

## 10 consejos para la efectiva comunicación vía correo electrónico

La correspondencia por correo electrónico no es tan sencilla como parece. Aunque puede ser una forma útil y eficaz de comunicarse con colegas y clientes, también puede resultar inútil y molesto. A continuación, se incluyen 10 consejos para comunicaciones eficaces por correo electrónico.



1. **¡Sé claro y específico!** La mayoría de nosotros tenemos demasiados correos electrónicos y muy poco tiempo al día para leerlos y responder. Mantenerlos breves y concisos ayudará a maximizar las posibilidades de que sean leídos (hasta el final del mensaje) y minimizará que el lector presione “eliminar” antes de leerlo.
2. **Se puntual y responde a los correos electrónicos importantes.** Responder uno o dos días después de que se envía un correo electrónico demuestra que te preocupas por el mensaje y el remitente. Incluso si no puedes atender algo de inmediato, decirle a la persona que lo recibiste y cuándo lo atenderás demuestra profesionalismo y atención.
3. **Usa una línea de asunto clara para nombrar /aclarar de qué se trata tu correo electrónico.** Dado que la mayoría de nosotros recibimos una gran cantidad de correos electrónicos, necesitamos una manera fácil de saber si abrir o no un correo electrónico, dónde archivarlo y cuáles necesitan acción. La línea de asunto es una herramienta útil para esto.
4. **Agrega palabras direccionales importantes a la línea de asunto cuando un correo electrónico necesita atención especial.** Palabras como "respuesta necesaria" o "urgente" son útiles para saber qué se espera y para cuándo, es decir, "contrato con el cliente - confirmación de fechas - respuesta necesaria" o "reunión de la Junta - proyecto de agenda - respuesta necesaria para el viernes".
5. **Se muy cuidadoso y comedido al reenviar chistes y otro material no relacionado con el trabajo.** La mayoría de las personas no aprecian este tipo de correo electrónico y es posible que ya reciben demasiadas. Mantén tu correo electrónico del trabajo solo en eso: sobre su trabajo.
6. **Incluye un tema por correo electrónico.** Si bien es posible que tenga muchas preguntas/respuestas, es mejor limitar tus solicitudes o noticias importantes a una por correo electrónico. De esta manera, tu línea de asunto reflejará tu mensaje y tu lector sabrá dónde archivarlo y cómo abordarlo (de un vistazo).

- 7. Decide con cuidado a quién se debe ser añadido con copia (cc) en el correo electrónico.** Aunque puedes enviar un correo electrónico como parte de un envío grupal, no deberías sentir la necesidad de presionar "Responder a todos". A menudo, enviar una respuesta al remitente es suficiente y ayuda a minimizar el desorden para los demás.
- 8. Si necesita aclarar o resolver un conflicto o un malentendido, haz una llamada.** Aunque contestar un correo electrónico puede ser una reacción automática, especialmente si alguien ha entendido algo mal en tu correo electrónico, esto no es recomendable. El correo electrónico es el peor tipo de resolución de conflictos y puede exacerbar la situación.
- 9. Limita tu uso del texto en mayúsculas o negritas para resaltar palabras.** Aunque a algunos de nosotros (especialmente a las personas muy visuales) nos encanta jugar con las señales visuales, otros pueden malinterpretarse (especialmente si no usamos pistas visuales). Para minimizar el sonido "fuerte" (a menudo asociado con mayúsculas) o molesto (a menudo asociado con negritas), simplemente usa estilos de fuente normales, es más seguro.
- 10. Incluye una "firma" de correo electrónico.** Es útil tener toda la información de contacto en forma clara y accesible. No hay nada más frustrante que querer llamar a alguien o transmitir la dirección web de una organización y encontrar solo un nombre en la firma.

*¿Qué consejos adicionales agregarías? Agrega tus comentarios a continuación.*