

image not found or type unknown



Электронная почта является удобным и быстрым средством связи, позволяющим не только обмениваться текстовыми сообщениями, но и передавать необходимые данные: документы, изображения и другие виды информации. Электронная деловая переписка еще не вытеснила бумажное письмо. Занимает главенствующие позиции.

В отношении этикета электронной деловой корреспонденции справедливы те же нормы и правила, которые характерны для любых других форм делового взаимодействия, особенности же обусловлены способом передачи информации – использованием почтовых программ и служб, имеющих типовой интерфейс.

Композиционные особенности электронных деловых писем полностью соответствуют общепринятым нормам деловой переписки. Как в традиционных, так и в электронных письмах выделяются три композиционных элемента: вводная, основная и заключительная части.

Особенности такого письма

Электронное сообщение должно быть кратким, лаконичным, однако следует помнить, что по письму адресат будет судить не только о адресанте (это визитная карточка) но и об организации, которую представляет отправитель. И если важно, чтобы эта визитная карточка выглядела достойно, а деловая позиция способствовала комфортности и продуктивности общения, то знание основных правил этикета и неукоснительное следование им обязательно.

Правила электронной переписки не закреплены какими-либо стандартами или нормативными актами, но определяются, с одной стороны, общими правилами оформления деловых бумаг на бумажных носителях, а с другой – правилами сетевого общения, выработанными пользователями сети Интернет и направленными на создание такого стиля работы, когда один из пользователей Сети создает другим пользователям как можно меньше неудобств. Эти правила прежде всего касаются оформления письма.

1. Всегда следует заполнять поле «тема» своего письма. Если адресату поступает много писем, то он сможет сразу выделить нужные, ориентируясь по их темам. Тема должна быть сформулирована несколькими словами и полностью отражать

суть письменного обращения. Чем четче сформулирована тема, тем с большим вниманием отнесется адресат к письму.

Занятые люди, получая «беспредметные» сообщения, часто отправляют их в корзину, не читая и сортируя как спам. Отвечая на чье-либо письмо, в поле темы принято вписывать Re: исходная тема. Если при ответе на письмо тема разговора меняется, то следует изменить и название (тему) письма. Переписку по новой теме нужно начинать с нового письма. Не рекомендуется поднимать обсуждение новой темы ответом на письма по другим темам.

2. При ответе на письмо следует цитировать его либо полностью (если объем текста невелик), либо оставляя только ключевые фрагменты, которые отделяются каким-либо символами от основного текста письма.

При полном цитировании писать текст ответа в начале письма, а не в конце. Если отвечать по пунктам, используя цитирование, отделить цитату пустыми строками сверху и снизу и используйте прописные буквы в начале предложений. Не следует начинать ответ на письмо адресата как новое письмо (без сохранения истории переписки). Такой ответ будет вынуждать получающего адресата тратить время на поиски первоначального сообщения.

3. «Важность письма». В случае, когда письмо содержит важную или срочную информацию, которая нуждается в срочном рассмотрении, укажите это, установите важность «высокая». Это позволит выделить ваше письмо среди входящих писем. Но не злоупотребляйте напрасно этой функцией.

4. Не следует писать весь текст или фрагменты текста прописными буквами - это воспринимается как агрессия и создаёт неудобства вашему собеседнику.

5. Не следует употреблять сленг, специальные термины или сокращения. Использование аббревиатур в письме допускается лишь в том случае, если они общеизвестны. Если письмо официальное, то от них лучше отказаться.

6. Для придания письму эмоциональности допускается использование смайликов. Однако использовать их стоит умеренно, а в строго официальных письмах от них лучше отказаться.

7. Не следует допускать грамматических ошибок, их наличие невольно снижает репутацию отправителя.

8. Обязательно использовать подпись, которая содержит некоторую информацию о отправителе (должность, телефон, название вашей компании, другие способы связи и др.).

9. Если письмо имеет приложение в виде дополнительных файлов, то в тексте основного письма следует упомянуть об их наличии во вложении. Нормальным и надежным считается высылать без предупреждения вложения общим объемом до 2-3 мегабайт. Если вы хотите выслать вложение большего размера, уточните у корреспондента, пройдет ли такой файл через его почтовый сервер – у некоторых людей почта может читаться с телефона;

10. Существуют разные мнения относительно того, делать ли запрос о подтверждении получения письма. Лучше, конечно, не делать, т.к. многих это раздражает, а кто-то может расценить запрос как сомнение в его ответственности. Однако практика показывает, что почтовые службы иногда могут работать не совсем корректно, а отправителю нужна уверенность, что важное письмо получено адресатом. В связи с этим иногда это правило нарушается в силу практических соображений.

Electronic correspondence: style features

E-mail is a convenient and fast means of communication that allows you not only to exchange text messages, but also to transfer the necessary data: documents, images and other types of information. Electronic business correspondence has not yet replaced paper writing. Occupies a dominant position.

With regard to the etiquette of electronic business correspondence, the same rules and regulations that are characteristic of any other forms of business interaction are valid, but the features are determined by the method of transmitting information – the use of mail programs and services that have a standard interface.

Compositional features of electronic business letters fully comply with the generally accepted norms of business correspondence. In both traditional and electronic emails, there are three compositional elements: the introduction, the main part, and the final part.

Features of such a letter

An e-mail message should be short and concise, but it should be remembered that the recipient will judge not only the addressee (this is a business card), but also the

organization that the sender represents. And if it is important that this business card looks decent, and the business position contributes to the comfort and productivity of communication, then knowledge of the basic rules of etiquette and strict adherence to them is mandatory.

The rules of electronic correspondence are not fixed by any standards or regulations, but are determined, on the one hand, by the general rules for processing business papers on paper, and on the other-by the rules of network communication developed by Internet users and aimed at creating such a style of work when one of the Network users creates as little inconvenience as possible for other users. These rules primarily relate to the design of the letter.

1. Always fill in the "subject" field of your email. If the recipient receives a lot of emails, he will be able to immediately select the necessary ones, focusing on their topics. The topic should be formulated in a few words and fully reflect the essence of the written appeal. The more clearly the topic is formulated, the more attention the recipient will pay to the letter.

Busy people who receive "pointless" messages often send them to the trash without reading them and sort them as spam. When responding to someone's email, it is customary to enter Re: original subject in the subject field. If the subject of the conversation changes when replying to an email, then you should also change the title (subject) of the email. Correspondence on a new topic should start with a new letter. It is not recommended to raise the discussion of a new topic by answering emails on other topics.

2. When responding to a letter, you should either quote it in full (if the text is small), or leave only the key fragments that are separated by some characters from the main text of the letter.

When fully quoting, write the response text at the beginning of the letter, not at the end. If you answer items by using citation, separate the quote with empty lines at the top and bottom, and use uppercase letters at the beginning of sentences. You should not start the response to the recipient's email as a new email (without saving the conversation history). Such a response will force the receiving recipient to spend time searching for the original message.

3. "The importance of the letter". If the message contains important or urgent information that needs urgent consideration, specify it, set the importance to "high". This will make your email stand out among the incoming emails. But don't overuse this feature

unnecessarily.

4. Do not write the entire text or fragments of the text in capital letters - this is perceived as aggression and creates inconvenience to your interlocutor.

5. Do not use slang, special terms or abbreviations. The use of abbreviations in the letter is allowed only if they are well-known. If the letter is official, then it is better to refuse them.

6. Emoticons may be used to make the message emotional. However, they should be used in moderation, and in strictly official letters it is better to refuse them.

7. Do not make grammatical errors, their presence unwittingly reduces the reputation of the sender.

8. Be sure to use a signature that contains some information about the sender (position, phone number, name of your company, other communication methods, etc.).

9. If the letter has an attachment in the form of additional files, then in the text of the main letter you should mention their presence in the attachment. It is considered normal and reliable to send attachments with a total volume of up to 2-3 megabytes without warning. If you want to send a larger attachment, check with the correspondent whether such a file will pass through his mail server - some people may read mail from their phone;

10. There are different opinions about whether to make a request for confirmation of receipt of the letter. It is better, of course, not to do it, because many people are annoyed, and someone may regard the request as a doubt about his responsibility. However, practice shows that postal services can sometimes not work quite correctly, and the sender needs to be sure that an important letter has been received by the addressee. In this regard, sometimes this rule is violated for practical reasons.