

БАЗОВЫЙ ЭТИКЕТ

1. Трижды проверяйте название компании, должность и ФИО получателя.
2. Всегда здоровайтесь в тексте с получателем письма.
3. При обращении к получателю точно определяйте его пол, не нужно баловаться с вариантом в стиле «Уважаемый(ая)...».
4. В современной практике официальной email-переписки допускается использование неполных имен, например «Здравствуйте, Юля!» вместо «Здравствуйте, Юлия!». Также можно отходить от использования отчества при обращении.
5. Если получателей несколько — обращайтесь не к конкретному человеку, а ко всем: «господа», «друзья», «партнеры», «коллеги» и т.д.
6. К конкретному человеку принято обращаться на «Вы», если у письма несколько получателей — используйте «вы».
7. Неформальное общение оставьте для личной переписки. Даже если получатель - ваш хороший друг, в официальной переписке не принято показывать «панибратство».
8. В деловых email-письмах нет места жаргонизмам, народному сленгу, анекдотам (как и любому другому юмору), афоризмам, пословицам и даже метафорам. Не используйте интернет-сленг (типа «Доброго времени суток») и не украшайте письмо смайликами.
9. В электронном письме не делитесь чужой информацией без ссылки на источник.
10. Никогда не указывайте в электронном письме деликатную и конфиденциальную информацию — потому что ваш текст может случайно оказаться в руках «не того человека».
11. Не употребляйте в завершающей стадии слова и фразы, которые можно посчитать манипуляциями («надеемся на взаимовыгодное сотрудничество», «заранее спасибо за ответ», «будем ждать вашего ответного письма» и т.д.).
12. Подпись желательно начинать с шаблонных, но вежливых фраз «С уважением» или «С искренними пожеланиями»; варианты в стиле «Искренне Ваш» в деловой переписке недопустимы.
13. Отвечайте на письма быстро - в деловой среде принято отвечать в течение 3-х часов, максимум - в течение дня.
14. По правилам делового этикета не принято отправлять электронные письма в выходные и праздничные дни, в первой половине понедельника, а также после обеда в пятницу.
15. Если вы отправились в отпуск — на забудьте в своей почтовой программе настроить «автоответ при отсутствии»; при этом указывайте в таком письме контактные данные человека, который вас замещает (при условии, что он уполномочен решать необходимые вопросы).

ТЕМА И СОДЕРЖАНИЕ

1. Соблюдайте правило «одно письмо — один информационный повод».
2. Аналогично, официальное электронное письмо должно предусматривать только одно целевое действие.
3. Если информация в вашем письме представляет особую важность — пометьте его специальным «флажком».
4. Всегда заполняйте «тему письма».
5. Цель и предмет вашего письма уже должны просматриваться при изучении «темы письма».
6. Старайтесь, чтобы тема письма не превышала в объеме 50 символов — так она точно будет полностью отображаться и на мобильных устройствах.
7. Не используйте темы письма с одним словом («привет», «вопрос», «ответ», «информация» и т.д.).
8. Длинные письма никто не любит читать; старайтесь вложиться в «один экран»; по правилам e-mail переписки в одном письме всю суть можно изложить в 6-7 предложениях.
9. Пишите так, чтобы абзац не превышал 3-4 строк.
10. Электронное письмо должно быть по объему в два раза короче, чем такое же, написанное на бумаге.
11. Если вам нужно отправить громоздкое по количеству текста письмо, вы можете:
 - a. разбить его на две части, а в тексте первой части указать, что ждет получателя в следующем письме.
 - b. подготовить полноценный документ и отправить его в виде приложения с кратким сопроводительным текстом.
12. Классическая структура официального e-mail письма предусматривает три элемента:
 - a. краткая вводная часть (причины и цель письма),
 - b. основная часть (суть и главная мысль обращения),
 - c. заключительная часть (указания, выводы, просьбы, предложения, информация о желаемом действии и т.д.).
13. В e-mail-письмах принято использовать три варианта изложения:
 - a. от частного к общему,
 - b. от общего к частному,
 - c. подача сведений в хронологическом порядке.
14. Никто не запрещает в деловом письме использовать подзаголовки, четко выделяющие структуру письма.
15. Перечисления помещайте в нумерованные и маркированные списки.
16. В электронных письмах количество элементов в списках должно находиться в диапазоне 3-7 позиций.

ДИАЛОГ В ЭЛЕКТРОННОЙ ПОЧТЕ

1. Если вы пишете первое «холодное» письмо конкретному человеку, и вы еще не знакомы, обязательно сообщайте, откуда у вас адрес этого человека.
2. Отвечая на письмо, используйте опцию «Ответить», чтобы в теме письма появилась приставка «Re:» и сохранилась история переписки.
3. Если у вас с получателем целая переписка и на разные темы — отвечайте на нужное письмо в соответствии с конкретным обсуждением.
4. Если ваше письмо — ответ на другое письмо, упомяните об этом в самом начале.
5. При ответе на конкретное письмо (особенно, если вы отвечаете на несколько вопросов), можете цитировать отправителя — это позволит ему вспомнить нужные вам моменты.
6. Никогда не отвечайте недовольством на «недовольное» письмо, не отвечайте агрессией на агрессию.
7. Отвечайте на письма развернуто — это очень хорошо показывает ваши отличные деловые качества. Даже если в письме отправитель Вам задает вопрос, предусматривающий ответ «да» или «нет» — в официальной переписке принято сообщать причину своего решения.
8. Никогда не отказывайте в жесткой форме, смягчайте эффект.
9. Перед тем, как отправить ответное письмо, убедитесь, что вы ответили на все поставленные вопросы.
10. Если вы со временем поняли или выяснили, что отправили письмо с неточной, устаревшей или недостоверной информацией — отправьте вдогонку новое письмо, извинитесь и сообщите актуальные правильные сведения.
11. При этом старайтесь всю необходимую информацию по теме обсуждения отправить в одном письме; это не сильно хорошо, когда с интервалом в несколько минут получатель видит от вас еще одно письмо, начинающееся с фразы, например: «Простите, забыл сказать...».
12. Информируйте отправителя, что вы получили его письмо, а также сообщайте, когда ему ожидать ваш ответ — это хорошая тактика, сразу располагающая к вам собеседника.
13. Не используйте автоматически настроенное информирование о получении письма. Все-таки переписка — дело личное, а письмо «Ваше письмо получено, ответу в самое ближайшее время» говорит о шаблонности и полностью лишено конкретики.
14. По правилам этикета, если одно письмо переросло в переписку, то ее завершает человек, который был инициатором общения.

ОФОРМЛЕНИЕ

1. Официальные электронные письма не должны быть «креативными».
2. Не превращайте письмо в «Мурзилку», не нужно баловаться цветными шрифтами.
3. Визуально в дизайне письма должно быть не больше трех основных цветов.
4. Подбирайте хорошо читабельный шрифт (для электронных писем оптимальный вариант — 14 кегль), избегайте фрагментов текста в мелком шрифте — при этом используйте стандартные шрифты, не занимайтесь экспериментами.
5. Сократите до минимума использование различных графических спецэффектов (тени, свечения, градиенты и т.д.).
6. Для отображения и показа ссылки используйте привычный синий цвет.
7. Выделяйте важную мысль текста полужирным шрифтом — только не злоупотребляйте.
8. Не выделяйте слова подчеркиванием — читатель их может перепутать со ссылкой.
9. Перед отправлением убедитесь, что существующий e-mail принадлежит нужному вам человеку.
10. Поработайте над собственным корпоративным email-адресом — никаких “kisonka”, “bomberman” и прочих прозвищ. Оптимальная форма адреса - namesurname@companyname.com.
11. Написание слов прописными (заглавными) буквами в официальных документах — нетактичный поступок.
12. Восклицательный знак — враг официальной деловой переписки.
13. Используйте широкие поля, не сильно большой разрыв между строками, между абзацами — пустую строку.
14. Основные ссылки должны быть в левой части письма, чтобы правша, читая письмо с телефона (который держит в правой руке), мог по ним легко нажать.
15. Старайтесь не использовать слова иностранного происхождения — заменяйте их русскими синонимами.
16. Будьте осторожны с сокращениями и аббревиатурами — читатель должен их понимать.
17. В деловой e-mail переписке нежелательно использовать постскрипtum.
18. Тщательно проверьте текст письма на ошибки и опечатки.
19. В конце письма (а именно в «подписи») указывайте свою контактную информацию.
20. Нежелательно указывать несколько номеров телефонов и электронных адресов, оставляйте только те контакты, по которым именно вы сразу отвечаете.
21. Добавление в подпись своей фотографии говорит о вашей открытости, только подбирайте удачные фотографии, «паспортные шедевры» никого не интересуют.

ПРИЛОЖЕНИЯ

1. Нежелательно в тексте электронного письма указывать информацию, которую можно поместить в приложениях.
2. Если к вашему электронному письму имеются приложения — обязательно в тексте основного письма о них скажите и сообщите, какая информация там находится.
3. Не отправляйте файлы без сопроводительного письма.
4. В тексте письма должна быть информация о каждом приложении — краткое и понятное пояснение.
5. Название файла в приложении должно соответствовать его названию в основном письме.
6. Если приложение к письму большое по объему — не стоит перегружать сервер получателя, отправьте в поле письма ссылку на скачивание файла (сейчас для этого достаточно облачных хранилищ).
7. Приложения с расширением .exe (или другие «программные» форматы) по электронной почте отправлять не нужно.
8. Помните, что изображения лучше прилагать, а не использовать в теле письма, так как они могут быть отключены у получателя.