

Деловые письма



Курбатова Е
Группа 102фл

Виды деловых писем

Письмо с положительным сообщением

Письмо с нейтральным сообщением

Письмо с негативным сообщением

Письмо с нейтральным сообщением

1. Представляет собой послание, которое не является ни хорошим, ни плохим и содержит заявки на услуги, запросы на стандартную информацию.
2. Нейтральное письмо должно быть прямым: чем конкретнее сформулировано основное сообщение, тем легче добиться требуемого ответа.

Письмо с положительным сообщением

Обычно содержит согласие на удовлетворение запросов другой стороны, положительное разрешение возникшей ситуации, продление кредита, подтверждение о получении заказа и прочее.

Письмо с негативным сообщением

Такие письма обычно содержат в себе отказы, претензии, жалобы.

Типовая структура делового письма



Перед началом составления письма необходимо:

- Чётко обозначить цель письма.
- Собрать информацию о получателе.
- Продумать и записать основные идеи.
- Собрать необходимый материал.
- Разделить письмо на вступление, основную часть и заключение.
- Написать черновик письма.
- Написать окончательный вариант письма.

Перед началом оформления письма следует продумать

Кому Вы пишете?

Зачем Вы пишете?

Какое впечатление производит письмо?

Является ли Ваш документ информативным?

Привлекательно ли письмо для читателя?



«Я соблюдаю
обещанье И замыкаю
в четкий стих Мое
далекое послание.
Пусть будет он как
вечер тих, Как стих
"Онегина" прозрачен,
Порою слаб, порой
удачен, Пусть звук
речей журчит ярчей,
Чем быстро шепчущий
ручей...»

**Максимилиан
Волошин**

Список литературы

<http://delopis.ru>.

<http://e-etiket.ru/deletik/dp.dhtml>
