



Вебинар по теме: Золотые правила делового письма

**Скоро начинаем!
Ждём подключения всех участников.**

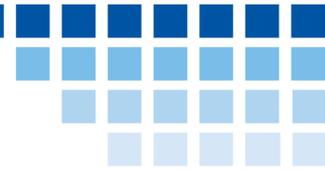
I часть





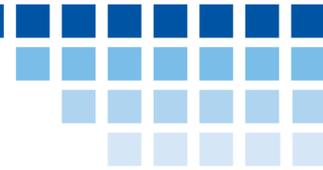
Золотые правила делового письма

Содержание тренинга

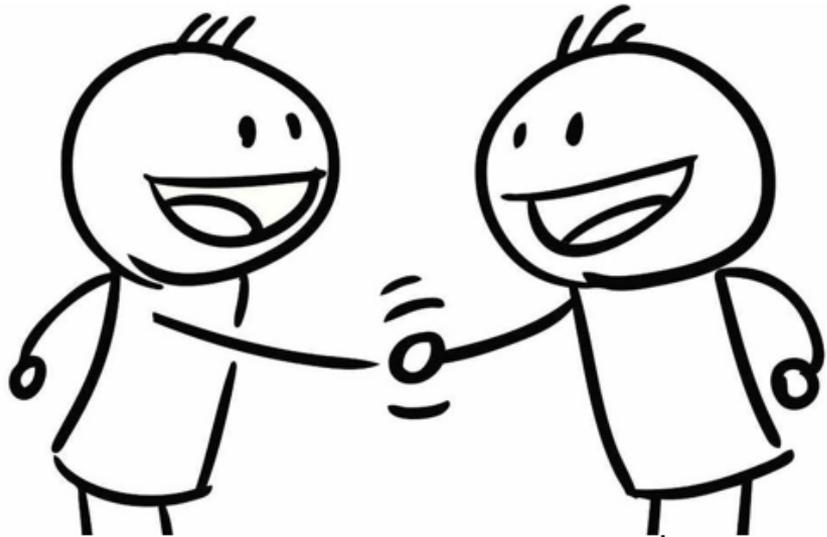


- **Понятие письменной коммуникации**
- **Принципы написания делового письма**
- **Структура делового письма**
- **Влияние в деловой переписке**
- **Написания делового письма**

Знакомство

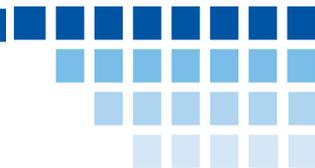


После того, как тренер назовет Ваше имя, включите микрофон и ответе на следующие вопросы:

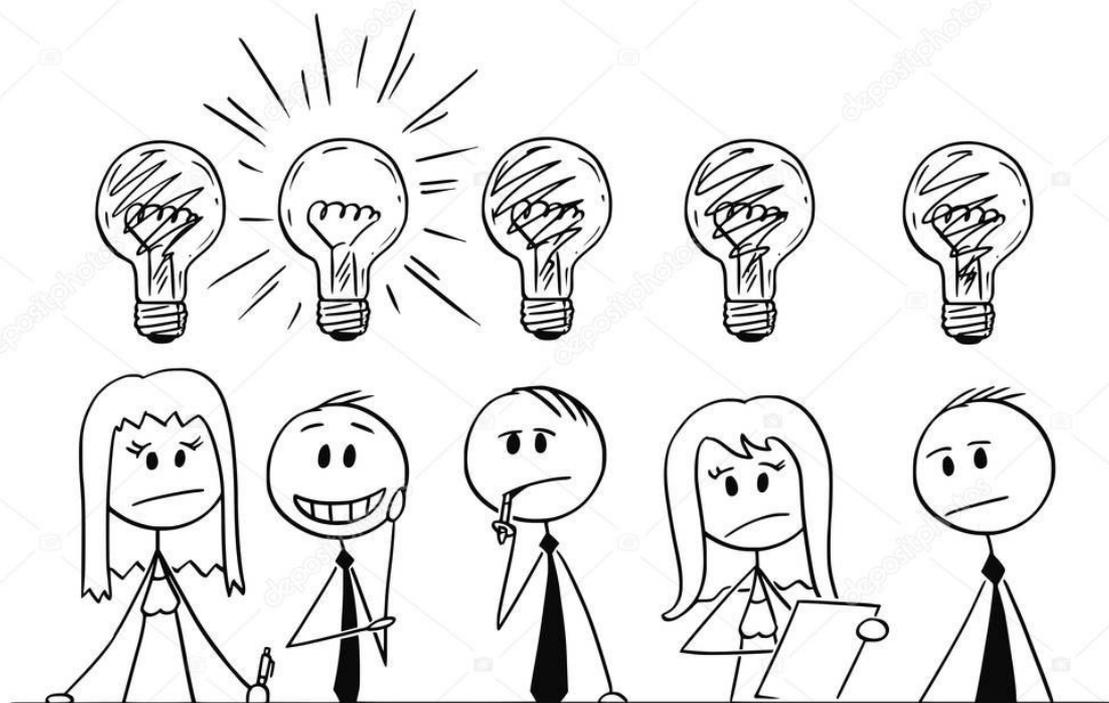


- Как вас зовут
- Из какого вы города
- Ваша должность
- Ваше хобби

Ожидания



После того, как тренер назовет Ваше имя, включите микрофон и продолжите фразу «*Вебинар будет для меня эффективным, если...*»



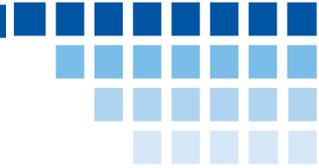
Правила

- Активное участие.
- Микрофоны включаем, только когда говорим.
- Если все молчат - ведущий выбирает докладчика.
- Если возникают вопросы - пишем в чат.
- Если ведущий «исчезает» по техническим причинам - спокойно ждем «возвращения».
- Всегда называем себя, прежде чем начать говорить.
- Если нужно уйти – напишем об этом в чат.



Понятие письменной коммуникации

Что такое коммуникация?



1. В течении 1 минуты подумайте над ответами на вопросы:

- Что такое коммуникация?
- Что такое деловое письмо?



2. После того, как тренер назовет Ваше имя, включите микрофон и озвучьте свои варианты ответов



Определение «Коммуникация»



КОММУНИКАЦИЯ – процесс обмена информацией между двумя или более партнерами по общению

Запишите данное определение у себя в рабочей тетради на стр. 3

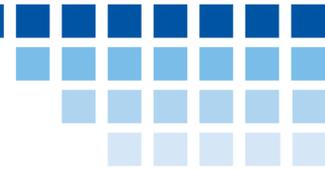
Что относится к коммуникациям?

- переговоры
- совещания
- планерки
- презентации
- деловая переписка (деловое письмо)
- телефонные звонки
- разрешение конфликтов
- беседы с сотрудниками
- отчеты руководству

Запишите данные виды коммуникации к себе в рабочую тетрадь на стр.3



Определение «Коммуникативная компетентность»



КОММУНИКАТИВНАЯ КОМПЕТЕНТНОСТЬ –
совокупность навыков и умений, необходимых
для эффективного общения

Запишите данное определение у себя в рабочей
тетради на стр.4

Определение «Деловое письмо»



ДЕЛОВОЕ ПИСЬМО – форма взаимодействия организации с внешними структурами, а также внутри организации, призванная служить средством фиксации деловой, управленческой, служебной информации

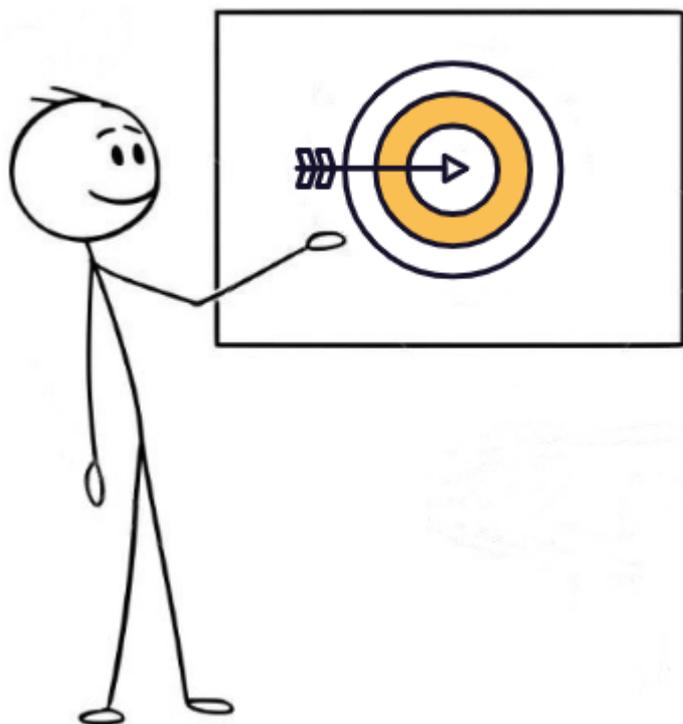
Запишите данное определение у себя в рабочей тетради на стр. 4

Цели делового письма

1. В течении 1 минуты, напишите в чат ответ на вопрос:
 - «Какие цели у делового письма?»
2. По истечению минуты, когда тренер назовёт ваше имя, будьте готовы включить микрофон и прокомментировать свой ответ



Цели делового письма



Общение в формате делового письма имеет две цели:

- информировать собеседника
- убеждать собеседника

Перенесите данные цели к себе в рабочую тетрадь на стр. 4



Принципы написания делового письма

Видео-анализ

1. Посмотрите видео-ролик и приготовьтесь ответить на следующие вопросы:

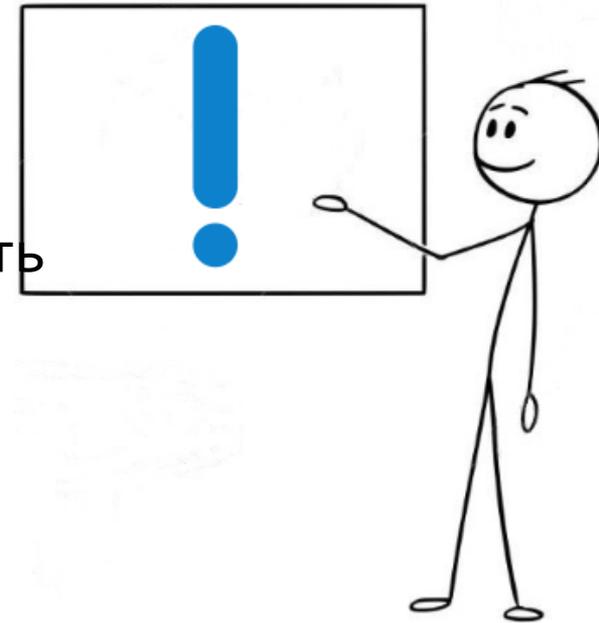
- Чтобы вы добавили в это письмо?
- Чтобы точно не стали писать на месте героя видео?

2. После того, как тренер назовет Ваше имя, включите микрофон и озвучьте свои варианты ответов



Принципы делового письма

- вежливость, уважительность
- ясность целеполагания
- лаконичность
- логическая последовательность и точность
- грамотность
- нейтральность тона, строгость и официальность речи
- соблюдение субординации и традиций



Запишите принципы к себе в рабочую тетрадь на стр. 5

Упражнение «7 нет» делового письма

1. Откройте кейс № 1, полученный от тренера
2. В течении 7 минут познакомьтесь с кейсом и найдите в нём ошибки, согласно принципам делового письма
3. После того, как тренер назовет Ваше имя, включите микрофон и озвучьте свои варианты ответов





Структура делового письма

Структура делового письма



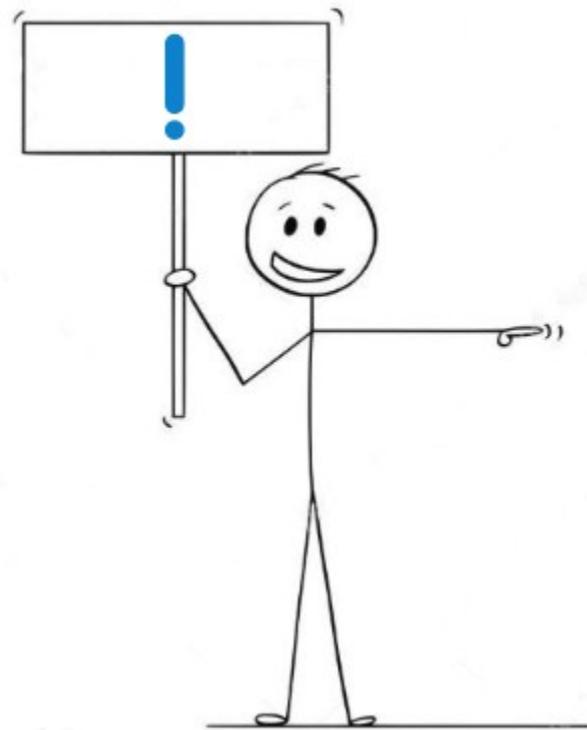
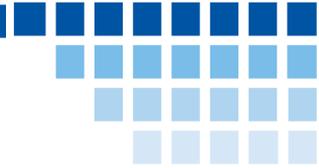
1. В течении 1 минуты, подумайте над ответами на вопросы:

- «Как вы считаете, нужно ли при составлении делового письма придерживаться какой-либо структуры?»
- Какой структуры придерживаетесь вы?»



2. После того, как тренер назовет Ваше имя, включите микрофон и озвучьте свои варианты ответов

Структура делового письма

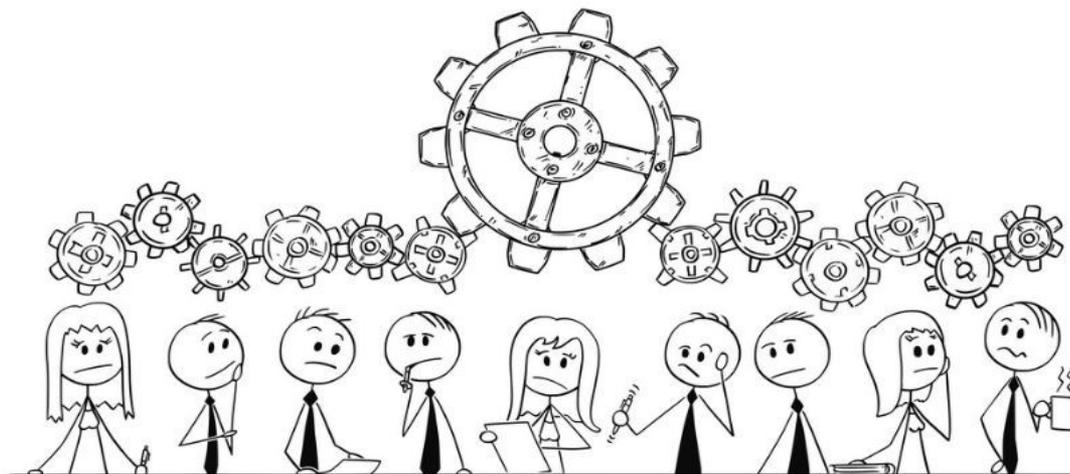


1. Обращение
2. Вступление
3. Основное содержание
(изложение, описание ситуации)
4. Заключение
5. Заключительные этикетные формулы

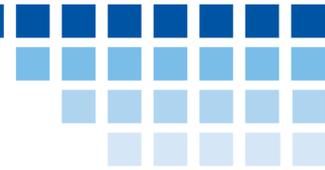
Запишите данную структуру к себе в рабочую тетрадь на стр. 6

Упражнение «Напиши письмо»

1. Откройте кейс № 1 полученный от тренера
2. В течении 10 минут переформулируйте письмо в кейсе, придерживаясь пройденной структуры
3. После того, как тренер назовет Ваше имя, включите микрофон и озвучьте свой вариант ответа



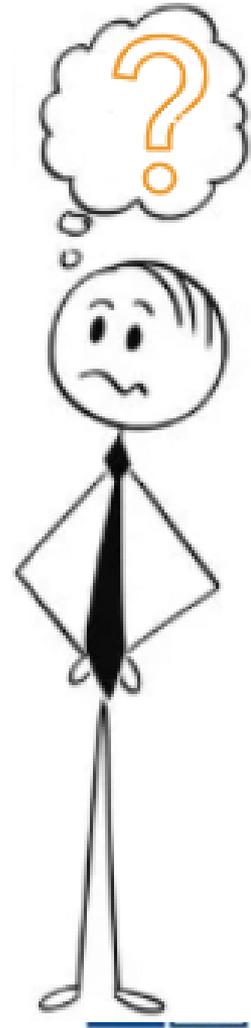
Упражнение «Напиши письмо»



1. В течении 1 минуты, подумайте над ответами на вопросы:

- «Как оцените свои результаты?»
- «С какими трудностями столкнулись?»

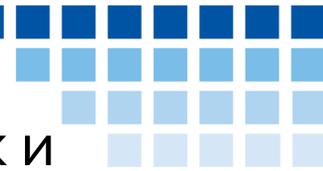
2. После того, как тренер назовет Ваше имя, включите микрофон и озвучьте свои варианты ответов





Влияние в деловой переписке

Видео-анализ



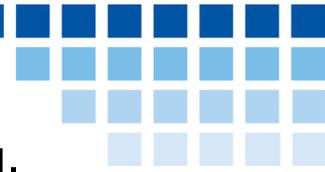
1. Посмотрите видео-ролик и приготовьтесь ответить на следующие вопросы:

- «Какие компоненты влияния использовал герой из фильма, чтобы добиться своей цели?»
- «Удалось ему получить необходимый результат?»

2. После того, как тренер назовет Ваше имя, включите микрофон и озвучьте свои варианты ответов



Компоненты влияния



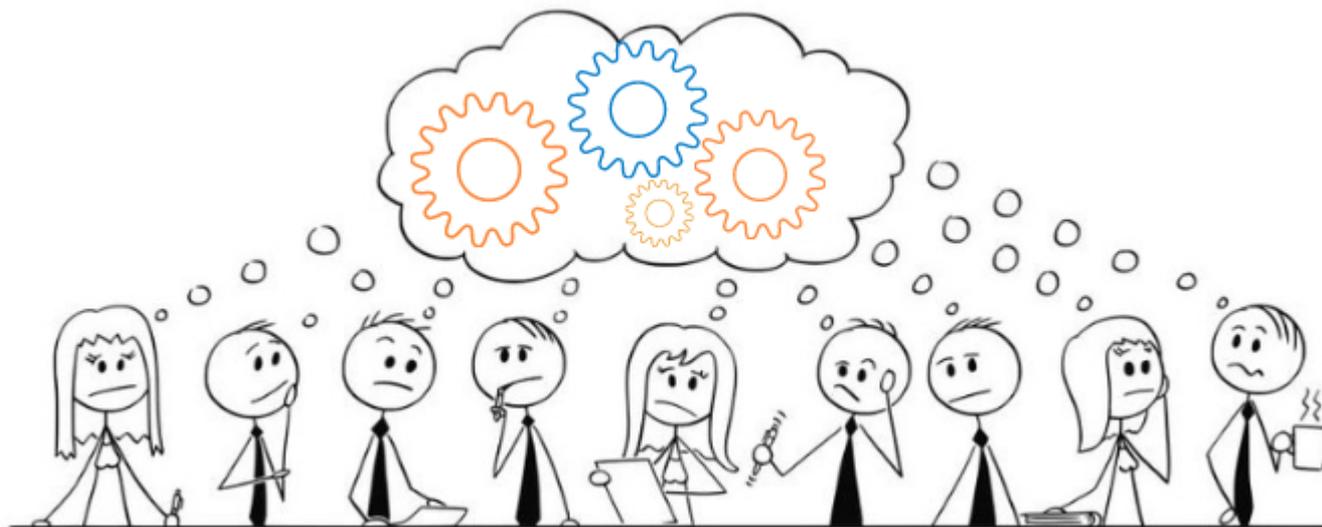
- Выбираем мотив клиента, на который будем воздействовать – предлагаем решение конкретной проблемы или группы проблем. Предлагаем решение в области развития, продвижения, повышения эффективности
- Описываем последствия решения адресата – описываем негативные последствия, с которыми столкнется адресат, если не решать проблему
- Описываем новые позитивные возможности и перспективы, которые откроются в результате решения проблемы
- Предлагаем свое решение – описываем выгоды предлагаемого решения
Отвечаем на возможные возражения
- Призываем к действию – повторяем наше предложение еще раз

**Данные компоненты, так же, написаны у вас в
рабочей тетради на стр. 7**

Упражнение «Убеди коллегу»



1. Откройте кейс № 1 полученный от тренера
2. В течении 7 минут переформулируйте письмо в кейсе, с учётом компонентов влияния
3. После того, как тренер назовет Ваше имя, включите микрофон и озвучьте свой вариант ответа



Упражнение «Убеди коллегу»



1. В течении 1 минуты, напишите в чат ответы на вопросы:

- «Как оцените свои результаты?»
- «С какими трудностями столкнулись?»

2. По истечению минуты, когда тренер назовёт ваше имя, будьте готовы включить микрофон и прокомментировать свой ответ





Отработка написания делового письма

Повтор блоков вебинара

«Коллеги, давайте повторим, какие блоки мы прошли сегодня вовремя вебинара?»



Упражнение «Идеальное письмо»

1. Откройте кейс № 1 полученный от тренера
2. В течении 10 минут скорректируйте деловое письмо в кейсе, с учётом пройденного во время вебинара материала
3. После того, как тренер назовет Ваше имя, включите микрофон и озвучьте свой вариант ответа

Упражнение «Идеальное письмо»

- Шаблон «идеального письма»



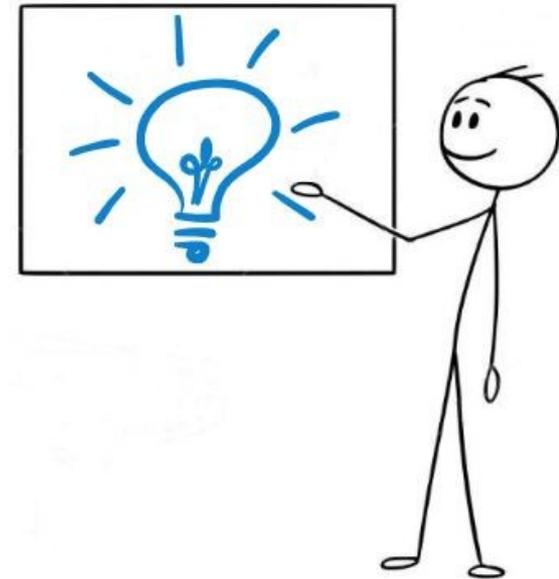
Идеальное
ПИСЬМО

Обсуждение

1. В течении 1 минуты, подумайте над ответами на вопросы:

- «Что было сложно?»
- «Какие задачи было выполнять проще?»
- «Какие задачи были самыми сложными?»
- «Что сделали бы по-другому?»

2. После того, как тренер назовет Ваше имя, включите микрофон и озвучьте свои варианты ответов





Что возьмёте с собой?