

## The dos and don'ts of e-mail etiquette

- 1 In our previous videos we discussed how to determine when e-mail is the right tool, and the mechanics of an e-mail.
- 2 In this segment we will cover the dos and don'ts of e-mail etiquette.
- 3 [Text on screen] The proper greeting.
- 4 When sending an e-mail, using the proper greeting to address your recipient is important.
- 5 If an e-mail is formal or you are communicating with someone you don't know for the first time, use *Dear* and *Mr.*, *Ms.*, or *Mrs.* along with their last name.
- 6 Formal e-mails, like formal letters, start with the recipient's name followed by a colon, not a comma.
- 7 Commas, as in *Dear Mr. Wiley*, indicate an informal relationship typical of a friendly letter.
- 8 You can be less formal after you have received your response from the person and made one or more e-mail exchanges.
- 9 How the person signs this e-mail will give you an indication of whether you should keep it formal or can take it to a more casual tone.
- 10 Using *Hello* is professional and friendly and is considered appropriate when you are addressing someone you know or have been associated with for a while.
- 11 *Hi* is casual and conversational and more appropriate for people you have regular e-mail communications with.
- 12 Avoid using *Hey*. It is slang and should not be used in a professional setting under any circumstances.
- 13 [Text on screen] E-mail content.
- 14 Keeping the content of your e-mail accurate and concise is important in getting your message read and understood.
- 15 A few key tips include:
- 16 Keep your formatting simple.
- 17 Always come across friendly, respectful and approachable.
- 18 Be sure your message is not offensive.
- 19 Do not be curt or demanding.
- 20 Remember: the tone of your e-mail should always be positive, as mentioned in our first video.
- 21 Always put your important information at the top.
- 22 Keep your message brief and to the point, focusing on one topic.

## Qué hacer y qué no hacer en el protocolo del correo electrónico

- 1 En nuestros vídeos anteriores analizamos cómo determinar cuándo el correo electrónico es la herramienta adecuada y la mecánica del correo electrónico.
- 2 En este segmento cubriremos lo que debe y lo que no debe hacerse según el protocolo del correo electrónico.
- 3 [Texto en pantalla] El saludo apropiado.
- 4 Al enviar un mensaje, usar el saludo apropiado para dirigirse al destinatario es importante.
- 5 Si un mensaje es formal o usted se está comunicando con alguien a quien no conoce por primera vez, use *Dear* y *Mr.*, *Ms.* o *Mrs.* junto al apellido.
- 6 Los mensajes formales, igual que las cartas formales, empiezan con el nombre del destinatario seguido de dos puntos, no de coma.
- 7 Las comas, como en *Dear Mr. Wiley*, indican una relación informal típica de una carta cordial.
- 8 Usted puede ser menos formal después de que haya recibido respuesta de la persona y haya intercambiado uno o más mensajes.
- 9 Cómo firme la persona este mensaje le dará una indicación de si debe mantenerlo formal o puede llevarlo a un tono más informal.
- 10 Usar *Hello* es profesional y cordial y se considera apropiado cuando se dirige a alguien que usted conoce o con quien se ha relacionado por algún tiempo.
- 11 *Hi* es informal y coloquial y más apropiado para gente con la que tiene comunicaciones habituales por correo electrónico.
- 12 Evite usar *Hey*. Es jerga y en ningún caso debería usarse en un entorno profesional.
- 13 [Texto en pantalla] Contenido del mensaje.
- 14 Mantener el contenido del mensaje preciso y conciso es importante para conseguir que el mensaje se lea y se entienda.
- 15 Algunos consejos clave incluyen:
- 16 Mantenga el formato sencillo.
- 17 Siempre muéstrese cordial, respetuoso y accesible.
- 18 Asegúrese de que el mensaje no sea ofensivo.
- 19 No sea seco o exigente.
- 20 Recuerde: el tono del mensaje debería ser siempre positivo, como comentamos en nuestro primer vídeo.
- 21 Siempre ponga la información importante al principio.
- 22 Mantenga el mensaje breve y directo, centrándose en un solo tema.

- 23** If you have several items to discuss, use bullets or consider sending multiple e-mails with an appropriate subject line.
- 24** This will make it easier to find e-mails later if there is a need to refer back to information you are sending.
- 25** Remind people who you are if you only met briefly or if it has been a while.
- 26** On the flipside, if you met with someone as recently as an hour ago, it is important to remind them in the e-mail why you are writing.
- 27** In this multitasking world of ours it is easy for even the sharpest minds to forget what's going on.
- 28** [Text on screen] Use your work e-mail address for business only!
- 29** Be sure your e-mail focuses on business.
- 30** E-mail should not be used for gossip, and do not use your personal e-mail account for business messages.
- 31** [Text on screen] Helpful tips.
- 32** Don't underline words or information as it can be mistaken for a hyperlink.
- 33** If you receive a message you think is a hoax, use Snopes.com, an internet resource for misinformation, urban legends, or myths before you forward the information.
- 34** When sending an e-mail that does not require a response, it is appropriate to include *No reply necessary* in the content of the e-mail or the subject line.
- 35** [Text on screen] Replying to e-mails.
- 36** When replying to an e-mail, set the appropriate tone.
- 37** It is a good idea to thank the sender for their message.
- 38** This shows a sense of courtesy and creates a positive beginning to your message, which is especially helpful if your response may be perceived negatively.
- 39** When replying to an e-mail, it is important to keep the original message.
- 40** If the original e-mail has a list of questions, it can be frustrating to receive multiple answers back without the original content appended.
- 41** When you're responding to multiple questions, it is helpful to write your response under each question in a different color.
- 42** This will make it easier for the recipient to read, and they will appreciate the effort you made.
- 43** [Text on screen] Cleaning up your content.

- 23** Si tiene varios asuntos que tratar, use topos o piense en enviar múltiples mensajes con sendas líneas del asunto apropiadas.
- 24** Esto hará más fácil localizar mensajes después si hay necesidad de volver a remitir a información que esté enviando.
- 25** Recuérdeles a las personas quién es usted si solo se conocieron brevemente o si ya ha pasado tiempo.
- 26** Por otro lado, si se encontró con alguien solo hace una hora, recuérdelo en el mensaje por qué le escribe.
- 27** En este mundo de multitarea es fácil que incluso las mentes más agudas se olviden de lo que pasa.
- 28** [Texto en pantalla] ¡Use su dirección de correo electrónico profesional solo para el trabajo!
- 29** Asegúrese de que su correo electrónico se centra en el trabajo.
- 30** No debería usarse el correo electrónico para cotillear, y no use su cuenta de correo electrónico personal para mensajes profesionales.
- 31** [Texto en pantalla] Consejos útiles.
- 32** No subraye palabras o información, pues puede confundirse con un hipervínculo.
- 33** Si recibe un mensaje que cree que es un engaño, use Snopes.com, recurso de internet sobre desinformación, leyendas urbanas o mitos, antes de reenviar la información.
- 34** Al enviar un mensaje que no precise respuesta, es apropiado incluir *No reply necessary* en el contenido o en la línea del asunto.
- 35** [Texto en pantalla] Responder a mensajes.
- 36** Al responder a un mensaje, marque el tono apropiado.
- 37** Es buena idea dar las gracias al remitente por el mensaje.
- 38** Esto muestra una sensación de cortesía y crea un comienzo positivo para su mensaje, lo que es especialmente útil si cabe la posibilidad de que su respuesta pueda percibirse negativamente.
- 39** Al responder a un mensaje, es importante mantener el mensaje original.
- 40** Si el mensaje original tiene una lista de preguntas, puede ser frustrante recibir múltiples respuestas sin el contenido original adjuntado.
- 41** Cuando esté respondiendo a preguntas múltiples, es útil escribir la respuesta bajo cada pregunta en un color distinto.
- 42** Esto lo hará más legible para el destinatario y él agradecerá el esfuerzo que usted ha hecho.
- 43** [Texto en pantalla] Limpiar el contenido.

- 44 Occasionally, you might receive a dirty e-mail.
- 45 No, not that kind!
- 46 We are talking about those funny little arrows called *carets*.
- 47 Be sure to remove all carets when you are responding.
- 48 Another thing that can dirty up multiple threads are the e-mail addresses of numerous people when a message is sent to a group.
- 49 Be sure to erase them so the content of each message is more prominent.
- 50 [Text on screen] Sending a good response.
- 51 One final thing to consider about content are inane responses.
- 52 Have you ever put a lot of thought and effort into an e-mail, only to receive the response, "Okay" or "Sure"?
- 53 Take the time to sufficiently acknowledge the sender's questions or issues.
- 54 If you don't have time to provide a detailed response immediately, then an appropriate reply would be:
- 55 "Thanks for the information.
- 56 I'm swamped today.
- 57 Let's get together and discuss in more detail tomorrow."
- 58 [Text on screen] Closing your e-mail properly.
- 59 When closing your e-mail, end in a friendly, positive way using terms like *Best wishes*, *Have a great day!*, or *Thanks*.
- 60 They are considered casual and more appropriate for the people you have regular contact with.
- 61 If your message is more formal, use *Sincerely*, *Kind* or *Best regards*, *Thank you*, or *Many thanks*, followed with your branded signature.
- 62 [Text on screen] Use of confirmation receipts.
- 63 Other areas of e-mail etiquette to consider include the use of the confirmation or read-receipt tool.
- 64 This tool should only be used with important e-mails, not every one you send.
- 65 [Text on screen] Out of office etiquette.
- 66 If you will be out of the office for more than twenty-four hours and have limited or no access to e-mail, consider using the out-of-office assistant, found under the *Tools* tab of Outlook.
- 67 Leave a phone number or name of a colleague the person can contact in case of an emergency.
- 68 [Text on screen] Use of the auto-responder tool.

- 44 Puede que de vez en cuando reciba un correo sucio.
- 45 No, no de ese tipo.
- 46 Hablamos de esas flechitas raras que se llaman *signos de intercalación*.
- 47 Acuértese de quitar todos los signos de intercalación cuando responda.
- 48 Otra cosa que puede ensuciar las conversaciones múltiples son las direcciones de correo electrónico de numerosas personas cuando se envía un mensaje a un grupo.
- 49 Acuértese de borrarlas para que el contenido de cada mensaje quede más destacado.
- 50 [Texto en pantalla] Enviar una buena respuesta.
- 51 Una última cosa que tener en cuenta sobre el contenido son las respuestas insustanciales.
- 52 ¿Alguna vez ha dedicado mucha reflexión y esfuerzo a un mensaje simplemente para recibir la respuesta: «Vale» o «Claro»?
- 53 Tómese el tiempo para responder suficientemente a las preguntas o planteamientos del remitente.
- 54 Si no tiene tiempo para ofrecer una respuesta detallada inmediatamente, entonces una contestación adecuada sería:
- 55 «Gracias por la información.
- 56 Hoy estoy agobiado.
- 57 Veámonos y hablemos con más detalle mañana».
- 58 [Texto en pantalla] Cerrar el mensaje adecuadamente.
- 59 Al cerrar el mensaje, acabe de modo cordial y positivo usando términos como *Best wishes*, *Have a great day!* o *Thanks*.
- 60 Se consideran informales y más apropiados para las personas con las que tenga contacto habitual.
- 61 Si el mensaje es más formal, utilice *Kind* o *Best regards*, *Thank you* o *Many thanks*, seguido de su firma de marca.
- 62 [Texto en pantalla] Uso de los acuses de recibo.
- 63 Otras áreas del protocolo del correo electrónico que tener en cuenta incluyen el uso de la herramienta de acuse de recibo.
- 64 Esta herramienta solo debería utilizarse con mensajes muy importantes, no con todos los que envíe.
- 65 [Texto en pantalla] Protocolo cuando no esté en la oficina.
- 66 Si estará ausente de la oficina más de 24 horas y tendrá acceso limitado o inexistente al correo electrónico, plantéese utilizar el asistente para fuera de oficina, que se encuentra bajo la pestaña *Herramientas* de Outlook.
- 67 Deje un número de teléfono o el nombre de un compañero con el que la persona pueda contactar en caso de emergencia.
- 68 [Texto en pantalla] Uso de la herramienta de respuestas automáticas.

- 69 Do not use auto-responder to acknowledge receipt of an e-mail, such as "Thank you for your e-mail" or "I will respond as soon as possible."
- 70 This tool will further clutter the sender's inbox.
- 71 If you are sending an e-mail to announce a meeting and providing more information than you would include in a calendar invite, be sure to include all details, such as date, time, and location.
- 72 When cancelling a meeting last minute, call instead of e-mailing, as the person may miss your notice.
- 73 [Text on screen] Using previous messages to contact a specific group.
- 74 Sometimes we will use an old message to contact a specific group of people on a different topic.
- 75 When doing so, be sure to erase the old message and create a new subject line before writing the new message and sending.
- 76 [Text on screen] E-mail response time.
- 77 Response time to e-mail is critical, and failure to respond impacts everyone.
- 78 In general, you should reply as quickly as possible, and no longer than twenty-four to forty-eight hours after receiving the message.
- 79 If you are unable to answer due to the need for information sourcing, acknowledge the e-mail with a time frame to respond it.
- 80 For example: "Thank you for your message.
- 81 I am researching the information you requested and will send it to you no later than 5 pm tomorrow."
- 82 If you need an immediate response to a question or request for information, consider calling the person.
- 83 Do not call the recipient shortly after you send the e-mail, as it can be annoying.
- 84 If the e-mail is urgent, mention it in the message.
- 85 If you do not have a response after twenty-four to forty-eight hours and you're unsure if the e-mail was received, it is then appropriate to call.
- 86 E-mail, an important component of your daily communications, is a reflection of your professionalism and will leave a lasting impression.
- 87 Follow these guidelines to build your message as you build lasting relationships.

- 69 No use respuestas automáticas para acusar recibo de un mensaje como «Gracias por su mensaje» o «Responderé lo antes posible».
- 70 Esta herramienta saturará aún más la bandeja de entrada del remitente.
- 71 Si va a mandar un mensaje para anunciar una reunión y va a dar más información de la que incluiría en una invitación de calendario, no olvide incluir todos los detalles, tales como fecha, hora y lugar.
- 72 Al cancelar una reunión a última hora, llame en vez de mandar un mensaje por correo electrónico, pues puede que la persona no vea su aviso.
- 73 [Texto en pantalla] Usar mensajes anteriores para contactar con un grupo determinado.
- 74 A veces usaremos un mensaje antiguo para contactar con un grupo determinado de personas sobre un tema diferente.
- 75 Al hacer eso, no olvide borrar el mensaje antiguo y crear una nueva línea del asunto antes de escribir el nuevo mensaje y enviarlo.
- 76 [Texto en pantalla] Tiempo de respuesta en el correo electrónico.
- 77 El tiempo de respuesta a un mensaje es crítico y no responder afecta a todos.
- 78 En general, debería responder lo más rápidamente posible y no [tar- dar] más de 24 o 48 horas después de recibir el mensaje.
- 79 Si no puede contestar debido a la necesidad de obtener información, acuse recibo del mensaje con un plazo para responderlo.
- 80 Por ejemplo: «Gracias por su mensaje.
- 81 Estoy investigando la información que me ha pedido y se la enviaré no más tarde de las 5 de la tarde de mañana».
- 82 Si necesita una respuesta inmediata a una pregunta o petición de información, plantéese llamar a la persona.
- 83 No llame al destinatario poco después de mandarle un mensaje, pues puede ser molesto.
- 84 Si el mensaje es urgente, méncionelo en el mensaje.
- 85 Si no obtiene una respuesta después de 24 a 48 horas y no está seguro de si se recibió el mensaje, entonces es apropiado llamar.
- 86 El correo electrónico, componente importante de sus comunicaciones diarias, es reflejo de su profesionalidad y dejará una impresión duradera.
- 87 Siga estas directrices para construir su mensaje mientras construye relaciones duraderas.