

秘秘书职业指导：电子邮件的使用礼节 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/172/2021_2022__E7_A7_98_E7_A7_98_E4_B9_A6_E8_c39_172324.htm 我们都应当讲究有关电子邮件的礼节，而这是需要下一番功夫的。尤其在商业界，我们崇尚信誉、掌握时机及合作分工，信奉顾客至上，着重与顾客的沟通，以达成促销、增产与营利的目的。但我们常忽视了有关电子邮件的礼节，一些邋邋遢遢的习惯，不仅会引起员工的窃笑，更容易在顾客面前闹笑话。以下是一些发送电子邮件技巧及应注重的礼节：

- 1.要提纲挈领。切忌使用含义不清的标题，例如：嘿！或是单单给你的！
- 2.须简明扼要。针对需要回复及转寄的电子邮件，一定要清理回复的内容。在美国加州有一位传播学专家摩根女士曾举例说：我最近收到一份电子邮件，其中包括了辗转收送的十二个人之姓名，我实在没有必要知道这些讯息。有一个妙方就是寄信时采匿名附件收信者(BC)取代附件收信者(CC)方式，或是在转寄之前删除一切无关紧要或重复的内容，例如：原件中摘要(memo to)部分之主题、地址及日期等。
- 3.注意回答问题的技巧。当回件答复问题的时候，最好只把相关的问题抄到回件，然后附上答案。不要用自动应答键，那样会把来件所有内容都包括到回件中但也不要仅以“是的”二字回复，那样太生硬了，而且让读的人摸不着头脑。
- 4.合宜地称呼收件者，并且在信尾签名。虽然电子邮件本身已标明了邮自哪方，寄与何人，但在邮件中注明收信者及寄件者大名乃是必须的礼节，包括在信件开头尊称收信者的姓名，在信尾也注明寄件者的姓名以及通讯地址、电话，以方便收信者未来与你的

联系。 5.切忌全文使用英文大写字母。这样写成的邮件太强势，甚至暗示寄件人懒得使用正确的文法。毕竟，这仍是种文字沟通方式，遵守标准的文书规范是一种职业礼貌。 6.定期重新审查你发过的电子邮件，评估其对商业往来所产生的影响。 100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 www.100test.com