

理財周刊【利潤先生開講】

95年11月09日 ERA簡報資料

辦公室裡，管理部副總經理陳麗雯專注地盯著電腦螢幕，看著臺朔資訊公司寄來的電子郵件「親愛的客戶：由於勞工成本、差旅支出和後續衍生的客服費用增加，本公司自下月起，將提高服務費10%，煩請諒解。附檔為服務契約增補契約，請詳細閱讀，確保內容符合您的需求。並請於10月20日前寄回本公司，以免造成任何服務的中斷和損失。祝 順安 臺朔資訊客服中心」。

「什麼爛客服中心，說什麼以客為尊，突然就來個通知，要我限期於5天內看完合約內容的法律條文。平常只

可成就生意，也可以將到手的生意斷送掉。而企業內部應儘可能將文書溝通內容標準化，減少企業內不必要的打字和文書傳遞與製作，畢竟企業內傳閱的報告、統計與各式報表，有高達80%以上是不必要的時間與金錢浪費。

電子郵件在不知不覺中成為企業員工不可或缺的工具。全球企業員工平均每天在電子郵件上花了1.3至1.5小時，占工作時數的16%以上，台灣也不例外，因此電子郵件管理的重要性不言而喻。

如何有效管理電子郵件？遵守以下規則，相信都有助於

利潤先生開講

文書精簡 避免損失及浪費

文·葉益成

見他們的維修人員不到幾次面，結果除了要提高收費10%外，未見任何服務的增加和附加價值，擺明一付就是死要錢，把我們當凱子。看來，臺朔是在嫌客戶太多了」陳麗雯不滿的抱怨著。結果，陳麗雯終止了服務契約的更新，省下了一年150萬元的服務費用—即臺朔的業務損失。

同時間，辦公室的另一隅，業務部經理葉泓志正不時的敲著鍵盤，已經耗了65分鐘，他一天至少耗了3小時在電子郵件上，現在電腦螢幕停留的是「上次的見面後，我已經翻箱倒櫃找出過往的歷史資料，經過整理歸納、資料搜集、人員訪談，相信可以提供大家完整的討論方向和思索。」

但接到郵件的陳麗雯一頭霧水的打了通內線電話給近在5呎的葉泓志才知道，原來葉泓志使用了通訊群組功能來發送電子郵件，如此辦公室每一個人都通通有獎。而陳麗雯所屬的小組與這次的專案小組會議完全不相關。

上面的例子說明了客戶是感性的，換句話說，是情緒性的；客戶是敏感的，不良的文書溝通忽視了客戶的感受，再加上疏於客戶管理和未即時與客戶私下溝通，讓臺朔資訊喪失了上百萬的業績。

除此，葉泓志花了1個多小時在他的長篇大論上，卻寄給了沒有關聯的人員，造成公司至少6萬元的損失。

企業很顯然必須正視員工的書面溝通會影響公司利益，特別是與客戶有所接觸的人員必須了解他們的遣詞用字，

減少電子郵件處理時間與相關成本。

- 1、不收看沒有主旨的電子郵件，不接收不明郵件。
- 2、不中斷同一主旨郵件，如此收信人就不需要回頭找尋舊檔案，以了解前因後果。
- 3、如果主旨不同，請另行建立新郵件，不要以舊郵件回覆，才不會造成搜尋與檔案整理的困擾。
- 4、不要用與本人或企業名無關的寄信者名稱，以免信件被刪掉。
- 5、不亂寄副本。副本收受者應確實與受信者有關，否則會造成彼此困擾。
- 6、不寄別人不能開啟的檔案或沒有的軟體檔案。
- 7、不寄太大的檔案，特別是影像和冗長的冷笑話。
- 8、不適合放在同一電子郵件寄送群組的人，勿擺在一起。
- 9、安裝垃圾信件過濾功能與網管監控系統。
- 10、見面三分情，見面比電話聯絡好，電話聯絡比電子郵件好，電子郵件比不溝通好。特別是同辦公室的人。
- 11、個人郵件帳號開設，應區分個人郵件與企業郵件。
- 12、只在早上進辦公室、午休、下班回家時才檢視郵件，你會發現工作更有效率。
- 13、內部文書表達，應力求訊息簡短扼要。
- 14、此外，加速電腦連結和資料傳輸也是值得思索的。

(本文作者為美國費城大學企管碩士、ERA毅業國際顧問組織亞洲區負責人暨中華毅業總裁)

