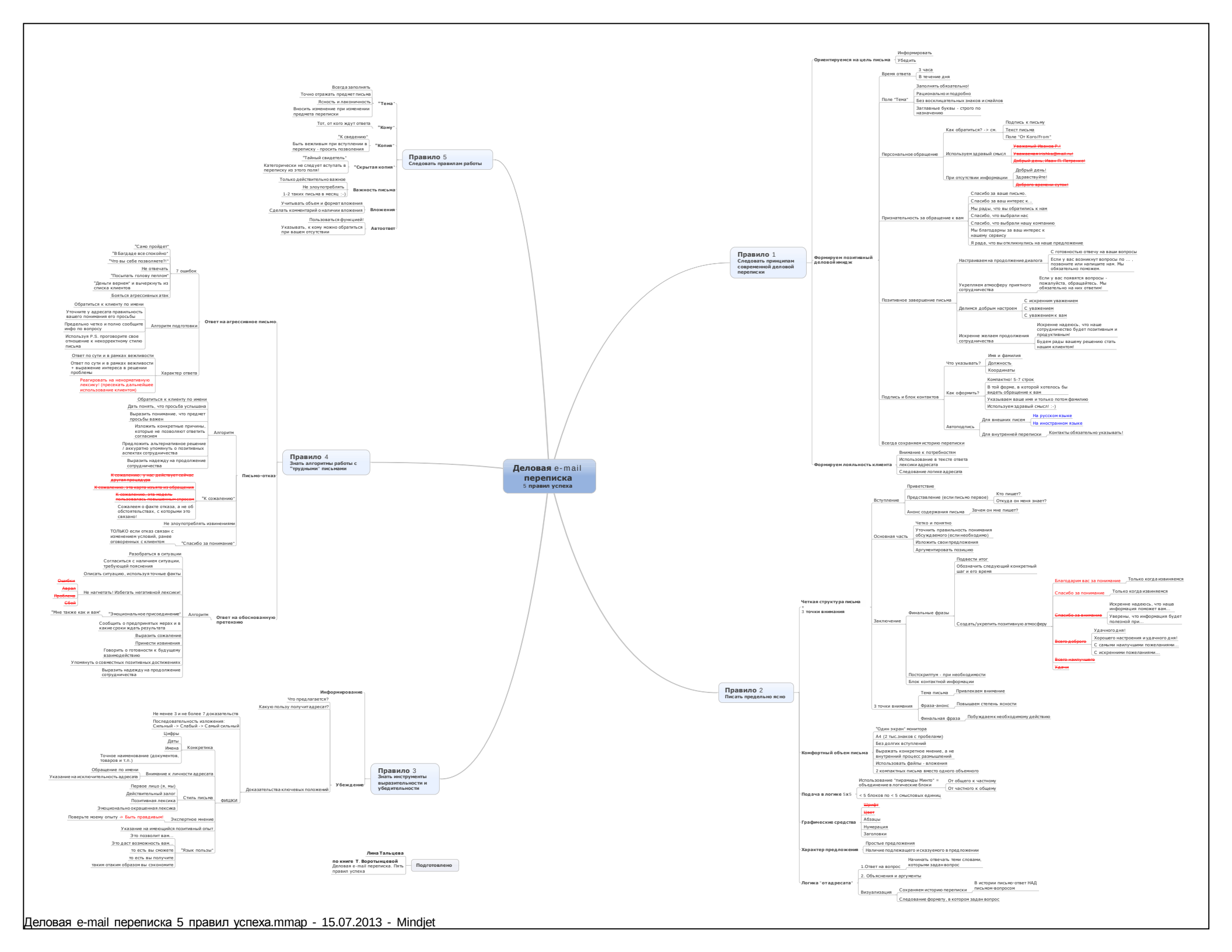
Деловая e-mail переписка
5 правил успеха
Правило 1
Следовать принципам современной деловой переписки
Ориентируемся на цель письма
Информировать
Убедить
Формируем позитивный деловой имидж
Время ответа
3 часа
В течение дня
Поле "Тема"
Заполнять обязательно!
Рационально и подробно
Без восклицательных знаков и смайлов
Заглавные буквы - строго по назначению
Персональное обращение
Как обратиться? -> см.
Подпись к письму
Текст письма
Поле "От Кого/From"
Используем здравый смысл
Уважаемый Иванов Р.!
Уважаемая ivanka@mail.ru!
Добрый день, Иван П. Петрович!
При отсутствии информации
Добрый день!
Здравствуйте!
Доброго времени суток!
Признательность за обращение к вам
Спасибо за ваше письмо.
Спасибо за ваш интерес к...
Мы рады, что вы обратились к нам
Спасибо, что выбрали нас
Спасибо, что выбрали нашу компанию
Мы благодарны за ваш интерес к нашему сервису
Я рада, что вы откликнулись на наше предложение
Позитивное завершение письма
Настраиваем на продолжение диалога
С готовностью отвечу на ваши вопросы
Если у вас возникнут вопросы по ... , позвоните или напишите нам. Мы обязательно поможем.
Укрепляем атмосферу приятного сотрудничества
Если у вас появятся вопросы - пожалуйста, обращайтесь. Мы обязательно на них ответим!
Делимся добрым настроем
С искренним уважением
С уважением
С уважением к вам
Искренне желаем продолжения сотрудничества
Искренне надеюсь, что наше сотрудничество будет позитивным и продуктивным!
Будем рады вашему решению стать нашим клиентом!
Подпись и блок контактов
Что указывать?
Имя и фамилия
Должность
Координаты
Как оформить?
Компактно! 5-7 строк
В той форме, в которой хотелось бы видеть обращение к вам
Указываем ваше имя и только потом фамилию
Используем здравый смысл! :-)
Автоподпись
Для внешних писем
На русском языке
На иностранном языке
Для внутренней переписки
Контакты обязательно указывать!
Всегда сохраняем историю переписки
Формируем лояльность клиента
Внимание к потребностям
Использование в тексте ответа лексики адресата
Следование логике адресата
Правило 2
Писать предельно ясно
Четкая структура письма + 3 точки внимания
Вступление
Приветствие
Представление (если письмо первое)
Кто пишет?
Откуда он меня знает?
Анонс содержания письма
Зачем он мне пишет?
Основная часть
Четко и понятно
Уточнить правильность понимания обсуждаемого (если необходимо)
Изложить свои предложения
Аргументировать позицию
Заключение
Финальные фразы
Подвести итог
Обозначить следующий конкретный шаг и его время
Создать/укрепить позитивную атмосферу
Благодарим вас за понимание
Только когда извиняемся
Спасибо за понимание
Только когда извиняемся
Спасибо за внимание
Искренне надеюсь, что наша информация поможет вам...
Уверены, что информация будет полезной при...
Всего доброго
Удачного дня!
Хорошего настроения и удачного дня!
С самыми наилучшими пожеланиями...
С искренними пожеланиями...
Всего наилучшего
Удачи
Постскриптум - при необходимости
Блок контактной информации
3 точки внимания
Тема письма
Привлекаем внимание
Фраза-анонс
Повышаем степень ясности
Финальная фраза
Побуждаем к необходимому действию
Комфортный объем письма
"Один экран" монитора
А4 (2 тыс.знаков с пробелами)
Без долгих вступлений
Выражать конкретное мнение, а не внутренний процесс размышлений
Использовать файлы - вложения
2 компактных письма вместо одного объемного
Подача в логике 5х5
Использование "пирамиды Минто" = объединение в логические блоки
От общего к частному
От частного к общему
< 5 блоков по < 5 смысловых единиц
Графические средства
Шрифт
Цвет
Абзацы
Нумерация
Заголовки
Характер предложения
Простые предложения
Наличие подлежащего и сказуемого в предложении
Логика "от адресата"
Начинать отвечать теми словами, которыми задан вопрос
1.Ответ на вопрос
2. Объяснения и аргументы
Визуализация
Сохраняем историю переписки
В истории письмо-ответ НАД письмом-вопросом
Следование формату, в котором задан вопрос
Правило 3
Знать инструменты выразительности и убедительности
Информирование
Что предлагается?
Какую пользу получит адресат?
Убеждение
Доказательства ключевых положений
Не менее 3 и не более 7 доказательств
Последовательность изложения: Сильный -> Слабый -> Самый сильный
ФИШКИ
Конкретика
Цифры
Даты
Имена
Точное наименование (документов, товаров и т.п.)
Внимание к личности адресата
Обращение по имени
Указание на исключительность адресата
Стиль письма
Первое лицо (я, мы)
Действительный залог
Позитивная лексика
Эмоционально окрашенная лексика
Экспертное мнение
Поверьте моему опыту -> Быть правдивым!
Указание на имеющийся позитивный опыт
"Язык пользы"
Это позволит вам...
Это даст возможность вам...
то есть вы сможете
то есть вы получите
таким отаким образом вы сэкономите
Правило 4
Знать алгоритмы работы с "трудными" письмами
Письмо-отказ
Алгоритм
Обратиться к клиенту по имени
Дать понять, что просьба услышана
Выразить понимание, что предмет просьбы важен
Изложить конкретные причины, которые не позволяют ответить согласием
Предложить альтернативное решение / аккуратно упомянуть о позитивных аспектах сотрудничества
Выразить надежду на продолжение сотрудничества
"К сожалению"
К сожалению, у нас действует сейчас другая процедура
К сожалению, эта карта изъята из обращения
К сожалению, эта модель пользовалась повышенным спросом
Сожалеем о факте отказа, а не об обстоятельствах, с которыми это связано!
Не злоупотреблять извинениями
"Спасибо за понимание"
ТОЛЬКО если отказ связан с изменением условий, ранее оговоренных с клиентом
Ответ на обоснованную претензию
Разобраться в ситуации
Согласиться с наличием ситуации, требующей пояснения
Описать ситуацию, используя точные факты
Не нагнетать! Избегать негативной лексики!
Ошибка
Аврал
Проблема
Сбой
Алгоритм
"Эмоциональное присоединение"
"Мне также как и вам"
Сообщить о предпринятых мерах и в какие сроки ждать результата
Выразить сожаление
Принести извинения
Говорить о готовности к будущему взаимодействию
Упомянуть о совместных позитивных достижениях
Выразить надежду на продолжение сотрудничества
Ответ на агрессивное письмо
7 ошибок
"Само пройдет"
"В Багдаде все спокойно"
"Что вы себе позволяете?!"
Не отвечать
"Посыпать голову пеплом"
"Деньги вернем" и вычеркнуть из списка клиентов
Бояться агрессивных атак
Алгоритм подготовки
Обратиться к клиенту по имени
Уточните у адресата правильность вашего понимания его просьбы
Предельно четко и полно сообщите инфо по вопросу
Используя P.S. проговорите свое отношение к некорректному стилю письма
Характер ответа
Ответ по сути и в рамках вежливости
Ответ по сути и в рамках вежливости + выражение интереса в решении проблемы
Реагировать на ненормативную лексику! (пресекать дальнейшее использование клиентом)
Правило 5
Следовать правилам работы
"Тема"
Всегда заполнять
Точно отражать предмет письма
Ясность и лаконичность
Вносить изменение при изменении предмета переписки
"Кому"
Тот, от кого ждут ответа
"Копия"
"К сведению"
Быть вежливым при вступлении в переписку - просить позволения
"Скрытая копия"
"Тайный свидетель"
Категорически не следует вступать в переписку из этого поля!
Важность письма
Только действительно важное
Не злоупотреблять
1-2 таких письма в месяц :-)
Вложения
Учитывать объем и формат вложения
Сделать комментарий о наличии вложения
Автоответ
Пользоваться функцией!
Указывать, к кому можно обратиться при вашем отсутствии
Лина Тальцева
по книге Т. Воротынцевой
Деловая e-mail переписка. Пять правил успеха
Подготовлено