



2020

# Лекция 1.2

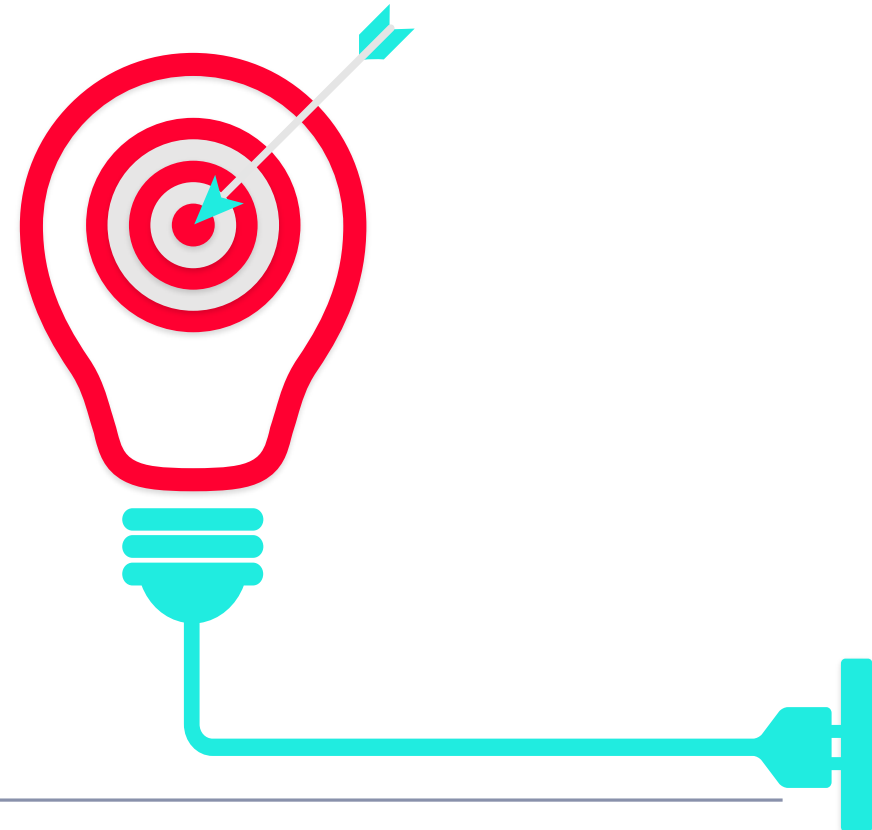
## Письменная коммуникация

**О правилах деловой переписки  
с коллегами, руководителем или  
сторонними организациями**



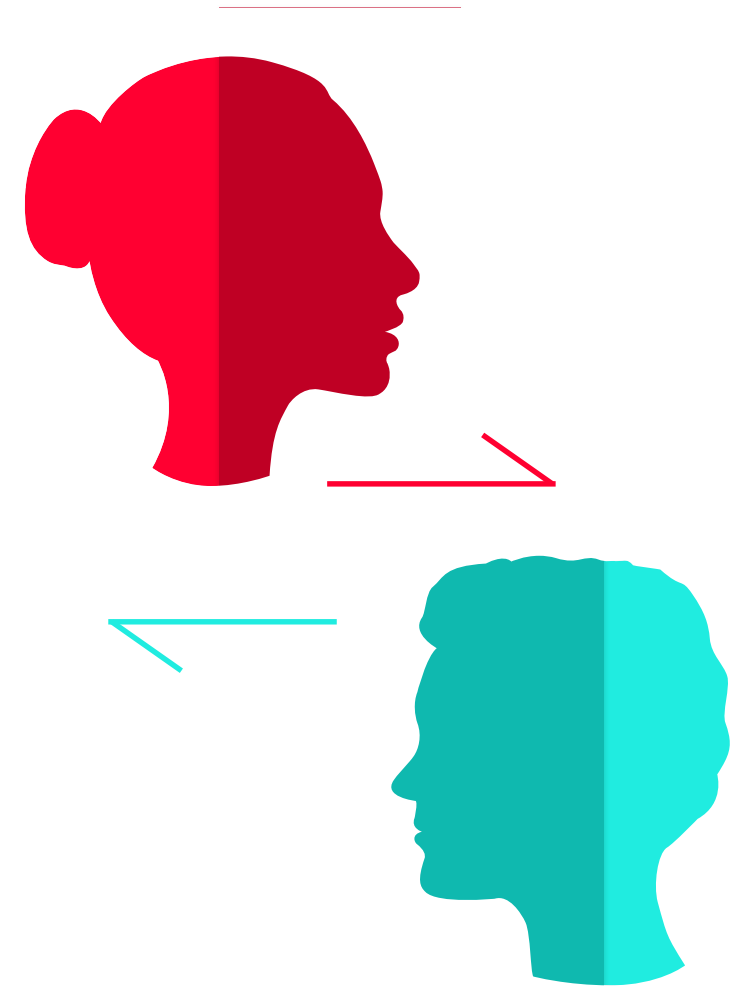
# Основные принципы переписки

- + Аккуратность
- + Быстрота
- + Вежливость



# Что не так?

- ✘ Доброго времени суток, Иван! Прежде всего хотим поблагодарить вас за выбор в пользу нашего центра. Мы хотим также выразить уверенность, в том, что вы хотите остаться нашим клиентом. Для оформления счета необходимы реквизиты вашего предприятия. Отправьте их пожалуйста, в ответе на данное письмо. С уважением специалист службы поддержки «ООО» Игорь Смирнов



# Что не так?

✘ **Доброго времени суток**, Иван!  
**Прежде всего** 1) **хотим** поблагодарить **вас** за выбор **в пользу** нашего центра. 3) Мы **хотим** также выразить **уверенность**, в том, что **вы захотите** остаться нашим клиентом. 2) Для оформления счета необходимы реквизиты **вашего** предприятия. ~~Отправьте их пожалуйста, в ответе на данное письмо.~~ 4) С уважением, специалист службы поддержки «ООО» Игорь Смирнов

+

Здравствуйте, Иван!  
Благодарим Вас за выбор нашего центра.  
Для оформления счета просим выслать реквизиты Вашего предприятия.

С надеждой на продолжение сотрудничества,  
Игорь Смирнов,  
специалист службы поддержки «ООО»



# Кто адресат?

## + Свой

Коллеги! Привет всем! Надо бы нам назначить встречу до праздников, чтобы успеть пофиксить проект вовремя.

Наташа

## + Чужой

Коллеги, здравствуйте!  
Чтобы завершить в кратчайшие сроки наш проект, мы должны провести рабочую встречу 6 марта в 14.00.  
Прошу подтвердить свое участие.

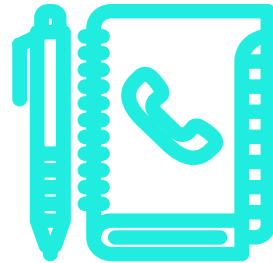
С уважением,  
Наталья



# Деловое письмо



**Обращение  
по имени-отчеству  
(дистанция)**



**Клише  
(Прошу Вас,  
сдана в срок)**



**Характерные  
для официально-  
делового стиля слова  
(решение проблемы,  
необходимые меры)**



**Канцеляризм, клише,  
иностранные слова –  
всего должно быть в меру!**





# Канцеляризм:

данный, нижеследующий, ненадлежащее качество, каковой и др.



Данный факт говорит о наличии дезадаптации учащихся, что свидетельствует о том, что школьные учреждения имеют на сегодняшний день весьма низкие и неудовлетворительные показатели.



Данным письмом сообщаем, что данные образцы вашей продукции, присланные курьером, представляют собой продукцию надлежащего качества, о чем свидетельствуют результаты нижеследующей проверки.



Школьники плохо адаптируются к социальным условиям, поэтому и успеваемость у них невысокая.



Высылаем результаты проверки вашей продукции.



# Клише:

по истечении срока, в соответствии с протоколом и др.



**Правило:**

Клише – наши помощники.

1) Довожу, что сотрудник опоздал на работу 12.03.2020.  
(довожу до Вашего сведения, что)



**Правило:**

Использование клише должно быть осмысленным.  
Штамп – это пустота.

2) На период времени с ... по ... намечено проведение целого ряда практических мероприятий по изменению имиджа одного российского проекта на федеральном уровне, ориентированного на демонстрацию результатов ...



# Иностранные слова в письмах:

сапорт, синкануться, фича, ачивка и др.

**+** **Правило:**  
Слово должно быть понятно слушателю.

**+** **Правило:**  
Слово должно войти в русский язык.

1) Новые **патерностеры** не приспособлены для пользования инвалидами.

*Патерностер = Четки для чтения молитвы?  
Лифт? Стеллаж для ковровых покрытий?*

2) Теперь Украина должна **имплементировать** данное соглашение.

3) Гуманитарный конвой шел под **эгидой** Красного креста.

4) Он еще тот **трендсеттер**.

5) Главный инженер разразился **инвективой**.



# Прямой порядок слов



Данную возможность мы предоставим всем сотрудникам.



Решать вопрос карантина можно по-разному.



Фирма гарантирует увеличение доходности на сто процентов.



Мы предоставим данную возможность всем сотрудникам.



Можно по-разному решать вопрос карантина.



Фирма на сто процентов гарантирует увеличение доходности.



# Связность текста

+ Нельзя начинать предложение с «то есть», «так как».

+ Нельзя начинать предложение с «также».

✘ **То есть** на данный момент мы начинаем строительство только первого корпуса.

✘ Клиент может выбрать понравившийся вариант дизайна карты.  
**Также** карту можно оформить через интернет.



# **Конструктор делового письма**



# Элементы письма

- + Заголовок  
(тема письма)
- + Обращение
- + Текст письма
- + Завершающая формула  
ВЕЖЛИВОСТИ



# Заголовок

- ✘ Пустота (без темы)
- ✘ Пришлите реквизиты компании, пожалуйста, срочно! Для заказа допматериалов на этот электронный адрес до завтра.



Заказ дополнительных материалов



О заказе дополнительных материалов



По вопросу заказа дополнительных материалов





# Обращение

- ✘ Сотрудникам отдела
- ✘ Душенька, Иван Петрович!
- ✘ Господин Смирнов!
- ✘ Уважаемый господин Смирнов, здравствуйте!
- ✘ Здравствуйте!
- ✘ Добрый день! Доброго времени суток!



Уважаемые сотрудники  
отдела!



Уважаемый Иван  
Петрович!



Уважаемый господин  
Смирнов!  
(г-н, госпожа, г-жа)

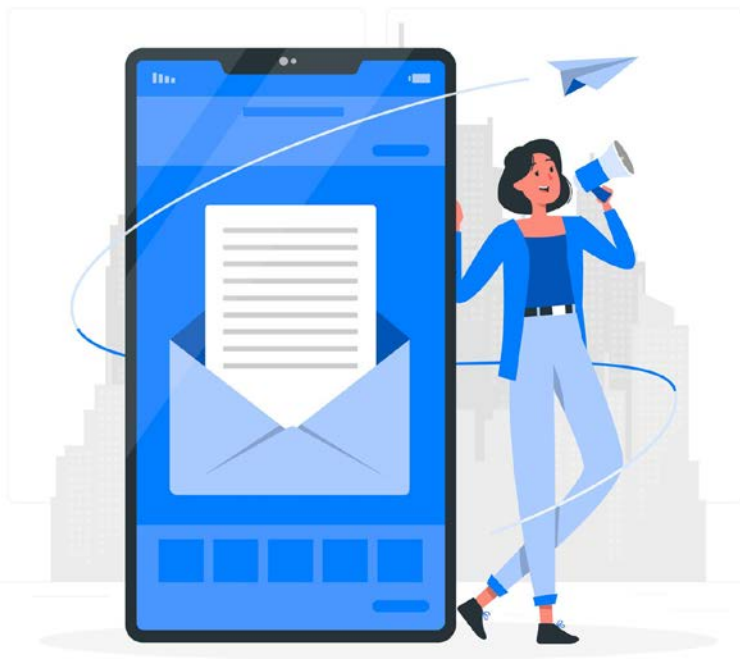


Коллеги, здравствуйте! //  
Здравствуйте, коллеги!



# Текст письма

Стиль подачи информации – очень важный момент



Зависит от задач коммуникации, адресата, жанра письма.



Мы можем использовать нейтральный стиль, когда говорим на равных, сообщаем об отношениях к фактам.



Формальный стиль нужен, чтобы сообщить только о фактах, отказать адресату.



# Структура письма

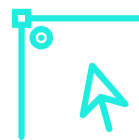
Стиль подачи информации – очень важный момент

- +** **Первая часть – лид-абзац.**  
Лид-абзац – вводный абзац текста, этикетная часть (благодарность, извинения, разъяснения, просьба к адресату).
- +** **Вторая часть – основная информация.**
- +** **Третья часть – заключение.**
- +** **Если адресатов несколько,**  
то используйте нужные формы обращения.
- +** **Не исключайте адресатов**  
в ходе переписки из списка получателей.
- +** **1 письмо – 1 мысль.**



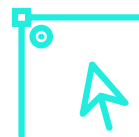
# Лид-абзац

+ Можно начать с проблемы.



Обращаем Ваше внимание, что ...

+ Можно начать с возможности.



Просим Вас рассмотреть наше предложение о поставках...



# Основная часть

+ **Просьба**  
(Прошу, обращаемся к Вам)

+ **Сообщение**  
(Сообщаем Вам)

+ **Приглашение**  
(Просим принять участие,  
приглашаем)

+ **Благодарность**  
(Благодарю, спасибо)

+ **Требование**  
(Настаиваем, просим)

+ **Предложение**  
(Предлагаем, рекомендуем)

+ **Обещание**  
(Гарантируем, заверяем,  
обязуемся)



# Стиль основной части зависит от отношений между адресатом и адресантом (отправителем письма)



**Руководитель – подчиненный**  
(просьбы, приказы не обсуждаются,  
минимум аргументации)



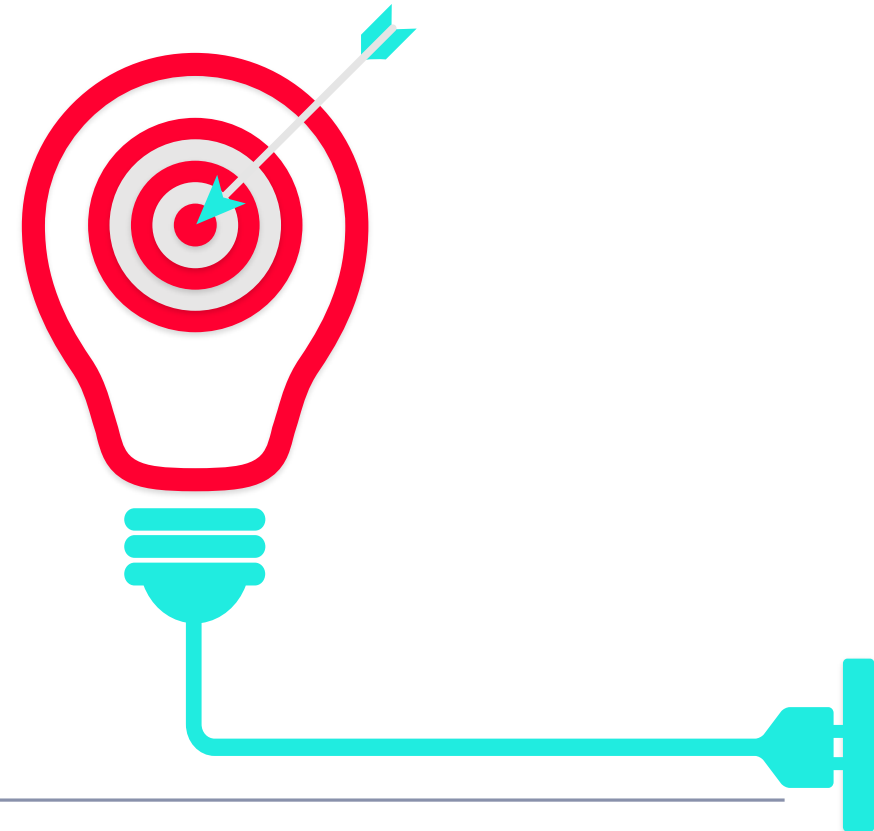
**Подчиненный – руководитель**  
(аргументы нужны)



**Между организациями**



**Между людьми, статус которых  
одинаковый**



# Заключительные фразы

✘ Спасибо заранее!

✘ Спасибо за ответ!

+ С уважением(,)   
Иван Иванович Иванов

+ С уважением,   
Иван Иванович Иванов,   
генеральный директор ООО



Следующая лекция 1.3  
Работа с тезисным планом  
и ключевыми словами





# Тема 1: Лексико-стилистическое наполнение текста

+ **Лекция 1.1**  
Отчет как выполнение миссии и задач  
Счетной палаты Российской Федерации

+ **Лекция 1.2**  
Письменная коммуникация

+ **Лекция 1.3**  
Работа с тезисным планом  
и ключевыми словами

+ **Лекция 1.4**  
Сокращение отчета  
без потери смысла

+ **Лекция 1.5**  
Тавтология / неоправданное  
повторение информации в отчете

+ **Лекция 1.6**  
Ключевые итоги мероприятия

