



## **Е- mail переписка в бизнесе. Ваши письма глазами клиентов или Какие ошибки могут стать роковыми?**

**Ведущий: Воротынцева Тамара**

- Исполнительный директор Тренинговой компании «БИЗНЕС ПАРТНЕР»
- Практикующий бизнес-тренер
- Автор книги «Е-mail переписка в бизнесе. Пять правил успеха». 2012 г
- Автор интернет-рассылки: : «Е-mail переписка в бизнесе» на сервере: [subscribe.ru](http://subscribe.ru)

# Ваши письма глазами клиентов

## Какие ошибки могут стать роковыми?

### Ошибка № 1

Невнятность цели

(ощущение, что адресаты не очень хорошо понимают друг друга)

### Ошибка № 2

Пренебрежение к имиджевым составляющим письма

(письмо производит негативное впечатление)

### Ошибка № 3

Недостаток внимания к интересам клиента/партнера

### Ошибка № 4

Ошибки в работе с электронной почтой



## Правило № 1. Четко формулируем цель письма

### Как это сделать?



- Предельно четко определяем, какая задача стоит перед письмом, которое пишем. Выбираем соответствующие инструменты достижения этой цели.
- Структурируем содержание.
- Сообщаем адресату, каких действий и к какому сроку ждем от него.

## Правило № 2. Формируем позитивный деловой имидж

### Как это сделать?

- Для делового письма – «деловой» адрес
- Работа с полем «Тема»
- Приветствие, персональное обращение
- Время ответа/реакция на письмо (при ответе)
- Общий стиль (грамотность; корректность; доброжелательность; степень формальности/ доверительности, адекватная ситуации)
- Фразы доброжелательности в начале/в финале письма (внимательно!)
- Блок подписи и контактной информации



## **Правило № 3. Проявляем внимание к деловым потребностям адресата**



### **Как это сделать?**

- Ориентируемся на потребности/интересы адресата
- Оперлируем лексикой, терминологией и логикой адресата

## **Правило № 4. Следуем правилам работы с электронной почтой**



### **Как это сделать?**

- Работа с полями «Кому», «Копия», «От кого» (если возможно)
- Работа с вложениями (Attaches)
- Внимание к истории переписки
- Письмо-автоответ при продолжительном отсутствии на рабочем месте

**Пирамида навыков делового письма**





**Дорогие друзья!**

**Будем рады видеть вас на  
тренинге**

**«E-mail переписка в бизнесе.  
Как писать клиентам и  
партнерам»**

**12-13 ноября 2012 г.**

Наш телефон: (495) 228-09-71

Наш сайт: [training-partner.ru](http://training-partner.ru)



## **E-mail переписка в бизнесе**

### **Кто проводит тренинг?**

#### **Тамара Воротынцева**



- Исполнительный директор Тренинговой компании «БИЗНЕС ПАРТНЕР»
- Автор книги «Деловая e-mail переписка. Пять правил успеха». 2012 г
- Автор интернет-рассылки: «E-mail переписка в бизнесе» на сервере: [subscribe.ru](http://subscribe.ru) (<http://subscribe.ru/catalog/economics.delovoepismo>)

• Положительный опыт консультирования и обучения по вопросам деловой e-mail переписки компаний малого и крупного бизнеса Москвы, Санкт-Петербурга, Ульяновска, Екатеринбурга, Киева, Казани, Новосибирска и др.

• Позитивные отзывы менеджеров разных бизнес-направлений: sales-персонал, сервисные службы, подразделения тех.поддержки, служба логистики и др.

• Информация и выводы тренинга – личный опыт тренера + результат анализа более 5000 деловых писем сотрудников и руководителей российских и международных компаний среднего и крупного бизнеса, работающих на Российском рынке.

## E-mail переписка в бизнесе



### В чем особенность подхода Т. Воротынцевой

- При количестве участников от 6 до 12 тренер осуществляет персональную **предтрениговую диагностику писем** каждого участника и дает персональную **посттрениговую обратную связь**.
- **Материалы** для иллюстраций, анализа и разбора на тренинге тренером **берутся из реальной переписки участников тренинга**.
- Перед проведением тренинга тренер максимально **адаптирует материал под конкретные задачи**, стоящие перед участниками и ориентируется на уровень профессиональной подготовленности и вид деятельности участников;
- **В ходе тренинга участники анализируют** параллельно: надежно работающие практики и **собственные письма**. Выявляют и находят конкретные инструменты оптимизации своей переписки.

## **Какой результат? Что на выходе?**



- **Максимально оперативное решение вопросов в e-mail переписке, сокращение времени на подготовку и написание писем**
- **Удерживание инициативы в переписке**
- **Формирование в письмах позитивного имиджа компании в глазах клиентов/партнеров**
- **Умение корректно работать с письмами и сохранять лояльность клиентов в ситуации несовпадения деловых интересов (письма в конфликтных, эмоционально напряженных ситуациях).**
- **Умение вести переписку в соответствии с нормами и правилами, принятыми в современном деловом сообществе.**

## E-mail переписка в бизнесе



**Как это происходит? Какая форма работы?**

- **Двухдневный тренинг с 10:00 до 18:00**
- **Соотношение теории и практики 10% на 90%**
- **Оптимальное количество участников — от 6 до 12 человек**
- **Бонус !!!**

Все участники тренингов Т.Воротынцевой получают право на **бесплатные оперативные онлайн-консультации в течение 3 месяцев.**

## E-mail переписка в бизнесе



### **Условия сотрудничества. Сколько это стоит?**

- Стоимость двухдневного тренинга (16 ак.ч., на территории Заказчика) для группы 6-14 человек - 128 т.р (НДС не облагается).

Возможные этапы работы:

- Предтренинговая встреча с Заказчиком для уточнения целей и задач тренинга;
- Адаптация тренинга под потребности;
- Предтренинговая диагностика писем участников;
- Проведение тренинга;
- Оценка эмоциональной удовлетворенности у участников после тренинга;
- Оценка изменения уровня знаний участников после тренинга;
- Посттренинговая диагностика писем участников;
- Посттренинговая персональная обратная связь участникам (и Заказчику) с рекомендациями по улучшению навыков делового письма;
- Сертификаты участников.

# E-mail переписка в бизнесе

## Как заказать тренинг?

- Пожалуйста, позвоните Тамаре Воротынцевой по телефону:  
**+7 (495) 228-09-71**  
или напишите по почте:  
**[T.Vorotyntseva@training-partner.ru](mailto:T.Vorotyntseva@training-partner.ru)**
- Узнайте у Тамары об особых условиях проведения тренинга в вашей компании!

С уважением,  
Команда Тренинговой компании  
«Бизнес Партнер»

