# ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

## ДЕЛОВОЕ ПИСЬМО

# ДЕЛОВОЕ ПИСЬМО

*Правила составления деловых бумаг*

1. Соблюдение формы.
2. Аккуратность.
3. Грамотность.
4. Разборчивость.
5. Краткость.

Деловое письмо представляет собой деловую бумагу, в которой содержится запрос или уведомление о чем-либо.

Содержание делового письма должно быть предельно ясным, однозначным.

Деловое письмо отличается манерой изложения: строго официальный тон, точность, ясность, краткость, употребление слов только в прямом значении.

# Особенности письменного делового общения

- официальность
- регламентированность
- основной жанр – документ

**Этические нормы:**

- Ответ на письмо необходимо дать в любом случае и с соблюдением установленных сроков
- Нельзя писать ответ на бланке присланного письма
- Нельзя побуждать адресата к спешке
- Нельзя навязывать адресату ожидаемый исход вопроса, затронутого в документе
- Нельзя указывать адресату на его ошибки (невнимательность и т.д.)
- Нельзя начинать послание с констатации отказа в тех случаях, когда выполнение просьбы или поручения не представляется возможным. Начинать необходимо с мотивации принятого решения и в конце письма указать на возможность и условия повторного обращения к вопросу

# Язык делового письма

Уверенное владение письменной речью возможно при наличии многолетнего навыка. На первых порах целесообразно воспользоваться практическими советами специалистов:

- следует выбирать простые слова, но не обеднять язык;
- больше пользоваться глаголами, чем прилагательными: так текст получится динамичным и в то же время ненапыщенным;
- не начинать издалека, не отклоняться от темы, не описывать множество деталей;
- избегать длинных высказываний: они малоубедительны, поэтому следует быть кратким, использовать минимум придаточных предложений;
- переход от одной фразы к другой должен быть логическим и естественным;
- проверять каждую написанную фразу на слух;
- употреблять минимум местоимений, заставляющих думать, к чему они относятся, какое слово они «заменили» (писать конкретно, а не «об этом», «то», «она/оно/они» и т.д.).
- Деловое письмо должно быть грамотным и стилистически выверенным.

# ДЕЛОВОЕ ПИСЬМО

### КЛИШЕ ЛАКОНИЧНОСТИ

Пишу, чтобы уточнить, сообщить…

Отвечаю по порядку на ваши вопросы…

В продолжение телефонного разговора высылаю…

Согласно нашей договоренности…

Обобщая итоги нашего разговора, сообщаю…

### ЧАСТЫЕ ОШИБКИ

Использование оборота «К сожалению»:
*Неправильно: «К сожалению, у нас сейчас другие правила».*
*Правильно: «К сожалению, мы не можем выполнить это требование».*

### «P. S.» В ЭЛЕКТРОННОМ ПИСЬМЕ

1. Помещают в конце, перед блоком контактной информации.
2. Используют для акцентирования внимания на деталях.
3. Для сообщения важной информации, напрямую не связанной с логикой письма.

Например:
P. S.
*С 1 по 10 августа я буду в командировке. Срочные вопросы решайте с Ивановой И. И.*

### НЕДОПУСТИМЫЙ ТОН И ГРУБОСТЬ В ПИСЬМЕ

*Жесткий ответ.* Просим Вас в дальнейшем воздержаться от неделовой лексики, обсуждать и решать вопросы в корректной форме.
*Мягкий ответ.* Будем благодарны, если вы будете соблюдать этикет деловой переписки.

### ПОЗИТИВНЫЕ КЛИШЕ В КОНЦЕ

С уважением.
С готовностью отвечу на ваши вопросы!
Будем рады сотрудничеству!
Удачной рабочей недели!

### ОТВЕТ НА НЕВЫПОЛНИМУЮ ПРОСЬБУ

Сказать «нет» порой труднее, чем «да».

1. Уточните правильность понимания просьбы.
2. Выразите сожаление по поводу недовольства клиента.
3. Сообщите, что можете, а что не можете.
4. Оборот «так сложились обстоятельства».
5. Если отказ связан с изменением ранее оговоренных условий, уместно закончить письмо фразой: «Спасибо за понимание!»

Не злоупотребляйте извинениями.

# Деловое письмо имеет массу разновидностей:

- Благодарственное письмо
- Рекомендательное письмо
- Сопроводительное письмо
- Гарантийное письмо
- Письмо президенту
- Служебное письмо
- Информационное письмо
- Поздравительно письмо
- Письмо требование
- Письмо жалоба
- Письмо приглашение

# Письма

**Служебные письма, как простые, так и сложные, могут начинаться с личного обращения к должностному лицу – адресату письма, а заканчиваться формулой вежливости.**

## Смысловые части сложного письма

1. Обращение
2. Вступление
3. Основное содержание текста (изложение, описание ситуации)
4. Заключение
5. Предупреждение
6. Заключительные этикетные формулы

# Структура делового письма

**Выражения, подтверждающие получение письма, документов, товаров и т. п.:** Ваше письмо от ... получено нами .. Сообщаем вам, что мы (своевременно) получили ваше письмо от ... (Настоящим) подтверждаем (с благодарностью) получение + существительное в родительном падеже (... нового прейскуранта).
**Выражение благодарности:** Благодарим вас за + существительное в винительном падеже (...ваше письмо) Мы вам очень благодарны за + существительное в винительном падеже (...ваш своевременный ответ) Заранее благодарим за + существительное в винительном падеже (...ваше участие) Мы были бы вам очень признательны (благодарны), если бы вы + глагол (...прислали нам ваш прейскурант)
**Выражения, объясняющие мотивы создания письма:** В порядке оказания технической помощи... В связи с тяжелым положением... В связи с проведением совместных работ... В соответствии с Вашим письмом № ... В соответствии с протоколом... В целях усиления охраны государственного имущества... В ответ на вашу просьбу... В подтверждение нашего телефонного разговора... В подтверждение нашей договоренности... На основании вашей телеграммы от.. В ответ на Ваш запрос...

# Стандарты оформления деловых писем

**Обращение:**

Уважаемый господин Васильев!
Уважаемый г-н Иванов!
Уважаемый Алексей Степанович,..
Дорогая Ирина Петровна!
Уважаемый господин директор!

Уважаемый господин посол!

Уважаемые господа!
Уважаемые дамы и господа!
Уважаемые коллеги! (при обращении к лицам одной профессии)
Многоуважаемые ветераны!

**Завершающие фразы:**

С наилучшими пожеланиями...
С наилучшими пожеланиями и надеждой на сотрудничество...
Всегда рады оказать Вам услугу...
Надеюсь на дальнейшие добрые и взаимовыгодные отношения.
Заранее благодарим.
С интересом ждем от Вас новых предложений.
Мы уверены, что недоразумение будет улажено в ближайшее время и т. п.
Мы надеемся, что Вы оцените преимущества нашего проекта и примете участие в...

# Пример делового письма

- (ОТ КОГО) (КОМУ)
- ООО «Аква»
  Россия, г. Москва,
  ул. Советская, 137
  Тел. (095) 111 11 00

  Генеральному директору
- Факс (095) 111 11 01 ООО «Контур-Аква»
  Е. В. Шишкину

01.03.09 № 125 на № 121 от 27.02.09
О ценах на фильтры
Уважаемый Евгений Владимирович!
Благодарим Вас за предложение от 27 февраля фильтров АкваРос. Мы весьма заинтересованы в приобретении партии этих фильтров, но мы бы хотели получить более подробную информацию о ценах на все фильтры, имеющиеся в наличии. В связи с этим просить выслать прайс-лист на продукцию.
Выражаем надежду на дальнейшее сотрудничество. Заранее благодарны Вам за ответ.
С уважением, Директор ООО «Аква» Е.И. Чижиков

Спасибо за внимание!