

СЕТЕВОЙ ЭТИКЕТ



Презентацию подготовили

Студенты группы ИС-2 :

Александр Бурлин, Вавицын Алексей, Долган Егор

ЭТИКЕТ:

Установленный порядок поведения, форм обхождения (в дипломатических кругах, при дворе и т. п.).



ПРАВИЛА ОБЩЕНИЯ В СЕТИ

1. Не тяните с ответом
 2. Используйте статусы
 3. Авторизируйте пользователей
 4. Проявляйте терпение
 5. Выбирайте время
 6. Пишите развернуто
 7. Пишите понятно
 8. Проверяйте ошибки
 9. Перечитывайте сообщения
 10. Не торопите собеседника
- Конец презентации





1. НЕ ТЯНИТЕ С ОТВЕТОМ

Если вы получили сообщение, но в силу каких-то причин не могли на него ответить сразу (например, были в оффлайне) – желательно ответить в течение суток. Даже если вы видите, что собеседник не в сети – все равно не затягивайте с ответом.





2. ИСПОЛЬЗУЙТЕ СТАТУСЫ

Если в вашей программе для диалогов горит статус «Онлайн», «Активен», «Доступен» - отвечать следует в течение 5 минут после получения запроса. В случае, если вы ведете длинный диалог с клиентом по телефону или отошли на обед – установите статус «Недоступен», «Занят», «Отошел». Как только появится возможность – сразу же ответьте на входящие сообщения.





3. АВТОРИЗИРУЙТЕ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ

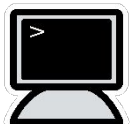
Старайтесь сразу же отвечать на запросы с просьбами об авторизации. Конечно, в таких случаях есть риск получить спам, поэтому проверяйте доступную информацию о потенциальном собеседнике. Кроме спамеров, к вам вполне могут обращаться новые клиенты.





4. ПРОЯВЛЯЙТЕ ТЕРПЕНИЕ

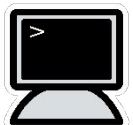
Помните о том, что собеседник находится в офисе – он может говорить по телефону, общаться с руководством компании или клиентами. Имейте терпение, не «терebите» партнера по бизнесу или коллегу каждую минуту – дождитесь, пока он сможет ответить. В том случае, если у собеседника горит статус «Занят», но у вас есть особо срочный вопрос – поинтересуйтесь, когда человек сможет уделить вам внимание. Это вполне соответствует правилам этикета.





5. ВЫБИРАЙТЕ ВРЕМЯ

Если ответ собеседника Вам важен именно сегодня – старайтесь писать ему в удобное (рабочее) время, чтобы человек успел подготовить нужную информацию.





6. ПИШИТЕ РАЗВЕРНУТО

Если у вас серьезная тема к обсуждению – не пишите ее в виде набора коротких сообщений, это мешает точно понять суть вопроса. Даже если вы хотите как можно быстрее объяснить ситуацию – напишите и отправьте подробное сообщение. Это займет у вас чуть больше времени, но зато партнеру проще воспринять информацию.





7. ПИШИТЕ ПОНЯТНО

Не используйте в беседах нецензурную брань, жаргонизмы, а также длинные витиеватые обороты, которые понятны только вам. Помните, что собеседник может неправильно уловить суть – он видит только текст, но не выражение вашего лица, не слышит интонаций и акцентов речи.





8. ПРОВЕРЯЙТЕ ОШИБКИ

Используйте программы автоматической проверки орфографии (спел-чекеры), если вы не уверены на 100% в собственной грамотности. Помните о том, что читать грамотно составленные предложения, хорошо оформленные мысли – всегда приятнее. Статистика говорит, что сообщения с ошибками отталкивают многих потенциальных клиентов, формируют негативный имидж и компании в целом, и вас, как ее представителя.





9. ПЕРЕЧИТЫВАЙТЕ СООБЩЕНИЯ

Прежде чем отправить сообщение – обязательно перечитайте его, даже если используете спел-чекер. Ошибки в тексте все равно могут присутствовать, что исказит смысл послания, и вам придется потратить дополнительное время на разъяснения. Привыкайте сразу вычитывать текст.





10. НЕ ТОРОПИТЕ СОБЕСЕДНИКА

- Не требуйте ответ мгновенно – дайте собеседнику время на размышления. Даже если у человека статус «Онлайн» - это не значит, что партнеру не нужно «переварить» информацию, выбрать наиболее верный вариант ответа. Не переспрашивайте, не забрасывайте собеседника другими вопросами – и тогда общение будет легким, понятным обеим сторонам.





КОНЕЦ

