Работа на тему:

«Как овладеть искусством делового письма»

2003 г.

СОДЕРЖАНИЕ

[1. Оформление стандартного письма. Адрес, дата, обращение, окончание, подпись, приложение. Специальные почтовые отправления. 3](#_Toc8969631)

[2. Цель письма. Текст письма. Общие правила. 4](#_Toc8969632)

[2.1. Представление компании. 5](#_Toc8969633)

[План письма 5](#_Toc8969634)

[2.2. Ответ на письмо-предложение 6](#_Toc8969635)

[Позитивный ответ на письмо с предложением о сотрудничестве 6](#_Toc8969636)

[План письма 7](#_Toc8969637)

[2.3. Запрос, требование 7](#_Toc8969638)

[План письма: 7](#_Toc8969639)

[2.4. Ответ на запрос, требование 8](#_Toc8969640)

[План письма. 8](#_Toc8969641)

[2.5. Заказ 8](#_Toc8969642)

[План письма: 8](#_Toc8969643)

[2.6. Ответ на письмо-заказ. 9](#_Toc8969644)

[План письма: 9](#_Toc8969645)

[2.7. Жалоба 9](#_Toc8969646)

[План письма 9](#_Toc8969647)

[2.8. Ответ на жалобу 10](#_Toc8969648)

[План письма: 10](#_Toc8969649)

[3. Некоторые примеры деловой переписки. 10](#_Toc8969650)

[Сопроводительное письмо к контракту 10](#_Toc8969651)

[Прекращение контракта 11](#_Toc8969652)

[4. Факсы, телеграммы. 11](#_Toc8969653)

[5. Электронная почта. Общие правила. 11](#_Toc8969654)

[Заключение 13](#_Toc8969655)

[Список литературы 14](#_Toc8969656)

Письма пишут разные:  
Слёзные, болезные,  
Иногда прекрасные,  
Чаще – бесполезные.

К. Симонов.

# 1. Оформление стандартного письма. Адрес, дата, обращение, окончание, подпись, приложение. Специальные почтовые отправления.

Встречают, как известно, по одежке. Поэтому "одежка" Вашего письма, т.е. конверт и бумага, должна быть безукоризненной. Иначе Ваше письмо рискует оказаться в корзине с макулатурой непрочитанным, даже если в нем содержится ценнейшая для получателя информация. Особенно это актуально для таких писем, как представление компании, предложение продуктов, товаров, услуг и заявление о приеме на работу. Конверт должен быть плотным, непрозрачным, стандартного размера из белой бумаги. Адрес на конверте должен быть обязательно напечатан блоком или виден из прозрачного окошка. Здесь нет никаких ограничений и строгих правил. Иногда при объявлении о приеме на работу в некоторых странах требуется, чтобы *сопроводительное письмо* или *резюме* было написано от руки. В таком случае полезно и конверт надписать аккуратным и чётким почерком.

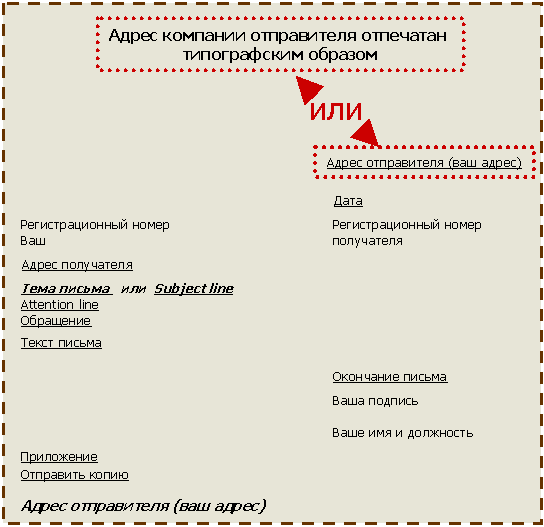
Если Вы собираетесь запросить информацию, заказать товары, услуги, то и конверт, и бумага могут быть не самыми дорогими, но все-таки хорошего качества.

Бумага, если Вы не пользуетесь стандартным бланком вашей компании, тоже должна удовлетворять самым строгим требованиям: формат А4, белая, плотная, лист без дефектов и пятен. Особенно если Вы предлагаете сотрудничество, представляете свою компанию или нанимаетесь на работу. Подпись должна быть выполнена так, чтобы у получателя не возникло сомнений, что у Вас нет приличной авторучки или Вы недостаточно уверенно можете воспроизвести свою подпись. Авторучку лучше взять с чернилами.

*Золотое правило*

*Ваше письмо с первого взгляда должно произвести солидное впечатление*

Стандартное деловое письмо в самом полном виде должно выглядеть следующим образом:



# 

# 2. Цель письма. Текст письма. Общие правила.

В самом общем случае деловые письма делятся на две большие группы: письма с предложениями продать (предложение продуктов, товаров, услуг, заявление о приеме на работу и пр.) и письма о предложениями купить (продукты, услуги и пр.). Остальные функциональные письма (жалоба, напоминание об уплате счета и пр.) можно отнести к производным или результатам писем первых двух категорий.

Поэтому и стратегия, и стиль таких писем различный. Наиболее трудным делом, конечно, является категория писем о продаже, т.к. продать что-то всегда намного труднее, чем купить.

*Золотое правило*

*Никогда не старайтесь перевести письмо дословно со своего родного языка на иностранный. Стандарты везде разные. Приготовьте банк данных из писем, по которым Вы учились, которые Вы получали, которые представляются вам образцовыми. Вам останется только адаптировать исходный текст к текущему моменту и получить готовое письмо*

## 2.1. Представление компании.

План письма с предложением сотрудничества, продуктов и услуг компании и пр. можно представить в следующем виде:

### План письма

*Золотое правило*

*Деловое формальное письмо должно быть написано как личное, только ему одному, получателю, адресованное. Никаких холодных, формальных фраз! Весь мировой бизнес построен на личных взаимоотношениях и их надо строить!*

1. Краткое представление вашей компании, продукта.

*Золотое правило*

*Перечислять все достижения, преимущества вашей компании, продукта, сервиса, ваши личные нужно честно, без излишних преувеличений. Любую информацию можно легко проверить.*

1. Перечисление основных достоинств, новшеств, преимуществ предлагаемого продукта, услуг.
2. Определение сегмента рынка, на котором вы предлагаете представить ваш продукт. Определение потенциальных потребителей.
3. Конкретное предложение о сотрудничестве: оптовая или розничная продажа, лицензионное соглашение, создание дистрибуторской сети и пр.
4. Если вы прилагаете образцы продукта, необходимо объяснить, какие это продукты из серии предлагаемых.
5. Выразить готовность ответить на все вопросы, которые могут возникнуть в процессе оценки продукта.
6. Закончить письмо стандартной фразой, выразить надежду на сотрудничество.

*Золотое правило*

*Письмо должно быть как информативным, так и лаконичным и занимать не более одной страницы Помните, больше одной страницы никто не станет читать.*

*Закончить письмо следует прямым указанием, что Вы ожидаете от этой компании. Именно эта заключительная фраза запомнится больше всего.*

1. Подпись, ваше имя и должность.

*Золотое правило*

*При написании любых писем следуется всегда руководствовать английской формулой:*

**KISS = Keep It Short and Simple** (Кратко и по делу)

## 2.2. Ответ на письмо-предложение

Ответ на письмо с предложением о сотрудничестве может быть положительным, отрицательным или нейтральным, если получатель не вполне уверен в результате предполагаемого сотрудничества, однако хотел бы выяснить некоторые вопросы, которые помогут ему принять окончательное решение.

### Позитивный ответ на письмо с предложением о сотрудничестве

Если Вы пишете положительный или нейтральный ответ на письмо-предложение, план письма должен быть таким.

### План письма

1. Поблагодарить за письмо-предложение, указав продукты, товары, услуги и пр., которые были предложены Вашему вниманию.
2. Сообщить о положительных результате экспертизы предложенных товаров, проведенных в Вашей компании.
3. Перечислить вопросы, которые вы считаете важными для заключения контракта.
4. Предложить встречу с Вашим потенциальным партнером для обсуждения деталей контракта.
5. Выразить надежду на будущее взаимовыгодное сотрудничество. Закончить письмо стандартной фразой.
6. Подпись, Ваше имя, должность.

*Золотое правило*

*Постарайтесь ответить по возможности срочно на заманчивое предложение о сотрудничестве. Если предложение чего-нибудь стоит, его автор наверняка послал предложения также вашим конкурентам.*

## 

## 2.3. Запрос, требование

Цель таких писем - получить информацию, помощь etc, т.е. некое желательное для вас действие со стороны Вашего адресата.

### План письма:

1. Дать ссылку на источник , из которого вы получили информацию о компании.
2. Представить коротко себя, свою фирму.
3. Объяснить, почему Вы пишете это письмо, выразить ваш интерес.
4. Объяснить, что бы вы хотели получить от адресата.
5. Закончить письмо стандартной фразой.
6. Подпись, имя и должность автора письма.

## 2.4. Ответ на запрос, требование

Ответ на запрос или требование обычно пишутся по такому плану.

### План письма.

1. Ссылка на письмо с запросом.
2. Укажите Ваши действия, которые были предприняты по просьбе автора письма.
3. Обратите внимание адресата на особо важную для него информацию.
4. Укажите дополнительную возможность, которая поможет адресату сделать выбор в пользу предлагаемого вами продукта, услуги и пр.
5. Сообщите о Вашей готовности дать дополнительную информацию по продукту.
6. Заключительная фраза. Может быть продолжением предыдущего абзаца.
7. Ваша подпись, имя, должность.

## 2.5. Заказ

Письма с заказом продукта пишутся в соответствии со следующим планом.

### План письма:

1. Ссылка на предыдущее письмо, по которому производится заказ продукта.
2. Повторить условия, на которых Вы заказываете продукт- цена, качество, количество, скидки, условия платежа, условия доставки.
3. Подтверждение заказа, указание, что бланк с заказом прилагается.
4. Предложение условий платежей.
5. Указать сроки и условия доставки.
6. Стандартное окончание письма.
7. Ваша подпись, имя, должность.

*Золотое правило*

*Начиная с п.2.5 Заказ строка Тема письма = Subject line становится обязательной!*

## 2.6. Ответ на письмо-заказ.

Для таких писем тоже существуют стандартный план.

### План письма:

1. Выразите благодарность за заказ продукта.
2. Подтвердите возможность поставки, размеры скидки, другие важные условия сделки, особенно если по ним были разногласия.
3. Укажите, что отгрузка товара будет произведена, как только банк даст подтверждение об оплате заказа. Сообщите об отгрузке товаров, если она уже произведена. Обратите внимание заказчика на важные подробности, которые могут быть полезными.
4. Стандартное окончание письма с надеждой на совместный бизнес в будущем.
5. Подпись, имя, должность.

## 2.7. Жалоба

Письма с жалобой по поводу продуктов, сервиса, доставки и пр. принадлежат к категории наиболее трудных писем. Цель письма- жалобы не просто "выпустить пар", а получить компенсацию за невыполнение деловых обязательств. План письма- жалобы можно представить в следующем виде.

### План письма

1. Объясните, по какому поводу Вы жалуетесь, опираясь на фактический материал (даты, суммы, номер заказа и пр.).
2. Объясните Ваш резон для жалобы, сравнивая обещанные деловые обязательства (услуги, сервис, выполнение заказа и пр.) и реальные обстоятельства.
3. Допускается выразить свои чувства по поводу происшедшего, предположить причины, которые вызвали данную проблему.
4. Если это уместно, опишите Ваши собственные действия, которые Вы предприняли, чтобы решить возникшую проблему.
5. Потребуйте от компании, не выполнившей свои обязательства, разъяснений, компенсации за причиненный ущерб, возмещения моральных и материальных издержек.
6. Сообщите о мерах, которые будут предприняты в том случае, если Ваши требования не будут удовлетворены.
7. Стандартное окончание письма.
8. Подпись, имя, должность.

## 2.8. Ответ на жалобу

Ответ на жалобу клиента/партнера по бизнесу также относится к "трудным" письмам, поскольку в нем надо будет дать исчерпывающее объяснение причин, вызвавших недовольство клиента/партнера, сохранив при этом лицо своей компании.

### План письма:

1. Ссылка на письмо-жалобу.
2. Объясните, что вызвало проблему.
3. Перечислите Ваши действия, которые были Вами предприняты, чтобы разрешить возникшую проблему немедленно.
4. Сообщите, какие меры были предприняты, чтобы не повторить подобную ошибку в будущем.
5. Принесите свои извинения за принесенные неудобства.
6. Закончите письмо в оптимистическом тоне.

# 3. Некоторые примеры деловой переписки.

## Сопроводительное письмо к контракту

Цель сопроводительного письма к контракту - чисто правовая. Поскольку все контракты должны быть посланы как минимум заказной почтой, то очень часто срок действия контракта начинается с момента получения письма. Такое письмо содержит очень краткое изложение сути контракта, который прилагается к указанному письму. В конце такого письма весьма уместно будет выразить надежду на взаимовыгодное сотрудничество.

## Прекращение контракта

Письмо о прекращении контракта пишется по такой же схеме, как и предыдущее и имеет такое же правовое значение. Обычно условия прекращения контракта обсуждаются заранее и записываются специальным разделом в тексте контракта. Вид почтового отправления (заказное, экспресс-почта, курьерская доставка и пр.) для сопроводительных писем к контракту обычно указан в контракте.

# 4. Факсы, телеграммы.

Факсы, по сути дела, являются просто быстрыми письмами, поэтому к ним применими все требования, предъявляемые к письмам. Более того, в некоторых случаях факсовое сообщение подтверждается отправкой оригинала с обычной почтой. Факсы бывают двух видов – очень короткие сообщения, требующие срочного ответа, и более длинные. В первом случае сообщение пишется на стандартном бланке передачи факса. Текст такого сообщения коротко – информативный. В случае, когда по факсу передается длинное сообщение, то на стандартном бланке необходимо указывать, кому адресована информация и сообщение о содержании приложенного документа (контракта, заказа, копии счета, платежные документы и пр.)

Современные средства сообщения, такие, как факс, телекс или даже давно известная телеграмма считаются быстрыми не только потому, что они доходят по адресата быстро, но также и потому, что требуют быстрого ответа. Для этих средств коммуникации существует даже свой особенный язык, позволяющий сделать общение не только быстрым, но и эффективным.

# Электронная почта. Общие правила.

Электронная почта – совершенно особый вид коммуникаций, позволяющий при желании общаться в диалоговом режиме, в режиме телеконференций и т.п. и представляющий как огромные возможности, так и большие трудности из-за специфики ведения электронной переписки. С одной стороны, электронные письма почти ничем не отличаются от своих обычных предшественников – бумажных писем. У электронного письма есть адрес получателя и адрес отправителя, в системных сообщениях "зашиты" дата и время отправления и получения сообщения, текст письма и подпись отправителя, сохраняется строка "Subject" или тема сообщения, есть возможность послать копию, приложенный файл выполняет функции команды Приложение. Однако возникают всякого рода новые, весьма специфические особенности переписки, которых не было раньше при переписке на бумаге.

Общение всякого рода и электронная деловая переписка, в частности, выявляет то, что называется "culture" или "cultural differences". Под этим подразумеваются культура и еще больше традиции, присущие данному народу, социальному уровню и даже области бизнеса. Будьте готовы к тому, что американец может довольно быстро перейти на почти неформальный уровень общения, что никак не говорит в пользу того, что Ваш бизнес для него является приоритетным, просто у них "так принято". Европейцы же, кроме итальянцев, напротив, будут держать дистанцию просто "до последнего", и тоже по той же причине. Они не хуже и не лучше, они все разные и у каждого народа существует свое время установления неформальных отношений.

Как вести себя и какой стиль общения выбрать, чтобы не чувствовать себя "бедным родственником" или не выглядеть неучтивым партнером? Наверное, наиболее оптимальным будет эволюционное или постепенное развитие отношение от строго формальных к более неформальным.

Следует, однако, помнить, что, Вы пишете деловые письма от лица Вашей компании, а не личные послания. Поэтому и стиль, и форма таких быстрых сообщений, по крайней мере в начале переписки, должны быть выдержаны в официальном стиле.

Кроме того, следует особо подчеркнуть, что Ваше электронное сообщение, прежде чем попасть в почтовый ящик адресата, путешествует по многим серверам и доступно вниманию многих людей и даже спецслужб разных стран. Поэтому при работе с электронной почтой будет полезно следующее

*Золотое правило*

*Ваше электронное письмо ни при каких обстоятельствах не должно компрометировать ни Вас, ни Вашу компанию, ни Вашего адресата. Пишите осмотрительно, чтобы Ваше письмо не могло быть использовано против Вас, Вашего бизнеса!*

# Заключение

Рекомендации по составлению деловых писем, конечно, не исчерпываются вышеизложенным. Для составления документов, в том числе и деловых писем, требуются определенный уровень культуры, особые навыки. Но это умение деловому человеку необходимо развивать.

Кроме того, деловые письма, как и другие документы, должны составляться в соответствии с требованиями государственных стандартов, действие которых распространяется не только на органы государственной и исполнительной власти Российской Федерации, но и на все организации независимо от их организационно-правовой формы и вида деятельности.

# Список литературы

1. ГОСТ Р 6.30-97 Государственный стандарт Российской Федерации Унифицированные системы документации Унифицированная система организационно-распорядительной документации Требования к оформлению документов
2. Справочник секретаря-машинистки под. ред. Машановой М.Ю., М., «Машиностроение», 1986
3. Картов В.В. «Система докуметооборота на предприятии», М., «Има-прес», 2000