

Disse 10 budene bør henges opp alle steder der det står en PC



© 2005 Steria AS.
www.steria.no

Sterias 10 e-postbud

1. Du skal vite hva du vil

Din e-postmelding bør ha et klart definert mål. Spør deg selv:
"Hva er det jeg vil oppnå, og hvordan vil jeg at mottakerne av budskapet skal reagere?".
En god teknikk er å sjekke at meldingen gir svar på følgende spørsmål:
Hvem? Hva? Hvorfor? Hvordan? Hvor? Når?

2. Du skal ha en informativ overskrift

En god overskrift sørger for at mottakeren oppfatter og forstår det viktigste i ditt budskap ved første øyekast.
Er budskapet veldig kort, prøv å skrive alt du vil si i overskriften, for eksempel
«Allmøte for alle ansatte i kantinen 14. mai 2001 kl. 8.30 - 9.30.»

3. Du skal si det viktigste først

Har du flere ting på hjertet, så si en ting om gangen, sier språkprofessor Finn-Erik Vinje.
Presenter den viktigste informasjonen i den første setningen, og fortsett med de mindre viktige punktene.
Prøv å begrense lengden og antall budskap du ønsker å formidle.

4. Du skal vurdere sirkulasjonslisten nøye

Tenk deg godt om før du klikker på «svar alle». Sender du beskjed til store grupper, bør du alltid vurdere sirkulasjonslisten nøye. De er ofte unødvendig lange.
Junkmail og kjedebrev er forbuden frukt.

5. Du skal ikke sende kopi av alt til sjefen

Send ikke beskjeder og notater til andre enn dem du trenger å kontakte for å oppnå resultater.
Det virker mot sin hensikt å sende kopi av alt til sjefen.

6. Du skal ikke sende vedlegg i utide

Vedlegg tar masse plass, spesielt når de sendes til mange personer.
Gi heller mottaker beskjed om hvor informasjonen kan finnes på for eksempel et intranett.
Gjennom linker kan materialet gjøres tilgjengelig for de berørte når de trenger det.
Vanlige brev hører ikke hjemme som vedlegg. Legg i stedet teksten direkte inn i selve e-posten

7. Du skal utvikle gode rutiner for saksbehandling

Når du mottar informasjon, skal du vite hvordan den skal behandles:
1. Kastes 2. Behandles 3. Utsettes 4. Distribueres 5. Lagres.
Opprett gjerne mapper for ulike håndteringsmåter. En mer rasjonell og effektiv lagringsstrategi er verdt å overveie.

8. Du skal ikke skjelle ut din neste

Tenk deg godt om før du sender følelsesladde beskjeder.
Et par ramsalte muntlige uttrykk glemmes fort. Men det du skriver i en e-post kan bli lagret for evigheten, videresendes til andre og bli brukt mot deg senere. Send ikke e-post når du er sint eller utslitt.
La sinnet roe seg ned en dag eller to.

9. Du skal si viktige ting ansikt til ansikt

En god, gammeldags samtale vil alltid være mer effektiv enn e-post, fordi du kan spille på flere sanser, kroppsspråk og tonasjon.

10. Du skal holde hviledagen hellig

Når du har ferie, fortjener du fri fra flommen av e-post på jobben.