

Деловая переписка

1. Современное деловое письмо
2. Правила оформления делового письма
3. Электронные письма
4. Международные письма
5. Виды писем

1. Современное деловое письмо

Официальное письмо - один из важнейших каналов связи предприятия, организации, учреждения с внешним миром.

Через письма ведутся преддоговорные переговоры, выясняются отношения между предприятиями, излагаются претензии, письмо сопровождают материальные ценности в пути и т.д.

Несмотря на наличие современных форм связи: телефона, телеграфа, факса, электронной почты и т.п., - объем переписки даже на небольшом предприятии весьма велик.

Деловые документы вовсе не материал для «чтения», а информация, которая должна побуждать к определенным поступкам.

Очень важно, чтобы текст официального письма не допускал нескольких толкований. Ввиду правовой зависимости официальных писем их язык и стиль должны удовлетворять тем же требованиям, что и язык законов.

Всегда, во все века однозначность языка деловой бумаги, строгая его формализованность рассматривались людьми как средство ограничения произвола власти.

Унификация затрагивает все уровни и аспекты языка: его словарный состав, морфологию, синтаксис, графику, пунктуацию и стиль.

Поскольку деловые письма отражают в основном не индивидуальные, а групповые интересы - интересы государственных учреждений, фирм, компаний, практически во всех странах письма сегодня составляются чаще всего от имени коллективного субъекта.

2. Правила оформления делового письма

Официальные письма пишутся на специальных бланках, соответствующих стандарту. Для таких бланков установлен комплекс обязательных элементов (реквизитов), которые должны располагаться в определенном порядке.

Бланк официального письма представляет собой лист бумаги с воспроизведенными типографским способом постоянными элементами.

Бланки могут быть как с угловым, так и с продольным расположением реквизитов.

Для официального письма рекомендуется следующий состав реквизитов:

- 1) Государственный герб (для государственных предприятий);
- 2) эмблема организации;
- 3) код предприятия по ОКПО, если он есть;
- 4) код документа по ОКУД, если он есть;
- 5) наименование организации (полное и сокращенное);
- 6) почтовый и телеграфный адреса;
- 7) номер телефона;
- 8) номер факса, телетайпа;

- 9) номер счета в банке;
- 10) дата;
- 11) индекс документа;
- 12) ссылка на индекс и дату входящего документа;
- 13) адресат;
- 14) заголовок к тексту;
- 15) текст;
- 16) подпись;
- 17) фамилия и телефон исполнителя.

Официальное письмо является единственным документом, на котором не ставится название его вида. Все остальные документы имеют названия, например «Приказ», «Акт», «Решение», «Докладная записка» и т.д.

Обязательным реквизитом письма является дата, которая проставляется в левом верхнем углу. Датой письма считается дата его подписания. Она служит поисковым признаком и используется при ссылке на письмо. Даты в письме должны оформляться цифровым способом. Элементы даты приводятся в одной строке арабскими цифрами в такой последовательности: число, месяц, год. Число, месяц и год записываются тремя двухзначными цифрами.

Адресат - наименование и адрес получателя письма (наименование и адрес организации, структурной части организации, фирмы или фамилия и адрес лица, которому направляется письмо, - указывается на верхней правой стороне бланка письма. Это внутренний адрес письма. В адресате название организации-получателя пишется в именительном падеже.

В целях ускорения исполнения письма, если известна фамилия лица, которое будет его рассматривать, рекомендуется указывать и эту фамилию.

Если же письмо адресуется руководителю организации, наименование организации должно входить в состав наименования должности адресата.

Заголовок к тексту должен отражать основной вопрос, затронутый в письме, и быть кратким и емким, сформулированным в одной фразе.

Заголовок помещается перед текстом письма. Содержание письма выражается в нем формой предложного падежа с предлогом «о» («об»).

Кавычками заголовок не выделяется, пишется с прописной буквы и начинается сразу от левого поля листа. Заголовок не должен превышать двух строк.

Основной реквизит делового письма - текст.

Максимальная длина стандартной строки официального письма равна 64 печатным знакам, что составляет около 17 см.

Отметка о наличии приложения делается, если к письму приложены какие-либо документы. В левом нижнем углу письма сразу от поля ставится слово «Приложение», затем помещаются названия прилагаемых документов в цифровой последовательности с указанием количества экземпляров и листов. Каждое название располагается на отдельной строке. Под словом «Приложение» никакая запись не производится.

Например:

Приложения: 1. Копия контракта с фирмой «Келлер» на 3 л. в 1 экз.

Реквизит «подпись» помещается слева под текстом письма сразу от поля. В состав подписи входят наименование должности лица, подписывающего письмо, личная подпись и ее расшифровка. Поскольку деловые письма пишутся на бланках учреждений, название учреждения в подписи не указывается.

Если должностное лицо, подпись которого заготовлена на проекте письма, отсутствует, письмо подписывает лицо, исполняющее его обязанности, или его заместитель. При этом обязательно указывается фактическая должность лица, подписавшего письмо (например, «исполняющий обязанности», «заместитель») и его фамилия.

Нельзя подписывать письма с предлогом «за» или проставлением косой черты перед наименованием должности.

Подписание документа является одним из способов удостоверения его. Официальное письмо без подписи не имеет юридической силы.

Отметка об исполнителе (составителе письма) включает фамилию исполнителя и номер его служебного телефона и помещается на лицевой стороне письма.

3. Электронные письма

В последнее время электронная почта занимает все большее место в деловой переписке. Её преимущества очевидны: оперативность, доступность и простота использования.

Получение писем

1. Проверять почту следует не менее 2 раз в день - с утра и после обеда, иначе есть риск застопорить работу других людей и затянуть решение вопросов. Настройте автоматическую доставку/получение почты хотя бы каждые 10 минуты.
2. Если Вы очень заняты и Вам пришло письмо, оцените от кого оно, тему и пробежите его глазами - это поможет быстро понять, требует ли письмо срочного ответа или может немного подождать;
3. Самый простой и эффективный способ двигать дела и не собирать завалы почты - сразу отвечать на письма.

Написание ответа

1. Начните с приветствия, это вежливо.
2. Говорите с человеком на одном языке. Это не только касается языка русский/английский, но и формы текста. Неформальный ответ на формальное письмо - неуважение к респонденту и демонстрация собственной низкой культуры.
3. Деловое письмо должно быть точным, конкретным и лаконичным.
4. Точность - указывайте точные данные, на которые вы ссылаетесь (например, дату встречи, пункт повестки встречи, дату и тему другого письма или имя файла).

5. Конкретность - из письма должно быть точно понятно, ЧТО ИМЕННО требуется от получателя.

6. Лаконичность. Лаконичный деловой текст - это не сухость, а экономия времени и точность мысли.

7. Если письмо содержит несколько вопросов, тем или задач, структурируйте их и отделяйте. Сплошной «поток мысли» сложно читать и можно пропустить, собственно, основной вопрос письма.

8. Как можно точнее отвечайте на просьбы, изложенные в письме.

9. Текст не должен содержать ошибок!

10. Никогда не отправляйте письмо, не прочитав то, что Вы написали! Проверьте, все ли необходимые адресаты указаны, правильно ли они расставлены в полях «Кому» и «Копия».

11. Цитируйте текст оригинального письма.

12. При полном цитировании (если ваш ответ на все письмо в целом) пишите текст ответа в НАЧАЛЕ письма, а не в конце!

13. Если Ваши ответы по пунктам, отделите цитату пустыми строками сверху и снизу.

Вложения

1. Не вкладывайте в письма файлы форматов EXE, PIF, BAT, COM, CMD, SCR - многие почтовые клиенты или сервера намертво блокируют такие вложения, и адресат их никогда не прочтет.
2. Нормальным считается высылать без предупреждения вложения до 2-3 мегабайт. Если Вы хотите выслать вложение большего размера, уточните у корреспондента, пройдет ли такой файл через его сервер или поместится ли в почтовый ящик.
3. Воздержитесь от вложений сомнительного содержания.

Электронная подпись

1. Ее наличие - полезно (есть ваша контактная информация) и это хороший тон, демонстрирующий ваш профессионализм.
2. Подпись не должна превышать 5-6 строк. Она должна включать в себя минимум Вашу фамилию и имя. Кроме этого желательно указать номер Вашего телефона, адрес электронной почты, название и физический адрес компании, а также адрес ее сайта.
3. Имейте два варианта электронной подписи: для инициативных (собственных) писем с полной подписью и для ответов. Для ответов достаточно просто: С уважением, Фамилия Имя.

4. Международные письма

Типичное международное деловое письмо состоит из шести частей.

1. Заголовок
2. Дата
3. Внутренний адрес
4. Обращение
5. Основной текст письма
6. Заключительная формула вежливости

5. Виды писем

1. Уведомление
2. Предложение
3. Рекламация
4. Ответ на рекламацию
5. Напоминание
6. Отказ
7. Рекламное письмо
8. Индивидуальное письмо
9. Стандартное письмо