

# Раздел 1: «Общие навыки»

## Тема 1

### «Принципы деловой коммуникации»

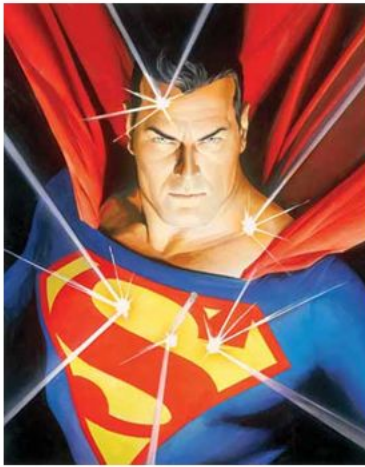
**ИЛИ**

**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.

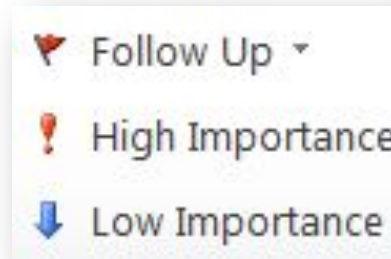
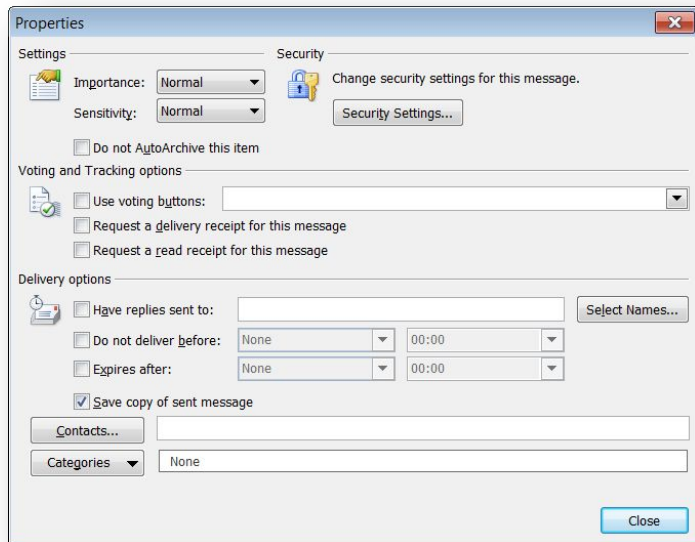


# Базовые принципы

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.

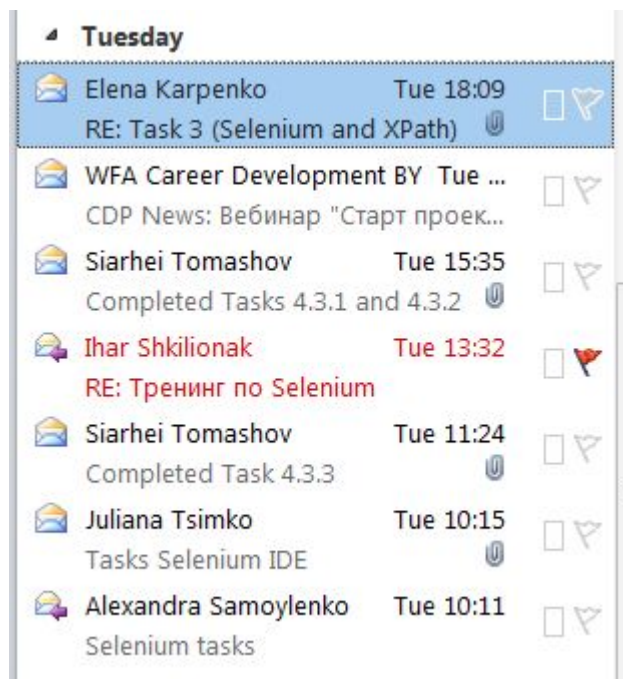


# Используйте систему приоритетов

	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**

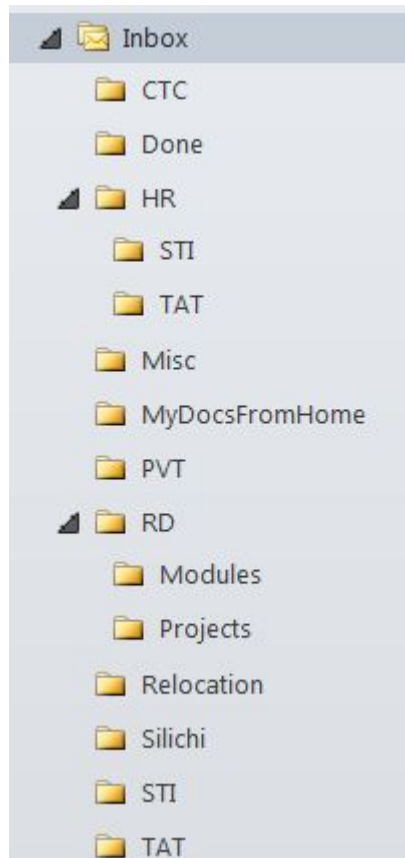


**Обработано**



**Архивировано или  
удалено**

# Сформируйте иерархию папок



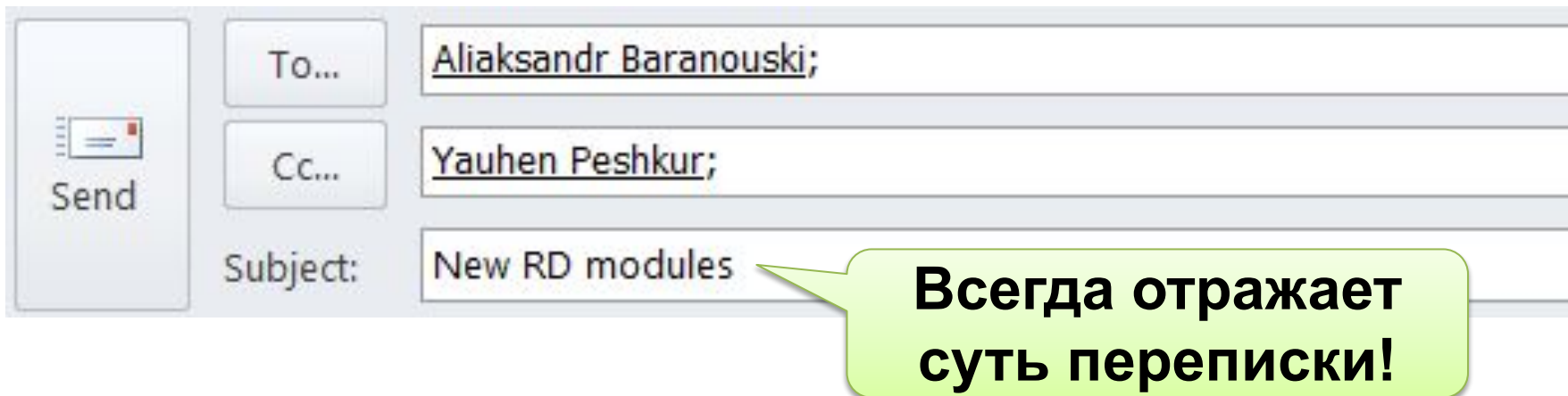
Такая иерархия должна быть прозрачной и удобной. Избегайте слишком глубокой вложенности.

# 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.

Вежливое «прощание».

Подпись

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

Best Regards,  
**Svyatoslav Kulikov**  
Training & Education Manager



# 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



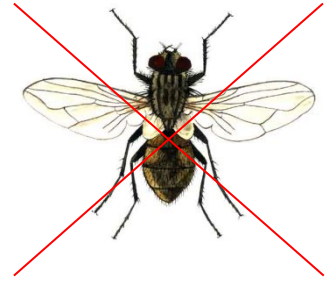
Соглашения, достигнутые в устной беседе, **надо задокументировать (и выслать письмом)**.

**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

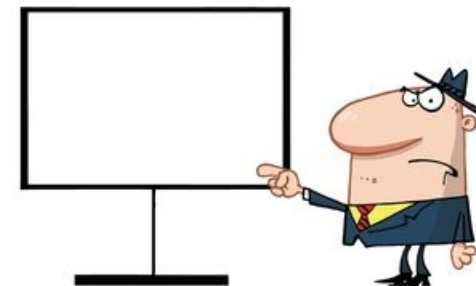
Уважаемый абонент, вам  
звонили с номера 1112233  
78 раз.

# Собрания и беседы 1-на-1



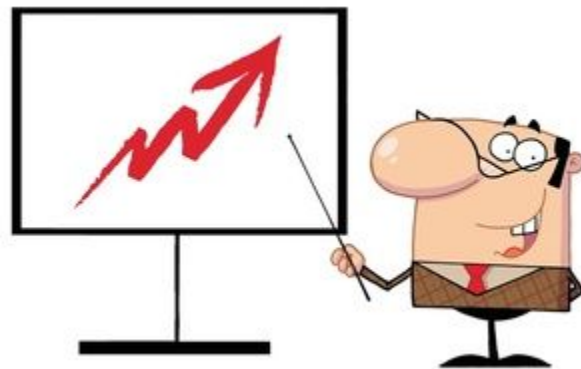
# Если вы организатор собрания

- Подготовьте повестку дня.
- Разошлите её всем участникам заранее.
- Выберите наиболее удобное для всех участников время и место.
- Резервируйте 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>