

ПИСЬМЕННАЯ ДЕЛОВАЯ КОММУНИКАЦИЯ

Понятие и специфика эффективной письменной деловой коммуникации

В этой главе мы рассмотрим специфику, правила, требования особой формы деловой коммуникации – письменной деловой коммуникации. Деловая письменная коммуникация – средство формирования профессионального имиджа и эффективный инструмент организации и поддержания деловых контактов. Основной формой ее осуществления является деловое письмо. Деловое письмо – письменное обращение к должностному лицу, оформленное в соответствии с правилами переписки. Письмо остается основным средством коммуникации между предприятиями, организациями или учреждениями, партнерами. С помощью деловых писем идет обмен информацией, делаются предложения, ведутся переговоры, предъявляются претензии, выражаются благодарности и т. п. Для эффективного ведения деловой переписки необходимо знать и уметь применять нормы письменной коммуникации, правила создания, оформления документов и организации работы с ними. И нужно помнить, что любой документ, который вы отправляете, становится элементом вашего делового имиджа.

Существует ряд преимуществ, которыми обладает письменная деловая коммуникация по сравнению с устной. К ним относятся:

1. **Время хранения.** Информация, зафиксированная в документах (письма пр.), может храниться достаточно долго в неизменном виде.
1. **Возможность контроля.** Деловая переписка дает возможность вернуться, посмотреть, какое было обсуждение, какие договоренности были достигнуты. Таким образом, письменная коммуникация позволяет проконтролировать выполнение обязательств.
2. **Возможность подумать.** Вы не находитесь в непосредственном контакте с собеседником, есть возможность обдумать, проверить и в случае необходимости откорректировать сообщение.
3. **Рациональное распределение времени.** Полученное сообщение, как правило, не требует мгновенного восприятия и реакции, что обеспечивает более рациональное распределение рабочего времени.
4. **Уменьшение эмоциональной составляющей.** Особенности организации письменной коммуникации предполагают меньше эмоциональных реакций, больше внимания уделяется сознательному восприятию информации.
5. **Облегчение понимания.** Читающему легче понять детали сообщения, особенно если это цифровой материал.
6. **Возможность возврата к информации.** Всегда есть возможность перечитать сложные фрагменты сообщения, трудные для понимания.