

L'email, questa (s)conosciuta

Rispetto alla lettera, al fax e al piccione viaggiatore certamente l'email è più comoda, rapida, puntuale, economica e asincrona (sì, ASINCRONA), nonché potenzialmente collettiva. Ma rischia d'essere omologata, scontata nei titoli, trascurata nel linguaggio, spesso noiosa, irritante e immediatamente spostata nell'archivio definitivo (il cestino). L'email parla di noi agli altri e parla degli altri a noi. Non contiene solo informazioni e dati ma comunica una relazione. Rappresenta un ingresso nell'intimità lavorativa (o personale) del nostro interlocutore.

Cosa evitare

- un *oggetto* lungo, scontato, tautologico o criptico
- un romanzo a più puntate
- una schermata di frasi alla ricerca del punto perduto
- le parole ambigue
- gli emoticons
- i puntini di sospensione
- l'incongruenza tra l'intestazione e lo stile comunicativo
- una comunicazione formalizzata
- l'abbandono in calce, se inutili, delle code: togliere le comunicazioni precedenti

Cosa fare

- metterci cura nelle parole perché *verba volant, email manent*
- rispetto delle gerarchie (anche nei cc)
- un *oggetto* breve, preciso, esplicito e seducente
- un uso seducente del PS (Post Scriptum)
- un messaggio breve e ficcante, preferibilmente per punti (anche ordinati), in ordine di priorità, e usando i paragrafi
- tono semplice e asciutto, non falsamente affettato
- messaggi interattivi (che non appesantiscono, ma approfondiscono)
- inserire una firma appropriata, non ripetuta, sincera
- strutturare il messaggio M.A.D.E. Message Action Details Evidence

>>>

>>>

M (Message= Qual è il focus del messaggio?)

- Iniziare il documento con la sintesi delle cose più importanti
- Partire con il focus del messaggio: *ti scrivo perché...*
- Prima dire l'essenziale e poi eventualmente specificare i dettagli
- Mettersi nei panni del lettore: pensare a ciò che potrebbe voler leggere all'inizio. E presentarglielo subito
- Con l'essenziale all'inizio è più facile e probabile che chi legge presti la giusta attenzione ai dettagli

A (Action= Quali sono le azioni successive?)

- Indicare quali azioni ci si aspetta che il nostro interlocutore faccia, a valle della nostra e-mail: *ti chiedo di...*
- Che cosa deve fare, sulla base del messaggio che gli stiamo inviando?
- Deve darci informazioni? Iniziare un'attività? Chiedere o dare indicazioni a qualcuno?
- Nel momento in cui il nostro interlocutore conosce ciò che gli chiediamo di fare, può leggere i dettagli su cosa e come farlo
- È importante specificare i tempi entro cui gli chiediamo di fare ciò che ci serve

D (Details= Chi, Quando, Dove, Perché, Come e Quanto)

- Solo successivamente, entrare nel merito dei dettagli: *ti spiego meglio...*
- Fornire i dettagli (necessari e indispensabili, quindi non eccedere!)
- In genere il Perché e il Come sono essenziali
- Spesso all'inizio è necessario già anticipare il Chi, Quando e Dove. Ulteriori dettagli e approfondimenti è meglio inserirli in questa parte

E (Evidence= Eventuali allegati)

- Aggiungere, se necessario e solo alla fine, eventuali allegati che supportano o chiariscono il contenuto e le richieste del nostro messaggio: *eventualmente, trovi i dettagli nell'allegato...*

Quindi ora invio?

No. Prima conta fino a 28.800. Salva in bozza e lasciala depositare. Quindi rileggila e correggi i refusi. Verifica link e allegati. Verifica il destinatario principale e gli eventuali cc e ccn (con attenzione!) e se necessario inserite la ricevuta di ritorno.

Quindi, ora invia (se proprio non puoi farne a meno).