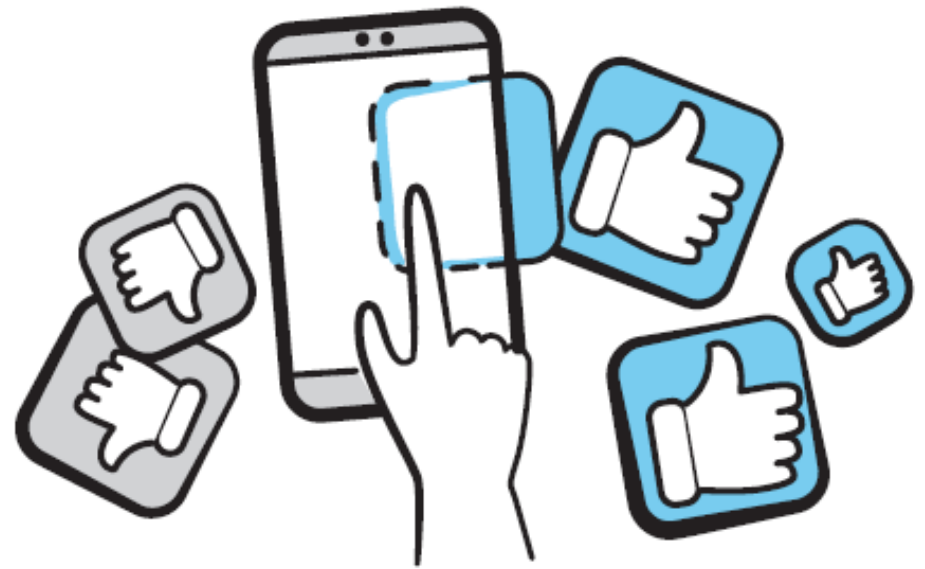


Как выжить в мессенджерах

Чат-этикет



Для чего нужен этикет?



О чем пойдет речь...

Общение в мессенджерах

Сообщения

Звонки

Персональные

В групповых чатах

Текст

Голос

Текст

Голос



Плохое поведение в мессенджерах

Процесс:
КАК общаемся

Содержание:
ЧТО сообщаем



Опираемся на статистику



CMSMAGAZINE.RU

Негласные стандарты онлайн-коммуникаций в digital-отрасли — CMS Magazine

КАК общаемся

Канал, время, формат...

Процесс:
КАК общаемся

Содержание:
ЧТО сообщаем



Канал, время, формат...

	ОШИБКИ
1	Звонить по телефону, не договорившись предварительно о звонке с помощью текстового сообщения (SMS, мессенджер)
2	Звонить в мессенджер, не договорившись предварительно о звонке с помощью текстового сообщения
3	Отправлять голосовые сообщения
4	Переходить без разрешения с общения по телефону и e-mail на общение в мессенджере
5	Обсуждать один вопрос в разных каналы (начал по СМС, продолжил в What'sApp, дополнение написал в Телеграмм...)



#Поубивалбы

#Ачетакова



Как с вами лучше связаться?

	ОШИБКИ
1	Звонить по телефону, не договорившись предварительно о звонке с помощью текстового сообщения (SMS, мессенджер)
2	Звонить в мессенджер, не договорившись предварительно о звонке с помощью текстового сообщения
3	Отправлять голосовые сообщения
4	Переходить без разрешения с общения по телефону в мессенджере
5	Обсуждать один вопрос в разных каналах (начал г... в <u>WhatsApp</u> , дополнение написал в Телеграмм...



Как с вами лучше связаться?

1. Сообщение в мессенджер/на СМС

2. Звонок

- на мобильный
- в мессенджер

Лучше обсуждать голосом:

- *Сложные, противоречивые, эмоциональные вопросы*
- *Вопросы, требующие долгой дискуссии...*

***Но о созвоне стоит договориться
письменно!***

Если не горит!!!

Итого...

Воспитатель из садика хочет сообщить, что на следующей неделе утренник	

Итого...

Воспитатель из садика хочет сообщить, что на следующей неделе утренник	Чат, мессенджер

Итого...

Воспитатель из садика хочет сообщить, что на следующей неделе утренник	Чат, мессенджер
Воспитатель хочет обсудить с вами костюм вашего ребенка на утреннике	

Итого...

Воспитатель из садика хочет сообщить, что на следующей неделе утренник	Чат, мессенджер
Воспитатель хочет обсудить с вами костюм вашего ребенка на утреннике	Мессенджер/смс + звонок

Итого...

Воспитатель из садика хочет сообщить, что на следующей неделе утренник	Чат, мессенджер
Воспитатель хочет обсудить с вами костюм вашего ребенка на утреннике	Мессенджер/смс + звонок
Воспитатель хочет сообщить, что у вашего ребенка поднялась температура	Звонок

А куда звонить?

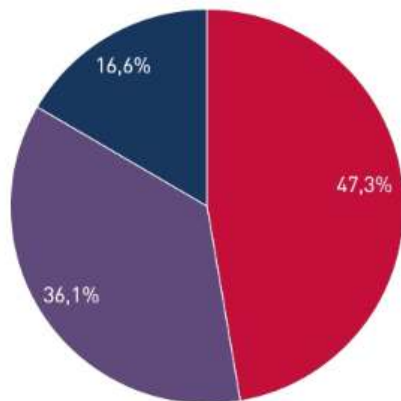
1. Сообщение в мессенджер/на СМС

2. Звонок

- на мобильный
- в мессенджер

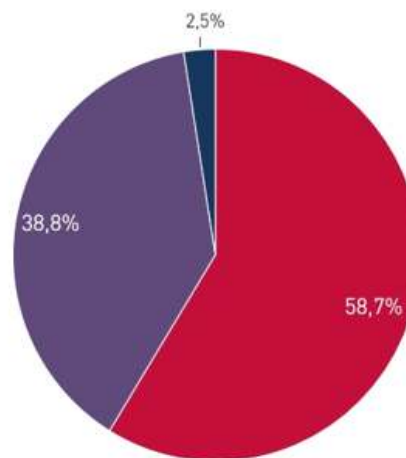


**Вам звонят на мобильник по рабочим,
но несрочным вопросам вместо или еще до того,
как отправить вам сообщение в онлайн**



- 47,3%** Меня это раздражает
- 36,1%** Отношусь к этому нейтрально
- 16,6%** Все ок, коммуницировать по телефону мне удобнее, чем в онлайн

**Вам звонят в мессенджере или соцсети
без предварительного предупреждения**

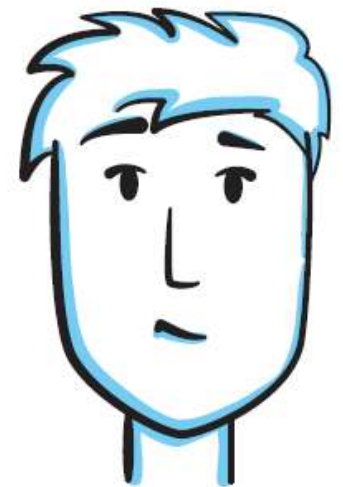


- 58,7%** Меня это раздражает
- 38,8%** Я отношусь к этому нейтрально
- 2,5%** Мне это нравится

Чем звонок в мессенджер хуже звонка на телефон?

- Качество звука хуже
- Проблемы с хэндзфри в автомобиле
- Если мессенджер на компьютере, он может «всплыть» на работе в неподходящий момент
- Есть мессенджеры, не привязанные к номеру телефона (например, FB). В них могут звонить люди, которым ты не давал номера
- **Мессенджеры воспринимаются как более частное пространство, чем телефон**

???



Не лезь, куда не просили...


	ОШИБКИ
1	Звонить по телефону, не договорившись предварительно о звонке с помощью текстового сообщения (SMS, мессенджер)
2	Звонить в мессенджер, не договорившись предварительно о звонке с помощью текстового сообщения
3	Отправлять голосовые сообщения
4	Переходить без разрешения с общения по телефону и e-mail на общение в мессенджере
5	Обсуждать один вопрос в разных каналы (начал по СМС, продолжил в <u>WhatsApp</u> , дополнение написал в Телеграмм...)



В исключительных случаях: «Сергей, это Михаил из «ПромСтройБанка». Не смог до вас дозвониться – пожалуйста, возьмите с собой на встречу отчет»

Пиши, куда просят

	ОШИБКИ
1	Звонить по телефону, не договорившись предварительно о звонке с помощью текстового сообщения (SMS, мессенджер)
2	Звонить в мессенджер, не договорившись предварительно о звонке с помощью текстового сообщения
3	Отправлять голосовые сообщения
4	Переходить без разрешения с общения по телефону и e-mail на общение в мессенджере
5	Обсуждать один вопрос в разных каналы (начал по СМС, продолжил в <u>What'sApp</u> , дополнение написал в Телеграмм...)



Если надо переключиться на другой канал, укажи в основном: «Программу кинул на vasia@pochta.ru, тема «Программа ПИРа»

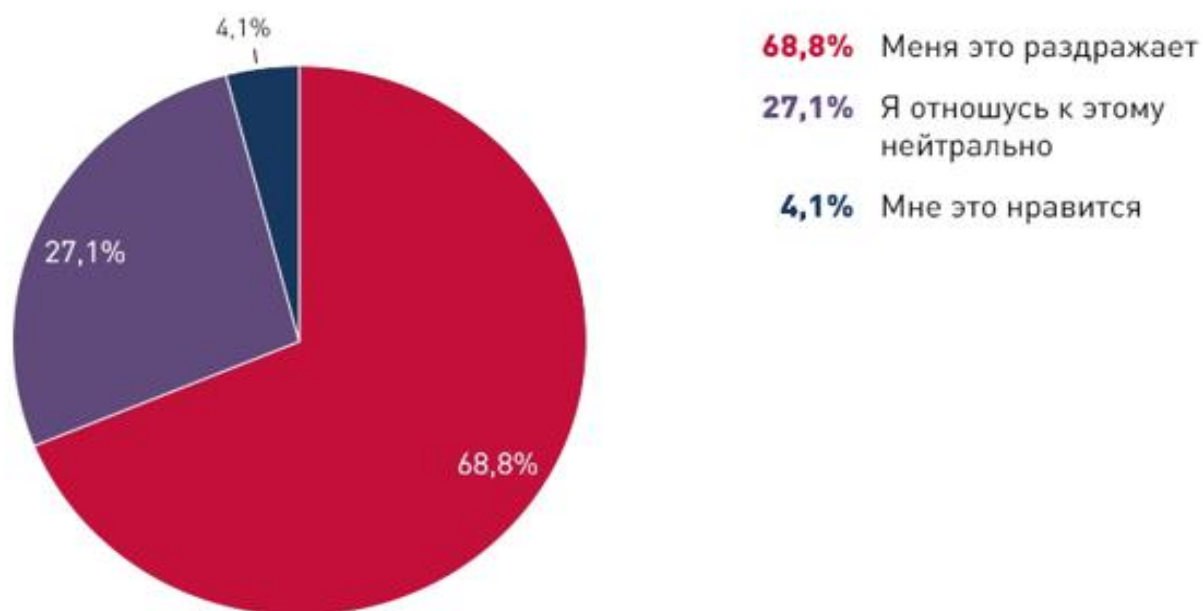
Если пишешь везде: «Извини, что пишу по нескольким каналам. Вопрос срочный»

А с голосом что не так?

	ОШИБКИ
1	Звонить по телефону, не договорившись предварительно о звонке с помощью текстового сообщения (SMS, мессенджер)
2	Звонить в мессенджер, не договорившись предварительно о звонке с помощью текстового сообщения
3	Отправлять голосовые сообщения
4	Переходить без разрешения с общения по телефону и e-mail на общение в мессенджере
5	Обсуждать один вопрос в разных каналах (начал по СМС, продолжил в <u>WhatsApp</u> , дополнение написал в Телеграмм...)



Ваш знакомый/коллега/клиент предпочитает отправлять вам голосовые, а не текстовые сообщения



ХОЛСТ, МАСЛО. КИРИЛЛ И МЕФОДИЙ ДАРУЮТ ПИСЬМЕННОСТЬ ЛЮБИТЕЛЯМ ГОЛОСОВЫХ СООБЩЕНИЙ.



Почему...

Мы любим отправлять голосовые сообщения

- Не надо печатать
- Не надо грамотно структурировать мысли – говори как говорится
- Можно это делать за рулем, когда гладишь – когда руки заняты
- Чтобы скрыть информацию от посторонних

И не любим их по

- Не всегда удобно слушать
- Нельзя пробежать глазами
- Потом сложно найти нужное
- Речь часто скомкана, не понятно, что говорили, с этим, с П
- Часто сообщение раз

В крайнем случае:

- *наговаривай, будто пишешь, четко построенными предложениями*
- *используй расшифровку речи – и отправлять текст, а не аудио*
- *перед аудио вставь короткое текстовое резюме («Объясняю, как проехать в отель»)*

ЧТО сообщаем: установление контакта

Процесс:
КАК общаемся

Содержание:
ЧТО сообщаем



Начинаем беседу

	ОШИБКИ
1	Писать в телефонный мессенджер и не представляться (8(903)322233322: «Ну что там с нашей договоренностью?»)
2	Писать «Саша, привет!» – и ждать ответа
3	Обращаться к незнакомому человеку уменьшительно и на ТЫ («Жень, тебе тексты нужны?»)
4	Писать по работе в нерабочее время
5	Начинать диалог без обращения и приветствия (не «Олег, привет, на ПИР едешь?», а «На пир едешь?»)
6	Начинать разговор с незнакомыми со «смоллтока»: «Ну как сам, как дети? Предложение посмотрел?...»



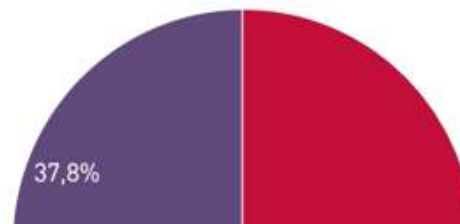
#Поубивалбы

#Ачетакова



ОШИБКИ	
1	Писать в телефонный мессенджер и не представляться (8(903)322233322: «Ну что там с нашей договоренностью?»)
2	Писать «Саша, привет!» – и ждать ответа
3	Обращаться к незнакомому человеку уменьшительно и на ТЫ («Женя, тебе тексты нужны?»)
4	Писать по работе
5	Начинать диалог «Идешь?», а «На работу?»
6	Начинать разговор предложением «Предложение по...»

Знакомый или незнакомый человек написал вам "Привет/Здравствуйте" и ожидает вашего ответа несколько минут, часов или дней, для того, чтобы продолжить. Вы...



62,2% Чувствую раздражение

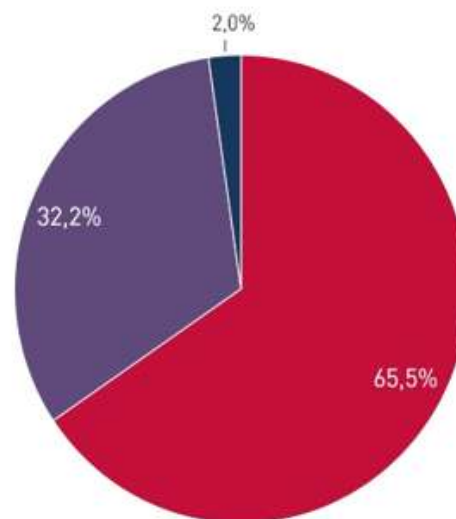
37,8% Отношусь к этому нейтрально

Лучше:

Сергей, добрый день. Можно обсудить КП?

ОШИБКИ	
1	Писать в телефонный мессенджер и не представляться (8(903)322233322: «Ну что там с нашей договоренностью?»)
2	Писать «Саша, привет!» – и ждать ответа
3	Обращаться к незнакомому человеку уменьшительно и на ТЫ («Жень, тебе тексты нужны?»)
4	Писать по работе в не...
5	Начинать диалог без («... едешь?», а «На пир е...
	Начинать разговор с н... Предложение посмот...

Обращающийся к вам в онлайн человек (не из ближнего круга) перед тем, как перейти к сути, ведет светскую беседу



65,5% Меня это раздражает

32,2% Отношусь к этому нейтрально

2,3% Мне это нравится

ОШИБКИ

1 Писать в телефонный мессенджер и не представляться
(8 тью?»))

2 Пи

Об
тен

и на Ты («Жень, тебе

4 Пи

5 На
ед

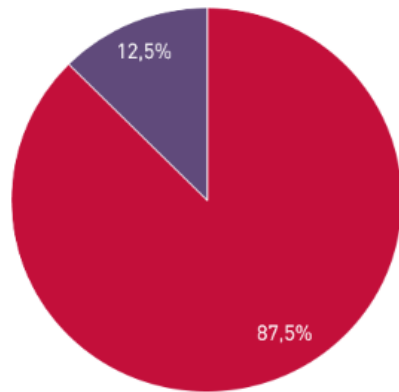
6 На
Пр

Френд, с которым вы лично не знакомы,
в своем первом сообщении или в комментарии
к посту обращается к вам на "ты"

Респонденты старше 50 лет

87,5% Меня это раздражает

12,5% Отношусь к этому
нейтрально



CMS magazine

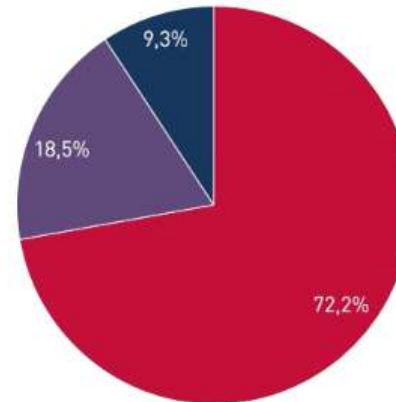
Френд, с которым вы лично не знакомы,
в своем первом сообщении или в комментарии
к посту обращается к вам на "ты"

Респонденты моложе 25 лет

72,2% Отношусь к этому
нейтрально

18,5% Меня это раздражает

9,3% Мне это нравится



CMS magazine

WORKSPACE

Обращаться или нет?

	ОШИБКИ
1	Писать в телефонный мессенджер и не представляться (8(903)322233322: «Ну что там с нашей договоренностью?»)
2	Писать «Саша, привет!» – и ждать ответа
3	Обращаться к незнакомому человеку уменьшительно и на ТЫ («Жень, тебе тексты нужны?»)
4	Писать по работе в нерабочее время
5	Начинать диалог без офедешь?», а «На пир ед
6	Начинать разговор с н Предложение посмот

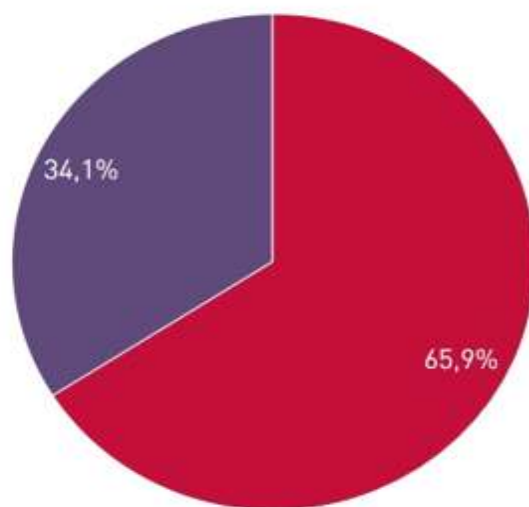
ЗА

Иначе невежливо...

ПРОТИВ

Зачем время тратить и лишние буквы печатать...

С утра вы получили деловое письмо
от коллеги/партнера/клиента, в котором нет приветствия.
Вы...



65,9% Отношусь к этому
нейтрально

34,1% Чувствую
раздражение

Обращение и приветствие

ДЕНЬ 1

Сергей: Олег, привет! На ПИР едешь?

Олег: Привет! Нет, сегодня не получится.

Сергей: Может тебя сразу на завтра тогда записать?

Олег: Хорошо, давай.

Олег: Сергей, ты сегодня будешь документы на склад отправлять? Хочу попросить тебя накладную тоже отправить.

Сергей: Да, курьер приедет в 17:30. Приноси.

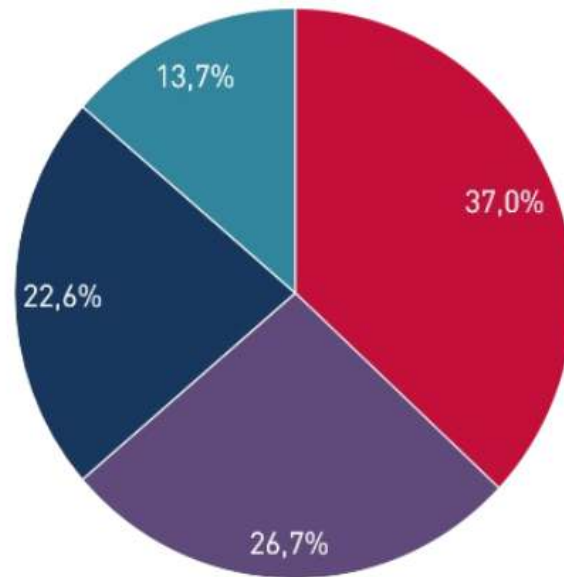
ДЕНЬ 2

Сергей: Олег, добрый день! Логисты предлагают изменить процедуру отправки груза....

Можно ли писать в нерабочее время

	ОШИБКИ
1	Писать в телефонный мессенджер и не представляться (8(903)322233322: «Ну что там с нашей договоренностью?»)
2	Писать «Саша, привет!» – и ждать ответа
3	Обращаться к незнакомому человеку уменьшительно и на ТЫ («Жень, тебе тексты нужны?»)
4	Писать по работе в нерабочее время
5	Начинать диалог без обращения и приветствия (не «Олег, привет, на ПИР едешь?», а «На пир едешь?»)
6	Начинать разговор с незнакомыми со «смоллтока»: «Ну как сам, как дети? Предложение посмотрел?...»

Когда вам пишут в соцсетях по рабочим вопросам в нерабочее время (после 19:00 или в выходные)



- 37,0%** Отношусь к этому нейтрально, стараюсь по возможности ответить сразу
- 26,7%** Отношусь к этому нейтрально, но предпочитаю отвечать уже в рабочее время
- 22,6%** Меня это раздражает, но я стараюсь ответить сразу
- 13,7%** Меня это раздражает, и я обычно отвечаю уже в рабочее время

Можно ли писать по работе в нерабочее время

НЕТ

- Звук сообщения может побеспокоить адресата
- Это будет выглядеть как неуважение к его свободному времени
- Вы сами будете выглядеть озабоченным – или трудоголиком, у которого нет личной жизни
- К началу рабочего дня адресат уже забудет, что вы ему написали

ДА

- Звук можно отключить
- Никто не заставляет сразу реагировать
- С «тараканами» пусть разбирается психотерапевт

Когда писать

Volkswagen запрещает email'ы в нерабочее время

По жалобам сотрудников на то, что получение электронной почты нарушает их покой, компания Volkswagen приняла решение изменить настройки почтовой системы и запретить поступление писем в нерабочее время. Запрет начинает действовать через 30 минут после окончания рабочего дня (то есть в 18:15), и перестаёт действовать за 30 минут до его начала (в 7:00).

Многие привыкли работать в свободное время, например, проверяя почту в электричке по дороге на работу, или дома, хотя эти часы не оплачиваются работодателем.

Позиция профсоюзов такова: даже если сотрудники хотят читать почту 24 часа в сутки, работодатель должен запрещать такой трудоголизм, потому что бесплатная эксплуатация сотрудников недопустима.

Habr.com, 24/12/2011

ЧТО сообщаем: ведение диалога

Процесс:
КАК общаемся

Содержание:
ЧТО сообщаем



Продолжаем диалог

	ОШИБКИ
1	Прочесть сообщение и не реагировать на него
2	Пропадать в середине диалога (начал разговор, получил ответ или встречный вопрос и пропал)
3	Отправлять сообщения по строкам <i>Саша, привет</i> <i>Хочу спросить</i> <i>Сколько стоит</i> <i>день тренинга</i>
4	Задавать новые вопросы, не дождавшись, пока собеседник ответит на предыдущий



#Поубивалбы

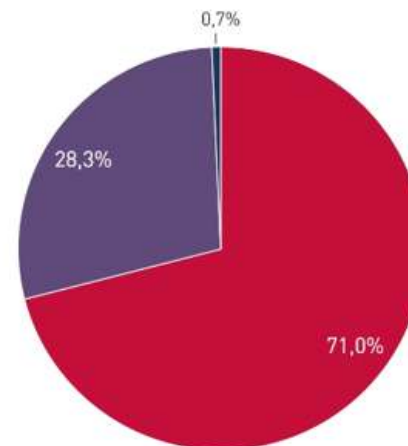
#Ачетакова



По слову в строке...


	ОШИБКИ
1	Прочесть сообщение и не реагировать на него
2	Пропадать в середине диалога (начал разговор, получил ответ или встречный вопрос и пропал)
3	Отправлять сообщ <i>Саша, привет</i> <i>Хочу спросить</i> <i>Сколько стоит</i> <i>день тренинга</i>
4	Задавать новые на предыдущий

Когда в мессенджерах... пишут...
по одному... слову... в строке...



- 71,0%** Меня это раздражает
- 28,3%** Я отношусь к этому нейтрально
- 0,7%** Мне это нравится

Что такого-то?

	ОШИБКИ
1	Прочесть сообщение и не реагировать на него
2	Пропадать в середине диалога (начал разговор, получил ответ или встречный вопрос и пропал)
3	Отправлять сообщения по строкам <i>Саша, привет</i> <i>Хочу спросить</i> <i>Сколько стоит</i> <i>день тренинга</i>
	Задавать новые вопросы, не дождавшись, пока собеседник ответит на предыдущий

Спрашиваем, не дождавшись

Вася, ты в какие дни будешь на ПИРе?

А Сергей Михалыч же в пятницу выступает, да?

13 и 14 сентября после обеда...

Спрашиваем, не дождавшись

Вася, ты в какие дни будешь на ПИРе?

А Сергей Михалыч же в пятницу выступает, да?

13 и 14 сентября после обеда

Ты на автобусе поедешь или на своей машине?

Нет, в субботу, в 15:00...

Спрашиваем, не дождавшись

Вася, ты в какие дни будешь на ПИРе?

А Сергей Михалыч же в пятницу выступает, да?

13 и 14 сентября после обеда...

Ты на автобусе поедешь или на своей машине?

Нет, в субботу, в 15:00

Пока не знаю



Если надо отбежать...

	ОШИБКИ
1	Прочесть сообщение и не реагировать на него
2	Пропадать в середине диалога (начал разговор, получил ответ или встречный вопрос и пропал)
3	Отправлять сообщения по строкам <i>Саша, привет</i> <i>Хочу спросить</i> <i>Сколько стои</i> <i>день трени</i>
4	Задавать не на предыду

В крайнем случае:

- *Сейчас занят, напишу вечером*
- *Нужно отойти на 20 минут, можем продолжить потом?*

Что забыли?

Общение в мессенджерах

Сообщения

Звонки

Персональные

В групповых чатах

Текст

Голос

Текст

Голос



И наконец...



www.sashakarepina.com
mail@sashakarepina.com

Академия деловой переписки

Обучаем, консультируем, разрабатываем шаблоны

[Узнать подробнее](#)

