



COMPORRE
E-MAIL
PROFESSIONALI
EFFICACI

Cristina Scaraffia
Consulenza e Formazione in Servizio Clienti Digitale

OBBIETTIVI

INFORMAZIONI



RELAZIONI



SINTESI





“Scusami se ti ho
scritto una lettera
lunga.

Non ho avuto il **tempo**
per scriverla più corta”

Blaise Pascal

indirizzo email mittente

oggetto email

incipit – attacco

corpo email

chiusura - finale

Indirizzo email mittente



OGGETTO

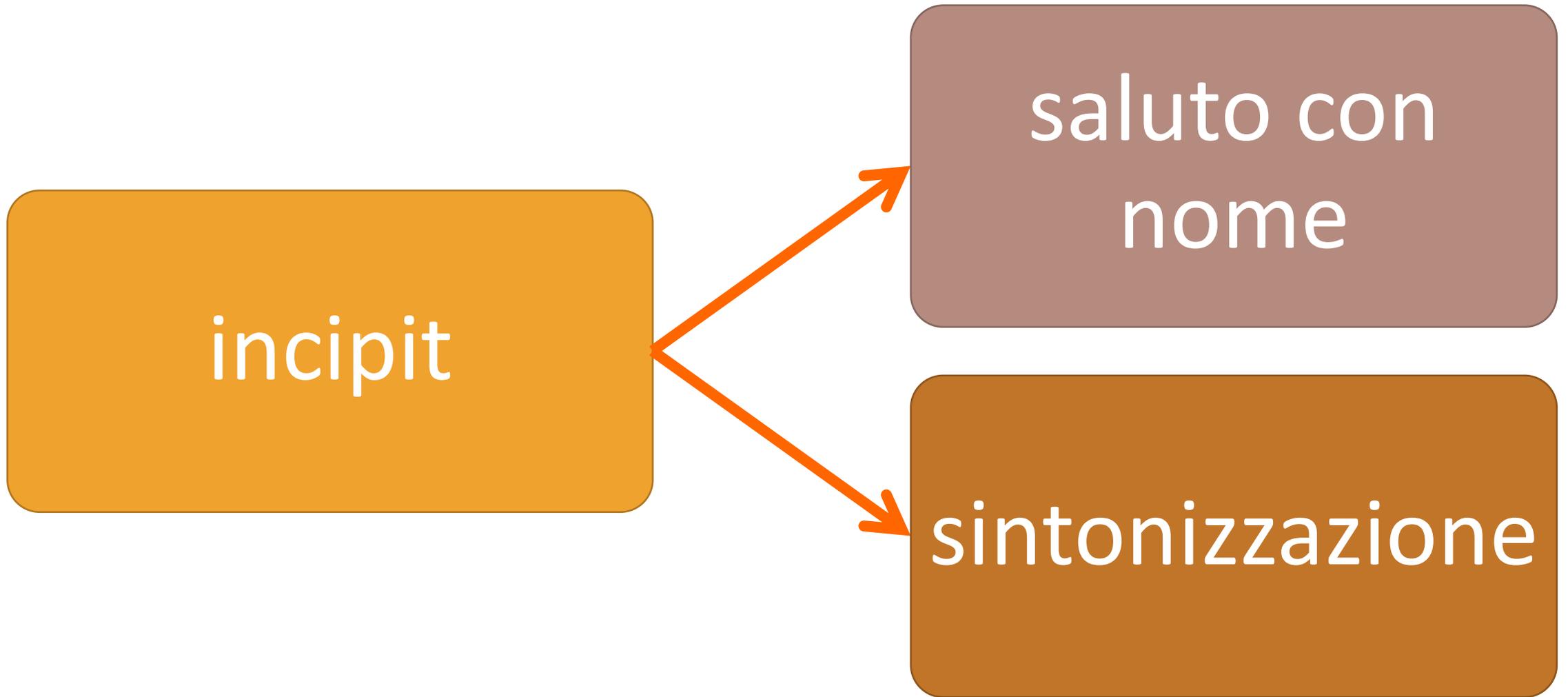
“presentazione Freelancecamp”

“dubbi tempi intervento Scaraffia [Freelancecamp Roma 2019]”

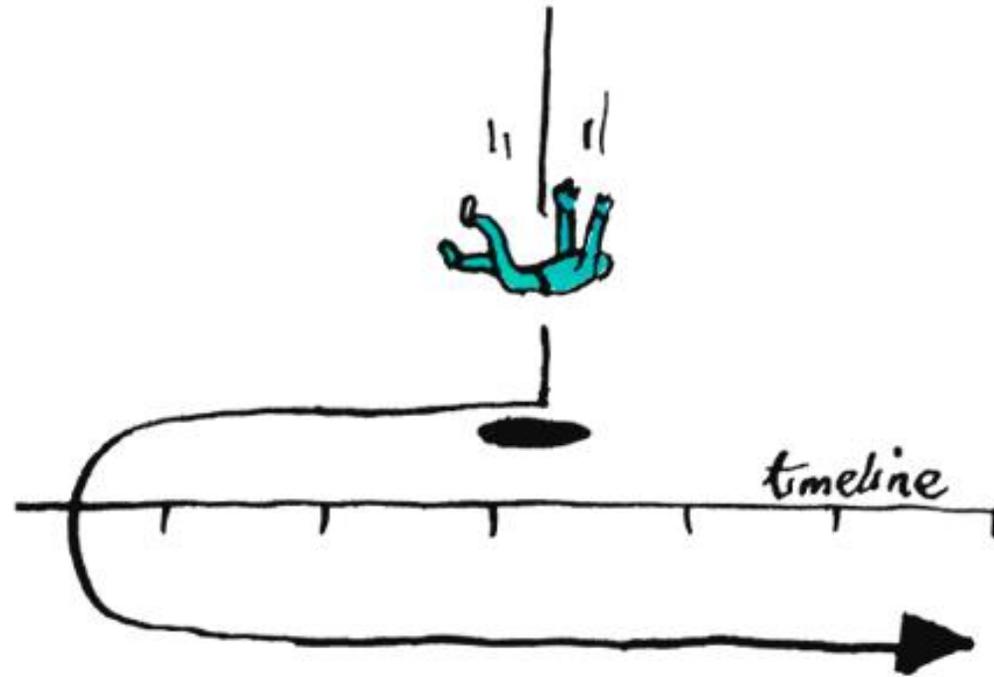
“scadenza 28.09 - consegna progetto finale [Marconi Solutions]”

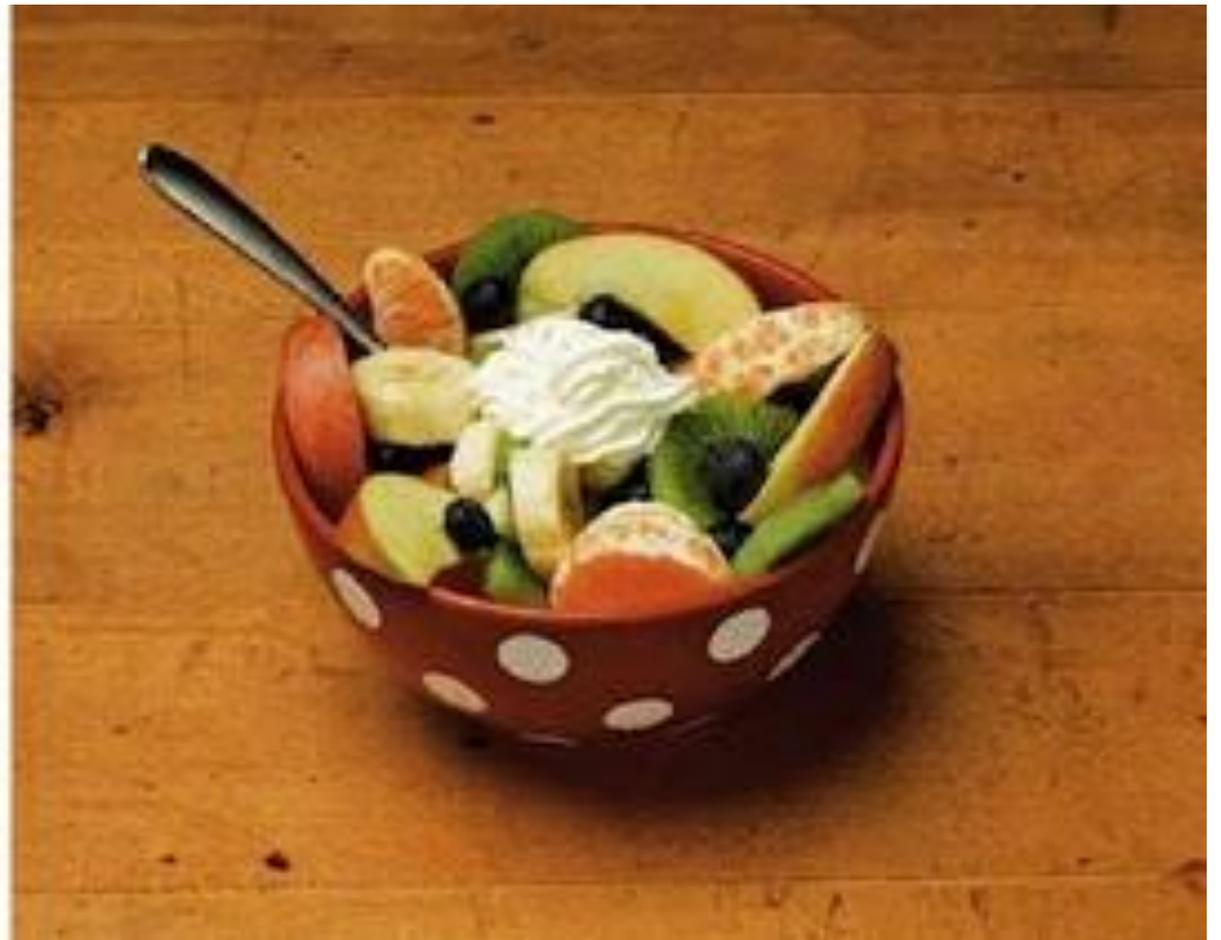
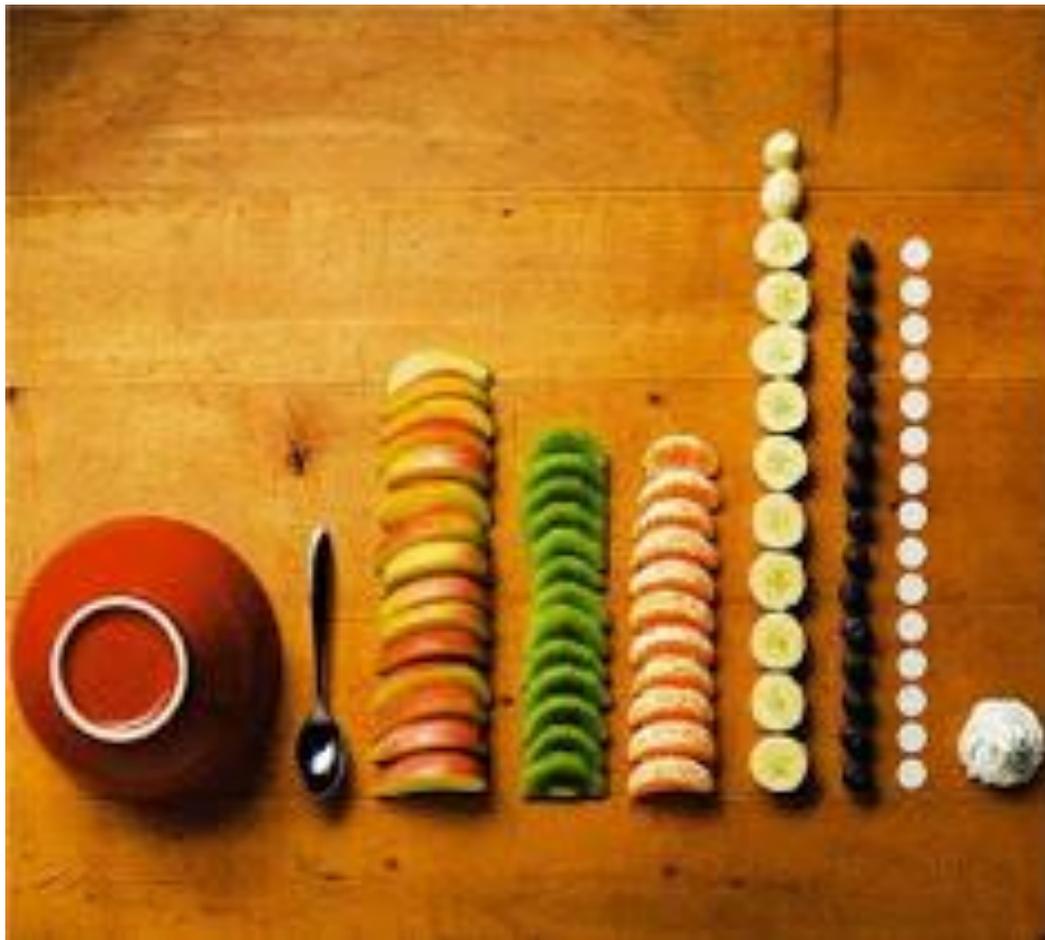
“[Teatro Valle – corso yoga] le iscrizioni chiudono domenica”





IN MEDIAS RES





Ordiniamo le informazioni dal punto di vista di chi legge

chiarezza



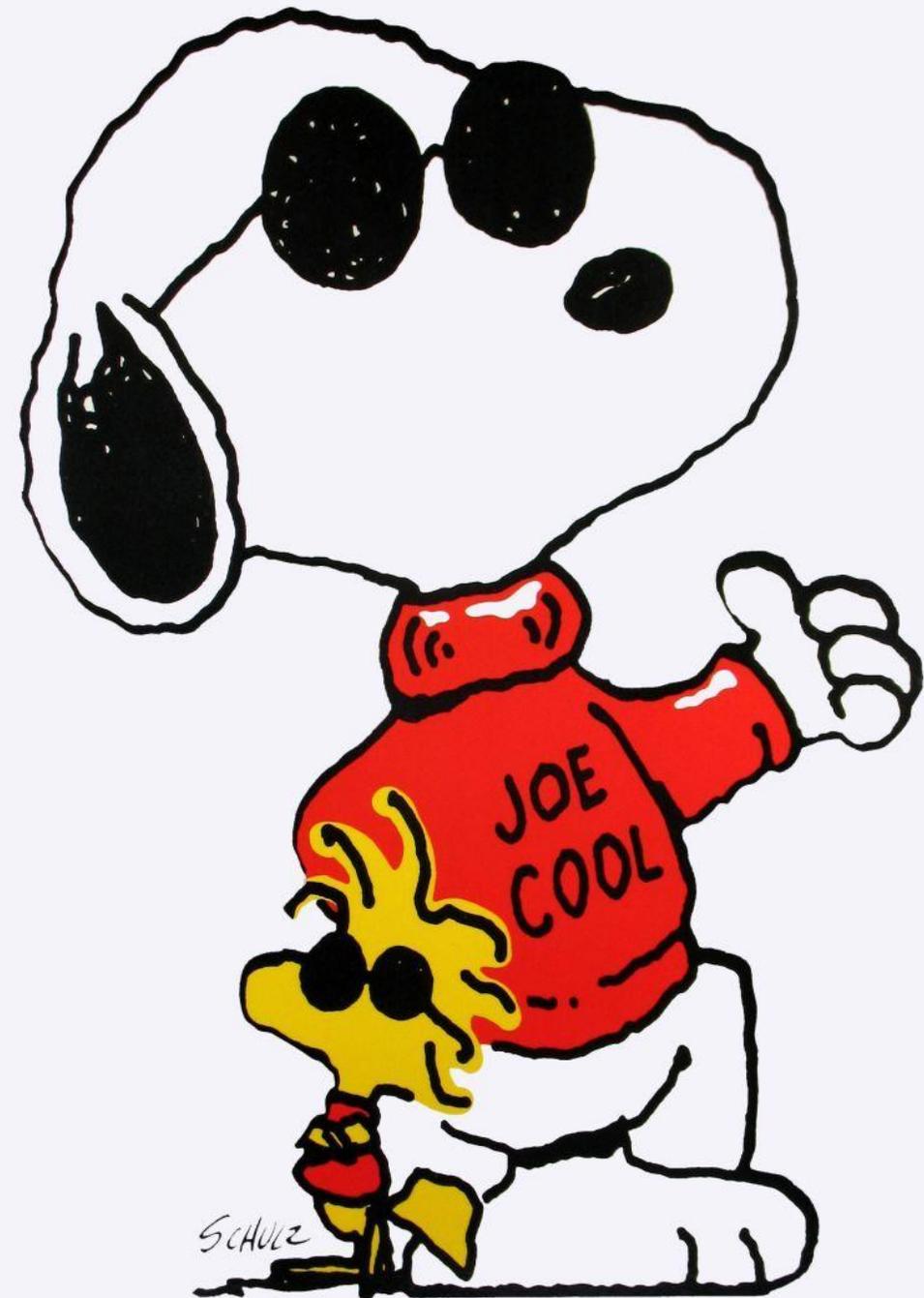
ELENCHI

quoting



A wooden bench with a complex, woven structure of thin wooden strips forming a large, abstract shape above it. The strips are light-colored wood, possibly birch or maple, and are woven into a dense, lattice-like pattern that resembles a large, stylized letter 'A' or a similar abstract form. The bench itself is made of horizontal wooden slats and is supported by two metal legs. The background is a plain, light-colored wall.

FORMATTAZIONE



STILE

Con la presente si intende proporre
le intervenute modifiche
al documento in oggetto

cmq, x me, ci 6

ringraziando**La**

RELAZIONI

CHIUSURA

grazie

saluti

firma

TEST

Quale di queste email ha più probabilità di ottenere risposta?

1. Ciao, pensavo a te poco fa. Ti va una pizza?
2. Ciao, la settimana prossima mi piacerebbe molto vederti. Ti va una pizza?
3. Ciao, sarebbe bello vederti per fare quattro chiacchiere. Ti va una pizza?
4. Ciao! Vederti sarebbe davvero fantastico! Ti va una pizza? Muoio dalla voglia!

ALLEGATI

ServizioClientiScaraffia2020 - Rossi

SCRossi20

Rossi2020



mail.google.com dice

Forse ti sei dimenticato di allegare un file.

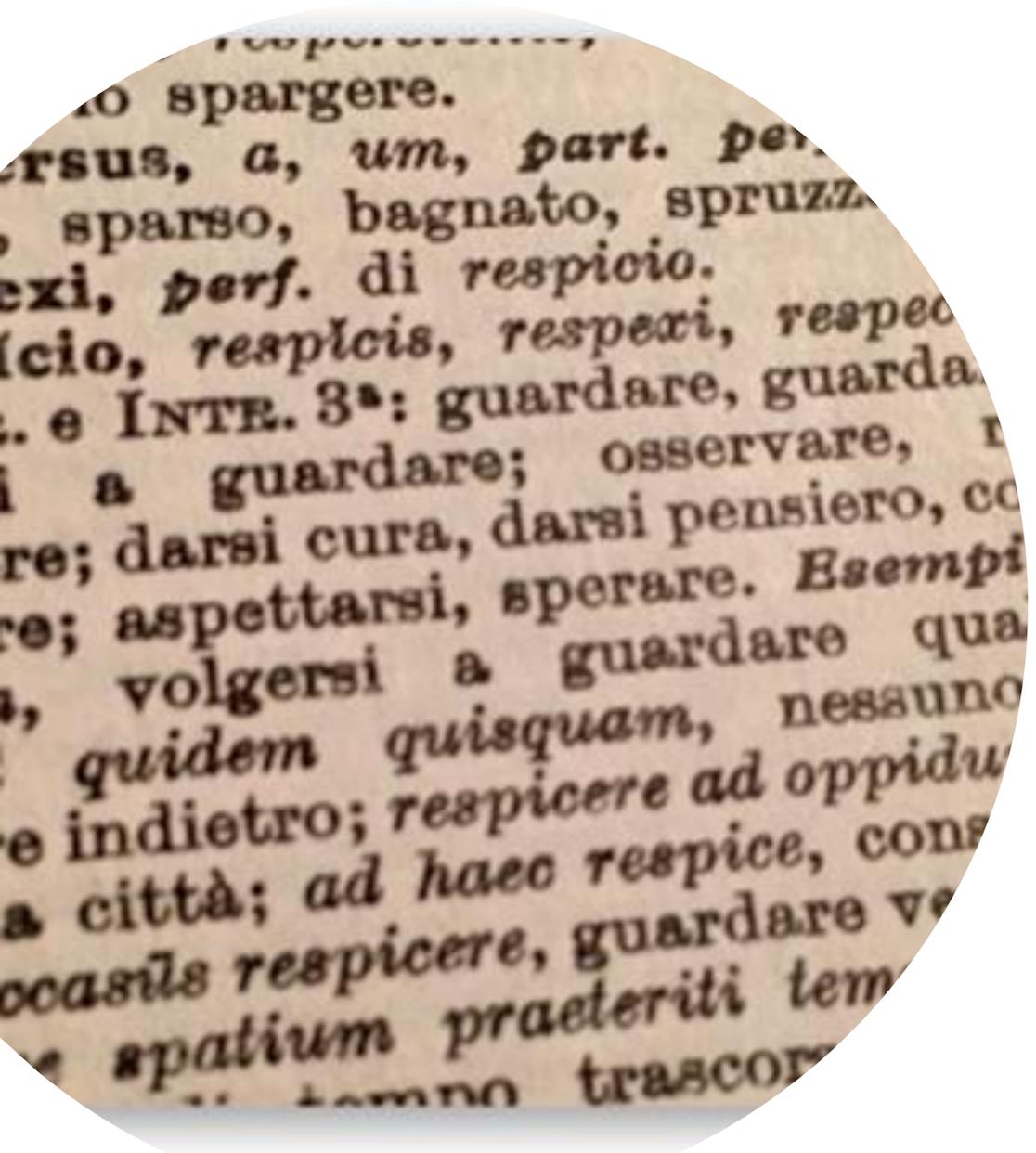
Hai scritto "vedi allegato" nel tuo messaggio ma non ci sono file allegati. Inviare comunque?

OK

Annulla



SECNODO UN PFROSSEORE
DLEL'UNVIESRITA' DI
CMABRDIGE, NON IMORPTA
IN CHE ORIDNE APAPAINO
LE LETETRE IN UNA PAOLRA,
L'UINCA CSOA IMMORPTATE
E' CHE LA PIMRA E L'ULIMTA
LETETRA SINAO NEL PTOSO
GITUSO. IL RIUSTLATO PUO'
SERBMARE MLOTO CNOFSUO,
MA NOONSTATNE TTUTO
SI PUO' LEGERGE SEZNA
MLOTI PRLEOBMI.



«qualità di chi è in grado di far valere le proprie opinioni e i propri diritti pur **rispettando** quelli degli altri, in accordo con il principio di **reciprocità**»



Disrespecting Self

Respecting Both

Disrespecting Other

HealthyPsych.com



KEEP CALM
AND
USE THE
FORCE

ma, però

Hai ragione. Controllo e ti aggiorno.

Hai ragione e devo controllare.

Hai ragione, MA devo controllare.



Un collega ci chiede aiuto

Mi fa piacere darti una mano

Nessun problema

Dobbiamo proporre una correzione

Penso che devi modificare

Credo sarebbe meglio se noi modificassimo

Non riusciamo a sintetizzare tutto in una e-mail

Riscrivere l'e-mail per 40 minuti

Per me sarebbe più semplice raccontarti a voce, possiamo prendere un appuntamento telefonico?

Non siamo sicuri che l'email sia chiara

Spero che tu abbia capito/Spero che sia tutto chiaro

Se hai domande sono a disposizione

Rispondiamo dopo svariati giorni

Scusa per il ritardo

Grazie per la pazienza

Una collega ci aiuta

Scusa se hai dovuto aiutarmi

Grazie per il supporto

Abbiamo bisogno di un documento

Mandami il resoconto!

Quando hai tempo mi manderesti il resoconto?

Non ci piace la proposta di una collega

Questa è una pessima idea

Non sono sicura che sia la scelta migliore per il nostro progetto

Aspettiamo il documento finale di un progetto

Volevo controllare a che punto siete con il progetto

Quando pensate che sarà disponibile il progetto definitivo?

Non siamo soddisfatti del lavoro ricevuto

Il lavoro non mi piace

Non sono molto soddisfatta,
sono certa che la prossima volta andrà meglio



CHECKLIST 1/4

Mittente e destinatari

Dal mittente si capisce chi sta inviando l'email?

Ho diviso bene i destinatari e i destinatari per copia conoscenza?

Sto usando correttamente *Rispondi* oppure *Rispondi a tutti*?

Oggetto

L'oggetto è chiaro ed esplicito?

Se l'oggetto è lungo, posso sintetizzarlo meglio?

Se l'oggetto è lungo, le informazioni più importanti sono all'inizio?

Se c'è una scadenza è indicata nell'oggetto?

CHECKLIST 2/4

Incipit

È presente il nome del destinatario ed è scritto correttamente?

Ho inserito una frase di sintonizzazione?

La frase di sintonizzazione è personalizzata?

Corpo

Le informazioni più importanti sono all'inizio?

Il messaggio è ben sintetizzato?

Le informazioni sono ordinate per chi legge?

Se ci sono molte informazioni ho usato un elenco?

Ci sono domande aperte?

Se ci sono frasi lunghe possono dividerle in periodi più brevi?

Ho usato spazi bianchi e grassetto?

CHECKLIST 3/4

Stile

Ho scelto il tuo o il lei e sono stata coerente?

Ho usato tecnicismi?

Ho usato frasi troppo burocratiche?

Ho usato abbreviazioni?

Chiusura

Ho inserito i ringraziamenti?

Ho inserito una frase di sintonizzazione?

La frase di sintonizzazione è personalizzata?

Posso sfruttare il post-scriptum?

CHECKLIST 4/4

REVISIONE

Ortografia

Contenuti

Fluidità

Allegati

Link

Orario e giorno di invio

Luisa Carrada

Scrivere un'email.

Con voce sicura, limpida, tua

ZANICHELLI

Annamaria Anelli

Caro cliente,

Chat, email e messaggi automatici
fuori e dentro l'azienda

ZANICHELLI

cristinascaraffia.com

Iscriviti alla newsletter

– Aggiornamenti e contenuti esclusivi –

