

Деловое общение.

Деловая корреспонденция

Деятельность делового человека невозможно представить без работы с документами. За всяким документом стоят люди, он опосредованно выражает отношения между ними, поэтому не случайно в сфере деловых отношений существуют свои, достаточно строгие требования к составлению служебных документов и ведению деловой переписки, которые входят в деловой этикет.

Деловые письма составляют до 80% входящей и исходящей документации компании. Письма составляются по самым различным вопросам деятельности, их предметом могут быть запросы, уведомления, соглашения, претензии, разъяснения, отзывы, изменения и т.п. От правильно составленного приказа, корректно написанного письма во многом зависят хорошие отношения в коллективе, с деловыми партнерами и, в конечном счете, успех дела.

Деловая корреспонденция является важным средством обмена информацией и оперативного управления, разнообразными процессами деятельности предприятий, организаций и учреждений, а так же каналом связи с внешним миром, поскольку, например, через деловые письма ведутся преддоговорные переговоры, выясняются отношения между предприятиями, излагаются претензии, сопровождаются материальные ценности в пути и т.д.

Деловая корреспонденция - важнейший элемент делового общения. Умение вести общение в письменной форме является одним из главных качеств, необходимых для достижения успеха в бизнесе.

Деловое общение представляет собой как устное, так и письменное общение. Письменное деловое общение чаще всего выглядит как документ, который применяется для передачи информации. Деловая беседа или встреча использует форму устного делового общения.

Деловая переписка бывает внутренняя (между сотрудниками одной компании) и внешняя (между компаниями).

В деловом общении используются самые разнообразные виды деловых писем, для каждого из которых характерна своя цель и способ подачи информации:

- Благодарственные.
- Информационные.
- Коммерческие (гарантийное письмо, рекламное письмо, коммерческое предложение, приглашение, претензия, сопроводительное письмо, запрос, отказ).
- Письма-требования и др.

Письменное деловое общение чрезвычайно актуально, с точки зрения развития бизнеса, его связи с деловыми партнерами. Письменное обращение может быть представлено официальными и полуофициальными деловыми письмами, а также широко используется переписка по электронной почте.

Электронное письмо – документ, направляемый по электронной почте, используется в современном деловом общении. Заявления, обращения, докладные записки, и другие виды письменного общения, применяются внутри предприятия.

Правила ведения деловой переписки требуют, чтобы в текстовом содержании использовались стандартные словесные обороты и штампы. Официальные письма — образец тех редких случаев, когда стандартные фразы более предпочтительны, чем вольная трактовка. Ведение деловой переписки — пример того, как повторение единообразных речевых средств позволяет более четко сформулировать смысл и исключить двойное толкование. Именно штампы и клише позволяют сделать письмо более лаконичным, облегчают его составление. Особое внимание при ведении деловой переписки уделяют фактам. Любое суждение или оценка, высказываемая в письме, должна подтверждаться ссылками и примерами, достоверность которых не вызывает сомнений. Аргументы, подкрепленные фактами и примерами, позволяют убедить адресата и, тем самым достичь цели, с которой написано данное письмо.

Структура делового письма

Правила ведения деловой переписки устанавливают четкие требования и к структуре делового письма, которое, по сути, непосредственно состоит из двух основных реквизитов — обращения и текстовой части. При ведении деловой переписки структура текстовой части делового письма подразделяется на три основных логических блока: вступление — вводная часть, в которой даются все необходимые начальные сведения и отражена причина и цель написания этого документа; основная часть, из которой адресат должен четко понять суть вопроса и то, что именно требуется от него. В этой части приводятся объяснения, рассуждения или доказательства; заключение — в нем резюмируется вышесказанное, делаются выводы, излагается конкретное требование, просьба.

Основные требования к ведению деловой переписки

Правила ведения деловой переписки подразумевают, что основная, текстовая часть письма, должна соответствовать основным требованиям, установленным для делового общения и этикета. Поэтому при составлении письма необходимо руководствоваться правилами: изложение сути вопроса должно быть последовательным и логически обоснованным; текстовое содержание делового письма должно соответствовать установленным языковым нормам, как в отношении изложения смысла, так и в отношении требований синтаксиса, грамматики и лексики; смысл излагаемого должен быть понятен, а использование специальной терминологии — необходимым и обоснованным. Если использование узкоспециального термина необходимо, дается его толкование; предложения в тексте не должны быть длинными, текст их формируется с использованием прямого порядка слов, который подразумевает, что подлежащее ставится непосредственно перед сказуемым, определение — перед определяемым словом, а приложение — после управляющего слова; при ведении деловой переписки следует избегать употребления смысловых конструкций с глаголами в активной форме, если это возможно, предпочтительнее использование пассивной формы. Активная

залоговая форма может употребляться только когда необходимо дать распоряжения конкретным исполнителям; при необходимости, допускается использование только общеизвестных и общеупотребительных аббревиатур и сокращений; следует избегать употребления слов и словосочетаний, имеющих эмоциональную окраску, смысл следует излагать сухим, «канцелярским» языком, даже если документ относится к этикетным письмам; исключено употребление слов, выражающих личностное отношение; нельзя использовать образные и просторечные выражения, тем более, сленг; везде, где возможно, применять общепринятые формы вежливости.

Правила ведения деловой электронной переписки

Сегодня основным видом доставки как личной, так и деловой корреспонденции является электронная почта. Это позволяет сократить время на доставку писем, а также ее стоимость. При этом ведение деловой переписки по электронной почте имеет свои особенности. Обязательно указывайте тему письма, это позволит быстро найти ваше сообщение в почтовом ящике. Название темы должно быть кратким, но емким, позволяющим однозначно идентифицировать письмо по запросу. Форматируйте и структурируйте текст письма — как и в бумажном варианте, оно должно легко читаться. При подписании писем указывайте имя, фамилию, должность исполнителя, а также название компании. Все необходимые ссылки и приложения указывайте и включайте в сообщение сразу, чтобы получателю не тратить дополнительное время на поиски. Давайте файлам и документам интуитивно понятные названия.

Ведение деловой переписки на английском.

Если компания вышла на международный уровень или взаимодействует с зарубежными партнерами, деловая переписка ведется на языке международного общения — английском. И в этом случае следует использовать навыки ведения деловой переписки, но с учетом национальных особенностей делового этикета. Ведение деловой переписки на английском также подразумевает использование шаблонов и стандартных фраз.

Прежде всего, следует иметь в виду, что сегменты такого письма и их расположение на листе бумаги существенно отличаются от того, что считается нормой для русского делового письма. Адрес отправителя, если отсутствует типографским способом выполненная «шапка» наименования фирмы ее адреса и телефонов, печатается в верхнем правом углу бумаги (если речь идет о деловом письме в Англии) или в нижнем левом углу американского делового письма. Ниже адреса отправителя пишется дата отправления. Несколько ниже, в левой части листа пишется адрес получателя. Далее располагается обращение к получателю письма. Если получателем является известное лицо, то обращением к нему будет выражение Dear Mr. Smith или Dear Ms Johnson. Если же получателем является организация (конкретный сотрудник ее неизвестен), то в таком случае обращением будут выражения Dear Sir, Dear Madam, Dear Sirs, Gentlemen. Далее идет содержание письма. После изложения сути письма следует его финальная фраза типа: We look forward to hearing from you soon (Мы с нетерпением ждем Вашего ответа), I look forward to our successful cooperation (Я очень надеюсь на наше успешное сотрудничество), Your prompt reply will be appreciated (Мы будем благодарны за быстрый ответ), If I may be of any assistance, please don't hesitate to contact me (Если Вам потребуется моя помощь, то непременно сообщите мне). После такой фразы следуют английские эквиваленты русского «С уважением такой-то»: Yours sincerely John Brown или Yours faithfully Tom Bryan. Если в конверт вкладываются еще какие-то документы, то после подписи отправителя пишется слово Enclosures или, сокращенно, Enc., означающее «вложения» с указанием количества страниц.