**Vzorci primerne in neprimerne komunikacije po e-pošti**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. Neprimerno:

Mojca, uredite zadevo.

Komentar: Nevljudno, nespoštljivo in demotivacijsko sporočilo.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

2. Primerno:

Pozdravljena, Mojca,

prosim vas, da stranki napišete odgovor na prejeto reklamacijo še danes. Čeprav njeni pritožbi ne moremo ustreči, želimo stranko obdržati. Zato vas prosim, da ste še posebej pozorni na ustrezen ton sporočila.

Lep pozdrav,

Marko Simček

Komentar: Sporočilo je vljudno, jasno in natančno (kdo, kaj, kako, do kdaj).

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

3. Neprimerno:

Spoštovana gospa Kumerdej,

sprejela sem vašo ponudbo za izvedbo izobraževanja, ki pa je nepopolna. Nikjer ni razvidno trajanje, ali gre za enodnevno ali večdnevno srečanje, ter kakšen je obseg ur. Je delavnica namenjena tudi referentom? Naši komercialisti so namreč podoben seminar že imeli, referenti pa še ne. So lahko vsi v isti skupini? Kje bi lahko izobraževanje izvedli? Imamo dobre izkušnje z izvedbo na kmečkem turizmu v Bohinju, v hotelu na Primorskem pa nismo bili zadovoljni, ker je bil prostor prevelik za tako majhno skupino in premalo ogrevan. Delavnico bi radi izvedli septembra, še bolje pa oktobra, čeprav se takrat že začnejo sejmi. Bom še povprašala in vam javim.

Lp,

Simona Klopec

Komentar: Dolgovezno, nepregledno in nejasno sporočilo. Pošiljateljica pravzaprav »glasno« razmišlja. Preden pošljete sporočilo, razmislite o namenu in ga jasno posredujte. Ker je veliko nejasnosti, bi bil v tem primeru morda bolj primeren pogovor in ne pisno razglabljanje. Obe strani bosta za to komunikacijo porabili občutno preveč časa in energije.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

4. Primerno:

Spoštovana gospa Mislej,

zahvaljujem se vam za vašo ponudbo za izvedbo coachinga. Prosim vas še za naslednje informacije:

Bi lahko prvo srečanje izvedli 31. 8. 2012 od 9. do 11. ure?

Kdaj boste lahko poslali navodila za pripravo?

Ali lahko izvedemo storitev na naši lokaciji?

Lepo vas pozdravljam,

Pia Bolčina

Komentar: Jasna in pregledna postavitev vprašanj.