

# ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ДЕЛОВОЙ ПЕРЕПИСКИ

Психологические аспекты деловой переписки с помощью электронной  
почты.

# ВВЕДЕНИЕ

- Деятельность делового человека невозможно представить без работы с документами. Подсчитано, что на составление служебных документов и работу с ними у некоторых категорий работников аппарата управления тратится от 30 до 70% рабочего времени.
- Служебная переписка является важной частью делового этикета, "общением в миниатюре". Она способствует установлению прочных связей с потребителем, улучшению взаимосвязи различных служб, а также увеличению оборота предприятия, фирмы.

# ДЕЛЕНИЕ КОРРЕСПОНДЕНЦИИ

- Торговые соглашения и сделки
  - Ответные письма с благодарностью
  - Поздравления
  - Извинения
  - Требования и запросы
  - Соболезнования
  - Служебные записки
-

# РАЗДЕЛЕНИЕ ПО ТИПУ ПИСЬМА

- Формальные письма – строгое соблюдение схемы «внимание – интерес – просьба - действие», отсутствие лишних прилагательных, наречий, которые часто делают стиль излишне "цветистым".
- Неформальные письма - часто используются сокращения, односложные слова и прилагательные: они создают впечатление близкого знакомства, теплоты, взаимной симпатии.

# ПРАВИЛЬНОЕ НАПИСАНИЕ ДЕЛОВОГО ПИСЬМА

- Начальные строки привлекают **внимание**
- следующие за ними одно или два предложения пробуждают **интерес** читателя
- затем в двух абзацах высказывается **просьба**
- а последняя часть заставляет читателя **действовать**

# ПРИМЕР ДЕЛОВОГО ПИСЬМА, СОСТАВЛЕННОГО ПО ДАННОЙ СХЕМЕ

**Внимание:** «Уважаемая (ый) \_\_\_\_\_»

Я хочу сообщить Вам нечто важное (интересное)»

**Интерес:** «Мы (я) предлагаем Вам то, что может существенно улучшить Вашу жизнь...»

**Просьба:** «Нам требуется помощь людей, готовых вложить хотя бы... в благородное, патриотическое дело...»

**Действие:** «Мы призываем Вас присоединиться к тысячам добрых людей...»

- Помните, что просьбу нужно формулировать так, чтобы у адресата выбор вариантов был ограничен, поскольку, чем меньше вариантов, тем больше вероятность успеха.
- Использование стандартизированных словесных оборотов не только позволяет исключить ненужный эмоциональный тон письма, но и является выражением деловой вежливости.

# ВИДЫ ДЕЛОВЫХ ПИСЕМ

- Резюме и письмо с просьбой о приеме на работу
  - Письмо-заявление об уходе
  - Рекомендательное письмо
  - Письмо-отказ
  - Письмо-запрос о ходе исполнения дела (договоренности, сделки и т.п.)
  - Письмо-напоминание
  - Письмо-уведомление
  - Письмо-благодарность
-



# ОБЩИЕ ПРАВИЛА ДЕЛОВЫХ ПИСЕМ

- письмо должно быть лаконичным
- обязательно должна проставляться дата
- письмо не должно содержать клеветнических измышлений
- должна быть разборчивая подпись
- вопрос об отправке письма по факсу или в конверте почтой решается в зависимости от обстоятельств и желания деловых партнеров
- на все письма следует обязательно давать ответ, даже если он отрицательный или вызывает затруднения, при этом нужно выдерживать сроки ответа

# ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ДЕЛОВОЙ ПЕРЕПИСКИ С ПОМОЩЬЮ E-MAIL

- **Выбирайте правильное имя** - электронный адрес почты должен быть строгим и лаконичным
- **Отвечайте правильно** - ответ должен быть направлен только отправителю делового письма
- **Обозначайте тему делового письма** - лучше конкретно обозначать вопрос или просьбу. Отвечая на письма, лучше сохранять тему отправителя.

- **Редактируйте текст** - на конкретные вопросы при деловой переписке нужно отвечать кратко и по делу. Если ваше письмо получается объемным и содержательным, разбейте текст на абзацы. Перечитайте свое письмо перед отправкой и обратите внимание на все, чем недоволен текстовый редактор
- **Не забывайте про вложенные файлы** - вложенные файлы должны быть названы латиницей (английским словом или русским в латинской транскрипции). Вкладывая изображения, убедись, что они находятся в привычных форматах, которые поддерживают все операционные системы
- **Напоминайте о себе** - если вы не получили ответ на отправленное деловое письмо, не засыпайте адресата гневными или требовательными письмами с просьбой обратить на тебя внимание. Уместно напомнить о себе через пару дней после отправки письма и через неделю после первого напоминания