

Содержание

Предисловие.....	9
Правило успеха № 1. Следовать принципам современной деловой переписки	10
Принцип 1. Ориентация на цель и удерживание цели в письме.....	15
Принцип 2. Формирование позитивного делового имиджа в глазах адресата.....	17
Шесть важнейших индикаторов делового имиджа в электронном письме	18
Принцип 3. Формирование клиентской лояльности.....	30
Правило успеха № 2. Писать предельно ясно.....	36
Структура письма.....	36
Три точки внимания («смысловой треугольник») в деловом письме	38
Объем письма, комфортный для восприятия адресата....	55
Как бороться с большим объемом письма?	58
Подача информации в логике, понятной адресату	60
Положения пирамиды Минто в электронном письме	63
Принцип 5 × 5	64

[Купить книгу на сайте kniga.biz.ua >>>](#)

Графические средства систематизации и выразительности письма (заголовки, абзацы, нумерация, шрифт, цвет)	69
Советы по использованию визуально-графических средств в электронном письме	71
Характер предложений (объем и структура понятного предложения)	72
Ясность смысла и объем предложений.	73
Ясность смысла и структура предложения	74
Как построить понятный ответ на вопрос адресата?	82
Логика «от адресата»	84
Грамотная визуальная организация электронного ответа	84
Правило успеха № 3. Знать и грамотно использовать инструменты выразительности и убедительности	92
Содержание и порядок его подачи в убеждающем письме	96
«Фишкі», повышающие убедительность	99
Правило успеха № 4. Знать приемы и алгоритмы работы с «трудными» письмами	118
Письмо-ответ на агрессивное письмо клиента	120
Семь критических ошибок при работе с агрессивным письмом клиента	121

Общий алгоритм ответа на агрессивное письмо клиента	123
Письмо-отказ.....	130
Как написать письмо-отказ	130
Алгоритм корректного отказа	132
Письмо-ответ на обоснованную претензию.....	134
Советы по работе с обоснованной претензией	138
Правило успеха № 5.	
Следовать правилам работы с электронной почтой.....	141
Работа с полем «Тема»	141
Работа с полями «Кому» («To»), «Копия» («Cc»), «Скрытая копия» («Bcc»)	142
Работа с полем «Важность» письма («Priority»)	143
Работа с вложениями («Attachments»)	144
Рекомендации при написании писем-ответов	145
Работа с почтой при продолжительном отсутствии на рабочем месте.....	148
Вместо заключения	151
Шпаргалка-помощник по основным правилам русского языка.....	154

Деловая e-mail переписка. Пять правил успеха

Бизнес-тренинг «Деловая e-mail переписка» 164

Программа тренинга 168

Модуль 1. Деловая переписка как вид коммуникации.

Принципы и приемы 168

Модуль 2. Ясность изложения информации

в электронном письме 168

Модуль 3. Разъяснительные письма 169

Модуль 4. Убедительность и выразительность

электронного письма 170

Модуль 5. «Продающие» электронные письма..... 170

Модуль 6. «Трудные» письма. Как их писать

эффективно и цивилизованно? 171

Модуль 7. Современные «правила хорошего тона»

в деловом электронном письме 171

Модуль 8. Правила работы с электронной почтой 172