

Le 10 regole dell'*out of office*



0 meglio, l'uso completo della risposta automatica

Prima di cominciare ad usare l'*out of office* in modo più creativo e completo, l'unica cosa che mi veniva in mente, pensando alla risposta automatica "fuori ufficio", erano le vacanze. Forse, anche per questa ragione, il tema dell'*out of office* mi sta simpatico e non dimentico mai di sollecitarne l'uso ai miei clienti.

Ci sono infatti molti modi utili di utilizzare la risposta automatica. Già potremmo cominciare a chiamarla con il suo nome: risposta automatica.

Il più delle volte, come si diceva sopra, questa e-mail ci viene in aiuto quando fisicamente non siamo in ufficio e siamo legittimamente lontani non solo dal luogo di lavoro, ma anche dal lavoro stesso.

Più intelligentemente, dovremmo imparare a vedere la risposta automatica come un alleato anche quando siamo fisicamente sul luogo di lavoro e stiamo lavorando, ma non abbiamo la possibilità o la volontà di consultare, trattare e rispondere alle e-mail.

Vediamone insieme sia alcune regole di comportamento che modalità di utilizzo.

1. Brevità e **chiarezza**: fate in modo che il vostro messaggio vada dritto al punto e indichi chiaramente il periodo di assenza. Ricordatevi di cambiarlo se cambiano le vostre esigenze.

2. **Oggetto:** siate ficcanti, ad esempio indicate già qui quando tornerete o il motivo dell'assenza: "sono in riunione fino alle 11.00", "sono in fiera oggi e domani 15-16 marzo".
3. **Contatti** alternativi: se è il caso indicate colleghi o collaboratori in grado di aiutare in vostra assenza, senza dimenticare i loro contatti.
4. Indicate la **ragione** se è utile: ad esempio se il messaggio è rivolto ai colleghi interni e siete in una riunione con l'amministratore delegato.
5. **Rientro:** indicate, soprattutto se non potete includere contatti alternativi, quando sarete in grado di rispondere in modo da non far sentire i vostri interlocutori abbandonati.
6. **Personalizzazione:** se possibile indicate messaggi diversi per colleghi e utenti esterni. Oppure, all'interno del messaggio stesso, indicate diverse informazioni per diversi interlocutori. In questi casi fate attenzione a non dimenticare nessuno.
7. **Quando impostarla.** In circostanze **ovvie:** vacanze, viaggi di lavoro, conferenze, formazione, malattia, permessi di maternità/paternità. Qui nemmeno ci perdiamo tempo, siamo già tutti esperti.
8. **Quando impostarla.** In circostanze **meno ovvie:** qui apriamo una parentesi interessante. In molti contesti, sia aziendali che di liberi professionisti, si è abituati a un alto tasso di *responsivness* si teme di deludere i nostri interlocutori se non rispondiamo immediatamente o quasi.

Se i nostri interlocutori ricevono invece una risposta automatica il cui oggetto è già significativo, si sentiranno ugualmente accuditi, anche se non proprio coccolati.

Vediamo alcuni esempi.

- a. Stiamo eseguendo un **lavoro molto lungo**, che magari coinvolge altri colleghi o collaboratori, e desideriamo sia che la nostra concentrazione non venga distratta, sia che il tempo che gli altri ci dedicano sia rispettato. Impostiamo un messaggio automatico che dica esattamente questo e che indichi i tempi di assenza.
- b. Sappiamo che ci saranno lavori di **manutenzione** ai sistemi informatici (di solito questo è un messaggio che arriva agli utenti interni di un'azienda) che ci impediranno di accedere al server aziendale o ai dati che ci servono per interloquire: avvisare anche gli utenti di questo impedimento esterni sarà molto apprezzato.
- c. Stiamo organizzando o partecipando a **eventi** aziendali che coinvolgono solo una parte dei nostri colleghi, sarà utile informare gli utenti interni con un messaggio personalizzato diverso da quello indirizzato agli utenti esterni.
- d. È un periodo di **lavoro molto intenso**, avete delle consegne da rispettare e sentite la necessità che le mail non vi distraggano dal portare a termine le attività entro le scadenze. Avvisate i vostri interlocutori che, sebbene li abbiate abituati a esserci sempre, in questi giorni le risposte potrebbero essere un po' più lente.

- e. Se state per **cambiare lavoro** non limitatevi al messaggio di saluto inviato *urbi et orbi* l'ultimo giorno per congedarvi dall'universo mondo, cominciate invece qualche settimana prima con messaggi automatici che avvisino (abituino!) i clienti a indirizzarsi alla persona che vi sostituirà, o che diano informazioni su ciò che non è stato ancora delegato e magari suggeriscano un po' di pazienza nella transizione.
 - f. **Imprevisti**. Se capita qualcosa che non è stato programmato, che vi porta lontano dal pc o vi rende impossibile rispondere alle e-mail, anche solo per qualche ora, impostate un messaggio che dica proprio questo, e cioè che è capitato un imprevisto e che farete del vostro meglio per rispondere il prima possibile. Forse i vostri interlocutori si sentiranno anche un po' solidali con voi.
9. **Promemoria**: fate un test inviandovi una mail per essere sicuri che tutto funzioni e che le comunicazioni appaiano esattamente come volete. Ricordate di aggiornare anche i profili social se sarete assenti per molto tempo. Se non avete indicato un'automazione con un termine per la risposta automatica, rimuovetela al vostro rientro!
10. **Creatività**. Siate fantasiosi, individuate ciò che va meglio per la vostra attività e per i vostri clienti/collaboratori/colleghi, **mettetevi nei panni di chi legge**.

Questi 10 regole sono uno spunto, fatene tesoro e instaurate nuove abitudini sostenibili.

Sara Mantovani

[www.sito.it \(https://www.saramantovani.it\)](https://www.saramantovani.it)

[Linkedin https://www.linkedin.com/in/saramantovani/](https://www.linkedin.com/in/saramantovani/)