



Autor:
Carlos Alberto
Pereira Passos

Email: Socorro, eu tenho um!

Que as mudanças e os avanços tecnológicos entraram de vez no ambiente de negócios, isto é indiscutível. Especialmente quanto ao uso da internet e a comunicação via e-mail. Cada vez mais utilizamos estes recursos e não há como retroceder neste processo. Insatisfeitos existem e, acredito, são inúmeros enquanto usuários e titulares de e-mails, sejam corporativos ou particulares.

A queixa mais freqüente relaciona-se ao recebimento de e-mails “espontâneos”. Dois dias ausentes por uma rotineira viagem de trabalho é o bastante para acumular um volume admirável de e-mails recebidos. Assim, tenho me divertido com os relatos de recordes de recebimento de e-mails, entre amigos e colegas de trabalho – “75 e-mails”, “85”, “100”, “120 e-mails em dois dias! É demais”.

Não preciso dizer que o tempo gasto em abrir, um a um, os e-mails recebidos consome um tempo valioso. Nem sempre bem recompensado, se avaliarmos a qualidade das informações recebidas. Este é o grande problema por trás de uma situação inicial

incomum – todos nós queremos ser lembrados, ser o centro das atenções e, acima de tudo, comunicar-se. Ser copiado para todo e qualquer assunto e, principalmente, receber respostas de todos que foram copiados, multiplica a rede de distribuição e recebimento de e-mails. Em um mundo de isolamento e de forte competição pelo poder, ter acesso a informações é uma necessidade primária de todos. Desta forma, abrimos as portas para que, livremente, as mensagens cheguem em profusão, movidos por um sentimento ou esperança de que, talvez, uma destas mensagens possa atender as nossas necessidades. Ledo engano de todo dia! Não é possível evitar estes

e-mails gratuitos e diários se estes foram remetidos de pessoas conhecidas, ou mesmo de nosso vínculo de trabalho – pode conter informações importantes para o negócio. Mas que é preciso rever a etiqueta relacionada ao uso de e-mail, isto sim, é preciso.

A etiqueta do uso de e-mails no ambiente de trabalho é muito mais delicada do que pensamos. É muito mais delicada do que, por exemplo, quando mantemos a porta de nossa sala aberta para alguém. Ou ainda, mais complexa do que, simplesmente, como deveremos portar-nos durante uma reunião ou um jantar de negócios. É vital para o desenvolvimento de nossos negócios educar-se quanto à etiqueta do uso de e-mails. Uma gafe ou desentendimento causado por má interpretação de um e-mail escrito ou lido às pressas, pode causar prejuízos

na relação comercial ou mesmo embaraço na relação entre as pessoas envolvidas. Principalmente porque, ultimamente, mais e mais negócios estão conectados via internet, utilizando esta via comum de comunicação.

Cada vez mais, depositamos confiança ao tratar nossos negócios via e-mail. É claro que a rapidez com que escrevemos, enviamos e recebemos uma resposta não se compara a nenhum outro meio similar. Mas se não sabemos qual a etiqueta de uso de correspondências on-line, podemos estar fechando uma porta ao invés de abri-la. Assim, deixe-me lembrá-lo de algumas importantes providências que você poderá tomar para tornar seu e-mail mais efetivo.

10 Etiquetas do uso do E-mail:

- 1 Analise cada palavra utilizada** – você pode pensar que o que está sendo dito é fácil de ser entendido, mas às vezes

...é preciso rever a etiqueta relacionada ao uso de e-mail...É vital para o desenvolvimento de nossos negócios educar-se quanto à etiqueta do uso de e-mails.

UpGrade Treinamento & Desenvolvimento

Rua Alvarenga, 797 sala 08
CEP 05509-001
City Butantã
São Paulo - SP

Tel/Fax: (11) 3031-4495
site:
www.upgradetd.com.br

Contato:
cursos@upgradetd.com.br



Autor:
Carlos Alberto
Pereira Passos

Email: Socorro, eu tenho um!

palavras podem ser mal interpretadas. Seja objetivo e resumido em sua comunicação. Lembre-se que o e-mail está entre o telegrama e a carta, em relação à quantidade de informações contidas. Este pequeno conselho o ajudará a diminuir o número de ligações interurbanas das pessoas que telefonam para que você explique melhor a sua mensagem.

- 2 Evite comentários negativos** – e-mail não é o lugar apropriado para se registrar críticas ou comentários negativos. Entretanto, o e-mail pode ser considerado um bom veículo para se comunicar más notícias, quando queremos evitar encontros cara-a-cara. Tem sido comum utilizar-se deste recurso para compartilhar más notícias e, aparentemente, existe a vantagem de se registrar a informação de maneira mais precisa e detalhada, quando pessoalmente, aspectos emocionais envolvidos podem prejudicar a informação. Algumas vezes, por outro lado, dar más notícias pessoalmente é melhor – isto mostra que você se preocupa com os sentimentos daqueles que irão receber a notícia.

Seja objetivo e resumido em sua comunicação... e-mail não é o lugar apropriado para se registrar críticas ou comentários negativos.

- 3 Lembre-se, nem todos gostam de "spam"** – quando você tiver que enviar e-mails não solicitados, esteja certo da validade de seu conteúdo em relação ao destinatário. Caso contrário, eles irão considerar seu e-mail como "spam" (Na linguagem da Internet, mensagem para jogar fora), e deletá-lo sem ao menos ter lido. Se possível peça permissão para enviá-lo ou, pelo menos, avise-os que irão receber o e-mail.
- 4 Nada é sigiloso** – nunca esqueça de que nada, ou melhor, nenhum e-mail é confidencial ou privado,

mesmo após ter sido deletado de sua máquina. Existem vários softwares capazes de recuperar arquivos apagados do disco rígido de um computador. Lembre-se também que suas mensagens são inicialmente "depositadas" em um servidor comum a todos os funcionários da empresa e de lá poderão ser lidas por pessoas experientes. Assim, pense duas vezes antes de enviar informações "sigilosas" por e-mail. Imagine o que poderá acontecer se esta informação chegar até seu chefe ou clientes. Você não vai querer que seus segredos ou de seus clientes sejam revelados a pessoas erradas.

- 5 Ao enviar anexos, preocupe-se com quantidade e tamanho dos arquivos** – quanto maior o arquivo anexado, maior o tempo para baixá-lo via internet. Sem falar no espaço ocupado no HD do destinatário. Alguns anexos podem ser dispensados. Quando isto ocorre, considere a possibilidade de enviá-los via malote ou Correios.
- 6 Copiados ou não** – assim como um memorando regular, você poderá desejar enviá-lo com cópias para algumas pessoas. A mesma providência ou etiqueta adotada quanto ao "spam" são válidas para este item.
- 7 Pense duas vezes antes de "responder" para todos os copiados** – quando você faz parte de um grupo de copiados, avalie muito bem quem realmente deve tomar conhecimento de sua resposta. Provavelmente, como na maioria dos casos, não se faz necessário responder a todos os copiados, mas ao emitente deve-se responder, se o assunto assim exigir. Atuando desta maneira, você estará diminuindo o tráfego de e-

UpGrade Treinamento & Desenvolvimento

Rua Alvarenga, 797 sala 08
CEP 05509-001
City Butantã
São Paulo - SP

Tel/Fax: (11) 3031-4495
site:
www.upgradetd.com.br

Contato:
contatos@upgradetd.com.br



Autor:
Carlos Alberto
Pereira Passos

Email: Socorro, eu tenho um!

mails desnecessários na internet ou intranet.

- 8 Se a mensagem que você envia não precisa de resposta, deixe o destinatário saber** – isto ajuda a valorizar o seu tempo e o dos destinatários, ajudando, como no item anterior, a interromper o ciclo perpétuo e contínuo do vai-e-vem dos e-mails desnecessários. Ao escrever a sua mensagem, diga algo como “não é necessário responder” no final do texto ou mesmo na linha de assunto.

- 9 Não envie e-mails para dizer simplesmente “obrigado”** - da mesma forma para e-mails que dizem apenas “ok”. Estes e-mails de uma só palavra são tão desnecessários quanto os famosos “spams”. Lembre-se que, mesmo estando na era digital, nada substitui um agradecimento pessoal ou, diante desta impossibilidade, o envio de uma mensagem manuscrita de agradecimento.

- 10 Não alimente a “corrente” de prestação de serviços ou de humor** – algumas pessoas verdadeiramente bem intencionadas enviam mensagens bem estar ou mensagens com enfoque espiritual ou de qualidade de vida. Cuidado ao retransmiti-las para outras pessoas que você não está seguro de recebê-las como você as recebe. A propagação deste ciclo de envio de e-mails tem sobrecarregado os sistemas e assustado os técnicos em informática das empresas. O envio de fotos, figuras e arquivos executáveis com este teor é considerado o maior responsável pelo grande volume de e-mails que chegam todos os dias para você.

Se você não quer sair por aí pedindo “socorro” pela enxurrada de e-mails que chegam diariamente, pense na possibilidade de fazer a sua parte adotando pelo menos algumas destas etiquetas aqui mencionadas. Seus destinatários irão agradecer a ajuda!

Carlos Alberto Pereira Passos

Carlos Passos, foi diretor de Suporte e Serviços Comerciais coordenando os departamentos de Treinamento, Administração de Vendas, Eventos, CRM/Comunicação com o cliente, Viagens e Logística da Pharmacia. Nos 32 anos de experiência na Indústria Farmacêutica ocupou cargos executivos em diversos laboratórios: Mead Johnson; Merck Sharp & Dhome; Richardson Merrel Moura Brasil; Glaxo; Rhodiá; Farmitália Carlo Erba; Pharmacia & Upjohn e Pharmacia. Presta consultoria, Treinamento & Desenvolvimento para Indústria farmacêutica.

...e-mails de uma só palavra são tão desnecessários quanto os famosos “spams”...

UpGrade Treinamento & Desenvolvimento

Rua Alvarenga, 797 sala 08
CEP 05509-001
City Butantã
São Paulo - SP

Tel/Fax: (11) 3031-4495
site:
www.upgradetd.com.br

Contato:
cursos@upgradetd.com.br