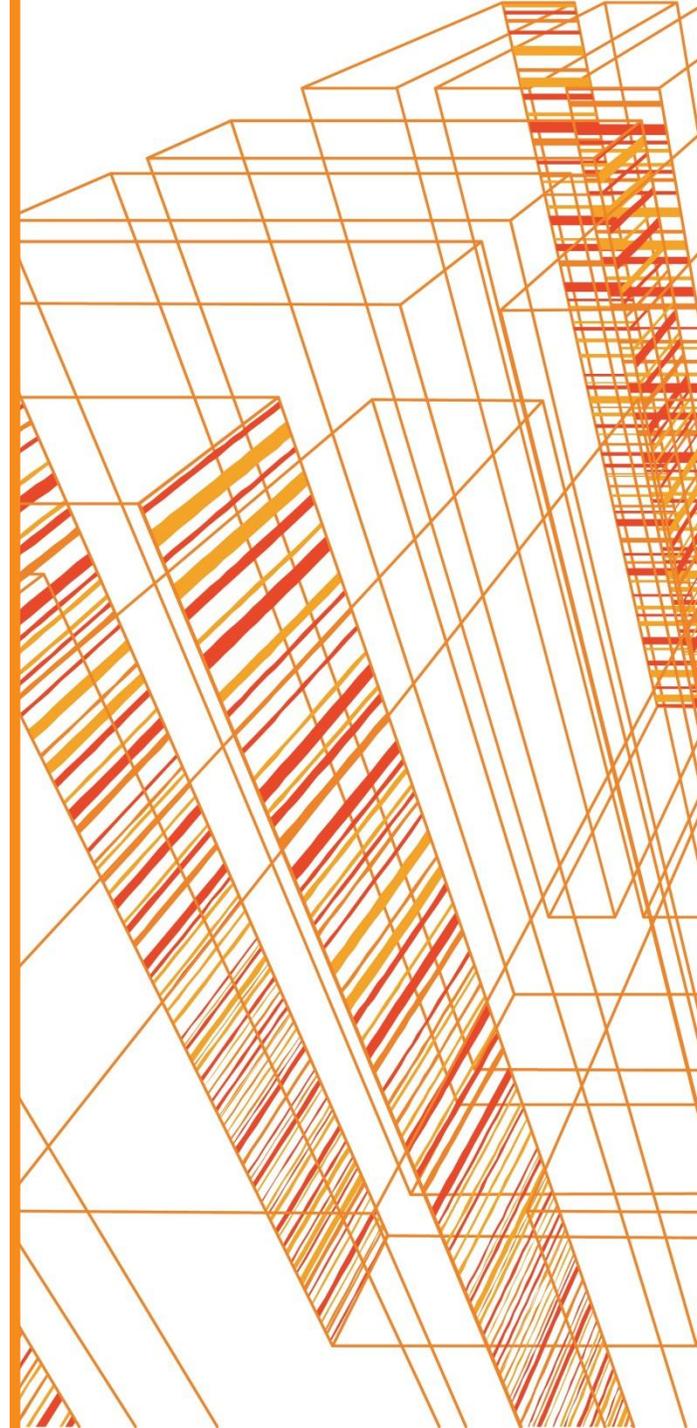


Деловой имидж в электронном письме

УК ЕВРАЗ Междуреченск



Шесть важнейших индикаторов делового имиджа в электронном письме



Время ответа на письмо.



Грамотное заполнение поля «Тема».



Персональное обращение.



Выражение слов признательности за обращение в компанию (за обращение к вам).



Позитивное завершение письма.



Подпись и блок контактной информации.

Время ответа на письмо

Время ответа показывает адресату, насколько вы заинтересованы в общении с ним.

СОВЕТ

Стремитесь отвечать на получаемые письма сразу. Если это невозможно – то в течение двух, максимум трех часов с момента получения (три часа – среднестатистическое время комфортного ожидания ответа. По истечении этого срока адресат может начать испытывать беспокойство о судьбе доставки своего письма и о перспективах получения своевременного ответа).

Следующий порог допустимого времени ответа – в течение дня.

Если и в течение дня ответить по объективным обстоятельствам затруднительно, признаком хорошего делового тона является отправка адресату сообщения приблизительно следующего содержания: «Я получил Ваше письмо. Постараюсь на него ответить до... включительно».



Грамотное заполнение поля «Тема»

Алгоритм действий по грамотному заполнению поля «Тема».

1. Не оставляйте поле «Тема/Subject» пустым. Не следуйте ошибочному мнению о том, что это поле – «пятое колесо в телеге». Это не так. Люди, с которыми вы переписываетесь, могут получать десятки/сотни писем в день. Грамотно заполненное поле «Тема/Subject» помогает быстро идентифицировать содержание письма и степень его важности.
2. Заполняйте поле темы рационально, делайте информацию предельно подробной. Например, «Договор. Счет. Акт» вместо «Документы».
3. Делайте объем темы содержательным, но предельно кратким (количество знаков, видимых адресатом при получении, в поле «Тема/Subject» может быть ограниченным).
4. Старайтесь не использовать восклицательные знаки и смайлы. Восклицательный знак и смайл – это отражение эмоций. Эмоции в формулировке темы письма чаще всего неуместны.
5. Строго по назначению используйте заглавные буквы. Слова, целиком написанные заглавными буквами, в электронном письме прочитываются как крик. Он неуместен в теме делового письма.
6. Помните, что грамотная работа с полем «Тема/Subject» сразу показывает уровень профессионализма и культуры делового общения.



Персональное обращение

Деловое письмо, начинающееся с персонального обращения и приветствия, отражает индивидуальную направленность письма, демонстрирует ваше внимание и уважение к личности клиента/делового партнера/коллеги.

ОБРАТИТЕ ВНИМАНИЕ. ЭТО ВАЖНО!

1. Внимательно относитесь к информации, которую несет письмо.
2. Информация о том, как обратиться к адресату в ответном письме, может содержаться:
 - в подписи к письму;
 - в тексте письма (если адресат сам представился вам);
 - в поле «От Кого/From».
3. В современной практике электронного делового письма вполне допустимы обращения по имени в неполном варианте: «Здравствуйте, Аня!» (вместо Анна), «Добрый день, Сергей!» (вместо Сергей Петрович). Используйте их, если сам адресат практикует и поддерживает такую форму обращения к себе.
4. При отсутствии всякой информации об имени адресата используйте любую из фраз: «Добрый день!» или «Здравствуйте!».
5. Не стоит употреблять в приветствии фразу «Доброго времени суток!». Нередко в деловом сообществе это обращение расценивается как дурной тон, несоответствие современным нормам письменного этикета.



Выражение слов признательности за обращение в компанию (за обращение к вам)

Слова признательности являются признаком хорошего тона и общей культуры делового общения. Письмо-ответ клиенту/партнеру/коллеге, начинающееся с фразы «Спасибо за Ваше письмо», демонстрирует адресату, что его ценят и дорожат его выбором.

СОВЕТ

Если ситуация располагает, начните свое письмо со слов благодарности. Позитивные слова и эмоции в начале письма – хороший старт для дальнейшего делового разговора.

ГОТОВЫЕ КЛИШЕ (ИСПОЛЬЗУЙТЕ, ЧТОБЫ ПИСАТЬ БЫСТРЕЕ)

Варианты фраз признательности в начале письма:

- Спасибо за Ваш интерес к...
- Спасибо за Ваше письмо.
- Мы рады, что Вы обратились к нам.
- Спасибо, что выбрали нас.
- Спасибо, что выбрали нашу компанию.
- Мы признательны Вам за Ваш интерес.
- Благодарим Вас за обращение в нашу компанию.
- Мы благодарны за Ваш интерес к нашему продукту/сервису!
- Мы признательны, что при многообразии предложений Вы остановили свой выбор на...
- Нам очень приятно, что Вы откликнулись на наше предложение.
- Я рад(а), что Вы откликнулись на наше предложение.



Позитивное завершение письма

Финальные фразы – последнее, что остается в поле внимания адресата при прочтении вашего письма. Закрепите в них эмоционально-позитивную атмосферу делового общения. Создайте у адресата хорошее настроение, чтобы ему и далее хотелось общаться с вами!

ГОТОВЫЕ КЛИШЕ (ИСПОЛЬЗУЙТЕ, ЧТОБЫ ПИСАТЬ БЫСТРЕЕ)

Варианты финальных фраз:

- Буду рад сотрудничеству!/ Будем рады сотрудничеству с Вами!
- С готовностью отвечу на Ваши вопросы.
- Если у Вас возникли трудности с оформлением или отправкой отчетов, пожалуйста, напишите об этом. Мы постараемся помочь. Благодарим за содействие!
- Если у Вас возникнут вопросы по заполнению документов, позвоните или напишите нам. Мы обязательно поможем.
- Если у Вас появятся вопросы – пожалуйста, обращайтесь. Мы обязательно на них ответим!
- Если у Вас появились вопросы – напишите или позвоните. Мы непременно Вам ответим!
- С надеждой на плодотворное сотрудничество...
- Всегда готовы помочь и ответить на Ваши вопросы.
- С искренним уважением.../ С уважением.../ С уважением к Вам...
- С уважением и надеждой на плодотворное сотрудничество...
- Искренне надеюсь, что наше сотрудничество будет позитивным и продуктивным!
- Будем рады Вашему решению стать нашим клиентом!



Подпись и блок контактной информации

- Человеку, решающему деловые вопросы в письме, всегда важно понимать, кто находится «по ту сторону монитора». Поэтому обязательно каждое письмо заканчивайте подписью и блоком контактной информации.
- Указание имени и фамилии показывает адресату, что с ним общается конкретный, «живой» человек. Писать письмо/ решать вопросы с конкретным человеком проще и комфортнее, нежели общаться с безликим собеседником без имени или с обобщенной функцией (Администрация, Служба поддержки).
- Указание должности дает адресату понимание границ ваших полномочий и профессиональной компетентности в решении вопросов.

Подпись должна быть отформатирована под стандарт, принятый в компании

—
С уважением,
Имя Фамилия
Должность
ООО «УК ЕВРАЗ Междуреченск»

—
Best Regards,
Name Surname
Position
MC EVRAZ Mezhdurechensk LLC

—
phone: +7 (3843) 111 111
mobile: +7 (111) 111 11 11

—
surname.name@sum.rdtc.ru

Шрифт: Arial

Размер шрифта:

- для блоков с фамилией, именем, должностью и наименованием компании – 11pt
- для блоков с адресом, телефонами, электронной почтой – 8pt

Цвет шрифта:

- для наименования компании – оранжевый
(R 232, G 119, B 34)

- для электронной почты автоматический
- для ссылок - синий
- для всего остального - черный

Если должность сотрудника сформулирована чрезмерно длинно, допускается ее набор в две или даже три строки.



В деловой переписке **ЗАПРЕЩАЕТСЯ:**



Выходить на уровень общения, на который у Вас нет полномочия в рамках функционала (иное – по согласованию с непосредственным руководителем)



Пересылать клиентам информацию, предназначенную для внутреннего использования (служебная информация, внутренние распоряжения, приказы, неформальная личная переписка сотрудников)



Предоставлять недостоверную информацию (при необходимости – брать паузу для уточнения информации)



Включать в деловую переписку эмоции (максимально профессиональные коммуникации - без эмоций)



Давать обещания за другого

При взаимодействии с руководителем рекомендуется:

- Информировать о потенциальных рисках
- Подготавливать информацию, помогающую в принятии управленческого решения (анализ ситуации, возможные решения)
- Сообщать, в каких ситуациях необходима помощь (уточнять, какая именно)
- Ставить в копию (открытую/скрытую) по вопросам, где руководитель должен быть проинформирован
- Ставить в копию своего руководителя при участии в переписке с руководителями более высокого уровня
- Оперативно сообщать о допущенных ошибках
- При необходимости решения не более высокого уровня – подготовьте информацию (анализ ситуации, возможные решения или проект письма для Вашего руководителя)

При взаимодействии с коллегами / подчиненными рекомендуется:

- Ставить в копию коллег / подчиненных по смежным вопросам
- В спорных ситуациях при работе – брать время на уточнение информации (не обвинять коллег)
- Информировать о «новых вводных» (изменениях сроков, отмене задания и т.п.)
- Не давать обещаний от лица коллег
- Оперативно передавать коллегам / подчиненным запросы по их функции
- Разделять успех с коллегами (командная работа)

СПАСИБО!