2015-05-18

**陳如月**

**積累信賴的郵件**

我們一天會收到和回覆不少郵件，很多人大部分的工作時間要面對郵件，不是嗎？

隨著拜訪限制的增加，MR和醫師的郵件通信因此在增加中。關於郵件，過去有幾篇談論這個主題，這次將聚焦和醫師或是主管的郵件往返，用郵件加深信賴關係。

**對方的本意呢？**

回覆郵件的目標，是要接收回信的對方了解內容，處理事情或是轉寄。為此，首先自己必須好好地理解從對方寄來郵件的內容。如果不明白寄達郵件的本意，要不怕麻煩地再確認。詢問對方，不是失禮的事，也不是丟臉的事。

不這樣做會發生什麼情況呢﹖

MR的A先生，不太明白醫師寄來信件內容的意思，但臆測意思後回信了。下面是第二天的事。

醫師 昨天的郵件很荒謬。

A先生 十分抱歉。

醫師 我問什麼，你明白嗎？

A先生 對不起，不很明白就回信了。

醫師 真傷腦筋。不明白的話要再做確認啊。

A先生恐怕失去了醫師對他的信賴吧！

**附加的文件能讀嗎？**

郵件附加文件的時候，也沒有用心。重點是，自己接收郵件時，會覺得愉快嗎﹖當郵件附加幾十頁的Word和PowerPoint時，在本文裡寫上「請看○的△頁和□第×頁」，這樣一來，收件人只要複製和貼上郵件本文所提示的部份，不需要一一打開所有的附件也能理解。

如果因為終端機軟體的不同，無法打開Word、Excel或PowerPoint，工作就無法進行下去。如果是PDF格式，大概是最沒有壓力就可以打開，而且有放大縮小的功能，很方便。

當需要多數人校對文章時，會有修改的履歷和評論。能留下修正哪裡與怎樣的修正的歷史軌跡是好的。不過，如果保留所有的修改記錄在最後的文章裡，會變得複雜難讀。這時，如果在郵件貼上最後定稿的文章，收件者可視需要打開附加的文件就行了，非常方便。郵件附上Word和PDF兩種格式的最終定稿文件，以及有修正履歷的文稿，可以滿足收件者的多樣化需求。

MR的B先生修改業務經理指示的資料後，用電子郵件回信了。業務經理打電話來，不過發了一頓脾氣。

業務經理 B先生，謝謝你的資料。但是，不知道你修改了哪裡。

B先生 很抱歉。沒有附上修改的記錄。的確....修改了這裡和那裡。

業務經理 這樣不清不楚的，很困擾。必須告知大家修改了哪些部分。請附上修改的記錄後重新發送。

（一段時間後）  
B先生 收到了嗎﹖

業務經理 謝謝。但是iPhone沒有辦法讀取。

B先生 iPhone的話不能讀取。要用PC。

業務經理 不能讀取就沒有用。傳送必須考慮接受者的立場。請多用心一點。

B先生 十分抱歉。

（又過一段時間後）  
B先生 這次如何呢﹖

業務經理 收到了。但是沒有留下修改的記錄。

B先生 啊！作成PDF格式的話沒有辦法留下修改記錄。對不起。

業務經理 為了避免這種風險，要在郵件本文記述以便收件者可以看出修改前和修改後的差異。發送郵件時，要用心考慮收件者的情況。

B先生 是的！我學到了。謝謝您！

**對方的動作呢？**

我們常常轉寄郵件讓工作順利進展下去，而收到的郵件不加修正就轉寄的話，效率是不錯的，能夠節省時間會是非常有用的。撰寫郵件時，如能假想收件人會採取什麼行動，用同理心思考寫文章的話，會讓人覺得親切。

協助以上級的立場起草一份上級具名的郵件，不僅覺得喜悅，也因為有這樣的練習機會，可說是一件雙鵰。用比平素更高的角度思考，練習寫文章，可以擴大視野。如果上級有修改草稿，可以明白職位高的人理想的郵件文體，這也能鍛鍊撰寫文章的能力。

MR的C先生被業務經理要求歸納調查的數據，然後把報告用郵件寄給業務經理。C先生知道這份報告是業務經理要提交給業務處長的，所以草擬了業務經理給業務處長的郵件。

業務經理 C先生，謝謝你的郵件。托你的福，已經順利地完成對處長的報告。

C先生 很好。如果我的草稿有不足的地方，請告訴我。

業務經理 這樣啊。幾乎沒有修改甚麼。不過，因為是好的機會，所以，我讓你看看我寄給處長的郵件。

C先生 謝謝。讓我學到了。如果我向經理報告時也能像這樣的寫法就好了。

業務經理 是啊。這樣的話，很感謝你。

C先生不僅能夠知道業務經理層級的人怎麼寫郵件，而且也能知道業務經理的需求，很大的學習。

※　　　※　　　※

郵件的寫法也顯示一個人的風格。用關心體貼對方的心情，寫法會改變，收件者會感受到被重視，而這最終會反應在信賴感上。

– End –