

СЛОВО ПО ДЕЛУ: деловая и коммерческая переписка на результат

Бизнес по переписке – сегодня это реальность. Коммерческие предложения, просьбы, требования, претензии, письма, отчеты... От их качества и эффективности все чаще зависит репутация вашего бизнеса – и, конечно же, прибыль. Они информируют, убеждают, продают. Или НЕ информируют, НЕ убеждают и НЕ продают.

Получить письмо – и перезванивать, чтобы узнать, что хотел сказать адресат. Отправить клиенту ответ – и потом извиняться, объясняя, что вы никого не хотели обидеть. Тратить на полстраницы текста час, другой, третий – и в итоге краснеть за то, что вышло «из-под пера»... Это, к сожалению, тоже реальность – реальность, превращающая переписку в сущее наказание.

Как же выбраться из «дебрей» неэффективного письма – и начать использовать слово как инструмент? Как писать, чтобы письмо попадало в цель? Как добиться, чтобы временные и денежные затраты на переписку снижались – а отдача, наоборот, только росла?

На все эти вопросы наглядно, практично и четко отвечает тренинг «Слово по делу».

АУДИТОРИЯ ТРЕНИНГА

Кому адресован тренинг? Всем, чья работа требует письменного общения – с клиентами, коллегами, партнерами, прессой, общественностью, регулирующими и контролирующими организациями, акционерами, руководством.

- специалистам по продажам, работе с клиентами
- руководителям подразделений и проектов
- менеджерам по продажам, маркетологам, сотрудникам службы PR
- HR-специалистам, юристам, экспертам и консультантам
- ассистентам руководителей, секретарям, референтам

Всем, кто должен уметь выстроить с адресатом прочные отношения – и донести до него свою мысль четко и убедительно.

Просто ВСЕМ.

ОСОБЕННОСТИ ПРОГРАММЫ

Тренинг переворачивает представления о деловой переписке, обеспечивая вместо набора жестких инструкций ОСОЗНАННОСТЬ и СВОБОДУ. Те, кто писал как принято, как положено, как все, начинают писать как нужно, как эффективно, КАК РАБОТАЕТ.

С чего нужно начать письмо, чтобы адресат нас услышал? Чем нужно закончить, чтобы он ответил нам «да»? Какой стиль следует выбрать, как выстроить фразы, какие обороты использовать, а каких избежать? Каждый, кто прошел тренинг, получает «эпистолярный конструктор» - набор кубиков, из которых можно собрать эффективное письмо в любой ситуации, даже такой, для которой не предусмотрен готовый шаблон.

РЕЗУЛЬТАТЫ

Участники тренинга научатся эффективно работать с письмом на 5 основных уровнях:

1. на уровне выбора фактов и аргументов
2. на уровне структуры письма
3. на уровне построения предложений и конструкции фраз
4. на уровне выбора отдельных оборотов и слов
5. и наконец, на уровне оформления и форматирования текста

Участники получают:

- «деловой словарь» на все случаи жизни;
- подборку заготовок для конструирования делового письма;
- набор шаблонов-образцов для убеждающих и продающих писем, писем-просьб, писем-претензий, отказов – и других деловых ситуаций;
- коллекцию примеров удачных и неудачных писем с подробным объяснением их сильных и слабых сторон.

Опираясь на полученные умения и используя заготовки, участники смогут «собрать» качественное письмо в любой рабочей ситуации – а значит, смогут обеспечить компании ЖЕЛАЕМЫЙ РЕЗУЛЬТАТ.

ПРОГРАММА ТРЕНИНГА

В программе тренинга – 7 тематических блоков.

1. **Плановая экономика.** План письма, назначение и особенности каждой из его частей. Виды вступлений и заключений. Структурирование основной части письма, техники «раскладывания» информации «по полочкам».
2. **Факт отсутствие наличия...** Слог письма, правила построения кратких и ясных фраз. Приемы, позволяющие избежать излишней казенщины, исключить в письме конструкции типа «отсутствие факта наличия присутствия», облегчить процесс чтения.
3. **Человек или винтик.** Техники, позволяющие находить верный тон, нужную степень «официальности» и «человечности» письма. Средства обратиться, в зависимости от ситуации, к голове или к сердцу адресата.
4. **Страшное слово «нет».** Особенности писем-отказов, способы отклонить просьбу, сохранив при этом отношения с адресатом. Приемы для смягчения негатива, привлечения читателя на свою сторону, обоснования отказа.
5. **Читатель, ты не прав.** Особенности писем-претензий, способы конструктивно указать читателю на его недочеты, не скатываясь при этом в конфликт. Критерии выбора аргументов, «буферные» фразы.
6. **Винноваты, исправимся.** Особенности писем с признанием собственной вины. Способы сохранить репутацию, не дать одной ошибке разрушить отношения. Техники, позволяющие выйти из ситуации победителем, показать себя и свою компанию в лучшем свете.
7. **Красота – страшная сила.** Правила форматирования и оформления текста. Влияние на читателя размера и начертания букв, расстояния между строками, ширины полей. Использование буллетов, заголовков, правила выделения текста.

Практическая часть тренинга включает:

- разбор реальных примеров деловых писем из разных отраслей бизнеса;
- «конструкторы» - упражнения по «сборке» письма из отдельных частей в соответствии с рассмотренными на тренинге принципами;
- написание писем для заданных ситуаций - на компьютерах, в мини группах, с последующим разбором «на общем собрании» участников.

Участники смогут создать с чистого листа, «от» и «до», убеждающее письмо, претензию, отказ. Все подготовленные на тренинге письма будут переданы в компанию – и участники смогут в дальнейшем использовать их как образцы.

Опыт участников подтверждает: тренинг работает. А значит, ему пора работать на вас – и для вас!