

# Деловая переписка

## Основные правила переписки

- Обязательно перечитывать написанное, чтобы исключить ошибки и несогласованность фраз, и стараюсь максимально сократить текст без ущерба для смысла.
- Сформулировать тему письма так, чтобы она была актуальной и кратко отражала суть обсуждаемого вопроса, а также обязательно использую уважительное приветствие и обращение по имени.
- Важно получить обратную связь от собеседника — согласен ли он на мое предложение, каково его мнение по вопросу, как он видит ту или иную ситуацию, о чем он хочет меня спросить. Поэтому использовать в письме такие фразы, как «будем ждать от Вас комментариев», «если возникли какие-то вопросы, смело дайте мне знать, все проясню», «напишите мне о Вашем решении».
- Никто не отменял деловой этикет: слова благодарности, за советы, разъяснения, запрашиваемую информацию и оперативный ответ от собеседника только украшают деловое письмо, добавляя тепла в коммуникацию даже по самым сложным темам.

## Основные правила переписки



### **БОНТОН:**

Признаком хорошего тона является уважительное обращение к собеседнику — слова «уважаемый», «глубокоуважаемый»... **Не забываем писать «Вы» всегда с большой буквы, когда обращение идет без имени!**



### **МОВЕТОН:**

- Признак дурного тона в деловой переписке и общении с клиентом — **уменьшительно-ласкательные суффиксы и сленг, разговорные выражения и «смайлики» по поводу и без него.**

Панибратство во всех его проявлениях, всегда избегать в общении!!!

- Категорически нельзя применять неформальные обращения в переписке с клиентом. Примеры: «Тань, Вань...»
- Злоупотребление клавишей capslock, когда человек зачем-то выделяет крупным шрифтом только ему кажущийся важным текст, а также использование в письме сокращений «Ок» «Т.е» «итд»  
Уделите время для своего клиента, напишите красиво, грамотно и понятно!

# Основные правила переписки



## БОНТОН:

- Лучшие примеры деловой переписки — письма, которые не оставляют вопросов. После их прочтения хочется просто ответить «Да». Нужно четко доносить цель переписки и предлагают конкретные дальнейшие шаги, а также содержат всю необходимую информацию для принятия решения.



## МОВЕТОН:

- Выход за рамки делового общения.
- Когда отсутствует подпись с должностью, контактами и добавочным номером.
- Когда малознакомый человек, а особенно существенно младше по возрасту/должности, использует уменьшительно-ласкательную форму имени.
- Невежливость, когда пишущий обращается за помощью, но после ее получения не отвечает хотя бы обычным «Спасибо».
- Когда автор не расставляет акценты в письме, как с точки зрения смысла, так и с точки зрения знаков препинания, абзаца, выделения части блоков текста курсивом и т.д.
- «Затянутые» письма. К ним необходимо относиться как к рекламному ролику — убирать все ненужное и помнить, что лишняя секунда, затягивающая понимание и восприятие сообщения, может стать роковой — и читатель потеряет интерес.

# Основные правила переписки



## БОНТОН:

- **Когда тема письма максимально коротка и понятна.** Все сталкиваются с ситуациями, когда нужно найти какое-то старое письмо, и это крайне сложно сделать, если искомая информация будет в ветке под названием «договор». Но если ветка будет называться «ИП Иванов ВОЗВРАТ СРЕДСТВ // ИП Иванов Договор Чаржбэк» — шансов куда больше.



## МОВЕТОН:

- Если человек видит в письме слова «одговорки», «все волиш» и «боннусс» и другие ошибки то автоматически перестаешь воспринимать человека всерьез. **Нужно во всем показывать свою компетентность!!**
- Быть непонятым. Если ты не уверен, что собеседник совершенно точно поймет любой твой англицизм или аббревиатуру — не используй их в письме или поясняй в скобках. **Задача, в том, чтобы собеседник тебя понял, а именно в такой сфере как наша нужно грамотно объяснить все процессы и правильно структурировать письмо и разговор.**

# Основные правила переписки



## БОНТОН:

- **Обращаться по имени.** Если говорить о письме, дающему начало переписке, в нем обязательно должно быть приветствие, короткое представление адресанта и предмета письма, а также краткое изложение его сути.



## МОВЕТОН:

- **Ошибиться с именем.** Такая оплошность, как неправильное написание имени, может с самого начала полностью испортить впечатление даже от хорошо составленного письма, сразу появляется определенное отношение к умению автора внимательно и с расстановкой писать письма.
- Оставленные без ответа письма — дурной тон.
- Когда письмо начинается без приветствия спустя долгий срок с вашей прошлой переписки
- Аляповатые письма: когда автор не удосужился структурировать свою мысль, когда нет базовых знаков препинания, длинный текст написан без абзацев, в словах ошибки, использованы разные шрифты и цвета... И самое главное — прочитав эту неструктурированную тираду, клиент так и не поймет, что же на ему на самом деле хотели сказать. **Это проявлением неуважения к другим людям и их времени.**