

Vergleich E-Mail versus Telefon

In mehr und mehr Fällen ersetzt E-Mail den klassischen Telefonanruf. Wann das Telefon einsetzen, wann E-Mail? Entscheiden Sie aufgrund der folgenden Argumente selbst. Der goldene Mittelweg besteht in der optimalen Kombination dieser beiden Medien.

Vorteile von E-Mail

- Weltweite Zustellung innert Sekunden**
Ist die E-Mail erstmal gesendet, kann es der Empfänger in der Regel wenige Sekunden später bereits abrufen.
- Rasche Antwort möglich**
Mit E-Mail beantworten Sie Anfragen innert Sekunden.
- Unsynchron**
Um zu kommunizieren müssen zwei Personen nicht zum genau gleichen Augenblick Zeit investieren.
- Weltweite Zustellung fast zum Nulltarif**
Egal wohin Sie mailen, die Kosten halten sich im Rappenbereich.
- Sie stören niemanden**
Telefonate sind oftmals störend, indem sie einen oft bei einer wichtigen Arbeit unterbrechen. Ihre E-Mails können Sie jedoch abrufen, wann Sie Zeit haben.
- Keine Gesprächs-Protokolle erforderlich**
Beide Partner haben die selben Informationen schriftlich vor sich und sind auf dem selben Informationsstand.
- Archivierung**
Jede E-Mail wird archiviert und kann nach Jahren wieder nachgelesen werden.
- Volltextsuche**
Professionelle E-Mailprogramme verfügen über eine Volltextsuche. Damit können Sie nach Jahren noch bestimmte Textpassagen schnell auffinden.
- Platzsparende Archivierung**
Etwas Speicherplatz reicht aus, um die E-Mailkorrespondenz von mehreren Jahren abzuliegen.
- Datei-Versand**
Sie können Dateien jeder Art als Dateianhang versenden. Der Gesprächspartner verfügt also ggf. über das gleiche Bildmaterial.
- Low-Tech**
E-Mail im Nur-Text-Modus ist eine technisch sehr einfache Angelegenheit. Die archivierten E-Mails lassen sich mit einem einfachen Text-Editor öffnen und bearbeiten.
- Hyperlinks**
Sie können mit einem Hyperlink direkt im Text auf Websites oder Dateien im Web verweisen.
- Erreichbarkeit weltweit**
Ihre Korrespondenz ist für Sie von jeder Ecke der Welt abrufbar - sofern Sie über einen Internet-Zugang verfügen.

www.task-force.ch

100% Recyclierbarkeit

Es besteht die Chance, grosse Mengen an Papier zu sparen. (Sofern man nicht alle E-Mails ausdruckt!)

Kundenbindung

E-Mail kann zudem vorzüglich als Mittel zur Kundenbindung eingesetzt werden.

Nachteile E-Mail

Keine Antwort

Viele Angeschriebene werden leider nicht antworten!

Missverständnisse möglich

In E-Mails gibts oft Missverständnisse, die am Telefon sofort behoben werden könnten.

Fehlender Input

Kein direkter Input, eine Diskussion kann sich über längere Zeit fortsetzen.

Mangelnde Rechtssicherheit

E-Mails haben noch nicht dieselbe Rechtssicherheit wie z. B. Telefax.

Mangelnde Vertraulichkeit

E-Mails können unterwegs von Leuten, die Zugang zu Serversystemen haben, eingesehen werden. Ausnahme: wenn E-Mails verschlüsselt werden.

Technik

Noch ist eine aufwändigere technische Infrastruktur für E-Mails nötig als für ein Telefongespräch.

Terminverschiebung

Eine Terminverschiebung in letzter Sekunde kann oft nur mit dem Telefon kurzfristig übermittelt und bestätigt werden.

Vorteile Telefon

Weniger Missverständnisse

Missverständnisse lassen sich sofort klären. Bei Fragen und Antworten ist ein sofortiger Feedback möglich.

Zeitgewinn

Es kann ein Zeitgewinn entstehen, da bei gewissen Sachverhalt nicht x-mal hin und her gemailt werden muss.

Heikle Themen

Heikle Themen lassen sich per Telefon einfach persönlicher diskutieren.

Telefonverkauf

Das Telefon wieder schon seit langem als Mittel für den Verkauf eingesetzt.

Nachteile Telefon

Sie stören jemanden

Telefonate können störend sein, indem sie einen oft bei einer wichtigen Arbeit unterbrechen und die Konzentration vernichten.

Synchron

Zwei Personen müssen unbedingt zum gleichen Augenblick Zeit für das Gespräch investieren.

Langsame Antwort

Mit dem Telefon dauert das Beantworten von Fragen oft länger als bei einer E-Mail: Es müssen langatmige Freundlichkeiten ausgetauscht werden oder das Gegenüber hört nicht mit Reden auf.

Keine Schriftliche Unterlagen

Die besprochenen Informationen liegen nicht schriftlich vor.

Keine optische Kontrolle

Der Gesprächspartner verfügt ggf. nicht über das besprochene Bildmaterial.

Teuer

Ein Telefongespräch ist bei genau gleichem Informationsinhalt wie eine E-Mail wesentlich teurer, vor allem nach Übersee.

Weitere Informationen erhalten Sie bei:

Walser Organisation

Taschenstr. 4

CH - 9410 Heiden

Tel. ++41 / 71 / 890 01 90

info@task-force.ch

<http://www.task-force.ch>

Wir helfen unseren Kunden ihren Internetauftritt mit den darin enthaltenen Produkten und Dienstleistungen besser zu vermarkten. Wir analysieren Websites auf ihre Benutzerfreundlichkeit in technischer, optischer und marketingmässiger Hinsicht.

- ✓ Internet-Dienstleistungen
- ✓ Website-Expertisen
- ✓ eMarketing-Module
- ✓ Homepage-Tuning

Stand: 15.05.2003

Diese Checkliste ist Freeware. Sie können die Datei unentgeltlich Ihren Freunden und Bekannten weitergeben, es auf Ihrer Webseite zum kostenlosen Download anbieten, es als Bonus zu Ihren Produkten anbieten, auf anderen Datenträgern veröffentlichen, etc.

Voraussetzung für die Weitergabe ist, dass immer nur die unveränderte Originaldatei weitergegeben wird und der Inhalt in keiner Weise verändert wird. Die Weitergabe gegen Entgelt ist ausdrücklich untersagt. Reproduktion, auch auszugsweise, nur unter Verwendung der Quellenangabe <http://www.kundennutzen.ch>

www.task-force.ch