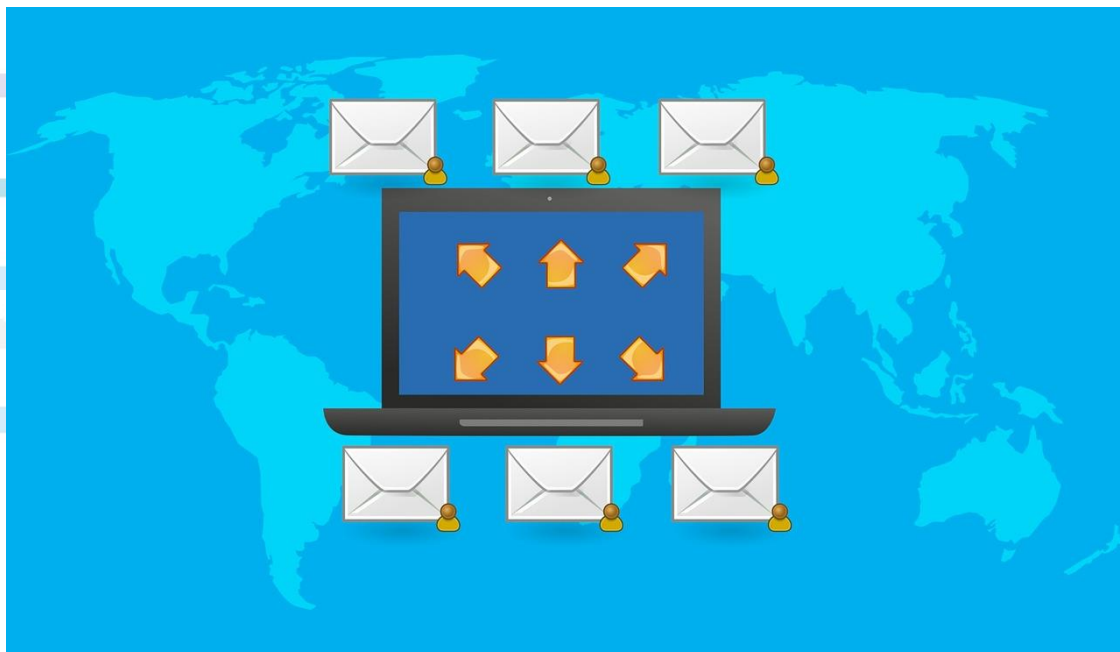




email 已經成為我們生活中及工作上重要的溝通工具之一。不管是討論工作細節，發送會議通知，或傳遞文件檔案等等，都可以透過 email 進行。但是在每次寄送 email 之前，有沒有什麼方法，可以幫助大家提昇 email 溝通的效率呢？接下來，為大家介紹提升 email 溝通效率的幾個小技巧：

一、 在 email 主旨說明信件重點：

主旨是用來表達 email 本身的目的，因此，寄件人應該儘量在主旨中摘要說明本封 email 的重點，才能幫助收件人快速瞭解信件內容。

例如：通知收件人出席 7 月 15 日 15：00 的部門工作會議，則主旨就可以用「請於 07 月 15 日 15：00 出席部門工作會議」，而不要只寫「會議出席通知」或「請出席會議」。

主旨如果能夠簡潔明確，將有助於收件人快速判斷各封 email 的重要性，

以決定閱讀順序，間接增加雙方溝通的效率。

二、依 email 性質及內容，將收件人明確分類：

在公司內收發 email 的 Outlook 軟體中，收件人欄位共有三種，分別是：

(一) 正本收件人(Addressee)：列於此欄的人員，通常是業務主辦人或部門窗口，是這封信件想聯絡的主要對象。當寄件人希望或需要得到收件人的回應或回覆時，就可以把對方列入正本收件人中。

(二) 副本收件人(C.C., Carbon Copy)：此欄人員與信件內容有關連，但不需要主動回應或回覆，僅需透過信件內容瞭解聯絡事項的處理現況。

(三) 密件副本收件人(B.C.C., Blind Carbon Copy)：如收件人信箱需保密，或不方便公布收件人名單，則可將信件寄送對象列入此欄。

舉例來說，阿朵課長如果要用 email 交辦任務給部門內的小純和阿原，則阿朵課長可以把兩位同仁列為「正本收件人」，另外把上級主管列為「副本收件人」。email 寄出後，除了可以讓小純和阿原知道自己負責的任務，也可以讓上級主管知道任務已經分配完成。

而後續回報任務進度時，小純和阿原可以把阿朵課長列為「正本收件人」，上級主管列為「副本收件人」；這樣一來，就可以讓相關同仁都瞭解處理情況，並且做出適時回應。

而收信人名單的排列順序，也應該儘量保持一致性。例如以職位高低排序（經理-副理-課長），或任務編組排序（A 專案成員-B 專案成員-C

專案成員)，或部門排序（船體工場-設計處-財會處）等。儘量避免即興式或穿插式排序（廠長-課長-副廠長-工程師），而造成收件人認為發信人尊卑不分或不夠謹慎的印象。

總而言之，在寄出 email 之前，如果能夠明確地選擇收件人，並妥善分類，絕對可以讓彼此的業務溝通過程更順暢！

三、email 內容架構應保持簡潔明確

email 內容務必簡單明白，避免長篇大論。另外，撰寫時可利用項目符號 (1.2.3.或 A.B.C.等)，讓整體架構一目瞭然，增加可讀性。內文字形及文字大小應保持一致，避免造成收信人閱讀過程的困擾。

四、妥善選擇附加檔案

如 email 有附加檔案，則附加檔案的檔名應符合信件內容所提示。例如，email 內容提到附件一、二、三，則附件檔案便不適合以附件 A、B、C 或其他代號來命名。

另外，如有附件檔案，也應該明確告知收件人：「本封 email 另有附件」。以避免收件人忽略 email 另有附件檔案，造成作業時程延誤。

再者，附件檔案也不宜過大或過多。建議以單一檔案 2MB 以下，所有附檔合計不超過 3MB 最為合適。除了可避免佔用收件人信箱容量，也可以減輕 email 收發伺服器的工作負荷。

如需傳遞大型或大量檔案，建議採用公司內部網路共享資料夾，或以儲放於外部雲端硬碟方式供相關人員存取。但不管採用何種方式，都

需遵守公司頒佈的資訊安全相關規定。

五、 謹慎回覆或轉寄 email：

在我們使用「回覆」或「轉寄」email 的功能時，也有幾個需要注意的地方：

(一) 「回覆」：此選項只會回覆給寄件人，不會寄給其他正本收件人及副本收件人。如果只要回覆作業進度或個人意見給寄件人，就可利用此選項。

(二) 「全部回覆」：此選項會將信件回覆給寄件人，以及所有正本及副本收件人。如非必要，建議儘量少用本選項，因為大部份的 email，僅需回覆給寄件人及部份副本收件人即可。多餘的 email 往返，是降低工作效率的原因之一。

(三) 「轉寄」：將收到的 email 內容，連同附件檔案一起轉寄給其他收件人。此選項會將 email 的所有附件檔案寄出，故寄送前需確認附件檔案是否適合轉寄，以及附件檔案是否具有機密資訊。如不適合轉寄，則應刪除該附件檔案後再寄出。

六、 其他撰寫 email 時的建議事項：

(一) 如果可能，儘量將 email 內容保持在兩頁 A4 以內的篇幅：

撰寫 email 時，儘可能簡單扼要，長話短說，將全文篇幅控制在兩頁 A4 以內，以節省收件人讀信的時間。如想要表達的事項較多，則建議以開會或當面溝通方式進行後，再以會議紀錄方式保存溝通歷

程。

（二） 將 email 的要點，依重要性排序：

假設 email 內容有五項要點，建議可依重要性先後，依序排列各要點並說明。這樣可以讓收件人立刻知道你想表達的重點，以及待辦事項的輕重緩急。

（三） 適時回信給寄件人：

收到信件，可以回覆簡短的內容給寄件人，如「收到了」、「謝謝」、「沒問題」。除了可以表達自己的感謝，也可以讓對方知道你已經收到信件了。

（四） 妥善編輯個人簽名檔：

信件結尾的個人簽名檔，可以放入寄件人的聯絡資訊，如連絡電話、公司地址等，既可以方便後續聯繫，也可以讓收件人留下良好印象。但簽名檔仍應保持簡單扼要，不宜為求提升個人形象，而過度花俏。

目前我們台船公司，正在推行強化全公司競爭力的「EP10」活動。如果能夠運用以上的小技巧，幫助大家在寄送 email 時提升每個小細節的效率，相信可以使每位同仁的工作效率愈來愈高，讓公司整體戰鬥力有感提升！