

۱۴ قانون نا نوشته برای رعایت آداب ارسال ایمیل حرفه ای

کارمندان تقریباً ۲۵ درصد از وقت خود را با ارسال و دریافت ایمیل می گذرانند.

خانم **Barbara Pachter** – سرپرست کارمندان – معتقد است که اکثر آدم های حرفه ای و متخصص هنوز نمی دانند که چطور از ایمیل به طور مناسب استفاده نمایند.

کارمندان معتقدند از آنجایی که روزانه حجم زیادی از ایمیل ها را می خوانند و جواب می دهند، بیشتر مستعد آن هستند تا به مشکل بر بخورند و این اشکالات ممکن است عواقب جدی داشته باشد.

خانم Pachter در کتابش با عنوان **“The Essentials Of Business Etiquette”** آداب ابتدایی ارسال ایمیل را بیان می کند که ما مهم ترین آنها را برایتان گردآوری کردیم:

۱- موضوع ایمیل ساده و شفاف باشد



مثال هایی خوب و مناسب برای این مورد: " زمان ملاقات تغییر یافت"، "سوالی کوتاه درباره ی ارائه تان"، " پیشنهاداتی برای طرح".

مردم برای باز کردن ایمیل به موضوع آن نگاه می کنند و اگر جذاب و مناسب نباشد آن را باز نمی کنند. با انتخاب موضوعی مناسب به مخاطبینتان این اختیار را بدهید که بتوانند درون ایمیل را حدس بزنند و بدانند که ایمیل کاری است و یا شخصی.

۲- از آدرس ایمیل حرفه ای استفاده نمایید.



اگر برای شرکتی کار می کنید، باید از آدرس ایمیل آن شرکت استفاده نمایید. اگر ایمیل شخصی دارید و با آن می خواهید ایمیل ارسال نمایید، هنگام انتخاب آدرس ایمیل نهایت دقت خود را به خرج دهید.

آدرس ایمیلتان باید حاوی اسمتان باشد تا مخاطب بتواند بفهمد که چه کسی فرستنده ی آن است. هرگز از آدرس ایمیلی که در دوران نوجوانی ساخته اید برای محیط کار و دانشگاه استفاده ننمایید. آدرس هایی مثل "babygirl@..." یا "only_love@..."

۳- قبل از زدن 'reply all' فکر کنید.



هیچکس دوست ندارد ایمیلی که برای ۲۰ نفر ارسال شده است و به او مربوط نمی شود را بخواند. چشم پوشی کردن از ایمیل ممکن است برای بعضی سخت باشد، مخصوصا کسانی که هشدار دریافت ایمیل را روی گوشی و یا کامپیوتر خود فعال کرده باشند.

از زدن دکمه ی 'Reply all' جدا پرهیزید مگر آنکه مطمئن باشید تمام افراد حاضر در لیستتان به این ایمیل نیاز دارند.

۴- از یک امضای ثابت در انتهای ایمیلتان استفاده نمایید.

Meeting date changed

joe@email.com

Meeting date changed

Hi Joe,

I just wanted to let you know the Tuesday meeting was moved to Thursday at noon.

Please let me know if you have any questions or concerns.

Thank you,
Jane

--

Jane Doe
VP of Communications | Corporation, Inc.
555.555.5555 | JaneD@email.com
Winner of X Award - 2013 & 2014



اطلاعاتی در مورد خودتان در اختیار مخاطب قرار دهید. اطلاعاتی از قبیل: نام کامل، عنوان شغلی، شرکتی که در آن کار می کنید و اطلاعات تماس مثل شماره موبایل. همچنین می توانید با اطلاعاتی مختصر خود را اندکی معرفی نمایید اما مراقب باشید زیاده روی نکنید.

از همان فونت و اندازه و رنگی که در ایمیل بکار بردید، استفاده نمایید.

۵- از سلام و احوال پرسی حرفه ای استفاده نمایید.



از جملات کسل کننده و عامیانه استفاده ننمایید.

ماهیت آرام نوشته ی ما نباید روی سلام و احوال پرسی تأثیری بگذارد.

خانم Pachter همچنین اضافه می نماید که هیچ گاه اسم فردی را مخفف نکنید مگر آنکه بدانید آن فرد با این کار مشکلی ندارد.

۶- از علامت تعجب به جا و با احتیاط استفاده ننمایید.



اگر می خواهید از علامت تعجب استفاده نمایید حتما در جایی استفاده کنید که بخواهید هیجان خود را برسانید. خانم Pachter معتقد است که اکثر افراد هنگامی که خیلی احساس تعجب و شگفتی کنند تعدادی علامت تعجب را در انتهای جملات خود به کار می گیرند. نتیجه ی این کار بسیار احساسی یا غیر حرفه ای است. علامت تعجب باید سختگیرانه به کار گرفته شود.

۷- مراقب شوخی های خود باشید.



حس شوخ طبعی ممکن است باعث برداشت نادرستی در ذهن مخاطبتان شود. زیرا دیگر تن صدا و حالات چهره وجود ندارند که این حس را منتقل کنند. در تبادلات حرفه ای، بهتر است که حس شوخ طبعی را از ایمیل خارج کنید مگر آنکه مطمئن باشید طرف مقابل از این شوخ طبعی شما کاملاً آگاه است. چیزی که برای شما خنده دار و جالب است شاید برای دیگری اینگونه نباشد.

خانم Pachter معتقد است که موضوعاتی که به صورت گفتاری با مزه به نظر می آیند ممکن است در نوشته معنای دیگری پیدا کنند. وقتی که در این زمینه شک دارید رهایش کنید.

۸- مردم از فرهنگ های مختلف، زبان و نحوه ی نوشتنشان متفاوت است.



عدم برقراری ارتباط به راحتی رخ می دهد زیرا فرهنگ مردم با هم متفاوت است، خصوصا زمانی که ارتباط فقط نوشتاری باشد و چهره ی فرد مقابل را حین ارتباط نبینیم. پیام خود را متناسب با فرهنگ و یا شناخت خوبی که از فرد دارید، تنظیم کنید.

یک قانونی که باید به خاطر بسپارید این است که کشورهایی که تمدن قدیمی تری دارند مثل ژاپن، چین و... تمایل دارند تا قبل از برقراری ارتباط شما را بشناسند. برای همین شاید در ایمیل های این کشورها مطالب شخصی بیشتری به چشم بخورد. به عبارت دیگر مردم کشورهایی مثل آلمان، آمریکا و یا اسکانداویناوی ترجیح می دهند در ایمیل سریع سر اصل مطلب بروند.

۹- به همه ایمیل هایتان پاسخ دهید حتی اگر ایمیل برای شما در نظر گرفته نشده باشد.



بسیار سخت است که به هر ایمیلی که به شما می رسد پاسخ دهید اما باید از پس این کار بر آید. حتی زمانی که ایمیلی تصادفی برای شما ارسال می شود. پاسخ دادن به ایمیل کاری ضروری نیست اما یک آداب خوب در ارتباط ایمیلی محسوب می شود مخصوصا اگر فرستنده به نوعی از همکاریتان محسوب گردد.

می توانید ایمیل های تصادفی را اینگونه پاسخ دهید: می دانم که خیلی سرتان شلوغ است، اما فکر نمی کنم این ایمیل را برای من فرستاده باشید. می خواستم به شما اطلاع دهم تا برای گیرنده ی مد نظرتان بفرستید.

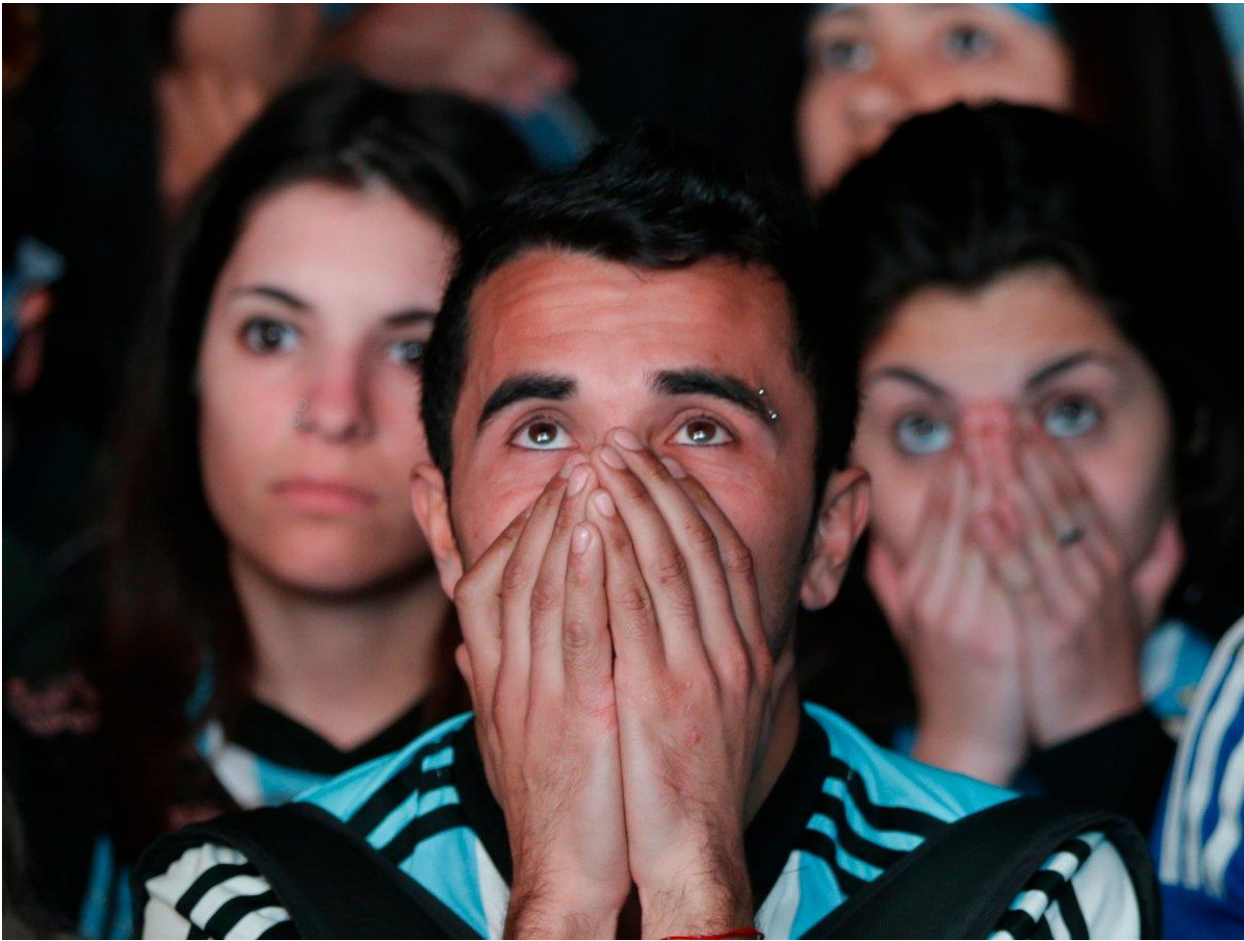
۱۰- تمام ایمیل هایتان را تصحیح کنید.



اشتباهاتان در ایمیل توسط دریافت کننده ی ایمیل مورد توجه قرار می گیرد و متناسب با آنکه چه کسی آن را می خواند، مورد قضاوت قرار خواهید گرفت.

به قابلیت spell-check اکتفا نکنید. چندین بار قبل از ارسال، ایمیلتان را بازخوانی کنید حتی با صدای بلند!

۱۱- آدرس ایمیل را در انتها وارد نمایید



حتما دوست ندارید که ایمیلی که در حال نوشتن آن هستید، قبل از آنکه به انتها برسد و ویرایش شود به صورت نصفه و نیمه ارسال گردد.

حتی زمانی که در حال Reply کردن هستید نیز، آدرس فرستنده را پاک کنید و هنگامی که آماده ی ارسال پیام بودید آن را وارد نمایید.

۱۲- آدرس گیرنده را مجددا کنترل نمایید.



زمانی که در حال وارد کردن اسم گیرنده هستید نهایت دقت خود را به خرج دهید. اشتباه کردن در این حالت بسیار ساده است زیرا با زدن هر حرف، یک لیست از آدرس های ایمیل باز می شود که درصد خطا را افزایش می دهد.

۱۳- از فونت های کلاسیک استفاده کنید.

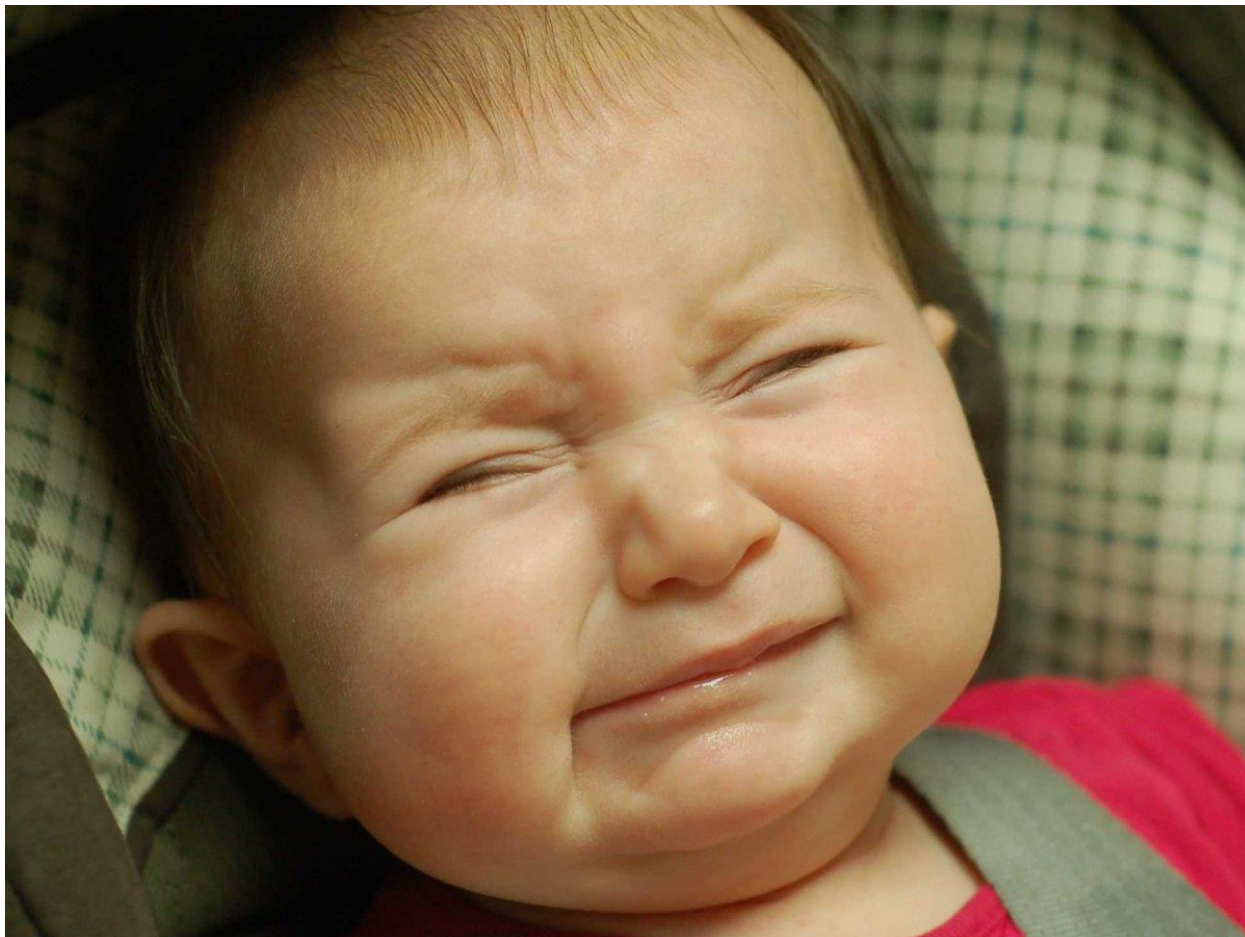


استفاد از فونت های فانتزی در شرایط عادی جایز نیست و برای مکاتبات تجاری سعی کنید فونت و رنگ و اندازه ی کلاسیک استفاده نمایید.

قانون اصلی این است: خواندن ایمیل باید برای گیرنده بسیار راحت باشد.

بهتر است از فونت هایی مثل Arial, Calibri یا Times New Roman در اندازه های ۱۰ تا ۱۲ استفاده نمایید. برای رنگ هم بهترین گزینه مشکی است.

۱۴-مراقب لحن نگارش خود باشید.



مانند حس شوخ طبعی که در ترجمه از بین می رود، تن صدا نیز ممکن است باعث سوء تفاهم شود، برای جلوگیری از این اشتباهات ادراکی، خانم pachter پیشنهاد می کند متن ایمیل خود را با صدای بلند بخوانید، اگر برایتان ناهنجار بود و یا احساس بدی به شما دست داد، مطمئن باشید برای مخاطبتان نیز همین حس را منتقل می کند.

برای گرفتن بهترین نتیجه، از به کار بردن کلماتی با بار منفی بپرهیزید مثل: "خطا، اشتباه، بی توجهی" و از کلماتی مثل "لطفا" و "ممنونم" استفاده نمایید.