

Етика комунікацій з партнерами

Башун О. В., менеджер тренінгових
центрів програми «Бібліоміст»,
кандидат педагогічних наук

Звертатися треба у письмовій формі

Для цього існує кілька причин:

По-перше, викладені письмово думки легко повторити, презентуючи іншій особі зміст пропозицій співпраці

Звертатися треба у письмовій формі

По-друге, той, хто приймає рішення про співпрацю з організацією партнером, повинен мати у себе документ, який є підставою для укладання угоди

Звертатися треба у письмовій формі

По-третє, ті, хто приймає рішення про співпрацю у себе в офісі, найчастіше не мають достатньо часу, щоб вислуховувати ваші пропозиції та приклади успішної роботи в соціальній сфері

Перед тим, як приступити до написання листа про співпрацю, слід добре поміркувати про можливі **МОТИВИ** тих, хто його читатиме і **прийматиме рішення** стосовно **ВИГІДНОСТІ** співпраці для обох партнерів

Мотиви співпраці

- Популярність; покращення іміджу фірми на місцевому, національному чи міжнародному рівнях; реклама товарів (послуг); інформація в газеті, на радіо чи телебаченні; покращення відносин між персоналом всередині фірми; розваги для персоналу та клієнтів (концерти, пікніки тощо)

Мотиви співпраці

- покращення стосунків з інвесторами, доступ до нового ринку, в якому працюємо ми; доступ до певних людей, що є доступними нам; участь у престижній події; залучення нових співробітників, партнерів та клієнтів; демонстрація соціальної значимості та відповідальності фірми

Причини неякісних листів:

- відсутність назви організації; адреси організації; опису організації з мотивацією вигідності співпраці; чітко виражених сфер співпраці; термінів співпраці і дати відправки листа

Причини неякісних листів:

- принижена, або, навпаки, дуже зверхня позиція
- не пов'язані між собою частини, які зводяться до великої презентації організації і не містять обґрунтованої мотивації необхідності співпраці
- безграмотний текст із виправленнями

Анатомія листа

- Лист-звернення до потенційних партнерів може мати таку будову:
"Шапка" (назва організації, її адреса, ім'я та прізвище керівника)
- **Назва організації, що звертається**
, її статус (одне речення)

- **Сутність пропозиції про співпрацю - стисло, але оригінально, одним реченням**
- **Коротка інформація про можливі сфери співпраці, хто є цільовою аудиторією бібліотеки і чим вони можуть бути цікавими партнеру**
- **Пропозиція укладання угоди (надання проекту угоди для узгодження)**

- **Терміни підписання угоди і початку діяльності**
- **Ваші гарантії як надійного партнера** (наприклад, описати успішний досвід співпраці з іншими партнерами)
- **Можливий мотив для співпраці** (чому бібліотека запропонувала саме цьому партнеру співпрацю)

- **Реквізити вашої організації (номер рахунку, телефон, факс, електронна пошта, адреса)**
- **З ким і в який час контактувати з питань, що пов'язані з нашим листом**
- **Висловлення побажання співпрацювати з партнером та поваги до нього**
- **Вказівка на автора листа, що засвідчується підписом**

Листи до програми “Бібліоміст” від партнерів

Відсутні:

- тема листа
- текст листа
- звернення (до кого лист)
- незрозуміло від кого лист
- відсутність пояснень щодо прикріплених файлів тощо

Пам'ятайте

Електронне листування
подібне до звичайного,
але воно – є більш
оперативнішим

Створюємо електронну скриньку

- не бажано використовувати адресу бібліотеки або відділу
- електронна пошта носить індивідуальний характер
- перша частина адреси повинна мати ім'я та прізвище, щоб можна було ідентифікувати від кого лист
- пам'ятайте, що адресу, можливо, треба буде диктувати по телефону

Тема листа

- заповнюйте обов'язково
- формулюйте стисло і зрозуміло
- за темами можна сортувати листи
- при відповіді на повідомлення і зміні теми слід її також оновлювати
- краще починати обговорення нового питання створенням нового листа
- помітку Re краще при відповіді на листи прибирати

Важливі листи

- Проставляйте помітку “важливо”, якщо лист має важливу, термінову справу
- Проставляйте автоматичну відмітку про підтвердження отримання листа адресатом

Відповідайте відразу

- Електронне спілкування є оперативним (миттєвим) і очікується швидка відповідь
- Відповідь повинна бути в той же день, або хоча б підтвердження отримання повідомлення і слід вказати термін, протягом якого буде надана конкретна відповідь
- Якщо ви не маєте постійного доступу до електронної пошти, попередьте своїх адресатів про можливу затримку відповіді (використовуйте електронний авто-відповідач)

Будьте ввічливі

- Електронне листування - більш неформальне, аніж факси, службові записки і ділові листи
- Не забувайте про такі слова, як «доброго дня», «до побачення»
- Якщо Ви просите що-небудь, не забувайте говорити «будь ласка»
- Аналогічно, якщо хтось робить щось для Вас, ніколи не бійтеся сказати «дякую»

Помилки

- В електронних повідомленнях допускаються помилки
- Багато помилок може бути сприйняте як неухажність, неповага
- Погано сформульовані і неписьменні повідомлення погано сприймаються і є потенційно незрозумілими
- Не вважайте за працю і перевірте Ваше повідомлення перед тим, як його відправляти
- Хвилина, витрачена на виправлення помилок, працює на Вашу репутацію

Заголовні букви - тільки при необхідності краще уникати їх використання

- Можна використовувати заголовні букви в тексті для виділення важливої інформації, щоб візуально привернути до неї увагу адресата
- Пам'ятайте, що заголовні літери Інтернет-мовою – це означає, що ви кричите

Короткі повідомлення

- листи не повинні бути довгими і перевантаженими деталями
- не структурована інформація складно сприймається
- розбивайте текст на логічно розділені абзаци і використовуйте кілька коротких пропозицій замість надто довгих

Обережніше з гумором

- У спілкуванні мова часто супроводжується жартами, відповідною мімікою, жестами та інтонаціями, що полегшує розуміння
- У віртуальному спілкуванні гумор може бути сприйнятий як образливий сарказм або просто бути недоречним

Витримка і ще раз витримка

- Електронні листи, написані під впливом емоцій, отримали назву «флеймів», від англ. - «Flaming» (агресивна, буйна атака). Це поганий тон. Не поспішайте саркастично чи зі злістю відповісти на «flaming», краще витримати паузу
- Не надсилайте флеймові листи і не відповідайте на них!

Відповіді

- Цитуйте в листі окремі моменти з отриманого листа
- Надавайте відповіді на всі питання з отриманого листа
- Залишайте знизу текст отриманого листа, але, бажано, не більше одного

Вивіряйте кому адресуєте ЛИСТ

- Не допускайте помилкового відправлення листа іншій особі
- Не надавайте в листах важливу особисту інформацію (номер кредитної картки тощо)
- Електронне листування – не є конфединційним

Підпис

- Завжди підписуйте листи
- Використовуйте автоматичний підпис для листів
- Підпис повинен надати змогу ідентифікувати Вас (у діловому листуванні - вкажіть посаду, назву установи, регіон тощо)
- Підписувати листи - це просто ввічливо

Додавання файлів до листів

- при першому зверненні файли не слід прикріпляти
- не надсилайте прикріплені файли без тексту листа
- називайте файл, щоб було зрозуміло його зміст або тему
- не додавайте файлів великого розміру (спитати про можливість їх надсилання)
- надсилайте файли у архівованому вигляді

Створивши своє електронне повідомлення, прочитайте його перед відправленням, і запитайте себе самого про те, як би ви відреагували, отримавши такий ЛИСТ

- Час, витрачений на те, щоб зробити електронну пошту коректніше - добре витрачений час!

Етика ділового спілкування (джерела для цієї презентації)

- <http://business-letters.ru/about-business-correspondence/ethical-norms> (етика. зразки ділового листування)
- <http://www.zdrav.net/analysis/mail> (А. Власов)
- <http://www.hrm21.ru/rus/anketi/?action=show&id=19391> (Центр кадровых технологий)

- Успішного листування з партнерами та творчої
наснаги

- obashun@irex.ua