

Protocolo: “Como escribir un e-mail más eficaz”

Hola a todos,

Aquí os presentamos el protocolo sobre "Cómo escribir un e-mail más eficaz":

INTRODUCCIÓN

El objetivo de este documento es dar a conocer una serie de buenas prácticas y recomendaciones para escribir un correo electrónico eficaz y profesional.

SALUDO Y FIRMA

Es más agradable responder un correo personalizado.

- Poner el nombre de la persona a la que va dirigido es una buena manera de comenzar un e-mail.
- Aunque creas que el e-mail no es tan formal, también es buena idea saludarla y despedirla. Basta con un hola, y un gracias.
- Además, aunque se indique nuestro nombre en el campo De o From es conveniente firmar al finalizar el mensaje.

CONTESTA

Los mensajes de "Gracias", "Enterado" y "OK" tras recibir un mensaje son interesantes en muchas ocasiones porque confirman que el receptor ha recibido el mensaje.

- Hay que intentar enviarlos en casos donde es importante recibir ese mensaje a tiempo porque necesita una actuación inmediata.
- Y restringirlos en casos donde no es necesaria esta actuación a corto plazo y el mensaje no tiene una importancia destacada.

ASUNTO

Este campo es muy importante.

- No envíes un mensaje sin asunto.
- Redacta una frase corta y descriptiva que tenga que ver con el tema del que se habla en el mensaje.
- Si es posible, incluye una palabra clave que haga que el contenido del correo electrónico sea más fácil de recordar o de buscar en una bandeja de entrada muy llena.

Por ejemplo, si envías un resumen con los retos de ese sprint, “Resumen retos células 21/9” es lo suficientemente específico como para que no se confunda con otros asuntos.

O si envías un logotipo, podemos indicar “Logotipo”. Si es de una empresa concreta mejorarlo poniendo su nombre “Logotipo Roomderful” y si además es un logotipo específico puedes poner “Logotipo Roomderful alta resolución”.

¡OJO con los reenvíos! Hay que actualizar el asunto a medida que va cambiando el contenido de este. Por ejemplo:

	Contrato	Re. Contrato	Fwd. Re. Contrato
	Contrato	Contrato revisado 15/12/15	Contrato versión firmada

CONTENIDO

Redacta contenido claro y fácil de leer.

- Ve directo al grano para que el lector no pase de largo los detalles importantes.
- Trata de separar el mensaje en párrafos por temas para que sea más lógico y asimilable.
- Y si los temas son muy distintos, es mejor dividir el contenido en varios correos. Facilitarás el trabajo del lector y te permitirá después una búsqueda más sencilla.
- Así solo tienes que leer el tema que te interesa tratar en ese momento y las respuestas que recibas estarán

orientadas a ese tema en concreto.

- NO ESCRIBAS TODO EN MAYÚSCULAS, es agotador para el lector. Además, parece que estés gritando.

ADJUNTOS

Evita en la medida de lo posible enviar documentos adjuntos.

- Si tienes que adjuntar un archivo realmente pesado envía otro de solo texto para confirmarle al que ya lo has enviado por si se lo retuviera por motivos de spam o limitación de capacidad. El peso máximo de un archivo que se puede adjuntar es de aproximadamente 10 megas.
- En breve estará en marcha para todos la herramienta de “en la nube” donde se podrán colgar archivos en la red interna y compartir el enlace para que el receptor, siempre que éste sea interno, visualice el documento o lo descargue a voluntad. Además, así siempre se podrá trabajar sobre la última versión.

Pon atención a estas opciones, asegúrate de enviar la información a la persona adecuada.

- ¡Para, el Lector principal! Son los destinatarios principales y a los que les corresponde contestar.
- CC, el lector oyente! Muestra las personas a las que se les informa del asunto aun no siendo el destinatario principal. Verán a los destinatarios en Para y a los otros destinatarios en CC.
- CCO, el lector secreto! Ven a todos los destinatarios, pero ellos no pueden ser vistos, ni siquiera por otros destinatarios incluidos en CCO.

Muchas gracias a todos por colaborar y un saludo.