

Саша Карепина



# Конструктор



делового



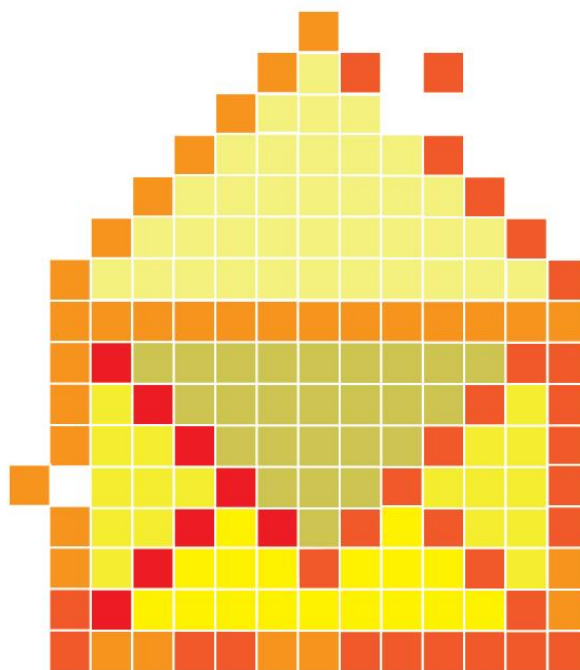
ПИСЬМА



Практическое пособие

по эффективной

бизнес-переписке



## Глава 3. Информрующие письма



Третью главу книги мы посвятим письмам, цель которых - донести до адресата некую информацию. Например, сообщить ему, когда приедет в командировку вызванный им эксперт, уточнить условия сотрудничества или доложить о выполненной работе. Типичными примерами информирующих писем можно считать отчеты – и с одного из отчетов мы как раз и начнем.

### Пример 3.1. Строительство гидротехнических сооружений

Уважаемый Илья Станиславович!

На Ваш запрос о ходе строительства гидротехнических сооружений в селе Угловое Краснокамского района сообщаем, что ответственным проектировщиком НИИ «Камгидропроект» полностью завершены все проектные работы по рассматриваемому объекту. Строительным подрядчиком ООО «Трансмашпроект» проведена подготовка, дренирование и заливка фундамента. Субподрядчиком ОАО «Титан» изготовлена первая очередь металлоконструкций для гидросооружений. Однако начать монтаж указанных металлоконструкций, из-за отсутствия согласия районной администрации на строительство дороги для их доставки, в настоящий момент не представляется возможным. Переговоры с районной администрацией ведутся с 12.12.2012, вследствие чего возникло отставание от графика ведения

работ.

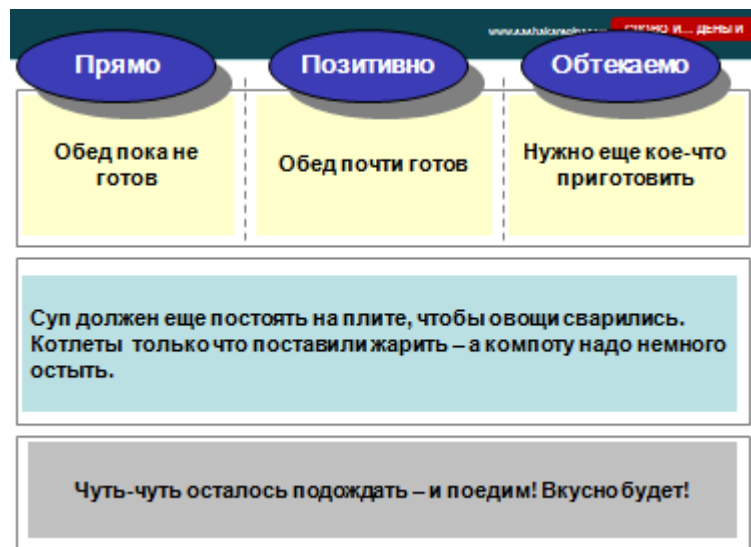
С уважением, .....

Такое построение этого послания довольно типично – когда я показываю его на тренингах, участники удивляются: «А что вам не нравится? Письмо как письмо...» Но у нас к нему есть претензии. Оно не соответствует принципу «Суть ->детали->суть», не сообщает в начале, что автор хочет сказать, зачем перечисляет все эти факты. Как можно было бы исправить письмо? Давайте разберемся.

Представьте, что ваши домочадцы отправились в выходной на рыбалку, по грибы, купаться и загорать, - а вам поручили готовить обед. Вот они возвращаются, довольные и голодные, и спрашивают: «Еда готова?» А у вас следующая ситуация.

Суп должен еще постоять на плите, чтобы овощи сварились.  
Котлеты только что поставили жарить – а компоту надо немного остыть.

Как вы будете отвечать на вопрос? Вряд ли начнете сразу с котлет и супа. Скорее всего, вы выберете один из трех следующих способов.



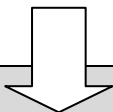
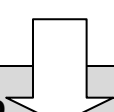
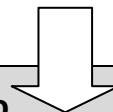
Прямой вариант сразу даст ответ на вопрос - но может огоршить, даже огорчить ваших друзей, испортить им настроение. Позитивный вариант более «плавно» подведет к неприятным фактам – но не подойдет, если ждать угощения предстоит еще долго. При плохом «раскладе», когда конца готовке еще не видно, самым подходящим окажется третий вариант, обтекаемый.

Те же три варианта можно использовать для любого информирующего послания – например, для нашего отчета о ходе дел в Угловом. Перед вами – первая из многих табличных схем, которыми мы будем пользоваться в этой книге. Она показывает, какие возможны варианты построения конкретного вида письма, из каких блоков они состоят, и как эти блоки можно чередовать.

Схему нужно читать по вертикали, сверху вниз. Три стрелки – три точки входа. В данном случае схема показывает, что информирующее письмо может начинаться явно, позитивно или обтекаемо. Блок «Суть письма» будет для каждого из трех вариантов разным, а последующие блоки – одинаковыми.

Обратите внимание, что все три варианта начинаются сутью письма и заканчиваются ею же – в соответствии с принципом «Суть -> детали -> суть»!

## Схема информирующего письма

	Прямо 	Позитивно 	Обтекаемо 
Суть письма	<p><i>На Ваш запрос о ходе строительства гидротехнических сооружений в селе Угловое сообщаем, что работы нулевого цикла выполнены, однако на этапе возведения объекта возникло существенное отставание от графика.</i></p>	<p><i>На Ваш запрос о ходе строительства гидротехнических сооружений в селе Угловое сообщаем, что работы нулевого цикла выполнены, и ведется подготовка к возведению объекта.</i></p>	<p><i>На Ваш запрос о ходе строительства гидротехнических сооружений в селе Угловое предоставляем информацию о выполненных и ведущихся в настоящее время работах.</i></p>
Детали	<p><i>На данный момент проведены следующие подготовительные мероприятия.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Полностью завершен проект гидротехнических сооружений.</i></li> <li>• <i>Проведена подготовка, дренирование и заливка фундамента.</i></li> <li>• <i>Изготовлена первая очередь металлоконструкций для гидросооружений.</i></li> </ul> <p><i>Следующим этапом строительства, согласно проекту, должен стать монтаж металлоконструкций. Однако начать его не представляется возможным из-за отсутствия согласия районной администрации на строительство дороги, по которой эти конструкции можно было бы доставлять. Переговоры с районной администрацией ведутся с 12.12.2012, однако прийти к соглашению не удастся.</i></p>		
Вывод	<p><i>Вследствие этого возникло отставание от графика ведения работ.</i></p>		
Позитивное заключение	<p><i>ООО «Трансмашпроект» прилагает все усилия, чтобы вопрос в ближайшее время был решен, и строительные работы были продолжены.</i></p>		

Рассматривая письмо про Угловое, мы не говорили о том, кто его автор и какое отношение он имеет к ходу работ. Представьте, что автор – независимый эксперт, которого пригласили, чтобы оценить ситуацию со строительством гидротехнических сооружений. Какой из трех вариантов построения письма ему следует выбирать? Конечно же, первый. А вот если автор письма – представитель подрядчика ООО «Трансмашпроект», несущего ответственность за срыв сроков, то ему лучше остановиться на втором, позитивном варианте, или даже третьем, обтекаемом.

Правило выбора звучит так:

Чем больше огорчится/рассердится адресат, тем «обтекаемее»

Чем больше в ситуации виноват автор, тем «обтекаемее»

Проиллюстрируем действие схемы на еще одном приближенном к действительности примере.

### Пример 3.2. Обучение сотрудников

Допустим, наша компания пообещала клиенту, что отправит специалиста, который проведет обучение на его предприятии. Специалист должен был прибыть 4 мая 2014 года - но затем выяснилось, что как раз в эти даты будет проходить крупная отраслевая выставка, и приезд специалиста необходимо перенести. О переносе сроков мы уведомляем клиента письмом. Посмотрим, как это письмо могло бы «эволюционировать».

Комментарии	Текст письма
В такой редакции я получила	Уважаемый Александр Петрович!

<p>письмо от одного из деловых партнеров. Эта редакция не соответствует ни одному из наших трех вариантов – вместо того, чтобы начать с сути, автор вываливает на читателя детали.</p>	<p>Учитывая высокую загруженность сотрудников учебного центра, связанную с участием в выставке «Тренинг-2014», крупнейшем отраслевом мероприятии, выезд специалиста для проведения обучения на Вашем предприятии переносится на вторую половину июня 2014 года. Приносим свои извинения и надеемся на Ваше понимание. С уважением,...</p>
<p>Попробуем начать письмо <b>прямо</b>. Оно станет более понятным – но вряд ли читатель обрадуется, увидев в самом начале сообщение о том, что 4 мая к нему никто не приедет.</p>	<p>Уважаемый Александр Петрович! <b>Вынуждены сообщить Вам о необходимости переноса сроков проведения обучения на Вашем предприятии.</b> Как Вы знаете, выезд был запланирован на 4 мая 2014 года. Однако в этот день все специалисты учебного центра будут задействованы на выставке «Тренинг-2014», крупнейшем мероприятии отрасли. В связи с этим приезд нашего специалиста к вам для проведения обучения будет возможен только во второй половине июня 2014 года. Приносим свои извинения и надеемся на Ваше понимание. С уважением,...</p>
<p>Сделаем начало <b>более обтекаемым</b> - сообщим читателю, «чего пришли», но к неприятным новостям подведем постепенно.</p>	<p>Уважаемый Александр Петрович! <b>Обращаемся к Вам по вопросу проведения обучения на Вашем предприятии.</b> Как Вы знаете, выезд нашего специалиста для проведения обучения был запланирован на 4 мая 2014 года. Однако в этот день все специалисты учебного центра будут задействованы на выставке «Тренинг-2014», крупнейшем мероприятии отрасли. В связи с этим мы вынуждены перенести приезд нашего специалиста на вторую половину июня 2014 года. Приносим свои извинения и надеемся на Ваше понимание. С уважением,....</p>

Конечно, занятость на выставке – довольно слабый аргумент. В конце концов, выставку запланировали не вчера – и, договариваясь о датах проведения обучения, можно было учесть временной конфликт. Но, как вы помните, письмо написано «по мотивам реальных событий» - так что оставим выбор аргументации на совести автора исходного варианта.

И прежде, чем заканчивать разговор об информирующих письмах, давайте еще раз вспомним текст, который уже рассматривали в предыдущей главе.

### **Пример 3.3. Подбор персонала**

Уважаемый Юрий Витальевич!

**В рамках нашего сотрудничества по подбору персонала сообщая Вам, что в декабре 2009 и январе 2010 года мы провели активную работу по поиску кандидатов на вакансию начальника цеха промышленной заморозки. К сожалению, в силу ряда объективных причин, увеличить приток соискателей не удалось.**

Для привлечения максимального числа кандидатов мы задействовали все существующие каналы. Была проведена усиленная кампания с использованием телевидения, наружной рекламы, адресной рассылки листовок и промоушн-акций. Информация распространялась по сети рекомендателей. Также были отработаны все предприятия области, на которых трудятся интересные для нас кандидаты.

Потенциальные кандидаты были выявлены, однако препятствиями для их представления стали уровень предлагаемой зарплаты и ограничение по возрасту.

- Заработная плата представлялась большинству кандидатов непривлекательной, поскольку уступала уровню оплаты на их текущем месте работы.
- Возрастное ограничение до 35 лет вынуждало отсеивать большинство соискателей, т.к. средний возраст кандидатов составлял 40 лет.

В настоящее время мы продолжаем рекламную кампанию в СМИ, однако, на наш взгляд, было бы целесообразно скорректировать требования по вакансии. Предлагаем обсудить этот вопрос, чтобы повысить эффективность поиска кандидатов.

Это классическое информирующее письмо – и, говоря в терминах нашей схемы, начинается оно прямо. Можно было бы начать его и обтекаемо, например, так.

Уважаемый Юрий Витальевич!

**Сообщаю Вам о ходе и результатах работ по поиску кандидатов на вакансию начальника цеха промышленной**



## **заморозки, проведенных нами в декабре 2009 и январе 2010 года.**

Для привлечения максимального числа кандидатов мы задействовали все существующие каналы. Была проведена усиленная кампания с использованием телевидения, наружной рекламы, адресной рассылки листовок и промоушн-акций. Информация распространялась по сети рекомендателей. Также были отработаны все предприятия области, на которых работают интересные для нас кандидаты.

Потенциальные кандидаты были выявлены, однако препятствиями для их представления стали уровень предлагаемой зарплаты и ограничение по возрасту.

- Заработная плата представлялась большинству кандидатов непривлекательной, поскольку уступала уровню оплаты на их текущем месте работы.
- Возрастное ограничение до 35 лет вынуждало отсеивать большинство соискателей, т.к. средний возраст кандидатов составлял 40 лет.

В настоящее время мы продолжаем рекламную кампанию в СМИ – однако, на наш взгляд, было бы целесообразно скорректировать требования по вакансии. Предлагаем обсудить этот вопрос, чтобы повысить эффективность поиска кандидатов.

Какой вариант вы бы выбрали – прямой или обтекаемый? Первый более ясный, второй более «безопасный». Но если вы решаете, что важнее безопасность, не забудьте учесть один важный момент.

Прочтите еще раз обтекаемое письмо. Вам не кажется, что его автор выглядит более виноватым, неуверенным, как будто что-то скрывает?

Каждому из нас присущ инстинкт самосохранения, и в сомнительной ситуации мы предполагаем плохое. Не обнаружив в кармане мобильного телефона, мы тут же пугаемся: «Украл!» - хотя, скорее всего, аппарат спокойно лежит в сумке. Так же и с письмом – если мы не сообщаем суть ситуации явно, читатель начинает предполагать, что эта ситуация «не фонтан». Он тут же обвиняет нас в том, что мы стараемся приукрасить картину, скрыть недостатки, юлим, ведем себя не очень порядочно.

Поэтому самый честный вариант все-таки явный – и, если он «совместим с жизнью», лучше останавливаться на нем. Ну а если явный вариант не подходит, потому что «откруют голову», или потому, что нужно пощадить чувства читателя, тогда остаются два варианта: позитивный и обтекаемый.

**Суть информирующего письма может быть сформулирована прямо, позитивно и обтекаемо**

**Выбор варианта зависит от того,**

1. Насколько негативна сообщаемая информация
2. Насколько отрицательно на нее отреагирует адресат
3. В насколько невыгодном свете информация выставляет автора

**В заключении суть резюмируется еще раз**