

22 совета по этикету, или Как улучшить электронные манеры

1. Будьте профессионалами. Легкость и скорость передачи электронных сообщений на сегодняшний день приводит к тому, что многие пользователи перестают думать о грамматике и стилистике своих писем. Тем не менее, электронные послания представляют Вас и Вашу фирму. Пользователям современных коммуникационных гаджетов также нужно помнить о том, что «отправлено с iPhone» или «отправлено с iPad» совсем не освобождает их от соблюдения правил деловой переписки.

2. Будьте вежливы. Используйте приветствие. Электронная почта также является маркетинговым инструментом для налаживания прочных отношений с Вашими постоянными клиентами и партнерами. У них должно сложиться о Вашей фирме позитивное впечатление. Помните, что этикет общения имеет немаловажное значение.



3. Не всегда запрашивайте о "прочтении". Запрос «Уведомить о прочтении» не всегда уместен, поэтому стоит избирательно подходить к использованию этой функции электронной почты. Не каждому из Ваших получателей будет приятно, что от них требуют отчета о том, кто открыл письмо и когда это было сделано.



4. Используйте автоматические ответы разумно. Создайте автоматические ответы для уведомлений получателей о Вашем отсутствии. При этом не забывайте уточнять, когда Вы планируете быть в офисе и предложите альтернативный контакт, например, Вашего коллеги, в случае срочной необходимости. Убедитесь, что указанные Вами имя, телефон или электронный адрес правильны.



5. Не отправляйте запросы в конце дня. Не очень хорошей практикой является отправка новых поручений или запросов в конце рабочего дня после 17:00. Адресаты отнесутся к Вашему сообщению с намного большим пониманием и позитивом, если получат его утром, в начале рабочего дня, и им не придется задерживаться на работе допоздна, чтобы выполнить его.

6. Помните, электронная почта – это навсегда. Администраторы, которые работают с электронной почтой, знают, что электронные письма никуда не исчезают. Не пишите того, чего бы Вы не хотели, чтобы прочли Ваша мама, Ваш ребенок или адвокат вашего оппонента. Если Вы желаете донести до адресата что-то личное, возможно, электронная почта – не самый лучший способ для этого.

7. Проверяйте гиперссылки. Если Ваше сообщение включает ссылки на сайты или какие-либо документы, не забудьте активировать их и убедитесь, что они открываются.



8. Уважайте Вашего отправителя. Не пересылайте сообщение другим адресатам, если отправитель пометил его «Конфиденциально», отправляя Вам.



9. Проверьте орфографию и пунктуацию. Перечитайте Ваше сообщение на предмет правописания и знаков пунктуации, прежде чем Вы нажмете «Отправить». Можете выполнить автоматическую проверку орфографии, если желаете, но не полагайтесь на нее.



10. Не спешите заполнять поле «Кому». Не спешите заполнять поле «Кому» электронными адресами до того, как Вы составили само сообщение. Одно случайное движение – и Ваше не до конца сформулированное, незаконченное, и, возможно, даже с ошибками, письмо будет отправлено в ту же секунду. Также будьте внимательны при вводе адреса электронной почты. По мере ввода в строку электронного адреса, Outlook высвечивает в первую очередь список часто используемых адресов и, если

Вы будете неосмотрительны, то можете вставить неправильный адрес.

11. Избегайте слишком коротких ответов. В некоторых сообщениях ответ должен быть более полным, чем просто «Да», «Нет» или «Спасибо». Если исходное сообщение включает в себя несколько различных вопросов, односложный ответ «Да» может смутить получателя. Вместо этого напишите, например: «Да, я буду на встрече».



12. Будьте лаконичными. Электронная почта была создана как инструмент оперативной коммуникации. Не пишите слишком много, если Вашу мысль можно выразить одним предложением.

13. Избегайте жаргона и аббревиатур. Составляя деловое сообщение, употребляйте официальные названия. Избегайте использования специфической лексики и сокращенных слов, которые могут быть непонятными получателям Вашего письма.



14. Включите функцию подписи. Корректная автоматическая подпись в конце каждого Вашего сообщения должна включать следующие графы:

- Ваши имя, фамилию;
- Вашу должность;
- Название Вашей фирмы;
- Ссылку на корпоративный вебсайт;
- Ваш телефонный номер (факс);
- Адрес электронной почты



15. Не используйте фирменные бланки и фоновые страницы. Электронная почта должна доносить смысл текста, а подобные корпоративные вещи, как бланк и фон, отвлекают внимание от сути.



16. Используйте только один почтовый ящик для работы. Если у вас несколько учетных записей электронной почты, управление и администрирование перепиской становится затруднительным. Используйте только один аккаунт, чтобы избежать путаницы с отправкой и получением сообщений и не получать ответы на несколько учетных записей.

17. О чем говорит учетная запись Вашей электронной почты?

Каждая компания имеет стандарты написания электронной почты (например, Имя.Фамилия@фирма.com.ua). Убедитесь, что корпоративный адрес Вашей электронной почты именно так составлен и отличается от личного электронного адреса («disco82@gmail.com»). Обратите внимание всех Ваших сотрудников на корректное наименование учетной записи их корпоративной электронной почты.



18. Следите за использованием цвета. Нет необходимости добавлять дополнительный цвет в Ваши сообщения. Не надейтесь, что получатель оценит Ваше творчество. При этом помните, что при редактировании текста или ответе на чье-то письмо, цвет может измениться. Придерживайтесь одного стиля и не переусердствуйте.

19. Придерживайтесь корпоративного стиля.

Убедитесь, что Ваш персонал использует одинаковый шрифт для основного текста и электронные подписи согласно принятым в компании норм. Используйте сдержанные шрифты, Comic Sans – не лучший вариант для бизнес-переписки. Также смайлики ☺ в большинстве случаев неуместны.



20. Следите за «Темой» письма. По мере роста электронных сообщений в ходе переписки с одним адресатом темы обсуждения могут отличаться. Во избежание путаницы и недоразумений во время электронной коммуникации желательно создавать новое письмо с новой темой. Никогда не оставляйте поле «Тема» в письме пустым. Некоторые фильтры подобные сообщения относят к спаму.

21. Используйте флажки рассудительно. При отправке Ваших писем пометки «на проверку» или «к исполнению» не вполне будут уместными. Однако вы можете использовать подобные «флажки» во входящих сообщениях, тем самым расставляя Ваши собственные приоритеты.



22. Управляйте своими сообщениями. Несмотря на тот факт, что электронная почта является отличным инструментом для хранения информации, очень быстро она может стать неуправляемой. Создание дополнительных папок в электронной почте позволит Вам распределять входящие и исходящие сообщения по темам или адресатам, что намного упростит поиск нужных писем.