**Лекция. Этикет делового письма**

Из предыдущих занятий мы усвоили, что деловое общение подразумевает речевой контакт людей в процессе профессиональной деятельности. Таким образом, в процессе общения должна соблюдаться культура речи и правильной речь должна быть не только устная, но и письменная. Так как в деловом общении приходиться обмениваться письмами, документами. Культурой грамотного письма необходимо владеть каждому интеллигентному человеку, ведь переписка это общение в миниатюре, имеющее свои традиции и правила.

Следует знать, что деловые люди ценят время. Поэтому деловое письмо должно быть кратким, точным и по существу. На одну страницу. Избегать длинных предложений

Деловое письмо должно быть отпечатанным. Писать от руки можно только личные письма.

Иметь свой фирменный бланк, реквизитами. Не обязательно, но солидные фирмы имеют свои конверты.

Оставляйте копии отправленных писем.

Каковы же правила этикета делового письма? Культура письменной речи, конечно же, относится не только к деловому письму. Существует множество видов и способов письменного общения. Все они разные, у каждого - свои характеристики, однако есть и общие черты.

Среди них выделяют следующие: опора на нормированный книжный язык с допущением некнижной лексики; использование сложных синтаксических конструкций; закрепленный порядок слов в предложении; четкая структура текста; высокая грамотность.

В каких случаях от нас может потребоваться написание делового письма? Конечно же, если мы ведем какие-либо дела с организациями и/или частными лицами. То, что мы напишем нашим партнерам, коллегам, клиентам, то, как мы оформим свое письмо, станет лицом нашей компании и представит нас либо в выгодном свете, либо - в не очень. Если, конечно, мы не компетентны в этикете составления деловых писем.

Прежде чем говорить непосредственно об этикете деловых писем, следует понять, чем вообще отличаются деловые отношения, что их характеризует, каковы их особенности. Основной чертой взаимоотношений по работе является отсутствие в этих самых отношениях личного оттенка. Как правило, на работе каждый из нас предельно собран, спокоен, вежлив - вряд ли кто-то будет танцевать с бубном, например, или совершать иные поступки, вполне логичные в компании друзей, но довольно нелепые для рабочей обстановки. Это касается, кстати, не только поступков, но и эмоций - можно позволить себе смех или улыбку, или даже небольшое проявление гнева, однако достаточно неуместно смотрятся гомерический хохот, истерики, слезы и тому подобное (все это касается исключительно эмоций по работе).

На работе мы, как правило, носим маски, демонстрируя выучку, выдержанность и хладнокровие. Деловое общение нельзя закончить тогда, когда этого захотелось. Партнер по бизнесу или клиент не поймет, если посреди важной встречи мы вдруг встанем и покинем аудиторию. Нельзя и игнорировать собеседника, нельзя не отвечать на звонки или письма. Все эти особенности в совокупности помогают лучше понять, каким же все-таки должен быть речевой этикет делового письма.

Первое, на что мы обращаем внимание, получив письмо, - это бумага. Согласно требованиям этикета делового письма бумага для него всегда должна быть кристально чистой и ни в коем случае не помятой. У адресатов послания сложится лучшее впечатление об организации, если письмо окажется написанным на фирменном бланке с эмблемой компании. Первая страница не нумеруется, на всех остальных проставляются арабские цифры. Есть еще один очень важный момент в этикете деловой переписки. Деловой стиль письма предполагает высокую грамотность и отсутствие орфографических ошибок. Поэтому в том случае, если в знании русской грамматики наблюдаются пробелы, рекомендуется не торопиться с отправкой корреспонденции, а перепроверить ее на наличие возможных недочетов. Также общей рекомендацией, как для бумажного, так и для электронного письма является пожелание не употреблять в своей письменной речи сложных конструкций - такое уместно только в юридических документах.

Не следует использовать и сокращения - исключительно общепринятые. А вот в норму делового этикета входят разнообразные штампы и арго - профессиональный жаргон. Весь документ выдерживается в официально-деловом стиле.

Еще один важный момент, который прочитывается из письма: оно должно быть максимально вежливым и доброжелательным. Ни о какой бестактности, грубости не может идти и речи. Кроме того, деловое письмо предполагает конкретику, четкое изложение своих мыслей. Если адресат письма не владеет русским, текст послания следует составлять на его языке, либо на международном - английском. Кстати, написан подобный документ должен быть только на одной стороне листа, вторая в обязательном порядке остается чистой. Оформляя документы, нужно следить за тем, чтобы не было переносов. Сам текст набирать необходимо через полтора-два интервала, с шириной полей слева в два сантиметра.

У делового письма есть своя четкая, особенная структура. При этом единого стандарта оформления бумажных документов не существует: у разных компаний могут быть свои вариации. Придерживаются они лишь определенного состава частей письма: в них непременно должны быть "шапка", приветствие, основная часть и прощание. Не нужно забывать и о личной подписи в конце письма. Кстати, так называемое обрамление послания - начальные и завершающие фразы - именуются этикетной рамкой. Именно она помогает наладить с адресатом нужные отношения. Кроме того, правила этикета деловых писем и примеры их написания демонстрируют употребление в посланиях разнообразных речевых клише (о них будет сказано далее). Важным нюансом оформления делового письма остается правильно использованное обращение.

Обращение начинается с вежливой формы. Обратиться к деловому партнеру, должностному лицу, можно со словами господин или госпожа но не к клиенту или коллеге. Наиболее распространенным и универсальным в настоящее время считается обращение "Уважаемый" или "Уважаемый господин", но на самом деле не является таковым и оно.

Подобным образом, например, нельзя обратиться к так называемым випам - особо важным персонам, коими считаются губернаторы, мэры, президенты.

В данном случае начинать свое письмо потребуется с обращения "Глубокоуважаемый" (еще вариант - "Высокоуважаемый"). Если послание адресовано сразу нескольким людям, и все они являются представителями одной профессии, уместным будет использование такого обращения, как "Уважаемые коллеги" (в случае, если все адресаты - женщины, допускается написать "Уважаемые дамы", если же мужчины - то "Уважаемые господа").

Если письмо направлено в адрес одного человека, нужно использовать поименное или пофамильное обращение. В разных странах разные традиции:

Испания, страны Латинской Америки на первом месте имя, затем фамилии отца и матери. Иногда у мужчин второе имя может быть Мария в знак почтения Деве Марии.

Китай Венгрия на первом месте стоит фамилия, а затем имя

Япония- имя затем фамилия

В арабских странах длинный перечень предков Ахмет ибн Мухамед, ибн Хасан, ибн Хоттаб.

У славянских народов фамилия, имя и отчество.

Затем следует краткая формулировка темы письма

При завершения послания, нужно помнить: оно не менее значимо, чем начало. Завершать его нужно вежливой формулировкой. ***Искренне Ваш. С уважением. С глубокой признательностью.*** ***Расчитываю, что Вы ответите при первой же возможности.*** Именно в конце письма выражается надежда на дальнейшее сотрудничество, уверенность в благополучном и/или скором решении вопроса и тому подобное. Здесь не следует также указывать на имевшие место быть ранее сложности - например, на затягивание с ответом или вообще неполучение такового.

Данные фразы считаются отрицательными знаками этикета деловых писем и рассматриваются, как нежелание продолжать отношения, а также как неуважение к собеседнику. Важно понимать, что это недопустимо.

Далее стаять подпись и фамилию, на следующей строке должность.

Тщательно проверяйте орфографию и пунктуацию. Не начинайте письмо с личного местоимения.

P.S. Постскриптум выносят после подписи. Затем ставят фамилию или инициалы.

Второй возможный вариант переписки – по электронной почте. Тут тоже существует целый ряд своих особенностей. Так, например, если послание адресат получит впервые, то необходимо начать его с представления собственной компании, описания своей деятельности, с возможных задач, которые предполагается выполнять. При продолжительной переписке нужно сохранять историю прошлых писем, на основе которых строится каждое следующее послание.

В первом письме непременно должно присутствовать приветствие и обращение. В последующих, при необходимости быстрого ответа, можно обращение опустить (если это уместно). В интернет-общении многие не считают нужным ставить знаки препинания, а также пишут без заглавных букв. В деловом этикете электронного письма подобное недопустимо. Размер электронного письма не должен быть слишком большим – как правило, он вдвое меньше бумажного аналога. В том же случае, если требуется сообщить адресату большой объем сведений, в теле письма необходимо указать лишь краткую сопроводительную запись, а сам материал прикрепить как вложение вордовским или любым другим файлом – так того требует этикет делового письма по электронной почте. Пример подобного послания может быть таким: «Добрый день, уважаемый господин Иванов! Посылаем Вам образцы наших рекламных буклетов. Вы можете ознакомиться с ними во вложении…».

Что касается подписи, то быть она обязана. Можно подписываться в конце каждого письма, а можно сделать автоматическую подпись, которая будет проставляться машинально. Подобным вариантом часто пользуются представители крупных компаний. В подписи необходимо указывать свои имя, фамилию, должность, контактную информацию, место работы. Оформить ее нужно таким образом, чтобы она уложилась в семьдесят символов и занимала не более пяти-шести строк. Нужно сказать и несколько слов об ответе на послание. Деловой этикет электронного письма предполагает получение ответа на сообщение в течение двух суток – не более. Если же требуется еще время, следует уведомить об этом собеседника. Ответная реакция на все сообщения поддерживает репутацию компании или предпринимателя. Для того чтобы знать точно, дошло ли до адресата письмо, можно воспользоваться функцией уведомления о получении – подтверждение о доставке придет автоматически. Кроме того, не возбраняется сделать и контрольный звонок. Речевые формулы, или клише. Клише, речевые формулы, речевые штампы - как ни скажи, а все равно это будет неотъемлемой частью деловой переписки.

Из школьного курса мы помним, что клише называются устойчивые выражения. Их не так уж и много: Сожаление можно выразить с помощью следующих фраз: «К сожалению, у нас нет возможности согласиться…», «С сожалением сообщаем…», «К нашему сожалению, вынуждены сообщить…» и так далее.

Благодарность обозначается такими клише, как: «Позвольте выразить свою признательность…», «Благодарим Вас…», «Учитывая Ваш вклад…».

Пригласить адресата на то или иное мероприятие можно, используя штампы: «Мы имеем честь пригласить Вас…», «Надеемся на Ваше согласие…», «С удовольствием приглашаем Вас…», «Будем рады видеть Вас…» и тому подобное. Завершить письмо можно фразами: «Ждем от Вас новых идей…», «Желаем Вам успехов…», «Надеемся на дальнейшее плодотворное сотрудничество…».

Золотые правила деловой переписки.

Все особенности и рекомендации относительно ведения деловой переписки можно уложить в несколько правил. Кратко этикет делового письма выглядит следующим образом: Использование приветствия и персонального обращения за исключением случаев, когда последнее не является необходимостью. Любое письмо требует ответа. При электронном взаимодействии срок ответа не должен занимать более сорока восьми часов. Однако ответ следует писать, лишь тщательно обдумав его. Если есть возможность, необходимо уведомлять адресанта о получении письма от него. Можно также указать и сроки ответа на послание. Подпись в конце бумажного письма, набранного на компьютере и распечатанного, обязательно ставится от руки. Напечатанная подпись или, еще хуже, печать вместо нее - признак неуважения и дурного тона. Рукописные письма требуют хорошего разборчивого почерка. При необходимости добавления какой-либо информации в уже готовое послание, следует поставить знак P.S. (постскриптум), написать желаемое, после чего удостоверить своими инициалами и подписью, что это сделали вы. При электронной переписке графа "Тема письма" должна быть заполнена таким образом, чтобы четко отражать содержание документа. Пересылая электронное письмо, нужно соблюдать конфиденциальность и субординацию - удалять из переписки заранее те места, которые не предназначаются для прочтения другими людьми. История переписки должна быть сохранена в течение всего взаимодействия с данным собеседником. Не следует писать очередной ответ ему из окошечка "Новое письмо". В конце каждого письма по электронной почте необходимо указывать свою контактную информацию.

Частые ошибки при деловой переписке. Существует несколько, казалось бы, мелочей, которые, тем не менее, могут стать фатальными в случае с деловым общением. Зачастую именно эти мелочи приводят к прекращению взаимовыгодных отношений, расторжению сделок и тому подобным пренеприятным вещам.

Нельзя писать (и звонить тоже!) по работе в нерабочее время. Как часто мы, не желая потерпеть до утра, беспокоим своих партнеров, клиентов, коллег в девять, десять, а то и одиннадцать вечера. Нам кажется, что за ночь все пропадет, разрушится, потерпит крах и спасти положение уже будет нельзя. А те редкие экземпляры, кто способен дотянуть до утра, почему-то считают, что шесть утра – самое время для общения. Ведь если не сплю я, значит, не спит никто. Увы, подобное поведение только раздражает и настраивает против нас же самих. Об этом уже косвенно упоминалось, но тем не менее – никакой фамильярности быть не может! Общение по работе происходит исключительно на «Вы» (с большой буквы, это значит – вежливость и уважение).

**Вопросы для самостоятельной работы**

1.Требования к деловому письму

2.Структура делового письма

3. Правила поименного или пофамильного обращения

4. Деловой этикет электронного письма

**Литература**

1. Виговская М.Е. Профессиональная этика и этикет [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / М.Е. Виговская. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 144 c. — 978-5-394-02409-2. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/75205.html>
2. Кузнецов, И.Н. Деловое общение [Электронный ресурс] : учебное пособие / И.Н. Кузнецов. — Электрон. дан. — Москва : Дашков и К, 2017. — 524 с. — Режим доступа: https://e.lanbook.com/book/93544. — Загл. с экрана