

ДЕЛОВАЯ КОРРЕСПОНДЕНЦИЯ

Подготовили
студентки группы ММ142:
Зайцева Алла
Иорга Олеся
Воронина Галина

Современное деловое письмо

Официальное письмо - один из важнейших каналов связи предприятия, организации, учреждения с внешним миром.

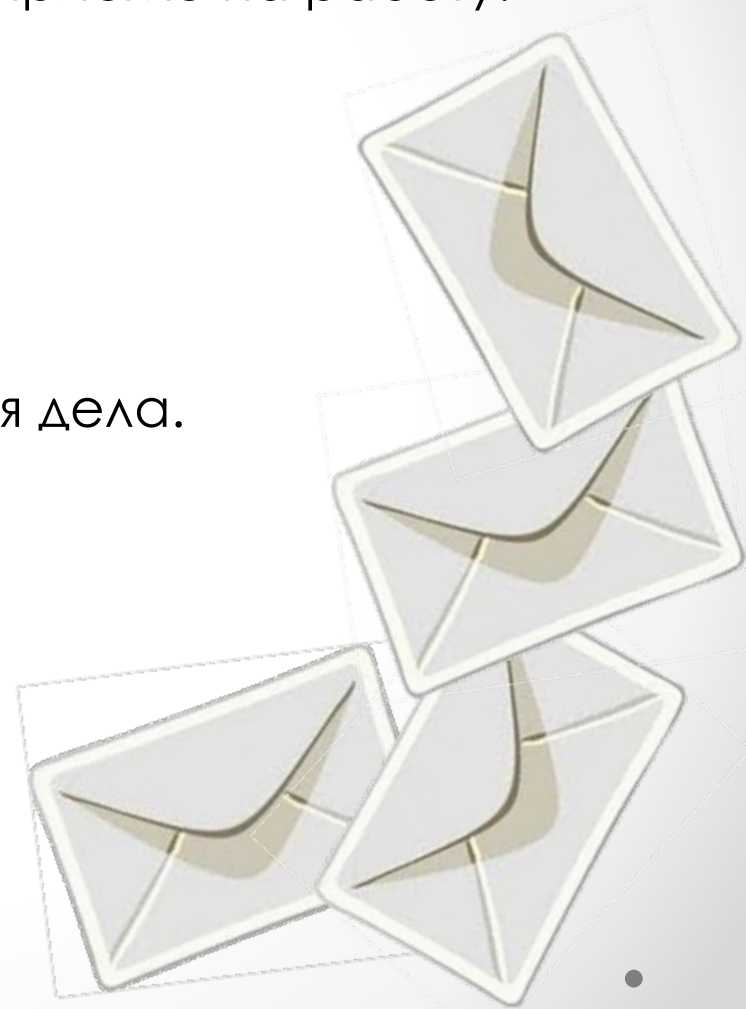
Через письма ведутся преддоговорные переговоры, выясняются отношения между предприятиями, излагаются претензии, письма сопровождают материальные ценности в пути и т.д.

Требование при составлении делового письма :

- Исполнитель должен отчетливо представлять себе сообщение, которое хочет передать, и точно знает, как это выразить в понятной, сжатой и доступной форме.
- Письмо должно быть простым, логичным, конкретным и не допускать двусмысленности.
- Письмо должно быть убедительным и достаточно аргументированным.
- Деловое письмо должно быть корректным, написанным вежливым тоном, без эмоционально- экспрессивных фраз.

Виды деловых писем:

- Резюме или письмо с просьбой о приеме на работу.
- Письмо-заявление об уходе.
- Рекомендательное письмо.
- Письмо-отказ.
- Письмо – запрос о ходе исполнения дела.
- Письмо-напоминание.
- Письмо-уведомление.
- Письмо-благодарность.



Критерии при написании письма:

1. Точность.

Это одно из главных требований чаще всего не выполняется. Точности документа мешают слэнгизмы, профессионализмы, в большом количестве попадающие в язык коммерческой переписки. Такие слова, как «торговая накрутка» или «неучтётка», не имеют юридически зафиксированного значения и могут создать проблему в конфликтной ситуации.

2. Лаконичность.

Многие излагают на трех страницах то, что можно было бы написать в трёх предложениях.

3. Убедительность.

Это требование, достигается двумя качествами текста: аргументированностью и грамотностью. К числу самых сильных аргументов относятся факты: примеры, ссылки на документы, постановления, акты, образцы материалов, сертификаты.

4. Достоверность.

Деловое письмо необходимо писать самому. Написание деловых писем не стоит передоверять секретарю, который не знает подробностей вашего общения с контрагентом. В исключительных случаях стоит написать письмо от руки — это подчеркивает значение адресата для автора письма.

Структура делового письма:

- **Обращение**

«Уважаемый Иван Иванович»

«Уважаемый господин Иванов»

«Уважаемые господа!»

- **Основной текст**

В основном тексте должна быть изложена ситуация, выражены ваши личные мысли и чувства по этому поводу и озвучена просьба о конкретных действиях либо предложен ваш вариант разрешения вопроса.



- **Постскриптум (P.S.)**

Служит для сообщения о важном событии, произошедшем после написания письма, или для информации, имеющей лишь косвенное отношение к основному содержанию.

- **Заключение**

Кратко подводятся итоги всего написанного.

«Уверен, что Вы сможете разобраться в данной ситуации»

Письмо заканчивается стандартными формулировками:

«С уважением»

«Искренне Ваш»

«С надеждой на продуктивное сотрудничество»



Чего делать не нужно!

- начинать текст с вашего отказа в ответ на какую-либо просьбу
- Навязывание ожидаемого исхода вопроса
- Поторапливать адресата и приписывать «срочно», «незамедлительно»
- Формулировки типа:
«Предлагаю внимательно изучить»



СПАСИБО ЗА
ВНИМАНИЕ