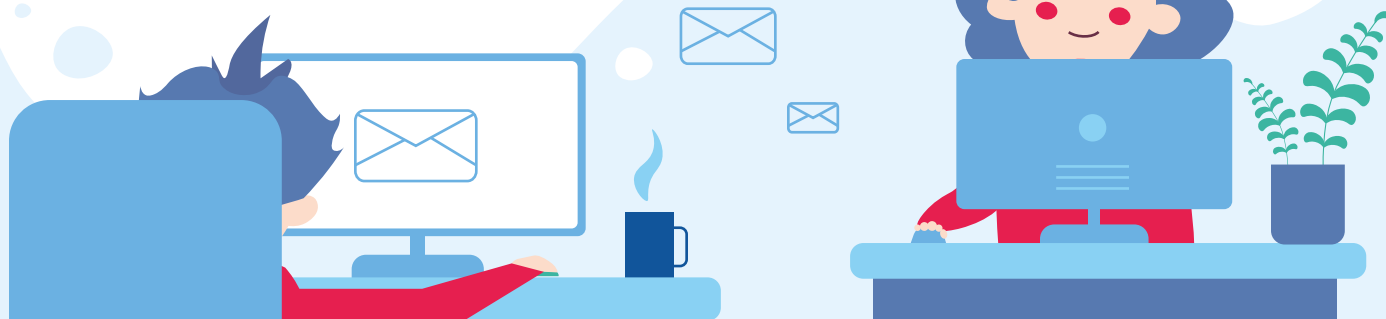


КАК СДЕЛАТЬ ОБЩЕНИЕ В ПЕРЕПИСКЕ БОЛЕЕ ЭФФЕКТИВНЫМ?



В письме четко сформулируйте просьбу/запрос/задачу, с которой обращаетесь к собеседнику.

Согласитесь, работать с письмом намного проще и комфортнее, когда сразу ясно, что нужно делать. Когда ваш собеседник получит письмо, где просто и понятно изложены мысли, а также конкретно сформулирована просьба, вероятность быстрой реакции на это письмо станет намного выше.

Пример:



«Пожалуйста, подготовьте отчет о работе, проделанной Вашим подразделением за предыдущий квартал».

В теле письма укажите желаемый срок ответа в промежутке от одного дня до одной недели.

В случае, когда мы устанавливаем срок ответа менее одного дня — велик риск поставить нашего собеседника в неловкое положение, т.к. в ближайшее время у него может не оказаться возможности выполнить просьбу, которая указана в письме. Если установить срок ответа на письмо более одной недели, появляется вероятность, что собеседник попросту забудет про запрос.

Пример:



«Направьте мне данный отчет в срок до 17:00 25.09.2020 и поставьте в копию Сергея Петрова».

Аккуратно напомните о своем вопросе в случае, если собеседник не ответил вам в установленное время.

Главное — сделать это осторожно и со всем уважением, так как причин, по которым это произошло, может быть бесчисленное множество. Наша главная задача не просто напомнить о себе, но и сохранить партнерские отношения.

Пример:



«Добрый день, Владимир! Подскажите, пожалуйста, как обстоят дела с отчетом? Ниже дублирую нашу переписку и шаблон».

Обозначьте конкретный и реальный срок реакции, если вам пришло письмо с просьбой/запросом/задачей.

Когда вы в свой адрес получаете сообщение, где к вам обращаются с просьбой, обязательно отреагируйте на него и обозначьте, сможете ли вы выполнить просьбу в срок, а если нет — то когда. В случае если в письме есть запрос, но отсутствует срок, постарайтесь в течение рабочего дня, когда получено письмо, проинформировать отправителя о времени исполнения.

Пример:



«Добрый день, Сергей! Данные о работе отдела смогу предоставить в течение 2-х рабочих дней».

Убедитесь, что ваш собеседник получил письмо и успеет выполнить просьбу в том случае, когда требуемый срок менее суток.

Если обстоятельства сложились таким образом, что задача не терпит отлагательств и срок исполнения составляет менее суток, важно помимо письма обратиться к собеседнику в мессенджере или по телефону для того, чтобы продублировать информацию о задаче, убедиться, что письмо получено и задача может быть выполнена точно в срок. В противном случае, появляется риск того, что собеседник не увидит письмо или, в связи с высокой загруженностью, не успеет отреагировать на него.

Пример:



«Добрый день, Сергей! На почту направил Вам срочный запрос из министерства. Подскажите, пожалуйста, удалось ли с ним ознакомиться и получится ли у Вас уложиться в срок?»