

ПРО ЩО КНИЖКА

Про те, чому ми не розуміємо одне одного онлайн і як цьому зарадити. Йдеться про сучасні комунікації: від телефону до електронної пошти, від презентацій до соціальних мереж і відеоконференцій.

Насамперед про те, як краще донести свою думку.

Про найпопулярніші інструменти, про те, що краще використовувати і чому. Про стиль, відносини і контекст на прикладах. Про те, як писати коротко, без «нафталіну» і чому неохайний текст може зіпсувати найкращу пропозицію. А невдалий жарт чи зайвий смайлик відверне замовника. Про те, як залишатись людиною в електронному спілкуванні.

Вам потрібно відповісти роздратованому клієнту? У вас лише п'ять хвилин на виступ і важко скоротити текст? Ви два дні готували доповідь, а на третій ніхто й не згадає основні тези?

Тоді, даруйте за кліше, ця книжка для вас.

Чого у книзі немає

Правил перемовин та курсу з ораторського мистецтва. Не йдеться і про маніпуляції, швидше про те, як їх уникнути або не справити враження маніпулятора.

[Купити книгу на сайті kniga.biz.ua >>>](http://kniga.biz.ua)

У тексті не згадується маркетинг, реклама і копірайтинг. Автор не розповідає про діловий етикет, хоча зовсім без нього не обійдеться. Не йдеться і про те, як опанувати Outlook чи PowerPoint, натомість розповідається про те, що саме і як ви пишете в Outlook чи малюєте у PowerPoint та чи справді воно має сенс.

Ще одна лекція?

Ні, не лекція. Це особистий і подекуди суб'єктивний досвід спілкування з людьми за 20 років роботи менеджером. Я вирішив зібрати до купи найцікавіше і викласти людською мовою. Без академічних визначень, нудних теорій і кліше. Сподіваюся, це допоможе вам навчитись писати коротко і влучно, читати між рядків і, зрештою, краще доносити вашу думку до тих, із ким маєте справу.

Просто розгорніть на будь-якій сторінці і прочитайте декілька абзаців. Якщо сподобається, то вперед!

До речі, перша версія цього вступу займала майже три сторінки ☺¹

Особлива подяка

Андрію Капінусу, автору обкладинки, а також Вадиму Сухоставському, Владиславу Петренку, Анастасії Плачківій, Анастасії Юденковій та Сергію Осипчуку, моїм друзям і колегам, які допомогли з критикою, зауваженнями і пропозиціями.

*Щиро —
Олександр Савчук*

¹Про емодзі і смайлики в розділах «Електронна пошта» і «Месенджер»

ЧАСТИНА 1. ІНСТРУМЕНТИ

Почнемо з інструментів: з електронної пошти, месенджерів і телефону. І саме в такому порядку. А чому порядок важливий, стане зрозуміло згодом.

ЕЛЕКТРОННА ПОШТА

Попри популярність таких месенджерів, як Viber, Telegram, Skype, Teams та інших, я надаю перевагу електронній пошті там, де це можливо. Ваша компанія, напевно, має власні правила щодо використання цього зоопарку інструментів, але електронна пошта, або по-простому імейл, видається мені найзручнішою для більш-менш об'ємних повідомлень.

Месенджер найкраще підходить для коротких реплік, коли настав час когось відправити по піцу, але перед тим слід вирішити, кого і за якою саме. Втім, серйозно про месенджер у наступному розділі, а зараз про імейл.

І перед тим, як почати писати листа, вам, можливо, доведеться спочатку комусь відповісти. І відповідь на чийсь імейл може бути не менш важливою, ніж написання власного. Наприклад, коли вам пише клієнт або ваш керівник.

[Купити книгу на сайті kniga.biz.ua >>>](http://kniga.biz.ua)

Як і коли відповідати

Відповідати потрібно швидко. Наскільки швидко і кому насамперед? Я послуговуюся такими правилами:

1. Важливий (↑) лист від клієнта.
2. Інший, неважливий (↓) лист від клієнта.
3. Важливий (↑) лист від керівництва.
4. Будь-який інший лист від керівництва.
5. Решта листів.

На перші три відповідайте максимум за пів години. Якщо не можете відповісти по суті, коротко повідомте, коли саме варто очікувати на відповідь. І, звісно, не забувайте про обіцянку.

Не виправдовуйтеся потім, навіть якщо у вас були причини не відповісти швидко. Автор листа може не здогадуватись, чому ви мовчали увесь цей час. Якщо ви потім, наприклад, скажете клієнту, що збирали інформацію для відповіді, то в нього може скластися враження, що ви насправді шукали виправдання. А чиєсь враження і сприйняття змінювати важко. Зрештою «сприйняття — це реальність», як свого часу висловився Лі Атвотер, очільник виборчого штабу Джорджа Буша.

Якщо ви спілкуєтесь одночасно і поштою, і месенджером, і телефоном, раджу відповідати у той же спосіб, яким вам надіслали запит. За винятком випадків, коли вас прямо просять про інше: наприклад, зателефонувати або навпаки — надіслати імейл, або ви впевнені, що саме так буде краще. Краще не для вас, а для того, кому ви хочете щось пояснити!



Одного дня мені на мобільний зателефонувала моя менеджерка з банку і запитала, чи я ознайомлений із новими тарифами:

— Вітаю, Олександрє!

— Вітаю.

— Можете зараз говорити?

— Так [насправді не дуже, я саме збираюся сідати за кермо].

— Ви ж ознайомлені з новими тарифами, що діятимуть за тиждень?

[Купити книгу на сайті kniga.biz.ua >>>](http://kniga.biz.ua)

— Ну, я бачив якісь СМС, але толком не дивився.
— Я раджу вам відкрити ще один рахунок, так буде дешевше.
— Гарзд, на телефоні не дуже зручно читати, ви не могли б надіслати мені пояснення і який саме рахунок відкрити, але на імейл?

— На імейл?

— Ну, так зручніше.

— Але ж було повідомлення...

— Я не читаю все підряд та й на телефоні незручно.

— То на імейл?

— Так.

— Але що вам написати?

— Те ж саме, що ви намагаєтесь мені пояснити зараз, але з назвою рахунку і цифрами, щоб я міг спокійно почитати, коли повернусь додому і у мене буде не лише телефон, а й комп'ютер.

— Там же все просто, заходите в онлайн і зліва буде кнопка ...

— От про це і напишіть.

— Імейл?

— Так.

— Ну е... гарзд.

Ніколи не телефонуйте лише для того, щоб повідомити, що ви отримали листа. По-перше, це безглуздо: поштовий сервер сам повідомить відправника, якщо сталася халепа. По-друге, це дратує, особливо якщо, крім цього, вам додати нічого. По-третє, це створює дещо сумнівне враження про вас.

Те ж саме стосується відправленого листа: ніколи не телефонуйте, щоб повідомити, що ви відправили імейл, для того, щоб привернути увагу отримувача.

Звісно, є винятки, коли ви заздалегідь знаєте, що не зможете відповісти або просто фізично не в змозі відповісти електронним листом, або ваш отримувач не зможе прочитати вашу відповідь, але хоче впевнитися, що вона надійшла. Коротше кажучи, здоровий глузд ніхто не скасовував.

Якщо у вас надто багато імейлів, використовуйте фільтри, автоматичні нагадування, календар, задачі та інші інструменти. Якщо це не допомагає, тоді проблема в іншому. Тоді електронна пошта тут ні до чого, а невчасні відповіді на листи — все ж ваша особиста проблема.

[Купити книгу на сайті kniga.biz.ua >>>](http://kniga.biz.ua)

Скільки це — забагато імейлів? Усе залежить насамперед від вашої компетенції в тому, чим ви займаєтесь, і від вашої вправності у листуванні. Мій особистий досвід — це орієнтовно 40–50 імейлів за день. Тобто 40–50 унікальних повідомлень, що потребують вдумливої відповіді та певної роботи перед тим, як натиснути кнопку «Відправити». Це тоді, коли ви маєте всю або майже всю інформацію для відповіді. І це не зовсім день, це 10–12 годин, коли іноді немає часу відправити когось по піцу.

Отже, ви нарешті відповіли на всі листи і вже зібрались написати власного.

Як написати листа

Просто пишть. Як є. Написали?

Почекайте, перечитайте ще раз. Як би банально це не звучало. Якщо лист серйозний або коли ви маєте повідомити погані новини, то краще зробіть перекур, випийте кави і перегляньте ще раз: чи не забули ви чогось важливого? Чи не занадто емоційна ваша відповідь? Чи не занадто довга і нудна? Чи не варто її скоротити?

Поставте себе на місце адресата: як він до вас ставиться? Чого саме чекає? Можливо, це ваш клієнт і він розлючений? А чи не розлютить його ще більше ваша занадто швидка відповідь? Так, швидкість іноді інтерпретують і так. Буває, краще почекати. А іноді таке чекання може нашкодити.

Інший приклад: ви отримуєте важливого листа у п'ятницю ввечері. За інших рівних умов, це явна ознака того, що щось тут не так. Наприклад, керівництво компанії повідомляє про майбутні скорочення і, щоб звести до мінімуму обговорення, робить це наприкінці дня або тижня. Те ж саме можна спостерігати в повідомленнях прес-служб партій і політиків: все з тією ж метою — «щоб вляглося».

Не варто сподіватись на адекватне сприйняття такого повідомлення тими, кому воно адресоване.

Якщо ви працюєте у великій компанії, незайвим буде запросити колегу чи керівника переглянути ваш лист. Чому? Тому що одна голова добре, а дві — краще. Тому що ваш колега чи керівник може

[Купити книгу на сайті kniga.biz.ua >>>](http://kniga.biz.ua)