

## 商用電子信的基本禮節

### 07-26

除了垃圾郵件外，通常企業也還有許許多多合法的電子郵件。因為來信的數量很大，所以企業必須選擇優先處理哪些電子郵件，哪些丟到垃圾信匣。我們有一些指導原則能協助你不錯失任何重要的電子郵件。

電子郵件程式會顯示收信匣裡電子信的信頭（或稱「摘要」），也就是每封郵件的重要資訊。收信人通常會在這個階段過濾郵件、給予優先順序。通常與收信人相關密切而且主旨簡潔有力的信最能取得讀者的注意。如果信件緊急，優先順序就要設得高。不過，這招不能常用，若把每封信都設為優先，通常會被收信人當作是喊狼來了而忽視掉。

電子信的內容應該讓使用者儘量方便。有些作者喜歡以議題摘要或問句作為開場白，而不是長篇大論。這種作法可能會提及相關的截止日期或是附件檔裡的補充資料。

現在，電子信是不可少的商業工具，不過使用者必須了解它所受的限制。即使遵循上述的謹慎做法，電子信很可能還是被埋在收信匣裡一片信海中。如果有必要立即採取行動，寄出電子信後，最好還是用老辦法打一通電話招呼一聲。

### 07-27

週一下午彼得去珍妮的辦公室打招呼，歡迎她休假回來：

彼得：好久不見了。妳的潛水之旅情況怎樣？

珍妮：很棒，只不過我的電子信現在真是一片汪洋大海了。我有股衝動，很想把收信匣全部清空，然後告訴大家說我的系統當掉了。

彼得：那樣對做生意恐怕不好。妳打算看完全部的信以區分哪些才是重要的來信嗎？

珍妮：今天早上我開始看有優先標幟的電子信，然後再處理管理階層來的信。現在我必須找個好方法把其他信做篩選。

彼得：妳曉得，若妳想要以最快的速度讀來信，最好只顯示每一封信內容的頭幾行。這樣妳就能讀完起頭部份，決定處理的優先順序。

珍妮：好主意，這樣做我就能儘快發現急需處理的信。而且，我想我會依照資料量大小做個排序，優先處理容量較小的簡單信件，這樣我就儘可能可以處理完多一點的信件。反正，誰有時間讀這麼多長篇大論啊？

彼得：聽起來妳的工作真是堆滿了。別忘了上來透透氣哦。

珍妮：好，但是別發電子信來提醒我！