

Деловое письмо — это своеобразная визитная карточка фирмы. Именно письмо формирует начальное мнение обо всей компании. Как создать нужное впечатление о себе как о серьезном деловом партнере?

# Правила деловой переписки

**В**се уважающие себя компании имеют свой собственный фирменный стиль, в который входят логотип и правила его использования, фирменные шрифты и цвета. На основе фирменного стиля разрабатываются корпоративные визитки сотрудников, набор деловой документации (шаблоны писем, бланков, конвертов), папки, различные сувениры.

Из этого многообразия наиболее интересной для нас является деловая документация, то есть бланки писем, приказов, распоряжений, пресс-релизов. В самом деле, деловая внешняя и внутренняя переписка компании не может быть безликой, она должна нести в себе неповторимые черты, присущие только этой компании. Это относится как к электронным, так и к бумажным документам.

Оформление должно обязательно включать логотип, адресный блок и другие эле-

менты фирменного стиля, причем они должны частично или полностью присутствовать во всей деловой документации.

Слово «бланк» происходит от французского blanc — «белый», в переносном значении — пустой. Есть несколько основных ви-

↑ **Пример оформления бланка. Обратите внимание на расположение элементов**

дов бланков, которые должны обязательно быть в компании: цветной печатный бланк, черно-белый печатный, бланк для факсимильного сообщения, электронный бланк для отправки по e-mail. Эти бланки могут быть абсолютно одинаковыми и отличаться только цветом: цветной, черно-белый, черный. Также необходимы бланки для коммерческих и иных деловых предложений, приглашений на мероприятия, поздравлений от компании. Эти документы могут отличаться друг от друга внешним видом или просто иметь разные заголовки и подзаголовки.

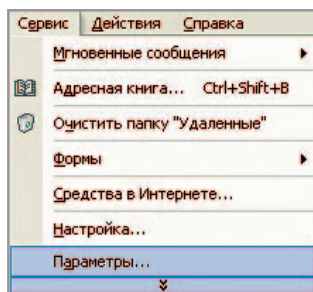
## Электронная почта делового человека

Рассмотрим на примере бланк электронного письма. Вариант стандартного сообщения Outlook с вручной набитыми реквизитами компании и данными конкретного сотрудника мы не рассматриваем. Деловое электронное письмо — это документ, содержащий исчерпывающую информацию о предприятии: логотип, адреса компании, адрес корпоративного сайта (если таковой имеется), а также контактная информация отправителя.

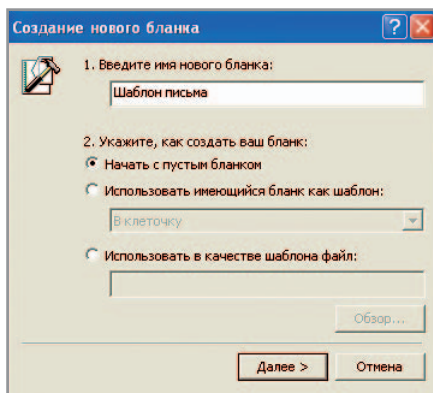
### Как это выглядит?

Самый простой шаблон электронного письма выглядит так: логотип находится в левом верхнем углу, справа от него адреса компании. Затем следует само письмо, на-

↑ **Бланк для внутренней переписки должен быть простым и понятным**



← **Инструменты для работы с подписями и шаблонами в MS Outlook доступны в меню «Параметры»**



### ↑ Пошаговое создание бланка электронного письма в MS Outlook

чинающееся с заголовка. В самом низу, слева, Ф.И.О., должность и координаты человека, от которого исходит данное письмо. Итак, четыре составляющих шаблона: логотип компании, адреса, тело письма, подпись отправителя.

Приведенная выше схема — самая простая, но и самая эффективная, причем расположение упомянутых составляющих можно варьировать в разумных пределах.

Важно помнить о дальнейшей судьбе письма. Во-первых, получатель может его распечатать и отправить по факсу (а значит, в письме не должно быть никаких фоновых изображений, затрудняющих чтение документа). Во-вторых, распечатанное письмо можно поместить в скоросшиватель (следовательно, нужен щедрый отступ от левого края). В-третьих, письмо может отправиться напрямую в корзину — но этот вариант вряд ли грозит корреспонденции, составленной по всем правилам.

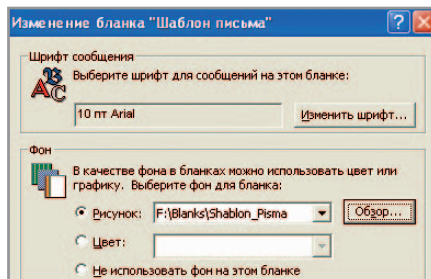
Эти правила универсальны и в равной степени относятся также к бланкам для печати и отправки по факсу.

## Заготовки на все случаи

Чтобы не изготавливать каждый раз бланки для коммерческих и иных деловых предложений, приглашений на мероприятия и поздравлений от компании, нужно раз и навсегда создать шаблон для каждого из этих видов документов, в который при необходимости вставляются заголовки, дата, данные сотрудника. И, конечно, основной текст послания.

Заранее подготовленные в Word шаблоны можно скопировать в электронное письмо.

А как сделать бланк в Outlook? Начиная работу, как всегда, с пустого бланка. Выбираем шрифт сообщения — лучше всего оставить установленный в почтовом клиенте по умолчанию или использовать шрифты из стандартной поставки Windows, в противном случае получатель может не прочесть письмо, если у него не

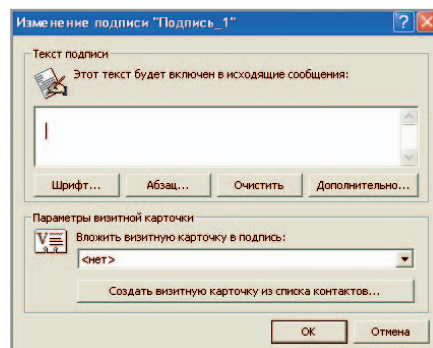


### ↑ Лучше использовать один из стандартных шрифтов Windows

окажется указанного нами шрифта. В качестве фона для создаваемого бланка используем картинку с логотипом и адресом компании, например, в JPEG или WMF. Главное — не использовать картинку слишком большого размера, ведь она будет пересылаться вместе с письмом и у получателя могут возникнуть проблемы. Не

стоит излишне усердствовать и с компрессией графического файла, иначе картинка станет просто-напросто нечитаемой.

Собственно, бланк готов. Осталось только в настройках почтового клиента назначить использование этого бланка по умолчанию. В Microsoft Outlook это дела-



### ↑ Уже созданную подпись можно в любой момент отредактировать

ется следующей последовательностью: **Сервис → Параметры → Сообщение → Шрифты и бланки → Выбор бланка.**

Приглашения на мероприятия, поздравления от компании можно оформить более празднично, сделав красивую подложку.

Еще один важный момент. Часто встречающийся в длинных письмах постскриптум может служить способом лишний раз повторить важную информацию, поскольку получатель может мельком пробежаться по самому письму, но на P.S. всегда обращает внимание. Можно поступить и иначе: в начале каждого письма, перед приветствием, создать абзац, в котором вкратце и будет передан основной смысл сообщения. Обратите внимание на то, что раздел **Subj** электронного письма далеко не всегда полностью отражает тему сообще-



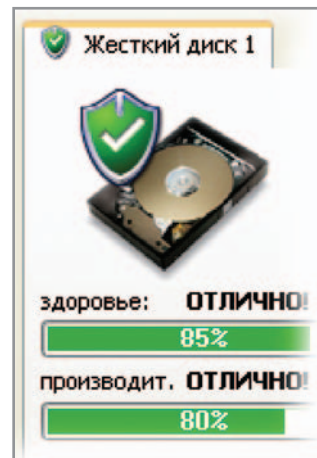
**Ф**отграфии ваших близких, видеофильмы из путешествий, ваш ежедневник и записная книжка, письма друзей, служебная информация и документы — вы готовы потерять все это в один момент?

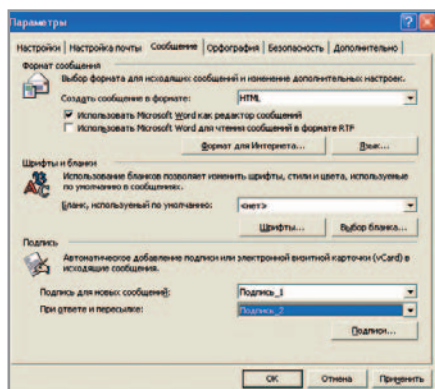
Узнать о возможном сбое жесткого диска заранее — значит иметь время для предотвращения потери всех данных. HDDlife — это удобная в использовании программа, которая позволит вам контролировать здоровье вашего жесткого диска в интуитивно понятной форме. Просто запустите программу — и она покажет список ваших дисков с указанием, какой «процент здоровья» остался и какова их температура.

Имея предупреждение о возможном сбое жесткого диска, вы обезопасите себя от потери ваших, разумеется, бесценных личных данных.

**Сайт ►** [www.hddlfe.com/rus](http://www.hddlfe.com/rus)

Публикуется на правах рекламы





↑ Указываем одну подпись для новых писем, другую — для ответов и пересылки

ния ввиду ограниченности объема раздела и работы спам-фильтров, — не факт, что некоторые слова не будут опознаны фильтрами как признак нежелательной рассылки.

### Подпись

Осталось лишь создать свою подпись. Для этого в Microsoft Outlook используем последовательность **Сервис → Параметры → Сообщение → Подпись**.

Создав подпись, присваиваем ей то или иное имя-идентификатор, чтобы использовать в дальнейшем отдельную подпись для каждого вида переписки. Можно указывать одну подпись для новых сообщений и другую — при ответе и пересылке.

Основные элементы подписи: Ф.И.О., компания, отдел, должность, координаты.



### Внутренняя переписка

Деятельность компании сопровождается обширной внутренней перепиской. Как оптимизировать эту корреспонденцию, достигнув максимальной эффективности при минимальных затратах времени?

### Максимум нужной информации

Для удобства всех сотрудников компании в таком письме должна присутствовать информация об авторе письма (принадлежность к отделу), с первых строк должно быть понятно, какой текущей задаче посвящено письмо: является ли оно распоряжением начальства (и к кому сие распоряжение обращено), относится ли оно к какому-то текущему проекту (и в таком случае — каким отделам и сотрудникам стоит обратить на него внимание). А значит, снова не обойтись без набора бланков. Ведь каждый сотрудник, каждый от-

дел компании постоянно общается по деловым вопросам с более-менее четко определенным кругом коллег, а значит, можно заранее разбить их на группы по задачам и сделать соответствующие бланки.

В письме стоит продублировать наиболее важные пункты: поставленная задача, от кого исходит распоряжение, список участников, сроки и ответственный за выполнение.

### Автора! Автора!

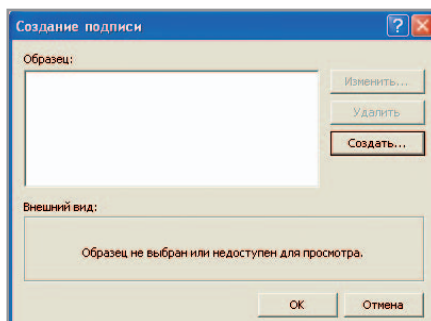
Если кому-то из получателей что-либо непонятно или возникли какие-то поправки, можно отослать свои комментарии сразу всем участникам переписки, в Microsoft Outlook есть функция **Ответить всем**.

Если понадобилось переслать эту переписку другому лицу или группе людей, адресат получит всю переписку людей в данном письме. В таких случаях очень важно каждому сотруднику компании иметь свою автоматическую подпись, о которой шла речь немного выше. В противном случае установить авторство каждой реплики и понять, кто из сотрудников какого мнения придерживается, будет весьма затруднительно.



### Письма на бумаге

Разобравшись с электронной перепиской, переходим к бумажной корреспонденции. Ос-



↑ Создать личную подпись в MS Outlook очень просто

новные правила составления и компоновки примерно такие же, что и для электронной почты; нюансы заключаются в специфике использования.

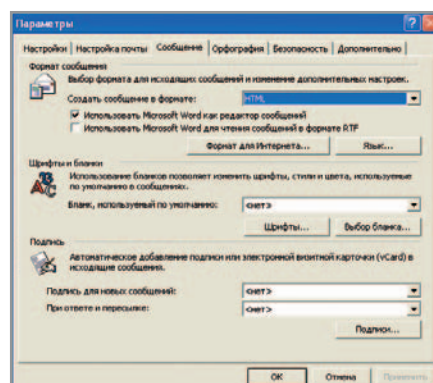
### Бланки всех видов

Печатные бланки бывают трех видов. Цветной бланк используется в основном для печати на цветном принтере или в типографии. Для печати на черно-белом принтере используется черно-белый бланк. И наконец, бланк

для факсимильного сообщения. Макет обязательно должен быть полностью черным, желательно без использования выворотки (белое на черном) различных элементов, таких как текст, без градаций серого и тем более без использования каких-либо других цветов, ибо неизвестно, что получится при приеме факсимильного сообщения, тем более если ваш же факс будет отправляться вам обратно с какими-либо правками.

### Специфика использования

По аналогии с электронными документами можно сделать набор шаблонов в MS Word для коммерческих и иных деловых предло-



↑ На закладке «Сообщение» устанавливаем используемые бланки и подписи

жений, приглашений на мероприятия, поздравлений от компании и распечатать их на фирменных бланках.

Как и в электронных письмах, основной текст рекомендуется писать стандартным шрифтом, например, **Times New Roman** или **Arial**. Корпоративным шрифтом лучше написать координаты компании. Конечно, это не касается любых надписей в логотипе.

На бланках ставят подписи и печати, следовательно, бумага должна хорошо впитывать чернила и не должна быть мелованной или глянцевой.

### Эффективность работы

Научившись грамотно пользоваться электронной почтой, создав необходимые бланки как в электронном виде, так и в печатном, вы будете уверены в том, что ваша корреспонденция вызывает только положительную реакцию у партнеров. А заодно сделаете работу максимально эффективной, сведя к нулю путаницу и иные неудобства, возникающие при общении между отделами и сотрудниками внутри отделов.

Станислав Солосин