

# СЕТЕВОЙ ЭТИКЕТ



Презентацию подготовили

Студенты группы ИС-2 :

Александр Бурлин, Вавицын Алексей, Долган Егор

# ЭТИКЕТ:

Установленный порядок поведения, форм обхождения (в дипломатических кругах, при дворе и т. п.).



# ПРАВИЛА ОБЩЕНИЯ В СЕТИ

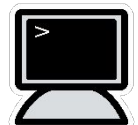
1. Не тяните с ответом
  2. Используйте статусы
  3. Авторизируйте пользователей
  4. Проявляйте терпение
  5. Выбирайте время
  6. Пишите развернуто
  7. Пишите понятно
  8. Проверяйте ошибки
  9. Перечитывайте сообщения
  10. Не торопите собеседника
- Конец презентации





# 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. АВТОРИЗИРУЙТЕ 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

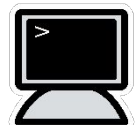
Помните о том, что собеседник находится в офисе – он может говорить по телефону, общаться с руководством компании или клиентами. Имейте терпение, не «теревите» партнера по бизнесу или коллегу каждую минуту – дождитесь, пока он сможет ответить. В том случае, если у собеседника горит статус «Занят», но 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.

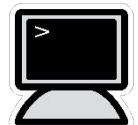






## 6. ПИШИТЕ РАЗВЕРНУТО

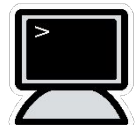
Если у вас серьезная тема к обсуждению – не пишите ее в виде набора коротких сообщений, это мешает точно понять суть вопроса. Даже если вы хотите как можно быстрее объяснить ситуацию – напишите и отправьте подробное сообщение. Это займет у вас чуть больше времени, но зато партнеру проще воспринять информацию.





# 7. ПИШИТЕ ПОНЯТНО

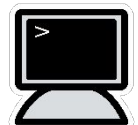
Не используйте в беседах нецензурную брань, жаргонизмы, а также длинные витиеватые обороты, которые понятны только вам. Помните, что собеседник может неправильно уловить суть – он видит только текст, но не выражение вашего лица, не слышит интонаций и акцентов речи.





## 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.





**КОНЕЦ**

