

AI pentru emailuri și comunicare profesională

De la brief la mesaj verificat și asumat

60-75 min

14 slide-uri

Suport vizual



Atelier Unseen

Obiectivele lecției

Comunicare clară, adaptată și verificabilă

1

Proiectează mesajul

Definește scopul, destinatarul, contextul și acțiunea.

2

Redactează controlat

Folosește AI pentru structură, ton și variante.

3

Adaptează canalul

Email, chat, informare, răspuns sau follow-up.

4

Verifică faptele

Date, termene, sume, atașamente și angajamente.

5

Protejează relația

Alege tonul potrivit și evită acuzațiile.

6

Asumă trimiterea

Obține aprobarea și păstrează responsabilitatea.

Brief-ul de comunicare

Nouă informații înainte de redactare

1

Scop

informare, solicitare, clarificare

2

Destinatar

rol, relație, cunoaștere

3

Context

ce s-a întâmplat înainte

4

Fapte

date, sume, documente

5

Acțiune

ce trebuie să facă

6

Termen

data și ora

7

Canal

email, chat, informare

8

Ton

neutru, cordial, ferm

9

Limitări

ce nu trebuie inventat

Anatomia emailului profesional

Fiecare componentă are o funcție operațională

Componentă	Rol	Verificare
Subiect	Tema, acțiunea sau termenul	Este clar de ce trebuie deschis?
Context	Motivul mesajului	Poate fi înțeles fără întregul fir?
Mesaj principal	Informația sau solicitarea	Este vizibilă în primele paragrafe?
Acțiune și termen	Ce urmează și până când	Poate fi confundată?
Atașamente	Materialele necesare	Sunt incluse și corecte?
Încheiere	Disponibilitate și ton	Creează angajamente?

De la cerere vagă la prompt controlat

Vag

„Scrie un email să cer documentele.”

Controlat

Destinatar, context, lista documentelor, termen, motiv, ton, lungime și limitări.

Prompt recomandat

„Redactează un email profesional către un furnizor. Solicită documentele A, B și C până la 18 august 2026, ora 16:00. Explică motivul în maximum două propoziții. Ton politicos și ferm. Include subiectul și lista documentelor. Nu inventa consecințe.”

Modele de comunicare profesională

Folosește o structură diferită pentru fiecare situație

1

Solicitare

Obiect, listă, termen, motiv.

2

Confirmare

Ce s-a primit și ce urmează.

3

Follow-up

Context, stadiu și termen nou.

4

Răspuns client

Situație verificată și pași.

5

Informare internă

Schimbare, persoane, acțiuni.

6

Mesaj post-întâlnire

Decizii, acțiuni și întrebări.

Matricea tonului

Tonul rezultă din vocabular, certitudine și formularea acțiunii

Ton	Potrivit pentru	Indicatori	Risc
Neutru	Informări și procese	Fapte și propoziții directe	Poate părea rece
Cordial	Colaborare și solicitări	Politețe și disponibilitate	Poate dilua urgența
Ferm	Termene și neconformități	Verbe clare și termene exacte	Poate deveni agresiv
Empatic	Reclamații și dificultăți	Recunoaște situația	Poate promite prea mult
Tehnic	Specialiști	Termeni exacti și referințe	Poate fi inaccesibil

Situații sensibile

Neutralizează textul fără să ascunzi problema

1

Observație

Describe comportamentul și momentul, nu caracterul persoanei.

2

Impact

Explică efectul asupra activității, clientului sau termenului.

3

Acțiune

Formulează ce trebuie corectat și cum se confirmă.

Oprește și escaladează dacă mesajul privește **litigii, disciplină, sănătate, concedieri, discriminare, compensații sau angajamente juridice.**

Comunicare multilingvă

Traducerea profesională include localizare și verificare

Precizează limba și regiunea.

Furnizează glosarul și termenii nemodificabili.

Păstrează numele, codurile, valorile și datele.

Cere marcarea ambiguităților.

Verifică formulele de adresare și convențiile culturale.

Solicită revizie umană pentru termeni juridici sau tehnici.

Prompt

„Tradu în engleză britanică. Respectă glosarul atașat, păstrează codurile și valorile și marchează termenii care pot avea mai multe sensuri.”

Verificare

Sens, terminologie, ton, date și formatare.

Revizuirea în trei straturi

Un mesaj corect gramatical poate fi greșit profesional

1

Factual

Nume, date, sume, termene, linkuri, documente și atașamente.

2

Relațional

Ton, formalitate, empatie, fermitate și risc de interpretare.

3

Operațional

Acțiune, responsabil, termen, aprobare și consecințe.

Checklist înainte de Send

Subiectul este clar.

Destinatarul și CC sunt corecte.

Faptele sunt verificate.

Acțiunea și termenul sunt explicite.

Atașamentele sunt incluse.

Tonul este adecvat.

Nu există angajamente neaprobate.

Datele personale sunt limitate.

Este clar ce urmează.

Aprobarea suplimentară este obținută.

Semnal de oprire

Dacă nu poți demonstra o informație importantă, mesajul nu este gata de trimitere.

Studiu de caz

Răspuns la o reclamație privind documente lipsă

Date verificate

Documentele A și B sunt pregătite.

Documentul C este în verificare.

Termen aprobat: 14 august, ora 12:00.

Nu este confirmată cauza întârzierii.

Nu este aprobată o compensație.

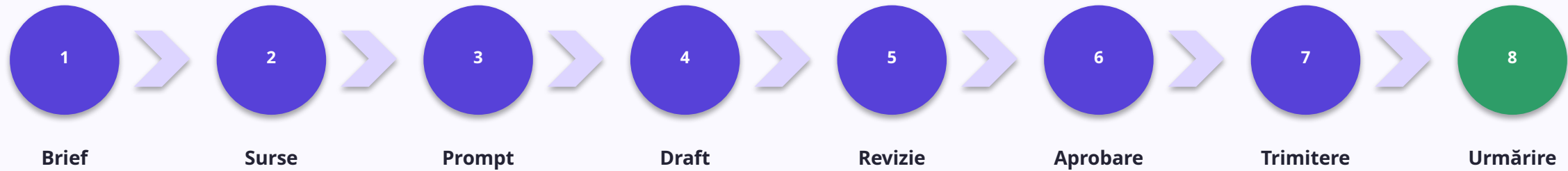
Instrucțiune pentru AI

Confirmă sesizarea, prezintă situația verificată și termenul. Ton empatic și profesionist. Nu inventa cauze sau compensații.

Control uman

Se verifică exactitatea, relația și aprobarea înainte de trimitere.

Fluxul complet de comunicare



AI asistă pașii 3-5. Organizația controlează sursele, aprobarea, trimiterea și urmărirea.

Recapitulare

Ce trebuie să rămână după lecție

1

Mesajul este proiectat

Scop, public, context, fapte, acțiune, termen, canal și ton.

2

AI propune variante

Redactare, rescriere, adaptare, traducere și structurare.

3

Expeditorul își asumă

Verifică factual, relațional și operațional înainte de Send.