

# Как написать деловое письмо

## По порядку

Соблюдайте логику изложения,  
чтобы адресат понял, чего вы от него хотите

ТЕМА	Печать плакатов для «Корней и Нора»	1. Сформулировать тему
ПИСЬМО	Олеся, здравствуйте!	2. поприветствовать
	Меня зовут Евгения, я менеджер по работе с клиентами компании «Корней и Нора».	3. Представиться
	Мы вчера созванивались и обсуждали печать плакатов.	4. Напомнить тему общения
	Соглашаемся на ваши условия по срокам и оплате, готовы заключить договор.	5. Отразить основную мысль
	Работу начнем сразу после предоплаты, первый тираж отпечатаем в пятницу. От Вас ждем внутренние обучающие материалы.	6. Рассказать подробности
	Договор, исправленный с учетом Ваших комментариев, во вложении.	7. Повторить основную мысль и подвести итог
	Будет возможность подписать его на этой неделе?	8. Задать вопросы
	Евгения Иванова, менеджер по работе с клиентами, «Корней и Нора» моб.: +7 903 654-32-17 раб.: +7 495 540-10-10 <a href="http://kornei-i-nora.ru">kornei-i-nora.ru</a>	9. Подписаться

Писать безграмотно — значит посягать на время людей, к которым мы адресуемся, а потому совершенно недопустимо в правильно организованном обществе.

Лев Владимирович Щерба,  
академик, лингвист



## С заботой

Уважайте на деле, а не на словах,  
чтобы беречь время и нервы

### Внимание

#### Следите за темой

Четко формулируйте и не ленитесь менять тему письма. Педантичность поможет адресату понять суть, а вам — находить информацию по ключевым словам в будущем.

**FW:FW RE: Re[2]: Плакаты** → Корней и Нора: подписанный протокол  
**Запрос** → Корней и Нора: смета тренинга

#### Проверьте имя

Убедитесь, что вы верно написали имя собеседника. «Оксана» Олеся вряд ли понравится.

Помните, в официальной форме «Здравствуйте, уважаемый Николай Николаевич!» только одна запятая.

#### Удаляйте лишнее

Убирайте «длинные хвосты» предыдущей переписки, которая не имеет отношения к теме письма. Чистота бережет нервную систему.

#### Без формальности

Избегайте шаблонного прощания: «Жду обратной связи!» или «Буду ждать ответа!» Например, задайте собеседнику вопрос: «Что думаете?» или «Что скажете?»

#### Перечитайте вслух

Если есть места, о которых вы спотыкаетесь при чтении, лучше изменить формулировки.

### Этикет

#### Отвечайте

Если не готовы быстро дать ответ, сообщите об этом собеседнику: «Письмо получил, смогу ответить завтра до 19:00».

#### Будьте корректны

Не пишите того, чего не сможете рассказать всем. Помните, любой текст может быть использован против вас.

#### Не ругайтесь

Не отправляйте «гневных писем». Если хочется выразить недовольство, потерпите до утра. На следующий день проблемы может уже не быть, а ваши замечания станут более объективными.

#### Лично или всем

Пишите лично, если ваш ответ предназначается только для одного из участников беседы. И наоборот, не забывайте нажимать «Ответить всем», когда это требуется.

#### Полезная подпись

Подпись должна быть со смыслом. Формальное «С уважением» лучше поменять на настоящее через внимательность к тексту.

Нет ничего хуже канцелярской подписи «С Ув. Евгения» и обращения «Ув. Николай».

## Человечно и просто

Избегайте сложных оборотов, канцелярита и англицизмов,  
чтобы собеседнику не пришлось расшифровывать смысл письма

### Речь

#### «Вы» или «вы»

По правилам русского языка нужно обращаться к одному собеседнику на «Вы», а к нескольким — на «вы».

В бытовой переписке нормой становится и обращение на «вы» к одному человеку.

#### Без шаблонных фраз

Избегайте бесполезных шаблонных фраз. Они могут раздражать адресата.

Не нужно «заранее благодарить» собеседника или сообщать, что вы «ждете ответа». Первое невежливо, а второе очевидно.

**Доброго времени суток!** → **Добрый день!**

**Буду ждать обратной связи.**  
**Заранее благодарю.**

#### Простые слова и обороты

Канцеляризмы и лишние обороты не придают словам веса, а лишь усложняют взаимопонимание.

Пишите так, как сказали бы приятелю в неформальной беседе. Чем проще понять вашу мысль, тем лучше.

**получен положительный ответ** → **директор доволен**

**создать информационный материал** → **написать статью**

**данный** → **этот**

#### С правильным значением

Не путайте похожие слова. Проверяйте их значение, если не уверены.

**дипломатический** или **дипломатичный**  
**легальный** или **легитимный**  
**компания** или **кампания**

#### Без преувеличения

Превосходная степень не помогает собеседнику принять решение.

Эмоциональные оценки выглядят как желание приукрасить действительность и не вызывают доверия.

**удобнейший, лучший, прекрасный**

#### Активные глаголы

Чтобы текст был живым, пишите активные глаголы. Не используйте отглагольные существительные.

**нами было принято решение** → **решили**

**проводим проверку** → **проверяем**  
**производим работы** → **работаем**

#### По-русски

С англицизмами понять письмо сложнее.

**фидбек** → **ответ**

**референс** → **пример**

**заапрувить** → **одобрить, утвердить**

#### Без фамильярности

Следите за тоном письма. Не используйте фамильярные обращения.

**Алиночка, Олечка, Саня, дорогуша**

#### Осторожно с Т9

Т9 — враг. Будьте внимательны, чтобы не оправдываться за опечатки.

**Добрый день, Олег!** →

**Добрый день, Олень!**

**отправляю соглашение** →

**отправляю сожаление**

### Эмоции

#### Без лести

Оставайтесь вежливым, но не заискивайте.

**глубокоуважаемый, премного благодарен**

#### Без лишних знаков препинания

Не злоупотребляйте эмоциональными знаками препинания.

!!!!!! !!!

#### Дружелюбно

Закончите обращение восклицательным знаком или запятой. Избегайте точки, такое обращение сочтут «угрюмым».

**Василий.** → **Василий!**

**София.** → **София, ...**

#### Без капслока

**НЕ КРИЧИТЕ СВОИМ КАПСЛОКОМ НА СОБЕСЕДНИКА!**

#### Без сокращений

Краткость — это хорошо, а излишние сокращения слов — плохо.

**спс, пжлст, паз**

#### Меньше смайлов

Обилие смайлов в деловой переписке создает впечатление легкомысленности.

**☺ :)))) → :-)**

### Слова

**придти** → **прийти**

**прииду** → **приду**

**будующий** → **будущий**

**следущий** → **следующий**

**он-лайн** → **онлайн**

**оффлайн** → **офлайн**

**вообщем** → **в общем**

**вообще** → **вообще**

**в течении дня** → **в течение дня**

**координально** → **кардинально**

**все таки** → **все-таки**

**иметь ввиду** → **иметь в виду**

**под дела** → **поддела**

**договора** → **договоры**

**наврядли** → **вряд ли**

**прецедент** → **прецедент**

**инцидент** → **инцидент**

**участвовать** → **участвовать**

**ни причем** → **ни при чем**

**извените** → **извините**

**будите делать** → **будете делать**

**подъедите к нам** → **подъедете к нам**

### Сочетания слов

**проявить внимание** → **проявить заботу**

**оказать заботу** → **оказать внимание**

**играть значение** → **иметь значение**

**иметь роль** → **играть роль**

**дешевые цены** → **низкие цены**

**дорогие цены** → **высокие цены**

**предпринимать меры** → **принимать меры**

**согласно плана** → **согласно плану**

**я являюсь менеджером** → **я менеджер**

### Не уверены — проверьте в словаре

Доверять можно словарям серии «Словари XXI века» и «Библиотека словарей Эксмо», а также другим словарям с грифом Академии наук: Института русского языка РАН или Института лингвистических исследований РАН.

Проверять себя — на портале [gramota.ru](http://gramota.ru)