

## Lo Sai come scrivere un' e-mail efficace ter ?

"Il dire facilmente anche le cose più facili a dirsi, è cosa tutt'altro che facile, anzi pure difficilissima tra le più difficilissime".

G. Baretta (giornalista italiano, 1719-1789)

La chiarezza e la semplicità, rendono sempre ogni tipo di messaggio, efficace.

## SCRIVERE UNA E-MAIL EFFICACE: SEMPLICITA'

Ecco altri tre importanti consigli del decalogo, andiamo a leggerli insieme:

**6. LA COMUNICAZIONE E' BIDIREZIONALE.** Questa regola al primo impatto può sembrare banale e superflua: ogni volta che spedite un messaggio, aspettatevi che qualcuno vi risponda. Molte aziende, anche di grandi dimensioni si rivelano spesso impreparate a gestire i feedback degli utenti ai quali hanno inviato messaggi, promozioni o inviti. Dobbiamo ricordare che l'utente si aspetta mediamente una risposta entro le 12 ore, massimo 24.

Se un'azienda non è organizzata a tale evenienza deve affidarsi ad un diverso metodo di gestione risposte, oppure affidarsi a messaggi del tipo "*Abbiamo ricevuto la vostra richiesta di..., provvederemo a rispondervi entro qualche giorno*" nell'intento di guadagnare tempo. Ma attenzione, azioni di questo tipo, se ripetute, possono rischiare di rovinare in pochi attimi la buona relazione con il cliente.

E' sempre meglio PIANIFICARE con anticipo qualsiasi tipo di azione. Grazie a prodotti di e-mail Marketing è possibile preparare alcune e-mail di risposta automatica, ma al fine di rendere la nostra Comunicazione efficace, rimane sempre importante mantenere un rapporto diretto e personale con il cliente. Per raggiungere tale obiettivo si conferma infatti fondamentale riflettere, anticipare e quindi prevenire le eventuali richieste degli utenti.

**7. LA FORMATTAZIONE DEL TESTO.** Un'altra pietra miliare per l'efficacia: scegliere l'Html o restare al tradizionale utilizzo dei caratteri ASCII?

Senza dubbio una newsletter creata in Html diventa molto più attraente dal punto di vista grafico. L'Html permette di creare un testo molto più strutturato dando la possibilità di utilizzare colori, immagini, inserire Loghi e link speciali, ovvero creare un messaggio interattivo con l'utente. E' ovvio a questo punto, prendere in considerazione anche la necessità di acquistare un software *ad hoc* che possa permettere di creare newsletter professionali in poco tempo e soprattutto senza la necessità di avere competenze tecniche e di Html.

Comunque, a parte l'evenienza di un software specifico, i consigli che posso dare in merito alla formattazione del testo e che riguardano l'usabilità di una pagina web, sono:

- a. ricordarsi di **utilizzare i font tradizionali** come Arial, Times New Roman, Verdana, Curier o Tahoma, perchè non tutti i destinatari potrebbero avere installata una vasta gamma di font, quindi il messaggio potrebbe essere visualizzato non correttamente.
- b. la scelta tra i font sopra indicati, se utilizzati per essere visualizzati e letti a video, dovrebbe in realtà restringersi tra i cosiddetti **Bastoni** ovvero Arial, Verdana e Tahoma. Infatti i caratteri detti **Bastoni** rendono la lettura molto più facile e scorrevole (meno faticosa per il lettore).

**8. LO STILE COMUNICATIVO.** Lo stile delle e-mail e delle newsletter spedite dovrebbe mantenersi in linea con quello già espresso sul sito, nelle comunicazioni aziendali interne, nelle pubbliche relazioni ecc. Tutta la comunicazione, interna ed esterna, dovrebbe avere infatti **uno stile in comune**, in linea con l'essenza stessa dell'azienda.

Altro consiglio, quello di scegliere con oculatezza **il tono** del messaggio (formale o informale?). Il tono informale è oggi molto utilizzato e potrebbe essere tranquillamente preso in considerazione per la quasi totalità dei messaggi, ma ricordiamo sempre di tener conto del Target di riferimento (ovvero dei destinatari: chi sono, perchè ci ascoltano, cosa si aspettano da noi). Un messaggio informale può essere interpretato in alcuni casi come segno di poca professionalità. Questo argomento avremo modo di approfondirlo prossimamente.

Cordiali saluti

Simone Serni  
Capecod - [LoSaiChe@capecod.it](mailto:LoSaiChe@capecod.it)  
Ufficio Comunicazione & Marketing

#### Cosa troverete nella prossima newsletter:

- > gli ultimi 2 consigli come scrivere un'e-mail efficace
- > il Decalogo dei consigli in Pdf

#### Se siete interessati ad approfondire questo tema:

- > richiedete i [testi da leggere](#) sulla scrittura efficace

#### PER RICEVERE LE PRECEDENTI NEWSLETTER:

- [n°1 Interruption Mktg](#)   [n°5 Scrivere un'email](#)
- [n°2 Permission Mktg](#)   [n°6 Babbo Natale si veste di Mktg](#)
- [n°3 E-mail Business](#)   [n°7 Anche un sorriso...è Mktg](#)
- [n°4 Opt-In-Consenso](#)   [n°8 Scrivere un'email efficace II](#)