BLOG

WARUM BEI UNS ABWESENHEITSNOTIZEN VERBOTEN SIND

5. August 2026 · Olaf Rosenbaum · 2 Min. Lesezeit

> **Kurz gesagt:** Eine Abwesenheitsnotiz, nach der niemand die E-Mail liest, zeigt fehlende Organisation; eine feste Vertretungsregel funktioniert aber nur, wenn Du Deine Mitarbeiter bewusst nicht zu hundert Prozent auslastest.

Gerade zur Urlaubszeit bekomme ich sie ständig zurück: „Ich bin bis zum 27.8. nicht im Büro. Diese E-Mail wird nicht weitergeleitet und von niemandem gelesen." Für mich ist das ein doppeltes Signal. Erstens: Das Anliegen Deines Kunden interessiert Dich nicht – denn wer eine E-Mail schreibt, will etwas. Zweitens: In Deinem Betrieb fehlt Organisation. Es muss doch einen Stellvertreter geben.

Bei uns sind diese Autoresponder deshalb verboten. Wer nicht da ist – Urlaub, Krankheit, drei Tage Funkstille, alles in Ordnung –, hat einen festen Ansprechpartner. Man nennt das auch: Team. Die Regel:

- Die E-Mails werden umgeleitet, eine Kopie bleibt im eigenen Postfach.
- Der Vertreter fragt den Kunden: „Kann das warten, bis Frau XY zurück ist – oder soll ich mich vorher kümmern?" Erkennt er selbst, dass es eilt, übernimmt er direkt und sagt dem Kunden, dass er die Vertretung macht.

- In neunzig Prozent der Fälle antwortet der Kunde: „Danke, das hat Zeit." Die restlichen zehn Prozent bearbeitet das Team.

Denn dem Kunden ist am Ende völlig egal, wer sein Problem löst – Hauptsache, sein Dienstleister löst es. Das ist die Kanzlei, nicht der einzelne Sachbearbeiter. Der Nebeneffekt: Wer aus zwei Wochen Urlaub zurückkommt, findet fünf offene Mails vor statt achthundert. Unsere Vision dahinter: ein Arbeitsplatz, von dem wir keinen Urlaub brauchen.

Aber Achtung, das funktioniert nur unter einer Bedingung, und die ist Chefsache: Meine Mitarbeiter sind bewusst nicht zu hundert Prozent ausgelastet. Es bleibt Luft für Vertretungen, auch kurzfristige, und für Projekte. Knallst Du Deine Leute bis zum Anschlag voll, sitzt da ein Sack voll Einzelkämpfer – jeder rettet sich selbst, Miteinander gibt es keins. Und das ist dann Deine Schuld.

Der Autoresponder ist kein Mail-Problem. Er ist das Zeugnis, das Deine Organisation sich selbst ausstellt.

> Die Vertretungsregel ist nur ein Baustein von vielen. Das komplette Operating Model – Menschen, Prozesse, Produkte – erkläre ich in **Folge 25** von Chefsache Krise: „Ein Unternehmen, das nur mit Dir läuft, ist kein Unternehmen". 20 Minuten für den nächsten Weg ins Büro: Jetzt anhören.



Olaf Rosenbaum berät Inhaber und geschäftsführende Gesellschafter im Mittelstand, wenn Gewinn, Liquidität oder Steuerbarkeit kippen. Steuerberater seit 2002, über 600 Beratungen, Kiel. Mehr über mich · LinkedIn