

El correu electrònic professional

Autoria: Rubén Ávila Rodríguez, Pedro Gras Manzano

1. El correu electrònic en l'àmbit professional

2. Planificació

2.1. L'organització de les idees en el text

2.2. La seqüència textual

3. Redacció

3.1. Emissor i destinatari

3.2. Tipus de seqüència textual

4. Revisió

1. El correu electrònic en l'àmbit professional

El correu electrònic és una de les eines més utilitzades per compartir idees i informació en l'àmbit laboral, de manera que la majoria dels professionals n'escriven i en reben una gran quantitat al llarg del dia. Per això, aquests missatges s'acostumen a llegir en diagonal i sovint no s'analitzen detingudament. Com a redactors, és important que ens aturem a pensar quin contingut incorporarem al correu i com en ressaltarem els aspectes més importants perquè el lector pugui identificar-los fàcilment. A més, cal tenir en compte que quan redactem un correu electrònic no podem ajudar-nos de la comunicació no verbal, per la qual cosa és important que compensem aquesta mancança amb l'ús d'un tractament personal i un to que siguin cortesos sense deixar de ser naturals, i que fugin alhora de la col·loquialitat i de la formalitat excessives.

A continuació s'aborden algunes qüestions que cal que tinguem en compte a l'hora de redactar un correu electrònic professional en cadascuna de les tres fases en què es divideix la producció textual: la planificació, la redacció i la revisió.

2. Planificació

2.1. L'organització de les idees en el text

Com amb qualsevol altre text, el primer pas per redactar un correu electrònic és definir i estructurar el contingut que volem desenvolupar. És important que fem un esquema amb la informació que volem incorporar al text i organitzar les idees jeràrquicament. Aquest esquema ens ajudarà a estructurar la informació en paràgrafs i, sobretot, a relacionar les unes amb les altres totes les qüestions que volem exposar, és a dir, funcionarà com un esquelet del text que sintetitzarà les idees principals de forma ordenada.

Exemple

Imagina't que ets la tècnica informàtica de Whatever Will Be, un estudi especialitzat en la creació d'aplicacions per a sistemes operatius mòbils (iOS i Android, principalment), i has rebut un encàrrec d'un nou client, DiversDesign, una empresa jove de dissenyadors gràfics.

Bon dia, Judith,

*Em dic Dani Borrell i t'escric des de DiversDesign, un estudi de màrqueting de Barcelona especialitzat en disseny social. Em va enviar el teu contacte l'Elena, i volia demanar-te alguns detalls sobre els **vostres serveis de disseny i desenvolupament d'aplicacions mòbils**.*

*Un dels nostres principals projectes és **DiversPortfolio, un portal, semblant a un blog, pensat en exclusiva per a dissenyadors gràfics i que permet als usuaris pujar treballs i compartir-los a la xarxa utilitzant un URL propi**. A més, el portal permet veure els treballs d'altres usuaris registrats, la qual cosa afavoreix la creativitat i el contacte amb les tendències gràfiques. El nostre projecte és similar a d'altres que hi ha al mercat, però amb la peculiaritat que tots els nostres usuaris estan especialitzats a crear imatges per a projectes socials basats en el respecte i la promoció de la diversitat.*

*En els últims mesos hem estat valorant la possibilitat de millorar aquest projecte i **crear una aplicació per a iPhone i iPad** que permeti als usuaris de la nostra web pujar-hi treballs des de dispositius mòbils. Hem vist que molts dels dissenyadors que estan registrats al portal Behance (behance.net) —molt similar a DiversPortfolio, però d'àmbit internacional— utilitzen una aplicació com aquesta per carregar fotografies o vídeos. Amb tot, desconeixem les prestacions que poden oferir aquest tipus d'aplicacions, els seus avantatges i inconvenients en relació amb l'ús del portal web actual i, sobretot, si aquest projecte podria repercutir en la satisfacció dels nostres usuaris o, fins i tot, ajudar-nos a captar nous dissenyadors.*

*Pel que ens ha comentat l'Elena, vosaltres podríeu encarregar-vos del **desenvolupament d'una aplicació per a iOS** (de moment no estem interessats en una aplicació per a Android o Windows perquè els nostres usuaris utilitzen, principalment, els productes d'Apple). Us agraïem, doncs, que ens assessoreu en aquest sentit i que, com a tècnics, valoreu la conveniència o no d'iniciar un projecte d'aquestes característiques.*

Moltes gràcies per endavant per la vostra feina. Quedo a l'espera de la vostra resposta.

Rebeu una salutació cordial.

*Dani Borrell
Director del Departament de Comunicació
DiversDesign | Estudi de disseny social*

Per redactar el correu electrònic de resposta ens caldrà organitzar-ne el contingut tenint en compte el tipus d'informació que necessita el destinatari i cenyint-nos a allò que ens ha sol·licitat. En aquest sentit, d'una banda, podem donar per descomptat que al Dani no li cal que li expliquem què és una aplicació mòbil, i, d'una altra, hem d'evitar que el nostre correu sigui tan exhaustiu com una proposta de projecte completa. En el cas que ens ocupa, doncs, n'hi haurà prou que incloguem informació general sobre el qual ens pregunta el client.

Una proposta d'esquema podria ser aquesta:

1. Viabilitat del projecte

1.1. Ús estès de les aplicacions mòbils

1.2. Ús dels dispositius per produir contingut

2. Proposta de projecte

2.1. Avantatges

2.1.1. Actualització del portafolis

2.1.2. Impuls de la xarxa social

2.2. Inconvenients

2.2.1. Espai d'emmagatzematge

3. Conclusió

2. Planificació

2.2. La seqüència textual

Els correus electrònics professionals solen ser breus i, com hem comentat, s'hi tracta exclusivament la informació rellevant. Usualment, segueixen un ordre determinat i la majoria inclouen aquests elements clau: encapçalament, situació o exposició del context, cos del missatge, conclusió o tancament i comiat.

0. Encapçalament. És la salutació inicial. Abans de redactar un correu electrònic hem de pensar qui és el receptor del nostre missatge i com pensem que espera ser tractat per decidir el grau de formalitat que hem d'adoptar. Si el nostre és un correu de resposta a un altre que hem rebut, sovint és una bona solució fer servir una fórmula que concordi amb la de l'emissor (ara receptor) quan redactem el missatge. Amb tot, es desaconsella el tuteig (és molt millor que ens hi adrecem en la segona persona del plural, que en català és tan adequada com correcta), almenys en un estadi incipient de la relació professional, encara que, com en el nostre exemple, el nostre interlocutor l'hagi utilitzat en el seu missatge. Algunes fórmules usuals: *Benvolguts* (si és un primer missatge i encara no sabem a qui ens adrecem exactament), *Benvolguda Sra. Martínez / Benvolgut Sr. Puigdellívol, Senyors* (en tots els casos utilitzant el tractament de vosaltres, també si ens adrecem a una sola persona); *Benvolguda Maria, Estimada Maria* (en tots dos casos podem utilitzar el tuteig quan la relació està establerta i el grau de familiaritat amb el nostre interlocutor és alt i, a més, sabem que estarà a gust amb aquest tractament). La fórmula de salutació es tanca sempre amb una coma.

1. Situació (exposició del context). Es tracta d'un paràgraf breu en el qual se centra el tema (si el nostre és un correu de resposta, també s'agraeix el missatge rebut) i que ens servirà d'introducció perquè el destinatari entengui quina és la situació i per què rep el nostre correu. (Seqüència expositiva.)

2. Cos del missatge. Dos o tres paràgrafs en els quals desenvoluparem el tema. Entre tots contenen allò que volem dir i només el que volem dir, sense que hi falti informació essencial i sense informació sobrera. En el cos del missatge intentarem sintetitzar la informació i centrar-nos en les idees principals que volem desenvolupar. Seguint l'esquema que ens haurem fet, dedicarem un paràgraf a cada unitat temàtica. Per fer que la informació sigui fàcilment assimilable pel receptor, utilitzarem preferentment frases breus i amb una estructura oracional simple (subjecte-verb-complements). A més de la comprensió, aquest tipus d'oracions faciliten la lectura àgil del text. (Seqüència expositiva i argumentativa, si cal.)

3. Conclusió (o tancament). Un paràgraf de síntesi de les idees principals del text, introduït per un connector de tancament (com *en síntesi, en definitiva o en conclusió*). De fet, és una breu recapitulació del que s'ha dit anteriorment i serveix, també, per obrir la porta a un nou contacte (a través d'una proposta de reunió, per exemple, o anunciant una pròxima comunicació). (Seqüència expositiva.)

4. Comiat. Tancament del correu amb un comiat breu i la signatura. Pel que fa al grau de formalitat, ha de concordar amb el de l'encapçalament. Algunes fórmules usuals: *Cordialment, Atentament, Quedem a l'espera de la vostra resposta* (tractament de vosaltres, també si ens adrecem a una sola persona), *Quedo a l'espera de la teva resposta* (en concordança amb la salutació inicial, quan la relació està establerta i el grau de familiaritat amb el nostre interlocutor és alt i, a més, sabem que estarà a gust amb aquest tractament). La fórmula de comiat es tanca amb un punt si hi ha un verb conjugat ("Quedo a l'espera de la teva resposta.") i amb un coma si no n'ha ("Cordialment;").

Exemple

Reprement el cas anterior, **la seqüència textual que redactarem serà expositiva**: en el correu electrònic inicial se'ns ha plantejat un problema i en la nostra resposta proposem una solució. Amb tot, pot ser que el nostre text contingui una seqüència argumentativa, si plantegem diferents possibilitats i argumentem a favor d'una o altra.

Benvolgut Dani,

En primer lloc, us volem agrair la confiança que heu dipositat en la nostra empresa a l'hora de valorar la possibilitat d'iniciar un nou projecte. A continuació, us fem arribar la informació que ens sol·liciteu sobre la viabilitat de la creació d'una nova aplicació per al vostre servei web.

Avui dia, l'ús de les aplicacions per a sistemes operatius mòbils està molt estès i és esperable que creixi encara més en el futur. A més, en l'àmbit del disseny gràfic i la fotografia, cada vegada són més els creatius que utilitzen dispositius mòbils com a espais de treball i eines per compartir les seves produccions.

Per això, pensem que una aplicació per al sistema de portafolis de DiversDesign serà ben rebuda pels usuaris actuals i pot servir també per captar-ne de nous.

Després de visitar la web de què ens vau parlar i la seva aplicació mòbil, pensem que **la funcionalitat principal d'una aplicació per al vostre portafolis ha de ser permetre als usuaris del vostre portal que hi actualitzin els treballs i editin ells mateixos la informació que hi volen mostrar**. A més, pensem que el projecte podria servir també **per impulsar la vostra presència a les xarxes socials** (per exemple, pel que fa al contacte amb clients que cerquen un disseny social o a l'accés als continguts destacats del portal). Actualment, totes dues funcions ja estan disponibles a la pàgina web de la vostra empresa, però el desenvolupament d'una aplicació específica permetrà que els usuaris que consulten el portafolis des d'un dispositiu mòbil ho facin en un entorn optimitzat, i amb una interfície i una tecnologia pensades expressament per a tauletes i telèfons intel·ligents.

D'altra banda, **els principals inconvenients** del projecte tenen a veure, sobretot, amb **el flux d'informació que necessita una aplicació mòbil per a continguts multimèdia**. El fet que la major part del contingut de la vostra web siguin fotografies i vídeos requereix que els dispositius mòbils tinguin una gran capacitat d'emmagatzematge i, en general, les tauletes i els telèfons intel·ligents tenen una capacitat força limitada. En aquest sentit, us informem que **a la nostra empresa tenim experiència en projectes similars**, i podríem dissenyar l'aplicació de manera que els usuaris no patissin aquest problema.

En definitiva, pensem que una aplicació per a sistemes operatius com iOS o Android seria una bona oportunitat per al vostre estudi. En cas que estigueu interessats a contractar els nostres serveis **podríem fer-vos arribar un pressupost detallat i concertar una reunió per parlar-ne**.

Quedem a la vostra disposició per aclarir o ampliar qualsevol qüestió que considereu fosca o incompleta.

Rebeu una salutació cordial.

Judith Sabater
Departament Màrqueting

0. Encapçalament

1. Situació

2. Cos del missatge

Seguirem l'esquema que hem confeccionat:

1. Viabilitat del projecte
1.1. ...

2. Proposta de projecte
2.1. Avantatges
2.1.1. ...

2. Proposta de projecte
2.2. Inconvenients
2.2.1. ...

3. Conclusió

Introduïda per un connector de tancament

4. Comiat i signatura

3. Redacció

3.1. Emissor i destinatari

Per redactar un correu electrònic professional caldrà tenir en compte quins són el to i el registre que hem d'utilitzar i quines són les característiques pròpies dels diferents tipus de text (expositiu, argumentatiu o informatiu, principalment), que utilitzarem segons quin sigui l'objectiu del nostre correu electrònic. Tots aquests paràmetres vindran determinats per l'emissor, el destinatari i les característiques de les seqüències textuais que contindrà el text.

En primer lloc, és important que ens aturem un moment a pensar qui és el destinatari del nostre missatge i, com a emissors, quin és el nostre rol dins l'empresa. La relació entre emissor i destinatari determinarà el to del correu electrònic i quina és la millor manera de dirigir-nos al nostre interlocutor.

Exemple

Sense deixar el cas que ens ocupa, com que el destinatari del nostre correu electrònic és un client potencial, el to i el registre que hem d'utilitzar han de ser formals. Nosaltres, com a emissors, parlarem en nom de l'empresa i, per això, no farem valoracions subjectives. Així, les formes lingüístiques predominants seran la primera persona del plural (per parlar en nom de l'empresa), les construccions impersonals i, utilitzades amb mesura, les passives. A més, per evitar malentesos, cal que el lèxic sigui objectiu i precís (característiques del vocabulari tècnic).

*En primer lloc, **us volem agrair** la confiança que heu dipositat en la nostra empresa a l'hora de valorar la possibilitat d'iniciar un nou projecte. A continuació, **us fem arribar la informació que ens sol·liciteu** sobre la viabilitat de **la creació d'una nova aplicació per al vostre servei web**.*

1a persona del plural

1a persona del plural
Nominalització

*Avui dia, **l'ús de les aplicacions per a sistemes operatius mòbils està molt estès i és esperable que creixi encara més en el futur**. A més, en l'àmbit del disseny gràfic i la fotografia, cada vegada són més els creatius que utilitzen dispositius mòbils com a espais de treball i eines per compartir les seves produccions. Per això, **pensem que una aplicació per al sistema de portafolis de DiversDesign serà ben rebuda pels usuaris** i pot servir per captar-ne de nous.*

Estil impersonal

Oració passiva

[...]

*Actualment, totes dues funcions ja estan disponibles a la pàgina web de la vostra empresa, però **el desenvolupament d'una aplicació específica** permetrà que els usuaris que consulten el portafolis des d'un dispositiu mòbil ho facin **en un entorn optimitzat, i amb una interfície i una tecnologia pensades expressament per a tauletes i telèfons intel·ligents**.*

Nominalització
Vocabulari tècnic

3. Redacció

3.2. Tipus de seqüència textual

El cos del correu electrònic és molt flexible pel que fa als tipus de seqüència textual que admet. En una comunicació professional trobem seqüències expositives, argumentatives o instructives, sobretot, en grau més baix també descriptives i narratives. Sovint, com en el nostre cas d'exemple, els correus electrònics responen a seqüències textuales expositives i, per aquest motiu, s'espera que la informació s'organitzi de manera lògica, seguint un model analític i sintètic. Les principals tècniques que fem servir en aquest sentit són la definició, la classificació i l'exemple. Així, els aspectes lingüístics predominants seran els següents:

1. Ús d'**oracions atributives** (*l'NFC és un projecte destinat a avaluar la interconnexió entre dispositius*).
2. Ús de **connectors**, sobretot de **distribució** (*d'una banda... d'una altra*), d'**exemplificació** (*per exemple, com ara, és el cas de*), de **reformulació** (*en altres paraules, és a dir*) i de **causa i conseqüència** (*així, per tant, d'aquesta manera*).
3. **Temps verbals** organitzats al voltant de l'eix del **present**, característics de les **oracions declaratives**.
4. **Lèxic especialitzat, però assegurant-nos que sigui comprensible per al destinatari**.

Si en algun moment hem d'argumentar —és a dir, en els fragments de text en què vulguem explicar per què una alternativa és millor que una altra, per exemple— podem utilitzar alguns dels trets de les seqüències textuales argumentatives:

1. **Verbs d'opinió** (*creure, pensar, opinar, etc.*). És important, però, que no n'abusem, perquè ja hem dit que la seqüència predominant ha de ser l'expositiva.
2. Ús de **connectors que indiquin contrast** (*de tota manera, amb tot, tanmateix, no obstant això*).
3. **Expressions subjectives** (*opció que no recomanem, el millor seria, serà realment difícil*). Amb tot, com que el registre del correu electrònic professional és el formal, hem de vigilar de no caure en expressions col·loquials, exageracions innecessàries ni formulacions imprecises.

Finalment, i per molt que en la fase següent el revisarem, quan redactem el text ja hem d'ajustar-lo a la correcció normativa (*). Sobretot, cal que parem atenció especial a les qüestions que el corrector automàtic del processador de textos no detecta, com ara quins mots porten accent diacrític, l'ús incorrecte de *mateix* i els usos no recomanats dels demostratius *aquest*, *aquell* i derivats en funció pronominal, l'ortografia de les paraules que presenten diferents possibilitats d'escriptura (*per què / perquè / per a què, sinó / si no*) i l'ús incorrecte del gerundi de posterioritat o copulatiu (*estudiarem l'espai, i un cop finalitzat l'estudi hi instal·larem els nostres equips* en lloc de l'incorrecte *estudiarem l'espai, instal·lant-hi els nostres equips un cop finalitzat l'estudi*).

4. Revisió

Abans de donar-lo per acabat, **haurem de revisar a fons el text per verificar que compleix les tres propietats textuais: adequació, coherència i cohesió**. Aquests són els aspectes que haurem de tenir en compte a l'hora de revisar un correu electrònic professional:

Adequació al registre i adequació normativa

- Tant la veu de l'emissor com el tractament del receptor estan d'acord amb el nivell de familiaritat entre els interlocutors.
- Pel que fa al registre, no hi ha paraules de significat massa general o poc precises (com *fer* o *cosa*) ni expressions massa col·loquials. D'altra banda, la terminologia tècnica és la pròpia del camp professional, però és fàcilment comprensible pel destinatari.
- No hi ha errors ortotipogràfics (accents sobrers, que falten o mal posats, amb especial atenció als accents diacrítics; faltes d'ortografia ni de picatge; estrangerismes sense marcar amb cursiva; noms propis marcats amb cursiva en lloc de rodona, etc.) ni gramaticals (*mateix* i *aquest* en funció pronominal, gerundis de conseqüència o copulatius, complements directes amb preposició, confusió en l'ús de les preposicions *per* i *per a*, etc.).

Coherència

- Pel que fa al contingut, la selecció de la informació és òptima (no hi ha informació indispensable faltant, no hi ha informació prescindible ni informació repetida).
- Pel que fa a l'estructura, el text segueix l'estructura pròpia d'un correu electrònic professional (encapçalament, situació, cos del missatge, conclusió i comiat).
- En relació amb la presentació de la informació, tots els paràgrafs tenen una extensió semblant i no n'hi ha cap de menys de dues línies o dues línies i mitja, i responen als diversos temes i subtemes del text.
- La separació entre paràgrafs és homogènia (els paràgrafs estan separats entre si per una línia en blanc o bé sense cap línia en blanc, però cada paràgraf comença amb un sagnat; en tot cas s'evita l'alternança dels dos sistemes en un mateix text).
- Els paràgrafs estan alineats a banda esquerra o bé justificats a banda i banda; en tot cas, s'evita la coexistència en un mateix text de tots dos tipus de paràgraf.

Cohesió

- Les oracions presenten un ordre lògic (subjecte-verb-complements) i són d'una extensió mitjana per facilitar-ne la lectura. No hi ha fragments massa enreversats, sovint producte d'una voluntat de formalitat excessiva (en llenguatge professional, *més simple* sol ser equivalent a *millor*). Si hi ha algun incís, està ben puntuat (els incisos explicatius porten dues comes, una abans i l'altra després).
- Els connectors que lliguen les diferents parts del text estan ben utilitzats, cadascun amb el seu sentit (*tot i que*, *perquè*, *però*, *en conseqüència*, *pel que fa a*, etc.), i de forma variada.
- No hi ha repetició de paraules pròximes perquè els mecanismes de referència que eviten repeticions (expressions sinònimes, elisions i pronoms) estan ben utilitzats. Amb tot, cal assegurar-se que cada un d'aquests mecanismes fa referència clarament a l'element adequat i que no hi ha confusió possible.
- Quant a la puntuació, no hi ha coma entre subjecte i verb, ni entre verb i complements (complement directe o complement indirecte, per exemple).
- Els incisos estan introduïts amb una coma a banda i banda, i les oracions estan separades amb puntuació forta (punt i seguit, punt i coma o dos punts).
- Les oracions que deixen una idea en suspens acaben en tres punts (...) o amb l'abreviatura de *etcètera* (etc.); en tot cas, en una mateixa frase no trobem tots dos recursos alhora.

(*) Contingut disponible només en web.