



Электронная почта (E-mail – сокращение от electronic mail) является удобным и быстрым средством связи, позволяющим не только обмениваться текстовыми сообщениями, но и осуществлять пересылку документов, изображений и других видов информации. Электронная деловая переписка еще не вытеснила из документооборота бумажное письмо, однако как средство оперативного решения целого ряда задач (предварительные договоренности, ознакомительные задачи, техническое согласование, предложение услуг и т. п.) занимает главенствующие позиции.

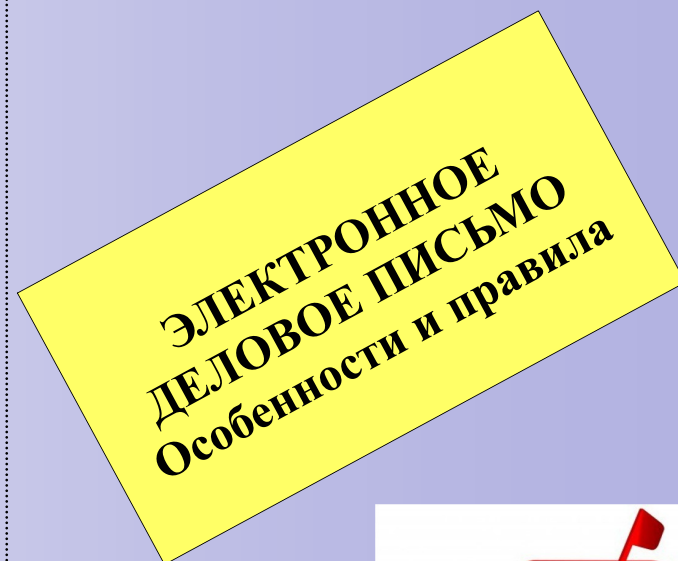
В отношении этикета электронной деловой корреспонденции справедливы те же нормы и правила, которые характерны для любых других форм делового взаимодействия, особенности же обусловлены способом передачи информации – использованием почтовых программ и служб, имеющих типовой интерфейс.



Деловое общение по электронной почте является неотъемлемой частью жизни любого современного человека: мы пишем коллегам по работе, руководству, клиентам, деловым партнерам, людям, которые с нами знакомы, и тем, кто нас еще не знает.

Что собой представляет деловая этика в электронной переписке, насколько она нужна для успешного ведения бизнеса?

Каждое письмо – это наша визитная карточка и отражение деловой позиции. И если для нас важно, чтобы эта визитная карточка выглядела достойно, а деловая позиция способствовала комфортности и продуктивности общения, тогда знание основных правил хорошего тона и следование им в ежедневной переписке – важнейшее условие успеха.



Эти правила прежде всего касаются оформления письма

1. Всегда следует заполнять поле «тема» (subject) своего письма. Если вашему адресату поступает много писем, то он сможет сразу выделить нужные, ориентируясь по их темам. Как правило, тема должна быть сформулирована несколькими словами и полностью отражать суть письменного обращения. Чем четче сформулирована тема, тем с большим вниманием отнесется адресат к письму. Более того, занятые люди, получая «беспредметные» сообщения, часто отправляют их в корзину, не читая и сортируя как спам. Отвечая на чье-либо письмо, в поле темы принято вписывать Re: исходная_тема.



Если при ответе на письмо тема разговора меняется, то следует изменить и название (тему) письма. Переписку по новой теме нужно начинать с нового письма.

Не рекомендуется поднимать обсуждение новой темы ответом на письма по другим темам.

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

При полном цитировании пишите текст ответа в начале письма, а не в конце.

Если вы отвечаете по пунктам, используя цитирование, отделите цитату пустыми строками сверху и снизу и используйте прописные буквы в начале предложений. Не следует начинать ответ на письмо адресата как новое письмо (без сохранения истории переписки). Такой ответ будет вынуждать получающего адресата тратить время на поиски первоначального сообщения.

3. «Важность письма». В случае, когда письмо содержит важную или срочную информацию, которая нуждается в срочном рассмотрении, укажите это, установите важность «высокая». Это позволит выделить ваше письмо среди входящих писем. Но не злоупотребляйте напрасно этой функцией.



4. Не следует писать весь текст или фрагменты текста прописными буквами - это воспринимается как агрессия и создаёт неудобства вашему собеседнику.
5. Не следует употреблять сленг, специальные термины или сокращения. Использование сокращений (аббревиатур) в письме допускается лишь в том случае, если они общеизвестны. Если письмо официальное, то от них лучше отказаться.
6. Для придания письму эмоциональности допускается использование смайликов. Однако использовать их стоит умеренно, а в строго официальных письмах от них лучше отказаться.

7. Следует стараться не допускать грамматических ошибок, их наличие невольно снижает репутацию отправителя.
8. Обязательно используйте подпись, содержащую некоторую информацию о вас (должность, телефон, название вашей компании, другие способы связи и др.).
9. Если письмо имеет приложение в виде дополнительных файлов, то в тексте основного письма следует упомянуть об их наличии во вложении. Нормальным (и надежным) считается высылать без предупреждения вложения общим объемом до 2–3 мегабайт. Если вы хотите выслать вложение большего размера, уточните у корреспондента, пройдет ли такой файл через его почтовый сервер – у некоторых людей почта может читаться с телефона;
10. Существуют разные мнения относительно того, делать ли запрос о подтверждении получения письма. Лучше, конечно, не делать, т. к. многих это раздражает, а кто-то может расценить запрос как сомнение в его ответственности. Однако практика показывает, что почтовые службы иногда могут работать не совсем корректно, а отправителю нужна уверенность, что важное письмо получено адресатом. Поэтому иногда это правило нарушается в силу практических соображений.