

## E-MAIL KODEKS

### Osnova pravila poslovne komunikacije e-mailom

**0. Poruke sa e-maila @mojafirma.domen se šalju ISKLJUČIVO U POSLOVNE SVRHE** (za komunikaciju unutar dijelova firme za koju radim ili sa trećim licima). Nadređene osobe imaju mogućnost uvida u sve e-mailove (direktori, urednici itd.)

**1. E-mail je VAŽAN koliko i telefon, faks, obično pismo i druge forme komunikacije. Morate da izvršite svaku instrukciju koju primite od nadređene osobe e-mailom. «Nisam vidio poruku» NIJE ODGOVOR!**

#### **2. Navođenje osoba:**

- u rubriku **TO**: navodite PRIMAOCE - osobu(e) od kojih se očekuje REAKCIJA na vašu poruku
- u rubriku **CC**: navodite osobu(e) koji vašu poruku treba da PRIME NA ZNANJE
- u rubriku **BCC**: navodite osobu(e) kojima se dostavlja nevidljiva kopija poruke (koju neće vidjeti primalac iz TO:)

**3. U rubriku SUBJECT navodite naslov poruke i nastojite biti ŠTO ODREĐENIJI**

#### **4. Kada odgovarate (REPLY) na poruku:**

- ukoliko se vaš odgovor odnosi na cijelu poruku, onda odgovarate iznad citata cijele poruke
- ukoliko se odgovori odnose na pojedinačne rečenice, citirajte konkretnu rečenicu(e), a zatim ispod nje navedite odgovor itd.

**5. Kada prosljeđujete poruku (FORWARD), to uradite bez intervencija.**

**6. Svaka e-mail poruka treba ima sljedeći oblik:**

*Poštovani,*

*[Tekst poruke podijeljen po paragrafima (misaone cjeline)]*

*Srdacan pozdrav,*

*Ime i prezime*

*Firma*

*(po potrebi adresa i kontakt informacije)*

*[ili automatski u Outlooku / Outlook Expressu UBACITI POTPIS]*

**7. Poruku ne pisati svim velikim slovima, jer to znači da vičete.**

**8. Poruci dati viši prioritet samo ako je zaista prioritetna.**

**9. Ne slati priloge (attachmente) veće od 500 KB BEZ PRETHODNE NAJAVE primaocu. Ukoliko je prilog veći, podijelite ga u više datoteka.**

**10. Pojedinaac SNOSI ODGOVORNOST za svaku riječ koju je napisao u e-mailu.**

**11. U e-mailu ne pišite bilo šta što vas može kompromitovati – prijetnje, netačne navode itd. Sve se može upotrijebiti protiv vas.**

**12. Ukoliko uočite bilo kakve nepravilnosti ili nejasnoće u korištenju e-mail servisa obratite se administratoru.**