Szkolenie on-line - „Korespondencja tradycyjna i elektroniczna” - 7 maja 2020 r.

Jak powinna przebiega? profesjonalna rozmowa telefoniczna?

Dr Joanna Modrzyńska radzi żeby przed rozpoczęciem rozmowy telefonicznej odpowiednio się do niej przygotować. Zanotować problemy, zagadnienia, które chcemy poruszyć, ewentualnie w razie potrzeby mieć przygotowany segregator ze sprawą lub pliki w komputerze, które chcemy omówić.

- Jeżeli tego nie zrobimy, a potem będziemy szukać czegoś w komputerze lub dokumentów sprawy zajmiemy rozmówcy dużo więcej czasu - mówi dr Joanna Modrzyńska. - Być może osoba po drugiej stronie słuchawki się śpieszy, np. na umówione wcześniej spotkanie. Gdy do kogoś telefonujemy, powinniśmy się przedstawić z imienia i nazwiska i podać nazwę instytucji, którą reprezentujemy. Następnie należy upewnić się, czy rozmawiamy z właściwą osobą. Rozmowa nie powinna być długa, rozmawiajmy na temat. W podsumowaniu rozmowy warto upewnić się, czy zostaliśmy dobrze zrozumiani i oczywiście zakończyć ją grzecznościowymi słowami. Trzeba pamiętać, by wykonywać telefon w godzinach pracy firmy, instytucji, do której dzwonimy. Jest to szczególnie ważne zwłaszcza w kontekście coraz większej liczby kontaktów zagranicznych. Możemy mieć przecież od czynienia z różnymi strefami czasowymi.Niewłaściwe zachowania podczas rozmowy to m.in. - przerywanie rozmówcy, używanie specjalistycznego języka w rozmowie z interesantem i zbyt wczesne lub zbyt późne godziny wykonywanie połączeń.

Coraz większą popularnością cieszą się konferencje on-line.

- Przed rozpoczęciem należy wykonać test kamery i mikrofonu - radzi dr Joanna Modrzyńska. - Warto połączenie zabezpieczać hasłami, żeby uniemożliwić dostęp osobom niepowołanym. Powinniśmy również zadbać o tło - gdy mamy w tle okno, jesteśmy bardzo słabo widoczni dla swoich rozmówców. Oczywiście obowiązuje odpowiedni dress code. Niewłaściwym zachowaniem jest wyłączanie własnej kamery, podczas gdy inni rozmówcy mają ją włączoną.

Korespondencja tradycyjna i elektroniczna - zasady

Pismo urzędowe oprócz samej treści powinno zawierać: datę i miejsce, dane nadawcy i odbiorcy, sformułowania grzecznościowe na początku i na końcu. Najczęściej popełniane błędy to: brak fleksji przy dacie (np. 7 maj zamiast 7 maja), rozpoczynanie od akapitu i wielkiej litery, gdy po początkowej formule grzecznościowej stawiamy przecinek, np. *„Szanowny Panie Naczelniku,”.* Natomiast zdaniem większości językoznawców nie powinniśmy stawiać przecinka po końcowej formule grzecznościowej, np. *„z poważaniem”*. Ponadto zalecane jest pisanie odręcznie formuł grzecznościowych, co jest wyrazem szacunku dla adresata i nadaje pismu bardziej osobisty charakter.

Korespondencja elektroniczna jest szyba i tańsza, dlatego stała się powszechną formą komunikacji. Prowadząca omówiła podstawowe zasady etykiety w sieci, czyli netykiety.

- Powinniśmy sprawdzać pocztę nie rzadziej niż kilka razy dziennie - radzi dr Joanna Modrzyńska. - Ponadto korzystać z programów antywirusowych dla bezpieczeństwa własnego komputera i odbiorców. W przypadku dużej pojemności załączników trzeba albo podzielić je na kilka wiadomości i w pierwszej opisać, jak zostały podzielone albo je skompresować. Coraz bardziej popularne są systemy transferowe, ale warto pamiętać, że wrażliwe dane nie powinny znajdować się w chmurze.

Prowadząca przypomina również, że wiadomość powinna rozpocząć się zwrotem grzecznościowym, a jednym z częściej popełnianych błędów jest zwrot „witam". Należy także unikać zamieszczania tzw. emotikonów, szczególnie w e-mailach do przełożonych i interesantów.

Atak trolli jest możliwy o każdej porze

Szkolenie zakończyło się omówieniem podstawowych zasad obowiązujących przy prowadzeniu witryn internetowych i stron społecznościowych urzędów.

- Zgodnie z zasadą drugiej ręki warto komuś dać materiał do przeczytania - radzi dr Joanna Modrzyńska. - Pamiętajmy również o respektowaniu praw autorskich. W przypadku mediów społecznościowych warto wyznaczać dyżury, żeby zwracać uwagę na pisane tam komentarze. Atak trolli jest możliwy o każdej porze, a treść komentarzy ma wpływ na wizerunek urzędu.