

Деловая переписка

Деловая переписка – это не только обмен коммерческой и деловой информацией, это еще и часть сложного делового этикета, и ее правилам делопроизводителей даже специально обучают на курсах.

Одна из важных составляющих делового письма – создание и поддержание солидной репутации компании, формирование серьезного отношения к вам со стороны партнеров и клиентов. Помимо вопросов менеджмента, деловое письмо – это корпоративная дисциплина, а с технической точки зрения – инструмент улучшения взаимодействия между различными компаниями холдинга или подразделениями одной формы.

Виды деловой переписки

Деловая переписка предполагает несколько видов документов, каждый из которых имеет свои правила оформления и предоставления, может отличаться формой изложения и приемами подачи содержания. Специалисты деловое письмо разделяют на:

1. благодарственные письма;
2. коммерческие письма (сопроводительное, заказ, напоминание, презентация, отказ, гарантийное письмо и т.д.);
3. запросы и требования;
4. извинения и опровержения;
5. поздравительные письма;
6. письма с соболезнованиями.

Даже современная электронная переписка учитывает особенности каждого вида письма, использует готовые шаблоны, манеру написания и правила делового письменного этикета.

Правила деловой переписки

От того, на чем и как оформлено, как составлено и упаковано ваше деловое письмо, партнеры и клиенты могут составить представление о респектабельности и успешности вашего бизнеса. Поэтому, соблюдая правила деловой переписки, вы формируете свою репутацию в бизнесе.

Итак, о правилах:

Бланк письма. Хорошая компания использует в переписке только фирменные бланки с реквизитами компании (угловое или продольное размещение) и элементами фирменного стиля. Фирменный стиль предполагает нанесение логотипа и использование фирменных шрифтов, а в реквизитах должно быть указано название организации и его аббревиатура, юридический и почтовый адрес, телефоны, электронная почта и сайт.

Разметка страницы. Письмо пишется на листе с полями (слева 20, справа 10 мм, сверху и снизу 20 мм), в случае наличия второго и последующих листов у документа, они нумеруются посередине сверху страницы.

Стиль. Письмо пишется только официально-деловым стилем – с кратким изложением сути вопроса, точными формулировками, стандартными фразами.

Обязательное условие: в письме освещается только один вопрос или несколько взаимосвязанных. В противном случае – лучше написать несколько писем.

Структура текста. Обычно деловое письмо состоит из трех частей:

1. Обращение к адресату («Уважаемый, ...!»).
2. Вступление (изложение причин и оснований для письма).
3. Основная часть (предложение решений, просьб, рекомендаций по решению проблемы).
4. Заключение (резюме с подведением итогов).

Язык. Фразы должны быть простыми, краткими, ясными и недвусмысленными. Эмоциональность, жаргонизмы, просторечные слова, диалектизмы и излишние подробности исключены (грамматические, орфографические и пунктуационные ошибки – тоже)!