

ПРАВИЛА НАПИСАНИЯ ЭЛЕКТРОННОГО ПИСЬМА

Через электронную почту проходят 300 миллиардов сообщений в день. Некоторые исследования показывают, что 80% этих сообщений являются спамом. В свою очередь, средний работник тратит около 30% своего времени на работу с электронной почтой или около двух с половиной часов в день. Кроме того, 64% людей говорят, что открывают письмо только тогда, когда видят привлекательный или полезный заголовок.

Правило 1. При оформлении электронного письма в обязательном порядке заполняйте все поля.

- адрес и имя отправителя,
- адрес получателя,
- тема письма,
- само письмо, состоящее из приветствия, основного текста письма, заключения и подписи.

Правило 2. Адрес и имя отправителя должны быть узнаваемыми.

Для деловой переписки желательно иметь адрес электронной почты, в котором содержатся Ваше настоящее имя и фамилия или аббревиатура Вашего предприятия. Наибольшее доверие вызывает адрес, содержащий Ваше настоящее имя, а также имя Вашей организации в названии домена

Правило 3. Обязательно заполняйте графу «Тема письма».

Тема письма – это особый реквизит письма. Его наличие значительно облегчает работу с электронной корреспонденцией. Судьба письма очень часто зависит от его Темы, особенно если имя и адрес отправителя Вам ничего не говорят. Тема – это цель вашего письма. Тема письма должна быть краткой – не более 50 знаков – и по существу. Чем проще и понятней будет Тема письма, тем больше вероятности, что письмо будет прочитано и будет иметь отклик. Особо тщательно необходимо подумать над Темой, когда в первый раз пишете кому-либо.

Правило 4. Используйте «Re:» только для ответа.

Обычно, прочитав электронное письмо и желая на него ответить, Вы нажимаете с помощью мышки соответствующую кнопку на экране монитора, и Вам открывается форма для составления ответа, в которую уже вставлены адрес вашего собеседника, текст его письма, а также тема его письма, перед которой значится «Re:» («Re:» является аббревиатурой английского слова «Reply:» или «Response:» и означает «Мой ответ на:»). Поэтому если тема письма меняется, то обязательно уберите этот символ.

Правило 5. Вставляйте адрес получателя в последнюю очередь.

Во избежание преждевременной отправки, вставляйте адрес получателя только тогда, когда письмо дописано, проверено и готово к отправке. Будьте внимательней с кнопкой «ответить»: убедитесь, что Вы посылаете письмо тому, кому хотели.

Правило 6. Обязательно пишите приветствие, состоящее из приветственного слова и имени получателя, перед основным текстом письма.

Приветствие – это короткое предложение, с которого должно начинаться письмо. Приветствие несет в себе информацию о воспитанности того, кто составляет письмо. В

качестве приветствия используйте следующую форму обращения: «Добрый день, уважаемый (уважаемая) + имя, отчество адреса» или «Уважаемый (уважаемая) + имя, отчество адреса, здравствуйте» и только после этого переходите к цели Вашего сообщения.

Некоторые пользователи считают, что приветствие в электронном письме не нужно писать, поскольку это якобы бессмысленный пережиток бумажной почты, что оно не несёт в себе никакой значимой информации и содержит лишь дежурные слова. Приветствие несёт в себе информацию о воспитанности того, кто составляет письмо.

Правило 7. Правильно структурируйте свое письмо.

Поскольку чтение с экрана монитора гораздо сложнее, чем чтение бумажного носителя, очень важно правильно структурировать электронное письмо. Разбивайте Ваш текст на логические абзацы и вместо чересчур длинных предложений используйте несколько коротких. Старайтесь, чтобы Ваши предложения содержали не более 15-20 слов. Отделяйте абзацы друг от друга отступом или пустой строкой.

Правило 8. Будьте краткими и пишите по существу.

Основной текст письма с первого абзаца должен притягивать внимание читателя не меньше, чем его Тема. Начните с цели письма, она должна быть четко сформулирована в первом предложении. Электронное письмо в отличие от обычного предназначено для быстрой передачи информации, поэтому постарайтесь не отправлять длинные электронные сообщения. Если вам необходимо переслать важную информацию, содержащую большой объем, то лучше составить краткий сопроводительный текст в электронном письме, а саму информацию оформить в виде вложения.

Правило 9. Присоединяйте вложение к письму в самом начале.

Прежде чем приступить к написанию письма, присоедините вложение. Сколько раз приходилось получать письмо, целью которого была пересылка вложения, без вложения?! И следом приходило письмо от того же отправителя с вложением. Такая беспечность может не лучшим образом отразиться на Вашей деловой репутации.

Правило 10. Когда Вы пишете кому-либо в первый раз, не прикрепляйте никаких вложений.

Если Вы всё же посылаете какое-то вложение без согласования с получателем, то обязательно напишите в тексте письма, что это за файл.

Правило 11. Составляя ответное письмо, отвечайте на ВСЕ заданные Вам вопросы.

Если Вы отвечаете кому-либо на письмо, то, постарайтесь ответить на все вопросы, которые заданы Вам. Это правило кажется таким естественным и понятным, но, тем не менее, очень часто получается, что люди не отвечают на некоторые из заданных им вопросов – это одно из наиболее часто нарушаемых правил электронной переписки. Замалчивание вопроса очень неэтично с Вашей стороны – ведь другой человек нуждается в Вашем ответе и ждёт его, но не получает в письме. Если Вы затрудняетесь ответить, то так прямо и напишите. Только не оставляйте ничего без ответа.

Правило 12. Прежде чем отправить письмо, проверьте орфографию, грамматику и пунктуацию.

Тот факт, что электронная почта – быстрый способ связи, вовсе не означает, что она должна быть небрежной. Стройте свои фразы возможно более грамотно с точки зрения орфографии и грамматики. Это важно не только потому, что неграмотно написанное письмо может испортить впечатление о Вас, и потому, что очень трудно читать текст без запятых и точек. И, если Ваша программа имеет опцию проверки орфографии, почему бы ей не воспользоваться?

Правило 13. На электронные письма обязательно нужно отвечать.

Электронная почта – это связь с другими людьми, и для этого немного вежливости никогда не повредит. По правилам этикета на электронные письма обязательно нужно отвечать, а время ответа не должно превышать трех суток. Имейте ввиду, если Вы не отвечаете на электронное письмо в течение этого срока – это явный отказ от общения.

При получении незатребованных писем или писем от неизвестных людей, можно на них не отвечать.

Правило 14. Не пишите ПРОПИСНЫМ ШРИФТОМ.

Не пишите весь текст сообщения прописным шрифтом; несколько слов, выделенных таким способом, лучше подчеркнут важность этого места. Если Вы пишете прописным шрифтом, то кажется, что Вы КРИЧИТЕ. Это может вызвать раздражение или другую нежелательную реакцию у Вашего читателя.

Правило 15. Никогда не сообщайте конфиденциальную информацию посредством электронной почты.

Будьте очень осторожны при пересылке номеров своих банковских карт или другой конфиденциальной информации в тексте электронного письма. Помните, что электронная почта при пересылке может быть перехвачена и использована в корыстных целях. Не забывайте и о том, что посланное Вами электронное письмо навсегда остается в памяти компьютера.

Правило 16. Не злоупотребляйте аббревиатурами и эмоциональным оформлением.

В деловой электронной почте старайтесь не использовать так называемые смайлики («улыбающихся лиц»). Они неуместны в деловой переписке, тем более что Ваш адресат может не знать их значение.

Правило 17. В конце письма обязательно ставьте свою подпись.

Подпись – это небольшой блок текста, добавляемого в конец Ваших сообщений, который идентифицирует Вас и содержит Вашу контактную информацию. Включайте в нее несколько возможных способов связи с Вами (обычно это номера телефонов и факса), а также ссылку на сайт Вашей компании.

Красивое, легко читабельное сообщение, где все нормы этикета выдержаны – это, между прочим, говорит об уважении к адресату, и реакция соответственно будет другой. Так что не ленитесь, быть вежливыми и корректными – это первый шаг к успеху.

По статье Н. Ильяшенко, к.п.н., начальника информационно-аналитического отдела Управления международных связей НовГУ