

Лилоашвили Надежда Александровна

методист

Смирнов Олег Алексеевич

преподаватель

Фирсова Татьяна Викторовна

методист

МАУ ДО «ЦДО «Успех»

п. Дубовое, Белгородская область

РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ОФОРМЛЕНИЮ ЭЛЕКТРОННЫХ ПИСЕМ

Аннотация: в статье представлены основные правила и рекомендации по оформлению и отправке электронных писем при деловой переписке.

Ключевые слова: электронная почта, e-mail, электронное письмо, электронный адрес, деловая переписка, деловой этикет.

Представить современный мир без электронной почты уже невозможно. Адрес электронной почты стал для современного общения столь же обязательным, как домашний адрес и номер телефона. История электронной почты, которую мы активно используем сегодня, началась в 1971 году, когда программист по имени Рэй Томлинсон создал программу, позволяющую отправлять послания на удаленный компьютер по протоколу СурNet. Полученные таким образом сообщения сохранялись в файле «Почтовый ящик».

В течение года на электронные почты организаций отправляется достаточное количество электронных писем. В данных письмах содержатся обращения к руководителям, коллегам или деловым партнёрам. В электронных деловых письмах мы предоставляем какую-либо информацию или, наоборот, запрашиваем интересующие нас сведения.

Почему же возникает необходимость составлять правила этикета электронной почты? Для чего их необходимо вообще применять при написании электронных писем? Ответ простой и очевидный – пользоваться правилами написания

электронных писем, просто необходимо для эффективного общения и взаимопонимания с коллегами.

Правильно оформленная информация послужит залогом того, что вас поймут и оперативно предоставят необходимую информацию.

Итак, рекомендации для оформления писем.

При оформлении электронного письма в обязательном порядке заполняйте все поля.

1. Адрес и имя отправителя.
2. Адрес получателя.
3. Тема письма.
4. Приложение.

Письмо должно состоять из основного текста, заключения и подписи.

Адрес и имя отправителя должны быть узнаваемыми. Так как запрашиваемая информация касается конкретной организации, то необходимо отправлять письмо с адреса электронной почты, содержащей соответствующее название (письмо, отправленное с личной электронной почты сотрудника, может остаться неучтённым).

Если письмо оформлено в виде личного сообщения от одного из сотрудников, то по правилам подписи нужно указывать личные контактные данные – номер телефона, почту для связи или ссылки на мессенджеры.

Заполняйте графу «Тема письма». В графе «Тема письма» должна быть основная мысль отправляемого вами письма. Она должна быть короткой, но ёмкой, состоящей из словосочетания из двух-трёх слов. Можно перед темой сделать пометку «ВАЖНО!» или «СРОЧНО!», но только в случае, если это действительно так! Тогда ваше письмо привлечёт внимание получателя в-первую очередь.

Обратите внимание, что не нужно отправлять пустое электронное письмо. Даже если по теме вашего сообщения понятен смысл предоставляемой информации, то лучше тогда продублировать тему письма и в самом сообщении. Это будет корректно по отношению к получателю.

Если Вам необходимо отправить вложение, то у прикрепленного к электронному письму документа, должно быть имя, относящееся к теме запроса. Если в полученном письме есть приложение с образцом таблиц и тому подобное, то ответном письме используйте образец приложения. Также, во вложении прикрепляйте не только скан документа в формате *.pdf, но и идентичный документ в формате Word, для возможности копирования информации. Не отправляйте документы, сохранённые в формате Paint! Всегда сопровождайте прикрепленные к письму файлы сопроводительным текстом, даже если всем понятно, что это за файлы и для чего нужны. Во-первых, прикрепленные файлы можно не заметить. Во-вторых, не всегда очевидно зачем файл приложен или к какой части письма относится.

Стоит отметить, что если в информации вашего электронного письма имеются ссылки, то лучше их указывать не растянутой длинной голубой строчкой, а лучше их добавить к определённому слову. Тогда ссылки будут выглядеть аккуратно. Информация на ссылку должна подсказать получателю письма, куда он попадёт при переходе по ней. Для этого не рекомендуется использовать такие абстрактные фразы как «ссылка на сайт», «тут».

Адрес получателя вставляйте в письмо в последнюю очередь. Во избежание преждевременной отправки, когда письмо еще не дописано, не проверено и вложения не добавлены.

Обязательно указывайте данные исполнителя. При предоставлении информации по запросу, указывайте фамилию, имя, отчество и контактный номер исполнителя письма.

Очень важно при написании письма соблюдать грамотность употребления фраз. Соблюдать орфографию и пунктуацию. «Неграмотное» письмо послужит причиной для получателя несерьёзно относиться к вам и представляемой вами организации. Да, электронная почта – способ быстрой связи, и поэтому, при написании электронных писем требуется и максимальная концентрация нашего внимания на грамотность их оформления. Не злоупотребляйте аббревиатурами и

эмоциональным оформлением. В деловой электронной почте старайтесь не использовать аббревиатуры и смайлики.

Нужно обратить внимание и на то, что не стоит писать весь текст вашего письма большими заглавными буквами. Если вы хотите привлечь внимание адресата к основной мысли вашего сообщения, то достаточно выделить прописными буквами два-три основных слова. В обратном случае, текст, написанный только заглавными буквами, вызывает раздражение.

Один из важных моментов этикета электронной переписки – не применять юмористические фразы или намёки. В деловой переписке это неуместно. Также, не нужно применять сарказм и иронию в сообщении, неуместен будет и неформальный язык.

Всегда отвечайте на пришедшие вам письма. Даже если отправитель направил вам письмо по ошибке, будет правильно на него ответить. Будьте внимательны, когда отвечаете на письмо. Если выбрать «Ответить на письмо», то ответ будет направлен только автору письма. Если же выбрать «Ответить всем», то ответ будет оправлен всем получателям, включая тех, кто указан в копии.

Но в переписке не рекомендуется отправлять отдельным письмом слова «спасибо» и «пожалуйста». Такие письма отвлекают и не несут важной информации.

Есть и такой момент, если у вас негативное эмоциональное состояние и вы собираетесь писать ответ на электронное письмо, то лучше выждать некоторое время, успокоиться.

Бывают ситуации, когда полученное нами электронное письмо необходимо перенаправить другому адресату. Не нужно перенаправлять письмо без сопроводительного сообщения. Если вы уже ознакомились с письмом, то коротко опишите информацию в сообщении перенаправляемого письма.

Письмо – это документ и к его написанию нужно относиться соответствующим образом. С вашим письмом могут быть ознакомлены самые разные люди.

Список литературы

1. Аксак В.А. Общение в сети Интернет. Просто как дважды два / В.А. Аксак. – М.: Эксмо, 2006.
2. Курочкина И.Н. Этикет для детей и взрослых: учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений / И.Н. Курочкина. – М.: Академия, 2001.
3. Леонтьев В.П. Новейшая энциклопедия персонального компьютера 2007 / В.П. Леонтьев. – М.: ОЛМА Медиа Групп, 2007.
4. Леонтьев В.П. Новейшая энциклопедия Интернет 2003: научно-популярное издание / В.П. Леонтьев. – М.: ОЛМА-ПРЕСС, 2003.
5. Максименко О.И. Энциклопедия этикета / О.И. Максименко. – М.: АСТ; Астрель, 2002.
6. Максименко О.И. Новейшая энциклопедия этикета: правила хороших манер, которые помогут вам стать успешным / О.И. Максименко. – М.: АСТ, 2009.
7. Соловьев Э.Я. Современный этикет и деловой протокол: учебное пособие / Э.Я. Соловьев. – М.: Интелл Синтез, 2004.
8. Усов В.В. Деловой этикет: учеб. пособие / В.В. Усов. – М.: Академия, 2008. – EDN QWSISR