

1 Φεβρουαρίου 2017

19 πράγματα που κάνετε λάθος, όταν στέλνετε e-mail

/ [Επιστήμες, Τέχνες & Πολιτισμός](#)



Όλες οι κακές

συνήθειες στη σύνταξη ενός mail που τελικά το στέλνουν στον κάδο ανακύκλωσης.

Με τον καταιγισμό e-mails που δέχεται ένας εργαζόμενος σε καθημερινή βάση, είναι να απορεί κανείς πώς διατηρούνται οι ισορροπίες και ο επαγγελματισμός. Βασικά, δεν διατηρούνται, όχι πάντα τουλάχιστον, γι' αυτό και κάποτε οι απαντήσεις μας δεν είναι ακριβώς επαγγελματικές ή κάνουμε λάθη στον τρόπο που απευθυνόμαστε σε κάποιον, στον τρόπο που επισημαίνουμε ή ιεραρχούμε κάτι και άλλα παρόμοια.

Για να γίνει όλο αυτό το χάος λιγότερο τρομακτικό, υπάρχουν ορισμένοι κανόνες που βοηθούν στη διαμόρφωση ενός πιο επαγγελματικού προφίλ, όταν καλούμαστε να αποστείλουμε ή να απαντήσουμε σε ένα e-mail και φυσικά υπάρχουν και κάποια πράγματα που απλώς δεν πρέπει να κάνουμε.

Εννοείται ότι η τυπικότητα είναι απλώς μία σπουδαία αρχή για να αποφύγει κανείς τις κακοτοπιές, χωρίς αυτό να σημαίνει ότι πρέπει παντού να απαντάμε απρόσωπα, χωρίς συναισθηματισμό και λίγο από το προσωπικό μας ταμπεραμέντο. Να πότε γινόμαστε αντιπαθείς μέσω... email.

1.
Στέλνοντας e-mail με την ένδειξη «επείγον», ενώ δεν είναι «Ακριβώς όπως και στον μύθο του ψεύτη βοσκού, αν χρησιμοποιείτε αυτόν τον χαρακτηρισμό μόνο και μόνο για να ανοίξουν το μήνυμά σας, στο τέλος κανείς δεν θα δίνει σημασία, ακόμη κι αν όντως, τελικά, αυτό που ζητάτε επείγει», εξηγεί η επικεφαλής του τμήματος Ανθρώπινου Δυναμικού της Career Builder.

2.
Χρησιμοποιώντας πραγματικά ανεπίσημο τόνο. Ενώ ο τόνος που αποπνέει το mail σας πρακτικά «φλυαρεί» για τη σχέση σας με τον παραλήπτη του, παρ' όλα αυτά το υπερβολικά οικείο ύφος, μαρτυρά έλλειψη επαγγελματισμού, τονίζει η Haefner. Η ίδια εφιστά την προσοχή στην υπερβολική χρήση θαυμαστικών, χρωματιστών γραμματοσειρών, συντομογραφιών και emoticons. Συν τοις άλλοις, δεν τα πάνε όλοι καλά με τα αρκτικόλεξα και τις συντμήσεις λέξεων, οπότε χρειάζεται διπλή προσοχή αν συνεργαζόμαστε με ανθρώπους διαφορετικών ηλικιών που μπορεί να έχουν μια μεγαλύτερη ευαισθησία στην ορθή χρήση της γλώσσας ή να απεχθάνονται τους νεολογισμούς, σύμφωνα με τα όσα αναφέρει η συγγραφέας αντίστοιχων εγχειριδίων, Rosalinda Oropeza Randall.

3.
Στέλνοντας «στεγνά» e-mail. Τόσο που νομίζει ο παραλήπτης ότι τα έστειλε ρομπότ. «Είναι απολύτως OK στα e-mails σας να προσθέτετε λίγο ενθουσιασμό και χαρακτήρα», λέει η Vicky Oliver, συγγραφέας εγχειριδίων επαγγελματικής

συμπεριφοράς. Κι όπως συμπληρώνει, απλώς θέλει να κλάψει, όταν λαμβάνει τόσο ξερά και τυποποιημένα μηνύματα που είναι σα να της τα στέλνει κάποια αυτοματοποιημένη υπηρεσία.

4.
Κάνοντας κοινοποίηση απάντησης (σε όλους!) «Το email δεν είναι κάποιου είδους πάρτι, είναι ένα εργαλείο επικοινωνίας. Πριν απαντήσετε σε όλα τα μέλη της λίστας που περιλαμβάνει ένα mail που λάβατε, σιγουρευτείτε ότι είναι αναγκαίο», λέει η Haefner.

5.
Κοινοποιώντας ένα mail, χωρίς προηγούμενη έγκριση Το να μοιραστείτε πληροφορίες ή στοιχεία που δεν σας ανήκουν είναι τουλάχιστον ενοχλητικό. Και επισύρει ευθύνες. Το να γνωστοποιήσετε πληροφορίες που ο εργοδότης σας σας έστειλε για έναν πελάτη ή το να εντάξετε κάποιον στη λίστα παραληπτών μίας εμπιστευτικής πληροφορίας, απλώς δεν είναι σωστό. Πόσω μάλλον, αν προηγουμένως δεν έχετε πάρει την έγκριση του αρχικού αποστολέα. «Σε κανέναν δεν αρέσει να τον κάνουν c.c (carbon copy), ειδικά, αν δεν έχει ερωτηθεί σχετικά», λέει η Randall. Μην υποθέτετε ποτέ: να είστε σίγουροι ότι δεν πρέπει να εντάξετε ένα νέο πρόσωπο σε μία συζήτηση μεταξύ συγκεκριμένων ανθρώπων ή σε ένα mail που περιέχει προσωπικά δεδομένα και εμπιστευτικές πληροφορίες.

6. Κάνοντας BCC (Blind Carbon Copy) «Όταν κάποιος μου στέλνει μήνυμα, στο οποίο με έχει κάνει BCC το πρώτο πράγμα που σκέφτομαι είναι “αν το κάνει μαζί μου, το έχει ξανακάνει και ίσως έχει κάνει BCC δικά μου e-mail σε άλλους ανθρώπους”», λέει η Oliver. Είναι μία κίνηση που μαρτυρά έλλειψη διακριτικότητας και εχεμύθειας. Αν πρέπει απαραίτητως να κάνετε forward ένα email σε κάποιον που πρακτικά δεν θα έπρεπε να βρίσκεται στη λίστα των ληπτών, το καλύτερο που έχετε να κάνετε είναι να αντιγράψετε / επικολλήσετε το μήνυμα σε ένα ξεχωριστό e-mail.

7.
Χρησιμοποιώντας γενικόλογους κι αόριστους τίτλους «Γεια!», «Εγώ είμαι», «Για να ξέρεις». Αυτά δεν είναι τίτλοι για ένα e-mail, διότι απλούστατα δεν δίνουν καμία ένδειξη του τι ακριβώς ζητάτε από τον παραλήπτη, οπότε δεν θα ανοίξει τα μηνύματα σας και τόσο εύκολα. Κανείς από αυτούς τους τίτλους δεν είναι ο κατάλληλος για να τραβήξει αμέσως την προσοχή του παραλήπτη. Η Randall says συμβουλεύει ότι ειδικά ένα επαγγελματικό email πρέπει να είναι σαφές και στον τίτλο να δίνεται ένα στοιχείο, έτσι ώστε να απαντηθεί το ταχύτερο δυνατό.

8.

Μη γράφοντας ούτε μισή λέξη στον τίτλο Όπως γράφει η Amanda Augustine, ειδικός σε θέματα καριέρας, πρόκειται για εξόχως εκνευριστική -για τον παραλήπτη- συνήθεια, που μπαίνει στη διαδικασία να ανοίξει το mail για να καταλάβει τι ακριβώς έχει συμβεί.

9.

Ξεκινώντας μία πρόταση στον τίτλο του mail, η οποία ολοκληρώνεται μέσα στο μήνυμα Αν ξεκινάτε μία σκέψη, πρόταση ή ερώτηση στον τίτλο, η οποία ολοκληρώνεται στο εσωτερικό του μηνύματος, πάλι πιέζετε τον παραλήπτη να ανοίξει εδώ και τώρα το email σας, πράγμα εξόχως εκνευριστικό. Όσο ρόλο παίζει το να είστε σαφείς, άλλο τόσο ρόλο παίζει το να σέβεστε τον χρόνο του παραλήπτη.

10.

Χρησιμοποιώντας μία γελοία ηλεκτρονική διεύθυνση Οποιαδήποτε ηλεκτρονική διεύθυνση με γλυκό, σέξι, επιθετικό ή απλώς ακατάληπτο νόημα δεν είναι κατάλληλη για επαγγελματική χρήση, λέει η Randall. Αν, ωστόσο, επιμένετε να διατηρήσετε μία διεύθυνση τύπου "S3xyCan@netscape.net", τουλάχιστον μείψτε στη διαδικασία να δημιουργήσετε άλλη μία, για αυστηρώς επαγγελματική χρήση.

11.

Χρησιμοποιώντας (μόνο) κεφαλαία γράμματα Όλοι γνωρίζουν ότι στο διαδίκτυο, όταν χρησιμοποιούμε κεφαλαία γράμματα στα μηνύματα μας, είμαστε θυμωμένοι, φωνάζουμε. Εκτός κι αν θέλετε να πάθει μίνι έμφραγμα ο παραλήπτης του mail σας, γράψτε το σε πεζοκεφαλαία.

12.

Με το να στέλνετε mail στις 3 το ξημέρωμα Καμιά φορά νιώθουμε παραγωγικοί και θέλουμε εδώ και τώρα να τακτοποιήσουμε κάποιες υποχρεώσεις. Όμως, ακόμη και στον σύγχρονο κόσμο που μοιάζει να είναι στην πρίζα 24 ώρες την ημέρα, 7 ημέρες την εβδομάδα, υπάρχουν και κάποιοι που θα προσέξουν την ώρα που τους στείλατε το μήνυμα και θα σας το «χτυπήσουν», αν αυτή η ώρα είναι αξιμέρωτα πρωινή ή ακατάλληλη βραδινή. Στην καλύτερη των περιπτώσεων, θα θεωρήσουν ότι είστε εργασιομανής. Στη χειρότερη ότι δεν έχετε προσωπική ζωή. Στην ακόμη χειρότερη ότι είστε εμμονικοί. Οπότε, αν η έμπνευση σας κεραυνοβολεί σε περίεργες ώρες, γράψτε το e-mail, αποθηκεύστε το και στείλτε το σε ώρες γραφείου.

13.

Με το να είστε μοχθηροί Μπορεί να είναι πειρασμός το να απαντήσετε με λίγη οργή ή λίγη ειρωνεία σε ένα mail που άργησε ή για μία εκκρεμότητα που δεν

τακτοποιήθηκε. Ωστόσο, μην το κάνετε, συμβουλεύει η Oliver. «Οι άνθρωποι πάντα θυμούνται ένα μοχθηρό email και αυτός είναι ο λόγος που δεν πρέπει να στείλετε ένα τέτοιο. Αντίθετα, γράψτε το και στείλτε το στον εαυτό σας, για να εκτονώσετε αυτό που νιώθετε και μετά επιχειρήστε να το διαβάσετε μετά από 48 ώρες. Θα σας βοηθήσει να πετύχετε τον στόχο σας πιο γρήγορα, ακριβώς επειδή ο επαγγελματισμός κρύβει μέσα του υπομονή και όχι αιχμηρές αντιδράσεις», συμπληρώνει.

14.

Με το να είστε απότομοι Όταν γνωρίζετε κάποιον αρκετά καλά, μπορεί να νιώθετε ότι δεν χρειάζονται λεπτότητες και τυπικότητες. «Όμως, αν το άτομο στο οποίο γράφετε είναι ένας συνεργάτης ή ακόμη χειρότερα ένας πελάτης, τότε διατηρήστε τους τύπους της ευγένειας. Χρησιμοποιείτε πάντα λέξεις όπως 'παρακαλώ', 'ευχαριστώ' και κλείνετε το μήνυμά σας με μία τυπική ευχή», συμβουλεύουν οι ειδικοί.

15.

Ανορθόγραφα e-mail; Λάθος! "Sent from my iPhone". Πολύ συχνά η κατάληξη κάποιων μηνυμάτων που στέλνετε είναι αυτές οι 4 λέξεις. Αυτή όμως δεν είναι δικαιολογία για ατημέλητη, αφρόντιστη γραφή. Σαφώς και μπορεί να υπάρξει κάποιος αναγραμματισμός, μία λέξη γραμμένη λάθος πάνω στην ταχύτητα του να στείλουμε ένα μήνυμα άμεσα. Καλό θα είναι, όμως, να διαβάζουμε ξανά αυτό που έχουμε γράψει, πριν πατήσουμε την «αποστολή» του μηνύματός μας.

16.

Στέλνοντας πολλά προσωπικά e-mails Αστειάκια, συγκινητικές ιστορίες που κυκλοφορούν στα social media, viral θέματα και ρήσεις μεγάλων προσωπικοτήτων, μπορεί να αρέσουν σε κάποιους, άλλους, όμως, μπορούν να τους οδηγήσουν στην τρέλα. «Όσο καλοπροαίρετος κι αν είστε, το να βομβαρδίζετε τους συναδέλφους σας με τέτοια μηνύματα σε καθημερινή βάση, το μόνο που κάνετε είναι να περνάτε με ταχύτητα από τα εισερχόμενα στον κάδο ανακύκλωσης», λέει η Randal.

17.

Κατάχρηση των σημείων στίξης Ένα θαυμαστικό είναι αρκετό για να δηλώσετε τον ενθουσιασμό ή την κατάπληξη σας για κάτι, εξηγεί η Barbara Pachter, συγγραφέας εγχειριδίων καριέρας. «Οι άνθρωποι μερικές φορές παρασύρονται και χρησιμοποιούν υπερβολικά πολλά σημεία στίξης στις προτάσεις του. Το αποτέλεσμα που προκύπτει μοιάζει ή πολύ συναισθηματικό ή απλώς ανώριμο», λέει η ίδια και προσθέτει ότι ειδικώς τα θαυμαστικά πρέπει να χρησιμοποιούνται με σύνεση.

18.

Χρησιμοποιώντας περίεργες γραμματοσειρές και φωτογραφίες Η Purple Comic Sans είναι μία χαριτωμένη γραμματοσειρά αλλά όχι για ένα επαγγελματικό e-mail, σωστά. Ο βασικός κανόνας γι' αυτά τα μηνύματα είναι ένας: πρέπει να χρησιμοποιείτε φόντο και γραμματοσειρές εύκολες στην ανάγνωση. Οι καλύτερες γι' αυτή τη χρήση είναι οι Arial, Calibri, Times New Roman σε 10άρα ή 12άρα γραμματοσειρά. Όσο για το χρώμα της γραμματοσειράς; Προτιμήστε το μαύρο. Είναι το πιο ασφαλές.

19.

Πολυλογώντας... Οι περισσότεροι από εμάς χρειαζόμαστε δευτερόλεπτα για να διαβάσουμε ένα mail. Κάποιοι πάλι τα διαβάζουν διαγωνίως, οπότε συντάξτε το μήνυμά σας, καταλλήλως. Κανείς δεν διαβάζει πυκνογραμμένες παραγράφους, γι' αυτό «σπάστε» το μήνυμά σε μικρότερες και με σύντομες περιόδους. Λίστες και δη αριθμημένες διαβάζονται ακόμη καλύτερα από τον παραλήπτη. Μπορείτε επίσης να χρησιμοποιείτε υπογραμμίσεις και «μαυρίσματα» για να δώσετε έμφαση σε ό,τι θεωρείτε σημαντικό να διαβαστεί.

Πηγή: lifo.gr