Moscow
Business School
Leadership Energy

Деловая переписка

Срок обучения: 1 день

Время проведения: ежедневно с 10:00 до 17:30

Выдаваемые документы: Удостоверение о повышении квалификации или Сертификат Moscow Business School

Программа обучения

Деловая переписка. Специфика и параметры

- Отличие деловой переписки и официальных писем
- Критерии эффективности делового письма
- Влияние стиля деловой переписки на имидж компании и отдельного сотрудника

Практикум-дискуссия «Разбор примеров, предложенных тренером, или реальных писем участников. Анализ и обсуждение»

Деловой этикет переписки по электронной почте

- Начало, содержание и завершение сообщения
- Правила ответа и пересылки
- Правила групповой переписки

Практикум «Разбор типичных рабочих ситуаций»

Структура делового письма

- Обращение/приветствие
- Вступление
- Основная часть
- Заключительная часть
- Формула вежливости
- Подпись

Практикум «Написание писем: от приветствия до подписи»

Принципы составления текста

- 3 этапа составления письма
- Логика подачи, структурирования информации
- Речевые формулы и связки, наиболее удачные формулировки
- Редактирование текста: устранение типичных ошибок (двусмысленность, дублирование, эмоционирование, лишняя информация и т.д.)

Серия практических заданий:

- Разбор примеров писем, задание на исправление ошибок
- Составление писем

Формулы писем для типовых ситуаций

- Отказ
- Просьба
- Извинения

Практикум «Составление писем, разбор результатов»

Претензии и недовольство в деловой переписке

- Как написать корректное письмо в случае недовольства
- Как ответить на претензию или недовольство

Практикумы:

- Упражнение «Разбор писем, включающих недовольство и претензии»
- Упражнение «Разбор писем — ответов на недовольство и претензии»
- Упражнение «Составление собственных писем»

Подведение итогов. Ответы на вопросы участников