



Деловое письмо: как овладеть мастерством онлайн-общения для работы

Язык письма в интернете у мужчин и женщин кардинально отличается? Интернет прочно вошел в жизнь современного человека и гармонично дополнил все ее сферы. Но при этом жизнь онлайн порой диктует другие правила. Яркий тому пример – правила деловой переписки.

Сегодня люди в офисах совершают меньше деловых звонков, предпочитая им связь в мессенджерах. Последние предоставляют возможность с легкостью ответить на сообщение, получить нужную информацию, например, во время бизнес-встречи или конференции. Однако далеко не всем специалистам одинаково легко удастся поддерживать коммуникацию в заданном интернетом режиме нон-стоп: быть всегда на связи и освоить язык делового общения – задача не из простых. К слову, мужчины и женщины справляются с ней по-разному.

В классической бумажной переписке исследователи не находят гендерных различий, так как в сравнении с электронной она более формальная. Но в том, как люди пишут сообщения в мессенджерах или в электронной почте, разница уже заметна. По данным Forbes, после анализа 200 электронных писем, написанных в равных количествах мужчинами и женщинами, был выявлен ряд особенностей.

Обращение

Женщины в 80% случаев в начале письма обращаются к собеседнику по имени, мужчины – нет. При этом последние если и используют имя, то обязательно дописывают рядом слово «уважаемый». Эксперты считают, что в такой ситуации оптимально использовать тактику прекрасной половины: письмо, начинающееся только со слова «здравствуйте», получается обезличенным, и собеседнику кажется, что вы забыли его имя или держите дистанцию. Любопытно, но в последующих переписках женщины быстро «теряют» обращение, а вот у мужчин оно появляется примерно в третьем письме. Выходит, что представители сильного пола понимают: резкий переход на неформальное общение может сыграть злую шутку при общении с клиентом или заказчиком.

Так можно ли в деловой переписке использовать неполные имена? Если вы давно знакомы с человеком – конечно. Также допускается опускать при обращении отчество, однако имя всегда должно быть полным.

Кратко и по существу

Мужчины часто грешат сложноподчиненными предложениями. Они пишут длинно, подробно и стремятся в одно письмо вместить всю необходимую информацию. Женщины же пишут короткими фразами. При этом в конце могут использовать постскриптум.

Между тем, читать длинные письма никто не любит – учитесь излагать свои мысли максимально лаконично. Также не стоит использовать специфическую терминологию, жаргонизмы и сленг.

Осторожно, комплимент!

Мужчины настороженно относятся к комплиментам, а вот женщины пытаются использовать их при первом удобном случае. В деловой переписке после встречи с клиентом женщина чаще всего напишет: «Здравствуйте! Благодарим за встречу, с Вами было приятно пообщаться!» Крайне мало мужчин готовы написать в ответ: «Здравствуйте! Мы тоже очень рады знакомству!» Сильный пол не любит подобного рода любезности, так как считает их явной манипуляцией. Между тем, в бизнес-среде страны-соседки – России говорить комплименты не принято, так что подобные приятные сообщения могли бы даже сыграть на руку потенциальным партнерам. Главное – не переборщить.

Структура

Мужчины не любят уделять внимание оформлению писем: чаще всего они не подбирают шрифты или их размер, не выравнивают текст. А вот женщины более аккуратны: используют нумерацию, маркированные списки, выдерживают формат. Зрительно именно их письма легче воспринимаются. Зато у мужчин есть другое преимущество – использование подзаголовков. За счет хорошо продуманной структуры в их посланиях легче вычлнить главное. Так что здесь представителям обоих полов стоит поучиться друг у друга.

Логика - наше все

В деловой переписке мужчин прослеживается четкая логика. А вот женщины чаще взывают к эмоциям и морально-этическим нормам поведения. Например, мужчина в попытке вразумить недобросовестного партнера напишет: «Мы подадим иск, и даже если проиграем дело, судебный процесс нанесет ущерб вашей репутации». В то же время дама отметит: «Все понимают, что так поступать некрасиво». Очевидно, что здесь позиция мужчины сильнее.

Относительно того, как в общем стоит вести деловую переписку в интернете, существует несколько универсальных рекомендаций:

- отвечать следует в течение 2-х часов после получения письма или сообщения;
- в переписке по электронной почте стоит использовать кнопку «ответить», чтобы человек мог просмотреть предыдущие письма и сразу вникнуть в беседу. Если же вы пишете на тему, по которой ранее не общались, стоит написать новое сообщение;
- отмечайте тему письма;
- используйте информативную подпись. В ней должны присутствовать имя, фамилия, должность в компании, а также варианты связи с вами;
- не высылайте прикрепленные файлы без комментариев;
- не используйте много восклицательных знаков и клавишу Caps Lock. Если нужно повысить голос, то делайте это лично.

Подготовила: Кристина СМОЛЬЯНОВА

Фото pixabay.com

Источник:

https://1prof.by/news/economy/delovoe_pismo_kak_ovladet_masterstvom_onlain-obshcheniya_dlya_ra_boty.html © 1prof.by

Source URL:

<https://mpt.gov.by/trade-union-news/delovoe-pismo-kak-ovladet-masterstvom-onlayn-obshcheniya-dlya-raboty>