



Escreva emails efetivos

2ª Edição

Lição 2

Há mais do que a mensagem

COMO USAR CORRETAMENTE OS CAMPOS DO EMAIL

Além da mensagem, cada email tem outros campos que ao serem usados corretamente, aumentam a probabilidade de os emails serem lidos e compreendidos.

Vamos agora analisar os campos Para, CC, BCC e Assunto.

Para...	Quem precisa de agir?
Cc...	Quem precisa de tomar conhecimento mas não precisa de agir?
Bcc...	Endereços de email que não ficarão visíveis para os outros destinatários
Assunto:	Tópico, resultado, datas



O campo Para deve ser usado para incluir o contacto das pessoas que precisam de **dar resposta ou agir** sobre o email. Obviamente que se o email for só para informar, coloque os endereços de email no campo Para.



O campo CC (Carbon Copy) deve ser usado para incluir o contacto das pessoas que precisam de **tomar conhecimento e não agir.**

Aqui coloque só as pessoas que realmente precisam de tomar conhecimento. **Não encha a caixa do correio dos outros com emails desnecessários.**



Um contacto incluído no campo BCC (Blind Carbon Copy) não será visível para os outros destinatários. Pode usar este campo em dois cenários.

Cenário 1 – não divulgar indevidamente o endereço de outras pessoas

Use o campo BCC quando enviar emails para uma lista e não quer partilhar os endereços mesmo de pessoas que possivelmente se conhecem.

Não forneça o email de alguém sem a sua autorização ou sem saber que essa pessoa não se importa.

Enviar os endereços de email visíveis põe em risco a privacidade dessas pessoas e principalmente aumenta o risco que esse endereço vá parar a uma lista de possível spam. Quando o faz mostra pouco profissionalismo e que não domina a tecnologia.

Além disso, quando as pessoas responderem não estarão a encher a caixa do correio dos outros destinatários sem necessidade.



Cenário 2 – partilhar informação com uma pessoa sem que os restantes destinatários saibam que essa pessoa foi informada

Não aconselho particularmente deste cenário em particular quando usado dentro de uma equipa (por exemplo colocando o chefe em bcc).

É uma maneira de alimentar um ambiente e relação pouco abertos que mais tarde ou mais cedo terá impacto no espírito de equipa.



Este é um dos campos que tenho visto mais mal usado e que, se bem usado, **umenta a probabilidade dos emails serem abertos, lidos e reduz o tempo de resposta.**

Tire partido deste campo para **chamar a atenção do destinatário, ajudá-lo a filtrar as mensagens e clarificar o propósito.**

Seja específico: Seja o mais específico possível identificando por exemplo o nome do projeto, o que pretende, o prazo. Pode até definir siglas/códigos juntamente com a sua equipa para simplificar a comunicação.



Envie um email por assunto o que aumenta a probabilidade de ter resposta e reduzir o tempo de resposta.

Se os assuntos têm tempos de resposta diferentes e/ou são sobre informação distinta escreva dois emails já que vai facilitar a vida ao seu interlocutor que não ficará à espera de ter toda a informação para responder.

Vai também tornar a sua vida mais simples pois será mais fácil identificar as respostas. Pode parecer que dá mais trabalho mas é só uma ilusão.



Mude o assunto se estiver a responder ou a encaminhar um email com um novo assunto. O assunto deve refletir o propósito do email e não de emails trocados anteriormente.

Quando encaminha um email a alguém cujo assunto original é pouco específico (alguns até não dizem nada!), esteja à vontade para mudar o assunto chamando por exemplo a atenção para a razão pela qual está a partilhar esse email (por exemplo "acho que vais gostar deste artigo sobre o Outlook").

Por vezes há pessoas que em vez de criarem um novo email, agarram num email antigo daquela pessoa e respondem mesmo sendo um assunto totalmente diferente. Mesmo que o faça, **mude o assunto para ser mais fácil à pessoa perceber que é uma coisa nova e não o seguimento de algo antigo que talvez até já esteja resolvido e por isso com maior probabilidade de ser ignorado.**



**CONSIDERE O CAMPO ASSUNTO A
PARTE MAIS IMPORTANTE DO SEU
EMAIL!**



MAU EXEMPLO

Projeto X

BOM EXEMPLO

[até dia 2][Projeto X] relatório final para revisão

O assunto "Projeto X" é demasiado vago e se mantiver sempre essa estratégia em breve será impossível encontrar o email que precisa porque todos os títulos dizem o mesmo.

Se trabalha em vários projetos, promova dentro da equipa por exemplo identificar todos os emails referentes a um projeto com o identificador [Projeto X] ou o nome do cliente [Cliente Y].

Crie o hábito de indicar no assunto o prazo de resposta se isso for importante.

MAU EXEMPLO

reunião

BOM EXEMPLO

[Confirma até quarta] reunião no TPG sexta às 14h?

O assunto "Reunião" não chama a atenção do interlocutor para que tem que dar uma resposta.

Indique no assunto até quando precisa de resposta.

Neste caso, dependendo da relação que tem com o interlocutor, provavelmente não precisava de escrever nada no email.

MAU EXEMPLO

FW artigo

BOM EXEMPLO

[FYI] artigo com dicas sobre gestão de email

O assunto "FW artigo" não dá nenhuma informação ao interlocutor sobre o que se trata para tomar decisão se deve ler já ou se deve agir sobre isso.

Emails que começam com a sigla FW (forward, que indicam que foram reencaminhados) têm menor probabilidade de serem abertos.

Também não ajuda a distinguir esse artigo no futuro. Torne o assunto o mais claro possível, por exemplo indicando sobre o que é o artigo que está a referir.

[FYI] significa For Your Information. Se as pessoas com quem trabalha não usam essa sigla pode ensinar-lhes ou escrever simplesmente [Para informação].

MAU EXEMPLO

orçamento

BOM EXEMPLO

pedido de orçamento para material de escritório (empresa ABC)

O assunto "orçamento" dificulta a triagem dos emails quando receber respostas.

Indicar o nome da empresa a quem está a pedir o orçamento vai ajudá-lo a triar os emails das várias empresas no fim.

Quando responderem e precisar de responder de volta pode adicionar no assunto do email o número do orçamento que lhe deram para ajudar o seu interlocutor.

MAU EXEMPLO

Questão rápida

BOM EXEMPLO

**Podes enviar-me o relatório de vendas?
Obrigada!**

O título inicial não dá nenhuma pista sobre o assunto.

Dependendo do grau de confiança que tem com a pessoa pode nem precisar de escrever conteúdo na mensagem.

MAU EXEMPLO

relatório e reunião

BOM EXEMPLO

**[até segunda] Comentários para atualizares relatório final
[confirma até sexta] reunião dia 2 às 14h com cliente X**

O título inicial é pouco específico e refere-se a dois assuntos com tempos de resposta diferentes.

Uma boa prática é dividir esse email em dois, um referente ao relatório e outro referente à disponibilidade para reunião.

MAU EXEMPLO

BOM EXEMPLO

Aconselho-te este curso sobre a escrita de emails!

Nunca envie um email com o assunto em branco.

DICA EXTRA SE USA GMAIL

Algumas pessoas não sabem como mudar o assunto de um email no Gmail quando estão a responder a um email que lhes enviaram. Não é óbvio como o fazer por isso deixo-lhe aqui a dica.

Depois de clicar em responder (1), clique na seta ao pé do seu nome no email (2) e escolha Editar assunto (3).

