



Электронное ПИСЬМО

Оксана Евгеньевна
Чернова, доцент кафедры
русского языка, ОЯиМК

I. Заполнение поля "Тема"

- Делайте информацию предельно подробной. Например, "Договор. Счет. Акт" вместо "Документы".
- Старайтесь не использовать восклицательные знаки и смайлы.
- Строго по назначению используйте заглавные буквы.

II. Приветствие

- Обязательно в деловых письмах обращайтесь к человеку по имени/имени и отчеству.
- При отсутствии всякой информации об имени адресата используйте любую из фраз: "Добрый день!" или "Здравствуйте!".
- Не стоит употреблять в приветствии фразу "Доброго времени суток!".

Приветствие

- **Вариант ответа № 1** Здравствуйте!

Для того чтобы выслать Вам счет, мы должны получить от Вас реквизиты компании Вашего работодателя. Пришлите их, пожалуйста, ответом на это письмо.

- **Вариант ответа № 2** Здравствуйте, Маша!

Для того чтобы выслать Вам счет, мы должны получить от Вас реквизиты компании Вашего работодателя. Пришлите их, пожалуйста, ответом на это письмо.

III. Выражение слов признательности за обращение в компанию/к вам

Следующие фразы демонстрируют адресату, что его ценят и дорожат его выбором:

- *Спасибо за Ваш интерес к...*
- *Спасибо за Ваше письмо.*
- *Мы рады, что Вы обратились к нам.*
- *Спасибо, что выбрали нас.*
- *Спасибо, что выбрали нашу компанию.*
- *Мы признательны Вам за Ваш интерес.*
- *Благодарим Вас за обращение в нашу компанию.*
- *Мы благодарны за Ваш интерес к нашему ...!*
- *Мы признательны, что при многообразии предложений Вы остановили свой выбор на...*
- *Нам очень приятно, что Вы откликнулись на наше предложение.*
- *Я рада, что Вы откликнулись на наше предложение.*

III. Выражение слов признательности за обращение в компанию/к вам

Здравствуйте, Маша!

Прежде всего, спасибо Вам за то, что Вы остановили свой выбор на нашем институте! Мы уверены, что Вы останетесь довольны сотрудничеством с нами.

Для того чтобы выслать Вам счет, мы должны получить от Вас реквизиты компании Вашего работодателя. Пришлите их, пожалуйста, ответом на это письмо.

IV. Информационный блок

Требования:

1. Четкая структура письма.
2. Объем письма, комфортный для восприятия.
3. Графические средства систематизации и выразительности текста: абзацы, заголовки, нумерация.
4. Характер предложения (объем и структура).

1. Четкая структура письма

Фразы для лаконичного написания начала письма:

- *Пишу, чтобы уточнить/пояснить/проговорить/сообщить...*
- *Пишу Вам в связи с...*
- *Мое письмо – в связи с...*
- *Повод для данного письма -...*
- *Отвечу по порядку на Ваши вопросы...*
- *В этом письме описываю продукты и виды сервисов, которые мы готовы предложить для решения Ваших задач.*
- *Отвечаю на Ваш вопрос...*
- *В продолжение телефонного разговора высылаю Вам...*
- *Выполняю данное Вам обещание и высылаю в письме...*
- *Согласно нашей договоренности...*
- *Если я правильно Вас понял, для принятия решения Вам необходима более подробная информация. Высылаю ее...*
- *Обобщу итоги нашего телефонного разговора и коротко суммирую варианты, на которых мы с Вами остановились.*

1. Четкая структура письма

Пример:

Тема: Заказ баннеров

Владимир, добрый день!

В продолжение нашего телефонного разговора высылаю Вам наш заказ:

Баннер 1 х 6 м (1 м – высота, 6 м – длина). Материал – ткань габардин. Крепление – люверсы. Количество – 2 шт.

Баннер 2 х 1,5 м (2 – высота, 1,5 – длина). Материал – ткань или винил. Крепление – люверсы. Количество – 2 шт.

Во вложении наш логотип.

Готовые баннеры нужны нам 9 февраля.

Ждем от Вас макеты обоих баннеров. Вышлите, пожалуйста, несколько вариантов нам на выбор.

Заранее благодарю.

С уважением,

Валентина Иванова

Помощник бренд-менеджера

XXXGroup

Тел. (777) 666-66-66

Факс (777) 666-6



1. Четкая структура письма

Уберите лишние слова :

Основные критерии, по которым мы оцениваем перспективность наших партнеров, - это не только количественные, но и качественные критерии.

1. Четкая структура письма

Уберите лишние слова :

- Теперь перейду к еще одному очень важному в нашем общении вопросу.

1. Четкая структура письма

Уберите лишние слова:

- Сразу скажу о формате и сроках, дабы избежать часто возникающих вопросов, когда наши авторы не укладываются в сроки, отведенные редакцией на написание и подготовку статей. Ваша статья должна иметь объем 3-5 тысяч знаков с пробелами, прислать ее следует не позднее 12 декабря.

2. Объем письма, комфортный для восприятия адресата

- 1). Объем вашего письма - "один экран" монитора.
- 2). Не выходите за границы листа формата А4 (шрифт Times New Roman размером не меньше 11 с межстрочным интервалом 1,5). Объем знаков в письме не должен превышать 2 тысячи знаков с пробелами.
- 3). Создавайте прикрепленные файлы.

3. Графические средства систематизации и выразительности текста: абзацы, заголовки, нумерация

Тема: Документация за июнь-июль

Наташа, привет!

Документы за июнь и июль по вчерашним договоренностям отправлены сегодня, и также высылаю еще в приложении закрывающие документы. То, что отправили с курьером сегодня, у вас уже должно быть. Отправили для Петровой Натальи. Как получишь, отпишись, пожалуйста. Если чего-то не хватает, дошлем обязательно. Также сообщи, все ли в порядке с документами в приложении.

Еще я не высылал тебе закрывающие документы по клиентам «Экспресс-1» и «Экспресс-2» за июнь-июль. Так как у нас нет от вас денег по ним. Когда ждать от вас денег?

По доп.бюджету за июль высылаю закрывающие документы в электронном виде. Можем подписывать, если все нормально.

С уважением,

Иван Иванов

Правильно:

Вариант № 1.

Тема: Документация за июнь-июль

Наташа, привет!

О документах.

1. Документы за июнь и июль (по вчерашней договоренности) отправлены сегодня на имя Петровой Натальи. Пожалуйста, подтверди получение и сообщи, все ли в порядке.
2. Закрывающие документы клиентам «Экспресс-1» и «Экспресс-2» за июнь-июль пока не выслал. Вышлю сразу по получении от вас оплаты. Пожалуйста, сообщи, как только она будет произведена.
3. По доп.бюджету за июль. Закрывающие документы высылаю в приложении. Если все в порядке, сообщи, и будем подписывать.

С уважением,

Иван Иванов

4. Характер предложения (объем и структура)

Разбейте длинное предложение на короткие.

Наша бухгалтерия сообщила, что электронные версии закрывающих документов при работе с поставщиками нас не устраивают, мы не можем их использовать в работе, нам нужны сканированные варианты с подписью и печатью, и, пожалуйста, пришлите их, по возможности, до конца текущей недели.

Правильно:

- Наша бухгалтерия сообщила, что электронные версии закрывающих документов при работе с поставщиками нас не устраивают. Мы не можем их использовать в работе. Нам нужны сканированные варианты с подписью и печатью. Пожалуйста, пришлите их, по возможности, до конца текущей недели.
- 4 предложения.

4. Характер предложения (объем и структура)

Разбейте длинное предложение на короткие.

Наша аналитика показывает, что региональные клиенты более охотно обращаются к серьезным специалистам, работающим в их регионе, что на самом деле хорошо видно на примере того быстрого старта, который взяла Ваша компания.

Правильно:

- Наша аналитика показывает, что региональные клиенты более охотно обращаются к серьезным специалистам, работающим в их регионе. Это на самом деле хорошо видно на примере того быстрого старта, который взяла Ваша компания.
- 2 предложения.

4. Характер предложения (объем и структура)

Поставьте подлежащее и сказуемое в начало предложения.

Организация должна по письменному запросу Поставщика предоставлять ему в течение одного рабочего дня со дня получения запроса с сопроводительным письмом, подписанным ответственным сотрудником ЕИРЦ, копию извещения, подтверждающего факт оплаты Услуг.

Правильно:

- Организация должна предоставлять Поставщику копию извещения, подтверждающего факт оплаты услуг. Для этого Поставщик должен прислать письменный запрос. Запрос должен иметь сопроводительное письмо и должен быть подписан сотрудником ЕИРЦ. Копия извещения предоставляется в течение дня со времени получения запроса.

V. Завершение письма

From: Елена
To: Инна
Subject: Комплект документов

Добрый день, Инна!

В приложении высылаю запрашиваемый Вами комплект документов:
выписка из Устава;
карточка организации;
свидетельство о госрегистрации;
свидетельство о постановке на учет в ИФНС;
выписка ЕГРЮЛ.

Пожалуйста, подтвердите получение документов и их читаемость.

Надеюсь на плодотворное сотрудничество!
С уважением,
Елена Коновалихина

Действенная часть
финала (фраза, указы-
вающая на следующий
конкретный шаг/ожи-
даемый результат)

Имиджевая/эмоцио-
нальная часть финала

V. Завершение письма

Менее удачный вариант	Более удачный вариант
Пожалуйста, пришлите скорректированный вариант Договора как можно скорее.	Пожалуйста, пришлите скорректированный вариант Договора сегодня (26 декабря) до 17:00 включительно.
Буду признателен за Ваш ответ.	Буду признателен, если получу Ваш ответ до 11 апреля включительно.
Прошу Вас подумать о возможности реализации нашей идеи.	Прошу Вас подумать о возможности реализации нашей идеи. Будет хорошо, если нам удастся прочесть Ваши предложения до конца этой недели (28 ноября включительно).

V. Завершение письма

Корректно-категоричный действенный финал	Пожалуйста, сообщите о Вашем решении до 21.10.12.
Предельно корректный действенный финал	Буду признателен, если Вы сообщите о Вашем решении до 21.10.12.
Максимально корректный действенный финал	Буду признателен, если мне удастся получить информацию о Вашем решении до 21.10.12.

V. Завершение письма

- *Буду рад сотрудничеству!*
- *Будем рады сотрудничеству с Вами!*
- *С готовностью отвечу на Ваши вопросы.*
- *Если у Вас возникли трудности с оформлением или отправкой отчетов, пожалуйста, напишите об этом. Мы постараемся помочь. Благодарим за содействие!*
- *Если у Вас возникнут вопросы по заполнению документов, позвоните или напишите нам. Мы обязательно поможем.*
- *Если у Вас появятся вопросы – пожалуйста, обращайтесь.*
- *Мы обязательно на них ответим!*
- *Если у Вас появились вопросы – напишите или позвоните.*
- *Мы непременно Вам ответим!*
- *С надеждой на плодотворное сотрудничество...*
- *Всегда готовы помочь и ответить на Ваши вопросы.*
- *С искренним уважением...*
- *С уважением...*
- *С уважением к Вам...*
- *С уважением и надеждой на плодотворное сотрудничество...*
- *Искренне надеюсь, что наше сотрудничество будет позитивным и продуктивным!*
- *Будем рады Вашему решению стать нашим клиентом!*

1. Способ корректно настоять на быстром ответе

- *"Напишите о Вашем решении – и мы сразу приступим к оформлению документов".*
- *"Как только мы получим от Вас ответ – мы будем готовы выслать скорректированный график производства оплат".*
- *"Напишите, какой из высланных вариантов Вам больше подходит – и я сразу вышлю конкретную детальную информацию по порядку оформления".*
- *"Жду от Вас сканы документов – и сразу отдаю заказ на оплату".*
- *"Сообщите о выбранном варианте – и мы будем готовы выслать Вам наше коммерческое предложение".*
- *"Напишите, какой вариант Вам больше подходит – и я сразу смогу подробно рассказать о процедуре оформления этой карты".*

2. Финальная фраза должна быть созвучна смыслу письма

Сообщаю Вам о том, что с сегодняшнего дня
вакансия главного бухгалтера нами переводится в
разряд несрочных. Это означает, что при наличии
достаточно большого количества актуальных
вакансий в отделе персонала работа по поиску
кандидатов на позицию главного бухгалтера будет
нами вестись по остаточному принципу.

Хорошего настроения и удачного дня!

Валентина Иванова

Руководитель службы персонала

В финале письма избегайте ошибок в употреблении следующих фраз:

**"Благодарим Вас за понимание" /
"Спасибо за понимание"**

"Спасибо за внимание"

"Всего доброго!"

"Всего наилучшего!"

"Удачи!"

Фраза "Благодарим Вас за понимание!" / "Спасибо за понимание"

- имеет смысловой оттенок извинения, используется **ТОЛЬКО** в тех случаях, когда вам необходимо извиниться перед адресатом.

Фразы "Спасибо за внимание" /
"Спасибо за внимание, которое вы мне
уделили"

- уместны **ТОЛЬКО**, когда вы выражаете благодарность за внимание, которое вам уделили в ответ на вашу просьбу/вопрос.

Фразы "Всего доброго!"/"Всего наилучшего!"

- уместны **ТОЛЬКО** в ситуациях, когда Вы заинтересованы в прекращении диалога.

Фраза "Удачи!"

- вообще неуместна, т.к. отдаляет автора письма от удач адресата.

VI. Подпись и блок контактной информации

Контактная информация должна поместиться в 5–7 строк. Важно указать:

- - свои имя и фамилию,
- - должность,
- - контактные координаты (телефон, электронный адрес, название и адрес компании, ее сайт).

Подпись

- Не используйте в подписи сокращений: вместо А. С. Сидорова лучше написать Анна Сергеевна Сидорова.
- Оформляя подпись, указывайте в ней свое имя в той форме, в какой вам бы хотелось видеть обращение к себе: "Анна Сидорова" или "Анна Сергеевна Сидорова".
- При указании имени и фамилии предпочтительна последовательность: имя + фамилия.

Функции контактной информации:

- - указание имени и фамилии показывает адресату, что с ним общается конкретный, "живой" человек;
- - указание должности дает адресату понимание границ ваших полномочий и профессиональной компетентности в решении вопросов.
- - указание координат обеспечивает возможность дополнительной оперативной связи в случае необходимости.

Время ответа на письмо:

- 2-3 часа
- В течение дня.
- По истечении этого срока необходимо написать: *"Я получил Ваше письмо. Постараюсь на него ответить до... включительно"*.