

Электронная деловая переписка



Использование адресов

- Если это возможно, ваш адрес электронной почты должен содержать первые буквы ФИО или ИМЯ или ФАМИЛИЯ и ИМЯ, разделенные символом подчеркивания или точкой.



Получение писем

- Проверяйте почту хотя бы 2 раза в день – с утра и после обеда.
- Если вы долго отсутствуете на месте, используйте клиент автоматического ответа, чтобы люди знали и не ждали от Вас немедленного ответа.



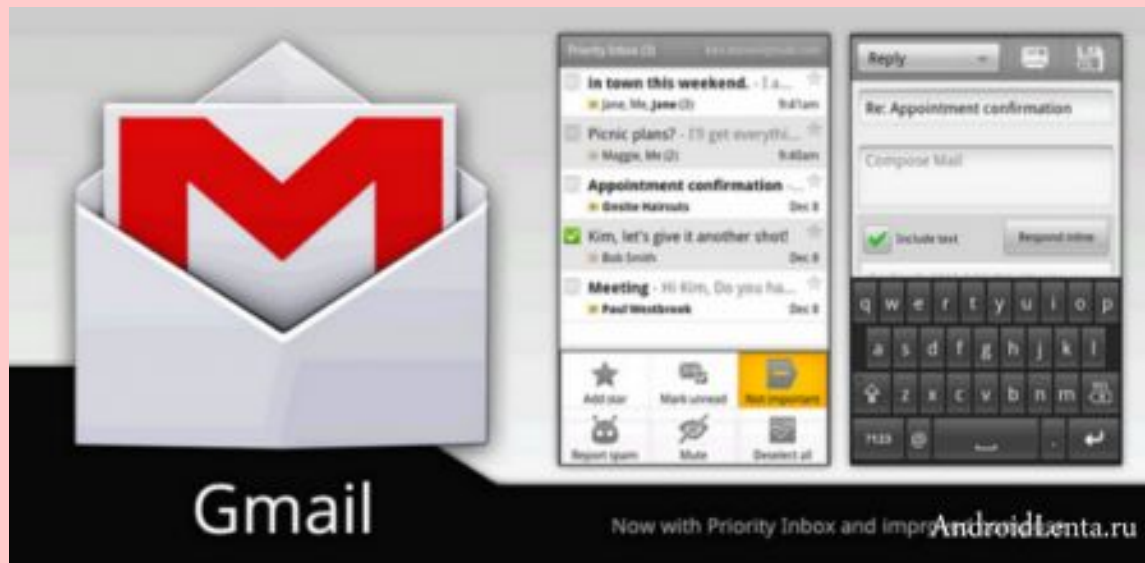
Получение писем

- Полученные письма надо читать. Разумеется, спам здесь не рассматривается;



Получение писем

- Настройте автоматическую доставку/получение почты хотя бы каждые 10 (а лучше 2 – 3) минуты.
- Они будут сопровождаться открытием отдельного окна, а также звуковым сигналом.



Получение писем

- Если Вы очень заняты и Вам пришло письмо, оцените от кого оно, тему и пробежите его глазами – это поможет быстро понять, требует ли письмо срочного ответа или может немного подождать



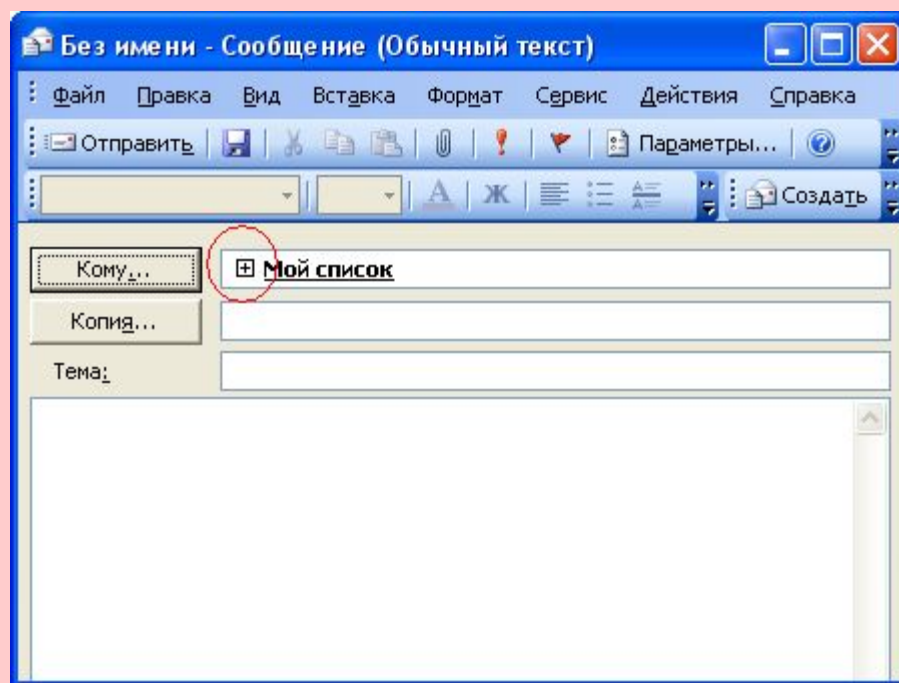
Получение писем

- Самый простой и эффективный способ двигать дела и не собирать завалы почты – сразу отвечать на письма.



Поле «Кому»

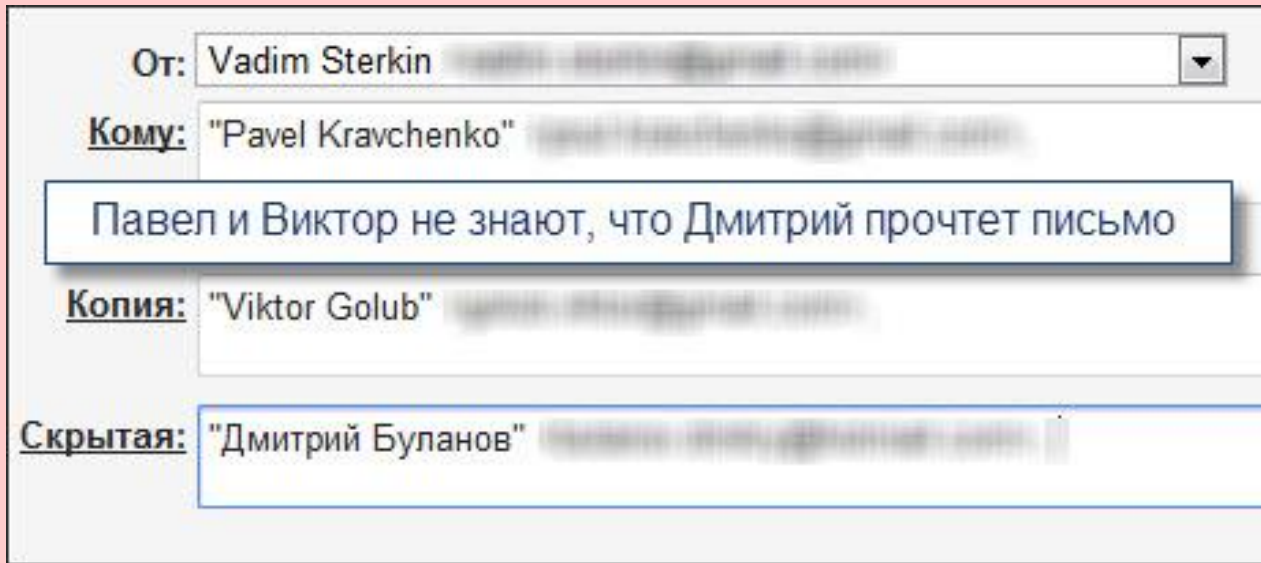
- Если в полученном письме в поле «Кому» более двух адресатов, это значит, что ответить должны оба эти корреспондента или любой из них.
- Будьте осторожны с отсылкой писем, содержащих в поле «Кому» более двух адресатов: на письмо отправленное всем, Вы рискуете не получить ответа ни от кого.



Поле «Копия»

- Получатели, стоящие в этом поле, получают письмо для информации или являются «приглашенными в свидетели».
- Получатель в копиях не должен в общем случае отвечать на письмо.
- Более того, вежливым считается при наличии такой необходимости начать с фразы «извините, что вмешиваюсь».

Поле «Скрытая копия»



От: Vadim Sterkin

Кому: "Pavel Kravchenko"

Павел и Виктор не знают, что Дмитрий прочтет письмо

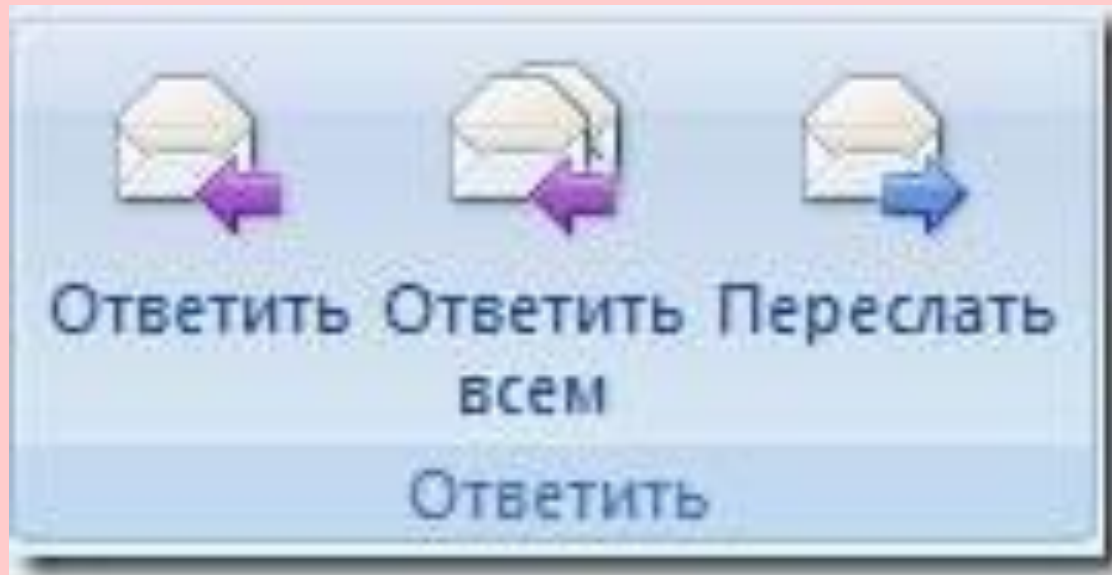
Копия: "Viktor Golub"

Скрытая: "Дмитрий Буланов"

- О факте отправки письма человеку, указанному в поле «Скрытая копия» не узнают основной получатель или стоящие в копиях.
- Также это поле используется для массовой рассылки, чтобы Вашу адресную книгу не знали все получатели.

Функция «Отвечить всем»

- При ответах не забывайте о кнопке «Отвечить всем» – это сохранит в копиях получателей начального письма и Ваш ответ не пройдет мимо них.



Поле «Тема»

Не стоит оставлять это поле пустым.

Тема письма должна кратко отражать тему письма.

Заголовки типа «Вопрос», «привет!» или пустые заголовки выдают в Вас или новичка, или отсутствие элементарных навыков владения деловой перепиской.

Написание ответа

- Начните с приветствия, это вежливо.
- Говорите с человеком на одном языке.



Написание ответа

А - A	И - I	Р - R	Ш - Sh
Б - B	Й - J	С - S	Щ - Shch
В - V	К - K	Т - T	Ъ -
Г - G	Л - L	У - U	Ы - Y
Д - D	М - M	Ф - F	Ь -
Е - E	Н - N	Х - H	Э - E
Ж - Zh	О - O	Ц - Ts	Ю - Yu
З - Z	П - P	Ч - Ch	Я - Ya

- Не используйте транслит, кроме случаев отправления писем с мобильных устройств.
- Если ваш почтовый клиент не поддерживает русский язык или портит кодировки, прикладывайте текст ответа в приложении.

Написание ответа

- Деловое письмо должно быть точным, конкретным и лаконичным.



- Если письмо содержит несколько вопросов, тем или задач, структурируйте их и отделяйте.

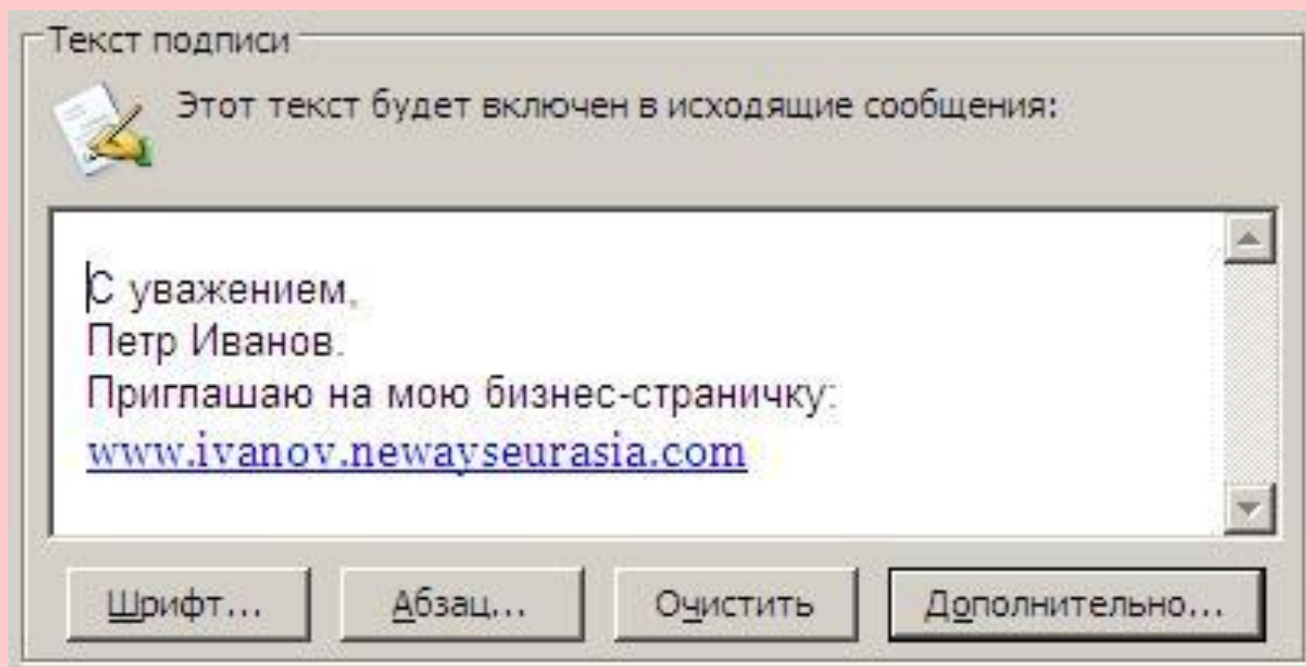
Написание ответа

- ОБЯЗАТЕЛЬНО ПЕРЕЧИТАЙТЕ письмо, прежде чем нажать кнопку отправить.
- Проблемы в орфографии, грамматике, ошибки и упущения, использование неправильных слов являются очень распространенным явлением.
- Ваши друзья могут не обратить внимание, но ваши деловые партнеры заметят.

Написание ответа

- Цитируйте текст оригинального письма.
- При полном цитировании пишите текст ответа в НАЧАЛЕ письма, а не в конце!
- Если Ваши ответы по пунктам, отделите цитату пустыми строками сверху и снизу.
- Обратите внимание: в большинстве почтовых программ цитируемый фрагмент выделяется знаком "больше" (>).

Написание ответа



- Заказчики и другие деловые партнеры ценят личный контакт. Если Вы обрабатываете большой объём почты, то советую включить функцию "Автоподпись"

Электронная подпись

- Включайте в нее несколько возможных способов связи с вами. Обычно это номера телефона, адрес электронной почты, факс, ICQ

Основные правила составления электронной подписи:

- Электронная подпись не должна превышать 5-6 строк.
- Количество символов в строке должно быть не более 70-ти.

Вложения

- Не вкладывайте в письма файлы форматов EXE, PIF, BAT, COM, CMD, SCR – многие почтовые клиенты или сервера намертво блокируют такие вложения, и адресат их никогда не прочтет.
- Упаковывайте их в архив (zip, rar) как в оболочку и уже в таком виде вкладывайте.

Вложения

- Нормальным считается высылать без предупреждения вложения до 2-3 мегабайт.
- Если Вы хотите выслать вложение большего размера, уточните у адресанта, пройдет ли такой файл через его сервер.
- Существует много других способов передать большие тексты, фото или звук, минуя электронную почту. Например, через ftp-сервер или через веб-интерфейс.



Вложения



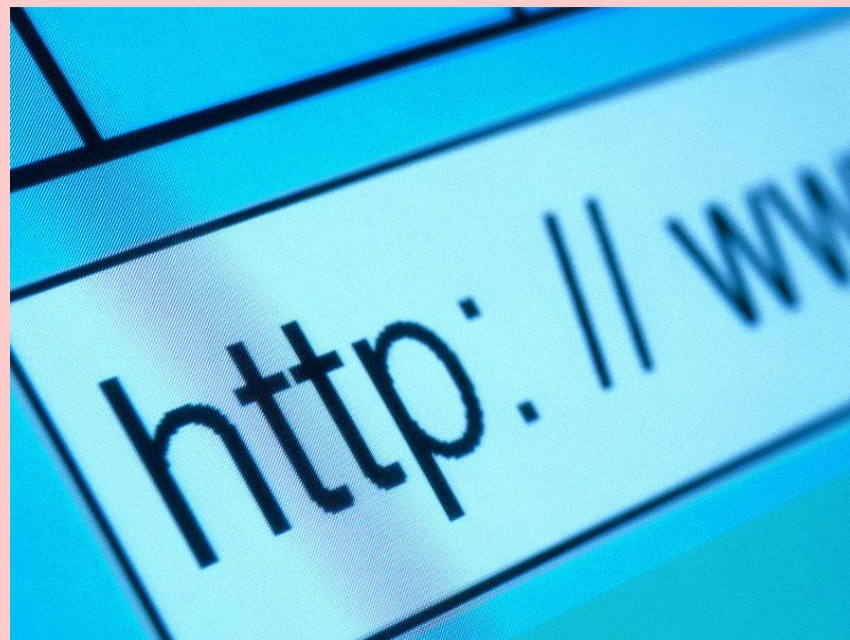
- Воздержитесь от вложений сомнительного содержания: во-первых, Ваш корреспондент может не разделять ваших вкусов, а во-вторых, Вы можете доставить неприятности человеку, работающему в организации, где применяется перлюстрация почты.

Вложения

- Не открывайте вложения от того, кого вы не знаете, если Вас не уведомили о каких либо вложениях.
- При отправке вложений сообщите, что вложение содержит.
- Если вы отправляете что-то в Adobe Acrobat формате, не надейтесь, что получатель имеет программное обеспечение для просмотра вложений.

Ссылки на ресурс

- Если в письме упоминаете какие-то ресурсы, то ссылки на них лучше указать не в теме письма, а непосредственно в тексте.
- В этом случае можно перейти по ссылке в браузере, нажав по ней.
- К ссылкам тоже можно добавить описание (что это за ресурс и что там интересного).



Emoticons

- Речь идет об использовании схематического изображения человеческого лица для передачи эмоций в электронных текстах.
- Они призваны оживить сухой и краткий язык E-mail.
- Сюда входят Smileys (улыбки, смешинки) и Acronyms (слова, сформированные из первых букв словосочетания).

Smileys (смайлики)



- :-) улыбающийся
- :-))) смеющийся
- :-D радостно смеющийся
- :-| задумчивый, нейтральный
- :-(грустный
- :-/ недовольный или озадаченный
- :-O удивлённый (рот открыт)

Акронимы (Acronyms)

- • *ASAP (As soon as possible)* – как можно скорее;
- • *MSG (Message)* – послание;
- • *JIC (Just in case)* – при случае;
- • *CUL (See you later)* – встретимся позднее;
- • *FAQ (Frequently asked question)* – часто задаваемый вопрос;
- • *IMHO (In my humble opinion)* – по моему скромному мнению;
- • *BTW (By the way)* – между прочим;
- • *<g> (Grin)* – усмешка. Ухмылка;
- • *BRB (Be right back)* – немедленно возвращайся;
- • *GTG (Got to go)* – готов идти;
- • *LOL (Laugh out loud)* – заслуживает громкого смеха;
- • *WTG (Way to go)* – куда идти, направление;
- • *OIC (Oh, I see)* – мне все понятно;
- • *TTUL (Talk to you later)* – поговорю с тобой позднее.

Особенности сленга электронных сообщений

- **Аккаунт** – Это ваша страничка или ваш пользователь (на форуме).
- **Бан, забанен** (от англ. ban – запрет) – Ограничение вас в действиях.
- **Гостевая книга, гостевуха, гостьбука** – раздел сайта, где его посетители могут оставлять различные сообщения на любую тематику для админа ресурса.
- **ИМНО (англ. In My Humble Opinion), ИМХО, имхо** – употребляется для подчёркивания того, что высказанное – это личная точка зрения на предмет разговора.
- **Камент, коммент** (англ. comment) – комментарий.
- **Троль, троллинг** – пользователь, который любит провоцировать других пользователей на спор или ругань.

Этикет электронной переписки

- Никогда не используйте в электронном письме **ПРОПИСНЫХ БУКВ**.
- Никогда не выделяйте в письме какую-то мысль другим цветом, в особенности красным жирным шрифтом.
- Если вы отвечаете на письмо, в котором был вложенный файл, адресованный вам ранее, удалите этот файл.



Этикет электронной переписки



- Время ответа на e-mail не должно превышать двух суток.
- Сеанс электронного диалога заканчивается по правилам телефонного этикета: кто первый начал переписку, тот первый ее и заканчивает.