



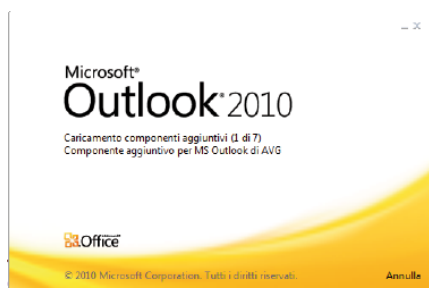
## 15. Regole per scrivere una email

L'email è ormai da tempo strumento di comunicazione, di contatto e di relazione diffuso e condiviso nell'attività di business, ma non solo; l'email diffonde l'immagine di aziende e persone nel mondo.

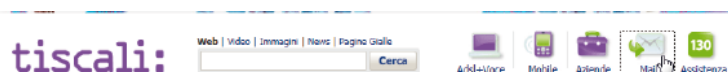
Quando inviamo un messaggio però dovremmo ricordarci che è importante rispettare alcuni accorgimenti, per non creare equivoci sconvolgenti o compromettere il rapporto con il nostro interlocutore. Occorre quindi prestare la massima attenzione nella stesura delle email e controllarle più volte prima di premere il tasto Invio.

La **gestione della corrispondenza** può avvenire:

- utilizzando un software per la gestione della posta elettronica, come Outlook Express, Microsoft Outlook 2010 ecc.



- accedendo a un sito come Tiscali, Libero, Google, e utilizzando il servizio di web mail che viene fornito gratuitamente.



### Riferimenti alla privacy

Dopo i riferimenti aziendali va sempre inserita l'Informativa sulla privacy, per esempio:

Le informazioni contenute nella presente, ed ogni eventuale file allegato, sono riservate e comunque destinate esclusivamente alla persona, ente o società sopra indicati.

Se avete ricevuto questa email per errore, Vi chiediamo di ritornarcela al seguente indirizzo: XXX@XXX.com e di eliminarla dai vostri archivi.

E poi aggiungere anche:

L'informativa sul trattamento dei dati personali. I Suoi dati personali, e in particolare la Sua email, sono utilizzati da XXX, titolare del trattamento, in quanto inseriti nell'archivio storico degli utilizzatori dei servizi ovvero dei clienti di XXX o al limite in quanto raccolti da elenchi pubblici, al solo fine di promuovere le attività e i servizi di XXX. I dati non sono comunicati né diffusi, e sono trattati solo dagli incaricati degli Uffici Marketing e Commerciali di XXX sia su supporto cartaceo sia con strumenti elettronici. In particolare, ai sensi dell'art. 130 del D.Lgs n. 196/2003, Lei può in ogni momento chiedere e ottenere di non ricevere ulteriori promozioni inviando una email a privacy@XXX.com.



LIBERO

NELLA POSTA

NEL WEB

Opzioni di ricerca

Scrivi messaggio

Posta arrivata (50)  
Jumbo Mail  
SugarSync Scopri di più  
Bozze  
Posta Inviata  
Cestino (svuota)  
Spam (svuota)

Confezioni già affrancate  
in tre diversi formati.

Invia messaggio Salva in Bozze Annulla

A:

CC:

Oggetto:

☐ Mostra CCN  
☒ Priorità alta  
☒ Avviso di lettura  
☒ Salva in posta inviata

Solo Testo HTML

Controllo ortografico | Aggiungi firma

Buongiorno dottoressa, in allegato le invio il pdf per la correzione. Distinti saluti  
prof.ssa Mgrazia Ottaviani

**Re: Indicazioni per la partenza a.s. 2012-2013**

assistenza@mastertraining.it

Inviato: mercoledì 12/09/2012 10:54

A: ottavianimariagrazia2@gmail.com

Messaggio

Buongiorno,

si inviano in allegato i manuali del registro elettronico nella versione per i docenti e quella per i referenti come da Vs. richiesta.

Cordiali Saluti

Giorgia

Assistenza MasterCom

----- Messaggio originale -----

**Oggetto:** Re: Indicazioni per la partenza a.s. 2012-2013**Data:** Wed, 12 Sep 2012 08:35:41 +0200**Mittente:** Maria Grazia Ottaviani <ottavianimariagrazia2@gmail.com>**A:** [assistenza@mastertraining.it](mailto:assistenza@mastertraining.it) <[assistenza@mastertraining.it](mailto:assistenza@mastertraining.it)>

Buongiorno, vi chiedo se sia possibile avere un file pdf dei manuali per il registro elettronico di classe e personale del docente. grazie, la referente Registro elettronico dell'Istituto Einaudi, Verona

*Esempi di messaggi di posta elettronica.***SCRIVERE UNA EMAIL**

Ecco alcuni consigli da seguire quando si scrive e si invia una email.

**1. Non omettere l'oggetto**

Quando si invia una email senza oggetto spediamo un messaggio "ignoto", e la sua omissione può determinare la mancata lettura da parte dei destinatari dell'email.

**2. Scrivere frasi coerenti**

Il titolo dell'email deve essere coerente e sintetizzare il contenuto del messaggio. La scrittura di un oggetto banale rende difficile la comprensione immediata del contenuto del messaggio (es. evitare frasi tipo "offerte speciali"). Se si pensa che si ricevono molte email al giorno, la frase indicata nell'oggetto determina anche la priorità o l'ordine sequenziale di lettura dei messaggi, quindi un potenziale concorrente potrebbe vedersi letto per prima l'offerta inviata solo perché il suo titolo è risultato migliore degli altri.



### 3. Fare attenzione alle modalità comunicative

Chi legge una email non è in grado di leggere il comportamento non verbale e distinguere il tono della voce e quindi formula un giudizio in base a quanto legge, a differenza della comunicazione *face to face* o delle conversazioni telefoniche.

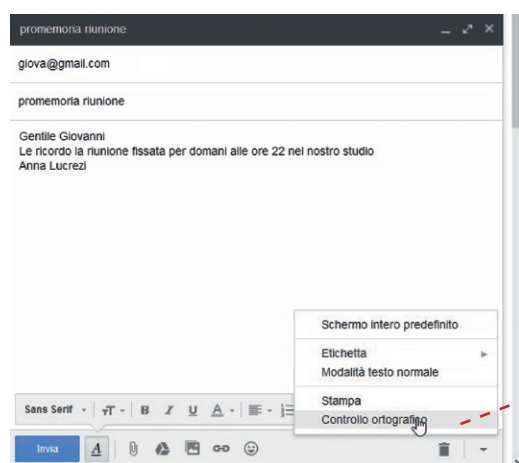
È importante verificare attentamente quanto scritto e considerare, magari ponendosi nei panni dell'altro, se il messaggio sia sufficientemente chiaro, conciso e comprensibile; evitare di dare tutto per scontato.

### 4. Comprimere i file inviati in allegato

Qualora si intenda inviare in allegato al messaggio un file, è buona norma comprimere il file utilizzando software di compressione dedicati (es. WinZip, WinRar, Jzip). Eviteremo di intasare la web mail del destinatario e l'invio del messaggio stesso risulterà più veloce.

### 5. Fare il controllo ortografico

Come detto precedentemente l'email rappresenta l'azienda, le persone e le loro personalità; spedire messaggi con errori ortografici è indice di scarsa attenzione: chi la riceve può pensare che il mittente sia poco affidabile e che non curi bene il suo lavoro.



È disponibile il comando **Controllo ortografico** che consente di controllare il documento.

### 6. Scrivere testi brevi

Una email dovrebbe contenere frasi brevi e concise.

### 7. Indicare i propri riferimenti

Quando si riceve una email senza riferimenti è sempre sconcertante. Non si sa con chi si sta comunicando e, in caso di risposta, non possiamo contattarlo.

In calce a ogni email bisogna riportare il proprio nome, la posizione in azienda, il nome e l'indirizzo dell'azienda, numero di telefono, fax, indirizzo email e sito web.



## ETICA EMAIL

Il galateo della posta elettronica prevede queste semplici regole:

- 1. Si sconsiglia di inviare tramite email numeri di carta di credito, informazioni riservate, password ecc.** La posta nel percorso tra mittente e destinatario può infatti essere “intercettata” e letta da coloro che sono interessati al furto di dati (phishing). Esistono comunque dei sistemi crittografici (es. il cosiddetto *Pretty Good Privacy* o PGP) che consentono un certo grado di protezione e riservatezza.
- 2. Meglio scrivere in minuscolo.** Il maiuscolo equivale a “urlare” per cui va limitato alla digitazione del titolo. Per “stressare” o sottolineare un concetto o una parola si usa racchiuderlo/a tra asterischi (es. *\*exactly\**).
- 3. Scrivere messaggi brevi.** Specie se si risponde (*reply*) a un messaggio, riportando il contenuto del messaggio originale, conviene lasciare solo quelle parti che sono rilevanti per la risposta.
- 4. Fare utilizzo di emoticon o smile ;-)** qualora si facciano delle battute, per evitare che vengano equivocate.
- 5. Applicare una “signature”.** A un messaggio di posta elettronica si può associare una firma elettronica detta “signature” che riporta le informazioni rilevanti del mittente (nome, cognome, indirizzo, numero di telefono/fax, indirizzo email).

