



ОСНОВНЫЕ ПРИНЦИПЫ ПИСЬМЕННЫХ КОММУНИКАЦИЙ

Цель занятия:

знакомство с основными принципами
письменных коммуникаций и
изучение особенностей составления
деловых писем



Основные принципы письменных коммуникаций

1. Персональность.
2. KISS-принцип: будьте проще!
3. Ясность
4. Позитивность.

Заявление.

Состоя во вверенной вам канцелярии, сообщаю, что, возвращаясь вчера после трудового дня, я был остановлен каким-то социально- опасным преступником, который велел снять зимнее с барашковым воротником пальто.

Не растерявшись и сняв пальто, я остался в одном лёгоньком пиджаке, каждую минуту рискуя простудиться.

Сняв с меня ещё и галоши государственной резиновой фабрики,- и, так сказать, народное достояние,- преступник обратился в бегство.

Оставшись в настоящее время совершенно раздетый вместе с моей престарелой матерью, я обращаюсь с просьбой о выдаче мне из казенных сумм субсидии на предмет покупки зимнего пальто хотя бы без воротника.

Константин Печёнкин

1. Персональность: к кому и как Вы обращаетесь

Неправильно

Мы отправили чек по почте.

Мы предлагаем клиентам скидку 5%

Я хочу выразить свою благодарность за ...

Правильно

Вы получите наш чек по почте

Вы получите 5% скидку

Благодарю Вас за помощь в ...

Исправить предложение

В соответствии с вашим запросом мы прикладываем сюда отчет об инвентаризации запасов

2. KISS-принцип: будьте проще!

Анаграмма KISS обычно раскрывается как «Keep It Short and Simple» — «Придерживайтесь краткости и простоты». В качестве альтернативы загруженным менеджерам предлагается другая формулировка: «Keep It Simple and Stupid» — «Придерживайтесь простоты и тупости».

Правила применения

- слова короче
- слов меньше
- картинки, если это возможно.



неправильно

вступительное
обращение было
маловыразительным
и бессодержательным

правильно

начало речи было
вялым и пустым

МНОГОСЛОВНО

кратко

Длительный период
времени

В настоящее время

Долгое время

Благодаря тому факту,
что

Во многих случаях

Исходя из
вышеизложенного

В ближайшем будущем

Напиши правильно

Наш региональный директор, девушка, имеющая многолетний опыт, проверит ваши счета

3. Ясность

Неправильно

Ваш сберегательный счет будет приносить самый большой из всех возможных доходов

Правильно

3. Ясность

Неправильно

Ваш сберегательный счет будет приносить самый большой из всех возможных доходов

Правильно

Ваш сберегательный счет будет приносить 7% годовых. На сегодня это максимальная ставка

Напиши правильно

Абстрактные

Большая часть наших держателей акций проголосовала за новый план

Ваш новый суперлегкий цветной принтер можно переносить из комнаты в комнату.

Вскоре вы получите наш чек на сумму компенсации.

Конкретные

4. Позитивность.

Негативный тон

Вы забыли приложить квитанцию об оплате к Вашему заказу, поэтому невозможно выслать Вам товар.

Мы не поставляем панели размером 85х60.

Наш директор не сможет принять Вас раньше следующего понедельника.

Позитивный тон

Как только мы получим от Вас квитанцию об оплате, мы незамедлительно вышлем Ваш заказ по почте.

Мы готовы поставить Вам панели размером 80х60 или 90х60.

Наш директор готов встретиться с Вами в ближайший понедельник.

Замен

Фирма гарантирует, что после высыхания эмаль «Радуга» не будет тускнеть, скалываться и покрываться трещинами в течение двух лет.

Замени

Фирма гарантирует, что после высыхания эмаль «Радуга» не будет тускнеть, скалываться и покрываться трещинами в течение двух лет.

Фирма гарантирует, что после высыхания эмаль «Радуга» останется яркой и гладкой как минимум два года.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА

1. Если вы срочно не заплатите вы не получите существенной скидки.
2. Ввиду того что товар находился у вас только 6 месяцев, совершенно ясно, что ремонт будет в рамках гарантии.
3. Несмотря на вашу задержку с оплатой счета, мы не закроем счет.
4. На этот раз я могу сказать, что юрист может обеспечить решение этой проблемы, но что он обязательно должен быть специалистом по налогам.
5. Полный отчет будет послан вам председателем департамента.
6. Вам не разрешается пропускать работу, если у вас нет уважительной причины.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА

1. В настоящий момент консенсус мнений таков, что текучесть кадров будет, расти в течение мая месяца.
2. Ваша работа была целиком неудовлетворительна.
3. Отчет был предназначен для Николая и меня, а не для Виктора и Татьяны.
4. В соответствии с вашим запросом мы прикладываем сюда отчет об инвентаризации запасов.
5. Мы хотим сообщить вам, что если вы не предпримите срочных шагов, срок действия контракта закончится.

Домашнее задание

Уважаемый редактор,

Я писал Вам 24 июля с просьбой предоставить мне 100 экземпляров вашего журнала. Но ответа от Вас не последовало, и я начинаю довольно сильно волноваться; я надеюсь, Вы меня не подведете, так как несколько человек ждут получения этих экземпляров. Что означает, что моя репутация находится под угрозой, если я не доставлю их вовремя.

Если их не будет здесь в среду, я вынужден отменить заказ, это будет печально, так как я с вами уже много лет сотрудничаю.

Составить правильный вариант письма

Итог урока

- Что нового узнали на уроке?

