

**Amaç**

Elektronik posta mesajı oluşturma, gönderme ve kontrol altında tutulmasının yöntemini belirlemek.

**Kapsam**

Gürsoy Grup Çalışanları

**Uygulama**

Bir elektronik posta mesajı yazarken bazı kurallara uyulması zorunludur. Bu kurallar evrensel iletişim gerekleri olup, Gürsoy Grup tarafından da benimsenmiştir.

**E-Posta Mesajını Oluşturma**

1. Bir e-posta gönderilirken ilk satırına hitapla "Ali Bey Merhaba" gibi bir selamlama cümlesiyle başlanır. Sürekli yazıştığınız kişilere de "Ali Bey", eğer bir gruba yazıyorsanız çok isimle hitap edinilir. "Ali Bey, Mehmet Bey, Hakan Bey".
2. Daha sonra soru / dilek / öneri / ilgili konu ele alınır.
3. Son kısımda ise bir saygı ifadesi yazılması gerekir.
  - Üst makamlara yazılan yazılar "Arz ederim, Görüşlerinize sunarım,
  - Aynı düzey makamlara yazılan yazılar "Bilgilerinize sunarım, Yapabilir miyiz, Saygılarımla ",
  - Alt makama yazılan yazılar " yapılmasını / hazırlanmasını vb. rica ederim ",
  - Üst ve ast makamlara aynı anda dağılımlı olarak yazılan yazılar "arz ve rica ederim" gibi hitaplarla ile e-posta bitirilmelidir.
4. E-posta mesajın da konu bölümüne mutlaka mesajın içeriğini en iyi ifade eden en kısa başlığın yazılması gerekir.
5. E-posta mesajını yazma tamamlandıktan sonra göndermeden önce yazılanlar tekrar okunmalıdır. Yazım ve anlatım hataları ve noktalama işaretleri konusunda yapılan hatalar ancak okunursa görür ve düzeltilebilir. Bu maksat ile Outlook 'un otomatik imla düzeltme sekmesi kullanılabilir.
6. Eğer e-posta mesajınız uzun ise mesaj metnini tek paragraf halinde yazma yerine bölümlere ayırmak gerekir.
7. E-posta mesaj metnini olabildiğince kısa tutmak gerekir. E-posta mesajlarının bilgisayar ya da telefon ekranından okunduğu ve bu nedenle uzun metinlerin okunma şansının düşük olacağını unutmamak gerekir.

8. E-posta yazarken BÜYÜK HARF kullanmamak gerekir. Büyük harf sanal ortamda "bağırarak" anlamına gelmektedir. Büyük harfler kullanılarak yazılan metinleri okumak da zordur.
9. Kolay okunabilmesi için açık renkli, küçük puntolu ve özel yazı karakterleri kullanılmamalıdır. Paragraflar arasında boşluk bırakılması okumayı daha da kolaylaştırır.

### **E-Posta Mesajını Gönderme**

10. Bir başkasına gönderilecek e-postaların ekinde neler olduğunun kontrol edilmesi gerekmektedir.
11. Mesajları "Tümüne Yanıtla" ile göndermeden önce, ekte bulunan kişilere gerçekten verdiğiniz cevabın gitmesini isteyip istemediğinize emin olunmalıdır. Gereksiz "Tümüne Yanıtla" lar ile mesaj kirliliği yaratılmamalıdır.
12. Mesajlarımız karşılıklı konuşma, atışma tarzı cevaplardan oluşamaz.
13. İş ortamında gönderilen e-postalar özel veya gizli olarak kalmayabilir. Sizin gönderdiğiniz bir e-postanın başka birilerine de gönderilebileceği unutulmamalıdır.

### **Dikkat Edilecek Hususlar**

14. Ofiste olamayacağınız zamanlarda e-postalarınızı okuyamayacaksanız, sistem üzerindeki "Ofis Dışında" uyarısının aktif hale getirilmesi tavsiye edilir.
15. Hiçbir e-posta 'vakit olmaması' gerekçesi ile eksik okunmaz veya sonraya bırakılmaz.
16. E-postanın toplamda 1MB'yi geçmemesine, toplu e-postaların gönderilmesine ve eklerine resimler veya hareketli dosyalar konmamasına özen gösterilir. Gerekli durumlarda Bilgi Teknolojileri Biriminden yardım talep edilebilir.
17. E-posta kutumuzun sabah ve akşam olmak üzere günde en az iki kere okunmalıdır.

### **Yasaklar**

18. E-postalarda karşı tarafa had bildiren, meydan okuyan, bilgiçlik, beceriksizlik veya aşağılama, duygusu uyandıran ifadeler kullanılmayacağı gibi bunları çağrıştıran cümleler veya imalarla iletişim kurulamaz.
19. 'Ok', 'tamam', 'syg', '???' ve bunun gibi, karşı tarafa ismen hitap etme gereği dahi duyulmayan e-postaya verilen cevaplar saygın iletişim kuraları içinde yer almaz.
20. İş için bile olsa karşılıklı tartışma, atışma veya münakaşa yapılamaz.

**Yaptırımlar**

21. 18. ve 20. maddelerin ihlali halinde; çalışanın şikâyeti veya denetim ve kontrollerde bu tür e-postaların tespit edilmesi durumlarında, ilgili taraflar İnsan Kaynakları Birimine başvurabilir. Başvuru sonrasında konuyla ilgili yazılı savunma süreçleri İnsan Kaynakları Birimi tarafından yürütülür.