



Escreva emails efetivos

2ª Edição

Lição 1

Propósito e estrutura da mensagem

QUAL É O PROPÓSITO DA MENSAGEM?

Sempre que comunicamos temos um propósito. Tipicamente um de dois:

- ✓ queremos **informar** alguém de algo;
- ✓ queremos levar alguém a **fazer** alguma coisa.

Quando o PROPÓSITO é realizado isso significa que o email foi EFETIVO.

Muitas vezes as mensagens não são construídas tendo em conta este propósito e a resposta acaba por não ser a que queremos já que para quem leu o propósito não foi claro.

Há pessoas que se **descartam do resultado** da sua mensagem não ser aquele que queriam dizendo **"eu escrevi lá isso!"**.

Não serve de nada termos escrito se não foi lido ou interpretado corretamente. Por isso, devemos assumir que quem vai ler os nossos emails também está ocupado, recebe muitos emails e **fazer de tudo ao nosso alcance para facilitar a comunicação e a leitura.**

Para isso, a mensagem deve ser clara e estar bem estruturada. Vamos ver como?



QUAL É O PROPÓSITO?

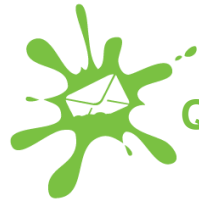
Na maior parte dos emails pode **começar logo por identificar clara e concisamente qual é o propósito** do email (responda à pergunta **PORQUÊ deve ler este email?**). Pode dar os detalhes depois.

Não faça suspense já que isso poderá levar a que o email não seja lido até ao fim porque “não tem interesse”. Há pessoas que fazem grandes introduções e só dizem o que pretendem no fim. Comece logo por resumir o que pretende, depois dê os detalhes e reforce no fim o pretendido.

Se precisa de resposta a mais do que um ponto comece por indicar

"Tenho 3 questões."

e depois enumere-as. Isso vai facilitar a resposta.



QUEM DEVE FAZER?

Identifique claramente **QUEM** deve fazer o quê em particular se está a enviar o email para várias pessoas.

Quando envia um email a pedir algo para várias pessoas corre o risco de **todas pensarem que outra pessoa vai fazer ou responder e acabar por ser ignorado.**

Se não sabe quem vai fazer, pergunte claramente isso no email:

“com quem devo contactar para fazer seguimento deste assunto?”



QUANDO PRECISA DE SER FEITO?

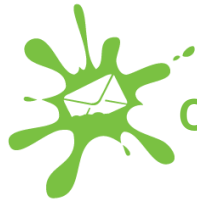
Indique até **QUANDO** precisa de resposta se tem um prazo.

Garanta o compromisso: se está à espera que alguém faça algo até um determinado prazo, peça-lhes que confirmem a sua capacidade de cumprir esse prazo ou proponham data alternativa para aumentar o compromisso dessa pessoa.

O email pode não ser a melhor maneira de, por exemplo, delegar (embora seja excelente para enviar detalhes e materiais, **é sempre melhor falar pessoalmente com a pessoa se for urgente e importante**).

Lembro que **URGENTE não é um prazo**. Respeite o tempo dos outros permitindo-lhes gerir as suas prioridades.

Indique prazos específicos (até terça às 13:00).



COMO FAZER E COMO QUER QUE LHE RESPONDAM?

Se está a pedir que alguém faça algo e precisa de explicar o **COMO fazer**, o email é a ferramenta ideal para isso.

Se enviar documentos em anexo para explicar algo, faça uma lista no corpo do email dos documentos e porque os envia.

Por vezes as pessoas fazem algo e não informam que já o fizeram porque não lhes demos indicação de que tínhamos essa expectativa.

Se for importante, **informe que quer que lhe enviem um email quando estiver pronto, ou lhe telefonem, ou que não precisa de saber, etc.**

“Avisa-me por email quando terminares.”

Lembra-se da estrutura de escrita que aprendemos na escola (introdução, corpo e conclusão). Use-a para escrever os emails.

INTRODUÇÃO

- Cumprimente a pessoa. Evite colocar só o nome (e.g. “Ana,”). Opte por “Olá Ana”, “Cara Ana” ou outro cumprimento adequado ao grau de familiaridade que tem com a pessoa.
- Evite o cumprimento “Bom dia”, “Boa tarde” (não cria relação e há pessoas que embirram com este cumprimento porque estão a ler o email noutra altura do dia).
- Na dúvida veja como é que o seu interlocutor se dirige a si. Mantenha o mesmo grau de formalidade.

CORPO

- Explique o propósito do email (responda à pergunta porquê) e dê os detalhes (o quê, quem, quando, como).

CONCLUSÃO

- Resuma os próximos passos ou o que fica à espera que aconteça.
- Indique como quer que lhe respondam.
- Agradeça se necessário.
- Despeça-se adequadamente (em geral evite despedidas como “Atentamente”, “Subscrevo-me com consideração” que são demasiado formais e antiquadas).
- Na dúvida, veja como é que o interlocutor se despediu no passado. Mantenha o mesmo grau de formalidade.