+7 (495) 150 18 17 MANAGER@SEMINARNA.RU

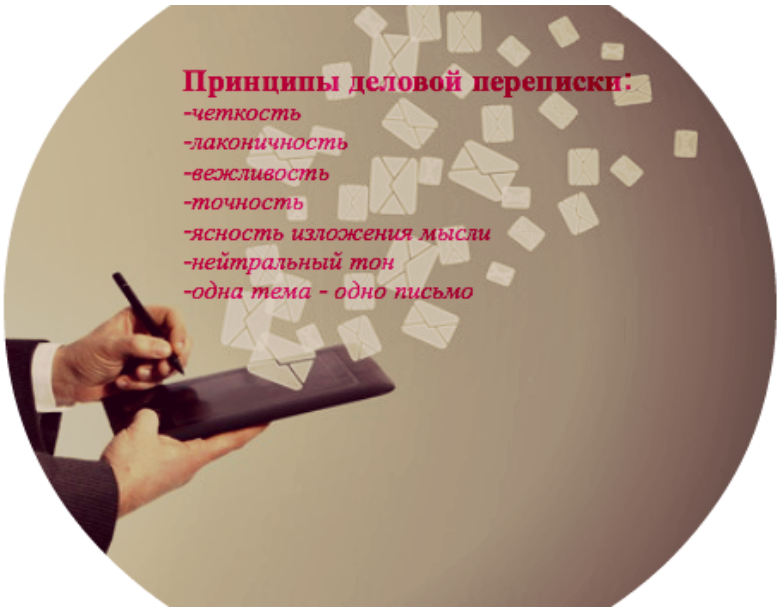
УЧИМСЯ ДЕЛОВОМУ ПИСЬМУ: 6 ПРИНЦИПОВ ДЕЛОВОЙ ПЕРЕПИСКИ

Технологии идут вперед. Текстовые редакторы и почтовые сервисы научились исправлять возможные грамматические ошибки. При малейшей оплошности на помощь придет google и подскажет вам, как правильно писать «рассчитана» или «расчитана» и др.

На самом же деле, от природы обладающих «чувством грамотности» людей очень мало. А сотруднику любой профессии, который по долгу службы взаимодействует с клиентами, совершенно обязательно иметь навыки грамотного письма. Ваше письмо – это ваше лицо, репутация Вашей компании, наличие или отсутствие профессионализма и компетентности. Поверьте, у клиентов, которые общаются с вами по электронке и видят грамматические ошибки, вряд ли сложится о Вас хорошее мнение.

Сегодняшней мини-статьей я открываю цикл обучающих подсказок тем, кто хочет научиться грамотному письменному общению.

Начнем, пожалуй, с главных принципов деловой переписки.



Отправьте нам сообщение

Разберем каждый из них.

1. Четкость – из вашего письма должно быть точно понятно, чего вы хотите от адресата. Исключены двусмысленности. Убедитесь, что письмо понятно тому, кому оно предназначается.
2. Краткость – сестра таланта, мы все это знаем. Поэтому длинные предложения лучше делить на несколько небольших. Вспомните классическую литературу. Как сложно при чтении 4-х строк предложения, напичканного деепричастными и причастными оборотами, вводными словами, вспомнить то, что было написано в начале. Да и вообще такую длинную мысль сложно принять и «переварить». Есть даже известная книга с кричащим названием «Пиши, сокращай». Если смысл при удалении вводного слова не теряется – смело убирайте его.
3. Вежливость. Совершенно неважно, какого рода письмо и какую новость оно принесет адресату: позитивную или не очень. Вежливость должна присутствовать всегда. Замечали ли вы, что прочитанное зависит от интонации? Попробуйте прочитать ваше письмо с издевкой. Получается? Значит, надо добавить больше вежливых формул.
4. Ясность - это логика вашего письма. Ясность – это продуманные формулировки, отсутствие логических ошибок в вашем послании.
5. Нейтральный тон изложения. В деловой переписке - это отсутствие эмоционально-окрашенных фраз. ДомИК, дверКА – совершенно неприемлемы. Помню, как резануло глаз, когда в письме получила «деньЖКИ дошли». Согласитесь, в деловой переписке есть только денежные средства или, в крайнем случае, деньги.
6. Одна тема – одно письмо. Не зря в электронной почте любого почтового сервиса есть поле «тема». Оно существует, чтобы легко найти в поиске нужное письмо. А также сразу понять, о чем будет идти речь в теле письма. Не следует мешать в одном письме несколько разных тем.

Мы рассмотрели основные принципы деловой переписки.

НАУЧИТЬСЯ ДЕЛОВОЙ ПЕРЕПИСКЕ МОЖНО НА НАШИХ ПРАКТИЧЕСКИХ СЕМИНАРАХ ПО ДЕЛОВОЙ ПЕРЕПИСКЕ.

И напоследок, ведение деловой переписки способно сформировать лояльность к вашей компании и ее репутацию. Чтобы ваше письмо не стало бессмысленным "ни о чем", лишенным цели, помните слова М.Горького:

Прежде чем начать писать, я всегда задаю себе три вопроса:

что я хочу написать, как написать и для чего написать.

Максим Горький

Сосновая Анна Владимировна - сертифицированный специалист в области стратегического менеджмента и Learning and knowledge management (управления знаниями). Специалист по управлению временем, целями и задачами. Постоянный автор профессионального журнала по секретарскому делу "Справочник секретаря и офис-менеджера". Эксперт Высшей Школы Секретаря

Отправьте нам сообщение