

Os 7 pecados capitais do e-mail de trabalho

Muita gente tem uma relação de amor e ódio com e-mails profissionais. Ao mesmo tempo em que facilitam e aceleram a comunicação do dia a dia, as mensagens eletrônicas frequentemente causam aborrecimentos e até conflitos com colegas, chefes e subordinados.

Quase sempre, a irritação provocada pelos recados é resultado do **comportamento** desatento dos seus remetentes. As gafes vão do excesso de informalidade na linguagem ao uso indevido de botões como “Responder a todos” e “Mandar com cópia oculta”.

Quer saber você está respeitando a **etiqueta corporativa** quando o assunto é e-mail de trabalho? O site Business Insider compilou os erros mais graves que um profissional pode cometer com a ferramenta. Confira os 7 piores a seguir:

1. Escrever a palavra “urgente” no assunto quando a questão não é urgente

Na tentativa de forçar a abertura da sua mensagem pelo destinatário, muita gente escreve palavras alarmantes no assunto do e-mail. A tática pode funcionar da primeira ou da segunda vez, mas perde efetividade com a repetição.

“Se você abusar do termo ‘urgente’, será como o menino que gritava ‘lobo’ naquela famosa história infantil”, diz Rosemary Haefner, diretora de RH do CareerBuilder, ao site Business Insider. Não vai demorar muito para que ninguém mais preste atenção em você – inclusive quando houver uma emergência real.

2. Não colocar nada (ou escrever algo muito vago) no assunto

Outra gafe imperdoável é mandar um e-mail sem nada no campo “assunto”, diz Amanda Augustine, especialista em carreira na TopResume. A situação pode ser muito irritante, porque obriga a outra pessoa a abrir o seu recado para descobrir do que se

trata.

Escrever algo muito genérico ou indefinido, como “Olá” ou “Para seu conhecimento”, também pode gerar aborrecimento e até desestimular a abertura da sua mensagem. Um e-mail de trabalho com boas chances de ser lido e respondido normalmente tem uma frase de assunto clara, objetiva e concisa.

3. Deixar passar muitos erros de digitação

Quando o assunto é a escrita no trabalho, não é só com equívocos gramaticais que você deve se preocupar. Por mais inofensivos que pareçam, os erros de grafia provocados pela pressa na hora de digitar também podem prejudicar a sua imagem.

Como hoje em dia muita gente manda e-mails pelo smartphone, enquanto está se deslocando, não é tão grave haver um ou outro erro de digitação, diz Vicky Oliver, autora do livro “301 respostas inteligentes para perguntas difíceis de etiqueta corporativa”, ao Business Insider. Porém, mais de um deslize por e-mail é visto como algo pouco profissional.

4. Incluir múltiplos destinatários quando a conversa é particular

Pecado comum também no WhatsApp, mandar e-mails direcionados a um único indivíduo para o grupo todo pode ser extremamente irritante. “Só aperte o botão ‘responder para todos’ quando a sua resposta for realmente necessária para todos”, diz Haefner.

O mesmo vale para a opção “Mandar com cópia”: só vale copiar colegas, chefes ou clientes se a conversa for de fato relevante para eles. O problema é que muita gente faz isso de forma automática. Na dúvida, é melhor perguntar ao destinatário “extra” se ele deseja ou não acompanhar o diálogo.

5. Abusar da opção “Mandar com cópia oculta”

Na visão de Oliver, pessoas que usam demais o famigerado botão

“Cco” em e-mails de trabalho podem ser vistas com desconfiança pelos demais.

“Se eu recebo algo com cópia oculta, a primeira coisa que eu penso é: e se aquela pessoa também não está incluindo outros recipientes ocultos nas mensagens que troca comigo?”, diz a especialista ao Business Insider. É melhor deixar a lista de destinatários aberta ou, em último caso, mandar um e-mail específico para informar aquela pessoa sobre detalhes de uma conversa à qual tecnicamente não pertence.

6. Escrever mensagens longas demais

Pesquisas já mostraram que as pessoas levam, em média, de 15 a 20 segundos para ler um e-mail. Um mapeamento do Nielsen Norman Group também revelou que o olhar se concentra nas primeiras palavras e frases do topo do e-mail, e o interesse vai diminuindo conforme o texto avança para baixo.

Se você deseja que a sua mensagem seja lida, é melhor que ela seja objetiva e sucinta. Outra dica é quebrar grandes blocos de texto em parágrafos menores, ou organizar suas ideias em tópicos enumerados. Recursos como o negrito e o itálico, se usados com moderação, também podem ajudar a compor uma mensagem mais palatável e convidativa.

7. Ter uma linguagem formal ou informal demais

O tom de qualquer e-mail profissional deve refletir fielmente o grau de intimidade que você tem com o seu destinatário. Mas, por mais que você não o conheça tão bem, é preciso tomar cuidado para não parecer um robô. “É bom temperar as suas mensagens com um pouco de entusiasmo e personalidade”, diz Oliver.

Ao mesmo tempo, tudo tem limite: para Haefner, usar muitos pontos de exclamação, *emoticons*, cores ou fontes extravagantes pode ser visto como pouco profissional. A informalidade em excesso pode ser problemática especialmente se você está falando com uma pessoa de outra geração, que talvez esteja

acostumada a um tom mais tradicional em diálogos por escrito.

Fonte:

<http://exame.abril.com.br/carreira/os-7-pecados-capitais-do-e-mail-de-trabalho/>