MANUALE

LA MAIL PERFETTA:

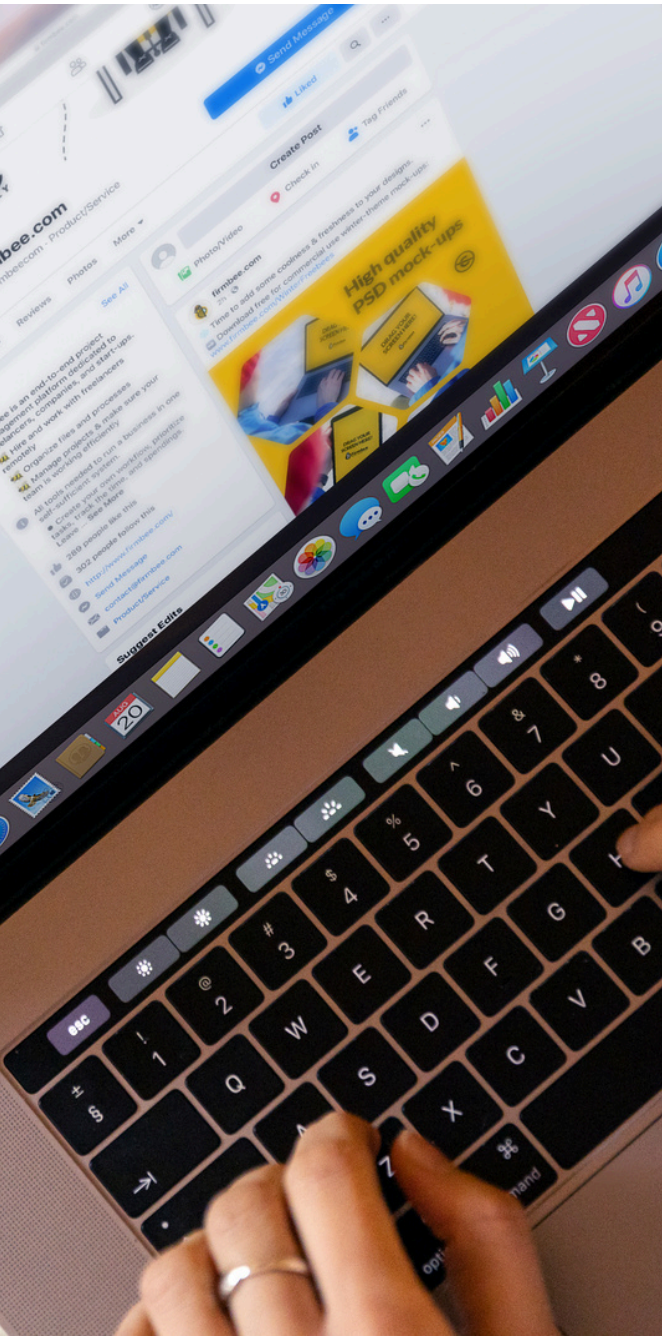
GUIDA PRATICA

a cura di: Gruppo "Addetto alla segreteria"

Indice

- INTRODUZIONE
- PERCHÈ L'EMAIL È IL PRIMO BIGLIETTO DA VISITA AZIENDALE
- PROGRAMMI DI POSTA: OUTLOOK / GMAIL
- ESEMPI DI MAIL
- CHECK LIST PIRMA DI INVIARE
- GRAZIE

INTRODUZIONE



Ciao

abbiamo pensato di regalarti questa semplice guida pratica per la stesura della Mail professionale ed efficace. proprio perché, anche noi partecipanti di un percorso formativo come come addetti alla segreteria, inizialmente credevamo che fosse una cosa semplice...e lo è in realtà, ma richiede metodo, accuratezza e il rispetto di regole precise per comunicare valore e serietà.

Questa guida nasce da un lavoro di gruppo durante lo svolgimento del corso, con l'obiettivo di offrirti indicazioni chiare, esempi concreti e una checklist operativa da consultare nella tua routine quotidiana.

Molto contenti e soddisfatti di quello che siamo riusciti a fare perché si sa che

I' unione fa la forza!

Ci auguriamo che questi suggerimenti possano rivelarsi un utile strumento di lavoro.

Grazie

a cura di: Gruppo "Addetto alla segreteria"

PERCHÉ L'EMAIL È IL PRIMO BIGLIETTO DA VISITA AZIENDALE.

Spesso le email vengono scritte velocemente, senza prestare sufficiente attenzione alla forma e al contenuto. Questo può generare incomprensioni, ritardi e difficoltà nella comunicazione tra colleghi e collaboratori. Un messaggio poco chiaro, troppo lungo o privo di informazioni importanti, rischia di non raggiungere il proprio obiettivo



L'email è considerata il primo biglietto da visita perchè rappresenta il touchpoint *(punto di contatto)* digitale più frequente e immediato nel rapporto con aziende, clienti partner e fornitori.

I TOUCHPOINTS

Prima impressione: quando si scrive a una persona per la prima volta, non ci sono sguardi, linguaggio del corpo o tono della voce, stretta di mano ma il tutto si basa esclusivamente sull'ordine, sulle parole scelte e sulla forma del testo inviato.

Riflette l'ordine mentale e la cura di sé: una mail chiara, ben impaginata e senza errori di ortografia o punteggiatura comunica immediatamente attenzione, rispetto per il tempo altrui e precisione personale. Al contrario, un testo confuso o trascurato trasmette frettolosità e disorganizzazione.

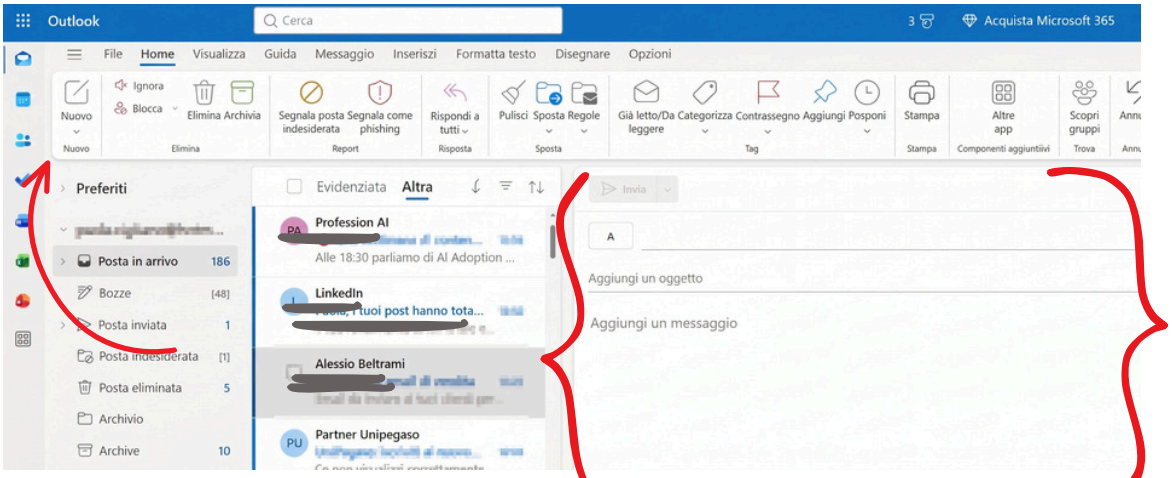
Tracciabilità e affidabilità: A differenza di una telefonata, l'email lascia una testimonianza scritta di accordi, scadenze e impegni operativi; precisione nei dettagli e puntualità nelle risposte comunicano serietà e solidità istituzionale.

Autorevolezza e identità del brand: In caso aziendale, l'impiego di un dominio personalizzato, unito a una firma standardizzata con riferimenti completi, loghi aziendali e recapiti, consolida l'identità visiva e la credibilità aziendale a ogni invio.

PROGRAMMI PER EMAIL

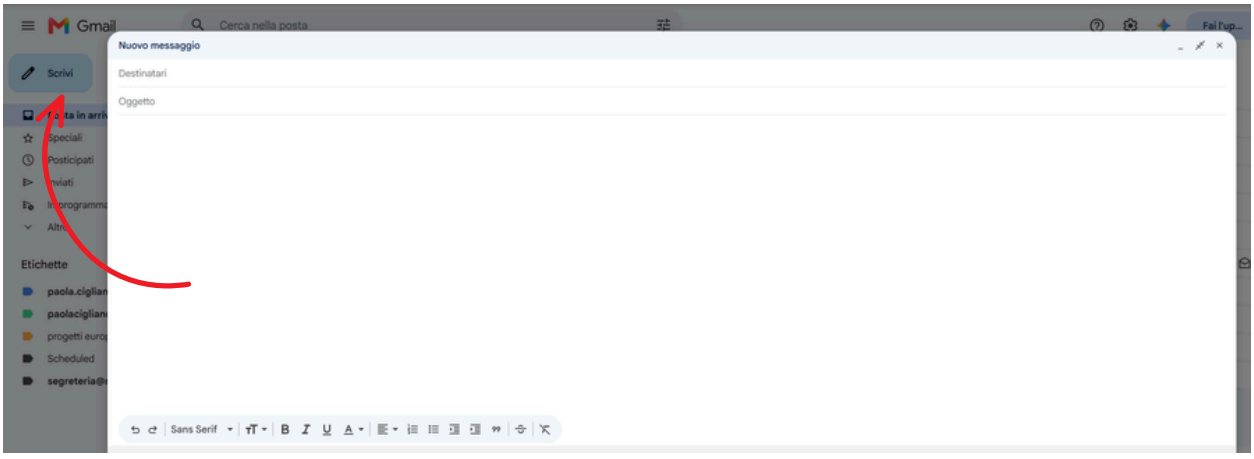
Un'efficiente gestione documentale richiede la padronanza degli strumenti di segreteria, essenziali per coordinare comunicazioni, calendari e flussi di lavoro.
Ecco i programmi più diffusi:

OUTLOOK



Outlook è lo standard consolidato per gli ambienti aziendali strutturati, integrato nell'ecosistema Microsoft 365. È disponibile sia come software desktop completo (offline/online) sia in versione web e app mobile.

GMAIL



Gmail è il punto di riferimento per il lavoro collaborativo basato su cloud, progettato originariamente per il browser web e fortemente integrato con Google Drive, Meet e Calendar.

ANATOMIA DI UNA MAIL PROFESSIONALE

Prima di iniziare a scrivere, occorre compilare con criterio i campi fondamentali della schermata di invio:



A (Destinatario Principale): Chi deve necessariamente leggere il messaggio ed è chiamato a rispondere o a compiere un'azione diretta.

Cc (Copia Conoscenza): Chi viene informato dell'argomento a scopo di monitoraggio o trasparenza, senza obbligo di risposta attiva.

Ccn (Copia Conoscenza Nascosta): Indispensabile per tutelare la privacy quando si scrive a elenchi di contatti esterni che non devono visualizzare reciprocamente i propri indirizzi email (obbligo GDPR).

Oggetto: Deve essere sintetico, descrittivo e autosufficiente (es. [Richiesta Preventivo] Fornitura cancelleria - Ordine n. 104 invece di un generico Info o Urgente).

ESEMPI DI EMAIL

Dopo avere letto le principali regole per la stesura di una e-mail aziendale e non, di seguito 2 esempi pratici che ci aiuteranno a capire meglio come applicarle nelle varie situazioni personali e lavorative.

e-mail non corretta:

Oggetto: Problemi con il pagamento

Ciao,
sono passati diversi giorni e abbiamo visto che non hai ancora pagato la fattura che ti abbiamo mandato. Non possiamo continuare ad aspettare, quindi devi provvedere il prima possibile.
Facci sapere.
Giovanna.

In questo caso, la comunicazione risulta inefficace, essere poco chiara, aggressiva e priva di professionalità

e-mail corretta:

Adesso la stessa mail, ma con in chiave più professionale e formale:

Oggetto: Promemoria pagamento fattura n. 25/2026

Gentile Cliente,
con la presente desidero ricordarLe che, dai nostri registri, risulta in sospeso della fattura n. 25/2026 con scadenza 30 ottobre 2026. La invito, pertanto, a verificare la situazione, ma se il pagamento è già stato effettuato di inviarci la relativa documentazione di pagamento effettuato.
Resto a disposizione per eventuali chiarimenti e attendo un Suo gentile riscontro.
Cordiali Saluti
Giovanna Ufficio Amministrazione

In questo caso, la comunicazione risulta efficace, chiara, assertiva e professionale

CHECK LIST - PRIMA DI INVIARE

Prima di cliccare su Invia, verifica uno per uno i seguenti passaggi:

- ✓ Assicurarsi che l'oggetto sia breve conciso e che faccia capire subito di cosa tratterà il testo
- ✓ Il saluto iniziale adeguato al grado di confidenza (es. Gentile Dott./Sig. per contatti formali, Buongiorno per colleghi di altri uffici). Inserire la virgola e andare a capo.
- ✓ Chiarezza del testo, controllo soggetto, destinatari, utilizzare il grassetto con parsimonia solo per evidenziare dati sensibili alla lettura veloce, evitare IL MAIUSCOLO nel linguaggio della rete equivalgono a urlare e risultano sgradevoli e poco professionali.
- ✓ Precisione, controllo ortografico, scrivere nel dettaglio, chiarire il motivo del messaggio, risolvere problematiche, lasciare feedback.
- ✓ Saluti e firma, mettersi a disposizione inserendo riferimenti di ricontatto, ringraziare e salutare andando a capo.

La cura della preparazione e invio di una mail non è una semplice questione di etichetta formale, ma una vera e propria competenza operativa di segreteria, semplifica il lavoro dei destinatari, azzera i malintesi e tutela l'affidabilità dell'azienda.

Ci auguriamo che le indicazioni, gli esempi e la checklist contenuti in questo manuale possano accompagnarti nella tua attività quotidiana, trasformando ogni invio in una comunicazione efficace e impeccabile.

Grazie

Progetto realizzato nell'ambito del corso formativo professionale per:
Addetto alla Segreteria e Amministrazione d'Ufficio