

Официальная деловая переписка

Описание тренинга



Цель тренинга:

- Освоить составление писем по ГОСТ Р 7.0.97-2016 и похожим корпоративным стандартам;
- Научиться структурировать официальное письмо по классическим схемам;
- Улучшить официальный стиль переписки – чтобы было понятно с первого раза и читалось доброжелательно и вежливо;
- Научиться писать официальные письма для решения напряженных ситуаций: когда нужно отказать и сохранить отношения, когда нужно сообщить о плохой новости, когда нужно предъявить претензию или ответить на претензию.



В чем соль этого тренинга?

- Соблюсти правила оформления и формальный стиль, но при этом сделать письмо понятным с первого прочтения и «обойти острые углы», чтобы не испортить отношения.



Продолжительность:

- 8-16 часов (в зависимости от того, какие типы писем включены в программу)

Если нужно улучшить навыки переписки в e-mail и мессенджерах, то вам больше подойдет программа «Мастерство деловой переписки».



Официальная деловая переписка

Описание тренинга



Для каких рабочих ситуаций подходит этот тренинг?

- Переписка с государственными органами – запросы, пояснения и похожие письма;
- Переписка с бюрократизированными организациями, когда без письма вопрос не решить;
- Когда обычные коммуникации приходится усиливать официальным письмом – с требованием, претензией, тендерным предложением и т.д. и т.п.



Официальная деловая переписка

Содержание тренинга*

1. Построение структуры делового письма

- Восприятие информации в письме адресатом: почему читают "по диагонали" и что с этим делать
- Вводная часть, ее задачи и содержание, стандартные обороты
- Основная часть письма, ее задачи и правила
- Резюмирующая часть, ее задачи и правила
- Завершение письма, его роль и принципы, стандартные обороты
- Распределение информации в письме. Работа с приложениями

3. Стандартные типы писем

- Сопроводительное письмо
- Письмо с запросом
- Письмо с претензией, структура и правила
- Письмо с пояснениями в ответ на запрос
- Письмо с коммерческим/тендерным предложением

2. Основы оформления писем по ГОСТ Р 7.0.97-2016

- Тема письма: правила составления
- Адресат письма
- Подпись
- Исполнитель и контактное лицо
- Расположение элементов письма («реквизитов») на бланке
- Оформление текста письма

4. Официально-деловой стиль переписки

- Отличия официального-делового, бытового и неформально-делового стилей
- Распространенные ошибки культуры письма
- Использование лаконичного официального стиля: как убрать «воду» и сделать письмо легким для чтения
- Упрощение «канцеляризмов»: сложных оборотов, отглагольных существительных, книжной лексики, специальных терминов, аббревиатур

*Программа тренинга носит предварительный характер и будет скорректирована с учётом пожеланий заказчика.

Официальная деловая переписка

Содержание тренинга*

5. Письма для напряженных ситуаций

- Понимание эмоций и проявление эмпатии в переписке: слова, обороты. Фразы, успокаивающие адресата
- Письмо-отказ, в том числе ответ отказом на претензию
- Письмо ответ на претензию с признанием вины (частично или полностью)
- Письмо с плохой новостью



Как работает эта программа

На каких концепциях и техниках построен тренинг?	<ul style="list-style-type: none">• ГОСТ Р 7.0.97-2016 и типовые стандарты организаций• Концепция живого языка и «канцелярита» Корнея Чуковского• Современные правила переписки по Саше Карепиной• Инфостиль по Максиму Ильяхову
Как построена практика на тренинге?	<ul style="list-style-type: none">• Совместный разбор писем, в том числе актуальных рабочих;• Проработка писем «по кусочкам» - тренировка на примерах отдельных фраз;• Написание новых писем и совместный разбор;• Предтренинговые и межмодульные задания – написание писем по близкой для участников тематике;• Тесты/викторины, как промежуточные, так и финальные.
Как мы помогаем участникам применить материал в реальных ситуациях и повысить свою результативность?	<ul style="list-style-type: none">• Передаем участникам готовые алгоритмы для писем и помогаем их применить для писем, аналогичных рабочим;• Участники приносят на разбор и доработку свои реальные рабочие письма;• По возможности вовлекаем руководителей участников - согласуем цели тренинга и виды писем для проработки, предоставляем им рекомендации о поддержке внедрения инструментов из тренинга в работу.
За счет чего происходит влияние обучения на эффективность работы?	<ul style="list-style-type: none">• Участники лучше добиваются своих рабочих целей в официальной переписке, что повышает их рабочую эффективность.• Прошедшие тренинг работники демонстрируют лучшую культуру официальной переписки, что улучшает имидж организации в глазах контрагентов.