

Tölvupósturinn endurspeglar jafnan hug sendandans

Vandaverk að skrifa tölvupóst. Nokkur atriði eru mikilvæg. Gott mál, gagnort og villulaust. Skilaboðin séu ekki misvísandi.

Vanda þarf til verka þegar skrifa skal og senda tölvupóst. Brenna vill við að kastað sé til höndum sem getur valdið misskilningi og gefið mynd af sendandnum sem ekki er endilega raunsönn. Þetta segja Margrét Reynisdóttir markaðsfræðingur og Þórunn Lárusdóttir leikkona hjá ráðgjafafyrirtækinu Gerum betur. Þær standa fyrir námskeiðum nú á vormisseri sem bera yfirskriftina **Árangursríkur tölvupóstur**. Er þar farið yfir öll helstu og mikilvægustu atriðin þegar skrifuð eru og send rafræn skilaboð, eins og við gerum oft á dag.

Stutt og hnitmiðað

Námskeið þessi, sem haldin eru t.d. hjá fyrirtækjum sem þess óska, byggjast á bók Margrétar Reynisdóttur **8 lyklar að árangursríkum tölvupóstsamskiptum** sem er nýlega komin út. Bókin byggist á til dæmis breskum rannsóknum auk íslenskra raunsanna dæma.

„Það er engan veginn sama hvernig að tölvupóstsamskiptum er staðið. Tölvupóstar eru ekki jafn formlegir og sendibréf. eru almennt styttri og hnitmiðaðri. Fólk vandar sig því kannski ekki alltaf sem getur valdið misskilningi,“ segir Margrét.

Breytni fólks og gjörðir skapa ímynd okkar í augum annara. Gildir það meðal annars um tölvupóst. Því þarf pósturinn að skrifaður vera á góðu máli, gagnorður og villulaus. „Góð íslenskukunnátta er nauðsynleg en jafnvel fólk sem er mjög vel



Morgunblaðið/Styrmir Kári

Fræðsla Nokkur ráð er mikilvægt að hafa á bak við eyrað þegar senda skal tölvupóst, eins og þær Þórunn Lárusdóttir, til vinstri, og Margrét Reynisdóttir kenna nú á sérstöku námskeiði í þessari samskiptatækni.

skrifandi þarf stundum áminningu um að vanda til verka. Því miður eru of margir fljótfærir og hvatvísir við tölvuna. Átta sig ekki á því að misskilningur getur auðveldlega orðið í tölvupóstsamskiptum og að pósturinn endurspeglar þá ekki endilega hvað um huga sendandans fer,“ segir Margrét.

Viðtakandinn af holdi og blóði

Í fyrirllestri sínum dregur Þórunn Lárusdóttir fram með leikrænum tilþrifum að tölvupóstur er samskiptaleið; pósturinn er nefnilega ekki sendur út í svartholið. Viðtakandinn er manneskja af holdi og blóði og því mega skilaboðin ekki

vera misvísandi; sérstaklega þegar þau fara til bláókunnugs fólks.

„Ég var mjög fljót að tileinka mér þessa aðgengilegu lykila í mínum tölvupóstsamskiptum og það bar árangur strax. Og þegar maður hefur tileinkað sér þetta einu sinni á maður erfitt með að gleyma því. Ég las bók Margrétar og nú finnst mér

Jafnvel fólk sem er mjög vel skrifandi þarf stundum áminningu um að vanda til verka. Því miður eru of margir fljótfærir og hvatvísir við tölvuna.

ég vera með þetta á hreinu,“ segir Þórunn og bætir við að á námskeiðunum segi fólk stundum frá mistökum sínum í tölvupóstsendingum; klaufaskap sem sé broslægur eftir á að hyggja.

Næturpóstar tæpast trúverðugir

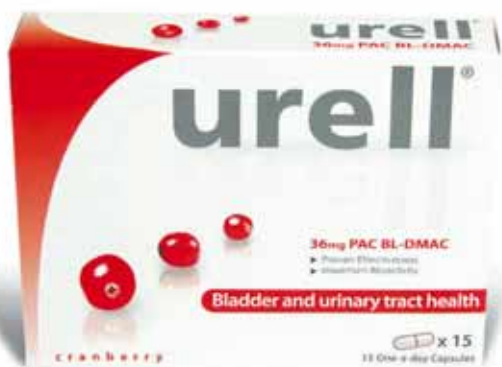
Fólk í annasömum störfum þekkir þann mikla fjölda tölvupósta sem rúlla í gegn á hverjum degi. Í starfi blaðamanns er algengt að kannski 40 til 50 póstar berist yfir daginn og útsend skeyti eru álíka mörg. Sumt fer því ofan garðs og neðan. Segir Margrét að oft sé því betra að lyfta upp símtólinu eða hitta fólk. Slík samskipti séu alltaf árangursríkust. Ekki megi ofmeta tölvupóstinn og gagnsemi hans.

Það skiptir líka máli á hvaða tímum póstur er sendur. Velþekkt sé að til dæmis námsfólk og fólk í skapandi greinum sé að störfum um miðjar nætur og sendi póst á öllum tímum og enginn geri athugasemdir við það. Í verslunar- og þjónustustörfum sé hins vegar tæpast trúverðugt að senda tölvupósta kannski síðla kvölds eða að nóttu. Því geti verið ágætt að póstur skrifaður að kvöldi fari í loftið að morgni. Þjóða forrit eins og Outlook upp á slíka möguleika og raunar ótalmargt fleira sem stuðlar að árangursríkum tölvupóstsamskiptum.

sbs@mbl.is

gerumbetur.is

Urell gegn þvagfærasýkingu



Einnig tekið við pöntunum í síma 414 3076 frá kl. 10-13 virka daga.

- Aðeins eitt hylki á dag
- 1990 kr. pakkinn
- Enginn sendingarkostnaður
- Kemst inn um bréfalúgu

Fæst aðeins í vefverslun SagaMedica á www.sagamedica.is

SAGAMEDICA
www.sagamedica.is

Engin önnur tröuberjavara fáanleg í Evrópu hefur verið rannsökuð jafnmikið og Urell. Klínískar rannsóknir hafa ítrekað sýnt fram á gagnsemi Urell þegar fólk finnur fyrir óþægindum í þvagfærum, hvort sem það er tilfallandi eða ítrekað vandamál.

Hvernig er góður tölvupóstur?



Skrifstofa Tölvupóst þarf að setja fram af vandvirkni, enda vitna orðfæri og framsetning alltaf að nokkru leyti um sendandann sjálfan.

Viðmótið svo viðtakanda hugnist

„Tölvupóstsamskipti taka oft lungann úr deginum og geta bætt samskipti eða verið kvöl ef ekki er haldið rétt á spilunum. Námskeiðið okkar sýnir hvernig hægt er að spara tíma, auka afköst og veita betri þjónustu með markvissum raf-rænum skilaboðum,“ segir Margrét Reynisdóttir.

En hver eru mikilvægustu atriðin varðandi tölvupóst? Jú, það skiptir máli að fyrirsögn (e. subject) sé

skýr og greinileg. Og þá þarf í skeytinu sjálfu að vera ávarp, inn-gangur og kveðja og viðmótið þannig að viðtakandanum hugnist. Skeytið þarf að vera líkast því sem um formlegt bréf sé að ræða og því þarf að koma fram, helst í upphafi bréfs, hvert raunverulegt erindi sé. Mikilvægt er að svara innsendum póstum sem allra fyrst, en forðast jafnframt að senda ónaúðsynlega pósta.