

# Деловой почтовый этикет

Список полезных правил.

Посылая личное письмо другу, вы  
находитесь в переписке со **всем миром.**

# Об авторе



- Калитин Сергей Вячеславович
- к.т.н.
- доцент ХГУЭП

# **Н**ОВЫЙ ВИД МЕЖЛИЧНОСТНОЙ КОММУНИКАЦИИ

- **Общение по e-почте отличается от традиций бумажной почты.**
- **Использование программных средств и специфика доставки оцифрованных сообщений привели к рождению новых правил (этикета).**
- **Новый этикет почти противоположен этикету, принятому в бумажной почте.**

# Отличия от бумажной почты

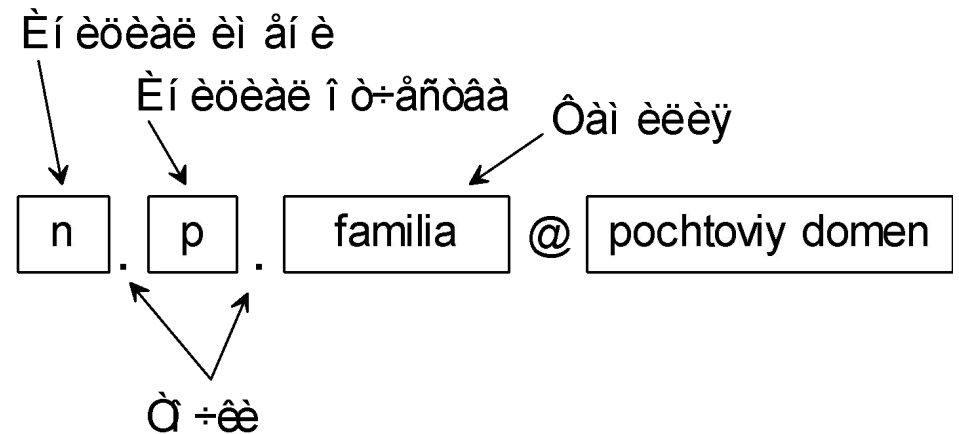
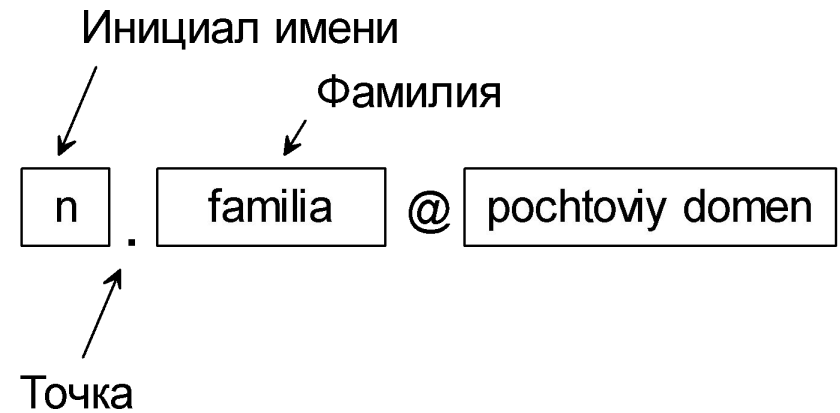
- Приходят быстрее, чем бумажные.
- Требуется быстро ответить, поэтому они краткие и менее эмоциональные.
- Больше информативности и конкретности.
- Могут быть направлены несколькими адресатам одновременно, в том числе скрытым.
- Подразумевают обратное общение не только по e-почте, но и по другим средствам связи.

# **П**равила создания служебного адреса

1. Без цифр.
2. Фамилия обязательна.
3. **Имя и отчество** (или первые их буквы) отделённые от фамилии точками желательны, но не обязательны.

# Схема адреса

- Транслитерация по
  - ГОСТ 7.79-2000
  - ГОСТ Р 7.0.34-2014



# Адрес для деловой почты

<a href="mailto:s.kaleetien@yandex.ru"><u>s.kaleetien@yandex.ru</u></a>	Бесплатный
<a href="mailto:s.kaleetien@firma.ru"><u>s.kaleetien@firma.ru</u></a>	Корпоративный
<a href="mailto:serge.kaleetien@firma.ru"><u>serge.kaleetien@firma.ru</u></a>	Полный
<a href="mailto:s.kaleetien@ya.ru"><u>s.kaleetien@ya.ru</u></a>	Краткий
<a href="mailto:sergek@leetien.ru"><u>sergek@leetien.ru</u></a> <a href="mailto:serge.k@lit.in"><u>serge.k@lit.in</u></a>	Интересный

# 3 адресных поля

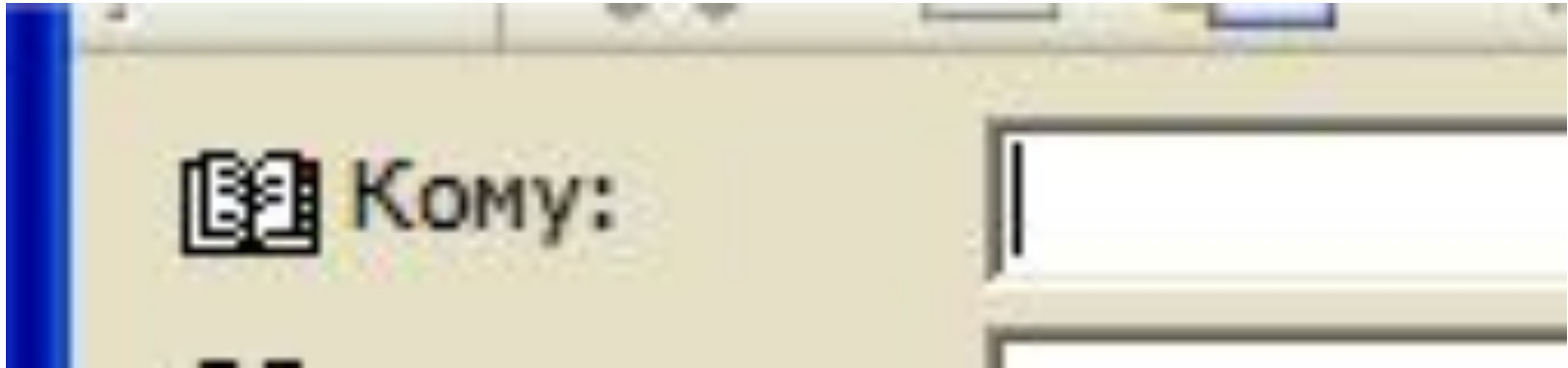


The image shows a screenshot of an email client's address field. It consists of three horizontal input boxes stacked vertically. The first box is labeled 'Кому...' (To) and contains a vertical cursor. The second box is labeled 'Копия...' (Cc) and is empty. The third box is labeled 'СК...' (Bcc) and is empty. The labels are on the left side of a blue background, and the input boxes are on the right.

- **Вопрос:**
  - Для чего так много?

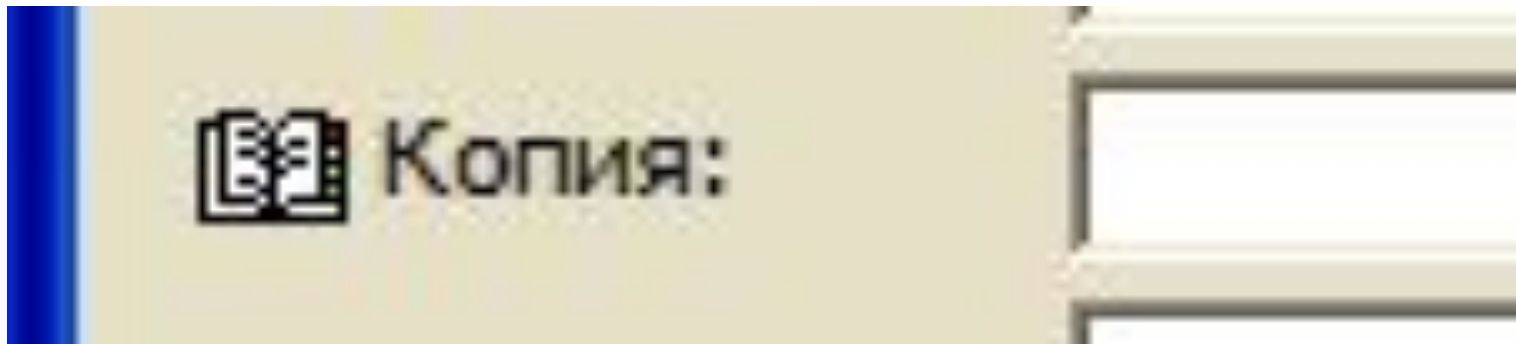


# Поле "Кому"



- Указывают адресатов, от которых **ожидают ответа.**

# Поле "Копия"



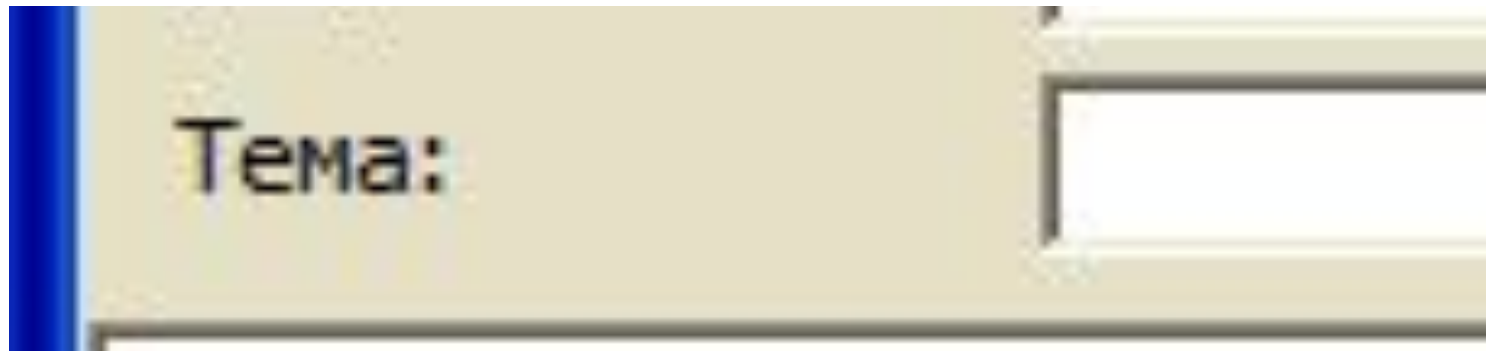
- Указывают адресатов, которые должны быть **открыто уведомлены** о переписке.
- Отвечать на письмо они не обязаны.

# Поле "Скрытая копия"



- Указывают адресатов, которые должны быть уведомлены о переписке **скрытно** от вышеуказанных.

# Поле "Тема"



- Знак **уважения**. Ценит **время** собеседника.
- Основная **тема** письма.
- Если есть несколько больших тем, то рекомендуется каждую обсуждать в **отдельном письме**.

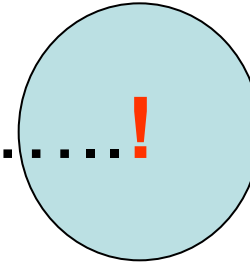
# Знаки, регистры, начертание букв в сообщении

- Использование **ПРОПИСНЫХ БУКВ** или нескольких **восклицательных знаков** подряд **!!!!** – обозначает крик (как и вопросительных знаков – **????**).
- Не злоупотребляйте:
  - подчёркиванием;
  - **выделением** цветом;
  - **полужирным** начертанием;
  - *курсивом*.

# Обращение к абоненту

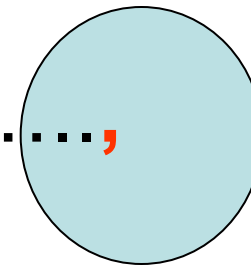
- Нельзя:

- Здравствуйте, уважаемый .....!



- Надо:

- Здравствуйте, уважаемый .....,



- **Не рекомендуется увеличивать громкость.**

# Ё

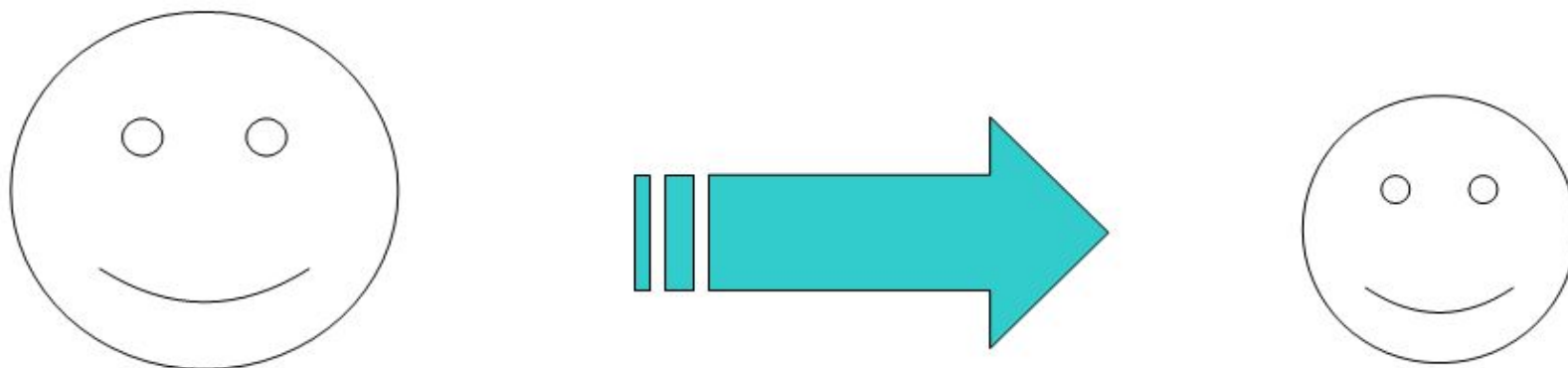
- Букву "ё" заменить **не чем**.
- «Передохнём» или «передохнем»?
- Без "ё" перечитывают некоторые места **дважды**, либо делают **задержку**, чтобы понять смысл правильно –
  - накапливается **усталость**,
  - затрудняется **восприятие**,
  - рассеивается **внимание**.

# Доброго времени суток!

- грубая стилистическая ошибка.
- «Время суток» нельзя сочетать с качественными прилагательными.
- Не говорят:
  - «Как чудесен этот килограмм яблок!»,
  - «У вас необыкновенный орган зрения!»,
  - «Сегодня просто восхитительный день недели!».

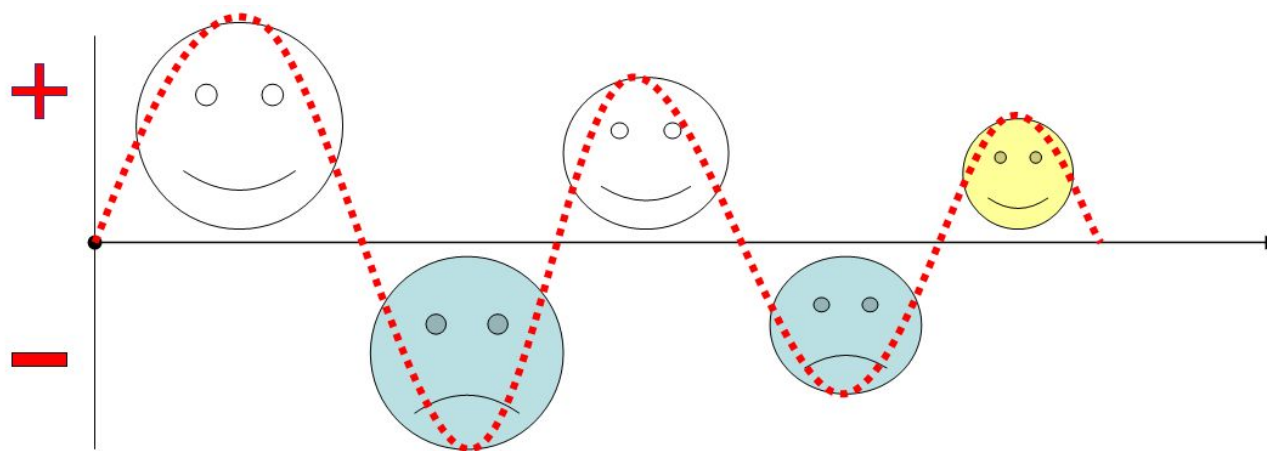


# Начало и конец письма



- Начинать и заканчивать письмо надо **положительной** информацией.

# Положительная и отрицательная информация



- **Волнообразно** размещать положительную и отрицательную информацию.
- К концу письма степень эмоциональной насыщенности должна **убывать**.

# Длина письма

- Деловые письма следует составлять **короткими и предельно понятными** –
  - экономит время получателям,
  - позволяет **быстрее решать ситуации.**

# **С**начала – суть, потом детали

- В первом абзаце должна быть раскрыта суть письма.
- **Детали** следует завершить сообщение.
- Разбивать текст на **абзацы** с увеличенными интервалами и без красных строк.
- Мысль должна быть предельно **понятна** для абонента.

# Ответ на письмо

- При ответе следует выбирать команду **"Ответить"**, а не **"Создать сообщение"**.
- Ответ располагают **выше** текста полученного письма.
- Внизу письма расположены **старые** сообщения по этой теме.
- **Последнее** письмо сохраняется в архиве. Промежуточные – **удаляют**.

# Сроки ответа

- На письма нужно **отвечать**.
- Раздумья  $\leq$  **24 часа** с момента доставки письма на почтовый сервер.
- Если  $>$ **24 часа**, то причину задержки надо **объяснить**.
- **Прерывает диалог отправитель** (инициатор сеанса).

# Если невозможно ответить

- Отослать **уведомление**, в котором указать срок ответа.
- При запланированном длительном отсутствии (отпуск) **заранее** создать соответствующий автоответ, либо установить **автоматическое перенаправление** почты заместителю.

# Подпись письма (автоподпись)

- Размещается **автоматически** под текстом письма (автоподпись). Нужно **несколько** для разных случаев.
  1. Ф.И.О.,
  2. должность,
  3. отдел,
  4. название предприятия,
  5. телефон обычный,
  6. телефон мобильный,
  7. факс,
  8. адрес e-почты,
  9. IP-телефон (или, например, Skype, Hangouts...),
  10. интернет-пейджер (ICQ),
  11. адрес веб-сайта,
  12. адрес бумажной почты.



# Пересылка больших файлов

- Без **согласия** адресатов пересылать нельзя. Дать ссылку на загрузку их из "облака".
- Пересылкой большого файла можно нанести **вред добрым отношениям**.
- **Подтверждать** получение вложения.

# Подстановка адресов

- Отсылать письма надо **адресату**, а не «почтовому ящику».
- Заполнить адресную книгу, указав **фамилию, имя и отчество** адресата.

# Изменение адреса

- **Лучше не менять адрес.**
- **Абоненты не смогут продолжить старые прерванные контакты.**
- **Для длительного поддержания контактов рекомендуется иметь персональный веб-сайт (веб-портфолио либо место в социальной сети).**

# Действия при изменении адреса

- Каждому абоненту отправить **срочное уведомление** с извинениями.
- Старый адрес рекомендуется проверять **полгода**, а отсылать письма только с нового адреса.

# 3 завершение переписки

- Прекращение переписки выполняет тот абонент, **кто её начал.**
- Его письмо должно быть **заключительным и последним.**

# Частота проверки почты

- Ежедневно.
- Минимум **1 раз** в день.

**Спасибо за внимание!**

С удовольствием отвечу на вопросы

© Сергей Вячеславович Калитин,  
2002-2018