



АБРАМОВ Егор Геннадьевич
канд. экон. наук, заместитель главного редактора журнала
«Научная периодика: проблемы и решения»
✉ abramov@creativeconomy.ru

СОВРЕМЕННЫЕ ПРИНЦИПЫ ДЕЛОВОЙ ПЕРЕПИСКИ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ ЭЛЕКТРОННОЙ ПОЧТЫ

В статье представлена авторская подборка рекомендаций для деловой переписки с использованием электронной почты в целях общего повышения эффективности делового общения.

В XXI веке электронная почта стала одним из основных инструментов практически в любой работе, связанной с общением. И особенно это актуально для издательских организаций, для которых существование в принципе невозможно без общения с авторами, коллегами, партнерами.

Умение обращаться с электронной почтой можно назвать одним из факторов элементарной грамотности. Но это умение заключается далеко не только в том, чтобы прочитать и отправить письмо, как полагают, например, некоторые соискатели, заполняя свое резюме. Точно также как

и обычная грамотность заключается не в том, чтобы читать и писать слова – нужно делать это правильно.

Данная статья посвящена особенностям работы с электронной почтой. Она не претендует на статус всеобъемлющего руководства, но надеемся, некоторые практические советы смогут упростить общение и сделать его более эффективным.

Начнем с того, с чего и начинается любое письмо – с перечисления получателей.

Кому, копия, скрытая копия

Поле «Кому» предназначено для того, кто должен ответить или как-то еще отреагировать на письмо.

Совет: не указывайте множество получателей в этом поле – одним из частых следствий может стать то, что все пере-



Кому... |
Копия... |
СК... |
Тема: |

Ключевые слова:
электронная почта,
деловая переписка

Keywords:
e-mail,
business
correspondence

численные получатели понадеются друг на друга, в итоге ответ ни от кого не будет получен. Укажите только того или тех, от кого действительно должен прийти ответ. Всех остальных лучше перечислить в полях «Копия» или «Скрытая копия».

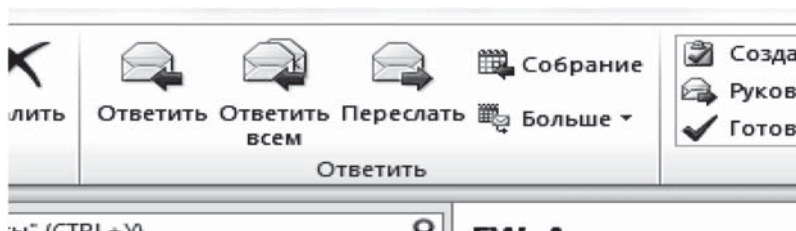
Поле «Копия» нужно, чтобы указать тех, кто должен ознакомиться с письмом, но не обязан реагировать на него. Указывая получателя в этом поле, Вы даете понять, что ответ не обязателен. Напомним лишний раз о том, что в общем случае на любое письмо с вопросом лучше ответить, а если дать ответ сразу нельзя, то хотя бы одной строкой сообщите о том, что напишете позже или позвоните по этому поводу.

Совет: указывайте в поле «Копия» тех, кто должен быть в курсе Вашей переписки, например, в переписке с коллегами можно указать в копии своего руководителя, который должен владеть ситуацией. Или если Вы отправляете письмо с просьбой связаться с Вашим коллегой, например, «чтобы получить оригиналы документов, свяжитесь с нашей бухгалтерией», не лишним будет указать в копии мейл этой самой бухгалтерии, чтобы показать, что они тоже получают письмо и будут ждать обращения.

Поле «Скрытая копия» предназначено для тех получателей, о которых не должны знать все те, кто указан в полях «Кому» и «Копия». О получателях письма, указанных в этом поле, не будут знать те, кому Вы отправляете письмо. Они их просто не увидят, на то она и скрытая.

Совет: указывайте в поле «Скрытая копия» своего руководителя при ответе на важное письмо, это позволит Вам не раскрывать контакты ваших коллег, чтобы уберечь их от нежелательных писем.

Также обязательно используйте именно это поле при рассылке, например, новогодних поздравлений своим партнерам. Иногда доходит до смешного, когда получаешь поздравительное письмо с большим списком других получателей, что оказывается полной клиентской базой одного из менеджеров какой-либо организации.



И еще одна заметка по теме отправителей – если в полученном письме указано несколько получателей в поле «Копия», то они скорее всего должны также увидеть и Ваш ответ. Чтобы не нарушить целостность переписки, освоите, наконец, кнопку «Ответить всем». Тогда в Вашем ответе автоматически будут указаны все те, кому было адресовано исходное письмо и ни один из участников дискуссии не окажется отрезанным от общего обсуждения.

В нашей сфере грамматические ошибки способны сразу же оттолкнуть потенциального заказчика, так как доверие к неграмотному издателю может улетучиться после первой же оплошности.

«**При ответе на письмо настройте программу так, чтобы текст предыдущей переписки сохранялся при ответе. Этим Вы избавите получателя от необходимости копаться в архиве... Не зря многие менеджеры добавляют в свои письма обязательную фразу «При ответе цитируйте переписку».**

Тема

К сожалению, хочется начать с банального совета – используйте поле «Тема» для указания именно темы письма, то есть главной идеи, того, о чем пойдет речь.

Если Вам повезло, и Вы получаете не больше двух-трех писем в день, то это может и не иметь большого значения, но для тех, кто вынужден отвечать на десятки писем, Вы окажете неоценимую услугу.

В теме письма лучше сразу выразить главную мысль, если это возможно. Т.е. вместо «Re: касательно встречи» лучше написать «Встречу во вторник в 17.00 подтверждаю». Это также может иметь значение при чтении почты на мобильных устройствах – Вы сразу дадите понять, о чем именно письмо, не заставляя ждать его открытия.

Некоторые программы сортируют почту именно по отдельным дискуссиям, показывая основное письмо и всю цепочку ответов. Если Вы начинаете новую тему – лучше создайте новое письмо, а не используйте ответ на одно из старых, даже изменив тему в этом письме.

Несколько правил хорошего тона при переписке

1. Пишите по возможности грамотно.

Кто как не издатели должны использовать русский язык правильно? В нашей сфере грамматические ошибки способны

сразу же оттолкнуть потенциального заказчика, так как доверие к неграмотному издателю может улетучиться после первой же оплошности.

2. *Используйте для писем подпись с указанием подробной информации о себе.*

Укажите полностью имя и отчество, а также свою должность, название организации без сокращений и, при необходимости, телефон и адрес сайта. Иногда получив письмо с такой подписью:

*С уважением,
к.э.н., доцент БГУ
Коваленко И.В.*

даже не знаешь, это Иван Викторович или Ирина Владимировна, а доцент Брянского, Башкирского или Белорусского государственного университета. Какое обращение в таком случае использовать в ответном письме?

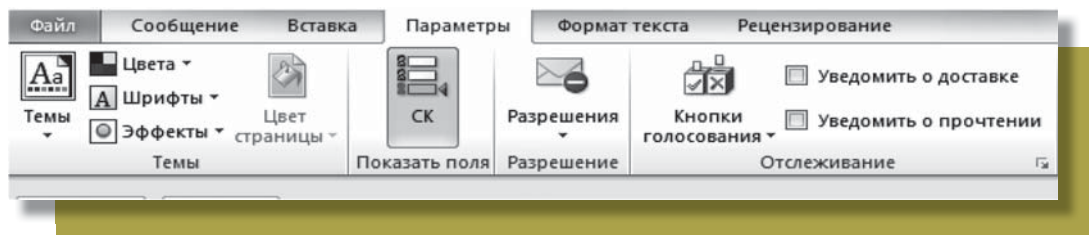
Чтобы не загромождать переписку, можно использовать две подписи: сокращенную для последующей переписки и подробную для первого письма новому получателю.

3. *Не пересылайте чужие письма полностью другим получателям.*

Не следует пересылать чужие письма целиком без согласия автора, если Вы не уверены, что автор сам согласился бы с тем, что его письмо увидит кто-то еще. Особенно это бывает важно во внутрикорпоративной переписке – прежде чем переслать чужое письмо, задайте себе вопрос, почему автор письма сразу не указал других получателей в копии, а отправил письмо именно Вам. Иначе можно разгласить какую-то конфиденциальную информацию. Да и вообще, любому человеку чаще всего будет неприятно знать, что его письмо может прочитать кто-то, кому оно не предназначено.

4. *Цитируйте переписку.*

При ответе на письмо настройте программу так, чтобы текст предыдущей переписки сохранялся при ответе. Этим Вы избавите получателя от необходимости копаться в архиве и вспоминать, о чем шла речь ранее. Не зря многие менеджеры добавляют в свои письма обязательную фразу «При ответе цитируйте переписку».



Текст ответа пишете сверху от цитируемого сообщения, а не после него. Важная информация должна в первую очередь оказаться на виду.

5. Сообщите о вложениях в письмо.

Если Вы прикладываете к письму файл, напишите об этом. Не всегда сразу можно понять, что к письму приложен файл или новая версия файла. Одна фраза «информация в приложенных файлах» избавит от сомнений, увидел ли получатель Ваше вложение.

6. Используйте уведомление о прочтении.

Если Вам нужно убедиться в том, что получатель ознакомился с письмом, используйте функцию уведомления о прочтении письма. Этим Вы упростите процесс ответа на Ваше письмо, так как для получателя весь процесс сведется к одному клику по кнопке «отправить подтверждение прочтения».

Заключение

В этой статье мы постарались отметить наиболее часто встречающиеся нюансы деловой переписки из нашей практики.

Если Вы не открыли для себя абсолютно ничего нового из этого текста, Ваш уровень владения деловой перепиской можно считать достаточно высоким. Но если хотя бы один из перечисленных советов оказался для Вас новым – используйте это как возможность повысить свой профессионализм в общении. Вы станете гораздо более приятным и «удобным» собеседником, а деловые вопросы при этом будут решаться быстрее и без лишних сложностей.

Навыки переписки и владения ее основным инструментом – электронной почтой – приобретают все большее зна-

чение с увеличением числа пользователей глобальной сети. В первую очередь, это важно в деловом общении. А в некоторых ситуациях это просто единственный способ коммуникации.

Например, автор или заказчик из другой страны наверняка предпочтет начать общение с письма, а не телефонного разговора – это элементарно дешевле. А удаленная работа в издательских организациях стала практически повсеместным явлением. Но даже в рамках одного офиса владение этим инструментом может существенно повысить эффективность общения и избавить от многих проблем.

Чем Вы могли бы дополнить нашу подборку советов? Или же хотите уточнить некоторые из них?

Добро пожаловать на страницу обсуждения статьи на нашем сайте www.nppir.ru.

Источники:

1. Деловая переписка. [<http://Business-letters.ru>]
2. Н. Клишина. Переписка по электронной почте. [<http://www.e-executive.ru/knowledge/announcement/1307783/>]

Egor G. Abramov
Cand.of Econ. Sci., Deputy Chief Editor
Journal of Scientific Periodicals: Problems and Solutions

Contemporary principles of business correspondence using email

The article presents the author's recommendations for business correspondence by e-mail in order to improve general business communication.