

Redacción de emails eficaces

CARACTERÍSTICAS DE UN EMAIL EFECTIVO



PROBLEMAS CON EMAILS MALOS

PROBLEMAS DE COMUNICACIÓN
TIEMPO PERDIDO
IMAGEN POCO PROFESIONAL

BENEFICIOS DE EMAILS EFICACES

EFICIENCIA. RESPUESTAS MEJORES Y RÁPIDAS

PROFESIONALIDAD

MEJOR COLABORACIÓN

“Hola equipo. Tenemos que trabajar en el informe.
Mejor terminarlo pronto”

REGLA 1

NUNCA DISCUTAS ALGO SENSIBLE O
PRIVADO POR EMAIL

(MAS DIRECTO EN PERSONA)

REGLA 2

NO TE DESAHOGUES CON LA REDACCIÓN

REGLA 3

NO ABUSES DE EXCLAMACIONES
(EN mkTg OK, NO AQUI)

REGLA 4

NO CONTESTES INMEDIATAMENTE

REGLA 5

EVITA PALABRAS POPULARES O EMOJIS EN EMAILS FORMALES

REGLA 6

UTILIZA EL ASUNTO
(TODOS ESTAMOS OCUPADOS)

REGLA 7

NO ABUSES DE “URGENTE”

REGLA 8

CORTO Y AL GRANO, MEJOR
FRASES CLARAS Y CORTAS
SIMPLE = NO MALENTENDIDOS
NO ADJETIVOS VACÍOS
PALABRAS CON “MENTE” A VECES SOBRAN. ¿exactamente?
ORGANIZACIÓN EN LAS IDEAS

PREGUNTAS PREVIAS

¿A QUIÉN?

¿CUÁL ES MI RELACIÓN?

¿ES UNA PERSONA O GRUPO?

¿AUDIENCIA INTERNA O EXTERNA?

¿OBJETIVO PRINCIPAL DEL MENSAJE?

¿QUIERO SOLO DAR INFO SIN ESPERAR RESPUESTA?

¿QUIERO PERSUADIR?

¿QUÉ SABEN YA DE LA INFORMACIÓN?

¿QUÉ LENGUAJE UTILIZAR?

¿QUÉ PASOS O ACCIONES SIGUEN?

MÁS EN PROFUNDIDAD

Preguntas para hacer sobre tu audiencia:

¿Quiénes son? ¿Es este correo electrónico para un compañero de trabajo, usuario, ciudadano? ¿Están familiarizados con el tema o tendrás que proporcionar contexto? ¿Qué es lo que ya saben? Si el destinatario está familiarizado con el tema, puedes omitir detalles básicos.

Si son nuevos en el tema, incluye información de fondo para ayudarlos a entender. ¿Qué necesitan? Céntrate en la información más relevante para el destinatario. Evita sobrecargar tu correo electrónico con detalles innecesarios.

Elegir el tono adecuado. Formal o informal, neutral

MÁS EN PROFUNDIDAD

Muestra empatía

Piensa en cómo se sentirá el destinatario cuando lea tu correo electrónico:

¿Está ocupado? Mantén tu mensaje corto y directo.

¿Necesitan instrucciones detalladas? Proporciona pasos o plazos claros.

¿Es el tono apropiado? Sé respetuoso y profesional, incluso si tienes prisa.

ANATOMÍA DE UN EMAIL EFICAZ

1.ASUNTO

(A VECES SE ESCRIBE AL INICIO Y SE REVISA / CAMBIA AL FINAL)

ESPECIFICAR

MANTENERLO CORTO (5 A 10 PALABRAS)

ANATOMÍA DE UN EMAIL EFICAZ

2. SALUDO

¿formal o informal?

ANATOMÍA DE UN EMAIL EFICAZ

3. LINEA DE APERTURA

EXPLICA POR QUÉ ESCRIBES, POR QUÉ IMPORTANTE

ANATOMÍA DE UN EMAIL EFICAZ

4. CUERPO DEL EMAIL

ORGANIZA CON PÁRRAFOS CORTOS Y VIÑETAS

MANTÉN LA TEMÁTICA

CLARIDAD EN LAS ACCIONES

ANATOMÍA DE UN EMAIL EFICAZ

5. FIRMA

ESTRUCTURA EMAIL EN 10 MINUTOS

MINUTO 0

RESPIRA Y DALE PERSONALIDAD
AUTENTICIDAD

AL OTRO LADO TAMBIÉN PERSONA/S

ESTRUCTURA EMAIL EN 10 MINUTOS

MINUTO 1-2

WIIFM

PIENSA EN LECTORES, QUÉ LES INTERESA, QUÉ BUSCAN, QUÉ DESEAN RECIBIR, QUÉ QUIEREN SOLUCIONAR

LECTOR: ¿QUÉ HAY AQUÍ PARA MI?

ESTRUCTURA EMAIL EN 10 MINUTOS

MINUTO 3-8

AIDA

ESTRUCTURA EMAIL EN 10 MINUTOS

MINUTO 9

ASUNTO DE TU EMAIL

ESTRUCTURA EMAIL EN 10 MINUTOS

MINUTO 10

REVISA TU EMAIL

ASUNTO

Promete información que puede impactar inmediatamente al destinatario

Capta el interés del público objetivo

Ofrece una solución a un problema

Consigue que el destinatario se interese

Lleva al destinatario a abrir el correo electrónico

ASUNTO INFORMATIVO

Paso a paso para ...

Así puede pedir cita para

3 claves para recibir la subvención.....

Ha cambiado la forma de

4 beneficios del nuevo servicio....

ASUNTO PODEROSO

Con palabras como:

Nuevo

Las 10 mejores....

Actualización

Incemente

Reduzca

Mejore

Evite

ASUNTO

MALO: Petición

DEMASIADO LARGO: Invitación para asistir a la reunión para decidir sobre política de

EFICAZ: Reunión para decidir Ley.... 3 julio 19:00

ASUNTO

Buenos asuntos (claros, específicos, accionables):

Responde esta encuesta de productividad antes del jueves

Nuevo proceso de mejora de

Formación sobre Ley de – 23 junio

¿Todo listo para reunión hoy a las 16:00 ?

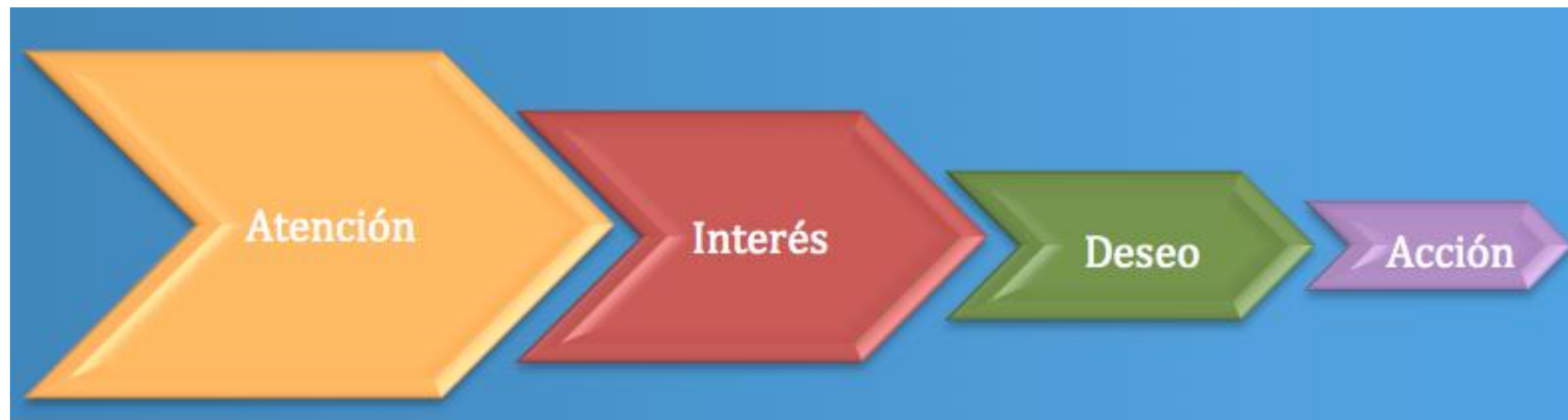
Podcast JIU. Preguntas previas aquí

ASUNTO

Malos asuntos (vagos, genéricos, poco atractivos):

- Información urgente
- Formación
- Encuesta
- Reunión
- Adjunto documentos

CUERPO DEL EMAIL



A de Atención. Hemos llamado la atención de la persona con el Asunto y primera línea o líneas del email.

I de Interés que es lo que hemos hecho en las primeras líneas del cuerpo del mensaje con algo que le interese para seguir leyendo.

D de Deseo, aportando más detalles, demostrando que tenemos más información relevante.

A de Acción con la llamada a la acción que hemos hecho al final.

PADS

PROBLEMA

AGITACIÓN

DESARROLLO

SOLUCIÓN

AUTORIDAD y CREDIBILIDAD

Precisamente, en el trabajo que estáis, recomendable fuentes:

Gobierno

Organizaciones

Informes

Medios

Universidades

Personas especializadas y expertas

Estadísticas

POR QUÉ VIÑETAS

Puedes dar mucha información al lector de forma rápida

Provocan curiosidad

Hacen que tu email sea más atractivo

Los lectores se concentran mejor

Destacan mejor los beneficios

FORMATO

Negritas o cursivas para enfatizar lo importante

Lineas en blanco entre parrafos, afcilitan lectura

Evitar usar colores brillantes

ERRORES

MENSAJE AMBIGUO

TE VEO LO ANTES POSIBLE

ESTA TAREA LLEVARÁ POCOS MINUTOS

LO HARÉ EN BREVE

ERRORES

ADJUNTO SE HA ESFUMADO

ERRORES

NO USAR CORRECTAMENTE CC Y CCO

PARA: PERSONA INDICADA

CC: NO TIENE QUE PONERSE EN ACCIÓN, SÍ CONOCER EL MENSAJE

CCO: ocultas identidad

ERRORES

ASUNTO FLOJO

ERRORES

NO INCLUIR TUS DATOS DE CONTACTO

CÓMO MANEJAR CADENAS Y RESPUESTAS

PROBLEMAS DE LAS CADENAS

PIERDES LA IDEA (Y LA FE :)

NO SE RESUME

DEMASIADOS DESTINATARIOS

CÓMO MANEJAR CADENAS Y RESPUESTAS

MEJORES PRÁCTICAS

RECUERDA LOS PUNTOS PRINCIPALES, EVITANDO INCLUIR NUEVOS

UTILIZA FRASES QUE RECUERDEN CADA PUNTO Y RESPONDE

CÓMO MANEJAR CADENAS Y RESPUESTAS

CONTESTAR A TODOS

SELECCIONA

EVITA EXCESIVOS AGRADECIMIENTOS

CUIDADO CON LA CONFIDENCIALIDAD

CUANDO MANTENER EL MEDIO EMAIL

**NECESITAS PRUEBA ESCRITA
NO HAY PLAZOS URGENTÍSIMOS
COMPARTES DETALLADA INFO**

CUANDO DECIR ADIOSSS AL MEDIO EMAIL

ASUNTOS URGENTES QUE NECESITAN RESPUESTA INMEDIATA
DEBATES COMPLEJOS
CONVERSACIONES SENSIBLES

INTEGRANDO CANALES

EJEMPLO DE PROCEDIMIENTO

ESCRIBES UN EMAIL PARA COMPARTIR INFORMACIÓN INICIAL
LLAMAS O CHAT O REUNIÓN PARA ACLARAR
ENVÍAS UN EMAIL PARA RESUMIR LA CONVERSACIÓN

EJEMPLOS DE EMAILS POCO CLAROS Y MEJOR OPCIÓN

Ejemplo 1: Solicitud de comentarios

Correo electrónico poco claro: Asunto: Se necesita ayuda Hola,
Tengo problemas con el informe. ¿Puedes echarle un vistazo? Hágamelo saber.

Correo electrónico claro:

Asunto: Solicitud de comentarios sobre el informe de presupuesto para el viernes

Hola [Nombre del destinatario], Estoy revisando el informe de presupuesto y necesito su opinión sobre la sección "Gastos". ¿Podría revisar el archivo adjunto y compartir sus pensamientos antes de las 3 p.m. del viernes? Avísame si necesitas algún contexto adicional. ¡Gracias!
[Su nombre]

Ejemplo 2: Programación de reuniones

Correo electrónico poco claro:

Asunto: Reunión
Hola equipo,
Necesitamos tener una reunión pronto. Hazme saber tu disponibilidad.

Correo electrónico claro:

Asunto: Propuesta para la reunión de actualización del proyecto - 8 de marzo

Hola equipo, me gustaría programar una reunión para discutir los próximos pasos para el proyecto de marketing. ¿Estás disponible el miércoles 8 de marzo a las 14 hs? Si no es así, por favor hágamelo saber su disponibilidad antes del final del día de mañana. Gracias
[Su nombre]

Ejemplo 3: Seguimiento de una tarea

Correo electrónico poco claro:

Asunto: Seguimiento

Hola,

Solo revisando lo que mencioné la semana pasada. Hazme saber dónde estamos..

Correo electrónico claro:

Asunto: Seguimiento de la propuesta de campaña de marketing

Hola [Nombre del destinatario], quería hacer un seguimiento de la propuesta de campaña de marketing que envié la semana pasada.
¿Tienes alguna actualización?

¿Cuándo podría recibir comentarios? Por favor, avísame si hay algo que necesites de mí para avanzar en esto. Saludos
[Su nombre]

más
consejos

SWIP FILE

Un archivo en tu ordenador o móvil en el que guardas emails eficaces, textos.....

post data

A veces es lo primero que lee quien recibe el email

Sirve para reforzar algo que has dicho

Se puede utilizar como resumen de lo escrito en el email

Tiene que ser muy concreta

Utilizar solo en determinados casos, sin abusar

PRACTICAS Y PREGUNTAS