

ОСОБЕННОСТИ ВЕДЕНИЯ ДЕЛОВОЙ ПЕРЕПИСКИ

Винокурова А.С.

Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Волгоградский технологический колледж», vtk@vtk-portal.ru

Достаточно часто первый контакт в деловом мире начинается с письменных коммуникаций – деловых писем. Но если оно будет написано без соблюдения правил этикета делового письма, то едва зародившиеся контакты могут прерваться, и вы потеряете клиента или делового партнера. Поэтому, наверное, не придется никого убеждать, насколько важно уметь писать деловые письма, которые помогут составить благоприятное впечатление о вас лично и о вашей компании в целом. [1]

1. Перед тем как начать составлять письма деловому партнеру, стоит для себя уяснить следующие моменты:

- вид письма (сопроводительное, письмо-заказ, письмо-извещение, письмо-напоминание, письмо-презентация, письмо-отказ, гарантийное письмо и т.д.);

- предполагается ли ответ на ваше письмо (существуют условия, когда получение ответа на письмо не предполагается, например, письмо-презентация);

- будет ли содержание письма однозначно понятно вашему адресату, не оставит ли оно каких-то неясностей относительно вопроса переписки;

- уверены ли вы, что письмо, отправленное почтой, придет в срок (если нет, то лучше воспользоваться телефаксом, услугами службы DHL или отправить письмо через Интернет).

2. Тон письма всегда должен оставаться корректным.

3. Необходимо тщательно отбирать лексику, избегая неточностей, двусмысленности, излишнего употребления профессиональных слов. Текст письма должен быть прост для понимания.

4. Деловое письмо следует писать только на бланке организации, от имени которой вы выступаете. Так как внешний вид фирменного бланка – это своеобразная визитная карточка вашей компании, то к оформлению официального бланка следует относиться с особой тщательностью. Чем официальнее бланк письма – тем официальнее должен быть тон письма.

5. Содержание письма по смыслу разделяют на абзацы. Абзацы не должны быть слишком громоздкими, иначе даже один вид письма вызовет у респондента скуку. Чтобы этого избежать, лучше следовать правилу: первый и последний абзац должны содержать не более четырех машинописных строк, а все остальные – не более восьми. [2]

Деловая переписка необходима, так как: при отправлении письма нет ответа, даже если он подразумевался; письма теряются в потоке ненужной информации и сотрудники постоянно созваниваются, прося проверить почту; после прочтения электронного сообщения совершенно непонятно, что нужно от вас; из-за избытка подробностей и хаоса информации в сообщениях мысли путаются, а сложный вопрос так и не решается.

Деловая переписка занимает значительное место в документальном массиве учреждений. Являясь связующим звеном с внешними организациями, она один из необходимых элементов ведения любой предпринимательской деятельности. Переписка занимает около 80% входящей и исходящей документации. [3]

Деловая переписка представлена письмами различного назначения. В силу своего разнообразия этот вид документов наиболее свободен и наименее стандартизирован в пределах следующих единых требований, то есть, в письмах должна присутствовать - ясность, простота изложения, полнота информации, уважительный тон изложений (требования делового этикета), грамотность. Ошибки при составлении деловых писем недопустимы, поэтому важно знать основные правила их составления:

Ведение деловой переписки исключает применение специфической терминологии, поскольку некоторые слова для адресата могут быть неизвестными. Если подобные термины используются, тогда давайте их объяснение.

Излагайте мысли короткими предложениями, чтобы не терялась основная суть.

Деловая переписка не допускает использования разговорных слов, литературных оборотов и так далее. Перед отправкой письма проверяйте его на ошибки и опечатки. Лучше совершить повторную проверку через время.

Список использованных источников:

1. Ожегов С.И. Толковый словарь русского языка /С.И.Ожегов, Н.Ю.Шведова. – Москва, 2011.

2. Панфилова А.П. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности: учеб. пособие /А.П.Панфилова. – 2-е изд. – Санкт-Петербург: Знание. ИРЭСЭП, 2014. – 495 с.

3. Хоффманн Д. Й. Л. Общее руководство по составлению личных и деловых писем /Д.Й.Л. Хоффман. — Лейпциг: Изд. Фердинанда Зехтлинга, 2010.