

ПИСМЕНИТЕ КОМУНИКАЦИИ В ОРГАНИЗАЦИЯТА

- писма
- писмени документи
- молба

Бизнес кореспонденция

- „Кореспонденция” означава съотговаряне, т.е. създаване на писмени връзки и отношения в обществото.
- По своята същност кореспонденцията представлява целенасочена дейност за установяване, поддържане и развитие на писмени връзки между отделни лица, фирми, обществени институции или държави, като улеснява техните преки и косвени взаимоотношения.

ПИСМО

- Писмото е двустранна комуникация, с помощта на която се установяват и поддържат деловите отношения на организацията вътре в нея и с нейни външни партньори.
 - Писмото трябва да се отличава с ефектен стил:
- съобразен с индивидуалността на партньора (стила)
 - изпълнен с подходящ тон (обмислено, прочетено, проверено писмо)
 - ясен – оптимално дълги изречения, добре структурирани абзаци, правопис.
 - интересен – значимите неща се пишат с главни букви, с bold, с друг шрифт, казват се

в началото и в края.

Начин на съставяне:

Не бързайте да пишете текста на писмото, преди да сте:

1. Събрали необходимите факти.
2. Обмислили каква цел искате да постигнете с писмото – да информирате, да подготвите нова сделка, да посъветвате, да изразите благодарност.
3. Целта, която желаете да постигнете, се определя от това кой е вашият получател. Преценете неговите гледни точки, нагласи, цели. Наблягайте на местоимението „Вие” (Вие ще получите, Вие ще участвате, вместо: Можем да Ви предложим, Ще се състои...). Не се съкращават „господин” и „госпожа”- пишат се целите думи, а не: г-н, г-жа.
4. Обмислили тона на писмото – добронамерен, убедителен, твърд, извинителен, приятелски.

Според темата и съдържанието си писмата биват:

1. Писма от общ характер – запитване, отговор на запитване и установяване на първоначален контакт.
2. Писма-предложения (оферти) и писма-отговори на оферти.
3. Писма за поръчка на стоки и писма-потвърждения за изпълнения на поръчката.
4. Писма за сключване на договор и промяна на клаузите в договора.
5. Писма, свързани с нередовно плащане.
6. Писма за възстановяване на прекъснати връзки.
7. Писма, свързани с доставка на стоки (съпроводителни).
8. Писма-декларации.
9. Писма, уреждащи взаимоотношения при закупуване на определен вид продукция.
10. Писма, свързани с транспорта на стоки (опаковка, застраховки).
11. Писма до финансови институции – за кредити, за разплащания.
12. Писма, уреждащи разплащанията в международната търговия.
13. Писма, уреждащи взаимоотношения в различни области – застрахователна, туризъм и др.
14. Писма за установяване и поддържане на делови контакти – покани, благодарности, поздравления и съболезнования.

ТЕХНИЧЕСКО ОФОРМЛЕНИЕ

v Външна форма:

- бланка – формат А4 с(или без) фирмен знак;
- цвят – бял(класически); бежов(официален);
- цветът на плика да е същият;
- членуване- ако заменим думата с той, слагаме пълен член; ако заменим думата с него, слагаме кратък член.(*цветът-той; цвета-него*); след предлог(на, с, без, в, до) не може да има пълен член (*цветът на плика*);
- писмото(листът) се сгъва надлъжно, после напречно, но най-много на четири

Встъпителни изречения, обясняващи мотива на писмото

- В отговор на писмото Ви.....
- В отговор на запитването Ви.....
- Съгласно нашата договореност....
- Благодарим за Вашето писмо от....
- Позовавайки се на Вашето писмо относно....
- В допълнение към писмото ни от
- В съответствие с Вашата поръчка от....
- Благодарим Ви за....

Свързващи думи и изрази:

- На първо място...
- Моля дя вземете под внимание факта.....
- Във връзка с това.....
- На практика....
- Считаме, че.....; Смятаме, че.....; Мислим, че.....
- Като се има предвид горепосоченото,.....

Учтива формула:

- Ще Ви бъдем благодарни, ако.....
- Очакваме със задоволство.....
- Разчитаме на Вашата отзивчивост.
- Благодарим Ви предварително.
- Молим за Вашето разбиране.
- Молим да ни извините за
- С нетърпение очакваме.....
- Съжаляваме, че не можем да Ви дадем благоприятен отговор.
- Настоятелно Ви молим да не бавите отговора си.
- Ще Ви бъдем благодарни, ако ни сътрудничите по този въпрос.
- Всяка информация ще ни бъде от полза.
- Приемете най-искрените ни пожелания за....
- Моля, приемете нашето извинение за причиненото Ви неудобство.

ДОКЛАДИ

- Според предназначението си биват:

-информационни;

-аналитични;

- Според обема си биват:

- къси (1-2 стр.);

- подробни (6-10 стр.);

- Според периодичността на писане биват:

-рутинни(на определен интервал);

-специални(за точно определено събитие);

- Според формата на представяне биват:

- доклади-писма;

- доклади с раздели и параграфи;

- доклади със заглавия и множество параграфи;

- Рутинни са докладите, които се пишат в края на отчетен период-месец, година.

Рутинни доклади се използват:

- за отчитане на цялостната дейност в организацията;
- за персонална оценка на мениджърите;
- за внедрени новости.

Реализират се 4 групи дейности:

1.Подготовка на доклада.

а) точно формулиране на проблема – напр. Какви са причините за намаляване на потребителското търсене на?

б) определяне на факторите, които влияят върху решаването на проблема;

в) разработване на хипотези за разрешаването на проблема.

2.Събиране на необходимата информация.

3.Разработване на схемата на доклада.

4. Написване на доклада.

Примерна схема на бизнес-доклад или ефективно делово изказване:

1. Увод:

- цел;
- подходяща шега, ако е уместно;
- подходящ кратък цитат;
- начално изявление;
- въпроси, интересоващи аудиторейта.

1. Основна част:

- Изложение на въпросите, идеите и събитията, подредени:
- тематично (по въпроси и идеи);

- хронологично(по време на събитията);
- порайонно(според мястото);
- посекторно(по сектори на организацията).

1. Заключение:

- резюме (сбит преразказ);
- изводи;
- предложения;
- покани;
- призови.

МОЛБА

- Жанр от деловия стил.
- Свързана е с необходимостта на дадено лице да се извърши желано, необходимо, потребно от него действие.
- Реализацията зависи от друго лице, към което е отправено обръщението.

