

<<天哪！ 我居然CC給他>>

图书基本信息

书名：<<天哪！  
我居然CC給他>>

13位ISBN编号：9789866526411

10位ISBN编号：9866526410

出版时间：大是文化有限公司

作者：Taylor, Shirley

页数：208

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

## <<天哪！我居然CC給他>

### 前言

作者序：見不到面，更要好好溝通電子郵件可能是這個世代最偉大的發明之一，它全面影響我們的溝通方式——只不過，未必都是正面的影響。

現在我們花在看信、寫信和管郵件的時間愈來愈久了，但研究顯示，電子郵件讓人產生壓力，主要不是因為數量多寡，而在於我們並沒有真正善用這個溝通工具。

愈來愈多的人不管人在家裡還是出差在外，不管是跟家人、朋友還是工作夥伴，都是透過電腦跟手機，用電子郵件來聯絡溝通。

私人信件或許可以稍稍放寬標準，但職場上的郵件往來已經來到一個新層面：過去工作性質完全不需要寫作技巧的人，現在每天都得回覆好幾十封電子郵件。

大家都說現在每天接到的信件愈來愈多，立即回覆的壓力愈來愈大。

但在處於這種壓力下時，我們溝通的品質又如何了呢？

其實，溝通的基本原則並沒有隨著工具而改變。

當你與人面對面時，不管是握手或目光接觸，都會透露一些你的、或你的公司的訊息。

同樣的，你處理電子郵件的方式，也會帶給別人一種印象。

無論你寄出去的電子郵件，內容是簡單的謝函、開會通知，還是重要的提案或促銷資訊，你寫了些什麼、你怎麼寫，都會影響別人對你的觀感、對你公司的印象。

寫封能夠好好傳達訊息、突顯專業的電子郵件，會讓人更樂意跟你打交道，得到你想要的結果。

事實上，你拿起這本書，就表示你希望電子郵件為你在職場上帶來的是加分、而不是減分的效果。

你希望學習電子郵件的溝通技巧，讓收件者雖然沒看到你本人，卻覺得你體貼又周到；你也希望透過電子郵件，建立起自己跟公司的正面形象。

我希望你能實際運用本書提出的方法，你會發現這些方法非常實用。

我也希望你將這本書擺在書架上，需要時就可以隨時翻閱。

翻開下一頁，好好享受它將為你帶來的豐碩回報吧！

推薦序：早上的第一件事 / 劉國棟（本文作者為暢銷書《職場英語，懂這些就夠了！

》、《電子產業，懂這些就夠！

》作者）一場「靜音」的溝通革命，你發現了嗎？

自從網際網路風行全世界以來，至少徹底改變了兩件事情：一是手寫書信的時代正式告終；二是打開電腦收信，已經成為絕大多數的工作者，早上會做的第一件事。

電子郵見可以說是人際關係的靜音溝通革命，也是國內外資訊交流最快速的管道。

「The first thing in the morning」意味一天當中首先要做的第一件最重要的事情。

對現代人來講，早上一到辦公室就打開個人電腦、快速瀏覽進來的電子郵件，已經成為全世界白領上班族的一致動作。

其實，不光在辦公室情形是如此，連個人在家的生活習慣也變成這樣。

我自己就是一個典型的案例，起床後如果不先到書房打開電腦，很難繼續進行第二件事情。

做好主人，也要做好僕人 每一天，我的收件匣裡都會收到幾十封電子郵件，裡面有些是重要而有價值的，必須回覆並歸檔保留；也有很多是無關緊要的訊息，形同垃圾，還得花時間砍掉，免得收件匣讓人眼花撩亂，還佔用硬碟的儲存空間。

如今，除了個人電腦外，手機也成為收發電子郵件的方便工具，更讓現代人不折不扣地成了資訊的雙面人：一方面是主動傳遞資訊的主人，另一方面又是被動接收資訊的僕役。

身為主動傳遞資訊的主人，我們要懂得如何有效運用電子郵件的功能，以便達到自己所設定的目的，讓你想傳達的訊息不會淹沒在電腦資訊的洪流裡被忽略掉，並收到「eye-catching」的效果。

主題要怎麼寫，才能讓人一眼就盯上？

用什麼顏色來強調，能讓人立刻注意到郵件內容的重要性？

表情符號怎麼用，才能讓人領會你的心情？

cc給誰，才能收到加分效果、而非造成困擾？

如何言簡意賅，才能讓人感覺舒服而迫切，願意立刻回覆？

## <<天哪！我居然CC給他>

&hellip;&hellip;這一切，就是有效運用電子郵件與資訊服務的重點。

至於身為被動接收資訊的僕役，我們要如何因應郵件轟炸？

如何對付垃圾郵件？

如何避免病毒入侵？

又該如何去蕪存菁，整理出有用的電子郵件以供日後的參考？

這是資訊爆炸時代裡的要務，也是享受電子郵件之利而避其害的必要知識。

就我個人實際使用電子郵件的經驗來說，印象最深刻的，就是寄件人要求回收（recall）已經發出的郵件。

這是粗心大意的結果，但為時已晚，因為收件人（我）早就看過郵件的內容了。

因此，請您務必養成習慣，定期整理存在電腦裡面的「mailing lists」，看看loop裡面的名字有沒有需要刪除的？

有沒有被漏掉而需追加的？

發出電子郵件之前，最好再瀏覽一次發信對象後才click出去，免得覆水難收，對雙方都會造成困擾。

職場電子郵件，最好只有這樣用。現在，公司內部的公告或同事之間的溝通，都習慣用電子郵件來進行，其中有很多都是同事之間一來一往的聊天或八卦。

其實，電子郵件的主要功能應該發揮在三方面：一是訊息屬於「one to many」的情況最有效，例如部門主管發布指令或團隊作業的橫向溝通；二是有附件檔案需要追加時很方便；三是匯整工作報告給上級時使用之。

除此之外，對於緊急或需要當面溝通的事情，就不應該使用電子郵件，而要用內部電話或親自登門說明的方式，以爭取時效，並將問題立刻澄清或解決。

畢竟，電子郵件是一種靜態的溝通，我們不應該忘記或荒廢了人與人之間動態溝通的效果。

所謂「見面三分情」，這是電子郵件做不到的。

至於對外的郵件連絡，最重要的事情有兩個：一是注意發信的對象，除非有必要，否則千萬別發信或CC給當事人的上級，這會引起當事人不高興，搞砸了業務。

另一個是電子郵件的措詞用字要清楚而適當。

通常，對方可從電子郵件的內容與書寫方式，來判斷發信人的位階和處理事物的能力。

主題（subject）、說明（descriptions）與結論（conclusion）三者，是每封電子郵件都必須要涵蓋的項目。

主題應讓對方一目了然，知道其重要性，進而將你的電子郵件在對方收到的諸多郵件中，列為priority來快速回覆，沒有清楚主題的郵件，很容易被擱置在一邊，延後處理。

說明的部分最好用條列式的方式扼要說明。

現代人都很忙，沒耐性閱讀長篇大論又抓不到重點的郵件。

結論一定要有，否則這封電子郵件就白發了，因為對方將無從得知「what you want」。

本書還教你在結論之前加上行動（Action）說明，讓你從此寫信不會忘記提醒對方，看完信之後該採取什麼行動。

讓你花了時間寫的這封信，能達到最好的溝通效果。

總之，使用電子郵件這個方便的溝通工具時，有許多該注意的事項，尤其是在寫商務英文郵件方面，更需要多加練習。

《天哪！我居然cc給他》一書，為您整理出使用Emails的注意事項和重點，讓您成為資訊時代的真正主人，我身為電子郵件的天天使用者，也是The first thing in the morning的奉行者，十分贊同書中所陳述的使用規則，樂於大力推介給國內讀者。

## <<天哪！ 我居然CC給他>

### 内容概要

沒有一個老闆會教你怎麼寫E-mail，但這雕蟲小技卻會大大影響你的前途。

你有看過這種電子郵件嗎？

還是你一直都這麼做，卻不以為意？

郵件隨意CC，越級報告或洩漏公事了還不知道。

同一件事來回「Re:」寫好幾封信，到底要我看哪封？

郵件寫了五、六百字，看到昏頭卻沒寫清楚要我幹嘛？

又忘記加附件了，讓客戶覺得這傢伙（跟這間公司）真是不可靠！

按下「回覆全部」，才發現有人不該是收件人。

打電話三分鐘就能完整說明的事，偏偏要用電子郵件慢慢來。

E-mail誰不會寫？

而且不用一秒就能按下「傳送」鍵，但如果闖出大禍，你得花幾萬倍的時間滅火，這不但會拖累你的工作效率，更有可能毀了你的專業形象和前途。

電子郵件的格式、長度、語氣、使用場合、問候語&hellip;&hellip;，都有學問，沒見到面你如何贏得先機？

讓人留下好印象？

事實上，在職場上，從收信到寫信、回信，你要判斷的事情太多了，包括： 如何管理收信流程，不要一封信看兩三遍還沒法回？

怎麼判斷哪些工作最好不要用E-mail講，免得惹禍上身？

主旨句怎麼寫，才會讓對方馬上想點開來看？

如何判斷什麼信應該CC給誰？

跟沒見過面的客戶通信，該怎麼拿捏親疏的分寸？

表情符號怎麼用？

才顯得親密而非輕佻。

縮寫怎麼用？

會顯得專業而非草率。

E-mail已經成為日常生活的必需品，但多數人不知道它不等於手寫信、更不是口語溝通，科學家已經證實它引起的大腦化學反應不同於書信和說話。

本書列舉63種E-mail使用不當造成的災難，當然也教你解決之道，幫你不只躲開地雷（免得不小心得罪同事還不自知），更能利用E-mail，讓未曾謀面的客戶，安心把工作委託給你。

## 作者簡介

雪麗·泰勒（Shirley Taylor）出生於英國，2002年定居新加坡，2007年成立Shirley Taylor訓練顧問公司，共有六本商務溝通技巧著作，包括暢銷國際的《商業書信典範》（Model Business Letters）與《英文商業書信 & 電子郵件寫作技巧與範例》（E-mails and Other Business Documents），其中《文商業書信 & 電子郵件寫作技巧與範例》已出到第六版，全球暢銷近五十萬本。

譯者簡介：晴天資深媒體工作者，現專務譯事。

譯作豐富，包括《一個人的執行力》、《大事法則：其他不予理會》、《當主管，必須懂這些！》、《誰說重要事不能明天做！

》、《猶太人的思考技術》、《猶太人的致富技術》（以上均由大是文化出版）、《慈悲領導》、《所羅門王的智慧箴言》等數十本。

## <<天哪！ 我居然CC給他>>

### 書籍目錄

測驗一下，你真的會用E-mail嗎？

推薦序 早上的第一件事作者序 見不到面，更要好好溝通使用說明第一章 方便？

隨便？

傻傻不會分辨電子郵件能幫你、也能害你你的專業形象，全靠電子郵件電子郵件愛用理由手機也能收信，不過&hellip;&hellip;用電子郵件提升工作效率對方看不懂，問題出在哪裡？

電郵也算正式文件，也得講禮儀第二章 不是每件事都能用E-mail談使用電子郵件的七個壞習慣五個常見的使用困擾為什麼電子郵件會變成工作的阻力十個你絕對不能犯的錯有些事根本不該用電子郵件溝通傳送之前先自問六個問題寫之前，有五件事一定要謹記在心第三章 一封信不要看超過兩遍管理信箱的七個壞習慣信進來了，怎麼處理？

自動回覆：告知對方為何你沒回覆手動歸檔：每週至少一次自動歸檔：省下找信時間下定決心，一次搞定資料夾分類吧！

第四章 寫信之前，你還得&hellip;&hellip;郵件設定的七個壞習慣千萬不要亂CC寫出SMART的主旨開頭：先說聲哈囉不同國家，請注意稱謂不同結尾不只Regards一招簽名檔：愈不熟要愈詳細Cheers先生的故事免責聲明與保密條款老是忘記加附件嗎？

第五章 為什麼你在講、對方沒有在聽？

職場電子郵件的七個壞習慣你不小心寫出老人家的語法了嗎？

記住，這不是當面溝通現代商業書信的ABC原則ABC原則的好處口氣怎麼修？

保證說服對方的CLEAR原則你還可以這樣回信第六章 寫信也要有計畫沒有計畫的七個後果你跳過最重要的一步是&hellip;&hellip;四段寫完一封信怎麼寫？

舉例給你條列：幫對方先抓好信件重點第七章 讓E-mail一樣有「面談」效果跟客戶溝通的七個壞習慣客戶要的是什麼？

寫信給客戶，不能光「就事論事」E-mail也能展現肢體語言怎麼寫能讓對方覺得很有畫面？

盡了告知義務，就結束了嗎？

短而有禮的E-mail，怎麼寫？

E-mail寫得好不好，升遷大不同！

第八章 不要假設「反正對方一定瞭」文法、標點跟表情符號的七個壞習慣第一印象，來自標點符號？文法沒你想得那麼複雜口氣差一點，差很多沒主詞的被動語態，OUT！

表情符號，能用嗎？

縮寫：要懂，但不要用電子郵件禮儀總整理別讓壞習慣毀了你第九章 不必再天天砍垃圾信了垃圾郵件常見的七個誤會垃圾信的成本，不只是時間小心「取消訂閱」是陷阱！

別再一封一封砍信了火燄人與網路巨魔？

郵件轟炸：你得罪誰了？

連鎖信：不要轉寄就好了惡搞信：比爾．蓋茲親自寫信？

請勿偷看騷擾信：不要刪！

網路笑話：獨樂不如眾樂？

第十章 天啊！

有人偷看我的信職場資訊安全的七個隱憂只有你跟對方看得見？

跟你通信的，真的是署名的人嗎？

做好進出管制加密功能數位簽名數位憑證比加密更重要的事電腦病毒上網，請先做好安全措施

<<天哪！ 我居然CC給他>

#### 版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>