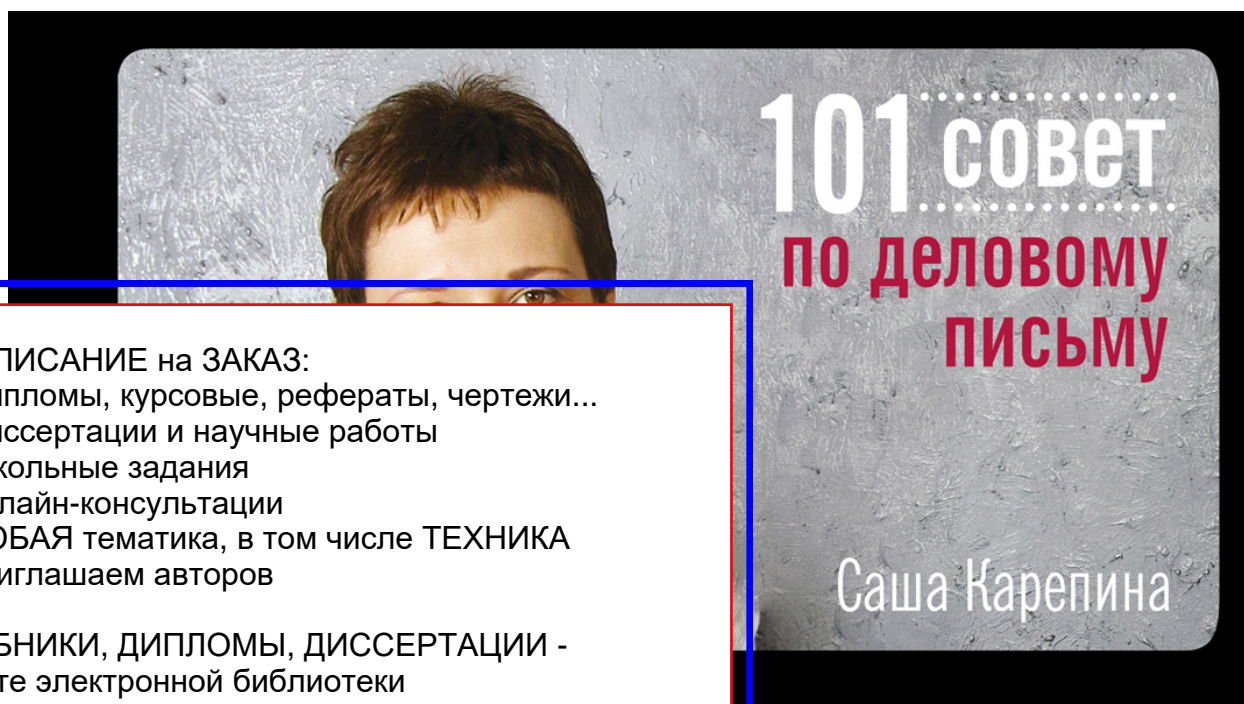


Как улучшить качество вашей деловой переписки

Предлагаю вам конспект книги Саши Карепиной «101 совет по деловому письму»:

- Как подготовить письмо
- Как добиться от читателя своего
- Как сообщать в письмах неприятные вещи
- Как расположить к себе читателя
- Как ясно изложить свои мысли
- Как сделать письмо лаконичным
- Как выбрать стиль письма
- Как выдержать выбранный стиль
- Как повысить выразительность письма
- Как сделать внешний вид письма привлекательным



НАПИСАНИЕ на ЗАКАЗ:

1. Дипломы, курсовые, рефераты, чертежи...
 2. Диссертации и научные работы
 3. Школьные задания
- Онлайн-консультации
ЛЮБАЯ тематика, в том числе ТЕХНИКА
Приглашаем авторов

УЧЕБНИКИ, ДИПЛОМЫ, ДИССЕРТАЦИИ -

На сайте электронной библиотеки
www.учебники.информ2000.рф

10 советов по подготовке письма

1. Определите цель письма: что читатель должен сделать или в чем он должен убедиться, когда закончит читать.
2. Наглядно представьте читателя – чего он хочет, с чем соглашается, против чего возражает.
3. Вспомните 10 советов, как добиваться от читателя своего.
4. Подготовьте аргументы для письма.
5. Попробуйте произнести свои аргументы насмешливо, с издевкой.
6. Если насмешка вашим доводам «идет», перефразируйте их, чтобы не обидеть читателя.
7. Вспомните, что объединяет вас с читателем, решите, как подчеркнуть это в письме.
8. Подумайте, каким хочет вас видеть читатель, решите, как «надеть» нужный образ.
9. Подумайте, чего ожидает читатель от входящих писем и что могло бы его приятно удивить.
10. Составьте план письма.

10 советов как добиваться от читателя своего

1. Определите, почему читатель должен поступить по - вашему, в чем его выгода.
2. Сначала скажите ему об этой выгоде, а затем о том, чего хотите вы сами.

3. Сформулируйте выгоду убедительно – расскажите, как читатель сможет избавиться от проблем или получить новые возможности.
4. Сделайте выгоду конкретной: не «экология улучшится», а «вы сможете купаться в чистой реке и дышать свежим воздухом».
5. Определите, каким хочет выглядеть читатель в собственных глазах и глазах других.
6. Покажите читателю, как этого добиться: «Как знаток городского хозяйства Вы, конечно, согласитесь, что нужно выделить деньги на...»
7. Позвольте читателю почувствовать себя значимым – попросите у него помощи, совета.
8. Начните письма с того, что скорее всего заинтересует и убедит читателя.
9. Избегайте конфронтации, спорных суждений в начале письма – иначе все последующие доводы читатель будет воспринимать предвзято.
10. Создайте у читателя иллюзию выбора, предлагайте несколько приемлемых для вас вариантов.

10 советов как сообщать в письмах неприятные вещи

1. Разграничьте собственную позицию и факты: не «я считаю, что ты не прав», а «факты не позволяют считать тебя правым».
2. Отказывая читателю, сослится на независимые от вас обстоятельства – правила, формальные критерии, закон.
3. Продемонстрируйте внимание к обстоятельствам читателя: «Я понимаю, как вы загружены, но...»
4. Найдите, за что похвалить читателя: «Качество вашей продукции на высоте, и только длительный срок поставки не позволяет нам...»
5. Покажите, что негатив – это временное явление, и вы готовы продолжать сотрудничать, когда проблема решится.
6. Заменяйте негативные слова позитивными: не «вынуждены отказать», а «не можем предоставить».
7. Отказывая, предлагайте альтернативу.
8. При наличии альтернативы начинайте с предложения, а не с отказа: «Мы предлагаем скидку в 10%. Предоставить скидку в 50% мы не можем...»
9. Не заканчивайте предложение на негативе: не «в вашей просьбе решено отказать», а «решено отказать в вашей просьбе».
10. Выразите сожаление по поводу неудобств: «Я с сожалением узнал,, что Вы не смогли воспользоваться нашим растворителем...»

10 советов как расположить к себе читателя

1. Покажите, что вы свой, что вас что-то связывает с читателем: «Узнав, что Ваша компания, как и мы, выступает спонсором конкурса КВН...»
2. Сослится на общих знакомых: «Обращаюсь к вам по рекомендации Олега Иванова...»
3. Намекните на солидную поддержку: «Губернатор нашей области Олег Огурцов много рассказывал мне о Вашей компании...»
4. Позвольте читателю почувствовать свою уникальность: «Поскольку никто в нашем регионе лучше вас не разбирается в спортивном оборудовании...»
5. Покажите, что понимаете интересы читателя: «На ярмарке в Варшаве Вы интересовались полиграфическим оборудованием...»
6. Поздравьте читателя с победой: «Позвольте поздравить Вас с выходом в свет Вашей книги «Упаковка в пищевой промышленности...»

7. Покажите, что цените усилия читателя: «Благодарим вас за оперативную помощь в сборе информации о состоянии рынка кофе в России...»
8. Продемонстрируйте интерес к работе читателя: «Я прочел вашу статью о состоянии рыбной промышленности, и меня особенно заинтересовало...»
9. Заинтригуйте читателя: «Не пугайтесь, это не просьба выйти на работу в выходной. Мы просто напоминаем, что пора сдать годовой отчет...»
10. Избегайте шаблонности: похвалите не успехи вообще, а то, как компания «в сжатые сроки закончила сложный монтаж оборудования на ТЭЦ-25»

10 советов по ясности письма

1. Излагайте факты от общего к частному.
2. Используйте конкретные, ясные подлежащие и сказуемые «депутаты предложили», а не «имело место предложение депутатов».
3. Заменяйте конструкции типа «выполнил проверку» на «проверил».
4. Избегайте длинных фрагментов текста без подлежащих и сказуемых: «по причине невозможности выполнения ремонта, а также необходимости внесения учредителями дополнительных средств и с учетом отсутствия...»
5. Начинайте предложение с простого и привычного, сложные термины и понятия располагайте ближе к его концу.
6. Увидев оборот «учитывая желание клиента осуществить покупку...», попробуйте заменить его на «поскольку клиент хотел приобрести...»
7. Старайтесь, чтобы активных конструкций типа «мы решили» в письме было больше, чем пассивных типа «решение было принято».
8. Выдерживайте параллелизм: не «обсудили, что запчасти дорогие и необходимость ремонта», а «обсудили дороговизну запчастей и необходимость ремонта».
9. Следите за местоимениями: непонятно, о чем докладе идет речь в предложении «Студент сказал преподавателю, что его доклад одобрили».
10. Избегайте двоякого толкования: непонятно, что произошло с опозданием в предложении «Вы сообщили о поступлении письма с опозданием».

10 советов по лаконичности письма

1. Не включайте в письмо фактов «на всякий случай», «чтобы видели, что я это знаю».
2. Экономьте слова при обозначении количества: не «инженеры в количестве 15 человек», а «15 инженеров».
3. Будьте бережливы и говоря о цветах: вместо «туфли черного цвета» напишите просто «черные туфли».
4. Избегайте «масла масляного»: «хронометраж времени» замените на «хронометраж», «свободные вакансии» на «вакансии», а «планы на будущее» на «планы».
5. Заменяйте обороты типа «осуществление поставки», «оказание помощи» на «поставка», «помощь».
6. Фразу «учитывая тот факт, что» смело сокращайте до «учитывая, что».
7. По возможности откажитесь от «канцеляризмов»: написав «в настоящее время», подумайте, нельзя ли обойтись обычным «сейчас».
8. Увидев в тексте выражение «имеет своей целью...», замените его на «необходим для...».
9. Попробуйте выбирать более простые слова: «сообщать» вместо «уведомлять» или «информировать».

10. Не увлекайтесь словом «который»: вместо «завод, который построили англичане» напишите «построенный англичанами завод».

10 советов по выбору стиля письма

1. Решите, каким вам следует выглядеть в письме – вовлеченным, переживающим, равнодушным или отстраненным, нейтральным, объективным.
2. Чтобы передать вовлеченным, выбирайте личный стиль.
3. Чтобы передать отстраненность, выбирайте формальный стиль.
4. Стараясь «договориться по-человечески», добиться сочувствия, понимания, используйте личный стиль.
5. Стремясь показать, что за вами сила закона, административный ресурс, выбирайте формальный стиль.
6. Чтобы убедительно показать читателю свои чувства – сожаление, радость, разочарование, – применяйте личные обороты.
7. Указывая на ошибки, недостатки читателя, пишите формальнее: не «ты все делал плохо», а «результаты твоей работы недостаточно хороши».
8. Если читатель консервативен, привык получать письма на «канцелярите», выберете более формальный стиль.
9. Чтобы показать активную позицию, открытость, готовность действовать, используйте личный стиль.
10. Вспомните, какой имидж ассоциируется с вашей профессией: если вы юрист, консультант или аудитор, пишите формальнее, а если принадлежите к креативным профессиям – выбирайте личный стиль.

10 советов как выдержать выбранный стиль

1. Чтобы сделать стиль личным, используйте местоимения «я», «мы», «вы», а чтобы формальным – замените их на «сотрудник», «организация», «клиент».
2. В личном тексте просите («пожалуйста, подавайте отчет»), а в формальном констатируйте («отчет следует подавать»).
3. Для личного стиля используйте эмоционально окрашенные выражения («стремительный рост»), а для формального – нейтральные («увеличение»).
4. В личном тексте не бойтесь оценивать («их план провалился»), а в формальном будьте нейтральны («не был достигнут результат»).
5. Для личного стиля используйте активные обороты, а для формального – пассивные.
6. Чтобы сделать стиль личным, выбирайте простые слова: «пользоваться», а не «эксплуатировать».
7. Чтобы сделать текст формальнее, замените глагольные сказуемые абстрактными оборотами: «осуществлять контроль» вместо «контролировать».
8. Чтобы сделать стиль личным, упомяните о чувствах: «с радостью узнали», «с огорчением сообщаем».
9. Чтобы сделать текст формальным, используйте канцелярские клише типа: «вследствие того обстоятельства, что», «имеет своей целью» и т.п.
10. Используйте длину предложений: короткие предложения ассоциируются с личным стилем, а длинные – с формальным.

10 советов по выразительности письма

1. Используйте метафоры: назовите «слаженно работающий коллектив» «дружной командой».
2. Используйте эмоционально заряженные слова: пусть «положительный результат» станет «победой».
3. Пусть ваш текст «зазвучит» - включите в него слова, напоминающие о звуках: «просвистал мимо», «с треском провалился».
4. Подключите ощущения – напишите о твердой уверенности» или «тяжелой работе».
5. Добавьте энергичных действий – вместо «преодолеть препятствия скажите «пробиться» или «прорваться».
6. Покажите свое отношение к предмету – можно «работать», можно «трудиться», а можно и «вкалывать».
7. Замените длинные слова (например, «ерунда») их более короткими синонимами (например, «чушь»).
8. Если слово кажется слишком привычным, поищите необычный синоним – замените ту же «ерунду» «белибердой».
9. Откажитесь от длинных предложений с пассивными конструкциями.
10. Используйте ясные, конкретные подлежащие и сказуемые: «мы победили, потому что работали вместе», а не «наша победа была обеспечена совместным трудом».

10 советов по внешнему виду письма

1. Планируйте текст так, чтобы он умещался на одной странице: длинные письма никого не радуют.
2. Не «втискивайте» письмо на страницу, уменьшая поля и расстояния между абзацами: сплошной «кирпич» из текста пугает читателя.
3. Делите текст на абзацы – это позволяет с первого взгляда понять, сколько идей в нем содержится.
4. В длинном тексте используйте говорящие «заголовки», из которых можно понять, о чем говорится в соответствующем разделе.
5. Ограничьтесь двумя уровнями вложенности – заголовков и подзаголовков.
6. Не используйте больше одного вида выделения шрифтом – если используете подчеркивание для названий, откажитесь от курсива для определений.
7. Используйте буллеты для коротких списков идей, но не превращайте весь текст в сплошную череду буллетов.
8. Используйте шрифт без засечек для текста, который нужно читать быстро, особенно с экрана компьютера.
9. Используйте шрифт без засечек, чтобы соответствовать молодежному, энергичному образу.
10. Используйте шрифт с засечками, чтобы подчеркнуть солидность написанного или VIP-статус переписки.

Последний и главный совет

Рассматривайте письмо не как неизбежную рутину, а как возможность изменить что-то к лучшему и для себя, и, главное, для читателя. Пусть читатель говорит вам «да» с легким сердцем, пусть увидит за строками вашего письма хорошего человека. Это совсем не сложно: просто пишите своим читателям так, как хотите, чтобы писали вам.

НАПИСАНИЕ на ЗАКАЗ:

1. Дипломы, курсовые, рефераты, чертежи...
 2. Диссертации и научные работы
 3. Школьные задания
- Онлайн-консультации
ЛЮБАЯ тематика, в том числе ТЕХНИКА
Приглашаем авторов