

DALYKINIŲ ELEKTRONINIŲ LAIŠKŲ ETIKETAS

1. Adresatas.

Patartina kiekvienam adresatui rašyti atskirai arba adresatus surašyti laukelyje *Bcc* (angl. *Blind Carbon Copy*, liet. „Nematoma kopija“), kad nebūtų pažeista teisė į asmeninę informaciją.

Taip pat patogiu atskirai surašyti adresatus, kurie turi atsakyti į laišką ar imtis veiksmų (eilutė „Kam“, angl. „To“) ir kuriems reikia tik susipažinti su laišku (eilutė *Cc*, angl. *Carbon Copy*, liet. „Kopija“).

2. Antraštė, arba tema (angl. *Subject*).

Informatyvi, glausta ir aiški. Puiku, jeigu iš antraštės aiškus laiško turinys ar net atsakymo terminas. Pvz.: „Penktadienio seminaras“, „Klausimas“, „Ketvirčio ataskaita“, „Susitikimas trečiadienį“. Patartina vengti pavadinimų su prielinksniu „Dėl“. Palikti tuščią antraštės laukelį nemandagu.

3. Tekstas.

Patogus skaityti, kai jo dalys (3.1–3.4) atskirtos bent viena eilute, o pirmoji pastraipos eilutė atitraukta nuo kairiojo krašto.

3.1. Pasisveikinimas.

Įprasčiausia sveikintis „Laba diena“. Galima pridėti kreipinį su „Gerb.“ ar be jo.

3.2. Esmė.

Glaustai ir aiškiai. Ilgesnė informacija, nuotraukos ir pan. turi būti prieduose (laiške būtina tai paminėti). Jei siunčiamas tik priedas, tai reikia paminėti, pvz.: „Siunčiame / Siunčiu ataskaitą“.

Rašant nepažįstamam asmeniui, mandagu prisistatyti ir paaiškinti, kodėl rašote, iš kur gavote pašto adresą, paklausti, ar vis dar dirba toje srityje. Mainais galima pasiūlyti savo pagalbą. Galima iš anksto padėkoti. Padėkoti reiktų ir gavus atsakymą, net ir neigiamą.

3.3. Atsisveikinimas.

Atsisveikinant galima palinkėti geros dienos arba parašyti, kad laukiate atsakymo, bet tai nėra būtina.

3.4. Parašas.

Parašo sudėtingumas priklauso nuo laiško ar autoriaus tikslo. Pirmoje eilutėje paprastai rašoma „Pagarbiai“ ar „Su pagarba“. Kitose – vardas, pavardė, pareigos, įstaigos pavadinimas, darbo arba / ir asmeninis telefonas, galima nurodyti ir kitus duomenis.

4. Teksto tipai.

4.1. Paklausimas.

Geriausia, kai klausiama vienu klausimu, nes tada daug lengviau atsakyti.

4.2. Atsakymas.

Atsakymą patartina rašyti virš gauto pranešimo. Jeigu klausimai surašyti punktais, atsakymus patogiu surašyti prie klausimų.

4.3. Informacija.

Trumpa ir konkreti. Laiško pabaigoje galima atsiprašyti, jeigu abejojama, ar informacija adresatui bus naudinga arba nesikartoja.

Svarbu:

1. Vengti kalbos klaidų. Laiškas su klaidomis nepatikimas.
2. Vengti didžiųjų raidžių. Didžiosios raidės gali reikšti pakeltą toną.
3. Nerašyti įžeidžių laiškų. Tokie laiškai rodo netaktiškumą.
4. Nesiųsti brukalų (angl. *spam*). Jie kenkia įvaizdžiui ir gali kelti pavojų serveriui.
5. Atsakyti per parą. Jei laiškui parengti reikia daugiau laiko, pranešti apie tai nedelsiant.
6. Būti mandagiam (kreiptis oficialiai *Jūs*, atrašyti kolektyvo vardu, pvz.: „Pranešame“) ir maloniam („Nuoširdžiai apgailestaujame“, „Maloniai pranešame“).

Svarbiausia – GREIT ir AIŠKIAI.