für technische Fragen wende dich bitte an das IT-Team via Service Desk. Vielen Dank.

5. Grussformel: abschliessen mit Stil

Don't: Ein zu abruptes Ende («Gruss») wirkt hastig oder unpersönlich. Vor allem ohne Anrede oder Kontext.

Do: Eine freundliche Grussformel rundet die Nachricht ab. Sie muss nicht kreativ sein, aber ehrlich und passend.

Lieber nicht
Gruss
LG
(kein Gruss)

Besser
Herzliche Grüsse Beste Grüsse Viele Grüsse
Vielen Dank und bis bald Bis bald im Workshop – wir freuen uns auf dich
Freundliche Grüsse aus dem HR Freundlich grüsst

Wie bei der Anrede gilt auch bei der Grussformel: Die Beziehung gibt vor, ob ein Gruss «herzlich», «lieb» oder «freundlich» sein kann. Gerade diese Adjektive sollten bewusst gewählt werden.

Und sonst? Generelle Empfehlungen für interne E-Mails

Neben Tonfall und Wortwahl spielt auch der Umgang mit Funktionen wie «CC», «Priorität hoch» oder Sammel-E-Mails eine Rolle. Die folgenden Hinweise helfen, auch organisatorisch einen guten Eindruck zu hinterlassen:

1. Ein Thema pro E-Mail oder eine Sammel-E-Mail?

Mehrere Themen in einer E-Mail mögen praktisch erscheinen. Sie bergen aber Risiken. So können wichtige Hinweise übersehen werden, vor allem wenn Betreff und E-Mail-Text keinen klaren Fokus haben.

Empfehlung: Ein Thema pro E-Mail erhöht die Übersichtlichkeit. Falls eine Bündelung sinnvoll ist, sollte sie klar strukturiert sein. Zum Beispiel mit Zwischenüberschriften, nummerierten Abschnitten oder mithilfe einer Tabelle.

2. CC-E-Mails gezielt einsetzen

Wer alle ins CC setzt, sorgt selten für mehr Transparenz – oft aber für mehr Verwirrung. Denn: Nicht jede Information ist für alle relevant, und übervolle Postfächer helfen niemandem weiter.

Empfehlung: Nur Personen ins CC setzen, die eine Information *wirklich benötigen.* Wer im CC ist, sollte nichts aktiv tun müssen. Für Verantwortliche oder Entscheidende gilt: ins «An»-Feld.

3. Priorität «hoch»: verwenden oder lieber nicht?

E-Mails mit hoher Priorität fallen zwar auf. Sie verlieren aber rasch ihre Wirkung, wenn sie zu häufig eingesetzt werden. Was ständig «dringend» ist, wird irgendwann ignoriert.

Empfehlung: Nur dann auf «hoch» stellen, wenn eine unmittelbare Reaktion nötig ist. Dringlichkeit besser direkt im Betreff oder im Einstieg kommunizieren – oder gleich zum Telefon greifen.

4. Antworten an alle: wirklich nötig?

Gerade bei grösseren Verteilerlisten oder Team-E-Mails kann eine unbedachte «Antwort an alle» unnötige Schleifen erzeugen. Was als Rückmeldung gemeint war, wird plötzlich zur Gruppendiskussion.

Empfehlung: Vor dem Klicken prüfen: Ist die Antwort für alle relevant oder nur für eine Person? Bei Unsicherheit lieber direkt antworten.

5. Zeitpunkt des Versands

Der Zeitpunkt entscheidet mit darüber, ob und wie eine E-Mail gelesen wird. Eine wichtige Mitteilung am Freitag um 16.45 Uhr geht beispielsweise leicht unter.

Empfehlung: Interne E-Mails wenn möglich zu geschäftsüblichen Zeiten senden. Planbare Nachrichten (z. B. Einladungen, Erinnerungen) am besten vormittags verschicken, idealerweise Dienstag bis Donnerstag.

Fazit: Sprache wirkt – auch intern

Interne E-Mails sind weit mehr als reine Informationsträger. Sie prägen die Stimmung, das Miteinander und nicht zuletzt das Bild, das Mitarbeitende von einem Unternehmen haben. Wer bewusst formuliert, schafft Klarheit und Verbindlichkeit, ohne auf Wertschätzung zu verzichten. Und: Schon kleine sprachliche Anpassungen können viel bewirken – zwischen der Betreffzeile und der Grussformel.

AUTORIN

Andrea Kern sorgt für frischen Wind in der schriftlichen Kommunikation. Sie ist Schreib-Trainerin, Bewerbungscoachin und ehemalige HR-Leiterin. Zudem ist sie Autorin des Kartensets «Moderne Korrespondenz» und des Fachbuchs «Frischer Wind für E-Mails und Briefe» – www.wortundstil.ch

SEMINARTIPP

Schreib-Knigge für HR-Verantwortliche

Möchten Sie Absagebriefe verfassen, die trotz der negativen Nachricht gut ankommen? Wollen Sie von verstaubten Vorlagen wegkommen und Ihre HR-Korrespondenz modern und ansprechend schreiben? Und möchten Sie wissen, wie Sie digitale Tools wie ChatGPT dafür nutzen können?

Referentin: Andrea Kern

Termine: Donnerstag, 12. März 2026
Dauer: 1 Tag
Ort: Zentrum für Weiterbildung der Uni Zürich

Anmeldung: www.praxisseminare.ch