EMAIL DOS AND DON'TS

UN VIAGGIO TRA INSIDIE E OPPORTUNITÀ DELLO SCRIVERE EMAIL A COLLEGHI E CLIENTI

C'ERA
UNA VOLTA,
UN MONDO
SENZA
EMAIL...



http://time.com/30406/time-life-building-60s-mad-men/

PROVIAMO A PENSARE ALLE DIFFERENZE

LETTERE

- SERVE TEMPO PER SCRIVERLE
- AVEVANO UN COSTO TANGIBILE
- SCRITTE A MANO
- ARRIVO VISSUTO COME EVENTO
- GAP TEMPORALE



EMAIL

- SI SCRIVONO IN UN ATTIMO
- SOSTANZIALMENTE GRATIS
- SUPPORTO ELETTRONICO
- UN MOMENTO TRA TANTI
- IN TEMPO REALE

E SE OGGI
NON ESISTESSERO LE EMAIL?



OPPURE
L'INSTANT MESSAGING?

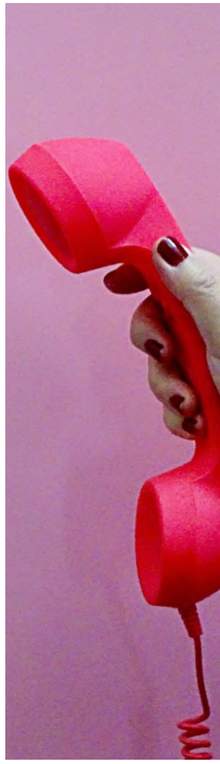


Vi sembra buffo?
Pensiamo all'email
nella vita vera



Sicuri che l'email sia sempre lo strumento giusto?

" Anything you have to think twice about, anything you think might be sensitive, anything that you think requires your relationship skills, you need to call in your relationship, [and] absolutely you should pick up the phone."



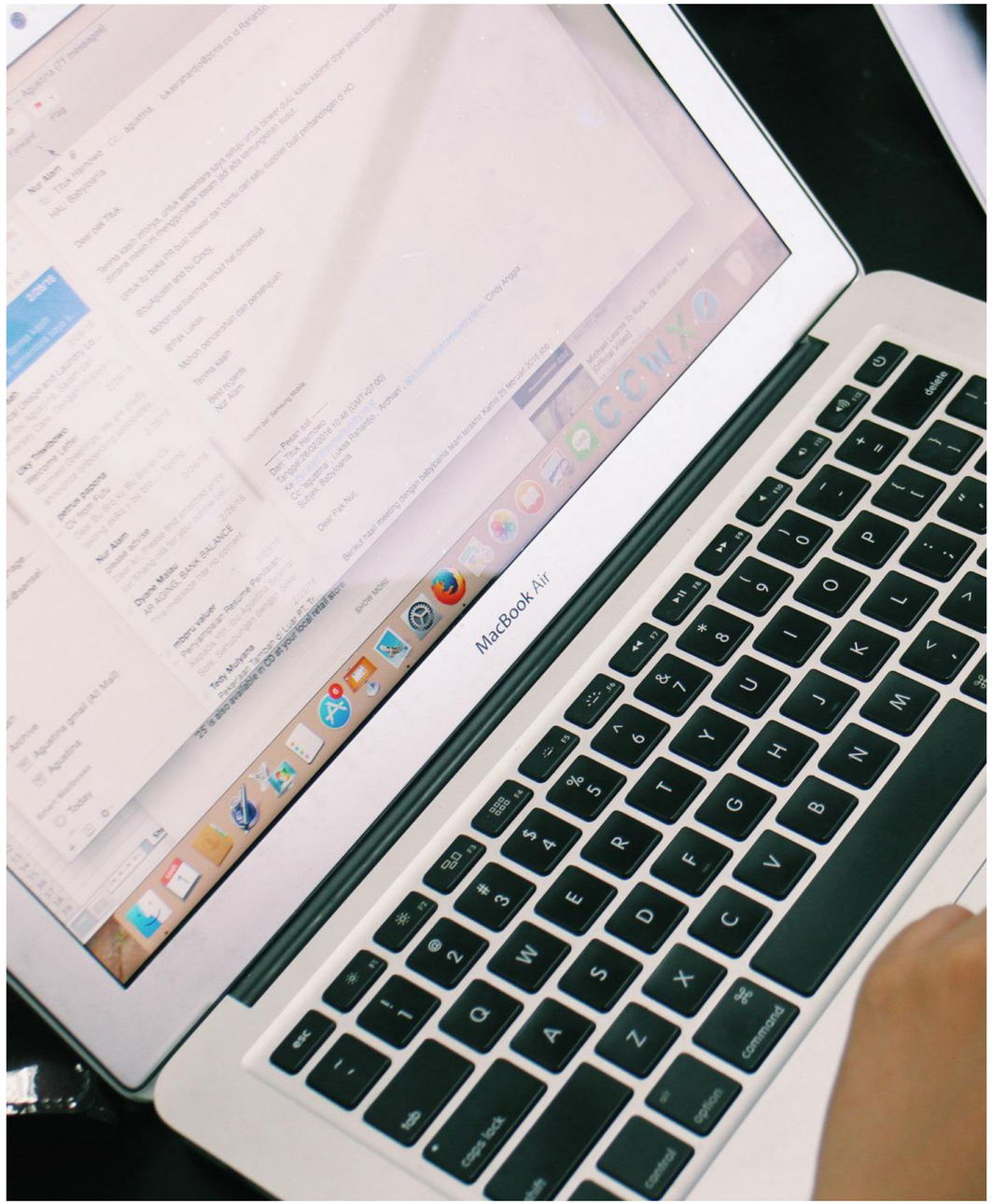
Aaron Kwittken

PREFERIAMO

LA MAIL
QUANDO

VOGLIAMO

- INFORMARE PIÙ PERSONE IN UNA SOLA VOLTA
- TENERE TRACCIA SCRITTA DELLA RISPOSTA
- EVITARE PRESSIONI
- INVIARE ISTRUZIONI DETTAGLIATE



PREFERIAMO

IL TELEFONO
QUANDO

VOGLIAMO

- TRASMETTERE EMOZIONI IN MODO CHIARO
- UNA RISPOSTA VELOCE
- AFFRONTARE UN TEMA DELICATO
- EVITARE FRAINTENDIMENTI



O ENTRAMBI



+



CHIEDIAMOCI SEMPRE

CHE OBIETTIVO ABBIAMO?

A CHI DOBBIAMO PARLARE?

CHE TIPO/FORMATO DI RISPOSTA CI ATTENDIAMO?

Alcuni dei più noti #FAIL nella storia delle mail

UC SAN DIEGO

RICONTROLLA, SEMPRE!

L'Università della California di San Diego **inviò erroneamente un’email di "Congratulazioni per essere stato ammesso!" a 28.000 studenti che erano stati respinti.**

Mae Brown, responsabile delle ammissioni, ha dichiarato al Times che il messaggio iniziale era stato un "errore amministrativo”, inviato a tutto il pool di 46.000 candidati invece che ai soli 18.000 che erano stati ammessi.







We're thrilled that you've been admitted to UC San Diego, and we're showcasing our beautiful campus on Admit Day.

REVENGE

PROTEGGI I TUOI ACCESSI



Il PR manager Paul Evans, aveva una relazione extraconiugale che è stata scoperta dalla moglie Tracey.
Tracey, riuscendo ad accedere al suo account, ha inviato una e-mail graffiante a 50 dei suoi contatti commerciali informandoli che era un "piagnucoloso, imbroglione, bugiardo, arrogante piccolo pezzo di $ # @!.
Purtroppo, tra i contatti di Paul c'erano i suoi **capi alla Seat,** come pure quelli di **Volkswagen**, l'industria **top-Nobs**, **piloti di rally e, naturalmente, contatti e amici**.

Il matrimonio di Paul finì, quasi più rapidamente del suo lavoro.

"I, Paul Owen Evans, am a snivelling, cheating, lying, arrogant little piece of shit. No, that's not right - I'm worse than that: I'm a despicable, deceitful, dodgy, DICKHEAD who doesn't reserve this attitude just for his wife. Oh yes, one more thing - I've got an extremely small penis that couldn't excite a woman's nostril let alone anything else. Thus endeth my confession. Regards. Paul Evans."

ATTENZIONE AI DATA LEAKS



Nel 2014 un appaltatore di Goldman Sachs Group Inc. ha **accidentalmente inviato informazioni altamente riservate e sensibili a un indirizzo e-mail che terminava con gmail.com anziché gs.com.**

La “gaffe” ha portato l'azienda a richiedere **un procedimento giudiziario per convincere Google a eliminare l'e-mail in questione**.

Goldman says client data leaked, wants Google to delete email

Jonathan Stempel

3 MIN READ

NEW YORK (Reuters) - Goldman Sachs Group Inc said a contractor emailed confidential client data to a stranger’s Gmail account by mistake, and the bank has asked a U.S. judge to order Google Inc to delete the email to avert a “needless and massive” breach of privacy.



ANALIZZIAMO GLI ELEMENTI DELLA MAIL

[TIPS AND TRICKS]



TO:
ATTENZIONE AL RIEMPITORE AUTOMATICO

"Sally, my fiancé, had bought me a skimpy red Speedo bathing suit for my birthday. She didn't get a chance to see me in it, so I took a picture of myself wearing it in a joking muscle-man pose.

The subject line was ‘You want some of this?' Five minutes later I got a note from my boss, Salvatore, saying, ‘Not really. But thanks anyway.' I wanted to die."

– Joe, an accountant who asked that his last name not be used

TO:
RICONTROLLARE I DESTINATARI PRIMA DI INVIARE

"A work fling and I had lots of fun until one day he accidentally sent ME an email that was intended for another girl he was also hooking up with. In the e-mail he went on and on about how terribly annoying and horrible I was. I was devastated."
– Sascha Rothchild, author, How to Get Divorced by 30: My Misguided Attempt at a Starter Marriage

TROPPI DESTINATARI

A CHI CHIEDIAMO COSA?

To: Joe, Rosa
Subject: The meeting
From: Andy

Can one of you remember to bring the pie chart to the Sara Lee meeting?

CHI FARÀ COSA?!

OK! MOLTO PIÙ CHIARO!

To: Joe, Rosa
Subject: The meeting
From: Andy

Joe: Please bring the pie chart to the Sara Lee meeting.
Rosa: Can you please REMIND Joe to bring the pie chart to the meeting?

IL GALATEO DEI RICEVENTI

ANCHE L'ORDINE HA LA SUA IMPORTANZA

IN CERTI CONTESTI

TO: COMANDANTE IN CAPO, GENERALE, COLONNELLO, CAPITANO, TENENTE, SERGENTE, CAPORALE, SOLDATO

TO: e CC:
NON SONO INTERCAMBIABILI

To: Benjamin Franklin, John Adams, Roger Sherman, Robert Livingston, Thomas Jefferson
From: Second Continental Congress

Thank you for staying so late to finish the Declaration.

To: Thomas Jefferson
Cc: Benjamin Franklin, John Adams, Roger Sherman, Robert Livingston
From: Second Continental Congress

Thank you for staying so late to finish the Declaration.

CHI STIAMO RINGRAZIANDO ?!

BRAVO TOM!!!

BCC:

UNO STRUMENTO DA USARE CON CAUTELA !

CC:	VOGLIO CHE TU SAPPIA E CHE GLI ALTRI SAPPIANO CHE VOGLIO CHE TU SAPPIA
BCC:	VOGLIO CHE TU SAPPIA **E NON VOGLIO CHE GLI ALTRI SAPPIANO** CHE VOGLIO CHE TU SAPPIA
FORWARD:	VOGLIO CHE TU SAPPIA **E POTREI VOLERE O NO CHE GLI ALTRI SAPPIANO**

IL FORWARD

E I THREAD PARALLELI

"Years ago, I drafted an e-mail with an account update for my boss…In the subject line, for fun, I wrote ‘email for the Doberman,' because the client's last name was Troberman and he had a fairly aggressive "bark." My boss re-wrote the email to be his, but didn't change the subject…My boss was NOT happy with me!"

– Laura Beck,public relations account executive

L'OGGETTO INUTILE

??????

Urgente

Re:FYI

L'INTEROTESTODELMESSAGGIONELLARIGADELL'OGGETTO

RIF: RE: RIF: RE: RIF: RE: RIF: RE: RIF: RE: RIF: RE: RIF: RE: RIF: RE: RIF: RE: RIF: RE::

IL MESSAGGIO

[TIPS AND TRICKS]

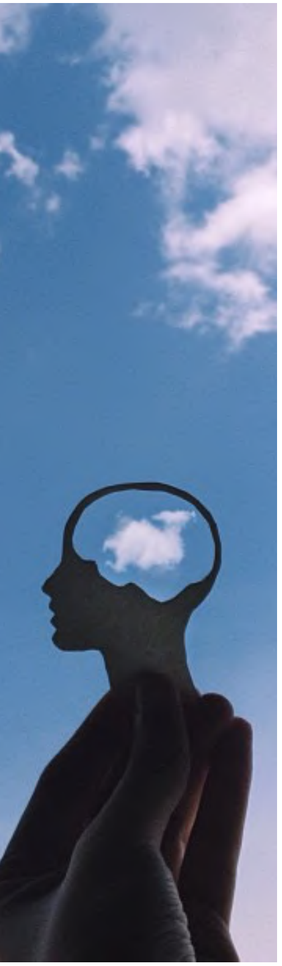


COMPRENDERE UN MESSAGGIO È COMPLICATO

FRAINTENDERE UN MESSAGGIO È QUESTIONE DI UN ATTIMO

"Lasciamo stare dai"





If an email's content is neutral, we assume the tone is negative

Daniel Goleman

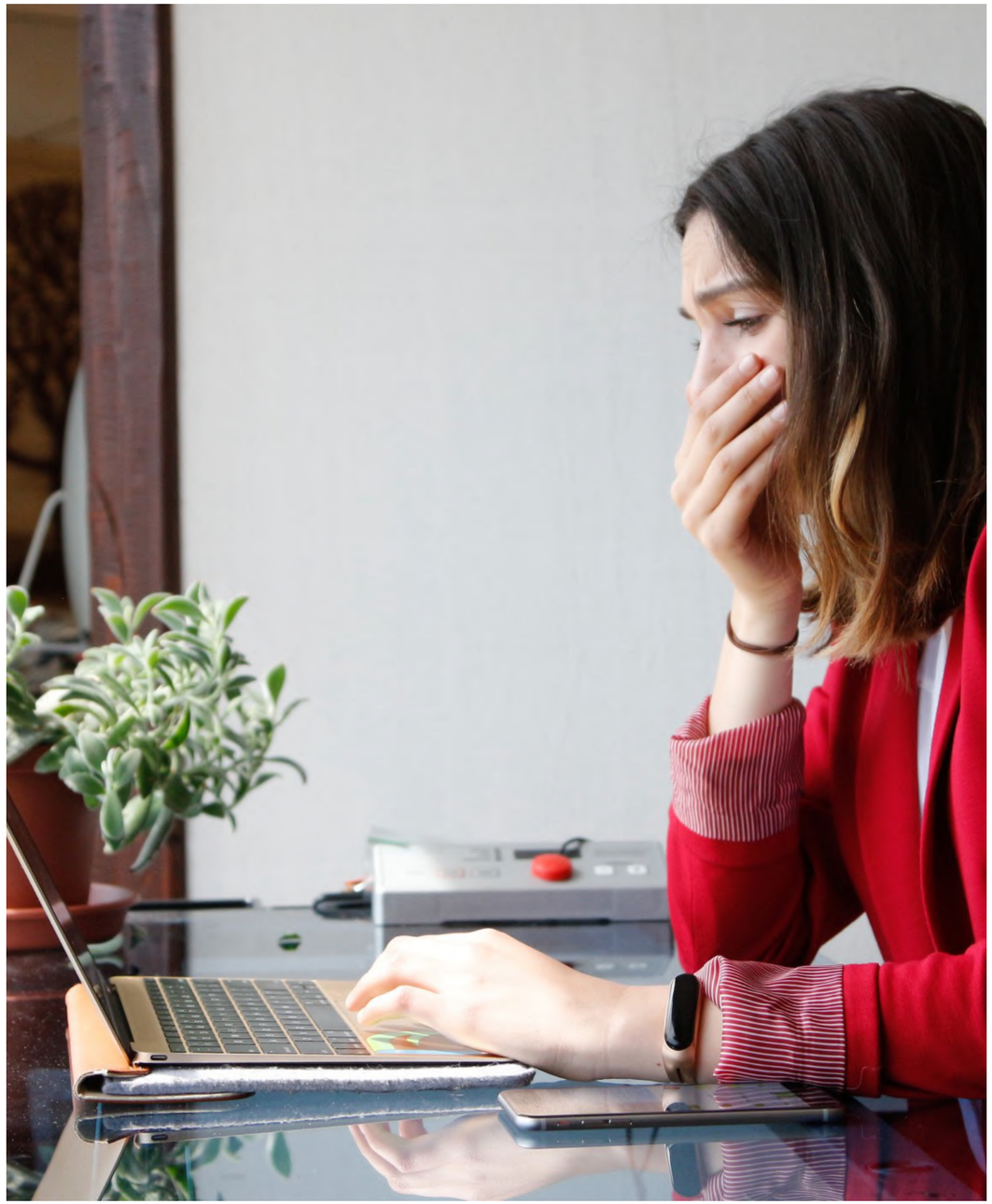


RICORDIAMOCI SEMPRE CHE

CIÒ CHE SCRIVIAMO

VERRÀ LETTO

- SENZA POTER TRASMETTERE EMOZIONI
- IN MODO ASINCRONO
- SENZA POTER CHIARIRE SUBITO FRAINTENDIMENTI
- CON UN MESSAGGIO CHE SARÀ PER SEMPRE



IL TONO



LA FORMA
CONTA

 # FONT DIVERSI: MAI

 # COLORI: se aiutano la lettura

 # CORSIVI: sì per evidenziare

 # GRASSETTO: sì per evidenziare, ma con cautela

- in allegato come si vedono i campi della form (accade anche da tablet)
Stiamo verificando

- le mine dei rossetti sono quasi invisibili, soprattutto sull'ultimo sistema operativo in cui restano fuori le barre
Vediamo se possiamo rimpicciolirle

- ok per stop motion con più immagini (no video) invece di una sola
Ok. Stiamo man mano pubblicando anche gli altri video. Al momento stiamo lavorando agli ultimi due: galleria d'arte e discoteca.

Materiali necessari:

- contenuti disponibili. Tutto quello che c'è, in qualsiasi forma :) Ci servono
- mappa delle serre. Questo ci è utile sia per preparare il sopralluogo, sia p
- lista di contenuti accessori che pensate possano esser utili (orari di aperti

Deadline: 4 aprile

QUESTO POTREBBE NON ESSERE CORTESE

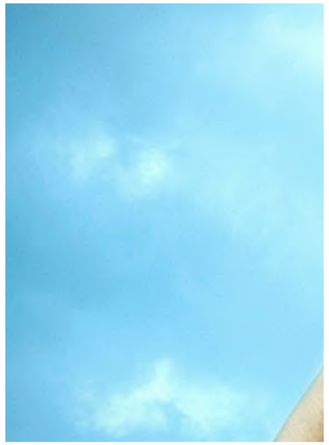


CAPS LOCK

Not necessary all the time

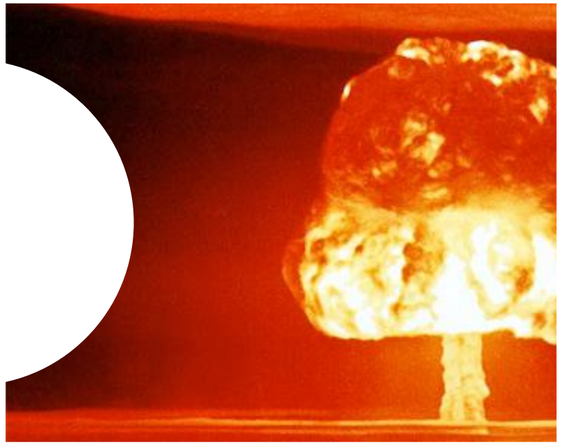
SALVATI
DALLA PUNTEGGIATURA

"PACE, IMPOSSIBILE LANCIARE I MISSILI"





"PACE IMPOSSIBILE, LANCIARE I MISSILI"





IL PUNTO ESCLAMATIVO

E IL GAP GENERAZIONALE

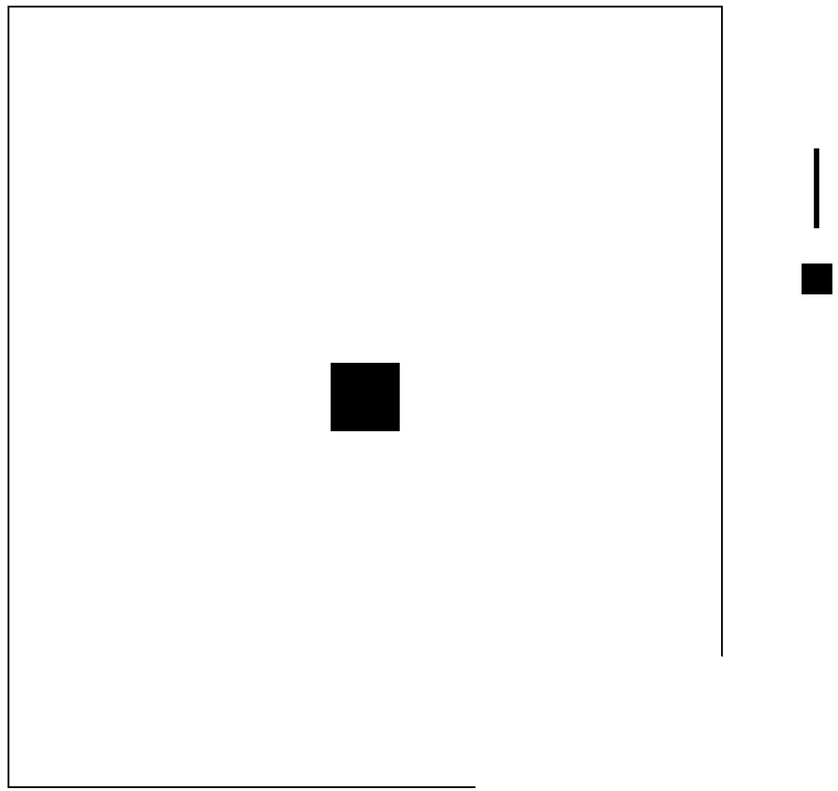


Ok, ora faccio una prova

Ok, ora faccio una prova!

IL NUOVO SIGNIFICATO DEL PUNTO

LA TESI DI CRAIR



Si può fare

Si può fare.

EMOTICONS! 🤓



SALUTI
CONSAPEVOLI

Ciao Anna,

Anna,

Anna!



I TEMPI DI RISPOSTA

[TIPS AND TRICKS]

RICORDIAMOCI CHE

IL TEMPO
È UN MESSAGGIO

E SOPRATTUTTO CHE...

- LA PERCEZIONE NON È UNIVOCA
- L'ATTESA GENERA INCERTEZZA
- CHI DECIDE I TEMPI GOVERNA L'ESITO



E PER FINIRE
LA REGOLA AUREA

SE AVETE UN DUBBIO, SCRIVERE E RILEGGERE IN DUE È SEMPRE UN GRANDE AIUTO

