

## **Тренинг Алексея Мельникова «Электронное деловое письмо как инструмент достижения результата»**

### **Введение**

Электронное письмо, да и письмо вообще, – это инструмент, с помощью которого мы оказываем влияние на адресата. А как оказывать это влияние с максимальной результативностью при наличии в нашем распоряжении лишь набора символов и знаков? Этому и посвящён тренинг. Он основан на системном подходе, т.е. предлагаются конкретные схемы и алгоритмы, позволяющие каждому участнику сформировать устойчивую работающую систему электронной переписки в бизнесе.

### **Цели обучения**

- Сформировать у участников тренинга понимание эффективной структуры электронного делового письма.
- Выработать ключевые умения написания логически структурированных и стилистически грамотных деловых писем, ориентированных на достижение конкретного результата.
- Повысить уровень знаний участников тренинга в их профессиональной деятельности.

### **Ожидаемые результаты участников тренинга**

- Участники ознакомятся с правилами написания корректных электронных писем в соответствии с деловым этикетом.
- Получат знания о том, какое влияние оказывают на адресата различные способы и стили письменного изложения информации.
- Будут уметь чётко формулировать цели и задачи деловых писем и формировать их содержание с ориентацией на достижение этих целей.
- Разработают шаблоны основных блоков для деловых писем различной направленности и стилистики.

## **В программе тренинга**

### **Ключевая идея деловой переписки.**

- Признаки успешного делового письма.
- Что влияет на достижение результата в деловой переписке.
- Какие сложности встречаются в электронной деловой переписке.
- Степень воздействия письма на адресата.

### **На что обращает внимание адресат.**

- Что говорит адресату ваш e-mail.
- Объём и визуальные эффекты.
- Какое значение имеет стиль письма?
- Какое значение имеет «язык» письма?

### **Деловой этикет в электронной переписке.**

- Одна цель – одно письмо.
- Логичность и лаконичность.
- К месту ли креативность?
- Факты и их измеримость.
- Этика времени.

### **Культура делового письма.**

- Синтаксис делового письма.
- Стили (научный, деловой, публицистический) и их сочетаемость.
- Лексико-стилистические ошибки в деловом письме (диалектизмы, жаргонизмы, вульгаризмы и др.).

### **Основные виды деловых писем.**

- Сообщение.
- Подтверждение.
- Благодарность.
- Запрос.

- Рекламация.
- Приглашение.
- Сопроводительное письмо.

#### **Типы электронных писем.**

- «Холодное» письмо.
- Исходящее письмо.
- Письмо-ответ.
- Рассылка.

#### **Структура электронного делового письма и правила оформления.**

- Тема письма - показатель его цели.
- Адрес: кого и как указывать.
- Как правильно обращаться к адресату.
- Вводный блок: установление доверительных отношений.
- Содержательная часть: структура и блоки.
- Визуальное разделение информации.
- Использование маркеров и выделителей.
- Побуждение адресата к ответу.
- Прикрепление файлов.
- Подпись и корпоративные стандарты.

#### **Итоги тренинга.**

##### **Методы проведения**

Теоретический материал в тренинге чередуется с практическими упражнениями и кейсами. Участники работают как в группах, так и индивидуально, с презентациями, обсуждениями и выводами для своей профессиональной деятельности.

На тренинге сотрудники разрабатывают «скрипты» и шаблоны для практического применения в своей деловой переписке. При этом рабочее время тренинга распределяется следующим образом: 20% – теория, 80% – практика.

### **Формат тренинга**

- Два дня: с 10:00 до 18:00.
- Ежедневно два кофе-брейка: по 15-20 минут.
- Ежедневно обеденный перерыв: 60 минут.

### **Дополнительно**

Тренинг ведёт Алексей Мельничнов:

- бизнес-тренер, практик с опытом ведения деловых переговоров и переписки с 2002 года,
- с опытом управленческой деятельности,
- с 19-летним опытом обучения и развития взрослых людей,
- с опытом индивидуального бизнес-консультирования с 2008 года,
- география проведения тренинговых и консалтинговых проектов насчитывает 25 городов России и ближнего зарубежья (от Владивостока до Минска).