

Good e-mail practice

YOU SHOULD:

Structure the message with opening and closing greetings

Consider the reader(s): will they understand the terminology?

Confirm a conversation with a summary via email

Check and correct any spellings

Keep important information at the top of the message, e.g. deadlines for responses

Do write a meaningful subject as this can be used to search on later

Ask someone else to read the message before sending

Acknowledge a reply with a short message such as Noted with thanks

Consider the context of the message: business emails should be more formal than personal emails

Avoid using abbreviations (unless relevant), slang, derogatory comments and symbols like smiley faces in business emails

Ask yourself: would you like your manager to read this message?

Avoid getting into the habit of answering emails as soon as they come into your inbox.

Unless the matter is really urgent try to process emails in blocks at certain times of the day.

Consider the value of keeping the previous message history. If the history builds up the message can turn into an epistle so you may want to keep only the previous two or three replies and delete the remainder.

WHAT NOT TO DO:

Don't write in capital letters, it looks like SHOUTING

Don't copy people with the message unless they really need to know

Don't Reply To All unless really necessary. It is better to delete any unwanted recipients

Don't send a message if a telephone call or face to face conversation would be better

Don't send a message with a copy to senior management except as a last resort

Don't send a reply in anger.

Write the reply and save to draft for reviewing later

Don't use email to tell someone off, give out bad news or pass on confidential details

Don't get into email ping pong, speak to the person face to face or by telephone

Don't open chain or suspect emails – delete them immediately

Don't send a reply with an attachment unless really necessary

fr

IL FAUT :

Structurer le message avec entête et formule de politesse.

Prenez en considération le lecteur : Va-t-il comprendre la terminologie ?

Confirmer la conversation avec un résumé par mail.

Vérifier et corriger les termes spéciaux.

Garder le plus important en tête du message comme la date limite de réponse.

Ecrivez un objet pertinent facilitant les futures recherches éventuelles.

Demandez à quelqu'un de vous relire avant l'envoi.

Citer la réponse avec un message court d'acquiescement comme « C'est noté » avec remerciements.

Prenez en considération le contexte du message : les mails professionnels doivent être plus formels que les mails personnels.

Eviter les abréviations (sauf évidentes), l'argot, ou des commentaires spécifiques et les symboles comme les émoticônes dans les mails professionnels.

Demandez-vous : Est-ce un mail que j'enverrai à mon manager ?

Evitez de prendre l'habitude de répondre dès la réception du mail. A moins que ce ne soit urgent, essayez de traiter les mails par lot à certains moments de la journée.

Considérez la nécessité de garder les messages précédents dans votre réponse.

Si l'historique est nécessaire à votre message, garder-le sinon ne garder au maximum que les deux ou trois dernières réponses.

CE QU'IL NE FAUT PAS FAIRE :

N'écrivez pas en capitales, cela signifie que vous criez.

Ne mettez pas en copie des personnes à moins qu'ils ne doivent être informés.

Ne répondez pas à tous sauf si cela est vraiment nécessaire. C'est mieux d'effacer les destinataires non concernés.

N'envoyez pas un message si un coup de téléphone ou une conversation en face à face est préférable.

N'envoyez pas un message avec une copie à la direction sauf en dernier recours.

N'envoyez pas un message sous l'emprise de la colère.

Ecrivez la réponse et enregistrer la au brouillon pour le modifier plus tard.

N'utilisez pas le courriel pour disposer de quelqu'un, ou donner de mauvaises nouvelles ou communiquer des données confidentielles.

N'entrez pas dans un jeu de « ping pong » avec le courriel, parlez à la personne par téléphone ou lors d'une conversation en face à face.

N'ouvrez pas des chaînes de messages ou les mails suspects, effacez les immédiatement.

N'envoyez pas une réponse avec une pièce jointe à moins que ce ne soit vraiment nécessaire.