

ÜZLETI LEVELEZÉS

Gondolkozz és Vállalkozz! - Erőforrások

Üzleti levelezés

RÖVID ÖSSZEFOGLALÓ A TANANYAG TARTALMÁRÓL

1. KIINDULÓ TÖRTÉNET

Történet: Egy DJ-ről szól, aki most hozta létre a weboldalát és elkezdte az online marketinget. E-mailen keresztül keresik meg őt az ügyfelek, de amikor válaszol az e-mailekre nem kap választ. A modul azon visz végig minket, hogy milyen lépéseket kell tennie, hogy megoldást találjon arra, hogy hogyan tudna professzionális e-mailt írni?!

2. TANULD MEG, HOGYAN ÍRJ PROFESSZIONÁLIS E-MAILT

Tippek professzionális e-mail írására

- Ne írja be a címzett e-mail címét, amíg készen nem áll az elküldésre
- Ellenőrzés, újra olvasás
- Érthető tárgy
- Hangnem
- Hangulatjelek, internetes szlengok és rövidítések kerülése
- Írott levelezéshez hasonlítson
- Közvetlen, lényegre törő legyen
- Elérhetőségek megadása

Folyamata

4 lépésből áll melyet végig vizsgál

- Levél tárgyának megadása
- Levél professzionális megfogalmazása
- Újra olvasás, ellenőrzés
- Ügyfél e-mail címének beírása

Interaktív feladatok:

- E-mail írása
- E-mail befejezése

3. TECHNOLÓGIAI KÉSZSÉG

Üzleti e-mail: a vállalkozásod nevében folytatott e-mailes kommunikáció a céged belső érintettjei között és kapcsolattartás a külső érintettekkel

E-mail alapvető elemei:

- Címzett
- Másolatot kap
- Titkos másolat
- Tárgy
- A törzs
- Küldés

Üzleti e-mailhez kapcsolódó további tippek, útmutatók

Üzleti levelezés

Üzleti koncepció

KIINDULÓ TÖRTÉNET

Történet: Egy DJ-ről szól, aki most hozta létre a weboldalát és elkezdte az online marketinget. E-mailen keresztül keresik meg őt az ügyfelek, de amikor válaszol az e-mailekre nem kap választ. A modul azon visz végig minket, hogy milyen lépéseket kell tennie, hogy megoldást találjon arra, hogy hogyan tudna professzionális e-mailt írni?!

TANULD MEG, HOGYAN ÍRJ PROFESSZIONÁLIS E-MAILT!

Vijay e-mailt ír egy ügyfelének, aki felvette vele a kapcsolatot a Facebookon keresztül, hogy esetleg lehetne DJ a nyugdíjba vonulási buliján a munkahelyén. Vijay számos dolgot megtesz annak érdekében, hogy az e-mailjei professzionális hangzásúak legyenek.

Először is ügyel arra, hogy addig ne írja be a címzett e-mail címét, amíg készen nem áll az üzenet elküldésére. Így megbizonyosodhat arról, hogy nem küldi el az e-mailt, mielőtt lehetősége lenne ellenőrizni.

Ezután beír egy érthető tárgyat, hogy az ügyfél tudja, miről szól az üzenet. Vijay például ahelyett, hogy csak azt mondaná, hogy "buli", azt írja a tárgysorba, hogy "DJ a nyugdíjas bulira."

Amikor az e-mail szövegét írja, ügyel arra, hogy hangneme professzionális legyen!

Például, "Mi újság Anna?" helyett ezt írja: "Kedves Kovács Anna!" Kerüli a hangulatjeleket, az internetes szlengeket és rövidítéseket is. Tudja, hogy az üzenetének sokkal inkább kell hasonlítani egy írott levelezéshez, mint egy szöveges üzenethez.

Vijaynek olyan információkat kell megadnia az ügyfelének, amelyek miatt fel akarja venni őt. A következőket írja be az e-mail szövegébe:

"Örölnék, ha találkozhatnánk és megbeszélhetnénk a bulin való DJ-kedésem és többet mesélhetnék tapasztalataimról és zenei gyűjteményemről!

Mikor lenne alkalmas, hogy találkozzunk és megbeszéljük a szolgáltatásaimat? Jövő héten bármelyik délután szabad vagyok és bemehetek az irodájába egy találkozóra!"

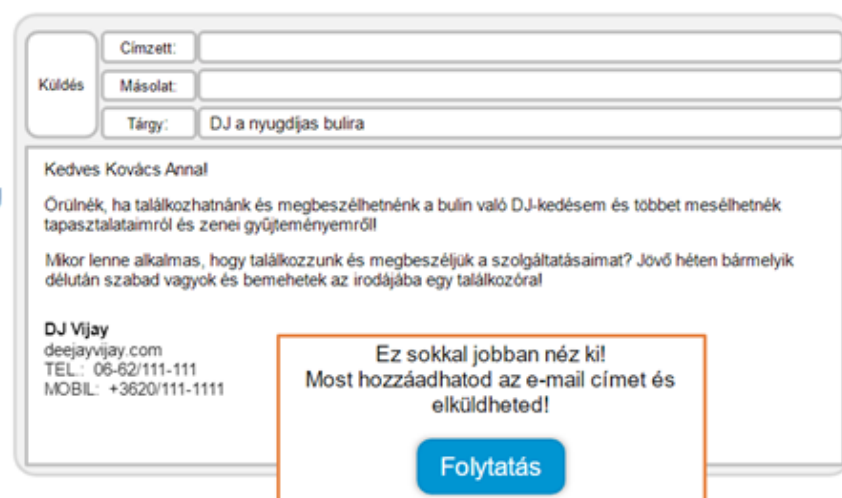
Ez a megfogalmazás jó, mert Kovács Anna tudni fogja, hogy Vijay motivált az üzlet elnyerésére és konkrétan tudja, mikor találkozhat vele. Vijay is közvetlen és lényegre törő. Nem ad meg olyan felesleges részleteket, amelyek elvonhatják a figyelmet fő üzenetéről és kerüli a túlzottan személyes adatok megadását, amelyek esetleg nem tűnnek megfelelőnek az ügyfél felé.

Üzleti levelezés

Üzleti koncepció

Az e-mail lezárásakor Vijay odafigyel, ne csak a nevét adja meg, hanem az e-mail címét és telefonszámát is.

Mielőtt elküldi az e-mailt, Vijay gondosan újra olvassa, hogy megbizonyosodjon arról, nincsenek-e benne elgépelési, elírási vagy nyelvtani hibák és újra ellenőrzi a tartalmat, hogy biztosan professzionálisan hangzik-e! Miután meggyőződött arról, hogy az e-mail helyes, beírja az ügyfél e-mail címét a "Címzett" mezőbe és elküldi az üzenetet!



A vállalkozásokos.eu oldalon az „Üzleti levelezés” tananyagban további két e-mail megírásában tudsz segíteni Vijay-nek! (Juhász Endre és Tóth Andrea levelezése)

ÜZLETI E-MAIL

Mint láthattad, a megfelelő és hatékony üzleti e-mailek írása időt és átgondolást igényel. Bár sok különböző e-mail szolgáltató és program létezik, mindegyik ugyanazt az alapstruktúrát biztosítja az e-maileknek.

Az e-mail alapvető elemei a következők:

Címzett: Ebbe a mezőbe írd be az e-mail elsődleges címzettjének vagy címzettjeinek e-mail címét.

Másolatot kap: Ez a mező lehetővé teszi, hogy e-mailed további címzetteknek címezd, általában olyan embereknek, akiket érdekelhet az e-mail, de nem várható, hogy válaszolnak.

Titkos másolat: Ez a mező lehetővé teszi, hogy e-mailed további címzetteknek címezd, akiket nem szeretnél, hogy az elsődleges és a másolatot kapó címzettek lássák őket. A Titkos másolatok listáján szereplő személyek megkapják az e-mailt, de a többi címzett nem tudja, hogy az e-mailt elküldték a Titkos másolat címzettjeinek.

Üzleti levelezés

Üzleti koncepció

Tárgy: Ez a mező, ahová be kell írnod e-mail fő tárgysorát.

A törzs: Ez az a terület, ahol beírhatod az e-mail szövegét.

Küldés: Ez a gomb elküldi az e-mailt a kívánt címzettnek vagy címzetteknek. Mielőtt elküldenéd, győződj meg róla, hogy az e-mail minden aspektusát átnézted!

Továbbá a legtöbb e-mail szolgáltatásban lehetőség van a szöveg megjelenésének (méret, betűtípus, szín stb.) módosításra, képek beszúrására, mellékletek hozzáadására és sok más művelet elvégzésére.

A vallalkozzokosan.eu oldalon az „Üzleti levelezés” tananyagban egy rövid útmutatóban segíthetsz e-mail írni Vijay-nek!

Számos fájltypust hozzáadhatsz **melléklet**ként az e-mailhez. Ezeket a címzettek letölthetik, hogy saját számítógépekről hozzájuk férhessenek. Egyes fájlok túl nagyok lehetnek a csatoláshoz, ezért fontos lehet ellenőrizni a melléklet fájl méretét. Ne feledd, gyakran előfordulhat, hogy a címzettnek ugyanazzal vagy hasonló szoftverrel kell rendelkeznie az általad küldött fájl megtekintéséhez (például, ha PowerPoint fájl küldesz, győződj meg arról, hogy a címzett is rendelkezik PowerPoinnttal vagy hasonló szoftverrel). Fájl csatolásához használd a Fájl csatolása gombot.

A legtöbb e-mailhez hozzáadhatsz **automatikus aláírást**. Miután létrehoztál egy aláírást, kiválaszthatod alapértelmezettként (mindig automatikusan megjelenik), vagy beállíthatod az e-mail-jeidhez használható aláírások egyikeként. Az automatikus aláírások időt takarítanak meg, mivel nincs szükség arra, hogy minden egyes e-mailhez ugyanazokat az aláírási információkat manuálisan add hozzá. Az aláírásokban gyakran előforduló elemek a vállalat neve, beosztása, telefonszámok, e-mail címek és webhelyek URL-címei. Automatikus aláírás hozzáadáshoz keresd meg az Aláírás gombot.

Üzleti levelezés

Üzleti koncepció

TOVÁBBI TIPPEK

Az e-mail szoftver tele van hasznos eszközökkel, amelyek segítségével professzionálisan bemutathatod magad és terméked, és fenntarthatod a kulcsfontosságú kapcsolataidat ügyfeleiddel, partnereiddel és beszállítóiddal. Íme néhány, a legtöbb e-mail szolgáltatónál elérhető eszköz.

Helyesírás-ellenőrzés

A legtöbb e-mail szolgáltató rendelkezik helyesírás - ellenőrző eszközzel. A hibásan írt szavakat általában piros vonal jelzi. A Helyesírás - ellenőrző néha automatikusan kijavítja a helyesírási hibákat, vagy helyesírási lehetőségeket kínál fel. Sok e-mail szolgáltatónál a helyesírás - ellenőrzés alapértelmezett beállításként van beállítva, amely gépelés közben ellenőrzi a helyesírást. Gyakran ezek a helyesírás - ellenőrzők az általad választott nyelvre is beállíthatók. A helyesírás - ellenőrzés az Ellenőrzés fül alatt található.

Beszúrás

Számos e-mail szolgáltató lehetőséget kínál arra, hogy grafikát közvetlenül az e-mail törzsébe illessz be. Ezek lehetnek képfájlok, alakzatok, clipart-ok, táblázatok és egyéb grafikák. Az e-mailek kódolásától függően előfordulhat, hogy egyes e-mail szolgáltatók nem kapják meg az általad küldött beillesztett grafikákat, ezért ügyelj arra, hogyan használd ezeket a képeket. Ezek az eszközök a Beszúrás lapon található.

Szövegformázó eszközök

A szövegformázó eszközök többnyire alapértelmezettek az összes e-mail szolgáltatónál. Ezekkel az eszközökkel félkövér, dőlt betűket csinálhatsz, megváltoztathatod a betűtípusokat, módosíthatod a betűtípus színét, és sok más dolgot is megtehetsz az e-mail törzsszövegének kiemelésére vagy módosítására. Ezek az eszközök a Szöveg formázása lapon található.

Összefoglaló:

- Gondolt át, kinek, milyen e-mailt szeretnél írni!
- A levélírás utolsó lépése a címzett hozzáadása legyen, így nem tudod véletlenül, félkészen elküldeni!
- A másolatba olyan címzettet tegyél be, aki jó, ha tudja a tartalmát!
- A titkos másolatba olyan címzettet tegyél be, aki jó, ha tudja az e-mail tartalmát, de nem szeretnéd, hogy címzett lássa!
- Tárgyba röviden, a lényeget írd le!
- Szövegrésznél figyelj a tagolásra! A lényeget, fontosabb információkat emeld ki!
- Legyen megszólítás, figyelj arra, hogy milyen kapcsolatban vagy a címzettel! Add meg a tiszteletet!
- Legyen elköszönés, figyelj arra, hogy milyen kapcsolatban vagy a címzettel! Add meg a tiszteletet!
- Mindig írd alá, hogy tudják, kitől érkezett az e-mail! Célszerű más elérhetőséget is feltüntetni!
- Elküldés előtt mindig ellenőrizd a levelet és annak tartalmát, csatolmányait!