

Что можно и что нельзя в деловом электронном письме: 10 пунктов

Используйте эти советы, чтобы сделать свою электронную переписку максимально эффективной

Что можно:

1. Писать коротко и ясно

Email – отличный способ сообщить новости или дать ссылку на более детальную информацию. Если в своем письме Вам нужно охватить несколько глобальных вопросов, перечислите их в первом абзаце, а после сделайте отдельный абзац на каждую тему и выделите подзаголовки.

2. Использовать ключевые слова в теме письма

Всегда заполняйте строку «тема», чтобы помочь получателю сразу понять, о чем письмо и насколько оно важное. Если вопрос нельзя отложить, напишите: «Требуется срочный ответ» или «Ждем Вашего решения». В обычных информационных письмах можно использовать такие формулировки: «Вопрос. Примите к сведению», «Вопрос. Для ознакомления» и т.п.

3. Отправлять письмо только тому, кому нужно

Ставьте в копию только тех людей, кто разбирается в вопросе и может дать компетентный ответ. Не отнимайте время у тех, кто не имеет никакого отношения к описанной в письме ситуации.

4. Оценивать срочность вопроса

Электронная переписка не поможет в критических ситуациях. Помните, что получатель может не проверить свой электронный ящик вовремя.

5. Проверять письмо дважды

Перед отправкой письма проверьте: адреса получателей, текст письма на наличие ошибок и опечаток, вложения к письму (если таковые есть). Проверить орфографию поможет сервис text.ru, если Вы пишете на русском языке.

Что нельзя:

1. Отправлять личную или конфиденциальную информацию

Электронный ящик Вашего адресата могут взломать. Поэтому если хотите обеспечить сохранность каких-то документов или сведений, не отправляйте их электронной почтой.

2. «Спамить»

Если будете отправлять коллегам, партнерам или клиентам не относящиеся к работе письма или назойливые рассылки, входящие от Вас начнут игнорировать.

3. Пересылать предупреждения о вирусах

Вам поступило предупреждение о вирусе? Не нужно тут же пересылать его коллегам, чтобы всех предупредить. Просто сообщите о подозрительном письме IT-специалисту – это его работа, разобраться, в чем тут дело.

4. Пересылать цепочки писем

Представьте ситуацию: Вы вели переписку с несколькими коллегами. В какой-то момент стало понятно, что к обсуждению вопроса необходимо подключить еще одного специалиста. Не пересылайте ему или ей предыдущую переписку – чтобы разобраться в ней, необходимо потратить много времени и сил. Вместо этого составьте отдельное письмо и четко опишите ситуацию.

5. Использовать сарказм, негативные комментарии или набирать текст заглавными буквами

Во-первых, эмоции в деловой переписке неприемлемы. Во-вторых, Ваше стремление пошутить может быть неправильно истолковано. В-третьих, написанное заглавными буквами сообщение может быть воспринято, как агрессия или неуважение. Если нужно выделить какую-то строку в письме, не нужно зажимать Shift или включать Caps Lock – для этого есть функция смены цвета или начертания (курсив или жирный).

Чувствуете, что Ваш навык деловой коммуникации требует развития? Мы можем обучить Вас правильно вести переговоры и деловую переписку, реагировать на критику, распознавать и эффективно защищаться от манипуляций.

Тренинг «Деловые коммуникации» пройдет 3-4 ноября 2018 года

Пройдите по [ссылке](#), чтобы записаться.