آداب البريد الإلكتروني

هناك عشر إستراتيجيات مثبتة لإتقان استعمال البريد الإلكتروني على نحو مقبع مع الزبائن المحتملين.

1- استعمال برنامج التدقيق الإملائي. اقرأوا جميع الرسائل الإلكترونية مرتين على الأقل قبل إرسالها. بالنسبة للرسائل المهمة على وجه التحديد، اكتبوا الرسالة من خلال استعمال برنامج معالج للنصوص واطبعوا نسخة منها. اطلبوا من زميلكم أن يتحقق من أسلوب الكتاب والأخطاء الإملائية قبل إرسال الرسالة.

2- راجعوا محتوى موضوع الرسالة جيّداً قبل إرسالها. اسألوا أنفسكم إذا كانت الرسالة الإلكترونية مناسبة لإرسالها لجميع الأشخاص العاملين في منظمة ما. تذكّروا أنّه من الممكن للمرسل إليه أن يعيد إرسال رسالتكم لعشرات أو مئات الأشخاص. فإذا أردتم أن ترسلوا تقارير عن تقييم الأداء أو ملاحظات عن سياسة شركتكم أو آراء "صريحة" عن الأشخاص في محيطكم أو محيط زبائنكم المحتملين، فكّروا ملياً قبل إرسال هذه الرسائل المهمة عبر البريد الإلكتروني.

3- لا تكتبوا جميع الحروف في رسالتكم الإلكترونية بشكل واحد أو حجم واحد. استعملوا وسائل أخرى للفت النظر إلى محتوى رسالتكم أو للتشديد على فكرة ما. اتباع أسلوب عامي في الكتابة هو أمر غير مقبول لأنّه سيحط من قدر المستوى المهني للرسالة.

4- احفظوا (أرشفوا) الرسائل التي تحتاجونها لسجلاتكم وقوموا بحذف ما تبقى. المحافظة على تنظيم الملفات الإلكترونية تزيل فرص الالتباس وتقلل من فرص إرسال رسالة عن طريق الخطأ للشخص غير المناسب.

5- استعملوا عنواناً واضحاً موجزاً ومغرياً لرسالتكم الإلكترونية. إنّ استعمال عنوان رئيسي جيّد يثير الاهتمام من خلال مساعدة القارىء على تحديد الموضوع وصلته برسالة (مثلاً: توجيهات لبرامج تدريب على المبيعات الأسبوع المقبل).

6- أدرجوا أسماء كم وكيفية الاتصال بكم عند الإرسال أو الرد على رسائلكم الإلكترونية. يتضمن برنامج إدارة البريد الإلكتروني ميزة تمكنكم من تكوين "إمضاء" ثابت يظهر تلقائياً عند نهاية كلّ رسالة. يمكنكم أن تستعملوا هذه الميزة لتوضيح مركزكم ضمن مؤسستكم وتبيّن معلومات الاتصال بكم.

7- تفقّدوا بريدكم الإلكتروني بشكل دائم. ففي مجال الأعمال يعتبر تفقد بريدكم الإلكتروني بأهمية تفقّد بريدكم التليفوني!

8- احموا سرية عنوان مستلم البريد الإلكتروني عند إرسال معلومات تتعلق بتسويق السلع لمجموعة كبيرة من المرسل إليهم. أدخلوا أسماء المرسل إليهم في خانة وهي ميزة لا تظهر عنوان مستلم البريد الإلكتروني، بدل أن تدخلوها في خانة فالعناوين التي تدخل في الخانة المذكورة أوّلاً لا تظهر في الرسالة. وإذا أردتم أن تحددوا من المرسل إليهم لا ترغبون في أن تظهر لهم عناوين الآخرين، بإمكانكم أن تكتبوا في مطلع الرسالة الاسم الكامل للشخص المستهدف.

9- تجنّبوا إرسال ردود متسرعة على استفسارات تتلقونها عبر البريد الإلكتروني. إنّ إرسال رد مقتضب من جملة واحدة لزميل أو زبون شيء سهل، لكن رسائل كهذه يمكن أن يُساء فهمها. إذا كنت منشغلاً، اذكر في رسالتك إنّك لا تملك الوقت الكافي للرد بشكل كامل على سؤال أو مشكلة ما ثمّ تابع الأمر فيما بعد.

10- فكر ملياً. لا ترسلوا بريداً إلكترونياً وأنتم غاضبون.

خلاصة القول: اتبعوا هذه التعليمات العشرة لآداب البريد الإلكتروني.

الكاتب: ستيفن شيغمام/ ترجمة: دار الفراشة

المصدر: كتاب 25 مهارة في التسويق (لا يعلمك إيتها أحد)