|  |  |
| --- | --- |
| **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 verwendenExterne 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** |
|[ ]   |  |
|[ ]   |   |
|[ ]   |   |