

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 письме71

Характер предложений (объем и структура понятного предложения)..... 72

Ясность смысла и объем предложений.73

Ясность смысла и структура предложения74

Как построить понятный ответ на вопрос адресата?..... 82

Логика «от адресата»84

Грамотная визуальная организация электронного ответа84

Правило успеха № 3.

Знать и грамотно использовать инструменты выразительности и убедительности 92

Содержание и порядок его подачи в убеждающем письме 96

«Фишки», повышающие убедительность99

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 клиента121

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» («То»), «Копия» («Сс»), «Скрытая копия» («Всс»)	142
Работа с полем «Важность» письма («Priority»)	143
Работа с вложениями («Attaches»)	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

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