

Особенности деловой переписки по электронной почте

Деловая переписка представляет собой одну из важнейших форм реализации деловых коммуникаций. Эксперты подсчитали, что на составление писем и работу с ними у некоторых специалистов аппарата управления тратится от 20 до 50 % рабочего времени. Деловые письма служат важнейшим средством связи организации с внешним миром. Посредством их фирма устанавливает и поддерживает деловые контакты, выясняет отношения, обменивается информацией, ведет предварительные переговоры, уточняет детали намечающейся сделки, предъявляет претензии и так далее [3, с. 207].

В процессе деловой переписки важное значение играет организация передачи сообщения в электронном виде, подготовленном на персональном компьютере. Электронная деловая переписка во многом сегодня уже заменила традиционную бумажную. Каждый день мы отправляем десятки писем по *e-mail* своим коллегам, клиентам, партнерам. Обычно мы прибегаем к электронной переписке в случае необходимости оперативного решения проблемных вопросов или в целях установления предварительных договоренностей. Грамотно составленное электронное письмо – это визитная карточка компании и важная составляющая имиджа делового человека.

Переписка в цифровом формате значительно не отличается от традиционной, но имеет свои особенности. В данной статье попытаемся определить специфику составления и оформления письма, предназначенного для отправки по электронной почте.

Стоит отметить, что правила электронной переписки не закреплены какими-либо стандартами или нормативными актами, но определяются, с одной стороны, общими требованиями к оформлению документов на бумажных носителях, а с другой – правилами интернет-общения. Серьезное внимание при этом следует обратить на соблюдение принципов подачи информации и этики общения с виртуальным собеседником. Несмотря на то, что единых норм подготовки электронных писем не существует, многие компании создают стандарты и кодексы по корпоративному этикету, в которые входят правила составления и обмена электронными письмами.

Архитектоника электронного письма должна полностью соответствовать общепринятым нормам деловой переписки. Как в традиционных, так и в электронных письмах выделяются три структурных элемента: вводная, основная и заключительная части.

В электронном письме обязательно должны присутствовать адресат, тема, приветствие, обращение (текст), заключительная этикетная формула и подпись отправителя. Отсутствие каких-либо из перечисленных структурных элементов может создать у адресата мнение о неумении отправителя составлять письма, отвечающие нормам грамотной и вежливой коммуникации [2].

При заполнении поля «кому» следует указать адресата, в поле «копия» – получателей, которых нужно держать в курсе. Составляя электронное сообщение, следует заполнять поле «тема». Если адресату поступает много писем, то он сможет сразу выделить нужные, ориентируясь по их тематике. Тема – важнейшее средство поиска писем в электронном ящике и их сортировки, она должна быть сформулирована кратко и отражать суть письма.

При ответе на письмо следует цитировать его либо полностью (если объем текста невелик), либо, оставляя только ключевые фрагменты, которые отделяются какими-либо символами от основного текста письма.

Еще одно правило хорошего тона – фидбэк, то есть неременный ответ на любое из присланных писем. Отвечать надо всегда в знак того, что письмо пришло и файлы или информация получены. Самые элементарные фидбэки содержат приветствие (обязательно) и короткий текст [1, с. 82].

В случае, когда письмо представляет собой важную или срочную информацию, которая нуждается в немедленном рассмотрении, необходимо указать это, установив «высокую» важность. Это позволит выделить письмо среди входящих писем и оперативно на него отреагировать. Однако не стоит злоупотреблять специальными «флажками», если в них нет необходимости.

В электронных письмах рекомендуется использовать приветствие адресата. Приветствие и личное обращение к адресату создает доверие и придает письму персональную направленность. Игнорирование имени адресата воспринимается как некорректность, а полное отсутствие приветствия указывает на небрежность или невоспитанность отправителя. Наиболее распространенным считается нейтральное приветствие «Здравствуйте, ...». Допускается не указывать приветствие, когда переписка продолжается в течение дня и представляет собой серию вопросов и ответов. При первом контакте с адресатом в письме принято представляться и объяснять цель его написания. Чтобы понять, как обращаться к человеку в письме, следует изучить его подпись: если там указаны только имя и фамилия, можно обращаться по имени, но «на вы». Если письмо адресовано начальству, допустимо только обращение «на вы» по имени и отчеству, если другое не пре-

дусмотрено в компании. Даже при общении с коллегой или клиентом «без отчеств», не стоит использовать сокращенные варианты имени (например, «Кать», «Толь», «Марин»). При официальном электронном общении не стоит использовать эмоджи (идеогаммы и смайлы), которые так часто включаются в сообщения при неформальной переписке.

Основной текст письма должен быть лаконичным, но при этом информативным. В письме обязательна четкая постановка задачи или описание проблемы. Оптимальный размер текста – одна страница, такой объем читается при открытии письма почтовой программой без прокручивания. Зрительное восприятие сообщения и его усвоение облегчается при разделении текста на абзацы. Язык при электронной переписке должен отличаться конкретностью и краткостью. Рекомендуется избегать длинных фраз, лучше использовать простые синтаксические конструкции. Стоит помнить, что текст электронного письма с экрана компьютера или планшета воспринимается сложнее, чем с листа бумаги, поэтому не стоит его утяжелять.

Специалисты советуют при написании использовать белый фон, традиционные шрифты *Arial*, *Calibri*, *Verdana*, цвет – черный или темно-серый. При необходимости выделения отдельных фрагментов текста стоит использовать полужирное начертание или курсив. Размер шрифта – стандартный, заданный по умолчанию почтовой программой.

В качестве практических рекомендаций по составлению и оформлению текста письма следует отметить следующее:

- не стоит писать весь текст или фрагменты текста прописными буквами – это воспринимается как агрессия;
- не стоит употреблять сленг, специальные термины или сокращения;
- следует стараться не допускать орфографических, грамматических и пунктуационных ошибок, их наличие снижает репутацию отправителя;
- если письмо имеет приложение в виде дополнительных файлов, то в тексте основного письма следует упомянуть об их наличии во вложении;
- не рекомендуется в деловых письмах использовать постскрипtum.

Особого внимания заслуживает оформление подписи. Подпись должна содержать информацию об отправителе (ФИ(О)), должность, название компании, телефон, альтернативные способы связи и прочее).

Заключительная часть письма и подпись отделяются от основного текста пустой строкой. В качестве заключительной части часто используются нейтральные формы: «С уважением...», «Всего наилуч-

шего...». В реквизите «Подпись» не следует использовать сокращений. Адресату должно быть понятно, как обратиться к автору в ответном письме.

Время ответа на письмо – это один из показателей отношения к деловым интересам партнеров и клиентов. Приемлемым считается время реакции на письмо в пределах двух-трех часов. Если не представляется возможным дать оперативный ответ в течение одного рабочего дня, то правилом хорошего тона будет отправка адресату уведомления с информацией о получении письма и указанием возможных сроков ответа на вопросы адресата. Деловые письма следует отправлять только в рабочее время, лучше – в первой половине дня. Перед отправкой письма его следует внимательно прочитать и проверить на ясность, логичность, наличие упомянутых в тексте прикрепленных файлов и отсутствие ошибок.

Итак, в настоящее время электронная переписка рассматривается как наиболее перспективный способ деловой коммуникации и специалисты в области организационного и документационного обеспечения управления прогнозируют неуклонный рост ее объемов в будущем. Это обусловлено неоспоримыми преимуществами онлайн-переписки: доступностью в глобальном масштабе, скоростью передачи информации, дешевизной, мобильностью, безопасностью, простотой и удобством в использовании.

В связи с развитием дистанционной занятости и активным применением современных информационных технологий в работе кадровых служб в ближайшее время важное значение электронная переписка будет приобретать при взаимодействии работодателей и работников по вопросам трудовых отношений. Она уже сейчас начинает использоваться в качестве доказательства для подтверждения своей позиции в суде. В настоящее же время в практике деловых отношений при составлении электронных сообщений необходимо соблюдать классические требования документирования, не забывая при этом про правила сетевого этикета.

1. *Кожанова Е.* Этикет деловой переписки по электронной почте // Кадровая служба и управление персоналом. 2018. № 9. С. 77–85.

2. *Назарова Д. Д.* Этика традиционной и электронной деловой переписки: основные аспекты // Современные научные исследования и инновации. 2016. № 12. URL: <http://web.snauka.ru/issues/2016/12/75950> (дата обращения 15.02.2020).

3. *Сидоров П. И.* Деловое общение : учебник для вузов / под ред. П. И. Сидорова. 2-е изд., перераб. М., 2013. 384 с.