

# Раздел 1: «Общие навыки»

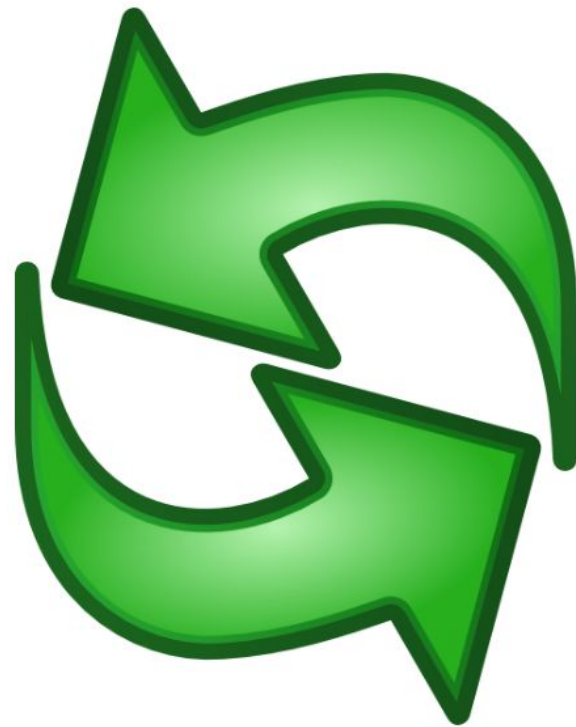
## Тема 1

### «Принципы деловой коммуникации»

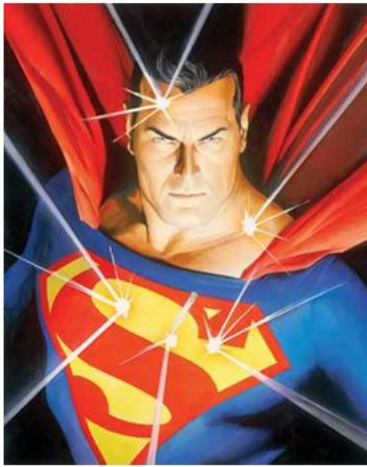
**ИЛИ**

**неотъемлемое умение  
тестировщика**

**Прежде, чем изучать  
НОВОЕ...**



# Мы начинаем курс с этой темы потому, что...



## Психологические навыки и особенности тестировщика:

- Повышенная ответственность.
- **Хорошие коммуникативные навыки.**
- **Способность ясно, быстро, чётко выражать свои мысли.**
- Исполнительность.
- Терпение, усидчивость, внимательность к деталям, наблюдательность.
- Гибкое мышление, хорошая способность к обучению.
- Хорошее абстрактное и аналитическое мышление.
- Способность ставить нестандартные эксперименты.
- Склонность к исследовательской деятельности.

# Основные способы коммуникации



А ещё? Какие инструменты есть у тестировщика



# Почта и работа с ней

<http://lib.misto.kiev.ua/ETIQUETTE/netiquette.txt>



# Почта должна...

1. Быть **простой** для прочтения и понимания.
2. Позволять **быстро и легко** принять решение и написать ответ.
3. Быть отправлена **вовремя**.
4. Содержать **корректный текст** с вежливыми обращениями.
5. Быть **направленной на решение проблем**, а не на создание новых сложностей.

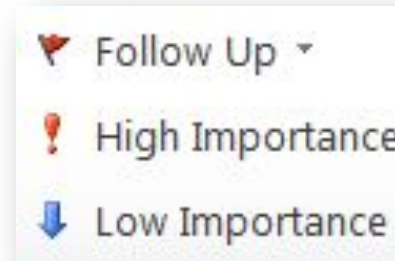
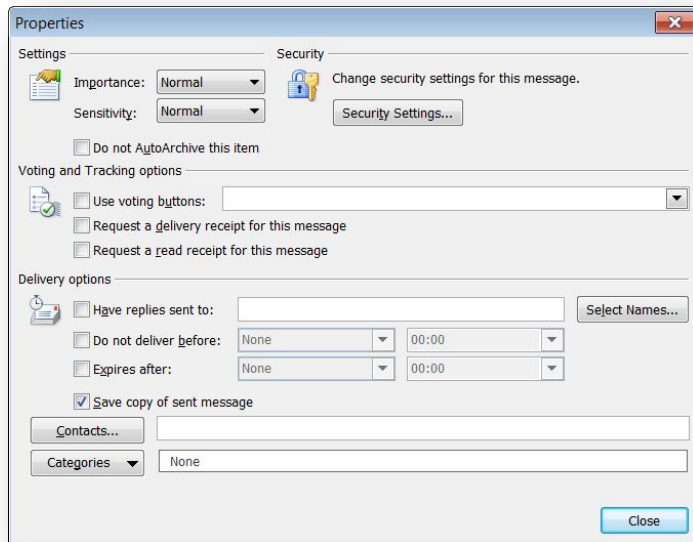


# Базовые принципы

1. Клиент всегда прав.
2. Клиенту не нужны проблемы.
3. «Ты не беспокоишь меня, я не беспокою тебя».



# Не ожидайте ответа немедленно



Стандартным временем ответа на срочное сообщение является **один рабочий день**, на несрочное 2-3 дня. Если ответ нужен быстрее, используйте телефон или IM-инструменты.

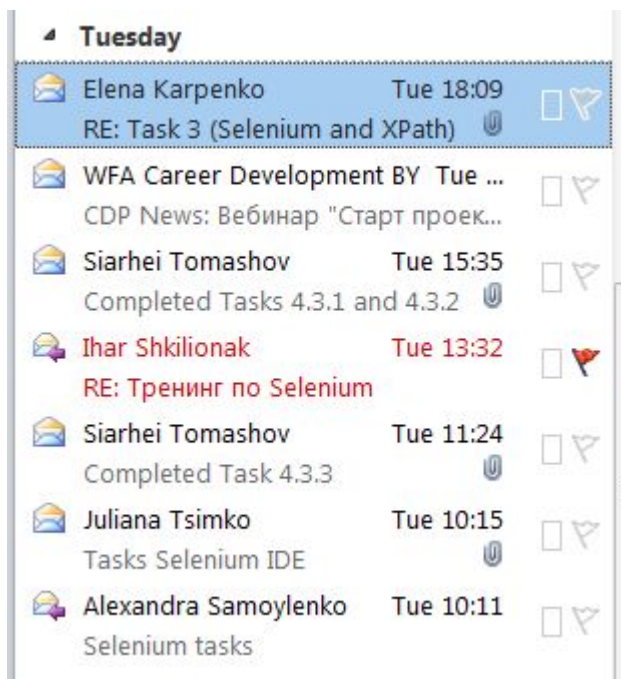


# Используйте систему приоритетов

	Отвечать	
	Да	Нет
Проект	1	4
Работа	2	5
Другое	3	6

Входящую почту сортируйте по категориям, привязанным ко времени, за которое требуется обработать сообщение.

# Периодически пересматривайте «неразобранное»



Удостоверьтесь, что  
каждому полученному вами  
сообщению вы уделили  
адекватное количество  
времени.

**Каждое входящее письмо должно быть...**

**Рассмотрено**



**Категоризировано**

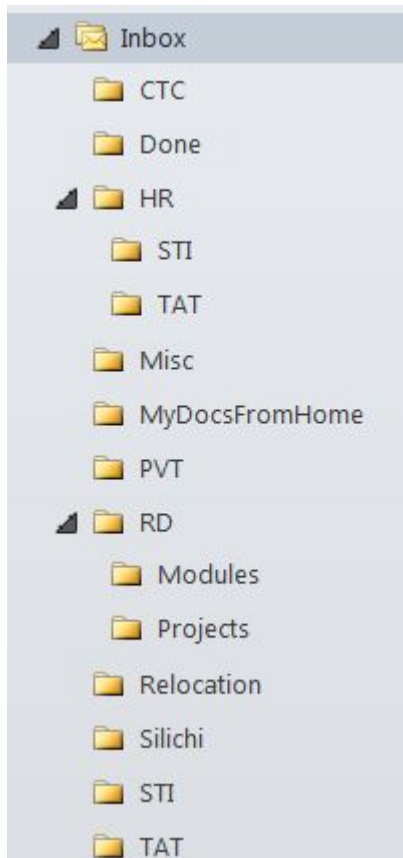


**Обработано**



**Архивировано или  
удалено**

# Сформируйте иерархию папок



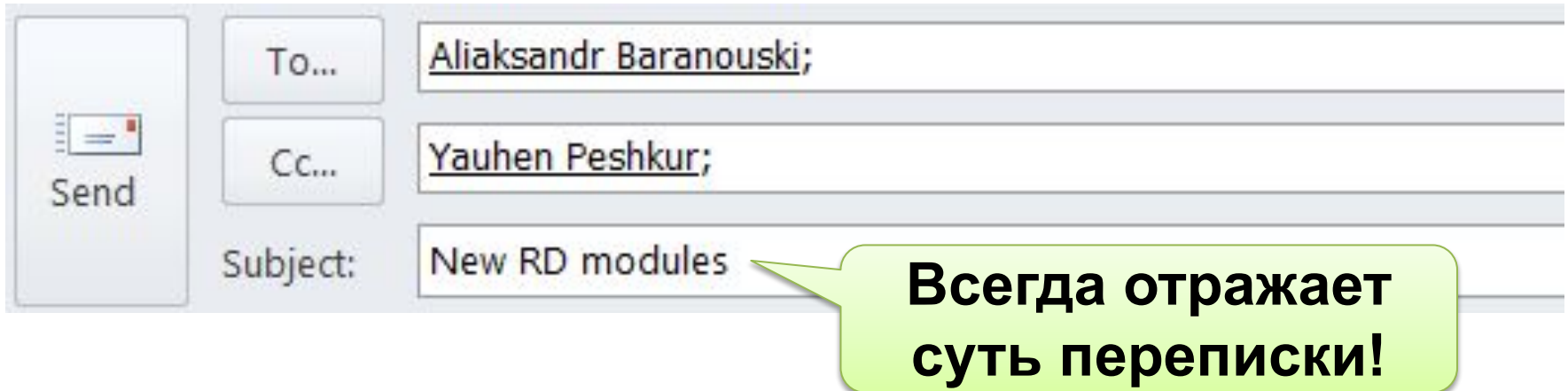
Такая иерархия должна быть прозрачной и удобной. Избегайте слишком глубокой вложенности.

# При написании писем следует ориентироваться на следующие правила:

1. Корректные **грамматика, пунктуация, синтаксис** и т.п.
2. Осмысленный информативный **заголовок**.
3. Корректный список получателей (с учётом **То** и **СС**).
4. Корректное **лаконичное наполнение** письма.
5. Аккуратное **оформление** (включая цвета и т.п.)
6. Корректные нужные **вложения**.
7. Верно установленный показатель **важности**.



# Заголовок и адресаты: ОЧЕНЬ ВАЖНО!



The image shows a screenshot of an email composition interface. On the left, there is a 'Send' button with a paper plane icon. To its right are three input fields: 'To...' containing 'Aliaksandr Baranouski;', 'Cc...' containing 'Yauhen Peshkur;', and 'Subject:' containing 'New RD modules'. A green callout bubble with a white border points to the 'Subject:' field and contains the text 'Всегда отражает суть переписки!'.

- В поле **To** указывается список адресатов, непосредственно включённых в обсуждаемый процесс.
- В поле **CC** указывается список адресатов, которые просто должны быть уведомлены о происходящем.
- В поле **Subject** пишется краткий информативный заголовок. **НЕЛЬЗЯ ОСТАВЛЯТЬ ЭТО ПОЛЕ ПУСТЫМ!**

# Заголовок (subject)...

## Нужен для:

- Идентификации сообщения.
- Упрощения поиска.
- Привлечения внимания.

## Должен быть:

- Кратким, информативным.
- Уникальным и неизменным.
- Побуждающим к действию.

## НЕ должен:

- Заменять всё письмо.
- Быть расплывчатым.
- Заменять флаг важности.

# Общепринятые аббревиатуры

Аббревиатура	Расшифровка	Перевод
MFU	Meeting Follow Up	Итоги собрания
FYI	For Your Information	К сведению
IFU	Interview Follow Up	Итоги собеседования
SIN	Service Interruption Notification	Сервис недоступен
OOO	Out Of Office	«Я не на месте»



# Структура письма

Приветствие должно включать обращение к группе людей или имя того, кому адресовано письмо.

Hi,  
Hello,  
Good morning,  
John,

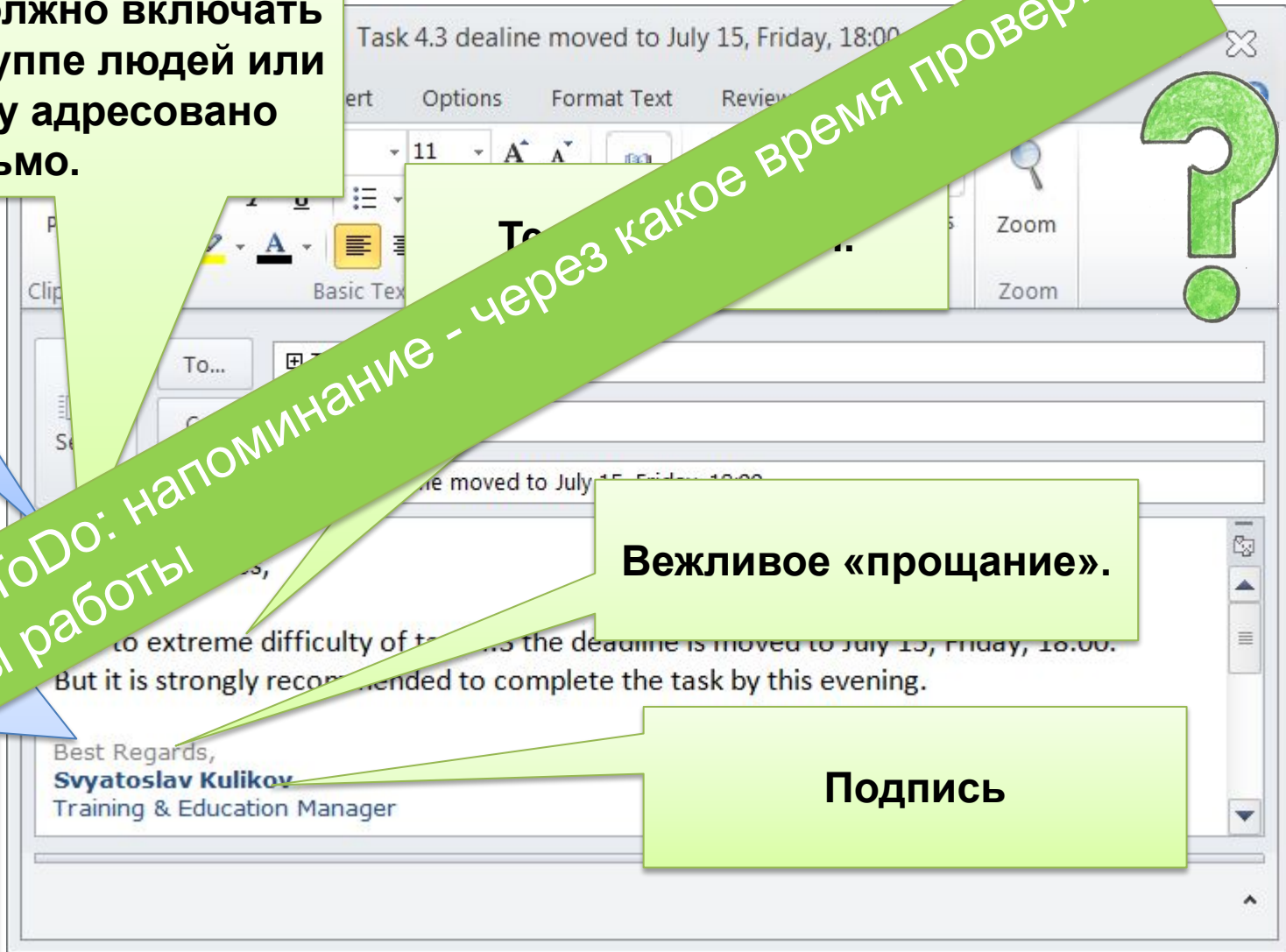
Looking forward  
to hearing  
from you.  
Waiting for your  
response.

Thank you in  
advance.

Записать в ToDo: напоминание - через какое время проверить результаты работы

Вежливое «прощание».

Подпись



# Структура письма

- Тема письма
- «Подход»
- Общая часть
- Главная часть
  - Структурированно
  - Логично
  - Последовательно
- Итого (вывод, подведение итогов)
  - Please review and approve
- «Отход»



Ночь, улица, фонарь, аптека,  
Бессмысленный и тусклый  
свет.

Живи еще хоть четверть века - Все будет так.  
Исхода нет.

# Отвечать ли на письмо?



## Да, отвечать:

- Задание лично вам, обращение лично к вам.
- В списке To много получателей, и вам не ясна ваша роль (что от вас нужно).
- Вам есть что добавить к протекающей дискуссии.



## Нет, не отвечать:

- Вы в списке CC, и вам нечего добавить 😊.
- В списке To много получателей, и обсуждаемое явно не имеет к вам отношения.
- Письмо из разряда FYI (For Your Information).
- Информационная рассылка.
- MFU (Meeting Follow Up), к которому вам нечего добавить.

## «Советы по ответам» 😊

- При редактировании текста **помечайте свои вставки**: [Svyatoslav Kulikov], [SK]
- Имеет смысл оформить вставку **отдельным цветом**.
- Имеет смысл **увеличить «отступ слева»** для вставленного вами текста.
- Сохраняйте **историю переписки**.
- При ответах можно **удалять не несущий полезной нагрузки текст**.

Лично мне красный кажется «выбивающимся» из цветов 1-го этажа.  
Скорее коричневый - в цвет дверям и в контраст стене.

[SK] Да, чтобы люди путали его с дверями 😊.

Там и так темно, как в подвале. Зачем делать ещё темнее?

Может быть менее «глубокий» и с более высокой спинкой, чем на 9-м этаже K1

# «Советы по ответам, часть 2»



- Если вы сомневаетесь, отвечать ли на письмо, **лучше ответить** (как минимум автору). Ваше **молчание может быть неверно истолковано**.



- В случае, если письмо содержит некие адресованные вам **инструкции**, обязательно **пишите ответ с указанием примерного времени выполнения**.



- Поясняйте и **аргументируйте свой ответ** (особенно, если он отрицательный!)

# Помните!

Обращайтесь к тому, в чьей компетенции находится решаемый вопрос.

Явно указывайте, чего вы хотите от адресата.

Укажите: кто вы, как с вами можно связаться (телефон, skype и т.п.)

Проверьте грамматику, пунктуацию и т.п.

Перечитайте письмо перед отправкой!

# Телефон и «службы мгновенных сообщений»

[26.01.2012 20:02:39] кто-то: привет, ты здесь?

[26.01.2012 23:42:17] natalya.rukol: теперь да

[27.01.2012 12:21:31] кто-то: а сейчас?

[27.01.2012 21:14:22] natalya.rukol: и сейчас

[28.01.2012 09:34:07] кто-то: у меня к тебе вопрос, когда сможешь ответить?

[28.01.2012 21:36:14] natalya.rukol: а что за вопрос?

[29.01.2012 11:23:15] кто-то: ты обещала ссылку на книгу \*\*\*

[30.01.2012 17:36:45] natalya.rukol: да, вот она: \*\*\*

<http://natalyarukol.ru/>



# Пользуйтесь верным инструментом



Используйте **почту** для обсуждения того, что не является срочным.

Звоните или пишите в IM только по срочным вопросам, решение которых вам **необходимо СЕЙЧАС**.

-- Джон, доброе утро. К вам на собеседование пришёл мистер Смит. Он ожидает у конференц-зала 205.

-- Джон, доброе утро. Скажите, пожалуйста, на какие числа вы планируете отпуск в 2019-м году?



# Подготовьте фундамент для разговора



В случае, если для обсуждения вопроса необходимо сослаться на большой объём информации, **отправьте необходимые документы заранее.**

-- Джон, доброе утро.  
Устраивает ли вас компьютерный стол, как на фотографии, которую мы выслали вам вчера?

-- Джон, давайте обсудим проект договора, который я вышлю вам сегодня вечером.

# Будьте вежливы и корректны

Обязательно уточните у собеседника, удобно ли ему сейчас разговаривать.



-- Джон, доброе утро. Можете ли вы уделить сейчас 5-7 минут для обсуждения нового кандидата на должность старшего инженера?

-- Джон, доброе утро. Вот, что я хочу вам рассказать... [20 минут монолога]

# Документируйте итоги беседы



Соглашения, достигнутые в устной беседе, **надо задокументировать (и выслать письмом).**

**Добрый день, Джон!**

**Итак, подвожу итоги нашего сегодняшнего разговора по поводу сервера CDF-34...**

**-- Джон, доброе утро.  
Помните, прошлой весной мы с вами обсуждали сервер...**

# Исключите надоедливость



Не «названивайте»!

Если собеседник не ответил на два звонка, **пишите СМС**.

## SMS

Добрый день, Джон!  
Пожалуйста, перезвоните  
Джейн Смит из бухгалтерии,  
когда будете свободны.  
Спасибо.

## SMS

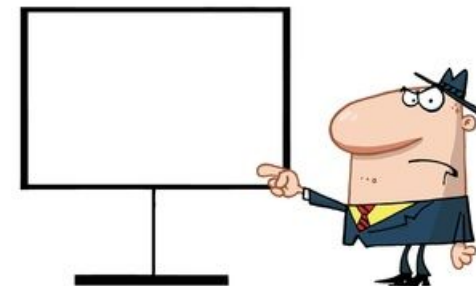
Уважаемый абонент, вам  
звонили с номера 1112233  
78 раз.

# Собрания и беседы 1-на-1



# Если вы организатор собрания

- Подготовьте повестку дня.
- Разошлите её всем участникам заранее.
- Выберите наиболее удобное для всех участников время и место.
- Зарезервируйте комнату.
- Придите на место проведения заранее, подготовьте комнату и оборудование.
- Если собрание отменяется, оповестите всех участников и внесите изменения в календарь загруженности комнаты.
- Никаких собраний «Потому что сегодня вторник»!



# Если вы участник собрания

- Делайте **пометки** (meeting notes, minutes).
- Фиксируйте адресованные вам **задачи** (action items).
- **Проясняйте** непонятное.
- **Избегайте бессмысленных** разговоров.
- Если собрание идёт удалённо, **включайте микрофон, только когда говорите.**



## В беседе 1-на-1

- Готовьте повестку дня.
- Чётко формулируйте задачи.
- Обсудите и проясните все условия выполнения задач.
- Рассматривайте беседу 1-на-1 как частный случай конференции.





## При использовании «службы мгновенных сообщений»

- Внимательно следите, **в какое окно** вы пишете 😊 .
- Дайте собеседнику **время ответить**.
- Меняйте статус («он-лайн», «ушёл», «занят» и т.п.) **адекватно ситуации**.
- Держите соответствующую программу **запущенной на протяжении всего рабочего времени**.



# Есть вопросы? Давайте обсудим!



*При подготовке презентации  
использованы материалы тренингов  
Sergii Garashchuk (EPAM)  
Aliaksandr Baranouski (EPAM)*

# Дополнительно:

Искусство делового письма. Законы, хитрости, инструменты

<http://tinyurl.com/d6r5u7l> или

<http://boffobooks.ru/content.html?id=2634>

Сайт автора Саши Карепиной (есть текст, презентации, видео)

<http://tinyurl.com/b85g6he> или

<http://sashakarepina.com/writingbook>

Краткая «выжимка» из книги

<http://tinyurl.com/bd6e5cg> или

<http://betteri.ru/post/prokachivaem-navyk-napisaniya-delovyh-pisem-zakony-hitrosti-instrumenty.html>