



# Этикет электронной почты



Евгений Белошицкий,  
Отдел развития и инноваций

Харьков 2010  
Этикет электронной  
почты

# Особенности e-mail

- появление e-mail – 1965 год
- "нетикет" (сетевой этикет) – *англ. netiquette; от net+etiquette*
- американские работники **читают** в среднем по 130 сообщений в день, а британские - по 169



**люди испытывают негативные чувства по отношению к авторам писем, содержащих орфографические ошибки**



# Подготовка к написанию письма, сообщения

- Обратились ли вы к клиенту по имени, была ли использована правильная формула приветствия?
- Вы проверили текст сообщения на наличие ошибок перед тем, как отправлять его?
- Вы выполнили проверку орфографии?
- Был ли тон вашего письма достаточно дружеским, а содержание — полезным?
- Удалось ли вам расположить корреспондента к дальнейшему контакту?



# Подготовка к написанию письма, сообщения



- Избегайте публичного "флейма" (сообщения, отсылаемые в состоянии гнева, аффекта и плохого настроения)
- Сделайте паузу, отвлекитесь на время









# Стиль общения

Адресат	Рекомендации
Друг Приятель Знакомый	Правильно то, что удобно
Деловой партнёр	Приветствие: «Здравствуйте», «Добрый день» Обращение: «Уважаемый _____» Обращение либо от первого лица (ед.ч., мн.ч.) либо от третьего лица (ед.ч.) (компания)



# Составление письма

- краткость — культура корреспонденции
- семь раз вслух, потом на клавиатуре
- абзацы телеграфным стилем
- все подробности — во вложении
- расставляем акценты сами
- работа над ошибками
- форсируем ответ



# Составление письма

- краткость — культура корреспонденции
- семь раз вслух, потом на клавиатуре
- абзацы телеграфным стилем
- все подробности — во вложении
- расставляем акценты сами
- работа над ошибками
- форсируем ответ





# Добавление подписи (факсимиле)

- **Подпись** - небольшой блок текста, добавляемый в конце сообщений

The screenshot shows an email client interface with a draft email. At the top, there are buttons for 'Отправить' (Send), 'Сохранить черновик' (Save draft), and 'Удалить черновик' (Delete draft). Below these are fields for 'От:' (From) and 'Кому:' (To). The subject line is 'Для Николая Королёва | коммерческое предложение от NEW TON'. There are two attachments: 'Техкаталог PDF.zip' and '2009\_12\_18\_майт\_юг.pdf'. A toolbar with various icons is visible. The main body of the email contains the following text:

Уважаемый Николай Михайлович!

Направляю Вам **коммерческое предложение от Компании NEW TON** - первого и крупнейшего производителя аэрозольных красок в Украине. Предложение и описание продукции Вы найдёте в **прикреплённых файлах**.

В дальнейшем я готов ответить на все Ваши вопросы.

С уважением,  
Евгений Белошицкий  
Специалист отдела развития и инноваций компании NEW TON  
+38(093)407-89-13  
evgeny\_beloshytskiy@newton.ua  
www.newton.ua

At the bottom, there are buttons for 'Отправить', 'Сохранить черновик', and 'Удалить черновик', along with a status message: 'Черновик автоматически сохранен в 15:00 (1 минуту назад)'.



# Размер сообщения, его содержание и формат

- Сопоставляйте размер сообщения содержанию и целям переписки
- Не пишите весь текст сообщения в верхнем регистре (заглавными буквами)
- Разбивайте текст на логически отдельные параграфы, используйте несколько коротких предложений вместо длинных
- Стройте фразы грамотно с точки зрения орфографии



# Составление ответов

- Цитируйте оригинальное сообщение в объеме, достаточном для того, чтобы восстановить контекст
- Возвращайте адресату в виде цитирования по возможности меньший объем оригинального письма
- Используйте специальный символ выделения цитируемого текста «>»



# Составление ответов

★ **Зимин Алексей** кому: Евгений Показать подробные сведения 17.12.09 ← Ответить ▾

Добрый день Евгений, вышлите пожалуйста прайс на Вашу продукцию.  
Спасибо!

----- Оригинальное сообщение -----  
От кого: Евгений Белошицкий <[evgeny.beloshytskiy@newton.ua](mailto:evgeny.beloshytskiy@newton.ua)>  
Кому...: [zimin@omegatech.ru](mailto:zimin@omegatech.ru)  
Копия...:  
Дата...: 16 дек 2009 18:16  
Тема...: Коммерческое предложение по аэрозольным краскам для авто  
-----

— Скрыть цитируемый текст —

>Уважаемый Алексей!  
>  
>Направляю на Ваш адрес коммерческое предложение и другие материалы по  
>аэрозольным краскам ТМ \*NEW TON\* для авто .  
>Материалы Вы найдёте в прикреплённых файлах.  
>При необходимости готов предоставить дополнительную информацию сразу либо  
>спустя какое-то время если запрашиваемая информация выходит за рамки моей  
>компетенции.  
>  
>--  
>С уважением,  
>Евгений Белошицкий  
>Специалист отдела развития компании NEW TON  
>+38(093)407-89-13  
>e-mail: [evgeny.beloshytskiy@newton.ua](mailto:evgeny.beloshytskiy@newton.ua)  
>[www.newton.ua](http://www.newton.ua)

-- Вложения:  
2009\_12\_16\_алексей\_зимин.zip (2 260 038 байт)  
Перечень производимой продукции.pdf (151 253 байт)  
2009\_12\_16\_алексей\_зимин.pdf (126 448 байт)  
Извлечение из каталога.pdf (2 052 753 байт)



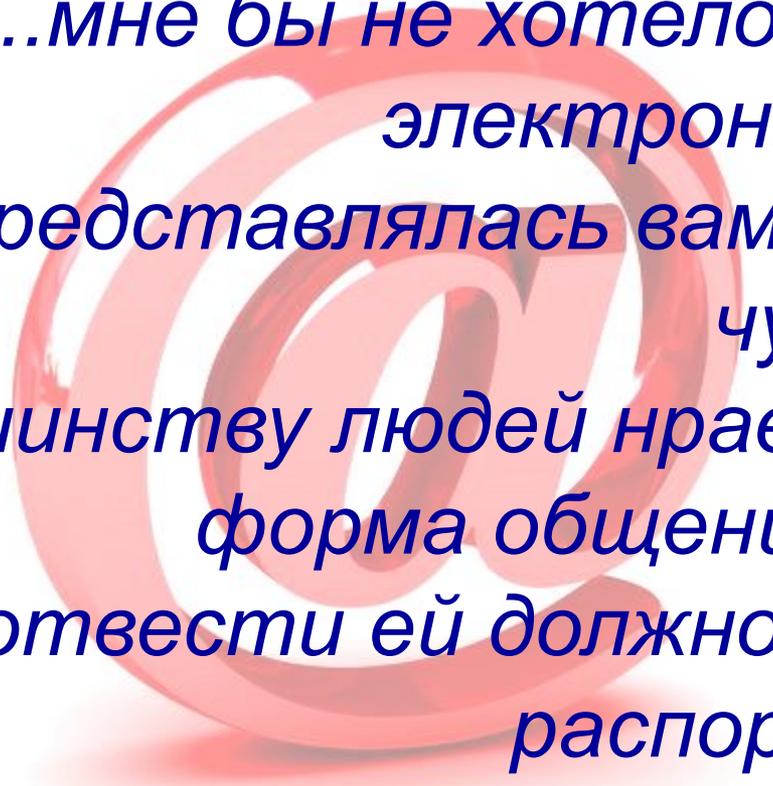
# Резюме

- В теме письма доходчиво формулируйте основную идею вашего послания
- Говорите то, что считаете нужным, но стремитесь к краткости
- Используйте удобный для чтения шрифт и размер (**Verdana** и **Arial** размером 10 пунктов). В деловой переписке **следует избегать цветистых оборотов**



# Резюме

- Не посылайте вложенные файлы, не согласовав предварительно с адресатом
- Правила хорошего тона никто не отменял
- Не ожидайте немедленного ответа
- Информативность письма
- Позаботьтесь о том, чтобы облегчить обработку адресатом Вашего же сообщения



*"...мне бы не хотелось, чтобы электронная почта представлялась вам каким-то чудовищем. Большинству людей нравится эта форма общения – нужно только отвести ей должное место в распорядке дня".*

*(К. Крампш)*

[www.SEO-Office.ru](http://www.SEO-Office.ru)



**Спасибо за внимание!**

**Ваши вопросы?**