

ОЛЕГ **КАЗАКОВ**

# E-MAIL

**Ещё** одно письмо...

Олег Казаков

**E-mail. Ещё одно письмо...**

«Издательские решения»

**Казаков О.**

Е-mail. Ещё одно письмо... / О. Казаков — «Издательские решения»,

ISBN 978-5-44-831712-5

Факты гласят, что человек отправляет в день 30 деловых писем. Допустим, что средний размер отправляемого текста составляет 2000 знаков — два абзаца средней величины. Поверим, что скорость печати 250 знаков в минуту. Тогда на написание одного письма уходит 8 минут. На 30 писем, стало быть, 240 минут, что равно 4 часам. Как себя чувствуете после осознания этого факта? Если половину рабочего дня мы посвящаем отправке e-mail, может, пора задуматься над вопросами «ЧТО мы пишем» и «КАК мы это делаем»?

ISBN 978-5-44-831712-5

© Казаков О.  
© Издательские решения

# Содержание

Аннотация	6
От автора	7
Глава 1. Что такое информация?	8
Формы информации и способы её передачи	9
Вербальные и невербальные средства общения	10
Глава 2. Что такое E-mail сегодня?	11
Конец ознакомительного фрагмента.	12

# **E-mail**

## **Ещё одно письмо...**

**Олег Казаков**

© Олег Казаков, 2018

ISBN 978-5-4483-1712-5

Создано в интеллектуальной издательской системе Ridero

## **Аннотация**

Как написать E-mail и быть уверенным, что его прочтут? Нас не учат этому навыку ни в школе, такой дисциплины нет в вузе. Мы делаем многие вещи по наитию, в том числе пишем письма. А насколько нам нужно это знание? Подумать только: не будет внятного и понятного письма – не будет нового проекта или клиента, нового предложения о работе или ценного сотрудника, новой сделки или партнёра. Как составить текст письма, в котором нет ничего лишнего, и есть всё, что нужно читателю? Как превратить написание текста автором письма в конкретное действие для читателя? В книге «E-mail. Ещё одно письмо...» автор, Олег Казаков, научит читателя составлять результативные и эффективные письма.

Книга рекомендована всем, кому приходится обмениваться электронными письмами и превращать звуки в буквы. Обязательна к прочтению middle- и TOP-менеджерам любого профиля работы.

## От автора

Вы держите в своих руках книгу «E-mail. Ещё одно письмо...». Почему я решил поделиться с вами своими идеями, знаниями, навыками? С самого первого полученного мною письма в девяти из десяти случаев я был недоволен качеством поступающей ко мне электронной корреспонденции. Авторы тех сотен тысяч или, может, даже миллионов электронных писем с трудом осознавали, кто будет их читать, они не видели цели, с которой письмо было отправлено. Думаю, что с подобной проблемой сталкивался не только я.

Вернувшись из очередного двухнедельного отпуска, я обнаружил в своём почтовом ящике почти три тысячи непрочитанных писем, однако не могу не поделиться с вами фактом о том, сколько же входящих представляли для меня ценность. Всего 16. Представляете, сколько времени было потрачено зря?

Написание электронных писем – это творчество. Творчество, в котором ведущая роль отводится краткости. Основную идею данной книги можно было бы изложить в одну строку: «Если текст вашего электронного письма с приветствием и подписью не умещается в ладонь, не отправляйте его». Все последующие буквы, слова, предложения, абзацы и главы прямо или косвенно будут отвечать на вопрос «Как это сделать?».

Чтобы ответить на него, мы пройдем с вами несколько этапов: от изучения способов коммуникации и каналов восприятия до психологических приёмов в письме, чёрной риторики, разберём с вами фразы-клише, а также поупражняемся в написании стандартных фраз при отправке писем на английском языке.

Надеюсь, что среди множества фраз в данной книге вы найдёте для себя полезные практические советы, а время, потраченное на прочтение, пройдёт с пользой. Желаю новых побед, жму руку.

*Олег Казаков*

## Глава 1. Что такое информация?

*Современный человек за день произносит примерно 30000 слов, или более 3000 слов в час.*

Что даёт информация сегодня? Это ценнейший ресурс для продаж, стратегического развития, формирования видения, общественного статуса, мотивации, признания. Это инструмент маркетинга, PR. Это отдельная ниша и кладёз для инфобизнесменов. Это титанический массив сведений, данных, фактов, витающий вокруг нас, который формирует силу человеческого развития. В своё время исследованием непосредственно «информации» занимались кибернетика и информатика. Вспомните, часто ли вам приходилось в детстве слышать слово «информация»? Полагаю, что нечасто. Однако сейчас, в рамках текущих темпов мирового развития, «информацию» мы стали отождествлять с величайшей ценностью современности. Почти.

## Формы информации и способы её передачи

С развитием информации непременно менялся её способ происхождения, содержания, хранения, представления. Сейчас в большинстве случаев это двоичный код, записанный на вашей «флешке» или хранящийся на одном из облачных сервисов. Давайте подробнее остановимся на форме и способах восприятия информации, а изучение других терминов оставим прочим специалистам.

По *форме представления* информация может быть, как не сложно догадаться:

- текстовая – представляемая в виде символов;
- числовая – в виде цифр и знаков;
- графическая – в виде изображений, предметов, графиков;
- звуковая (или устная) – в виде аудиозаписи;
- видеоинформация – представляемая в виде видеозаписи.

В данной книге мы будем изучать текстовую, числовую и графическую информацию. Почему текстовую и числовую информацию я разделяю и предлагаю к ознакомлению в разных формах? Приведу пример: ответьте себе на вопрос, в каком из двух ниже представленных видов вам комфортнее и быстрее воспринимать одну и ту же информацию?

### **23901 или двадцать три тысячи девятьсот один?**

Ответ очевиден, поэтому цифрам – числа, словам – текст.

По *способам восприятия* информация разделяется на:

- визуальную – воспринимаем органами зрения;
- аудиальную – воспринимаем органами слуха;
- тактильную – воспринимаем тактильными рецепторами;
- вкусовую – воспринимаем вкусовыми рецепторами.

В данной книге мы остановимся и подробно разберём визуальный и аудиальный способы восприятия информации. Да, да, аудиальный тоже, ведь кто запрещает вам отправить ваш E-mail с видеопрезентацией вашего коммерческого предложения в сопровождении с аудиодорожкой или, в конце концов, вашим голосом?

**Большинству людей лучше удаётся говорить, чем писать. Но вот воспринимаем мы лучше письменный текст.**

Процесс обмена информацией называется *общением* и в зависимости от способа её восприятия выделяют одноимённые *средства общения* – тактильный, визуальный и т. д. Однако есть в природе специфическое деление средств общения, описание которых заслуживает новой главы.

## **Вербальные и невербальные средства общения**

Мы с вами имеем неоспоримое преимущество перед другими живыми существами: мы умеем общаться. Бизнес, хобби, воспитание детей, обучение, отношения с друзьями – все цели и задачи этих областей жизни достигаются посредством общения. Общение – это главная форма социальной активности человека.

Процесс общения осуществляется разными способами, но мы с вами подробно остановимся на *вербальном* и *невербальном* средствах общения.

Вербальное общение (или, как ещё его иногда называют, словесное знаковое) осуществляется с помощью слов. С точки зрения формы существования знаков общение делится на устное и письменное. Именно поэтому к вербальным средствам общения относится человеческая речь, а также письма электронной почты.

Целью любого вашего электронного письма в конечном счёте станет изменение поведения человека, попросту говоря – вы пишете лишь для того, чтобы адресат что-то сделал.

**Особую важность для поведения и его корректировки представляют именно невербальные средства общения.**

При невербальном общении средством передачи информации являются бессловесные знаки – ими могут стать поза собеседника, его жесты, мимика, интонация, взгляд и т. д. Более подробно на хитростях применения невербальных способов общения в электронном письме мы остановимся в последующих главах, а пока необходимо принять за истину тот факт, что общение по электронной почте практически лишено «невербалики». Это ни хорошо и ни плохо. Это данность.

**Человеческие отношения всегда важнее технической стороны сделки.**

И в рамках этой реалии давайте двигаться дальше, и посмотрим, как мы можем влиять на людей на расстоянии и что мы сможем сделать, чтобы наши тексты были убедительнее.

## Глава 2. Что такое E-mail сегодня?

*Первое в мире электронное письмо было отправлено в 1971 году Рэйем Томлисоном<sup>1</sup> американский инженер компьютерной компании BBN Technologies.. Само письмо было «qwertyui» – это первые 8 символов в верхнем ряду клавиатуры.*

Что такое E-mail? Уверен, читающему эти строки знакомо, что с английского E-mail переводится как *электронная почта*. Постараемся ответить на вопрос более масштабно.

Вы можете представить себе свой день без доступа в свой электронный ящик? Да? Тогда признайтесь себе, когда в последний раз был тот день, в течение которого вы ни разу не открыли свой почтовый клиент? А теперь представьте себе, что вы планируете отправить информацию «обычной почтой» своему бизнес партнёру, скажем, в Канаду? Имеете представление, как это сделать? А если это ценные данные, от которых зависит судьбоносная сделка?

---

<sup>1</sup> Томлинсон Рэй (17.01.1941 – 05.03.2016) —

## **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.