

Out of Office

Jana Riedmüller
Geschäftsführerin
RiedmüllerKommunikation
Zürich.Berlin.Vaduz.
T: 0041 55 44 25 333
M: 0041 79 578 76 76
mail@riedmueller.ch



Jana Riedmüller

Es ist Ferienzeit. Viele sind «out of office» und verkünden dies auch per mail mithilfe einer automatischen Antwort, der Abwesenheitsmeldung oder neudeutsch dem Autoreply. Wie war das eigentlich früher, noch lange bevor es überhaupt E-mails gab? Wurden alle Briefe, die die Post brachte, mit Briefen beantwortet, in denen stand, das man in den Ferien ist? Hat man alle Kunden angerufen und mitgeteilt, man ist an einem Seminar? Oder waren es nicht nette Damen am Empfang, die auf den Umstand der Abwesenheit einer Person hinwiesen und gleich an den Stellvertreter verwiesen? Es waren meistens ausreichend Mitarbeitende im Team, die den Job des anderen übernehmen konnten. Heute in einer individualisierten Gesellschaft hat jeder seinen eigenen Automaten, der auf mails antwortet und sagt, das E-mails «nicht gelesen und nicht weitergeleitet» werden.

In Anbetracht dessen, dass die mails meistens ja doch gelesen werden, ist dieses Autoreply eigentlich obsolet. Wer kennt nicht die Bilder von den Menschen mit Smartphones am Strand und gar auf Wanderwegen. Vom Auto ganz zu schweigen. Aber es kann neue Funktionen übernehmen. Denn als Kommunikationsinstrument ist es noch recht unentdeckt.

Wenn der Automat nun schon das neue Vorzimmer ist, dann könnte dieser doch ein wenig charmanter und professioneller sein. Denn das Autoreply bietet die Chance, passiv und ohne viel Aufwand gut zu kommunizieren. Die meisten Abwesenheitsmeldungen aber sind langweilig und einseitig. Doch sie treiben auch seltsame Blüten.

Wichtig machen sich gern jene, die am Dienstagnachmittag gegen vier Uhr auto-antworten, dass sie erst ab Mittwochmorgen wieder auf ihre E-Mails

zugreifen. Und die ganz trockenen Mitbürger sagen, «...bis 6. Januar bin ich nicht im Hause. Ihre E-Mail wird nicht gelesen.» Punkt. Andere wiederum sagen ganz einfach: «Ich bin dann mal weg!» Bei Dieben beliebt sind Abwesenheitsmeldungen, die sagen «bin vom 28. Juli bis 10. August ferienhalber abwesend.» Oder: «Ich befinde mich derzeit auf Dienstreise...» «Ich heirate und werde meine Mails bis zum 18. September 2009 kaum lesen...» Der Chef von Blacksocks hat vor fünf Jahren gleich eine persönliche Nachricht in seinem Autoreply hinterlegt. «Besten Dank für Ihre Nachricht. Wir begleiten heute einen Grossanlass», wirbt das GDI mit einem voll besetzten Haus.

Amüsant sind jene, die «nicht da» sind, aber gleich ihre Natelnummer angeben und auch sagen, der Blackberry sei im Gepäck. Hübsch auch das Reply von Kuoni in Buchs: «Während meiner Ferien im Indischen Ozean sammle ich wertvolle neue Tipps und Erfahrung über das Inselparadies der Seychellen.» Und einem PS dazu: «Interessieren Sie sich für nachhaltigen Tourismus mit sozialer und ökologischer Verantwortung?». Na geht doch, man kann mit einer Abwesenheitsmeldung ganz gezielt kommunizieren.

Spannend wird es, wenn der Absender wieder da ist, aber seinen Autoreply vergisst, zu deaktivieren. Dann kann es schon mal vorkommen, das einer heute sagt, dass er gestern nicht da ist. Ganz Clevere geben sogar ganz bewusst zwei Tage mehr an, als sie tatsächlich abwesend sind. Das gibt ihnen Vorlauf und nimmt den Druck, kaum aus den Ferien, sofort reagieren zu müssen. Es scheint zunehmend auch ein Trend zu sein, das nicht wenige im Büro sind und sich dank Autoreply etwas Luft verschaffen. Warum nicht. Der heutige Druck und das Tempo im Arbeitsalltag macht offenbar erfinderisch.

Während umfangreiche Ressourcen für Marketing und Kommunikation im Einsatz sind, verstreichen Chancen fast im vorüber-mailen. Wenn es schon sein muss, kann man den Automaten doch auch aktiv als Kommunikationsinstrument nutzen. Man startet mit einem höflichen Dank, freut sich schon, bald antworten zu können, nutzt die Chance für die latest News aus der Firma, wünscht einen schönen Tag und verpackt dazwischen das ohnehin für den Empfänger unangenehme Abwesenheitsdatum. Denn welcher Kunde findet es schon lustig, wenn sein Partner, Berater oder Lieferant gerade wenn er ihn braucht, einfach nicht da ist. Ist gerade Jahreswechsel, darf man mit guten Wünschen für die Festtage beginnen. Es ist auch keine Schande, auf die eigene Website hinzuweisen und ein passender schlaerer Satz bleibt gewiss in Erinnerung. Der Sommer kommt, viele sind in den Ferien, da fällt einem doch sicher ein schöner Spruch in eigener Sache für das Autoreply ein.

Und übrigens: Woher das mail kommt, interessiert eigentlich niemanden. Einige Smartphone-Anbieter haben sich über Autoeinstellungen ganz clever mit Eigenwerbung in jedes mail eingeschlichen, das «von meinem iPhone gesendet» wurde. Was soll das eigentlich? Wen interessiert es, von welchem Gerät jemand seine mails sendet? Aber unter Einstellungen kann man natürlich auch das ändern. Vielleicht mit einem gekonnten Satz ersetzen, der zeigt, wie gut die Firma kommunizieren kann.