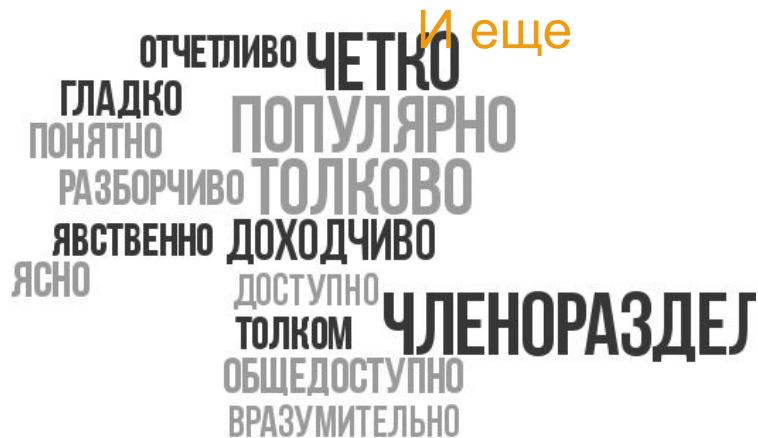

Пиши **К**ратко
Логично,
Ясно,
Просто!

И еще



Word cloud containing the following terms: ОТЧЕТЛИВО, ЧЕТКО, ГЛАДКО, ПОПУЛЯРНО, ПОНЯТНО, РАЗБОРЧИВО, ТОЛКОВО, ЯВСТВЕННО, ДОХОДЧИВО, ЯСНО, ДОСТУПНО, ТОЛКОМ, ЧЛЕНОРАЗДЕЛ, ОБЩЕДОСТУПНО, ВРАЗУМИТЕЛЬНО.



Волшебных, убеждающих, продающих
слов не существует, но
вы можете преобразить
их в волшебные, убеждающие,
продающие тексты

КЛЯП:

Кратко – без лишних слов, но не в ущерб смыслу. **Отожмите воду!**

Логично – текст должен быть структурирован и иметь взаимосвязь

Ясно – смысл написанного должен быть понятен после первого прочтения

Просто – сведите к минимуму терминологию, слова, которые могут быть непонятны адресату



10 заповедей

- Сила – в правде
- Смысл важнее формы
- Чем проще – тем лучше
- Пишите, как для себя
- Уважение и забота
- От простого к сложному
- Пользу вперед
- Приводите аргументы
- Делите на абзацы
- Одно предложение – одна мысль

Выжимаем воду



Убедительно просим вас предупреждать о незапланированных изменениях в графике работ за двое суток или ранее.



Строительство объекта замедлено из-за непредвиденных обстоятельств экономического и организационного характера.



Вследствие стечения обстоятельств и изменения экономической конъюнктуры структура расходов на... мы вынуждены рассмотреть вопрос об увеличении бюджета.



Предупредите о сверхурочных за два дня.

Мы неправильно рассчитали бюджет и доверились ненадежным подрядчикам. Чтобы исправить ситуацию....

Мы не заложили в смете рост цен на стройматериалы. Теперь нам не хватает денег, чтобы постелить крышу. Чтобы открыть эту школу в сентябре, нам нужно еще 2,5 миллиона.

Не забываем про суть



Предлагаем кредит на максимально выгодных условиях с удобным обслуживанием.



Льготный кредит наличными для госслужащих под 12,5% годовых. Карту доставим домой или на работу.

Теперь появилась возможность делиться рекомендациями с вашими друзьями. Это удобно как никогда раньше.



Если вам понравилось кафе или клуб, добавьте его в закладки и поделитесь закладкой с друзьями. Это удобно, когда планируете совместные праздники.

На ночь лучше не есть ничего жирного и калорийного. Кстати, в нашем йогурте всего полторы килокалории.



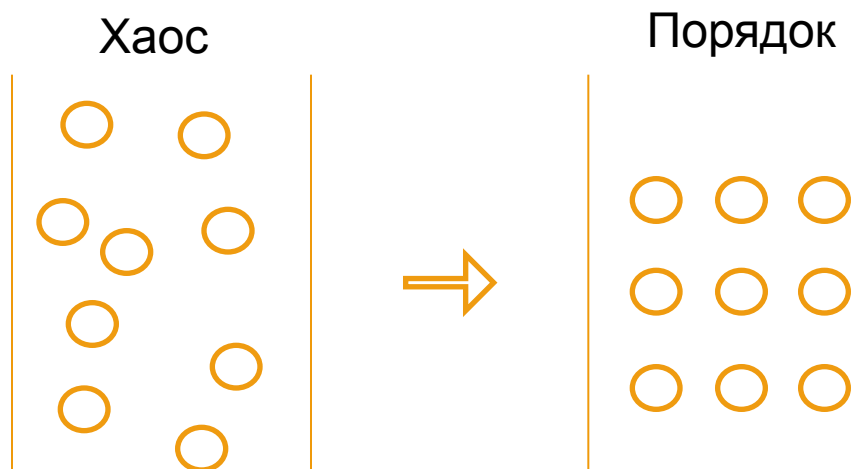
В нашем йогурте полторы килокалории чтобы его можно было жрать на ночь.



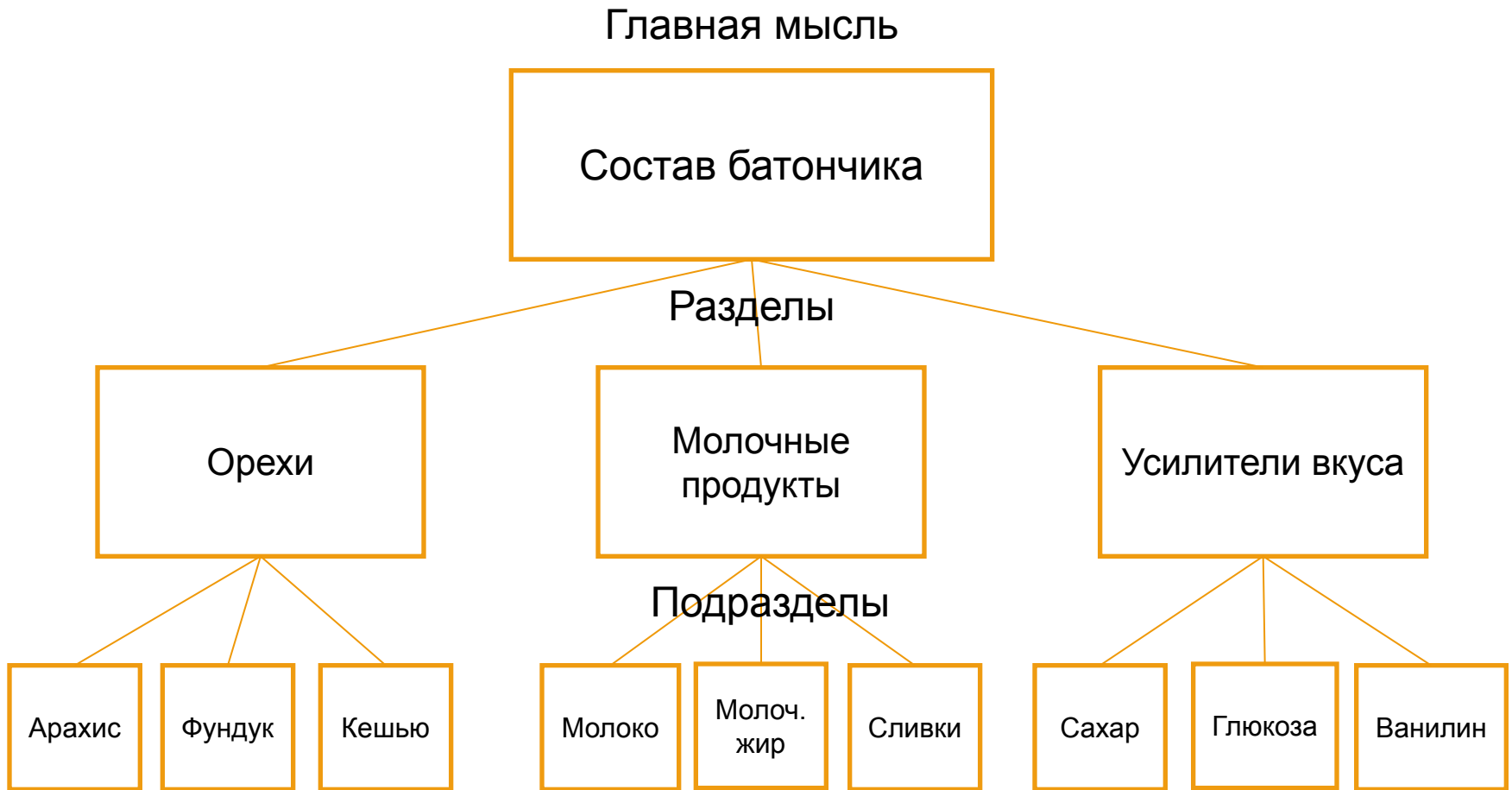
В порядке, рожден в беспорядке

Прочитайте:

Арахис, молоко, фундук, сахар, молочный жир, кешью, сливки, глюкоза, ванилин



Строим пирамиду



Структура письма

Вступление (суть письма)

Абзац 1 → суть абзаца → детали

Абзац 2 → суть абзаца → детали

Абзац 3 → суть абзаца → детали

Заключение (суть письма)

Пример письма

Добрый день!

Хотел поделиться своими идеями. Мне кажется, что стоит внести изменения в анкету в блоки приветствие и прощание, т.к. вопросы неточно сформулированы, что затрудняет их понимание. В результате чего, тайные покупатели допускают ошибки при заполнении. Также можно было бы более подробно расписать заполнение анкеты в инструкции. И в целом, имеет смысл обновить инструкцию с учетом всех нововведений: новое оформление офисов, новая униформа персонала, новый скрипт по предложению доп. услуг.

Кроме этого, на портал можно добавить картинки с внешним видом персонала, что позволит снизить допускаемые ошибки при заполнении анкет. Сможете предоставить такие материалы?

Буду ждать от Вас обратной связи!

Структура письма

Добрый день!

Хочу обсудить с Вами ряд изменений, которые помогут значительно повысить качество проекта.

1. Переформулировать вопросы в анкете

ТП часто допускают ошибки в блоках «Приветствие» и «Прощание», т.к. вопросы сформулированы нечетко. Мы предлагаем переформулировать их, чтобы они стали более понятными для ТП, что позволит снизить кол-во ошибок.

2. Добавить картинки внешнего вида сотрудников в анкету на портале

Наглядная визуализация будет способствовать более точной оценке пунктов, которые относятся к внешнему виду сотрудников.

3. Внести изменения в инструкцию

Инструкция является неотъемлемой частью при инструктаже ТП и крайне важно, чтобы информация всегда была актуальной. К сожалению, сейчас мы не располагаем всеми последними нововведениями, что может привести к некорректной оценке со стороны ТП.

Уверен, что такие изменения только положительно отразятся на проекте, и мне важно услышать ваше мнения по озвученным пунктам.

Если что-то необходимо дополнительно разъяснить, – с радостью это сделаю.

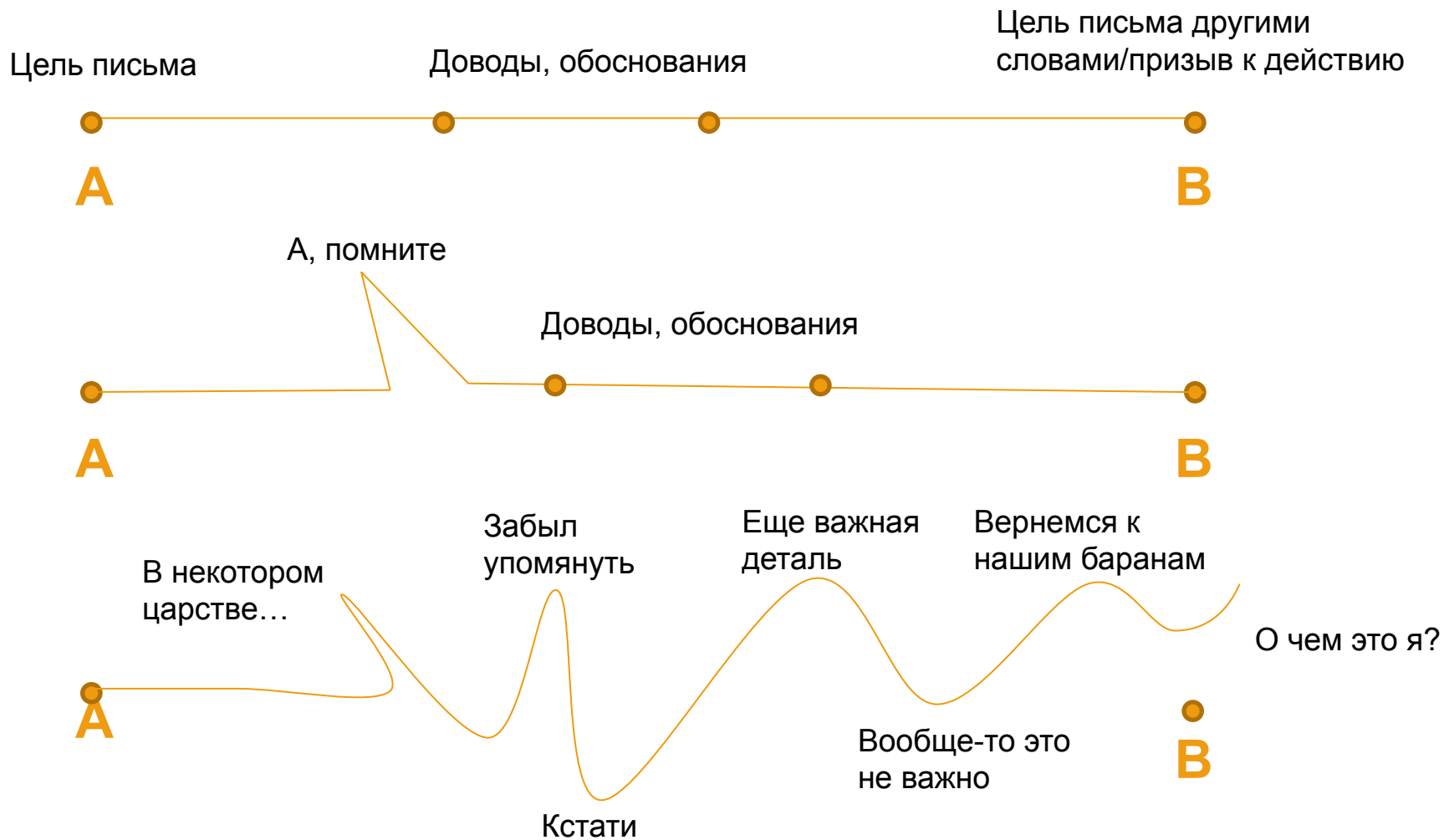
Спасибо!

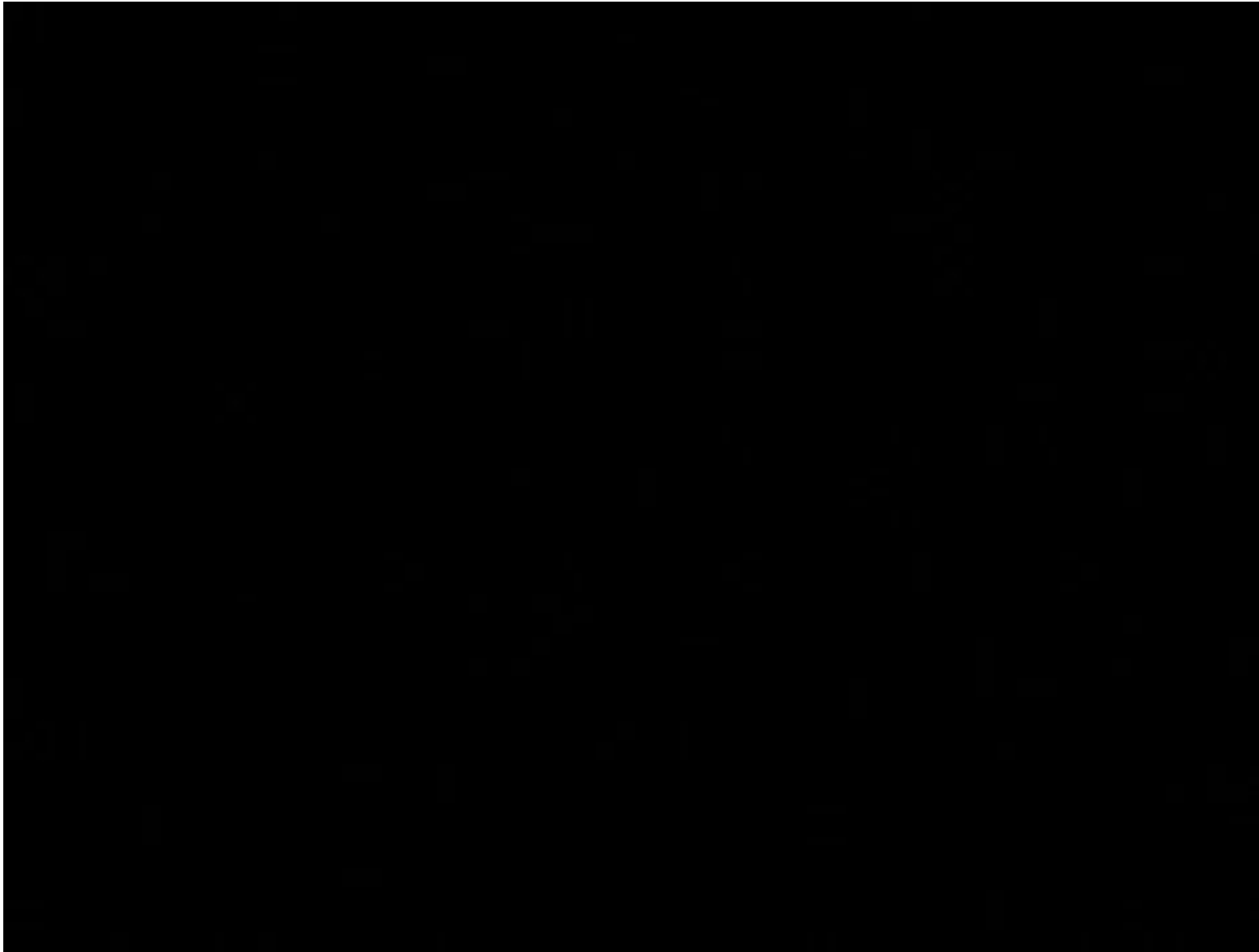
Делаем текст читабельным

Некоторые приемы:

- За счет абзацев
- За счет буллетов
- За счет отступов, разных вариантов выравнивания
- За счет врезок, выносок, цветowych заливок
- За счет инфографики

Правильно двигайтесь к цели





Что случилось с собакой?

У попа была собака,
Он ее любил.
Она съела кусок мяса —
Он ее убил.

Хаос

Шерсть не
заостренн
Тело покр
без раст
закручен,
передвиже



небольшие,
кие, черные.
вторая часть
то существа
копыт для



Структурируем

Челмедведосвин – существо похожее на медведя, свинью и человека.

Оно имеет туловище медведя, которое покрыто шерстью. На груди шерсть отсутствует. Хвост в точности, как у свиньи.

Уши и нос свиные. Лицо этого существа имеет человеческий облик. Глаза черные и маленькие

Передвигается на копытах и т.д....

Главная
мысль

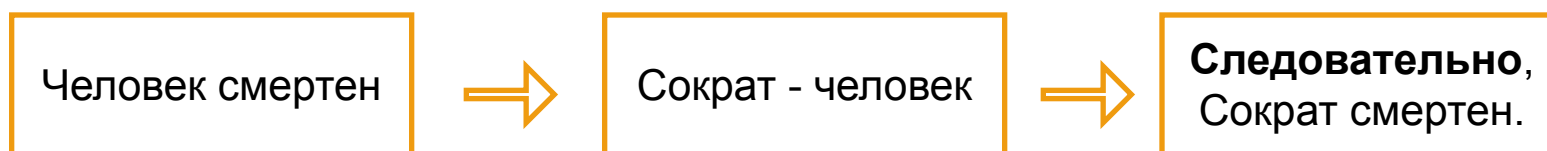
Описание
туловища

Описание
головы

Описание
копыт

Логические методы связи

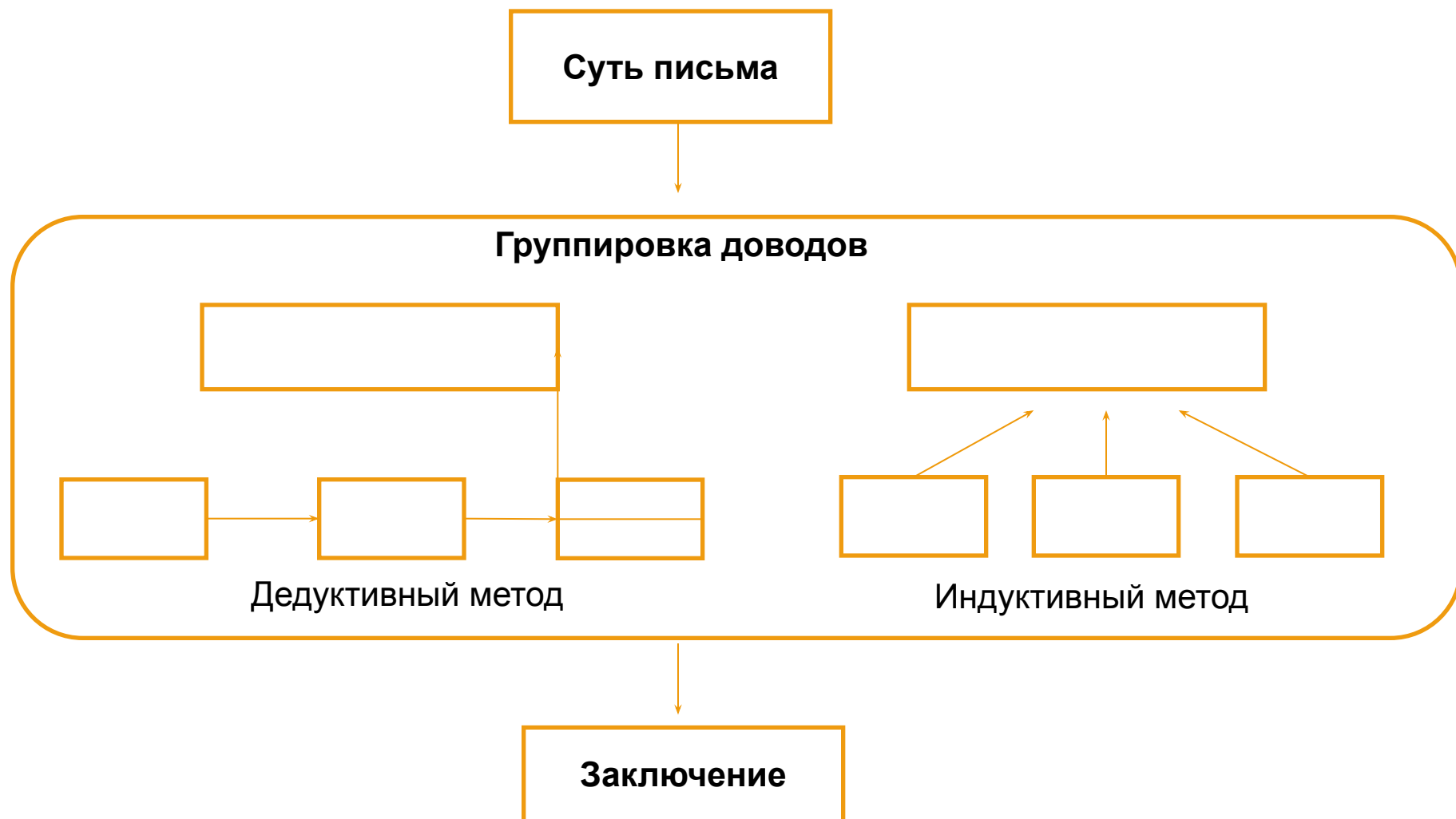
Дедуктивный метод



Индуктивный метод



Логические методы связи



От сердца или формально?

Личный стиль

- Это моя позиция, я за нее душой радею
- Человеческие отношения
- Выражаем отношение
- Говорим на равных



Формальный стиль

- Я не причем, просто таковы факты
- Сила закона
- Сообщаем факты
- Говорим с позиции силы

От сердца или формально?

Пожалуйста, не садитесь на
этот стул.
Если можно, возьмите
другой.

Просьба этот стул не
занимать.
Участникам по возможности
следует
пользоваться другими
стульями.

Зачем оно нужно?

Сердце слышит:	Сердце НЕ слышит:
<p>Личные местоимения</p> <p>«(Я) прошу Вас сделать все возможное...» «(Мы) приносим вам свои искренние извинения...»</p>	<p>Безличные существительные</p> <p>Администрация просит сотрудников сделать все возможное...» «Компания X приносит компании Y свои искренние извинения</p>
<p>Прямое обращение, просьба</p> <p>Пожалуйста, подавайте авансовый отчет в течение 2 дней после командировки...</p>	<p>Констатация</p> <p>Авансовый отчет необходимо подавать в течение 2 дней после командировки...</p>
<p>Эмоционально окрашенные выражения</p> <p>Стремительный рост Перелом в ходе событий</p>	<p>Нейтральная лексика</p> <p>Увеличение, повышение Перемены, изменения</p>
<p>Оценочные выражения</p> <p>Наш проект провалился Мы выиграли</p>	<p>Объективная констатация фактов</p> <p>Не был достигнут ожидаемый результат Был получен положительный результат</p>
<p>Активные обороты</p> <p>Выполняем Предлагаю</p>	<p>Пассивные обороты</p> <p>Выполняется Хотелось бы предложить</p>

Основные типы деловых писем

Информирующие	⇒	Передача адресату общеделовой информации
Убеждающие	⇒	Убеждаем адресата принять нашу точку зрения, поступить, как нам нужно
Продающие	⇒	Убеждаем адресата в необходимости нашей опции, услуги
Отказывающие	⇒	Отказываем адресату в его просьбе
Вразумляющие	⇒	Вразумляем адресата соблюдать определённые положения, условия (направляем претензию)
Объясняющие	⇒	Объясняем адресату, почему так вышло (получили претензию)

Письмо от клиента

_____, добрый день!

Пришлите, пожалуйста, статус по проекту. По нашим договорённостям к 10 числу должен быть настроен портал, доступы на него и выложены первые проверки.

Спасибо!



Если вы что-то не успеваете сделать к оговоренному сроку – **заранее** проинформируйте об этом заинтересованное лицо, не ставьте его перед фактом, когда работа должна быть уже готова. Несвоевременное информирование может привести к утрате доверия, а также необратимым последствиям.

Выбираем ответ

	Прямо	Позитивно	Обтекаемо
Суть	Сообщаю, что основные работы по проекту были выполнены, <u>однако не в полной мере.</u>	Сообщаю, что основные работы по проекту были выполнены и <u>сейчас идут последние приготовления</u>	Сообщаю о том, какие работы были выполнены в настоящий момент времени:
Детали	На данный момент были проведены следующие подготовительные работы:		
	<ul style="list-style-type: none">• Полностью настроен портал с учетом всех ваших пожеланий, в том числе необходимые диаграммы и выгрузки• Настроены все доступы для сотрудников с учетом привязки к определенным точкам		
Позитивное заключение	Также мы обговаривали, публикацию первых анкет к 10 числу. Однако у нас возникли некоторые технические сложности с настройкой анкет.		
	ИЛИ		
	Первые анкеты будут опубликованы в ближайшее время. К сожалению, возникли некоторые технические сложности с настройкой анкет.		
Выход	Вследствие этого возникла задержка с реализацией этого пункта.		
Д	Мы прикладываем все усилия и постараемся максимально оперативно решить этот вопрос.		

Отказывающиеся



Вразумляющее



Объясняющие



Спасибо за внимание!

Валерий Храпов
