



Εκεί που η δουλειά σου συναντά τη ζωή σου.

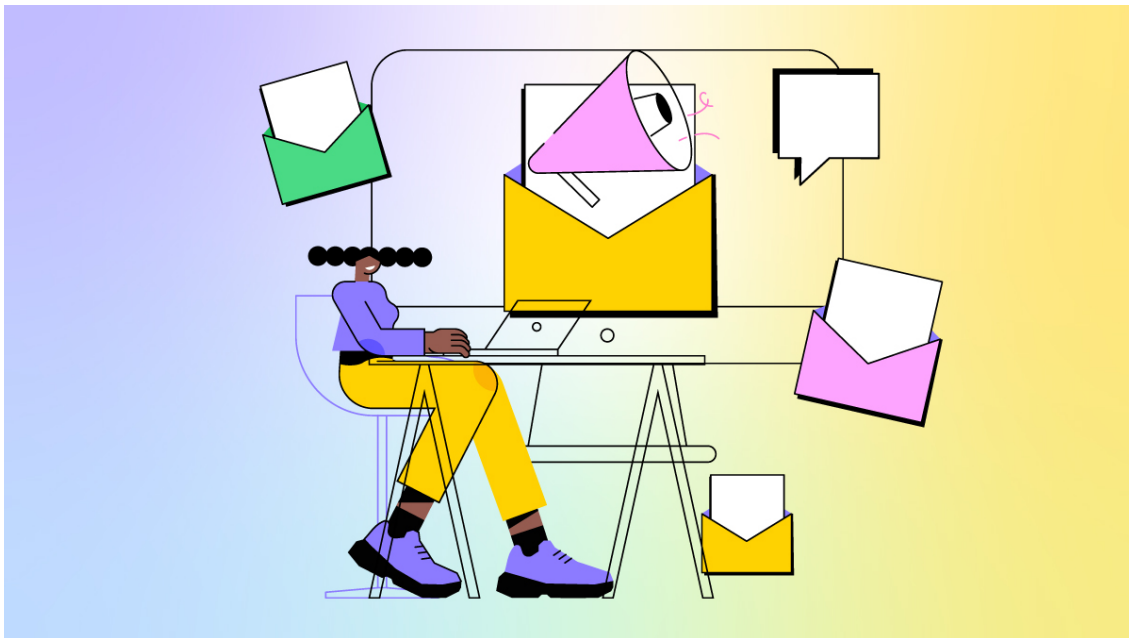
**Harvard
Business
Review**

Επιχειρηματική Γραφή

5 Συμβουλές για τη σύνταξη επαγγελματικών email

με ΣΚΟΤ ΣΤΑΪΝ

10 Αυγούστου 2022



Προσωπικό HBR/Getty Images/Visual Generation

Περίληψη. Το να μάθετε να γράφετε καλύτερα μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου θα βελτιώσει τη φήμη σας ως ένα ισχυρό και στοχαστικό μέλος της ομάδας, θα σας βοηθήσει να διατυπώσετε ξεκάθαρα τις ιδέες σας, θα αυξήσετε την επιρροή σας, θα αποφύγετε τις περιττές μπρος-πίσω και στην πραγματικότητα να ολοκληρώσετε τα πράγματα. Εδώ είναι μερικά βασικά ... [περισσότερο](#)



Εκεί που η δουλειά σου συναντά τη ζωή σου. Δείτε περισσότερα από το Ascend εδώ .

Πόσο από το χρόνο σας αφιερώνετε γράφοντας, απαντώντας σε μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και μαντεύετε δευτερες;

Η έρευνα δείχνει ότι οι εργαζόμενοι στις ΗΠΑ αφιερώνουν κατά μέσο όρο δύο έως τρεις ώρες την ημέρα ελέγχοντας τα email της εργασίας τους και δύο επιπλέον ώρες σε προσωπικά email. Σε άλλες χώρες, όπως η Ινδία και η Αυστραλία, η τάση είναι παρόμοια. Με την αυξανόμενη αύξηση των απομακρυσμένων και υβριδικών χώρων εργασίας, αυτή η συχνότητα — μαζί με την κούραση μέσω email, την εξάντληση και τη δυσαρέσκεια από την εργασία — αυξάνονται . Τι μπορείτε να κάνετε για να επιστρέψετε μερικές από αυτές τις ώρες;

Εάν θέλετε να αφιερώνετε λιγότερο χρόνο ανησυχώντας πριν πατήσετε "αποστολή", πρέπει να γίνετε καλύτεροι στη δημιουργία ενός υπέροχου μηνύματος. Στην πραγματικότητα, η καλλιέργεια αυτής της ικανότητας θα κάνει περισσότερα από το να σας εξοικονομήσει χρόνο. Θα βελτιώσει τη φήμη σας ως στοχαστικό μέλος της ομάδας και θα σας βοηθήσει να διατυπώσετε με σαφήνεια τις ιδέες σας, να αυξήσετε την επιρροή σας, να αποφύγετε τα περιττά μπρος-πίσω και να ολοκληρώσετε πραγματικά τα πράγματα.

Ακολουθούν μερικές βασικές οδηγίες που θα κρατήσουν τα email σας σαφή, συνοπτικά και παραγωγικά.

Βήμα 1: Προσδιορίστε τι θέλετε να μεταφέρει το email σας.

Πριν δημιουργήσετε το μήνυμά σας, αναρωτηθείτε: Τι αποτέλεσμα ελπίζω να φέρει αυτό το μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου; Τι θέλω να κάνει ο παραλήπτης;

Για παράδειγμα, ψάχνετε για ενημέρωση κατάστασης σε ένα έργο; Προσπαθείτε να εξασφαλίσετε χρόνο για μια κατ' ιδίαν συνάντηση με ένα μέλος της ομάδας; Ελπίζετε ότι οι παραλήπτες θα συμμετάσχουν στην έρευνά σας;

Επαγγελματική συμβουλή: Καθώς ξεκινάτε να γράφετε, σκεφτείτε τα λόγια σας ως την παρότρυνση για δράση που θέλετε να εκτελέσουν οι παραλήπτες σας. Αυτή η νοοτροπία θα σας βοηθήσει να δημιουργήσετε ένα μήνυμα με σαφή πρόθεση.

Βήμα 2: Επεξεργαστείτε τη λίστα παραληπτών σας.

Προτού βάλετε το στυλό σε χαρτί (ή τα δάχτυλα στο πληκτρολόγιο), επιλέξτε προσεκτικά ποιον χρειάζεστε για να εκτελέσετε το αποτέλεσμα που έχετε εντοπίσει. Αν θέλετε να προγραμματίσετε μια συνάντηση κατ' ιδίαν, για παράδειγμα, ο απαιτούμενος παραλήπτης θα είναι προφανής. Αλλά αν ψάχνετε για ενημέρωση κατάστασης σε ένα έργο, ίσως χρειαστεί να είστε πιο προσεκτικοί όταν συντάσσετε τη λίστα παραληπτών σας.

Αναρωτηθείτε: Ποιος έχει τις πληροφορίες που αναζητώ να αποκτήσω; Θα μπορεί ένα μέλος της ομάδας να το μοιραστεί μαζί μου, όπως επικεφαλής ομάδας ή διευθυντής έργου; Ή πρέπει να συμπεριλάβω πολλά μέλη της ομάδας; Εάν ναι, ποιοι είναι απολύτως απαραίτητο να συμπεριληφθούν; Ποιος δεν είναι;

Εάν θέλετε να συμπεριλάβετε κάποιον ως FYI ή CC ως άτομο για να τον κρατήσετε ενήμερο, γράψτε μια σύντομη σημείωση στο νήμα του email όταν προσθέτετε νέους παραλήπτες, ώστε όλοι να έχουν το πλαίσιο. Γενικά, ωστόσο, αποφύγετε να στείλετε ένα μήνυμα σε μια ολόκληρη ομάδα ανθρώπων, εάν χρειάζεται να μιλήσετε μόνο με έναν ή δύο. Ομοίως, μην κλείνετε το αφεντικό σας σε όλα τα μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου που δεν απαιτούν την επίβλεψή τους.

Γνωρίζοντας ποιος απευθύνεται το email θα σας βοηθήσει να δημιουργήσετε ένα πιο εξατομικευμένο μήνυμα.

Επαγγελματική συμβουλή: Όταν απαντάτε σε μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, ορίστε την προεπιλογή σας σε "Απάντηση" αντί για "Απάντηση σε όλους", ώστε να μην κατακλύζετε άσκοπα τα εισερχόμενα των χρηστών.

Βήμα 3: Προσαρμόστε τη γραμμή θέματός σας.

Στην εποχή της άπειρης κύλισης, οι περισσότεροι από εμάς σαρώνουμε γρήγορα το κείμενο στα εισερχόμενά μας και δίνουμε προτεραιότητα στα μηνύματα στα οποία είναι απαραίτητο να απαντήσουμε. Χρειάζεστε μια ξεχωριστή γραμμή θέματος για να παρατηρήσετε το email σας. Μια σαφής γραμμή θέματος μπορεί επίσης να χρησιμεύσει ως "βόρειο αστέρι" και να σας βοηθήσει να παραμείνετε σε καλό δρόμο όταν δημιουργείτε το κύριο μέρος του μηνύματος.

Πώς το γράφεις;

Επισκεφτείτε ξανά το αποτέλεσμα που προσδιορίσατε στο Βήμα 1 και χρησιμοποιήστε ένα ρήμα ή μια φράση για να υποδείξετε ποια ενέργεια θέλετε να κάνει ο παραλήπτης. Αυτό θα τους δώσει μια προεπισκόπηση των προθέσεών σας πριν ανοίξουν το email. Χρησιμοποιήστε πρόδρομες ουσίες όπως "Απόφαση:"; "Απαιτείται ενέργεια:"; "Ανατροφοδότηση:"; ή "Για τις πληροφορίες σας:" ανάλογα με το πλαίσιο του μηνύματος.

Ακολουθούν μερικά παραδείγματα ισχυρών και αδύναμων γραμμών θέματος που μπορείτε να μιμηθείτε και να προσαρμόσετε για το δικό σας μήνυμα:

Παράδειγμα 1: Θέλετε το αφεντικό σας να αποφασίσει για την πρότασή σας.

- **Αδύναμο:** Νέα Στρατηγική Μάρκετινγκ
- **Ισχυρή:** Απαιτείται απόφαση: Νέα στρατηγική μάρκετινγκ

Παράδειγμα 2: Χρειάζεστε ενέργεια από ένα μέλος της ομάδας για να τηρήσετε μια προθεσμία έργου.

- **Αδύναμο:** Ενημέρωση για το έργο
- **Ισχυρό:** Απαιτείται ενέργεια: Απαιτούνται πληροφορίες έργου έως τη 1 μ.μ. της Τρίτης (16 Αυγούστου)

Παράδειγμα 3: Θέλετε ένας συνάδελφος να παρέχει σχόλια.

- **Αδύναμο:** Concept Note
- **Ισχυρή:** Ανατροφοδότηση: Σημείωση ιδέας

Βήμα 4: Δημιουργήστε το μήνυμά σας.

Για να κρατήσετε την προσοχή του αναγνώστη σας, το μήνυμά σας πρέπει να είναι τόσο σαφές όσο και η γραμμή θεματός σας. Για να το κάνετε αυτό, κρατήστε το μήνυμα σύντομο και επίκαιρο. Αν και το ακριβές μήκος του email σας θα εξαρτηθεί από την παρότρυνση για δράση και το περιεχόμενο που χρειάζεστε για να το εξηγήσετε, ο στόχος σας είναι να δομήσετε τις πληροφορίες με τρόπο που είναι εύκολο να κατανοήσει ο αναγνώστης.

Ξεκινήστε με την ενέργεια που θέλετε να κάνουν, ακολουθήστε το πλαίσιο για τους οποίους χρειάζεστε αυτήν την ενέργεια και, στη συνέχεια, ολοκληρώστε ενημερώνοντάς τους ότι είστε διαθέσιμοι για ερωτήσεις. Οπτικά στοιχεία όπως σημεία με κουκκίδες, έντονους χαρακτήρες, πλάγιους χαρακτήρες και μικρότερες παραγράφους (δύο-τρεις προτάσεις) μπορεί να κάνουν το μήνυμά σας πιο εύκολο να διαβαστεί γρήγορα και να αφομοιωθεί.

Παράδειγμα 1: Αδύναμος

Αγαπητέ Παμ,

Ήθελα να επιστήσω την προσοχή σας σε ορισμένα ζητήματα που αντιμετωπίζουμε με το σύστημα διαχείρισης περιεχομένου μας. Δημιουργούν μια σειρά ζητημάτων για τους ανθρώπους της ομάδας μου.

Πολλοί από εμάς αντιμετωπίζουμε προβλήματα με τη σύνδεση στο σύστημα. Αφού εισαγάγουμε τα διαπιστευτήριά μας στο παράθυρο σύνδεσης, χρειάζεται πολύς χρόνος για πρόσβαση και η οθόνη παγώνει συνεχώς πάνω μας ή μένει κενή. Ένα μέλος του προσωπικού μου είπε ότι του πήρε 15 λεπτά για να συνδεθεί και ένα άλλο ανέφερε ότι χρειάστηκε σχεδόν 20 λεπτά για να συνδεθεί.

Επιπλέον, όταν το προσωπικό συνδέεται, δεν μπορούμε να έχουμε πρόσβαση στην επιλογή "δημιουργία προχείρου". Όταν κάνουμε κλικ σε αυτό, μας οδηγεί να "αρχειοθετήσουμε" αναρτήσεις και δεν ξέρουμε πώς να το επιλύσουμε. Όλα αυτά προκαλούν μεγάλη απογοήτευση στα μέλη της ομάδας. Επομένως, συνιστώ να συναντηθούμε και να εντοπίσουμε γιατί παρουσιάζονται αυτά τα ζητήματα και πώς να τα διορθώσουμε.

Ευχαριστώ,

Jo

Παράδειγμα 2: Δυνατό

Αγαπητέ Παμ,

Απευθύνομαι σε μια κλήση σήμερα στις 2 μ.μ. για να συζητήσουμε ορισμένα από τα τρέχοντα ζητήματα λογισμικού με το σύστημα διαχείρισης περιεχομένου μας που προκαλούν πολλές καθυστερήσεις στην ομάδα μου.

Εντοπίσαμε δύο βασικά ζητήματα.

- 1. Ζητήματα σύνδεσης:** Πολλά από τα μέλη της ομάδας μου έχουν αναφέρει ότι οι οθόνες του υπολογιστή τους παγώνουν ή γίνονται κενές όταν συνδέονται στον ιστότοπο. Για άλλους, χρειάζονται 15-20 λεπτά για να συνδεθείτε.
- 2. Δεν είναι δυνατή η δημιουργία προχείρου:** Όταν κάνουμε κλικ στο «δημιουργία προχείρου», ανακατευθυνόμαστε στον

φάκελο αρχειοθέτησης.

Μπλοκάρω λίγο χρόνο στα ημερολόγιά μας για να μιλήσουμε λεπτομερώς για αυτές τις ανησυχίες. Ελπίζω ότι είναι εντάξει.

Παρακαλώ ενημερώστε με εάν θέλετε να συλλέξω πρόσθετες πληροφορίες πριν από τη συνάντησή μας.

Ευχαριστώ,

Jo

Βήμα 5: Καθορίστε χρονοδιαγράμματα.

Πολύ συχνά, στέλνουμε μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ζητώντας από τους ανθρώπους να ολοκληρώσουν ένα αίτημα χωρίς να τους δίνουμε χρονοδιάγραμμα. Αυτό είναι ένα λάθος. Όταν αποτυγχάνουμε να πούμε στους ανθρώπους *πότε* χρειαζόμαστε κάτι, το αναθέτουμε σε αυτούς να αποφασίσουν εάν το έργο είναι επείγον ή όχι. Για να αποφύγετε αυτήν τη σύγχυση, καθορίστε *πότε* θέλετε ο παραλήπτης να επικοινωνήσει μαζί σας στην αρχή του μηνύματος ηλεκτρονικού ταχυδρομείου σας. Συμπεριλάβετε την αναμενόμενη ημερομηνία λήξης για την εργασία, το αίτημα ή τα σχόλια.

Για παράδειγμα:

- Μπορείτε να συμπληρώσετε αυτήν την έρευνα μέχρι την Παρασκευή 15 Ιουλίου στις 3 μ.μ.;
- Μοιραστείτε τυχόν σχόλια που έχετε σχετικά με την αυριανή μου αναφορά από την EOD. Εάν χρειάζεστε περισσότερο χρόνο, απλώς ενημερώστε με και μπορώ να προσαρμοστώ.
- Μπορείτε να συγκεντρώσετε τα δεδομένα που συζητήσαμε για μια συνάντηση στις 10 το πρωί τη Δευτέρα 10 Αυγούστου;

Επαγγελματική συμβουλή: Εάν η εφαρμογή email σας το επιτρέπει, ορίστε μια καθυστέρηση δύο λεπτών σε όλα τα εξερχόμενα email. Αυτό σας δίνει μερικά λεπτά χρόνου προσωρινής αποθήκευσης για να ανακαλέσετε ή να επεξεργαστείτε ένα email, αν θέλετε, και μπορεί να είναι σωτήριο όταν αναπόφευκτα πατήσετε κατά λάθος "αποστολή" σε ένα πρόχειρο email ή το στείλετε σε λάθος παραλήπτη. Ακολουθούν οι οδηγίες για το πώς να το κάνετε αυτό για το Microsoft Outlook . Εάν εργάζεστε με το Gmail, αλλάξτε την "Αναίρεση αποστολής" σε 30 δευτερόλεπτα .

Η εκμάθηση αυτών των πρακτικών ηλεκτρονικού ταχυδρομείου θα σας κάνει να φανείτε πιο προσεκτικοί, σαφείς και περιεκτικοί κατά την επικοινωνία με το αφεντικό, τους συνομηλίκους και τους συναδέλφους σας.

SS

O Scott Stein συνεργάζεται με τους ηγέτες και το προσωπικό για την εφαρμογή στρατηγικών γρήγορης πορείας που βελτιώνουν τα αποτελέσματα. Είναι ο συγγραφέας του βιβλίου, «Ηγετικές αμυχές: Έξυπνες συντομεύσεις για να ενισχύσετε τον αντίκτυπο και τα αποτελέσματα σας». Για περισσότερες πληροφορίες επισκεφθείτε τη διεύθυνση www.scottstein.com .

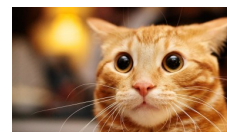
Συνιστάται για εσένα

PODCAST

Τα αγαπημένα μας επεισόδια του **Cold Call** όλων των εποχών



Αποτρέψτε τον τρόμο ηλεκτρονικού ταχυδρομείου με καθυστέρηση αποστολής 2 λεπτών



Πώς να γράψετε καλύτερα μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στην εργασία



Πώς να γράψετε email με στρατιωτική ακρίβεια

