

HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG EMAIL

(Yêu cầu bắt buộc cho mọi vị trí trong công ty NETGROUP)

Trong kinh doanh và giao tiếp hàng ngày email rất quan trọng. Sau đây là 1 số nội dung cần được quan tâm để có 1 email hiệu quả:

1. Tên email:

Bạn nên có 1 địa chỉ email bài bản. Ví dụ : linhnt@netgroup.com.vn; namlh@gmail.com ...
Không nên có nhưng tên mùi mẫn kiểu như maimaiyeuanh@gmail.com

2. Về cách viết email

- Tiêu đề: Tên tiêu đề nên phải anh được nội dung cơ bản của email (*tuyệt đối không viết 1 email mà ko có tiêu đề*)

-Phần chào hỏi: Dear anh/chị,

-Nội dung email nên ngắn gọn súc tích. Tập trung vào vấn đề chính (thường email không truyền đạt cảm xúc nhiều mà tập trung vào thông tin). Nếu có file đính kèm thì tên file nên gọi nhớ.

-Phần cuối email: là thông tin liên lạc nên có ở phía dưới để người ta có nhu cầu họ sẽ liên lạc với mình. Phần thông tin liên lạc nên đưa vào phần chữ ký và nó sẽ tự động để khỏi đánh lại nhiều lần.

3. Cách tạo chữ ký tự động :

-->Login vào email

--->Vào chữ setting (ở phần góc phải bên trên có cái hình giống bánh răng cưa nếu là gmail) -->Ở phần giữa có cái Signature

--> Bỏ phần tick vào No Signature vào chọn tick vào bên dưới chữ No Signature --->Copy dòng thông tin liên lạc cá nhân của bạn. Ví dụ :

Thank you & Regards,

Lê Thanh Nga

Công ty NETGROUP

Địa chỉ: 06, Nguyễn Đình Chiểu, Q.1, HCMC, Việt Nam

Mobile +84-094 .335 1 339

Email: ngalt@netgroup.com.vn

--> Save lại (ở bên dưới). Như vậy từ nay trở đi chữ ký sẽ tự động (thông tin liên lạc) sẽ được tạo ra mỗi khi gửi email đi

4. Khi sử dụng email, yêu cầu phải phản hồi muộn nhất là 24 giờ (tính theo ngày làm việc) kể từ thời điểm nhận email

5. Về To, CC, BCC

Khi gửi email, **cần cần nhắc kỹ xem ai sẽ nhận thư trực tiếp của bạn, ai sẽ phải có hành động tiếp theo và/hoặc trả lời yêu cầu của bạn? ai là người chỉ cần nhận để biết mà không cần trả lời? chú ý các chức năng gửi tới TO, CC (Carbon Copy), BCC (Blind Carbon Copy)** khi gửi email. Chi tiết như sau:

-“TO”: dành cho **người cần thông tin trực tiếp hoặc cần phải hành động và/hoặc trả lời** theo nội dung thông tin trên email.

-“CC”: dành cho **người nhận để biết thông tin hoặc tham khảo, không yêu cầu làm gì, không cần trả lời**. Chú ý quan trọng là, người nhận có tên trong danh sách “TO” và danh sách “CC” sẽ thấy được nhau.

-“**BCC**”: dành cho người nhận để biết thông tin hoặc tham khảo. Sự khác biệt quan trọng giữa CC và BCC là những **người nằm trong danh sách “BCC” sẽ được ẩn danh địa chỉ đối với người nhận khác**. Chỉ sử dụng BCC khi cần gửi thông tin cho nhiều người nhận mà cần bảo vệ thông tin địa chỉ email của người nhận. VD: Gửi thư mời khách hàng dự hội thảo, hội nghị, thì danh sách khách hàng phải ở trong phần BCC.

6. Một số nguyên tắc khác

-Việc sử dụng email trong công việc cần tuân thủ pháp luật và nội quy của tổ chức. Việc phát tán tài liệu vi phạm thuần phong mỹ tục, đả kích cá nhân, tiết lộ bí mật công ty... là những lỗi “rất khó thể chấp nhận” trong việc sử dụng email

-Soạn thảo email công việc càng ngắn càng tốt, tập trung vào những vấn đề chính theo tiêu đề các công việc bạn cần giải quyết trong email.

-Tiêu đề email phải bao quát được nội dung trong email, cho phép người đọc dễ dàng nhận biết và sẽ giúp họ quản lý email của họ hiệu quả hơn

-Chú trọng lỗi chính tả và hình thức email, nó thể hiện sự chuyên nghiệp của người gửi. Một bức email nhiều lỗi chính tả thể hiện sự thiếu tôn trọng đối tác và khách hàng. Email nên sử dụng câu ngắn, giữa các đoạn cần cách dòng để bức thư được rõ ràng đối với người đọc

-Sử dụng định dạng chuẩn cho email: chữ màu đen trên nền trắng. Hạn chế các kích thước font khác nhau và tuyệt đối không viết hoa toàn bộ câu. Nếu bạn viết hoa toàn câu thì một số đối tác nước ngoài sẽ hiểu rằng bạn đang la hét họ.

-Trong các email giao dịch bên ngoài, cần sử dụng chữ ký cá nhân mình bao gồm: họ và tên, chức danh, địa chỉ và phone của trường. Người nhận sẽ biết rõ bạn là ai, ở đâu, chịu trách nhiệm cho công việc nào. Đặc biệt là với những khách hàng lần đầu làm việc với bạn

-Thường xuyên kiểm tra hộp thư, ít nhất 2 lần mỗi ngày. Thư điện tử nên được trả lời ngay khi có thể, thời hạn thông thường là 8 giờ làm việc, đối với các vấn đề quan trọng thì thời hạn là 4 giờ làm việc. Điều quan trọng là phải đọc kỹ lại email ít nhất một lần trước khi click “Gửi đi”

-Hạn chế gửi file đính kèm có dung lượng lớn hơn 10MB. Khi cần gửi file đính kèm luôn mô tả ngắn gọn nội dung (các) tập tin đính kèm. Tên file đính kèm phải rõ ràng, đặt theo trình tự thời gian hoặc nội dung công việc. Sử dụng tính năng chia sẻ (share) tài liệu trên hệ thống documents của email để thay thế cho file đính kèm

-Khi nhận được email lạ, email có nội dung quảng cáo (thư rác, spam mail), cách đơn giản nhất là cho vào ngăn rác. Một khi người gửi thư rác nhận được thư xác nhận, địa chỉ của người sử dụng sẽ được đưa vào danh sách các địa chỉ đang hoạt động và phần lớn sẽ được bán cho những người gửi thư rác khác

Chúc các bạn thành công !

www.netgroup.com.vn