

# OBSAH

## ÚVOD

## OTESTUJTE SE

<b>1. ŽIJEME VE VĚKU E-MAILU</b>	<b>1</b>
Vliv elektronické komunikace na firmy	2
Důsledky elektronické komunikace	4
Proč máme e-mail tak rádi?	7
Mobilní elektronické přístroje	9
E-mail zvyšuje efektivitu	11
Diakritika v e-mailu	12
Skupinové debaty na internetu	13
Nejlepší tipy a triky, jak z e-mailu vytěžit maximum	15
<b>2. POZNÁVÁME NÁSTRAHY A MOŽNOSTI E-MAILU</b>	<b>17</b>
Sedm smrtelných hříchů při práci s e-mailem	18
Co se může na e-mailech pokazit?	18
Proč nemáme rádi e-maily?	20
Deset nejčastějších konkrétních stížností na e-maily	24
Kdy e-mail nepoužívat	28
Dobře se rozmyslete, než stisknete tlačítko „Odeslat“	31
Proměňte nástrahy v možnosti	32
Nejlepší tipy a triky, jak plně využít možností e-mailu	35
<b>3. ORGANIZUJEME SVOU E-MAILOVOU SCHRÁNKU</b>	<b>37</b>
Sedm smrtelných hříchů při zvládnání e-mailu	38
Vývojový diagram situace „Máte nový e-mail“	39
Přijímání e-mailů	40
Práce s e-maily	40
Automatické odpovědi	44
Používání složek	45
Používání e-mailových filtrů	46
Výhody, které přináší organizovanost	47
Nejlepší tipy a triky, jak e-mail zvládat efektivně	49

<b>4. SESTAVUJEME DOBRĚ VYPADAJÍCÍ E-MAILOVÉ ZPRÁVY</b>	<b>51</b>
Sedm smrtelných hříchů při přípravě zpráv	52
Kopie a skrytá kopie	53
Předmět zprávy by měl být mít všech pět P	54
Oslovení	58
Ukončení zprávy	62
Podpis	63
Závěrečné zamýšlení nad oslovením a rozloučením	65
Právní prohlášení a doložky o utajovanosti informací	65
Přílohy	67
Nejlepší tipy a triky, jak tvořit dobré e-mailové zprávy	69
<b>5. PÍŠEME BEZVADNÉ OBCHODNÍ E-MAILY</b>	<b>71</b>
Sedm smrtelných hříchů v obchodních dopisech	72
Tradiční versus moderní obchodní dopisy	73
Co se může na písemné komunikaci pokazit?	75
Tři zásady moderní obchodní komunikace	77
Výhody dodržování tří zásad moderní komunikace	80
Šest pravidel, jak dobře psát	81
Sestavujte srozumitelné zprávy	89
Víte, jak správně zacházet s odpověďmi na e-mail?	90
Nejlepší tipy a triky, jak psát skvělé obchodní e-maily	93
<b>6. PLÁNUJEME A STRUKTURUJEME ZPRÁVY</b>	<b>95</b>
Sedm smrtelných hříchů při plánování a členění zpráv	96
Sedm stupňů k úspěchu v plánování zpráv	96
Čtyřbodový plán k logickému rozvržení zprávy	100
Čtyřbodový plán v praxi	104
Používání seznamů a odrážek	106
Nejlepší tipy a triky, jak dobře rozvrhnout zprávu	109

<b>7. BUDUJEME A ROZVÍJÍME DOBRÉ VZTAHY</b>	<b>111</b>
Sedm smrtelných hříchů v elektronické komunikaci	113
Využívání e-mailu k budování vztahů	113
Vytváření upřímných vztahů	114
Tipy na vybudování dobrých vztahů	117
Ať čtenář pocítí váš úsměv	119
Proč bych se měl starat o to, co si myslí ostatní?	120
Buďte zdvořilí, ale zároveň struční	122
E-mail může mít vliv na vaši kariéru	124
Nejlepší tipy a triky k budování a rozvíjení dobrých vztahů	125
<b>8. TŘÍBÍME SVOU NETIKETU</b>	<b>127</b>
Sedm smrtelných hříchů v e-mailové netiketě	129
Vylepšete své kyber-gramatické dovednosti	129
Zdokonalte svou interpunkci	130
Procvičujte si pozitivní přístup	133
Používání činného a trpného rodu	134
Elektronické emoce	136
Zkratky	138
Netiketa – shrnutí	139
Poslední slovo o netiketě	141
Nejlepší tipy a triky, jak vylepšovat svou netiketu	143

<b>9. VYZNÁVÁME NEŠKODNÝ E-MAIL</b>	<b>145</b>
Sedm smrtelných hříchů při zacházení se spamy	146
Kdo je tam? Přítel, či nepřítel?	146
Podvodné, nebo doufající spamy?	149
Filtry proti spamům	151
Takzvaní „plamenní bojovníci“ a „trolové“	151
E-mailové bombardování	153
Řetězové e-maily	153
Hoaxy	154
Šmírování	156
Obtěžování	156
Anekdoty a kreslené vtipy	157
Nejlepší tipy a triky, jak používat e-mail bez rizika	157
<b>10. SNAŽÍME SI V E-MAILU CHRÁNIT SOUKROMÍ</b>	<b>159</b>
Sedm smrtelných hříchů při ochraně soukromí v e-mailu	160
Je můj e-mail opravdu jen můj?	160
Proč se v e-mailu nedá na bezpečnost a soukromí spoléhat?	162
Přístup pod kontrolou	162
Šifrování	163
Elektronický podpis	165
Digitální certifikát	166
Další možnosti, jak chránit své zprávy	167
Počítačové viry	167
Nejlepší tipy a triky, jak chránit v e-mailu své soukromí	173