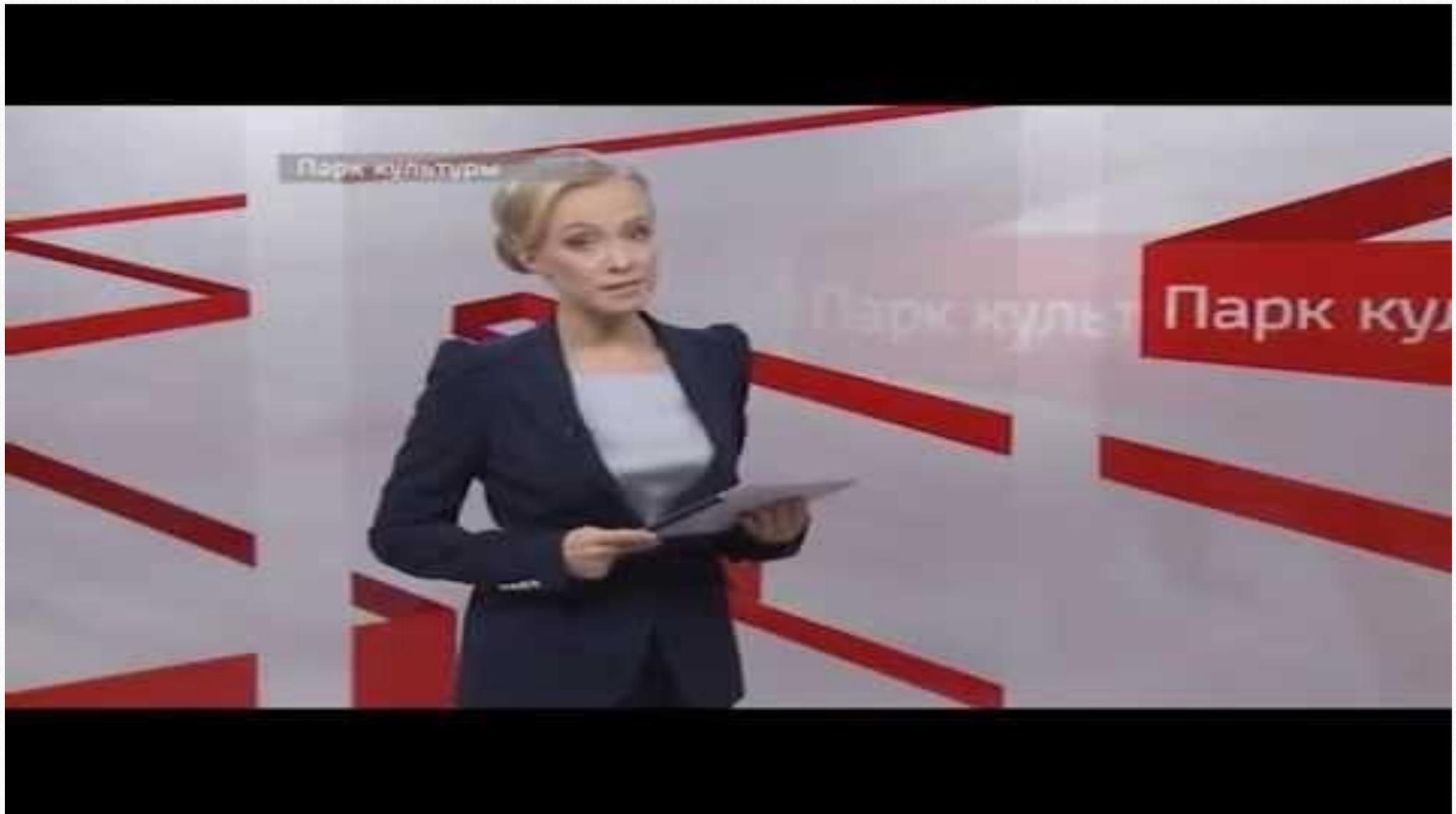


Ведение  
деловой  

---

переписки



## Расшифровка радиосюжета по комментарию Д.Дризе

⏪ ОТВЕТИТЬ ⏪ ОТВЕТИТЬ ВСЕМ → ПЕРЕСЛАТЬ ⋮

Пометить как непрочитанное



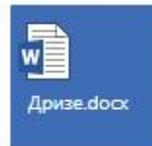
Служба поддержки M13

Вт 18.09.2018 0:04

Кому: Дежурный пресс-службы;

Копия: Зубикова Людмила;

📎 1 вложение



С уважением,  
служба поддержки M13

# Что должно содержать письмо?

---

- Обязательно тему
- Обязательно текст, в котором содержатся:
- Приветствие
- Если есть вложение - краткое описание того, что вы высылаете
- Если письмо информационного характера – краткое, емкое изложение информации
- Подпись

# Пример хорошего письма

Почта Календарь Люди Задачи

Служба поддержки М13 ▾



Видеосюжет интервью Д.Медведева для Euronews

← ОТВЕТИТЬ

⇐ ОТВЕТИТЬ ВСЕМ

→ ПЕРЕСЛАТЬ



Служба поддержки М13

Чт 18.10.2018 21:32

Пометить как непрочитанное

Кому: duty\_press@aprf.gov.ru;

Копия: Медникова Ксения; Доронина Александра; Зубикова Людмила;

Добрый вечер!

Видео интервью Д.Медведева для Euronews можно скачать по ссылке

<https://disk.m13.su:7001/sharing/u0tYyqfiW>

С уважением,  
служба поддержки М13

# Для чего нужно оформлять письма по правилам деловой переписки?

---

- Для создания делового имиджа компании
- Чтобы показать, что в компании работают профессионалы, которые заботятся о клиентах

# Что не так?

Почта Календарь Люди Задачи

Служба поддержки М13 ⌵ ⚙ ?

Ведомости - статья "Медведев и пустота"



Служба поддержки М13

Пн 22.10.2018 0:32

Кому: duty\_press@aprf.gov.ru;

Копия: Доронина Александра; Зубикова Людмила;

📎 1 вложение



Во вложении материал <https://www.vedomosti.ru/opinion/quotes/2018/10/22/784246-medvedev-i-pustota>

С уважением,  
служба поддержки М13

← ОТВЕТИТЬ

↶ ОТВЕТИТЬ ВСЕМ

→ ПЕРЕСЛАТЬ



Пометить как непрочитанное

# Как лучше?

Почта Календарь Люди Задачи Служба поддержки М13 ⚙️ ?

Ведомости - статья "Медведев и пустота" ⤴

← ОТВЕТИТЬ   ←← ОТВЕТИТЬ ВСЕМ   → ПЕРЕСЛАТЬ   ⋮

Пометить как непрочитанное

 Служба поддержки М13  
Пн 22.10.2018 0:32

Кому: duty\_press@aprf.gov.ru;  
Копия: Доронина Александра; Зубикова Людмила;

📎 1 вложение

 Медведев и ~.docx

Во вложении материал <https://www.vedomosti.ru/opinion/quotes/2018/10/22/784246-medvedev-i-pustota>

С уважением,  
служба поддержки М13

Если в письме документ, обычно в теме пишут название этого документа, начиная с родового слова:  
**Статья "Ведомостей" "Медведев и пустота"**

В письме должно быть приветствие

# Что не так?

Почта Календарь Люди Задачи

Служба поддержки M13 ▾ ⚙ ?

Готовые расшифровки

← ОТВЕТИТЬ   ←← ОТВЕТИТЬ ВСЕМ   → ПЕРЕСЛАТЬ   ⋮

Пометить как непрочитанное



Служба поддержки M13

Чт 01.11.2018 20:31

Кому: obzor626@yandex.ru;

Копия: Зубикова Людмила; Медникова Ксения; Кучумова Екатерина; Доронина Александра;

📎 1 вложение



Здравствуйте. Прикрепляю готовые расшифровки.

С уважением,  
служба поддержки M13

# Как лучше?

Почта Календарь Люди Задачи Служба поддержки M13 ⌵ ⚙️ ?

Готовые расшифровки

 **Служба поддержки M13**  
Чт 01.11.2018 20:31

Кому: obzor626@yandex.ru;  
Копия: Зубикова Людмила; Медникова Ксени

📎 1 вложение

 **Расшифровк  
и-.docx**

Здравствуйтe. Прикрепляю готовые расшифровки.

С уважением,  
служба поддержки M13

← ОТВЕТИТЬ   ←← ОТВЕТИТЬ ВСЕМ   → ПЕРЕСЛАТЬ   ⋮

Пометить как непрочитанное

⤴ ⤵

Нет информации о том, что это за расшифровки. Письмо в идеале должно быть составлено так, чтобы при желании его можно было быстро найти по теме

Не рекомендуется использовать разговорную лексику при отправке писем по почте клиентам.  
Лучше: "Во вложении высылаем ..."  
"Во вложении находятся расшифровки ..."

# Что не так?

Почта Календарь Люди Задачи Служба поддержки M13

---

Ведомости - сайт: «Мегафон» прикрыл правительство грудью ↑

Служба поддержки M13  
Пт 07.09.2018 21:43

Кому: obzor626@yandex.ru

«Мегафон» прикрыл правительство грудью  
Ксения Болецкая, Елена Мухаметшина

Абонентам оператора показали провокационную рекламу сервиса кэшбэка поверх сайта government.ru  
Абонентам «Мегафона» показали рекламу кэшбэка сервиса BeSmarty поверх сайта правительства. Всплывающее окно рекламы дважды появилось у корреспондента «Ведомостей», абонента «Мегафона», когда он заходил на сайт правительства www.government.ru с мобильного телефона. На первом рекламном баннере BeSmarty изображена девушка в очках, одетая в черную жилетку на голое тело, на втором – девушка в белом нижнем белье, чулках и пиджаке. На обоих баннерах написан слоган: «Она любит умных. А ты?» (см. скриншоты). При нажатии на баннер открывается сайт rgomfvas.ru, где описывается сервис BeSmarty и где можно оформить подписку на него. Этот сайт, как следует из данных сервиса Whois, принадлежит «Мегафону».

Реклама BeSmarty на сайте правительства стала сюрпризом для чиновников. «Появление этой рекламы не связано с действиями администраторов сайта government.ru. Департамент правительственной информации направил запрос в Минсвязи, насколько правомочно размещение подобной рекламы», – сообщила «Ведомостям» пресс-секретарь премьер-министра Наталья Тимакова. Минсвязи оценит ситуацию после получения данных об этой рекламе от оператора, сказал заместитель министра связи Алексей Волин.

Представитель «Мегафона» сначала подтвердил, что оператор размещает рекламу BeSmarty в рамках сотрудничества с этим сервисом. Такая реклама привычна абонентам, говорит представитель оператора, ее «точные настройки достигают целевой аудитории». Оператор уверен, что баннеры, размещенные поверх чужих сайтов, не нарушают закон о рекламе, не меняют код самого сайта и не вмешиваются в его содержимое. Но получив от «Ведомостей» скриншоты рекламы BeSmarty на сайте правительства, представитель оператора заявил, что эта реклама не связана с «Мегафоном» и что оператор не размещает рекламу на сайтах госорганов. Доказательств этому представитель оператора не привел, он не смог предположить, как тогда рекламу мог увидеть их абонент, не ответил на вопросы, почему показанные поверх сайта правительства баннеры BeSmarty ведут на один из сайтов «Мегафона» и не мог ли оператор разместить эту рекламу по ошибке.

# Как лучше?

Почта Календарь Люди Задачи Служба поддержки M13

Ведомости - сайт: «Мегафон» прикрыл правительство грудью

← ОТВЕТИТЬ ←← ОТВЕТИТЬ ВСЕМ → ПЕРЕСЛАТЬ ...

Пометить как непрочитанное

 Служба поддержки M13  
Пт 07.09.2018 21:43

Кому: obzor626@yandex.ru;

«Мегафон» прикрыл правительство грудью  
Ксения Болецкая, Елена Мухаметшина

Большие текстовые документы высылаются во вложении отдельным файлом с небольшим сопроводительным письмом.

Что во вложении? Статья с сайта "Ведомостей" .....

Абонентам оператора показали провокационную рекламу сервиса кэшбэка поверх сайта government.ru  
Абонентам «Мегафона» показали рекламу кэшбэка сервиса BeSmarty поверх сайта правительства. Всплывающее окно рекламы дважды появилось у корреспондента «Ведомостей», абонента «Мегафона», когда он заходил на сайт правительства www.government.ru с мобильного телефона. На первом рекламном баннере BeSmarty изображена девушка в очках, одетая в черную жилетку на голое тело, на втором – девушка в белом нижнем белье, чулках и пиджаке. На обоих баннерах написан слоган: «Она любит умных. А ты?» (см. скриншоты). При нажатии на баннер открывается сайт promfvas.ru, где описывается сервис BeSmarty и где можно оформить подписку на него. Этот сайт, как следует из данных сервиса Whois, принадлежит «Мегафону».

Реклама BeSmarty на сайте правительства стала сюрпризом для чиновников. «Появление этой рекламы не связано с действиями администраторов сайта government.ru. Департамент правительственной информации направил запрос в Минсвязи, насколько правомочно размещение подобной рекламы», – сообщила «Ведомостям» пресс-секретарь премьер-министра Наталья Тимакова. Минсвязи оценит ситуацию после получения данных об этой рекламе от оператора, сказал заместитель министра связи Алексей Волин.

Представитель «Мегафона» сначала подтвердил, что оператор размещает рекламу BeSmarty в рамках сотрудничества с этим сервисом. Такая реклама привычна абонентам, говорит представитель оператора, ее «точные настройки достигают целевой аудитории». Оператор уверен, что баннеры, размещенные поверх чужих сайтов, не нарушают закон о рекламе, не меняют код самого сайта и не вмешиваются в его содержимое. Но получив от «Ведомостей» скриншоты рекламы BeSmarty на сайте правительства, представитель оператора заявил, что эта реклама не связана с «Мегафоном» и что оператор не размещает рекламу на сайтах госорганов. Доказательств этому представитель оператора не привел, он не смог предположить, как тогда рекламу мог увидеть их абонент, не ответил на вопросы, почему показанные поверх сайта правительства баннеры BeSmarty ведут на один из сайтов «Мегафона» и не мог ли оператор разместить эту рекламу по ошибке.

# Несколько писем

---

- Если вы отправляете ряд писем с материалами, то здороваться каждый раз не нужно, отправляйте письма «вдогонку»



Служба поддержки М13

Чт 18.10.2018 12:00

Пометить как непрочитанное

Кому: duty\_press@aprf.gov.ru;

Копия: Медникова Ксения; Доронина Александра;

Вы ответили 18.10.2018 12:48.

Вложений: 2



Скачать все

Во вложении высылаем видеосюжет и расшифровку анонса интервью Д.Медведева для Euronews от 11:45

С уважением,  
служба поддержки М13



Пометить как непрочитанное



Служба поддержки М13

Чт 18.10.2018 10:43

Вложений: 2



Скачать все

Здравствуйте!

Во вложении Вы можете скачать видеосюжет и расшифровку анонса интервью Д.Медведева для Euronews от 10:25.

С уважением,  
служба поддержки М13

# Правила ведения корпоративной переписки

---

- Приветствие в начале письма. Если ведется затяжная переписка, то приветствие необходимо в начале каждого нового дня.
- Если на письмо необходима реакция, просьба об ответе должна присутствовать явно, либо в виде вопроса. В тексте явно должно быть указано лицо из списка получателей, кому адресована просьба (вопрос).
- Адресат письма должен располагаться в графе "То", остальные получатели - в графе "СС"
- Если состав участников переписки меняется, необходимо указывать это явно в начале письма. Например: "Привет! Добавил в копию Никиту Джигурду. Давайте вместе станцуем на Красной площади...". Или: "Привет! убрал из копии Борю Моисеева. Всё же, я считаю что он оправдывает свою ориентацию..."

# Структура сообщения при технических сбоях

---

1. Что-то произошло

(Информируем вас о том, что произошел технический сбой)

2. Мы не просто сидим на месте, а разбираемся в проблеме

(На данный момент мы уже занимаемся устранением проблемы)

3. Для вашего удобства и спокойствия, мы указываем сроки, когда систему починят.

(Ориентировочно, работа системы будет восстановлена в течение ... минут. Постараемся починить как можно быстрее)

4. Нам жаль, что это произошло и мы доставили вам неудобства

(Приносим извинения за доставленные неудобства)

4. Мы не просто забиваем на вашу проблему и ждем, пока систему починят, мы готовы оказать вам помощь во всех вопросах, в которых потребуется

(Готовы выслать все необходимые материалы. Если что-то нужно, пожалуйста, напишите)

# Полезные статьи:

---

- <https://meduza.io/cards/kak-pisat-delovye-pisma>
- <https://lifehacker.ru/delovaya-perepiska/>
- Книга «Новые правила деловой переписки». Ссылка на электронную книгу: <https://dev.m13.su/pages/viewpage.action?pageId=96309667>