

СЕТЕВОЙ ЭТИКЕТ



- ❑ 1. Что такое «этикет».
- ❑ 2. Сетевой этикет.
- ❑ 3. Правила этикета в сети.



ОПРЕДЕЛЕНИЕ.

- ❑ Термин «этикет» (от французского *etiquette*) означает форму, манеру поведения, правила учтивости и вежливости, принятые в том или ином обществе.
- ❑ Этикет — это сочетание формальных правил поведения в заранее определенных ситуациях со здравым смыслом, рациональность вложенного в них содержания.
- ❑ Все мы привыкли понимать под этикетом что-то такое, от чего зависит восприятие нас в обществе себе подобных, то есть — людей.

СЕТЕВОЙ ЭТИКЕТ.

- ❑ *Сетевой этикет* - это несложные правила, которые придумали люди, много общающиеся друг с другом через интернет.
- ❑ Он нужен для того, чтобы всем - и опытным пользователям, и новичкам было в равной мере комфортно общаться между собой.
- ❑ Большинство правил не носит никакого специального характера, а просто представляет собой повторение правил хорошего тона, принятых в обществе в целом.
- ❑ Эти правила - всего лишь пожелания. Но поскольку мы все - сообщество, соблюдение этих правил поднимет Ваш авторитет, и Вы привлечете к себе внимание как приятный и интересный собеседник.



- ❑ Сетевой этикет - такой же, как и обычный.
Большинство стычек в Сети происходит от неумения и нежелания участников слышать друг друга. Прежде всего - старайтесь руководствоваться здравым смыслом. Уважайте ваших собеседников, кем бы они не представились, и тогда ваша жизнь в сообществе станет легкой и приятной.



ПРАВИЛА ОБЩЕНИЯ В СЕТИ.

❑ 1. Не тяните с ответом.

Если вы получили сообщение, но в силу каких-то причин не могли на него ответить сразу (например, были в оффлайне) – желательно ответить в течение суток. Даже если вы видите, что собеседник не в сети – все равно не затягивайте с ответом.

❑ 2. Используйте статусы.

Если в вашей программе для диалогов горит статус «Онлайн», «Активен», «Доступен» - отвечать следует в течение 5 минут после получения запроса. В случае, если вы ведете длинный диалог с клиентом по телефону или отошли на обед – установите статус «Недоступен», «Занят», «Отошел». Как только появится возможность – сразу же ответьте на входящие сообщения.



■ 3. Авторизуйте пользователей.

Старайтесь сразу же отвечать на запросы с просьбами об авторизации. Конечно, в таких случаях есть риск получить спам, поэтому проверяйте доступную информацию о потенциальном собеседнике. Кроме спамеров, к вам вполне могут обращаться новые клиенты.

■ 4. Проявляйте терпение.

Помните о том, что собеседник находится в офисе – он может говорить по телефону, общаться с руководством компании или клиентами. Имейте терпение, не «теревите» партнера по бизнесу или коллегу каждую минуту – дождитесь, пока он сможет ответить. В том случае, если у собеседника горит статус «Занят», но у вас есть особо срочный вопрос – поинтересуйтесь, когда человек сможет уделить вам внимание. Это вполне соответствует правилам этикета.



❑ 5. Выбирайте время.

Если ответ собеседника Вам важен именно сегодня – старайтесь писать ему в удобное (рабочее) время, чтобы человек успел подготовить нужную информацию.

❑ 6. Пишите развернуто.

Если у вас серьезная тема к обсуждению – не пишите ее в виде набора коротких сообщений, это мешает точно понять суть вопроса. Даже если вы хотите как можно быстрее объяснить ситуацию – напишите и отправьте подробное сообщение. Это займет у вас чуть больше времени, но зато партнеру проще воспринять информацию.

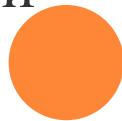


❑ 7. Пишите понятно.

Не используйте в беседах нецензурную брань, жаргонизмы, а также длинные витиеватые обороты, которые понятны только вам. Помните, что собеседник может неправильно уловить суть – он видит только текст, но не выражение вашего лица, не слышит интонаций и акцентов речи.

❑ 8. Проверяйте ошибки.

Используйте программы автоматической проверки орфографии (спел-чекеры), если вы не уверены на 100% в собственной грамотности. Помните о том, что читать грамотно составленные предложения, хорошо оформленные мысли – всегда приятнее. Статистика говорит, что сообщения с ошибками отталкивают многих потенциальных клиентов, формируют негативный имидж и компании в целом, и вас, как ее представителя.



❑ 9. Перечитывайте сообщения.

Прежде чем отправить сообщение – обязательно перечитайте его, даже если используете спел-чекер. Ошибки в тексте все равно могут присутствовать, что исказит смысл послания, и вам придется потратить дополнительное время на разъяснения. Привыкайте сразу вычитывать текст.

❑ 10. Не торопите собеседника.

Не требуйте ответ мгновенно – дайте собеседнику время на размышления. Даже если у человека статус «Онлайн» - это не значит, что партнеру не нужно «переварить» информацию, выбрать наиболее верный вариант ответа. Не переспрашивайте, не забрасывайте собеседника другими вопросами – и тогда общение будет легким, понятным обеим сторонам.



ГРУППОВАЯ РАБОТА

- Стиль общения в сети
- Формула обращения
- Оформление электронного письма
- Авторское право в интернете



ЗАЩИТА ПРЕЗЕНТАЦИЙ



Рефлексия

