

8 dicas de etiqueta para você usar o e-mail com eficiência

(<http://idgnow.uol.com.br/internet/2010/05/20/8-dicas-de-etiqueta-para-voce-usar-o-e-mail-com-eficiencia>)

Por Meridith Levinson, CIO.com

Publicada em 20 de maio de 2010 às 08h00

Você ainda manda respostas para todo mundo e escreve mensagens em maiúsculas? Que mancada. Veja como se comportar profissionalmente ao usar essa ferramenta.

Você acredita que os e-mails estão mais eficazes e educados? Para a especialista Maureen Bertolo, nem pensar. Além do famoso "responder a todos" e textos com tudo em CAIXA ALTA, outras mancadas continuam acontecendo. Além disso, o Twitter e o SMS estão tornando os hábitos no e-mail ainda piores, diz Bertolo, que começou sua carreira como programadora de computador e ensina etiqueta no e-mail há 10 anos.

Infelizmente, diz ela, as pessoas expressam as mesmas questões e reclamações que tinham uma década atrás. A principal: "E-mails são muito longos! e "Por que eu recebo tantos deles?"

O problema central com o e-mail, de acordo com Bertolo, é que as pessoas querem usá-lo para realizar tarefas para as quais é completamente ineficaz, como explicar procedimentos complexos, resolver problemas complicados e queixas em geral. O e-mail tornou-se uma parte tão integral e fácil do modo como as pessoas trabalham e se comunicam que elas nem pensam em alternativas mais eficazes. Elas também querem essa documentação para se proteger, diz Bertolo.

Atualmente, acrescenta, SMS e Twitter estão "emburrecendo" o e-mail ainda mais. "O SMS está começando a substituir e-mail porque é mais fácil", diz Bertolo. "Você não precisa se preocupar com ortografia, gramática, uma saudação. Por ser mais rápido, as pessoas acham que não precisam ser profissionais."

Na Era dos SMS e "tweeting", alguns poderiam argumentar que as regras de Bertolo para o e-mail estão fora da realidade das empresas globais. Mas os padrões que ela defende são em prol do usuário, diz.

Bertolo também observa que o uso que um indivíduo faz do e-mail fala muito sobre suas habilidades de comunicação e como ele se apresenta para o mundo. Saber quando e como usar o e-mail pode diferenciar um profissional no mercado, diz. Na busca por um emprego, o e-mail é a primeira avaliação de um candidato.

Em suma, se você se preocupa com sua imagem e sua marca pessoal, você deveria se preocupar com os e-mails que você envia.

Aqui estão oito dicas de etiqueta:

1. Pense antes de escrever

Antes de começar a compor um e-mail, pense o que você quer fazer e se o e-mail é eficaz para isso. Por exemplo, se você está tentando resolver o problema de alguém, é melhor uma ligação. Se você precisar explicar um procedimento, mostrar, pessoalmente ou via web, quase sempre é mais eficaz do que por e-mail. Se você precisa resolver um assunto urgente com um colega de trabalho no escritório, fale com ele em pessoa.

2. Seja simples

E-mail funciona melhor para pedidos simples e mensagens que podem ser expressas dentro de duas linhas, tais como, "Você pode me encontrar às 16h?" ou "Você tem estes dados?" Se sua mensagem exige mais do que duas trocas, o e-mail não é uma boa ferramenta. Quando os e-mails começam a expandir em longas cadeias, as pessoas muitas vezes esquecem o assunto original.

3. Mantenha-o curto

As pessoas gostam de e-mail, pois é rápido e fácil. Mas quanto maior e mais complicada for a sua mensagem, maior será o tempo que você levará para compor e para o destinatário entender. "Se um e-mail exige mais do que 12 linhas e dois threads, você está desperdiçando o tempo de todos e diluindo sua mensagem", diz Bertolo.

4. Faça o campo "assunto" ir direto ao ponto

As pessoas usam o campo "assunto" sua lista de tarefas. Para ajudar seu destinatário a priorizar e entender suas necessidades, o assunto de seus e-mails deve ser muito claro. "Diga ao seu destinatário o que você precisa na linha de assunto", diz Bertolo. "Então, em invés de marcar o e-mail como alta, média ou baixa prioridade, coloque a data de quando você precisa de uma resposta na linha de assunto".

5. Estruture

"Um bom e-mail precisa de uma abertura, corpo e conclusão", diz Bertolo. O objetivo deve estar claro no corpo, junto com todos os detalhes e ações que precisam ser tomadas. As frases devem ser de 15 palavras ou menos. Se houver três ou mais pontos, use marcadores (bullets). Somados, os parágrafos de abertura e fechamento não devem exceder sete linhas, e o corpo não deve exceder cinco linhas.

6. Aproprie-se de sua mensagem

Bertolo recomenda perguntar ao destinatário: "Há algo que eu possa fazer para ajudar? Dei informação suficiente?".

7. Evite palavras e frases que deixem as pessoas na defensiva

A forma de se comunicar via e-mail expressa como você se comporta profissionalmente. Evite linguagem pesada e sarcasmo, que não é facilmente detectado no e-mail. Mesmo se alguém lhe envia um e-mail mal-educado, você tem a chance de responder profissionalmente.

Ela também recomenda que se evitem perguntas que colocam as pessoas na defensiva, como, "Por que seu projeto está atrasado?" É melhor resolver tais questões espinhosas via telefone ou em pessoa. Pela mesma razão, evite "provocações" como: "Por que você...," "Você deve...," "Eu tenho certeza que você vai concordar...," e "Não compreendo a sua...," que muitas vezes indicam uma quebra nas comunicações que o e-mail certamente não irá consertar. (Pelo menos não rapidamente.)

8. Use a cópia oculta (Cco) e o Responder a Todos com cuidado

A única razão para o uso de cópia oculta, de acordo com Bertolo, é manter o endereço e-mail dos destinatários em segredo. Por exemplo, se você quiser enviar um e-mail a todos em sua rede para anunciar um novo emprego, coloque todos no campo Cco. Não use o recurso para compartilhar partes confidenciais ou informações incriminatórias com alguém.

O "Responder a Todos" deve simplesmente ser evitado, diz Bertolo. Se, por exemplo, seu chefe envia uma solicitação de reunião ou link para um artigo a todos em sua equipe e você precisa responder, faça-o apenas ao seu chefe. "Responder a todos faz outras pessoas perder tempo", diz a consultora.