

Abwesenheitsnotiz: "Ich bin dann mal weg"

18.03.2016 | 09:10 | Kathrin Gulnerits (Wirtschaftsblatt)

Die meisten Abwesenheitsnachrichten strotzen vor Floskeln und Fehlern, mangelnder Serviceorientierung und unfreundlicher Flapsigkeit, zeigt eine aktuelle Studie.

WIEN. Irgendwann hat jeder einmal Urlaub. Das heißt: Füße hochlegen, abschalten – und vorher den Abwesenheitsassistenten im Mailprogramm aktivieren. Die Auswahl reicht von pseudo-witzigen Sprüchen wie „Ich bin dann mal weg“ bis hin zum Klassiker „Ich bin vom xx.?xx. bis xx.?xx. nicht im Büro.“

Die Agentur Wortwelt hat 187 Abwesenheitsnachrichten von 150 Unternehmen in Österreich analysiert. Das Fazit fällt ernüchternd aus: Oft gab es weder eine Begrüßung noch ein Dankeschön, die Angabe einer Vertretung oder Informationen über die Rückkehr. Zudem strotzten viele vor Floskeln und Fehlern. Lediglich fünf Unternehmen konnten die Experten überzeugen. „Das Ausmaß hat uns schon überrascht. Gelebte Markenwerte sehen anders aus“, sagt Studienautorin Monika Kriwan. „Aber es sind genau diese Kleinigkeiten, die die Marke transportieren. Im Idealfall zauberst du dem Absender oder der Absenderin ein Lächeln auf die Lippen.“

Fünf Standardsätze

Im Hinblick auf Sympathie schneiden die 187 Nachrichten besonders schlecht ab. Die meisten sind floskelhaft formuliert. Oft sind es ein paar Standardsätze, aus denen die Out-of-Office-Meldungen geschnitzt werden. Dazu zählen: „In dringenden Fällen kontaktieren Sie? xy“ (67), „Vielen Dank für Ihre Nachricht/E-Mail??.?“ (42) und „Ihr/e E-Mail wird nicht automatisch weitergeleitet??.?“ (30).

Auch der Servicegedanke kommt oft zu kurz: 76 Prozent antworten in nur einer Sprache, 27 Prozent geben keine Vertretung an und neun Prozent sagen nicht, wann sie wieder erreichbar sind. Hinzu kommt: Knapp 30 Prozent enthalten Rechtschreib- oder Grammatikfehler. „Hier liegt der Schluss nahe, dass es keine verpflichtende Firmenvorlage gibt, sondern Abwesenheitsmails als Privatsache gesehen werden.“

58 Prozent der Absender verzichten darauf, sich für die Mail zu bedanken. Das ist laut Kriwan okay. Generell gilt: Weniger ist mehr: Anrede oder Dankesworte dürfen daher durchaus fehlen. Ein Abschiedsgruß muss hingegen sein. Ebenso die Information, wann die angeschriebene Person wieder erreichbar ist und wer sie in der Zwischenzeit vertritt.

Was wiederum nicht in die Abwesenheitsnotiz gehört, sind Details zur Abwesenheit: Urlaub oder Dienstreise ändert schließlich nichts daran, dass man jemanden erreichen wollte und nun nicht kann.

Vorlagen zur Auswahl

Kriwan empfiehlt Unternehmen, mindestens vier bis fünf Vorlagen zur Auswahl zur Verfügung zu stellen. „Nichts ist langweiliger, als immer nur das Gleiche zu lesen.“ Auch Rahmenbedingungen sind wichtig: Wann braucht es überhaupt Abwesenheitsnotizen, ab einem Tag oder erst ab drei?

Abschauen erlaubt ist bei folgenden Nachrichten: „Servus and welcome to my personal mailbox!“ (Austrian), „Schön, dass Sie sich melden. Heut' geht die Sonne für Sie auf, auch wenn Sie mich erst am xx.xx. wieder erreichen. Gern ist bis dahin mein Kollege xy für Sie da.“ (Sonnentor) oder „Ab xx.?xx. lese ich erfrischt Ihre Textnachrichten und melde mich sicher. Sie haben etwas Dringendes auf dem Herzen? Bitte schreiben Sie an xy.“ (Wortwelt).