



**ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО
ОБЩЕНИЯ**



ДЕЛОВОЕ ПИСЬМО

ДЕЛОВОЕ ПИСЬМО

Правила составления деловых бумаг

1. Соблюдение формы.
2. Аккуратность.
3. Грамотность.
4. Разборчивость.
5. Краткость.

Деловое письмо представляет собой деловую бумагу, в которой содержится запрос или уведомление о чем-либо.

Содержание делового письма должно быть предельно ясным, однозначным.

Деловое письмо отличается манерой изложения: строго официальный тон, точность, ясность, краткость, употребление слов только в прямом значении.



Особенности письменного делового общения

- официальность
- регламентированность
- основной жанр – документ

Этические нормы:

- Ответ на письмо необходимо дать в любом случае и с соблюдением установленных сроков
- Нельзя писать ответ на бланке присланного письма
- Нельзя побуждать адресата к спешке
- Нельзя навязывать адресату ожидаемый исход вопроса, затронутого в документе
- Нельзя указывать адресату на его ошибки (невнимательность и т.д.)
- Нельзя начинать послание с констатации отказа в тех случаях, когда выполнение просьбы или поручения не представляется возможным. Начинать необходимо с мотивации принятого решения и в конце письма указать на возможность и условия повторного обращения к вопросу

Язык делового письма

Уверенное владение письменной речью возможно при наличии многолетнего навыка. На первых порах целесообразно воспользоваться практическими советами специалистов:

- следует выбирать простые слова, но не обеднять язык;
- больше пользоваться глаголами, чем прилагательными: так текст получится динамичным и в то же время ненапыщенным;
- не начинать издалека, не отклоняться от темы, не описывать множество деталей;
- избегать длинных высказываний: они малоубедительны, поэтому следует быть кратким, использовать минимум придаточных предложений;
- переход от одной фразы к другой должен быть логическим и естественным;
- проверять каждую написанную фразу на слух;
- употреблять минимум местоимений, заставляющих думать, к чему они относятся, какое слово они «заменяют» (писать конкретно, а не «об этом», «то», «она/оно/они» и т.д.).
- Деловое письмо должно быть грамотным и стилистически выверенным.

ДЕЛОВОЕ ПИСЬМО

КЛИШЕ ЛАКОНИЧНОСТИ

Пишу, чтобы уточнить, сообщить...
Отвечаю по порядку на ваши вопросы...
В продолжение телефонного разговора
высылаю...
Согласно нашей договоренности...
Обобщая итоги нашего разговора,
сообщаю...

ЧАСТЫЕ ОШИБКИ

Использование оборота «К сожалению»:
Неправильно: «К сожалению, у нас сейчас
другие правила».
Правильно: «К сожалению, мы не мо-
жем выполнить это требование».

НЕДОПУСТИМЫЙ ТОН И ГРУБОСТЬ В ПИСЬМЕ

Жесткий ответ. Просим Вас
в дальнейшем воздержаться от неделовой
лексики, обсуждать и решать вопросы
в корректной форме.
Мягкий ответ. Будем благодарны,
если вы будете соблюдать этикет
деловой переписки.

ПОЗИТИВНЫЕ КЛИШЕ В КОНЦЕ

С уважением,
С готовностью отвечу на ваши вопросы!
Будем рады сотрудничеству!
Удачной рабочей недели!

«P. S.» В ЭЛЕКТРОННОМ ПИСЬМЕ

1. Помещают в конце, перед блоком контактной информации.
2. Используют для акцентирования внимания на деталях.
3. Для сообщения важной информации, напрямую не связанной с логикой письма.

Например:

P. S.

*С 1 по 10 августа я буду в командировке.
Срочные вопросы решайте
с Ивановой И. И.*

ОТВЕТ НА НЕВЫПОЛНИМУЮ ПРОСЬБУ

- Сказать «нет» порой труднее, чем «да».
1. Уточните правильность понимания просьбы.
 2. Выразите сожаление по поводу недовольства клиента.
 3. Сообщите, что можете, а что не можете.
 - 4.оборот «так сложились обстоятельства».
 5. Если отказ связан с изменением ранее оговоренных условий, уместно закончить письмо фразой: «Спасибо за понимание!»
- Не злоупотребляйте извинениями,

Деловое письмо имеет массу разновидностей:

- Благодарственное письмо
- Рекомендательное письмо
- Сопроводительное письмо
- Гарантийное письмо
- Письмо президенту
- Служебное письмо
- Информационное письмо
- Поздравительно письмо
- Письмо требование
- Письмо жалоба
- Письмо приглашение



Письма

Служебные письма, как простые, так и сложные, могут начинаться с личного обращения к должностному лицу – адресату письма, а заканчиваться формулой вежливости.

Смысловые части сложного письма

1. Обращение

2. Вступление

3. Основное содержание текста
(изложение, описание ситуации)

4. Заключение

5. Предупреждение

6. Заключительные
этикетные формулы



Структура делового письма

Выражения, подтверждающие получение письма, документов, товаров и т. п.: Ваше письмо от ... получено нами .. Сообщаем вам, что мы (своевременно) получили ваше письмо от ... (Настоящим) подтверждаем (с благодарностью) получение + существительное в родительном падеже (... нового прейскуранта).

Выражение благодарности: Благодарим вас за + существительное в винительном падеже (...ваше письмо) Мы вам очень благодарны за + существительное в винительном падеже (...ваш своевременный ответ) Заранее благодарим за + существительное в винительном падеже (...ваше участие) Мы были бы вам очень признательны (благодарны), если бы вы + глагол (...прислали нам ваш прейскурант)

Выражения, объясняющие мотивы создания письма: В порядке оказания технической помощи... В связи с тяжелым положением... В связи с проведением совместных работ... В соответствии с Вашим письмом № ... В соответствии с протоколом... В целях усиления охраны государственного имущества... В ответ на вашу просьбу... В подтверждение нашего телефонного разговора... В подтверждение нашей договоренности... На основании вашей телеграммы от.. В ответ на Ваш запрос...

Стандарты оформления деловых писем

Обращение:

Уважаемый господин Васильев!

Уважаемый г-н Иванов!

Уважаемый Алексей Степанович,...

Дорогая Ирина Петровна!

Уважаемый господин директор!

Уважаемый господин посол!

Уважаемые господа!

Уважаемые дамы и господа!

Уважаемые коллеги! (при обращении к лицам одной профессии)

Многоуважаемые ветераны!

Завершающие фразы:

С наилучшими пожеланиями...

С наилучшими пожеланиями и надеждой на сотрудничество...

Всегда рады оказать Вам услугу...

Надеюсь на дальнейшие добрые и взаимовыгодные отношения.

Заранее благодарим.

С интересом ждем от Вас новых предложений.

Мы уверены, что недоразумение будет улажено в ближайшее время и т. п.

Мы надеемся, что Вы оцените преимущества нашего проекта и примете участие в...

Пример делового письма

- (ОТ КОГО)
- ООО «Аква»
Россия, г. Москва,
ул. Советская, 137
Тел. (095) 111 11 00

- Факс (095) 111 11 01

01.03.09 № 125 на № 121 от 27.02.09

О ценах на фильтры

Уважаемый Евгений Владимирович!

Благодарим Вас за предложение от 27 февраля фильтров АкваРос. Мы весьма заинтересованы в приобретении партии этих фильтров, но мы бы хотели получить более подробную информацию о ценах на все фильтры, имеющиеся в наличии. В связи с этим просить выслать прайс-лист на продукцию.

Выражаем надежду на дальнейшее сотрудничество. Заранее благодарны Вам за ответ.

С уважением,

Директор ООО «Аква»

Е.И. Чижиков

(КОМУ)

Генеральному директору
ООО «Контур-Аква»
Е. В. Пышкину

Спасибо за внимание!

