

## E-MAIL: quanto mi sei amica?

*Un quadro di riferimento pratico per il miglior utilizzo dello strumento in termini di efficacia e di efficienza*

### **IL PROGRAMMA:**

#### **1. Cos'è l'e-mail e cosa non è:**

- a) Caratterizzazione e differenziazione dagli altri strumenti di comunicazione "quotidiana"
- b) La "qualità" dell'e-mail

#### **2. Le componenti della relazione affidata all'e-mail**

- a) Mittente ⇔ destinatario = fornitore ⇔ cliente
- b) Risposta e/o risultati della comunicazione = feedback
- c) Il fattore tempo
  - tempo mittente e tempo destinatario
  - sommatoria dei tempi dedicati e risultato ottenuto

#### **3. L'architettura dell'e-mail**

- a) Oggetto
- b) Scopo
- c) Allegati

#### **4. Coaching individuale o in piccolo gruppo**

- a) Approfondimento e interiorizzazione dei concetti
- b) Analisi di criticità applicative

#### **5. Esercitazione**

Realizzazione, da parte di ogni partecipante, di una norma aziendale che regolamenti e armonizzi l'uso della e-mail