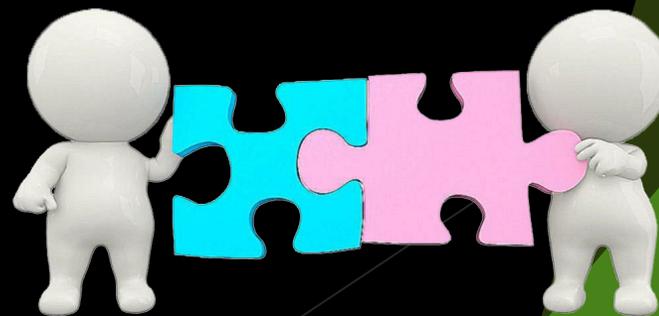


# Некоторые правила деловой переписки на английском

# Тема - ключ к формированию верного ожидания



- кратко сформулируйте основное содержание (Priorities for next week / Issues to discuss on Monday / Effort required to log all emails )
- повторите главное предложение своего письма (Production issue resolved by restarting the server / Can we have a call at 5pm?)

# В чем ошибка?

- “Quick question”
- “Follow-up about Friday”
- “The file you requested”
- “Important - read immediately”

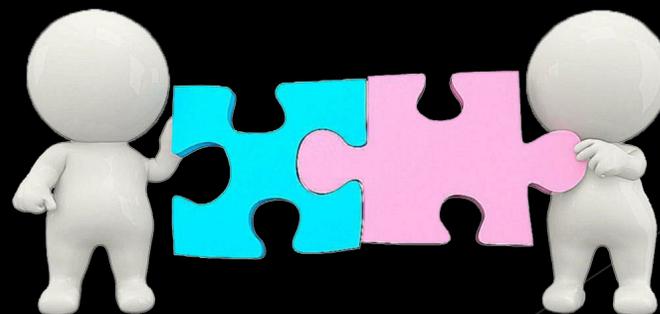


# В чем ошибка?

- если вопрос настолько быстрый, то почему его не задать в теме письма?
- а точно человек, которому пишешь, помнит о чем была речь в пятницу, особенно если сегодня не понедельник
- тема может быть уместна, если вы точно уверены, что человек помнит о файле и ждет его
- то, что важно для вас, может быть не важно для другого человека



**Приветствие** - способ  
привлечь внимание



# Если вы обращаетесь к одному человеку

- официальный стиль / первое письмо - Dear Mr / Dr / Ms + фамилия (Dear Mr Miller / Dear Ms Jones)
- неофициальный стиль / вы постоянно общаетесь с коллегой (Hi Chris / Hello Matt / Jason)

# NB! Обращение по имени

Негласное правило - если человек подписал электронное письмо своим именем и фамилией, вы имеете право обращаться по имени. Обращение по имени является предпочтительным.

Andrew James      →      Hi Andrew  
PM

# Если вы обращаетесь к группе людей

- официальный стиль / первое письмо (Dear colleagues / Dear partners / Hello / Good morning)
- неофициальный стиль / вы постоянно общаетесь с коллегами (Hi Team / Hello Team / Team / Guys / Hi All / Hello everyone)

# NB! Пунктуация

В английском знаки пунктуации в приветствии либо вообще не используются, либо используется запятая или тире

Hi Evgeny, Team,

Dave, Scott -

Hello Tom -

Dear Mr Thompson,

# В чем ошибка?

- hi Don!
- Hello Mary Wright,
- Ladies and Gentlemen,
- Dear Miss Anna Robertson!
- Hey, dude,

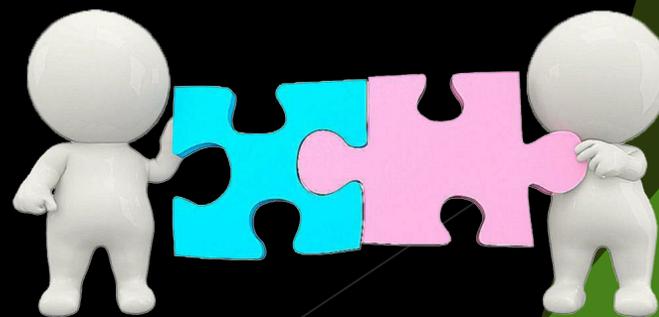


# В чем ошибка?

- Hi Don, / Hi Don –
- Hello Mary,
- Dear colleagues, / Good morning
- Dear Ms Robertson,
- Hi / Hello



# Тело письма - пишем свое сообщение



# Тело письма включает:

- вступительную часть (необязательная часть)
- основную часть (причина письма, факты, призыв к действию)
- приложения, таблицы, картинки
- заключение

# Вступительная часть

- дружеское приветствие (Hope you are doing well) - опционально
- благодарность за ответ (Thank you for your prompt reply / Thanks for the information) - опционально

# Часто используемые выражения

- Thank you for your prompt reply. - спасибо за быстрый ответ.
- Thanks for the information. - спасибо за информацию
- Thank you for your email of (date) ... - спасибо за письмо от такого-то числа
- Thank you for letting me know that ... - спасибо, что сообщили о ...
- Thank you for the update. - спасибо за новости
- How are you doing? - как дела?
- How is the business going? - как бизнес?
- How are the things going? - как поживаете?
- Hope all is well. - Надеюсь, все в порядке
- Sorry for the delayed answer. - прошу прощения, за несвоевременный ответ
- Sorry for long silence. - прошу прощения за долгое молчание
- Thank you for your attention to this issue. - спасибо, что обратили внимание на этот вопрос

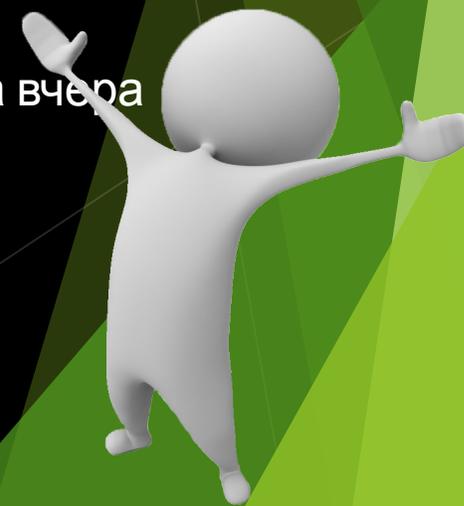


# Основная часть

- причина письма / упоминание предыдущего контакта, в связи с чем пишется письмо (As agreed during the call, I am sending you the form example / Per your request yesterday...)
- данные, детали, факты - все, что есть сказать
- призыв к действию (Could you send me those files by tomorrow? / Please review the update)

# Часто используемые выражения - причины письма

- I am writing to confirm ... - пишу, чтобы подтвердить ...
- I am writing in connection with ... - пишу в связи с ...
- I am emailing / writing to ask about ... - пишу спросить о ...
- Further to your last email ... - в ответ на твое / ваше последнее письмо ...
- Further to our call last week ... - в ответ на наш звонок на прошлой неделе
- With reference to your email of (date) ... - ссылаясь на твое / ваше письмо от такого-то числа
- Regarding our call on... - относительно нашего звонка такого-то числа
- Per your request yesterday ... - относительно твоей просьбы / вашего вопроса вчера
- I would (just) like to confirm the main points we discussed on ... - хотел бы подтвердить основные пункты, которые мы обсудили такого-то числа ...
- I am writing to apologize for ... - пишу, чтобы извиниться за ...
- Per your request yesterday ... - относительно твоей просьбы / вашего вопроса вчера



# Часто используемые выражения - факты письма

- Just a quick note to tell you ... - короткое сообщение для тебя / вас
- Just a quick note to let you know ... - короткое сообщение для тебя / вас
- Just to update you on ... - короткое сообщение / новости для тебя / вас
- We would like to point out that ... - хотелось бы выделить / отметить
- Sorry, but I can't make the call tomorrow. - к сожалению, сегодня у меня не получится быть на звонке
- After careful consideration we have decided (not) to ... - после тщательного обсуждения мы решили, что ...
- Just wanted to let you know... - сообщаем, что ...
- We are pleased to announce that ... - с радостью сообщаем, что ...
- I am delighted to inform you that ... - с радостью сообщаю, что ...
- Unfortunately ... - к сожалению, ...
- I am afraid that ... - к сожалению, ...
- I am sorry to inform you that ... - к сожалению, ...
- We regret to inform you that ... с сожалением сообщаем, что ...
- I am a little unsure about ... - не уверен, что ...
- I do not fully understand what ... - не до конца понимаю, что ...



# Часто используемые выражения - призыв к действию

- Could you (possibly) ... - не мог бы ты / не могли бы вы ...
- I would be grateful if you could ... - буду благодарен, если бы ты / вы ...
- Can you (please) send me ... - не мог бы ты / не могли бы вы прислать мне ...
- We would appreciate it if you would / could ... - мы будем благодарны, если вы / ты ...
- Regarding X, can you tell me if ...? - относительно X, подскажи / подскажите ....
- What about ...? Will that suit you? - как насчет... ? тебе / вам подойдет?
- Can you ...? - не мог бы ты / не могли бы вы ...
- I wonder if you could ... - не мог бы ты / не могли бы вы ...
- Please, have a look at / review ... - пожалуйста, посмотрите ...



# Приложения, картинки, таблицы

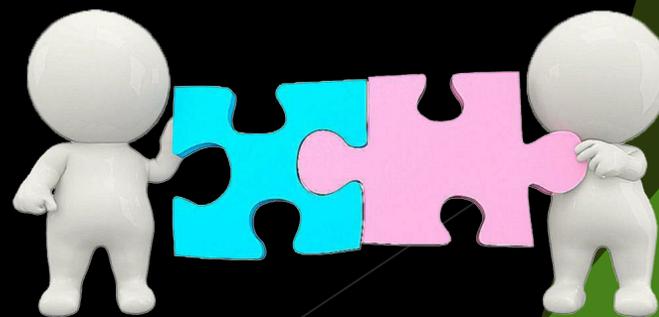
- обязательно предупредите получателя о прикрепленных файлах (Please find attached / Attached you will find / I attached...)
- названия прикрепляемых файлов должны четко описывать, что вы отправляете

# Часто используемые выражения

- Attached you will find ... - в приложении находится ...
- Please find attached ... - в приложении находится ...
- Take a look at the attached file. - обратите внимание на прикрепленный файл...
- Have a quick look at the file I've attached about ... - обратите внимание на прикрепленный файл...
- Thought you might find the attached interesting / useful. - думаю, прикрепленный файл будет полезен / интересен
- I have attached ... - в приложении находится ...
- Please note that I have attached ... - в приложении находится ...



**Заключение** - способ создать  
настроение на ответ



# Заключительная часть

- уточнение, все ли правильно понято / устраивает ли предложение (Are you ok with it? / Does that sound good?)
- заключительный призыв / надежда на следующий контакт (Let me know if you have any questions / Looking forward to hearing what you think)

# Часто используемые выражения

- If we can be of any further assistance, please let us know. - напишите, если мы можем еще чем-то помочь
- If I can help in any way, please do not hesitate to contact me. - напишите, если мы можем еще чем-то помочь
- If you have any questions or concerns, don't hesitate to let me know. - если есть вопросы, напишите
- Should you have any questions, please do not hesitate contact me. - - если есть вопросы, напишите
- For further details, please contact ... - если нужны еще детали, напишите
- We hope you are happy with this arrangement. - надеемся, вам подходит такой вариант
- We hope you can settle this matter / issue. - надеемся, вы сможете решить этот вопрос
- I look forward to hearing from you soon. - с нетерпением жду ответа от тебя / вас
- look forward to your response. - с нетерпением жду ответа от тебя / вас
- I hope to hear from you soon. - надеюсь на скорый ответ.
- I regret any inconvenience caused. - приносим извинения за неудобства
- Once again, I apologize for any inconvenience. - еще раз приносим извинения за неудобства
- Thank you for your patience and cooperation. - спасибо за помощь и терпение
- I would appreciate your immediate attention to this issue. - будем благодарны, если вы сразу обратите внимание на этот вопрос



# Подпись

- официальный стиль (если использовано Dear Mr / Ms + фамилия) Sincerely, ... ваше имя
- неофициальный стиль / вы постоянно общаетесь с коллегой Best Regards, Regards, Thank you... ваше имя
- собственные данные - имя, фамилия, должность, контактные данные

# Часто используемые выражения

- Sincerely, (если использовали Dear Mr / Ms +)
- Best Regards,
- Kind regards,
- Bests,
- Thank you,
- Thank you in advance,



# NB! Базовые правила

- вежливый информативный стиль изложения
- никакой конфиденциальной информации
- НЕ ПЕЧАТАЙТЕ ТЕКСТ ЗАГЛАВНЫМИ БУКВАМИ
- проверьте текст на наличие ошибок

# Лучшие практики

- 1 идея на письмо - идеал, не более 5 параграфов - реальность
- 1 мысль - 1 параграф
- не более 5 предложений на параграф
- пустая строка между параграфами
- маркированный список и нумерация

# Лучшие практики

- максимально простой язык и короткие предложения
- короткие понятные слова; если слово можно выкинуть без потери для смысла - выкидывайте
- не используйте идиомы , слэнг и жаргон

# Лучшие практики

- не злоупотребляйте сокращениями, смайликами и восклицательными знаками
- понятные грамматические конструкции - пишите активные действия (I sent you the report NOT ~~the report was sent~~)
- пишите прямые вопросы (Can we discuss the training during lunch tomorrow? NOT ~~Let me know if we can meet at for lunch tomorrow to discuss the training~~)

Subject: Alpha-Beta Change Request - <https://jira.nixsolutions.com/browse/AB-42>

Team,

Further to our call on Monday, there is a Alpha-Beta Change Request - <https://jira.nixsolutions.com/browse/AB-42> - which we agreed to implement in January.

Today, we reviewed our Labor Priorities and scheduled this CR to be started by Alex next week (1/18). Dev estimate is 64 hours, QC preliminary estimate is 47. Any objections to this plan?

Best regards

XXXX

PM

NIX Solutions Ltd

xxxxx@nixsolutions.com

skype: xxxxx



# В чем ошибка?

“Dearest Arnold: I would be very much obliged if, at your earliest convenience, you could send me the current password for the website. I look forward to your response. Have a nice day! :-) Yours Truly, Philomena.”



# В чем ошибка?

“Need the password for the website!!!!”



# Как бы вы переписали этот текст?

Hi Arnold,

The site is down, but I can't troubleshoot without the new password. Do you know it?

Best regards,

Philomena



# Часто используемые сокращения

- ASAP - as soon as possible - как можно скорее
- FYI - for your information - к вашему сведению
- BTW - by the way - кстати
- ITP - if time permits - если позволит время
- IMO - in my opinion - по моему мнению
- KIS - keep it simple - делаем просто
- WRT - with respect to - относительно
- AFAIK - as far as I know - насколько я знаю



Желаем успехов в написании  
писем!