

### Ist Ihr Abwesenheitsagent auskunftsfreudig genug?

Mit einer professionellen Abwesenheitsnachricht geben Sie Ihre Visitenkarte beim Kunden oder Geschäftspartner ab.

Nicht nur im Urlaub gilt deshalb: Wenn Sie E-Mails Ihrer Kunden nicht zeitnah abrufen und beantworten können, sollten Sie eine aussagekräftige Abwesenheitsnachricht einrichten. Denn jeder Absender wartet im Zweifel auf eine kurzfristige Antwort von Ihnen.

Besondere Bedeutung bekommt die Abwesenheitsnachricht, wenn Ihre E-Mails in einer bestimmten Zeit nicht gelesen und bearbeitet werden. Dann muss Ihr Kunde sich auf eine Wartezeit einrichten oder reagieren können. Wenn Kündigungs- oder Bearbeitungsfristen versäumt werden, ist das nicht nur ärgerlich sondern kann eine Kundenbeziehung zerstören.

Diese wichtigsten Punkte sollten Sie bei einer Abwesenheitsnachricht beachten, viele davon hören sich banal an, sind aber unverzichtbare Basics:

- Eine Anrede und Grußformel sollte nicht fehlen
- Ein freundlicher Einstieg zeigt Ihre Wertschätzung für Ihren Kunden
- Verwenden Sie keine reine Groß- oder Kleinschreibung. Großschreibung gilt als Drohung, Kleinschreibung vermittelt mangelnden Respekt. Beides ist auch anstrengend zu lesen
- Achten Sie auf korrekte Rechtschreibung und Zeichensetzung, vermeiden Sie zu viele Ausrufezeichen
- Wann sind Sie wieder zurück?
- Gibt es eine Vertretung, wer ist es und wie ist sie zu erreichen? Werden E-Mails dorthin weitergeleitet oder der Posteingang gelesen?
- Die korrekte Signatur Ihres Betriebes (auch hierfür gibt es übrigens Regeln, die Sie beachten sollten. Für eine falsche oder unvollständige Signatur drohen sogar wettbewerbsrechtliche Abmahnungen oder Strafgebühren)
- Vermeiden Sie den Hinweis "In dringenden/wichtigen Fällen wenden Sie sich bitte an...", jeder Absender empfindet seine Kontaktaufnahme als dringend und wichtig

Sie sehen also, es gibt Einiges zu beachten. "Bin im Urlaub" ist definitiv zu wenig. In vielen E-Mail-Programmen gibt es übrigens elektronische Assistenten, die Ihnen bei der Einrichtung helfen.