

Шишкина С.В.
руководитель Центра

Рекомендации по написанию деловых писем

Письмо - основное средство переписки между деловыми партнерами.

Деловое письмо - это письменное обращение к должностному лицу (представляемому им предприятию, организации, учреждению), подготовленное в соответствии с правилами переписки. Письма могут готовиться компанией (организацией):

- как ответные - в связи с исполнением ранее принятых вышестоящим органом управления (власти) решений;
- как сопроводительные - в связи с необходимостью сопровождения пересылки адресату каких-либо документов (материалов);
- как ответы - в связи с получением запросов различных организаций, а также физических лиц (граждан);
- как инициативные.

Текст письма должен точно соответствовать заданию, зафиксированному в резолюции руководителя компании или предписаниям (указаниям) документа, в ответ на который готовится письмо. Сроки подготовки писем определяются исходя из сроков, отведенных на исполнение решения (запроса) в ранее полученном письме (документе) и с учетом типовых сроков исполнения документов.

Текст делового письма, как правило, должен касаться одного вопроса. Освещение в тексте делового письма нескольких вопросов допускается, если эти вопросы тематически взаимосвязаны и могут быть изложены ясно и кратко. Ниже приведены рекомендации по подготовке проекта содержания делового письма.

10 важных рекомендаций по подготовке проекта содержания делового письма

1. Просмотрите (подготовьте) черновик письма. Выделите в нем три основные части -вводную часть, констатирующую или отчетную часть, а также заключительную часть, содержащую выводы, предложения или указания (в зависимости от направленности письма).

2. Во вводной части, открывающей основной текст и следующей сразу за вступительным обращением (указанием на содержание письма), определите одну-две проблемы, о которых вы намереваетесь написать. Обозначьте их общее состояние двумя-тремя предложениями.

3. В констатирующей (отчетной) части уточните (детализируйте) характеристику состояния дел. Ответьте на вопросы, поставленные в письме вашим респондентом. Дайте краткую оценку того, что выполнено на текущий момент. Выделите нерешенные проблемы, кратко остановитесь на причинах.

4. В заключительной части поместите выводы и предложения (указания) относительно разрешения существующей ситуации или перспектив деятельности в данной области. Поручения давайте конкретно, предложения излагайте немногословно, и в том, и в другом случае действуйте обдуманно, особенно при описании вопросов финансирования, при установлении сроков решения тех или иных задач и т.п.

5. Составьте список приложений, надпишите адрес и вступительное обращение, подпишите черновик письма (или укажите необходимые данные лица, к которому документ будет направлен на подпись). После этого передайте проект документа на оформление.

6. Откорректируйте и отредактируйте оформленный (отпечатанный набело) документ, внесите в текст правку. Еще раз прочитайте. После этого передайте документ на окончательное оформление, не забыв при этом указать количество экземпляров. Просмотрите в последний раз оформленный документ. Подпишите его или представьте на подпись. Если вы сами оформили и подписали письмо, передайте его для подготовки к отправке. Черновик документа и последний экземпляр храните у себя до истечения

надобности в нем. Данный пункт исполняется после просмотра всего текста (включая сведения об исполнителях и т.д.) окончательного варианта документа.

7. Обратите внимание не только на содержание послания, но и на форму его подачи. Имейте в виду, что написанное, по сути, верно деловое письмо может произвести обратное желаемому воздействию на адресата в силу неверного тона или шероховатости стиля изложения.

8. Старайтесь максимально верно расставлять по ходу содержания делового письма смысловые акценты. Изложение начинайте с главной мысли, составляющей тему (предмет) документа, которую затем последовательно развивайте.

9. Не следует писать деловые письма в состоянии сильного гнева или под воздействием иных эмоций - это самым нежелательным образом отразится на их содержании. Если же все-таки рука "сама тянется к перу", то, дописав последнюю строчку, не спешите с отправкой, отложите ее, по крайней мере, до следующего дня.

10. Избегайте использовать в деловых письмах сомнительные по толкованию слова и выражения - поскольку двусмысленность содержания ведет к его недопониманию. Стремитесь к тому, чтобы написанное было написано по возможности просто и доходчиво.

Изложение делового письма производится от третьего лица единственного числа либо от первого лица единственного или множественного числа. Как правило, текст делового письма состоит из двух частей.

В первой части излагается причина, основание или обоснование составления письма, приводятся ссылки на документы, являющиеся основанием подготовки письма. Во второй части, начинающейся с абзаца, - выводы, предложения, просьбы, решения и т.д.

Оформление документа производится на бланке письма. Письмо подписывает лицо, распорядившееся о его подготовке, а инициативное

письмо, кроме того, - исполнитель письма.

Реквизитами документа являются:

1. Дата документа.
2. Регистрационный номер документа.
3. Ссылка на регистрационный номер и дату документа (для ответных писем).
4. Сведения об адресате.
5. Заголовок к тексту.
6. Текст.
7. Подпись.
8. Отметка о наличии приложения.
9. Отметка об исполнителе.
10. Идентификатор электронной копии документа.

5 важных рекомендаций по оформлению проекта делового письма

1. Напечатанный текст должен в точности соответствовать черновику документа. Достоверность текста, набранного под диктовку, затем выверяется в ходе повторной читки во избежание ошибок и несоответствий действительному положению вещей. Во всех остальных случаях набранный текст сверяется с первоисточником и при необходимости корректируется.

2. Документ не должен содержать ошибок. При обнаружении таковых в процессе проверки необходимо произвести верификацию электронной версии, после чего распечатать в исправленном виде.

3. Текст письма должен отчетливо читаться при умеренном освещении. Если это затруднительно, переоформите его: отпечатайте текст письма более насыщенным или более крупным шрифтом. Обратите внимание на наличие и расстановку абзацев, отделение частей текста пустыми строками (отступами) в необходимых случаях: это правило неукоснительно соблюдается для выделения вводной и заключительной частей письма. Использование этих несложных приемов позволит получателю письма быстрее и глубже ознакомиться с его содержанием.

4. Обратите внимание и на то, в каком состоянии находится бумага (бланк), предназначенная для оформления письма: она должна быть абсолютно белой, без каких-либо дополнительных оттенков, поскольку желтизна бумаги невольно намекает на ее возраст, а сероватый цвет - на неряшливость или скупость владельца.

5. Для подписи используйте чернильную ручку с чернилами черного (темного) цвета, поскольку они более гармонично сочетаются с текстом письма. При этом чернила не должны "просвечивать" (т.е. быть слишком жидкими), а перо - царапать. В сигнатуре (подписи) на документе должны хорошо различаться первые четыре буквы фамилии отправителя (если фамилия короткая - то все буквы).

Рекомендации по использованию отдельных наиболее часто употребляемых слов и устойчивых словосочетаний при подготовке содержания деловых писем:

1. Синтаксические конструкции, используемые для изложения мотивов, объяснения причин для принятия тех или иных действий:

В порядке оказания помощи прошу Вас...

В целях обмена опытом направляю в Ваш адрес...

В порядке исключения...

Ввиду особых обстоятельств...

В связи с завершением работ по...

В связи с принятием решения о...

В соответствии с ранее достигнутой договоренностью...

Согласно Вашей заявке...

2. Формулировки для выражения отказа:

Несмотря на предпринятые нами (организацией) усилия, Ваше указание остается невыполненным в связи с...

К сожалению, удовлетворить Вашу просьбу не представляется возможным, поскольку...

Ваше распоряжение не может быть выполнено к установленному сроку по следующим причинам...

Мы не можем предоставить интересующую Вас информацию, так как...

Организация не располагает возможностью для выполнения данной задачи из-за отсутствия...

3. Формулировки для выражения предупреждения (уведомления):

Организация вынуждена предупредить Вас о том, что...

Считаем необходимым еще раз напомнить Вам о том, что...

Организация сохраняет за собой право в одностороннем порядке приостановить действие договора в связи с...

Взятые на себя организацией гарантийные обязательства утрачивают свою силу...

Ставим Вас в известность о том, что...

Организация извещает о...

Сообщаю Вам...

Довожу до Вашего сведения, что.

Докладываю о...

4. Устойчивые распорядительные обороты:

Обязать руководителя...

Возложить контроль за исполнением настоящей директивы на...

Назначить расследование по факту...

Изыскать дополнительные возможности для...

5. Формулировки для выражения просьб:

Прошу Вас направить в мой адрес...

В связи с острой необходимостью в... настоятельно прошу Вас...

Убедительно прошу Вас решить вопрос о...

6. Формулировки для подчеркивания особой важности сведений:

Предпринимаются энергичные меры по...

Конфиденциальность информации обеспечена...

Выявленные недостатки уже устраняются...

Выделены дополнительные средства на...

Спланированы необходимые мероприятия, направленные на...

В кратчайшие сроки организуется...

Обеспечен повседневный жесткий контроль за...

7. Устойчивые обороты речи:

наименее сложный...

наиболее важный...

наилучший эффект...

наихудший результат...

оказать помощь ...

произвести проверку...

руководство считает возможным...

организация не возражает...

обеспечьте выполнение...

создайте необходимые условия...

доложите предложения по ...

оптимальное решение...

вероятные сроки...

подтвердите получение...

8. Наиболее часто употребляемые глаголы:

выполнить (исполнить), решить (разрешить), обязать, завершить, прекратить, направить (отправить), обратить (внимание на...), спланировать (скоординировать), осуществить (реализовать), создать, восполнить (пополнить), организовать, обеспечить, сообщить (доложить), представить (предоставить), уточнить, установить, устранить, выявить (выяснить).

9. Наиболее часто употребляемые прилагательные:

срочный (оперативный), второстепенный, перспективный, важный, главный (основной), ведущий, серьезный (существенный), плановый, дополнительный, полный, недостаточный, заключительный, промежуточный, общий, конкретный, высший, первичный, лучший.

Деловая переписка не терпит дополнительных неделовых речевых оборотов и в том числе каких-то графических изображений. Письмо должно быть сдержанным и достаточно официальным.

Есть одно простое правило: нужно внимательно смотреть, как тебе отвечают или пишут.

Если человек использует сухой деловой язык, то лучше «зеркалить» примерно в той же мере, но ввести больше естественности.

Если ваш корреспондент допускает более свободный, естественный язык, это значит, что вам нужно по возможности в том же стиле с ним общаться.

Одна из составляющих искусства эффективного делового общения заключается в том, чтобы, не нарушая формализованных рамок, дать максимальный простор естественному общению. Но здесь необходимо чутье - в какой мере можно позволить себе эту естественность. И она с разными людьми разная. Если Вы не хотите обострить отношения с кем-то, а, наоборот, хотите создать и укрепить отношения сотрудничества, то нужно искать способы сделать так, чтобы Ваше письмо было приятно читать другой стороне, чтобы оно вызывало добрые, хорошие эмоции.