*Додаток 6*

**Рекомендації з написання листів для запитів та їх приклади**

**ВАЖЛИВО!** Перш ніж написати на info@ed-era.com, перечитайте «Часті запитання та відповіді на них» *(Додаток 3)*. Можливо, там вже є відповіді на Ваші запитання. Якщо відповіді на запитання Ви там не знайшли, напишіть нам на info@ed-era.com.

Ваш лист має бути максимально інформативним. Тільки тоді ми зможемо швидко та якісно Вам допомогти.

**Крок 1:** Заповнити тему листа.

* Коротко (кількома словами) опишіть, з якого приводу Ви пишете.
* Наприклад, «Курс для вчителів. Проблема з реєстрацією», «Курс для вчителів. Проблема з доступом до матеріалів» тощо.

**Крок 2:** Написати зміст листа.

Просимо дотримуватися такого плану:

1) Вказати, що Ви переглянули часті запитання й не знайшли там відповіді на своє запитання.

2) Вказати, на яку адресу електронної пошти (e-mail) Ви реєструвалися на сайті EdEra.

3) Описати конкретну проблему.

Необхідно детально описати проблему. Що ви робили? Що трапилось? За можливості додайте скріншот (зображення екрану).

**Крок 3:** Підпишіть листа.

* Закінчуйте Вашого листа підписом – Ваше повне ім’я та прізвище, які Ви вказували під час реєстрації на курс. Так ми швидше зможемо Вам допомогти.

**ПРИКЛАДИ ЛИСТІВ**

**УВАГА!** Всі адреси електронних скриньок, використані в прикладах – вигадані. Вам не потрібно їх застосовувати, використовуйте свою адресу електронної пошти!

**Приклади неправильно оформлених листів:**

*Тема:* (пусто)

*Текст:* Чому немає інформації?

**Чому це неправильно оформлений лист?** Тема пуста, питання в тексті незрозуміле. Команді EdEra буде складно допомогти, адже ми не розуміємо Вашу проблему.

*Тема:* Проблема

*Текст:* Я неправильно написала свою електрону адресу й мені не прийшов лист для підтвердження реєстрації на курсі.

**Чому це неправильно оформлений лист?** Яку невірну електронну адресу ви зареєстрували? А яка вірна? Команда EdEra не зможе вирішити проблему, адже ми не знаємо конкретних адрес.

*Тема:* Я вказала електронну адресу, а потім створила акаунт, а далі виявилось, що ця адреса вже існує. Як змінити її в обліковому записі?

*Текст*: (пусто)

**Чому це неправильно оформлений лист?** Текст листа необхідно писати в листі, а не в темі. Приклад теми — «Проблема з реєстрацією». Далі, яку саме електронну адресу Ви зареєстрували? Якщо команда EdEra її не знає, то не зможе знайти ваш обліковий запис та виправити помилку.

*Тема:* (пусто)

*Текст:* Коли закінчується навчання

**Чому це неправильно оформлений лист?** Тема пуста, питання в тексті незрозуміле. З якого саме курсу? Команді EdEra буде складно допомогти вам, адже ми не розуміємо проблему.

*Тема:* реєстрація на онлайн-курси

*Текст:* Не можу зареєструватися.

**Чому це неправильно оформлений лист?** Проблема не описана детально. Які саме проблеми виникають? Команді EdEra буде складно допомогти вам, адже ми не розуміємо проблему.

**Приклади правильно оформлених листів:**

*Тема:* Курс із фізики. Питання щодо сертифікату

*Текст:*

Доброго дня.

Я пройшов курс із фізики. Однак трохи не розумію, чому в системі оцінювання присутні лекції 11, 12, 13, 14, адже пройти їх і отримати бали неможливо. Також незрозуміло, чи відсутність цих балів впливає на загальну оцінку. Адже в мене 72%, ще 2%, і я піднявся б на рівень В. Додаю до листа скріншот із проблемою.

З повагою,

Іванов Іван



*Тема:* Курс для вчителів. Лист з активацією

*Текст:*

Добрий вечір!

Я реєструвалася на електронну адресу ivanna.ivanova@gmail.com. Проте мені не прийшло повідомлення з активацією. У спамі теж нічого немає. У частих запитаннях вказано, що варто написати вам. Дякую!

З повагою,

Іванова Іванна

*Тема:* Курс для вчителів. Видалення облікового запису

*Текст:*

Добрий день. Я помилково зареєструвався на неправильну електронну пошту ivan.ivanov@gmail.com. Я перереєструвався на правильну пошту ivan.ivanov.83632@gmail.com. Прошу видалити помилковий обліковий запис на пошту ivan.ivanov@gmail.com. У частих запитаннях про це нічого не вказано.

З повагою,

Іванов Іван

*Тема:* Курс для вчителів. Виправити електронну пошту

*Текст:*

Добрий день. Я помилково зареєструвався на неправильну електронну пошту. Не бачу відповіді на свою проблему в частих запитаннях. Неправильна пошта – ivan.ivanov@qmail.com. Правильна пошта – ivan.ivanov@gmail.com. Прошу виправити неправильну адресу ivan.ivanov@qmail.com на правильну ivan.ivanov@gmail.com.

З повагою,

Іванов Іван

*Тема:* «Лайфхаки з української мови». Сертифікат

*Текст:*

Доброго дня. Я зареєстрована на електронну пошту ivanna.ivanova@gmail.com, 11 січня 2018 завершила курс «Лайфхаки з української мови». Поки що так і не знайшла свого сертифікату. У частих запитаннях вказано, що в таких ситуаціях варто писати вам. Як його знайти?

З повагою,

Іванова Іванна