



Dagmara Łuczka

NETYKIETA NA CO DZIEŃ

Netykieta, czyli etykieta w sieci, to w miarę nowy obszar etykiety biznesu. Dotyczy norm i standardów obowiązujących w szeroko pojętych działaniach w internecie. Z jednym z tych obszarów stykamy się na co dzień, a jest nim korespondencja elektroniczna, czyli pisanie e-maili. Temat, który wywołuje chyba największe dyskusje i kontrowersje, bo trudno nam jest pogodzić się z faktem, że ta dość luźna forma komunikacji, jest uznawana za oficjalną korespondencję i tu również obowiązują pewne zasady.

Wątpliwości jednak znikają, gdy pochylamy się bardziej nad dzisiejszą kulturą pisania e-maili i zaczynamy dostrzegać, jak często mamy do czynienia z wolną amerykanką, a nawet brakiem kultury w korespondencji elektronicznej. Biorąc pod uwagę fakt, że e-mail to jedno z najczęściej stosowanych obecnie narzędzi komunikacyjnych, warto przyrzeć się temu tematowi.

Odpowiadaj na maile (prawie) zawsze

Przede wszystkim na wiadomość e-mail powinniśmy udzielić odpowiedzi, tak jak na każdą korespondencję klasyczną. Zgodnie z zasadami etykiety, na udzielenie odpowiedzi mamy okres ok 3 do 5 dni, ale warto zrobić to „jak najszybciej”. Nieudzielenie odpowiedzi jest nietaktem i Ci, którzy doświadczyli już współpracy z osobą, która nie odpowiada na e-maile, z pewnością zgodzą się ze mną, że może wywoływać to irytację. Oczywiście są pewne wyjątki, gdzie odpowiedzi nie musimy udzielać:

- E-mail z podziękowaniem
- Autoresponder
- Anonimowy nadawca

Kolejnym dość często popełnianym błędem jest oczekiwanie, że ktoś udzieli nam odpowiedzi natychmiast. Często zapominamy, że nie wszyscy pracujemy non stop przed komputerem i oczekiwanie natychmiastowej odpowiedzi również nie jest wskazane. Oczywiście są sytuacje wymagające natychmiastowego działania, ale zapomnijmy teraz o nich i skupmy się na bieżącej korespondencji elektronicznej.

Początek i koniec maila

Zawsze stosujemy zwroty grzecznościowe (zarówno na początku, jak i na końcu wiadomości). To odpowiedni moment, żeby zastanowić się, jak najczęściej rozpoczynamy e-maile. Czy dostosujemy formę powitania do odbiorcy wiadomości oraz do stopnia zażyłości naszej relacji? Jeśli tak, to wspaniale. Gorzej, jeśli najczęściej stosowaną formą powitania jest „Witam”, bo choć jest powszechnie stosowane, zgodnie z zasadami etykiety, „Witam” nie jest właściwą formą powitania. Zwrot ten zarezerwowany jest raczej do spotkań osobistych, gdzie gospodarz wita swoich gości, a nie do korespondencji elektronicznej. Częstym błędem jest stosowanie „Witam” w stosunku

do klienta, lub do osób zajmujących wyższe stanowiska w hierarchii. Zgodnie z zasadami etykiety to klient i osoba wyższą rangą ma specjalne przywileje, stąd stosowanie „Witam” względem tych osób jeszcze bardziej uwidacznia niestosowność tego zwrotu.

Błędem jest również zbyt spoufalanie się i pisanie do osoby, której nie znamy „Pani Aniu”, czy zwracanie się po imieniu. Pamiętajmy, że przywilej zmniejszenia dystansu, nawet w korespondencji elektronicznej, ma osoba wyższą rangą lub nasz klient.

Zadbaj o ton e-maila

Korespondencja elektroniczna, choć powszechnie stosowana i wydawać by się mogło banalnie prosta, wymaga również pewnych umiejętności przekazania treści. „Badacze odkryli, że ton wypowiedzi pisemnej rzutuje na sposób, w jaki od-

biorca komunikatu postrzeżga jego autora, ale też całą organizację, w której pracuje.”¹ W praktyce oznacza to, że w związku z dość zwięzłą formą wypowiedzi, jaką jest e-mail, istnieje pewne ryzyko, że nasza wiadomość zostanie źle odczytana lub ktoś nadinterpretuje przekaz, a to może prowadzić do nieporozumień. Dlatego ważniejsze e-maile warto kilkakrotnie przeczytać, by sprawdzić, czy nie wkradły się jakieś niepotrzebne emocje, które mogą zmienić treść przekazu.

Pora przesyłania e-maila

Pamiętajmy też, żeby e-maile wysyłać o „ludzkich” porach, a nie cierpiąc na bezsenność, pisać do klientów czy pracowników o drugiej w nocy. Czasami sytuacja wymaga od nas wysłania e-maila o niestandardowej porze, jednak pomijając sytuacje ekstremalne, pamiętajmy, że większość



DOŁĄCZ DO NAJBARDZIEJ BEZPIECZNEJ SPOŁECZNOŚCI TRANSPORTOWEJ W EUROPIE

WIEDZIAŁEŚ, ŻE... Wtransnet jest jedyną giełdą na rynku, na której możesz ubezpieczyć płatność faktur natychmiast przed załadunkiem?

DANIEL CZARNOTA ID WTN 27.250 | Transport Międzynarodowy i Spedycja Mariusz Kobierecki



www.wtransnet.com
Tel. 22 398 26 83



PRAWIDŁOWE ZWROTY GRZECZNOŚCIOWE OTWIERAJĄCE E-MAIL



- Szanowna Pani
- Szanowny Panie
- Panie Dyrektorze
- Szanowni Państwo
- Dzień dobry
- Pani Anno (jeśli nawiązaliśmy już jakąś relację)
- Dear Sir / Madam
- Dear Mike
- Hi Mike

PRAWIDŁOWE ZWROTY GRZECZNOŚCIOWE KOŃCZĄCE E-MAIL



- Z Poważaniem
- Z wyrazami szacunku
- Pozdrawiam
- Pozdrawiam serdecznie
- Z pozdrowieniami
- Best regards
- Kind regards
- With best wishes

E-SAVOIR-VIVRE W PIGUŁCE



- Zawsze piszmy tytuł wiadomości
- Dbajmy o to by adres e-mail miał służbowy charakter
- Stosujemy stopkę z danymi teleadresowymi
- Nie ujawniamy adresów e-mailowych osobom postronnym (pisząc do szerszego grona osób, adresy dajemy w kopii ukrytej, tak by nie naruszać prawa do ochrony danych osobowych)
- Pisząc do kilku osób e-mail, adresy wpisujemy zachowując kolejność uwzględniającą hierarchię (adresy osób najważniejszych znajdują się na początku)
- Wysyłając załącznik, informujemy o nim w treści e-maila
- Nie wysyłamy za dużych załączników, tak by nie zapchać komuś skrzynki
- Nie piszmy drukowanymi literami
- Pamiętajmy o polskich znakach, interpunkcji i dbałości o poprawną formę językową
- W oficjalnej korespondencji elektronicznej nie stosujemy emotikonów
- Pamiętajmy, że po zwrocie grzecznościowym stawiamy przecinek, a kolejne zdanie zaczynamy pisać z małej litery. Niestety, bardzo często mała litera zostaje automatycznie zmieniona na dużą, jednak jest to niezgodne z zasadami pisowni.

AUTORKA



Dagmara Łuczka

Doradca w zakresie budowania wizerunku osób i firm. Założycielka Projektowni Wizerunku. Wykładowca studiów podyplomowych. Prowadzi szkolenia m.in. z savoir vivre'u, etykiety biznesu oraz zagadnień związanych z Public Relations.



www.projektownia.wizerunku.pl

PROJEKTOWNIA
W I Z E R U N K U
Dagmara Łuczka

z nas może otrzymywać powiadomienia o nadejściu e-maila non stop, stąd nie absorbujemy nikogo bieżącymi tematami o dziwnych porach. Już słyszę głosy tych, którzy twierdzą, że przecież nie zmuszają nikogo do odczytania e-maila, a odbiorca może to zrobić, kiedy chce. Jednak czy łatwo jest zignorować wiadomość, którą dostajemy od przełożonego w niedzielę po południu?

Bez niewybrednych plotek

Choć korespondencja elektroniczna jest tak powszechna, że wykorzystujemy ją do przekazywania niemalże każdego rodzaju wiadomości, jak píše Samantha Miller w swojej książce „E-mailowy Savoir – Vivre” warto pamiętać, żeby w e-mailach nie pisać niczego, czego nie chcielibyśmy przeczytać na drzwiach biurowej lodówki. Biorąc pod uwagę fakt, że kliknięcie niewłaściwego klawisza, może sprawić, że nasza wiadomość trafi w niepowołane ręce, napawa przerażeniem, jednak głównie wtedy, gdy traktujemy e-mail jako narzędzie do przekazywania plotek i niewybrednych komentarzy. Warto zdawać sobie sprawę z ryzyka i niepotrzebnie się na nie narażać.

Buduj mailami relacje

Poza wyżej wspomnianymi zasadami jest jeszcze jedna, ważna kwestia, na którą warto zwrócić uwagę. Bardzo często zapominamy w korespondencji e-mailowej o tym, by nawet w e-mailu starać się budować relacje, personalizować wiadomości i nie zapominać o zwykłej uprzejmości, która wymaga reakcji na życzenia, zapytanie jak minął weekend czy jak się dzisiaj mamy. W dzisiejszych czasach, zagonieni traktujemy e-maila roboczo, zadaniowo, jako typowe narzędzie do przekazywania danych, często pomijamy kurtuazyjną część wiadomości i przechodzi do konkretów. Choć nie jest to spisane w żadnych poradnikach od etykiety czy netykiety, warto jednak zadbać o to, by nasze relacje, były budowane w oparciu o pewne standardy, które pokażą naszą klasę i wyuczucie, na każdym etapie współpracy i w każdych okolicznościach, nawet tych, wydawać by się mogło, mniej oficjalnych.