



# ПИШИТЕ ПИСЬМА

СЧИТАЕШЬ, ЧТО НА ЭЛЕКТРОННОЙ ПЕРЕПИСКЕ ТЫ УЖЕ @ СЪЕЛА? **НЕ СПЕШИ С ВЫВОДАМИ!**  
ПОСЛЕ НАШИХ СОВЕТОВ ТЫ ПОД ДРУГИМ УГЛОМ ПОСМОТРИШЬ НА РАБОЧУЮ РУТИНУ.

*Текст: Саша Карепина, автор книг "Искусство делового письма. Законы, хитрости, инструменты", "Пишем убедительно. Сам себе копирайтер" и "Конструктор делового письма"*

**Э**лектронная переписка – лучший способ сохранить договоренности и хоть какая-то гарантия того, что твои слова не будут искажены. Есть и нюансы. Оттенки интонации нужно выражать словами (“к сожалению, не получится” вместо “не получится”), а с сомнениями получателя считаться до их возникновения. Например, не стоит начинать с просьбы, на которую ответят отказом: “Прошу выделить 2 млн на проект”. Лучше зайти с того, с чем согласятся: “Предлагаю план реализации проекта”. Вот еще несколько важных правил.

## НЕ ИГНОРИРУЙ ПОЛЕ “ТЕМА ПИСЬМА”

Тема должна передавать суть и подчеркивать пользу обращения для адресата. Например, вместо “Предложение по внедрению системы электронного хранения” (то есть предложение проблем и головной боли!) можно написать “Предложение по сокращению затрат на хранение”. Если за внимание получателя борются десятки авторов, сделай тему письма необычной, сохраняя информативность: “Минус 30. Скидки на зимнюю одежду для тренировок” – неплохой вариант для промоакции, когда зима близко.

## СДЕЛАЙ ТЕКСТ ОПРЯТНЫМ

С экрана лучше всего читаются шрифты без засечек, например Arial или Calibri, хотя если логотип компании в твоей подписи выполнен другим типом шрифта, текст должен ему соответствовать. Делай отступы, перечисление оформляй в виде маркированного списка, а если сравниваешь несколько вариантов, не поленись вставить по ходу изложения таблицу. Самое главное можно выделить жирным (но не “маркером”, и не более десяти процентов текста).



## ЗАПРЕТНЫЕ ФРАЗЫ:

### “ПРОСТИТЕ, ЧТО БЕСПОКОЮ...”

Этими словами ты ставишь себя в позицию неуверенного человека. О каком беспокойстве речь, если проверка почты – рабочая обязанность?

### “ДОБРОГО ВРЕМЕНИ СУТОК!”

Так здороваться было модно 10 лет назад, хотя и тогда подобное считалось признаком дурного вкуса. Пиши как принято. Никто не обидится, если ты не угадаешь время прочтения письма.

### “МЕНЯ ЗОВУТ МАРИЯ Н., Я СОТРУДНИК КОМПАНИИ N”

Адресат думает, что письмо не по делу, а о тебе. Сэкономь ему время: “Предлагаю вам...” или “Я, Мария Н., предлагаю...”

### “ЯВЛЯЕТСЯ”, “ОСУЩЕСТВЛЯЕТ”

и другие канцеляризмы. “Учитывая вышесказанное” замени на “поэтому”, а в фразе “не позволяет факт отсутствия средств” можно обойтись и без слова “факт”.

### “ДА ОН ПРОСТО ИДИОТ!”

Никогда не знаешь, какими судьбами и к кому попадет письмо. Держи себя в руках!

## НЕ БОЙСЯ СТАВИТЬ СМАЙЛИКИ

“Деловая переписка” не значит “официальная”, так что если вы с адресатом знакомы, а корпоративные стандарты ничего подобного не запрещают, то использовать скобочки допустимо. Но они точно неуместны в случаях формального общения одной организации с другой, например компании и налоговой.

## СОБЛЮДАЙ ЛОГИКУ

Секрет хорошего письма в том, что его не нужно читать до конца. Это называется эффектом осьминога (он единственное существо, способное сжаться до размера собственного глазного яблока). Суть твоего послания тоже должна уместиться в одной фразе, а если нужно, “разворачиваться”. Начиная с краткого изложения сути, потом приводи детали: один абзац – одна мысль. В конце повтори суть, но другими словами.

## ФОРМУЛИРУЙ ДЕЛИКАТНО

Как намекнуть на то, что ты ждешь ответа? Можно использовать прием “Чтобы мы могли для вас..., сделайте...”. Например, “Пожалуйста, сообщите, какой вариант вам подходит, чтобы мы быстро подготовили все необходимое”. Или напиши: “Заранее спасибо за оперативный ответ!”

## КОНФЛИКТУЙ ПО-УМНОМУ

Если сила на твоей стороне, говори неприятные вещи в начале и в конце письма и общайся официальным тоном. А если зависишь от адресата или не хочешь ссориться, спрячь претензии в середину, а заход и финал сделай позитивными или хотя бы нейтральными; язык в этом случае должен быть менее формальным и более человечным.

COSMO