

И П Р А В И Л А ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ В СОЦИАЛЬНЫХ СЕТЯХ

Созинов Ярослав
Студент гр. 1-58М, ИГЭУ

Первое впечатление

- Первое впечатление можно произвести только один раз. Даже если вы уже знакомы с адресатом, необходимо в начале каждого «сеанса общения» вежливо и доброжелательно здороваться и представляться.
- Любой письменный вид общения в интернете является довольно холодным видом связи. Поэтому к официальному тону можно добавить немножко тепла. Например, пожелайте доброго утра вместо сухого «здравствуйте» и поставьте восклицательный знак вместо запятой.
- Не забудьте, что к человеку принято обращаться по имени. Письмо без упоминания адресата, наоборот, выглядит сухим.
- Если речь идет о вебинарах или видеоконференциях, не забудьте предварительно взглянуть в зеркало и привести в порядок свой внешний вид.



Переходите сразу к делу, не перегружайте собеседника

- Это касается и делового общения в мессенджерах, и посредством электронной почты. Нет ничего хуже, чем написать «Здравствуйте!» и ждать ответа человека, прежде чем изложить свою просьбу. Первое сообщение должно быть ёмким и понятным. Сообщения в мессенджерах, как правило, должны быть более короткими и лаконичными – для длинных писем лучше воспользоваться электронной почтой.
- В погоне за краткостью не стоит использовать много аббревиатур. Во-первых, не все привыкли пользоваться ими, особенно если это узкое понятие. Наконец, постоянные сокращения затруднят чтение сообщения.
- Если просят рассказать о возникшей проблеме – будьте лаконичны. Убедитесь, что человеку действительно нужно знать все перечисленные детали, и без них восприятие будет совершенно неправильным. Это касается и писем, и видео-встреч.

Следите за тоном

- При общении в Интернете собеседник не видит вас, не слышит вашего голоса и может интерпретировать фразу совсем не так, как вы планировали. В эксперименте учёных из Нью-Йоркского университета участники верно определили заложенную в сообщении эмоцию только в 56% случаев.
- В мессенджерах уместно использовать смайлы и эмодзи, чтобы передать интонацию, но злоупотреблять ими не стоит, особенно если ваш собеседник не ведёт себя так же.



Подражание собеседнику

- Несколько сообщений хватит на то, чтобы понять стиль собеседника и подстроиться под него. Желательно всегда регулировать свой стиль общения под других людей, будь то коллега, босс или клиент». Это приведёт ко взаимопониманию и упростит беседу.
- Например, если ваш собеседник предпочитает разговорный стиль и отправляет свои мысли сразу, как только они придут ему в голову, то вы можете реагировать так же.
- Но если вы будете отправлять каждое предложение отдельным сообщением человеку, который излагает всё в одном, то быстро начнёте раздражать его.

Перечитывайте сообщение и проверяйте ошибки

- Читать грамотно составленные предложения, хорошо оформленные мысли – всегда приятнее. Статистика говорит, что сообщения с ошибками отталкивают многих потенциальных клиентов, формируют негативный имидж и компании в целом, и вас, как ее представителя.
- Прежде чем отправить сообщение – обязательно перечитайте его, даже. Не только орфографические, но и смысловые ошибки в тексте все равно могут присутствовать, что исказит смысл послания, и вам придется потратить дополнительное время на разъяснения. Привыкайте сразу вычитывать текст.

Оперативность ответа

- Если вы получили сообщение, но в силу каких-то причин не могли на него ответить сразу – желательно ответить в течение суток. Если вопрос требует больше времени на рассмотрение, обязательно отправьте адресату информацию о том, что вы получили его письмо и ответите на него в определенные сроки.
- Следите за этими сроками. Если сказали, что дадите ответ не позднее 14.00, в 13.59 ответ должен быть готов, напечатан и отправлен.
- В мессенджерах пока вы видите, что ваше сообщение не прочитано, не дергайте человека. Однако если вы совпадёте во времени, то получасовой чат поможет решить проблемы быстрее, чем переписка по электронной почте длиной в несколько дней.
- Также лучше не писать в нерабочее время, за исключением экстренных вопросов.



Запоминайте важные детали

- Сохраняйте наиболее важные письма и делайте пометки с описанием важных дел. В высшей степени непрофессионально забывать о чем-то важном и возвращаться к обсуждению вопросов, ранее уже поднимавшихся. Отмечайте в своем календаре важные сообщения и когда на них нужно ответить.

Особенности общения с клиентами в социальных сетях

- Быстро реагируйте на комментарии и вопросы.
- Отслеживайте упоминание бренда, быстро отвечайте на критику.
- Сохраняйте позитивный настрой.
- Используйте хэштеги по мере необходимости, но не перегружайте ими посты.
- Сохраняйте профессионализм.
- Не ударяйтесь в фальшивую вежливость.




Другие особенности делового общения в Интернете

- Любые слова (особенно - заведомо лживые) могут повернуться против вас и закончиться самыми неприятными последствиями.
- В желании понравиться никогда не стоит перегибать палку. Незачем продолжать бесконечные диалоги, вроде «Спасибо – Нет, это вам спасибо! – Ну, что вы, мне это ничего не стоило! – Нет, все же вы меня очень выручили...» и так до бесконечности.



Вопросы:

- Уместно ли использовать в деловом общении посредством сети эмодзи? Если да, то в каких случаях?
- Когда лучше использовать мессенджеры, а когда электронную почту?
- Как можно сделать сообщение более теплым, не отходя от делового стиля?
- Каким образом стоит подражать собеседнику?
- Насколько оперативным должен быть ответ?



Спасибо за внимание