



Bundesverband der Dienstleister  
für Online-Anbieter e.V.

Kommunikationsmittel

BDOA-Empfehlungen

# ◀ BDOA-Empfehlungen zum Einsatz der Kommunikationsmittel

Kommunikation erfolgt zunehmend auf neuen Übertragungswegen. Das Spektrum bei der Wahrnehmung „weicher Faktoren“ ist dabei schmaler als im persönlichen Gespräch oder handgeschriebenen Brief. Teilbestandteile werden vom Empfänger „hochgerechnet“. Sorgloser Umgang richtet Schaden an, Umsicht hilft.

## 1. > Telefonieren in der Öffentlichkeit mit Zuhörern: Niemals außer bei Notfällen

Persönliche Gespräche gehen Externe nichts an und laute Kommunikation wirkt in der Öffentlichkeit ohnehin leicht aufdringlich. Was früher „wichtig“ erschien und den Status scheinbar hob, machen nur noch Jugendliche in der Selbstfindungsphase. Deshalb: Wer kann, telefoniert ohne Zuhörer.

## 2. > Telefon-Lautsprecher mit Zusatzteilnehmer(n): Nur mit Ansage

Weitere Zuhörer an einem Telefongespräch machen sich selbst bemerkbar (Konferenzschaltung) oder werden von dem vor-Ort-Gesprächspartner (Lautsprecher an) namentlich der anderen Seite mitgeteilt, und von jenen begrüßt. Heimliches Lautstellen ist ein Vertrauensbruch.

## 3. > Rufnummernübermittlung: Im Normalfall eingeschaltet

Knappe Zeit wird ungern für teil-anonyme Anrufe investiert. Offenbaren Sie Ihre Identität! Der Angerufene erkennt, welche Nummer ihn erreichen will und kann sich leichter zurückmelden oder bewerten, ob er den Anruf jetzt annehmen kann. Seien Sie bei ein bis zwei „Fehlversuchen“ großzügig.

## 3. > Wichtige Telefonate: Besser mit Festnetz

Die Übertragungsrate ist mit 64 Kbit/s im Festnetz klarer und solider als mit nur 16 Kbit/s im Mobilfunk. Erstanrufe und wichtige Gespräche erfolgen besser vom ohnehin preisgünstigeren Festnetz aus, da der Angerufene sich ernster genommen fühlt, mehr „Bandbreite in der Stimme“ übertragen wird und keine Unterbrechungen erfolgen.

## 4. > E-Mail im Erstkontakt: Wie ein klassischer Geschäftsbrief, d.h. auch mit Firmensignatur

Die E-Mail ist nur ein neues Medium der Kommunikation. Sie ersetzt nicht die Regeln korrekter Geschäftskommunikation. Das Gesamtformat wie im klassischen Geschäftsbrief mit vollständiger Anrede, Groß- und Kleinschreibung, ganzen Sätzen, kompletter Grußformel und der korrekten Firmensignatur (einschließlich Anschrift, HRB-Nr. und Namen der Geschäftsführer/Vorstände) sind im Erstkontakt Pflicht.

## 5. > Betreffzeile in der E-Mail: Gleicher Wortlaut am Anfang bei gleichem Thema

Der Empfänger soll schnell erkennen können, worum es geht. Bei gleichen Wortlaut am Beginn des Betreff-Feldes hat er in Outlook zusätzlich die Möglichkeit des Sortierens und kann sich somit den gleichen Vorgang unterschiedlicher Absender leichter zusammenstellen.

## 6. > E-Mail Weiterleitung: Nur unmittelbarer Sachverhalt, Kopie an den Erst-Autor

Individuelle Anmerkungen der Zwischenempfänger werden vor Weiterleitung immer gelöscht, wenn die Autoren dies nicht ausdrücklich als Beitrag für bisher nicht auf dem Verteiler befindliche Personen vorgesehen haben. Eine erneute Kopie (cc) an den Erst-Autor entspricht dem höflichen und korrekten Umgang, sollte aber nur bei neuen Sachinhalten erfolgen.

## 7. > blind copy (bcc): Grundsätzlich „untersagt“

Die heimliche Weiterleitung einer Nachricht beim Absenden an Dritte ist untersagt. Hier gilt ebenso wie bei dem „Auf-Laut-Stellen“ des Telefons: Der Empfänger muss wissen, wer diese Nachricht außer ihm erhält. Ansonsten missbraucht der Versender notwendiges Vertrauen der anderen.

## 8. > Mailbox Nachrichten: Nicht zu lange

Durch den eigenen Namen/Firma/Kanzlei am Anfang der Nachricht kann die Vorbereitung durch den Empfänger mit Zahlen-Kurzbehl erfolgen. Eine Rückrufnummer für die Rückmeldung sollte trotz CLI-Info genannt sein. Max. Nachrichtendauer: 30 sec. Ein kurzer Gruß zuletzt macht alles sympathisch.

### Manfred K. Wolff

#### Vorsitzender des Vorstands

Dipl.-Kfm. Manfred K. Wolff; geb. 1966 in Köln; Universität zu Köln, Leeds University.

Seit 1999 Geschäftsführender Gesellschafter telego!, Taufkirchen; 1997/98 u.a. Leiter Geschäftskunden- marketing, Talkline, Elmshorn; 1992/97 u.a. Bereichsleiter Sanierungs- management/Controlling, Baumgartner & Partner Unternehmensberatung, Sindelfingen/Berlin;

2000/09 Leiter AK ePayment.



◀ Bundesverband der Dienstleister ▶  
für Online-Anbieter BDOA e.V.  
Kaiser-Wilhelm-Ring 50  
50672 Köln

Tel.: 0221-139750232  
Fax: 0221-139750268  
info@bdoa.de  
www.bdoa.de

Vereinsregister: Amtsgericht Köln  
VR 10803