|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Effiziente E-Mails** | | **Anmerkungen** |
|  | Überprüfung, ob E-Mail ein geeignete Kommunikationsinstrument für Anliegen ist | Bei komplexen Anliegen ist ein mündlicher Austausch meist effizienter. |
|  | Überprüfung sinnvoller Empfängerkreis E-Mail | Für wen ist die Information in dem Stadium hilfreich? Denken Sie an die eigene E-Mail-Flut. |
|  | Überprüfung Notwenigkeit eines CCs |
|  | Aussagekräftige Betreffzeile verfassen (Thema: xxx zur Info/mit der Bitte um Rückmeldung bis/......) |  |
|  | Abstufungskennzeichnung der Wichtigkeit in Outlook nutzen |  |
|  | Ein Thema pro E-Mail (zur Info/mit der Bitte um Rückmeldung/......) | Das erleichtert ein strukturiertes Abarbeiten. |
|  | Korrekte E-Mail-Signatur, Abwesenheits-Assistent und aktueller E-Mail-Banner eingestellt | Zu finden im NaspaNet unter Handbücher und Hilfen – „Unser einheitliches Erscheinungsbild“ |
|  | E-Mails regelmäßig abrufen; mindestens einmal arbeitstäglich | Abteilungspostfächer und Funktionsträger-Postfächer nicht vergessen. |
|  | Verwendung einfacher und verständlicher Sprache | Ihrem Gegenüber fehlt Mimik, Gestik und Intonation, daher sind eindeutige Formulierungen wichtig. |
|  | Zwei Vertreter definiert, welche im Vertretungsfall Zugriff auf den Posteingang haben | Anleitung unter Handbücher und Hilfen - „Anleitungen Outlook“ |
| **Richtiger Umgang mit dem Telefon** | | **Anmerkungen** |
|  | Telefon bei Kundenterminen auf einen Vertreter/die Kollegen von 051 umstellen |  |
|  | Telefon umstellen, wenn der Platz verlassen wird oder komplexe Vorbereitungen notwendig sind |  |
|  | Rufumleitung herausnehmen, sobald Termin beendet oder wieder am Platz | Für Kunden und Kollegen ist nichts ärgerlicher, als immer in Warteschleifen zu hängen. Dazu kann jeder seinen Beitrag leisten. |
|  | Bearbeitung von eingestellten Rückrufen innerhalb von 24 Stunden |  |
|  | Richtige Begrüßung verwenden  Externe Begrüßung Finanz-Center:  „Herzlich Willkommen bei Ihrer Naspa in *FC-Standort*. Sie sprechen mit *Vorname Nachname*“  Externe Begrüßung Stab:  „Herzlich Willkommen bei Ihrer Naspa in Wiesbaden. Sie sprechen mit *Vorname Nachname*“  Interne Begrüßung:  „Guten Tag, *Vorname Nachname*“ |  |
| **Eigene Ergänzungen** | | **Anmerkungen** |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |