

+ Искусство деловой переписки

Искусство деловой переписки – умение так донести свое сообщение в письменной форме до собеседника, чтобы оказать влияние на его мысли, чувства, отношение и последующее поведение в соответствии со своими целями и намерениями



+ Общие принципы коммуникации:

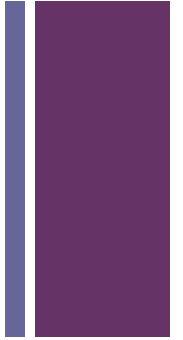
- **Коммуникация** - это обмен сообщениями, в процессе которого может меняться состояние собеседников, их отношение друг к другу, их взгляды и их поведение
- **Успех коммуникации** зависит от того, как и какие **сообщения** мы посылаем в ходе собственных коммуникативных сообщений, и как мы принимаем и интерпретируем сообщения собеседника
- **2 уровня коммуникации:** уровень содержания и мета-уровень эмоционально-личностных отношений
- **3 основные коммуникативные ошибки:** стирание, искажение, обобщение могут приводить к неточностям в интерпретации смысла коммуникативного сообщения



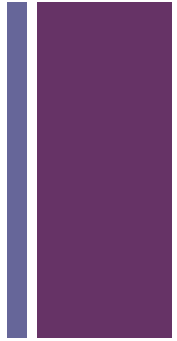


Особенности письменной коммуникации:

- Только 1 канал передачи информации, что упрощает коммуникацию, но также может увеличивать количество коммуникативных ошибок
- В письменном тексте сложнее воздействовать на мета-уровень отношений, т.к. отсутствует ведущий канал эмоционально-личностных отношений - невербальный
- При этом у отправителя существует возможность просмотреть содержание письма перед отправкой для уменьшения количества ошибок, а у и получателя – возможность перечитать текст, чтобы точнее понять его смысл



+ 4 принципа эффективной письменной коммуникации



Актуальность

- захват внимания (перевести из сухого текста в эмоциональный/ эмоционально-заряженные слова, высокая энергетика)

Лаконичность

- краткость, без воды,

Ясность

- намерения и изложения. Доступность и легкость для восприятия

Убедительность

- логичность структуры и изложения (чтобы вызвать интерес и доверие)

+ Донесение письменных сообщений



- **Ожидаемый результат**
 - **Для чего?**
 - (Назначение письма)
 - **Что донести?**
 - (основные идеи и содержание письма)
 - **Кому донести?**
 - (кто адресат сообщения – роль, позиция, личностные особенности)
 - **Как донести?**

+ Основные элементы делового письма:

- Цель
- Основные мысли
- Структура
- Организация материала в соответствии со структурой
- Донесение мысли, подача информации и убеждение в письменной коммуникации
- Оформление письма
- Коррекция письма



+ Подготовка письма

- Определить намерение
- Перевести намерение в ясную цель
 - Измеримые критерии
 - Согласованность с реальностью
 - Определенность во времени
- Сформулировать основной посыл письма для адресата
- Простроить структуру письма
- Подобрать обоснования
- Написать письмо
- Прочсть с позиции адресата
- Отредактировать письмо
- Возможно, дать отлежаться
- Отправить письмо



+ Структура письма

Приветствие

- Уважительное обращение

Вступление

- Повод
- Признательность

Основная часть

- Ключевое сообщение
- Заглавные фразы абзацев
- Раскрытие содержания абзаца

Заключение

- Благодарность





Общий шаблон письма



Титул

Тема письма (*Захватить внимание*)

Вступление

- Обращение
- Кто мы – представление себя
- Почему обращаемся (информационный повод)
- Выражение признательности

Ключевая фраза письма - Основное сообщение (*с учетом интереса адресата*)

Ключевые тезисы

Текст – абзацы

Заглавная фраза абзаца и содержание абзаца

- Информирование
- Обоснование

Предложение действий – наши ожидания по результатам письма

Заключение:

- Поддержание отношений
- Подпись

+ Структура письменного сообщения

A large, light purple arrow pointing downwards, indicating a flow from general to specific.

От главного к второстепенному

- **Основной посыл письма**
- *Информирование:*
- *Ключевые тезисы*
- *Обоснование:*
- *Факты/ Аргументы*
- *Детали/нюансы*

A large, light purple arrow pointing upwards, indicating a flow from specific to general. At the top of the arrow, there is a dark purple rectangular block with a thin blue vertical line to its left.

От частного к общему

+ Рекомендации по подготовке письма

- ЧЕТКО ОБОЗНАЧИТЬ ЦЕЛЬ СВОЕГО ПИСЬМА.
- СОБРАТЬ ИНФОРМАЦИЮ О ПОЛУЧАТЕЛЯХ ДАННОГО ПИСЬМА.
- ПРОДУМАТЬ И ЗАПИСАТЬ ОСНОВНЫЕ ИДЕИ ПИСЬМА.
- СОБРАТЬ НЕОБХОДИМЫЙ ФАКТИЧЕСКИЙ МАТЕРИАЛ.
- ПЕРЕПРОВЕРИТЬ ВСЕ ОСНОВНЫЕ ФАКТЫ.
- РАЗДЕЛИТЬ СОДЕРЖАНИЕ ПИСЬМА НА ВСТУПЛЕНИЕ, ОСНОВНУЮ ЧАСТЬ И ЗАКЛЮЧЕНИЕ.
- НАПИСАТЬ ЧЕРНОВИК ПИСЬМА.
- УБЕДИТЬСЯ, ЧТО КАЖДАЯ ТЕМА БЫЛА ОСВЯЩЕНА В ОТДЕЛЬНОМ АБЗАЦЕ.
- ПРОВЕРИТЬ СВЯЗНОСТЬ ПРЕДЛОЖЕНИЙ В КАЖДОМ АБЗАЦЕ.
- ВЫПОЛНИТЬ РЕДАКТОРСКУЮ ПРАВКУ ПИСЬМА.
- ПОДГОТОВИТЬ ОКОНЧАТЕЛЬНЫЙ ВАРИАНТ ПИСЬМА.



+ «Конверт» сообщения

Текст = то, что было передано на уровне содержания

Подтекст = то, что коммуникатор передает на уровне отношений, образа себя, призыва

Контекст = общие условия, которые важно учитывать обеим сторонам

В сообщении важна конгруэнтность:

Намерение ≅ Образ ≅ Содержание ≅ Отношение ≅ Призыв

- Намерение автора
 - Передача образа себя
 - Передача содержания
 - Передача отношения к адресату
- Передача призыва к адресату
 -



Построение письменных фраз

**Лаконичность
(KISS-принцип)**

**Построение предложения
(принцип состава):**
Подлежащее и сказуемое + детали

Акцентуация
Начинайте с главного

Выразительность

- Эмоционально окрашенная лексика

Грамотность

Легкость для восприятия:

- Простые грамматические конструкции
- Понятные слова

Логичность изложения и связанность

Единый стиль изложения

Позитивная лексика

Энергичность посылы
• Глаголы

Язык пользы

+ KISS-принцип

«Keep It Short and Simple» — «Придерживайтесь краткости и простоты». Альтернатива: «Keep It Simple and Stupid» — «Придерживайтесь простоты и тупости»

Это значит:	Избегайте:
<ul style="list-style-type: none">• По сути• Меньше слов• Конкретные слова• По возможности заменять текст схемами или картинками	<ul style="list-style-type: none">• Длинных слов• Сложных конструкций фраз и предложений• Многословных выражений• Ненужных повторений• Избитых фраз и клише

+ Рекомендации по написанию эффективного письма

- Пишите короткими предложениями. Старайтесь, чтобы предложение содержало не более 20 слов.
- Отдавайте предпочтение простым словам и мыслям.
- Лучше использовать знакомые читателю слова.
- Избегайте ненужных и слов и слов, содержащих негативную коннотацию
- Пишите так, как говорите. Старайтесь избегать высокопарного слога.
- Употребляйте глаголы, обозначающие действие.
- Старайтесь соотносить написанное с опытом читающего.
- Пишите так, чтобы выразить мысли, а не произвести впечатление на читающего.



+ Создание связанности сообщений

Логическая структура

Параллельные конструкции

Слова-связки

Разделение по пунктам

Ориентиры-заголовки

+ Компоненты стиля



Дистанция

- Личностная
- Формальная

Позиция

- Обозначение позиции
- Уклонение от позиции

Диспозиция

- Сверху
- Наравне
- Снизу

Акцент

- Факты
- Отношения

Отношение

- Позитивное
- Нейтральное
- Негативное

+
Стиль
письма

Личностный

- Прямое обращение
- Эмоционально-окрашенные выражения
- Оценочные высказывания
- Личные глаголы
- Простые слова
- Простые глаголы
- Короткие предложения
- Упоминание чувств
- Личное отношение

Формальный

- Констатация
- Нейтральная лексика
- Объективное изложение фактов
- Безличные обороты
- Сложные лингвистические конструкции
- Длинные предложения
- Канцеляризмы

+ Виды аргументов

- Логическая аргументация
- Убедительные факты
- Собственный опыт
- Опыт других
- Предоставление гарантии
- Ссылка на значимую фигуру



Технология преодоления возражений

Принять

- Проявлять открытость и спокойствие
- Условное согласие

Понять

- Выслушать, уточнить
- Переформулировать возражение в позитивное пожелание или вопрос

Преодолеть

- Коммуникативный мостик
- Дать положительный аргументированный ответ на возражение

Продвигаться к соглашению

- Получить подтверждение, что Вы справились с сомнением, возражением
- Продвигаться дальше к соглашению

