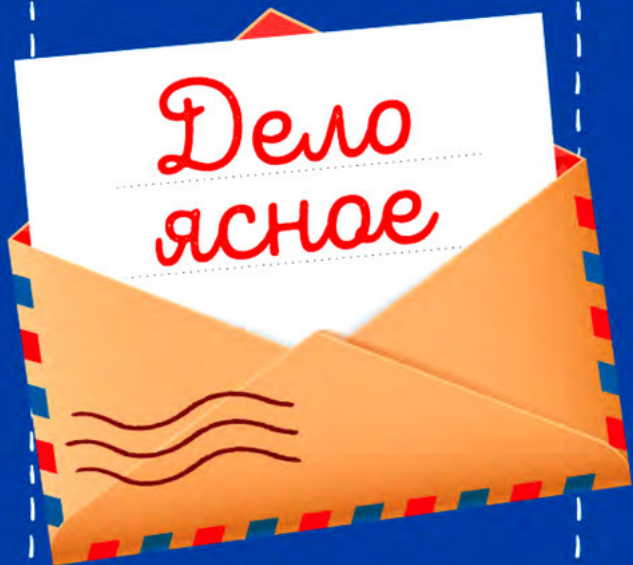


Саша Карепина



**КАК ПИСАТЬ  
ПОНЯТНЫЕ  
ПИСЬМА**

pdf

epub

mobi

fb2

# Саша Карепина

## Дело ясное. Как писать понятные письма

*Текст предоставлен правообладателем*

*[http://www.litres.ru/pages/biblio\\_book/?art=24725841](http://www.litres.ru/pages/biblio_book/?art=24725841)*

*Дело ясное. Как писать понятные письма / Саша Карепина: СилаУма-*

*Паблишер; Москва; 2016*

*ISBN 978-5-906084-13-2*

### **Аннотация**

Вам нужно срочно написать деловое письмо? И не одно?

Вряд ли это вас радует. Как правило, это проблема.

Хорошо, если вы просто информируете о чем-то клиентов или партнеров. Но даже в этом случае вы рискуете потерять внимание адресата, неправильно составив текст.

А если вам предстоит упрашивать, убеждать, предъявлять претензии или, того хуже, оправдываться за свои (или чужие) недоработки? И все это – письменно, не имея возможности помочь делу интонацией и мимикой?

Прочитав эту книгу, вы гарантированно научитесь писать письма так, чтобы оправдания были приняты, убеждение сработало, просьба растопила сердце читающего, упреки заставили адресата исправить ситуацию, а информация дошла в полном объеме и без искажений.

# Содержание

Вступление	6
Глава 1	12
Конец ознакомительного фрагмента.	13

# Саша Карепина

## Дело ясное. Как писать ПОНЯТНЫЕ ПИСЬМА

© Карепина А. В., 2016

© Оформление. ООО «СилаУма-Публишер», 2016

\* \* \*

### Активация push-писем

Вместе добиваться результата гораздо легче! Команда PushBooks будет с вами на всех этапах внедрения идей из книги.

Зайдите в Личный кабинет [pushbooks.ru/personal](https://pushbooks.ru/personal) или на страницу книги [pushbooks.ru/9](https://pushbooks.ru/9) и нажмите «Активировать Push-письма».

Теперь вы будете получать от нас материалы, которые помогут вам действовать: напоминания, чек-листы, советы экспертов – все, что нужно для мощной мотивации.

Дружите с нами в соцсетях!

[vk.com/pushbooks](https://vk.com/pushbooks)

[facebook.com/pushbookru](https://facebook.com/pushbookru)

[twitter.com/PushBooks](https://twitter.com/PushBooks)

# **Вступление**

## **О чем у нас пойдет речь – и зачем все это нужно**

Сколько видов деловых писем вы знаете? Информационные письма, благодарственные, сопроводительные, рекомендательные. Запросы, оферты, рекламации, отказы, претензии... На сайтах с шаблонами писем можно насчитать десятки их типов и разновидностей.

А что со всем этим многообразием бывает не так? На что чаще всего жалуются наши начальники, клиенты, партнеры – те, кому приходится читать эти самые запросы, рекламации и прочие произведения эпистолярного жанра?

Кого-то раздражают слишком официальные письма. Кого-то, наоборот, смущает недостаточно деловой стиль. Кто-то хотел бы видеть в письмах побольше «души», кто-то поменьше. Но главная жалоба всегда одна.

«Доставали непонятные письма! Сделайте с этим что-нибудь! Сил больше нет!»; «Черт ногу сломит...»; «Мозги уже набекрень от этих текстов...»

Беда большинства современных деловых писем в сумбурности, путаности, отсутствии удобной читателю логики. Хотите пример? Пожалуйста!

Понадобилось мне как-то получить в налоговой инспек-

ции выписку о том, что я числюсь в реестре предпринимателей. Выписка нужна была с указанием моих паспортных данных и адреса. Я подала заявление – и через положенное время получила ответ.

Последнее предложение ответа мы на время от вас скрыли. Попробуйте понять из письма, что в этом предложении – согласие или отказ, готова налоговая дать мне нужную выписку или не готова и почему.

Инспекция ФНС России № \_\_\_\_ по г. Москве сообщает следующее.

В соответствии со ст. 6 Федерального закона от 08.08.2001 № 129-ФЗ «О государственной регистрации юридических лиц и индивидуальных предпринимателей» содержащиеся в государственных реестрах сведения и документы являются открытыми и общедоступными, за исключением сведений, доступ к которым ограничен в соответствии с абзацем вторым п. 1 ст. 6 настоящего закона, а именно:

Сведения о номере, о дате выдачи и об органе, выдавшем документ, удостоверяющий личность физического лица, сведения о банковских счетах юридических лиц и индивидуальных предпринимателей могут быть предоставлены исключительно органам государственной власти, органам государственных внебюджетных фондов в случаях и в порядке, которые установлены Правительством Российской Федерации. Данное ограничение не применяется при предоставлении

содержащих указанные сведения копий учредительных документов юридических лиц, а также сведений о месте жительства индивидуальных предпринимателей.

---

---

---

Как по-вашему, дали мне выписку? Не буду вас мучить – вот что скрывалось в конце.

Инспекция ФНС России № \_\_\_\_ по г. Москве сообщает следующее.

В соответствии со ст. 6 Федерального закона от 08.08.2001 № 129-ФЗ «О государственной регистрации юридических лиц и индивидуальных предпринимателей» содержащиеся в государственных реестрах сведения и документы являются открытыми и общедоступными, за исключением сведений, доступ к которым ограничен в соответствии с абзацем вторым п. 1 ст. 6 настоящего закона, а именно:

Сведения о номере, о дате выдачи и об органе, выдавшем документ, удостоверяющий личность физического лица, сведения о банковских счетах юридических лиц и индивидуальных предпринимателей могут быть предоставлены исключительно органам государственной власти, органам государственных внебюджетных фондов в случаях и в порядке, которые установлены Правительством Российской Федерации. Данное ограничение не применяется при предоставлении

содержащих указанные сведения копий учредительных документов юридических лиц, а также сведений о месте жительства индивидуальных предпринимателей.

**Учитывая вышеизложенное, предоставить выписку ЕГРИП, содержащую в себе сведения о паспортных данных и месте жительства физического лица, не представляется возможным.**

Скажу сразу, этот пример я выбрала неспроста. Когда я во второй или третий раз перечитывала ответ, мне захотелось... помочь работникам налоговой инспекции. А заодно и сотрудникам многих других компаний и организаций.

Я решила написать книгу, которая раз и навсегда решит проблему непонятных писем. Достаточно будет освоить изложенные в ней методы, и ваши письма станут **ДЕЙСТВИТЕЛЬНО ПОНЯТНЫМИ**, с большой буквы. И вот эта книга готова. Посмотрим, что получилось.

Думаю, вы уже обратили внимание, что вышла довольно компактная книжка. Как же туда влезли рекомендации по всем информационным, благодарственным, сопроводительным и рекомендательным письмам, запросам, офертам, рекламациям, отказам и даже претензиям?

Все дело в том, как считать. Можно сказать, что видов писем десятки, а можно – что их всего два. О чем бы вы ни писали, ваше письмо можно отнести к одной из двух категорий:

### **Информирующее:**

Мы провели исследование и сообщаем адресату его результаты

### **Убеждающее:**

Мы стараемся убедить контрагента поставить нам товар по прежней стоимости, но раньше срока

Либо вам нужно, чтобы адресат узнал некую информацию (и тогда вы его информируете), либо вы хотите подвигнуть его на какие-то действия (и тогда вы его убеждаете). В книге мы обсудим оба случая – и таким образом разберемся разом с десятками видов писем.

Что же влияет на понятность письма? О скольких инструментах пойдет речь в этой книге? По большому счету только о трех.

Структура, план письма

Построение предложений

Форматирование

Вот три аспекта, отвечающие за ясность – или за путанность, сумбурность и непролазность письма. Остается рассмотреть их по порядку, взять на вооружение нужные методы – и можно писать **ЯСНО**, **ДОХОДЧИВО** и **ЛОГИЧНО**! Давно пора, в самом-то деле...

# Глава 1

## Структура. Главный принцип

По какому плану нужно писать письмо, чтобы оно было понятным? Как нужно структурировать информацию? Ответ прост – так, как человеку удобно ее воспринимать. А как мы воспринимаем информацию? Чтобы ответить на этот вопрос, давайте проведем небольшой эксперимент.

Вам понадобится бумага и ручка (карандаш, фломастер, мелки, губная помада... словом, что-то, чем можно рисовать). Сейчас мы покажем вам описание мифического существа. Ваша задача – быстро изобразить это существо на бумаге. Для лучшего эффекта не сверяйтесь с описанием в процессе рисования.

Все поняли? Готовы? Тогда начинаем.

*Шерсть на голове у этого существа черная. Уши маленькие, заостренные, глазки тоже маленькие, черные. Тело серое, покрыто короткими перьями. На крыльях перья более длинные, чем на теле, черного цвета, такого же, как лапы. Рога на голове у существа большие, загнутые баранкой, как у горного козла. Нос серый.*

# Конец ознакомительного фрагмента.

Текст предоставлен ООО «ЛитРес».

Прочитайте эту книгу целиком, [купив полную легальную версию](#) на ЛитРес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.