

المدىح

اقتصاد, إدارة وأعمال, فقرة حرة

4 أغسطس 2024 22:07 مساء

قواعد أساسية لكتابة رسائل إلكترونية مهنية 7





إعداد: أحمد البشير

يقول المثل «لا تهدر وقتك فيما لا يهم»، لكنك قد تجد أنك بالفعل تقوم بإهدار وقتك على ما لا يهم فيما يتعلق بإرسال رسائل البريد الإلكتروني في مجال عملك. إذ قد يتبادر لذهنك أن تتساءل: «هل أبدأ الرسالة بكلمة عزيزي.. أو أتجاهل الأمر؟»، أو «هل أضع بعض الرموز التعبيرية أو لا يجوز ذلك؟» وغيرها

لنفصل الموضوع أكثر، فقد تكون مهمة كتابة رسائل البريد الإلكتروني في العمل من المهام الصعبة، خاصةً عندما يعمل الموظفون مع بعضهم عن بُعد. فكتابة رسائل بريد إلكتروني جيدة تنطوي على بناء علاقات عمل ناجحة، أو ارتباك محتمل، أو عراك أو الشعور بالإهانة، وجميع ما ذكر قد يزداد صعوبة إن كان زملاؤك لا يعملون في نفس مقر العمل. لذا قبل أن تضغط على زر الإرسال، لا بأس من أن تسأل نفسك: «هل تحتاج رسالتي المرسله عبر البريد الإلكتروني إلى بعض التحسين؟»

إليك مجموعة من القواعد الأساسية الواجب اتباعها عند كتابة وإرسال رسائل العمل عبر البريد الإلكتروني

1- استخدم عنواناً مباشراً -

تتميز عناوين الموضوع القوية بأنها موجزة ووصفية وعملية أينما أمكن ذلك، لذا أولاً عليك تجنب العناوين غير الواضحة والطويلة. فلماذا سيقوم المستلم بفتح الرسالة إن كان عنوان الموضوع فارغاً؟ فعلى سبيل المثال: «تأجيل اجتماع الإدارة إلى الثلاثاء 21-11» أقوى من «تم تغيير موعد الاجتماع». ولا يمكن المبالغة في أهمية عنوان الموضوع القوي، خاصةً أن البريد الإلكتروني استُخدم لأغراض التسويق المباشر. استخدم دائماً عنوان الموضوع الذي يُشير للمستلم بأنك تتحدث عن مسائل العمل أو غيرها من الأمور

2- حافظ على الأسلوب المهني -

يجب أن تتأكد من توافر ثلاثة شروط لوصف رسالة البريد الإلكتروني التي كتبتها بأنها مهنية

• استخدم عنوان بريد إلكتروني مهنيًا

إن أفضل الطرق كي تتجنب مسح رسالتك الإلكترونية هي تجنب استخدام العنوان غير المصنّف أو الذي لا يحمل اسم العلامة التجارية. إن كنت تتحدث باسم شركة ما، عليك استخدام العنوان الذي تزوّده الشركة دوماً. وهذه واحدة من نصائح التسويق المهمة والمتفوقة لأنها تمنحك صفة الشخص الذي يمكن الوثوق به، وبالتالي تعزيز إمكانية وصول الرسالة إلى حد كبير. وفي جميع الأحوال إن كنت تستخدم عنوان بريد إلكتروني خاص (سواءً كنت تعمل موظفاً حراً أو لأنك تفضل ذلك)، عليك أن تتوخى الحذر الشديد وأنت تختار طريقة تعاملك التجاري. إن كنت تعتمد طريقة التسويق بين الشركات، يجب أن يتضمن عنوان بريدك الإلكتروني الخاص بالشركة اسمك

• قم بتضمين توقيع مهني في رسائل البريد الإلكتروني

من المنطقي تقديم معلومات إضافية حولك أو حول شركتك للقارئ المستلم للرسالة. ويتضمن توقيع البريد الإلكتروني اسمك الكامل والمسمى الوظيفي واسم الشركة ومعلومات الاتصال. وقد تقوم بتضمين بعض الإعلانات لكن ابتعد عن المبالغة باستخدام الرسومات أو الروابط أو الشعارات أو الاقتباسات. وللحفاظ على الأسلوب المهني المحترف، حافظ على اتساق الخط الذي اخترته وحجم الكتابة وكذلك لون النص مع باقي محتوى بريدك الإلكتروني

• استخدم التحية الرسمية

من المهم تعلّم كيفية استخدام التحية المهنية عند كتابة رسائل البريد الإلكتروني، إذ عليك توخي الحذر عند استخدام التحية غير الرسمية مثل «مرحباً بالجميع». وتظل التحية غير الرسمية غير لائقة في الكثير من رسائل البريد الإلكتروني، لذا تأكد دائماً من أنك تعرف الشخص الذي ترأسله وتصرف بناء على ذلك

:تجنب الأسلوب الفكاهي أو العامية - 3

انتبه لتلك المبالغات الفكاهية أو التعبيرات العامية. حافظ على رسائل بريدك الإلكتروني مختصرة وموجزة قدر المستطاع، فقد تفقد بعض الفكاهات معناها إن لم يتم إرفاقها بالرموز التعبيرية المناسبة أو نبرة الصوت. وما لم تكن تعرف المستلم حق المعرفة، فمن الأفضل تجنب كافة أشكال الفكاهة في جميع مراسلات البريد الإلكتروني المهنية. وتذكّر أنّ ما قد تجده مضحكاً ومسلماً قد لا يكون كذلك لدى غيرك. وقد تبدو الفكاهة كنوع من الوقاحة أو الإيذاء، لذا إن راودك الشك، اصرف النظر عن الأمر برمّته

:تذكر استخدام علامات الترقيم - 4

لا يمكن ملاحظة علامات الترقيم عند استخدامها بالشكل الصحيح والعكس صحيح. ولا تربك من يستلم رسالتك، راجع علامات الترقيم والتزم بشكل صارم بالإرشادات الأساسية وغير الأساسية. وواحدة من بين تلك العلامات هي علامة التعجب، والتي يجب تلافي استخدامها بإفراط

وإذا كنت معتاداً على استخدام علامة التعجب، فحاول استخدامها بشكل قليل جداً عند التعبير عن حماسك. حيث يميل بعض الأشخاص إلى الإفراط في استخدام علامة الترقيم هذه، مما قد يعطي صورة غير مهنية وغير لبقة عن الكاتب. لذا

أحرص على استخدامها باعتدال وعند الضرورة

راجع ودقق المحتوى جيداً - 5

تقع الأخطاء المتعلقة بالإملاء أو القواعد بين فينة وأخرى، لكن إن كانت تلك الأخطاء ثابتة ضمن رسائل بريدك الإلكتروني، إذن لديك مشكلة، حيث يعطي ذلك صورة غير مهنية عنك، وكأنك لا تمنح الاهتمام الكافي لعملك، وهو انطباع لا ترغب بتركه لدى الآخرين. لذا راجع كل رسالة بريد إلكتروني تقوم بإرسالها، خاصة الرسائل الأطول. ولا بأس بأن يقوم أحد الزملاء بمراجعة ما كتبت، ومن المفيد أيضاً استخدام الأدوات والتطبيقات للكشف عن الأخطاء

استخدم نوع خط بنمط كلاسيكي - 6

من الأفضل فيما يخص شؤون التواصل في العمل، استخدام الخطوط والأحجام والألوان الكلاسيكية والبسيطة. والقاعدة الأكثر أهمية التي يجب عليك تذكرها هي ضرورة مراعاة سهولة قراءة رسالتك، فمن الأفضل دوماً استخدام ويعتبر اللون الأسود أسهل Calibri أو Arial أو New Times Roman حجم الخط بين 11 و12 وخطوط مثل ألوان الخطوط قراءة. كما لا تُكثر من استخدام تنسيقات التسطير وتظليل النص والكتابة بالخط الداكن، فهذه التأثيرات تساعد على تمييز المعلومات المهمة، لكنها قد تسبب بعض الإرباك عند الإكثار منها

انتبه لأسلوبك الكتابي - 7

كما هو الأمر مع إساءة تفسير الأسلوب الفكاهي، فقد يُساء فهم أسلوب كتابتك (النبرة) كذلك. وقد يبدو أسلوبك فظاً وأنت تحاول فقط أن تكتب ما تريد مباشرة. وقيل إرسال رسالتك، اقرأها بصوت مسموع، وإن لاحظت بعض مواطن السلبية أو الأسلوب الفظ، فمن غير المشكوك فيه أن المستلم سيراه كذلك. لا تنسَ عباراتك المهذبة المعتادة مثل: «رجاء» و«أشكرك».