

Пишем письма

Сергей Филин
преподаватель - консультант

Каждый, кто занимается бизнесом, должен понять, что написанное слово — это Ваше лицо и лицо Вашей фирмы. Слово, употребленное не к месту, может погубить торговлю, разрушить доверие к Вам партнера или поставщика, отпугнуть клиента, негативно настроить сотрудника. Составление письма так же важно, как и составление калькуляции, ибо они приносят хорошее отношение к нам, а в итоге и прибыль.

Хорошие деловые письма — это произведения искусства. Они следуют принципу: "У Вас никогда не будет следующего раза, чтобы произвести хорошее впечатление".

Письма, написанные замечательными словами, характеризуют их авторов как прекрасных собеседников, а "следовательно" прекрасных людей, с которыми стоит иметь дело. Джон Д. Рокфеллер однажды сказал: "Умение контактировать с людьми можно приобрести подобно тому, как мы приобретаем сахар или кофе. И я готов платить за это умение значительно дороже, чем за что-либо другое на свете."

Кроме того, без переписки вести деловые отношения почти невозможно. Практически все предварительные договоренности требуют письменного подтверждения; при установлении же деловых контактов, хорошо составленное письмо может наилучшим образом представить вашу фирму и создать самое благоприятное впечатление о ней у читателя.

Как же следует писать письма. Есть особенности при написании писем с плохими новостями, с хорошими новостями, для убеждения, для информирования и т.д. Но есть некоторые наиболее общие принципы. Сегодня мы будем говорить об общих принципах.

Прежде всего, письма следует писать с позиции вашего корреспондента. Вы должны посмотреть на текст глазами будущего читателя.

Основные характеристики деловых писем.

Учтивость

- Заменяйте первое лицо на второе
- Апеллируйте к читателю.
- Избавляйтесь от "Я" где возможно
- Используйте положительные слова
- Отвечайте на письма немедленно

Ясность

- Письма должны быть простыми и легкими для понимания. Скажем так, чаще всего, за исключением описания чего-то специфического, их с легкостью должен понимать человек со средним образованием.
- Выбирайте подходящую лексику. Лучше всего исключать профессиональный сленг.
- Избегайте употреблять местоимения вместо прямых значений.
- Размещайте фразы и абзацы в логическом порядке
- Предложения должны быть короткими.

В письмах ничего не следует писать в сокращенной форме, даже если сокращение не вызывает затруднения для понимания. Письмо без сокращений имеет более достойный вид.

Будьте лаконичными

- Избавляйтесь от лишних слов
- Употребляйте активные глаголы, а не глагольные конструкции (Например: **сделать объявление или объявить**)
- Пишите в активном залоге
- Избегайте словосочетаний, которые можно заменить одним словом
- Избегайте дублирования (**Например: очень сильно**)

Конкретность

- Установите контакт с читателем (в письменной речи это сделать не просто)
- Употребляйте конкретные характеристики (Например: **большой**, это сколько?) Не округляйте
- Избегайте мнений и обобщений
- Предоставляйте специфические детали

Пишите грамотно

- Проверьте написание слов
- Выберите нужные слова и правильные фразы
- Расставьте правильно знаки препинания
- Проверьте имена, должности, даты, названия мест, количества, время (особенно имена и должности).
- Оцените внешний вид документа

Завершенность

- Послание должно быть цельным и завершенным.
- Проверьте ответили ли вы на все вопросы: что, где, когда, кто, почему, как и т.д.
- Поддержите хорошие отношения с читателем

Как писать письмо (процесс)

Спланируйте послание

- Определите цели
- Представьте себе читателя и его мысли
- Определите главную идею
- Составьте список основных фактов
- Подготовьте схему письма

Прежде, чем писать письмо, следует определить цель письма и способы ее достижения. Продумать, какие следует использовать для этого факты и высказать идеи, чтобы добиться желаемого результата. В деловом письме не должно быть личных отклонений, пишите то, что хочет знать ваш корреспондент или что вы хотите сообщить.

Составьте черновик

- Подберите слова
- Составьте предложения.
- Скомпонуйте абзацы:
 - Ø Вступление

- Ø Основная часть
- Ø Заключение

Новую мысль, которую вы хотите выделить, начинайте с нового абзаца, располагая абзацы в логическом порядке.

Первая и последняя фразы делового письма имеют весьма важное значение. Первое предложение должно быть как заголовок. В ней должен содержаться предмет или причина, по которому вы пишете письмо, чем сразу же привлекаете внимание или вызываете интерес у своего корреспондента.

Что касается заключительной фразы письма, то она должна оставить читателя с полным пониманием проблемы, вызвать у него быструю ответную реакцию.

- Напишите черновик
- Важно серьезно отнестись к физическому аспекту письма, его внешнему виду. О внешнем виде письма следует заботиться также, как и о своем личном.

Редактирование

- Вычитайте
- Откорректируйте
- Дайте прочитать коллеге

Напишите окончательную версию и проверьте еще раз и отпечатайте.

Фирма должна иметь свои бланки для писем, отпечатанные типографским способом на хорошей бумаге. Бланк должен быть простым, красивым, с указанием названия, адреса, а также характера бизнеса вашей фирмы. Эскиз бланка сделать нелегко, но игра стоит свеч.

Деловые письма разных стран по своей форме не отличаются большим разнообразием. Как правило, каждое правильно оформленное деловое письмо, написанное на фирменном бланке, состоит из элементов:

- 1) дата-число, месяц, год;
- 2) исходящий номер и ссылка на номер ранее полученного письма, если вы пишете ответ;
- 3) внутренний адрес- имя, должность и адрес лица, которому адресуется письмо;
- 4) вступительное обращение - вежливое приветствие
- 5) текст письма -изложение сути вопроса;
- 6) заключительная форма вежливости - вежливое "до свидания";
- 7) подпись;
- 8) ссылка на приложения;
- 9) ссылка на исполнителя.

Следует подчеркнуть некоторые отличительные особенности каждого из этих элементов. Дата и исходящий номер указываются на отведенном ей месте на бланке справа. Расстояние между датой и содержанием письма зависит от длины письма

Внутренний адрес должен быть точно таким же, как и на конверте. И пишется он от начала поля слева по нашим стандартам и справа по европейским стандартам.

Письмо может адресоваться лицу с указанием его должности - Mr John D White, Cashier, должностному лицу без указания имени - Advert. Manager, или самой фирме - Holton- Pect Company.

Вступительное обращение предшествует тексту письма, печатается через 2 интервала от внутреннего адреса и начинается от поля слева. После вступительного обращения ставится запятая или двоеточие.

Текст письма располагается ниже вступительного обращения через 2 интервала и первое предложение начинается с небольшим отступлением от правого поля.

Заключительная формула вежливости располагается через 2 интервала от содержания письма.

Все деловые письма должны подписываться от руки, ручкой, тем лицом, от имени которого пишется письмо. Факсимиле лучше не пользоваться. Подпись должна быть полной и всегда одинаковой. В большинстве деловых писем имя, подписывающего письмо, печатается ниже заключительной формулы вежливости, оставив место для подписи.

В крупных организациях письма чаще всего не готовятся теми руководителями, кто их подписывает. С другой стороны, руководители после прочтения передают корреспонденцию исполнителям. Для того, чтобы исполнители могли связаться друг с другом, начать взаимодействовать в низу страницы лучше указать фамилию исполнителя и его(ее) номер телефона.