

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



Jak powinna przebiegać 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, rozmawiamy 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 dzwoniemy. 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 wykonywania 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 szybsza 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.