



Boas práticas de comunicação por email



Gere e-mail

Desliga as notificações e define um calendário de monitorização de e-mail

Retira todos os e-mails da caixa de entrada, após a primeira leitura

Cria duas pastas para arquivar e-mails

Evita perder tempo com e-mails irrelevantes ou menos importantes

Saudação

+ formal

↑ Ex.mo(a) Senhor(a)

Prezado(a) Estimado(a) Caro(a)

Olá Bom dia

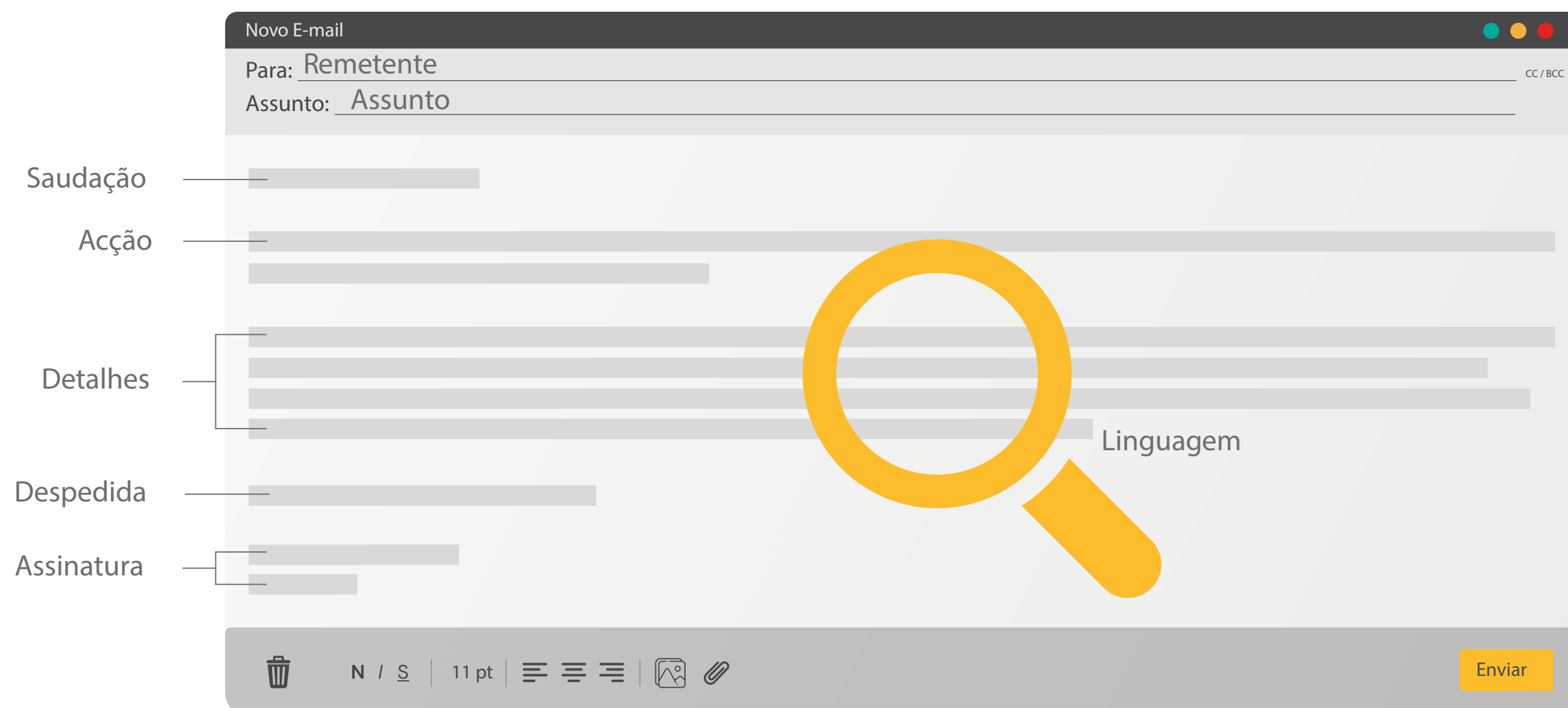
- formal

Despedida

Fico a aguardar com expectativa o seu feedback.
Cordialmente,

Disponha para qualquer esclarecimento adicional.
Atentamente,

Agradeço mais uma vez a sua atenção.
Com os melhores cumprimentos,



Assinatura

Nome Apelido

Função

Contacto telefónico

Endereço de email

Logotipo da empresa

Website da empresa

Link para as redes sociais

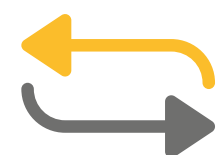


Boas práticas de comunicação por email



Responder

Responder em 2/3 dias parcial ou totalmente. Agendar respostas pendentes e explicar motivo.



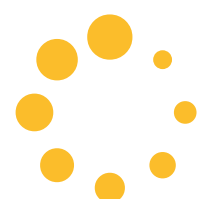
Resposta Automática

Indicar o período de ausência com datas concretas, indicar previsão da data de respostas e disponibilizar contacto alternativo para temas urgentes.



Responder a todos

Só utilizar, se é mesmo necessário que todos os interlocutores recebam a tua resposta.



Seguimento de e-mail

Após 2/3 dias sem resposta podes fazer seguimento de email sem resposta. Mantém a cordialidade sempre. Podes ter de envolver um superior hierárquico.

Útil

comunicar com grupos

delegar tarefas

enviar documentos e informação escrita

enviar informação não urgente

manter registo e histórico de situações

Não recomendado

pedidos urgentes

temas que necessitem de discussão, partilha e várias interações

temas que exijam muita explicação



Se estás zangado



Dimensão dos anexos



SPAM



Diferenças culturais



Letras maiúsculas



Boas práticas de comunicação mensagem de texto



Características

menos urgentes

menos formais

Dicas

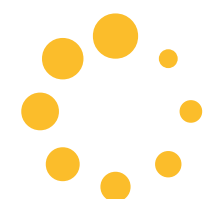
Utiliza mensagens curtas, simples e directas

1ª mensagem – identifica-te e contextualiza

Revê linguagem

Responde em 12 horas, no máximo

Se não puderes responder de imediato informa o teu interlocutor



Seguimento
de e-mail

urgente: telefona

> 12 horas: envia nova mensagem



Boas práticas de comunicação por carta



Características

menos urgentes

mais formais

Dicas

respeita a estrutura formal

verifica linguagem, formalidade e formatação do documento

cumpe a formalidade da saudação e despedida

insere assunto sempre que simplificar a leitura

inclui o nome do remetente por baixo da assinatura

Útil

questões legais

tópicos sensíveis que requerem
muita documentação

comunicação muito importante para
a qual o email não é adequado



O email, as mensagens escritas e as cartas são um registo permanente facilmente reproduzidos e partilhados sem o teu consentimento, ou até mesmo conhecimento. Para evitar quaisquer problemas legais, de recursos humanos ou outros, certifica-te que nunca envias nada confidencial, sensível, prejudicial, embaraçoso ou ilegal por escrito.



Boas práticas de comunicação por telefone

Saudação

faz uma pausa

respira

sorri

Comunicação

calma

pausada

ATENÇÃO AOS INTERLOCUTORES

Empresa, Boa tarde! O meu nome é Adelina Sousa. Em que posso ajudar?

TRATA PELO NOME

Sr. Armando Neto, ainda bem que me telefona...

PEDE PARA SE IDENTIFICAR

Com quem é que tenho o gosto de estar a falar?

AVERIGUA SE É OPORTUNO

O meu contacto é oportuno, Sr. Francisco?

RESUME OS PRÓXIMOS PASSOS

Sr. Francisco até ao final do dia de hoje envio-lhe a informação por email e telefono-lhe amanhã às 10:00.

AGRADECE DISPONIBILIDADE

Agradeço a sua atenção e disponibilidade.

DÁ SINAIS DE ESCUTA

Hm..
Uh-huh..

SOLICITA UMA PAUSA

Só um momento, por favor, gostaria de pensar antes de lhe responder.
Pode aguardar um pouco enquanto pergunto ao meu colega, por favor?



multitasking



comer



digitar
o teclado



conversar
com terceiros

Útil

situações urgentes

temas que exigem explicação

assuntos que envolvem troca
de informação opinião ou agendamentos



Boas práticas de comunicação por videochamada



Atenção aos interlocutores

Quem são? Como gostam de comunicar? O que estão a comunicar com a sua linguagem corporal e expressões faciais. Ouve-os com muita atenção e olha directamente para todos os interlocutores, mantendo contacto visual.

Atenção à mensagem

O que queres transmitir? Prepara a tua parte e planeia como queres comunicar. Não te esqueças de cuidar da tua imagem, expressões faciais e linguagem corporal.

Atenção ao contexto

Escolhe um ambiente de fundo que transmita profissionalismo e testa todo o material com antecedência. Além disso cria as condições para não seres interrompido e transmitires total disponibilidade aos teus interlocutores.



Hoje em dia, é muito fácil gravar chamadas e ter várias pessoas a ouvir, sem o teu conhecimento. Por isso trata cada contacto como um arquivo permanente e reserva os temas delicados para conversas cara-a-cara.