



L'Associazione ADAA desidera fornire a tutti i suoi potenziali interlocutori alcune indicazioni e metodologie per migliorare l'efficacia del Servizio offerto, attraverso l'esperienza maturata e l'adozione di alcune semplici regole di gestione delle e-mail, che permetteranno di garantire un servizio più rapido e puntuale.

1. Nel predisporre la vostra e-mail uno degli aspetti più importanti a cui prestare attenzione è l'indicazione dell'**oggetto del messaggio**. L'oggetto è una delle prime cose che sarà valutata e, di conseguenza, se non è fedele al corpo della richiesta, rende più complessa e lenta la predisposizione della risposta.
2. Per comporre l'oggetto di una e-mail formale, suggeriamo di prestare attenzione ai seguenti aspetti. essere espliciti: l'oggetto deve far comprendere in modo chiaro qual è il "**tema**" **generale del messaggio**; essere brevi e concisi per facilitare una celere comprensione dell'argomento; non andare fuori tema: l'oggetto non deve discostarsi dal messaggio presente nel corpo dell'e-mail.
3. L'organizzazione del corpo del messaggio deve sviluppare e descrivere in modo dettagliato l'argomento indicato nell'oggetto.
4. Per strutturare il corpo del messaggio suggeriamo di prestare attenzione ai seguenti aspetti: andare dritti al punto; essere concisi; fare ordine nel testo: il modo migliore per farlo è quello di organizzare il corpo del messaggio in paragrafi; **segnalare l'eventuale presenza di allegati e loro contenuto**.
5. Per completezza, suggeriamo di indicare sempre un **recapito alternativo, preferibilmente telefonico**, in modo da poter essere facilmente ricontattati dal nostro personale per eventuali chiarimenti laddove necessario; Si eviti altresì l'inoltro della stessa richiesta contemporaneamente su canali diversi quali, ad esempio, le mail ordinarie e quelle certificate (es. mail pec o legalmail) in quanto ciò non farebbe altro che appesantire la trattazione della pratica.
6. Infine, se si utilizzano le mail certificate per l'inoltro di specifiche richieste, è quanto mai opportuno indicare un recapito mail ordinario o telefonico alternativi, in modo che questo Ufficio possa ricontattarvi o informarvi più rapidamente. Si tenga presente che la gestione e la risposta alle mail certificate richiede maggiori attenzioni procedurali e può avvenire solo con lettera formale, che necessita di tempi di trattazione più lunghi.

Sperando che questi suggerimenti possano risultare utili per un servizio migliore e più celere da parte nostra. La segreteria ringrazia.

info@adaa.it - www.adaa.it