

Правила написания электронного письма или этикет электронной почты

*Наталья Ильяшенко, к.п.н.,
начальник информационно-аналитического отдела
Управления международных связей НовГУ*

За последнее десятилетие электронная почта стала, пожалуй, одним из самых популярных средств делового общения. Сегодня довольно сложно найти человека, который в своей практике межличностных и межкультурных коммуникаций не использует электронную почту. И я не являюсь исключением. Вот уже 15-й год каждый мой рабочий день начинается с проверки электронной почты. Бегло сканируя взглядом адреса и темы пришедших сообщений, я решаю, какие письма прочитать, а какие удалить не раскрывая. Читая многочисленные электронные письма, я пришла к выводу, что, к сожалению, мало кто имеет представление о правилах этикета электронной почты. А ведь их нужно соблюдать, иначе мы рискуем непреднамеренно причинить неудобство, вызвать замешательство, а то и ненароком оскорбить того, кому пишем. Не забывайте, что наша почта - это показатель нашего профессионализма.

На что же следует обратить внимание каждому пользователю? В данной статье сформулировано 19 правил, основанных на моем многолетнем опыте переписки с иностранными и российскими коллегами, а также опыте других пользователей электронной почты.

Правило 1. При оформлении электронного письма в обязательном порядке заполняйте все поля.

В общем виде структуру делового электронного письма можно представить в следующем виде:

1. Адрес и имя отправителя.
2. Адрес получателя.
3. Тема письма.
4. Приложение.
5. Письмо, состоящее из приветствия; основного текста письма; заключения; и подписи.

Правило 2. Адрес и имя отправителя должны быть узнаваемыми.

Если человек ждет от Вас письмо, то в столбце «От» он будет искать Ваше имя, которым, Вы ему представились при знакомстве, или электронный адрес, который Вы указали в своей визитке. Я, например, когда завожу почтовый ящик, в графе имя отправителя всегда вписываю свои имя и фамилию. Делаю это потому, что сама, видя в столбце «От» разные псевдонимы и клички, с опаской открываю эти письма: а вдруг в этом письме спам или ещё хуже – вирус? Например, я никогда не открою письмо с адресом kotik34@yahoo.com, если, конечно, не знаю от кого оно. Поэтому, для деловой переписки желательно иметь адрес электронной почты, в котором содержатся Ваше настоящее имя и фамилию или аббревиатура Вашей организации, например, Catherina.Majer@yahoo.com. Наибольшее доверие вызывает адрес, содержащий Ваше настоящее имя и имя Вашей организации в названии домена, например, Natalia.Ilyashenko@novsu.ru.

Правило 3. Обязательно заполняйте графу «Тема письма».

Тема письма - это особый реквизит письма. Его наличие значительно облегчает работу с электронной корреспонденцией. Вспомните себя, просматривающим список Тем писем, перед тем, как решить прочитать письмо или, не открывая, отправить его в корзину. Судьба письма очень часто зависит от его Темы, особенно если имя и адрес отправителя Вам ничего не говорят. Поэтому обязательно научитесь правильно составлять: она должна привлечь внимание получателя, быть краткой – не более 50 знаков – и по существу. Чем

более просто, прямо или заманчиво будет звучать Тема Вашего письма, тем больше вероятности, что Ваше письмо будет прочитано и будет иметь отклик.

Особо тщательно необходимо подумать над темой, когда Вы в первый раз пишете кому-либо. Ведь получатель, увидев незнакомые ему адрес и имя, вполне может подумать, что это спам. Другой способ получить отклик или шанс быть прочитанным – использовать имя адресата в Теме письма. Например, «Добрый вечер, Наталья!». Такой подход тоже увеличит процент вероятности прочтения Вашей корреспонденции. А вот письмо с Темой, содержащей фразу вроде «Трудовое законодательство и актуальные вопросы и позиции государственных органов» или «Шопинг со скидками интереснее!», или «Can you handle this with me?» я смело удалю, не читая, потому что это, скорее всего, спам. Таким же образом я поступлю и с письмом, отправленным вовсе без Темы, так как этикет электронной почты позволяет не отвечать тем, кто его грубо нарушает.

О чем еще следует помнить при написании Темы? Тема письма - это красная нить смысла всего сообщения. В случае если Вы отвечаете на чье-либо электронное письмо, но при этом изменяется основная мысль диалога, изменяйте соответственно и Тему; а еще лучше начинать обсуждение нового вопроса созданием нового письма, так как изменение предмета обсуждения без изменения темы этого письма может привести к путанице и затруднениям.

Правило 4. Используйте «Re:» только для ответа.

Обычно, прочитав электронное письмо и желая на него ответить, Вы нажимаете с помощью мышки соответствующую кнопку на экране монитора, и Вам открывается форма для составления ответа, в которую уже вставлены адрес вашего собеседника, текст его письма, а также тема его письма, перед которой значится «Re:». Следует иметь в виду, что «Re:» является аббревиатурой английского слова «Reply:» или «Response:» и означает «Мой ответ на:». Поэтому если тема письма меняется, то обязательно уберите этот символ. И это вовсе не пустяк, как Вы можете подумать: «Re:» в сочетании с новой темой будет выглядеть откровенно глупо и введет адресата в заблуждение, так как он может подумать, что получил ответ на письмо, которое он не писал.

Правило 5. Вставляйте адрес получателя в последнюю очередь.

Во избежание преждевременной отправки, вставляйте адрес получателя только тогда, когда письмо дописано, проверено и готово к отправке. Будьте внимательней с кнопкой «ответить»: убедитесь, что Вы посылаете письмо тому, кому хотели.

Правило 6. Обязательно пишите приветствие, состоящее из приветственного слова и имени получателя, перед основным текстом письма.

Приветствие - это короткое предложение, с которого должно начинаться письмо. К сожалению, есть такие пользователи, которые считают, что приветствие в электронном письме не нужно писать, поскольку это якобы бессмысленный пережиток бумажной почты, что оно не несёт в себе никакой значимой информации и содержит лишь дежурные слова. Это в корне неверно. Приветствие несёт в себе информацию о воспитанности того, кто составляет письмо. Полагаю, Вы не хотите, чтобы Вас посчитали грубыми и невоспитанными. В таком случае - соблюдайте правила этикета электронной почты.

В качестве приветствия используйте следующую форму обращения: «Добрый день, уважаемый (уважаемая) + имя, отчество адреса» или «Уважаемый (уважаемая) + имя, отчество адреса, здравствуйте» и только после этого переходите к цели Вашего сообщения. В Европе принято всегда обращаться «Dear Sir/Madam,» или менее формально, особенно, если Вы знакомы с адресатом, н-р «Dear + имя,», даже если адресат Вам совсем не дорог. В США, где темп жизни и переписки более интенсивный, электронное письмо начинается с обращения, состоящего из имени и короткого «Hi + имя,».

Обратите внимание, что в русском языке восклицательный знак ставится после обращения в письменной форме в любом жанре переписки: в деловой, частной, официальной

и т. д., в то время как в английском языке во всех этих жанрах ставится запятая, что часто вызывает конфликт культур. Носители английского языка недоумевают по поводу восклицательного знака в письмах, написанных русскими: «*Dear John!*». Русскоязычные же обижаются на запятую после имени: не уважают нас, восклицательного знака пожалели, что это за «*Dear Svetlana,*»?! Да, в русском языке восклицательный знак употребляется гораздо чаще, чем в английском, что свидетельствует, о большей эмоциональности и, очевидно, о более открытом проявлении эмоций. Но при этом не следует впадать в крайность и ставить три (или более) восклицательных знака, так как в конце приветствия они будут восприниматься как неуместный крик и могут нанести обиду вашему адресату.

Правило 7. Правильно структурируйте свое письмо.

Поскольку чтение с экрана монитора гораздо сложнее, чем чтение бумажного носителя, очень важно правильно структурировать электронное письмо. Разбивайте Ваш текст на логические абзацы и вместо чересчур длинных предложений используйте несколько коротких. Старайтесь, чтобы Ваши предложения содержали не более 15-20 слов. Отделяйте абзацы друг от друга отступом или пустой строкой.

Правило 8. Будьте краткими и выражайте мысли по существу.

Основной текст письма с первого абзаца должен притягивать внимание читателя не меньше, чем его Тема. Помните об ограниченном времени Вашего потенциального читателя. Его время – это его деньги. Поэтому он готов как можно быстрее от Вас избавиться, то есть отправить Ваше письмо в корзину. Не тратьте время и место на представление себя и на рассказ о том, чем Вы занимаетесь. Ведь он и так знает Вас, если он дал Вам свой почтовый адрес. Начните с цели письма, она должна быть четко сформулирована в первом предложении. Если первые предложения сформулированы правильно, то существует очень большая вероятность, что получатель Вашего письма прочтёт его до конца.

Электронное письмо в отличие от обычного предназначено для быстрой передачи информации, поэтому постарайтесь не отправлять длинные электронные сообщения. Если вам необходимо переслать важную информацию, содержащую большой объем, то лучше составить краткий сопроводительный текст в электронном письме, а саму информацию оформить в виде вложения.

Правило 9. Если Вы собираетесь послать вложение, то присоедините его в самом начале.

Прежде чем приступить к написанию письма, присоедините вложение. Сколько раз мне приходилось получать письмо, целью которого была пересылка вложения, без этого самого вложения?! И следом приходило письмо от того же отправителя с фразой «Oops, here you go!». Такая беспечность может не лучшим образом отразиться на Вашей деловой репутации.

Правило 10. Не пересылайте ненужные файлы.

Запомните: когда Вы пишете кому-либо в первый раз, не прикрепляйте никаких вложений. Если Вы всё же посылаете какое-то вложение без согласования с получателем, то обязательно напишите в тексте письма, что это за файл. В противном случае он может подумать, что Ваше вложение - это самовольно прицепившийся вирус, и уничтожит его, не читая, так как открывать возможный вирус опасно. Кстати, подобные вирусы чаще приходят со спамом.

Не присоединяйте вложения размером более 5Мбайт, так как возможна такая неприятная ситуация: Вы перешлёте свой файл на почтовый сервер за секунду, а Ваш адресат будет скачивать его целый час. Разумеется, что посылать такие огромные объёмы ни в коем случае нельзя без согласования с получателем.

Правило 11. Составляя ответное письмо, отвечайте на ВСЕ заданные Вам вопросы.

Если Вы отвечаете кому-либо на письмо, то, постарайтесь ответить на все вопросы, которые заданы Вам. Это правило кажется таким естественным и понятным, но, тем не менее, очень часто получается, что люди не отвечают на некоторые из заданных им вопросов. По своему опыту знаю, что это одно из наиболее часто нарушаемых правил электронной переписки. Замалчивание вопроса очень неэтично с Вашей стороны - ведь другой человек нуждается в Вашем ответе и ждёт его, но не получает в письме. Если Вы затрудняетесь ответить, то так прямо и напишите. Только не оставляйте ничего без ответа, а то Вашему собеседнику придётся повторять свой вопрос, и своим замалчиванием Вы все равно не избежите необходимости отвечать.

Если Вы пишете другу или хорошему знакомому, можете процитировать в своем письме оригинальное сообщение в объеме, достаточном для того, чтобы можно было правильно восстановить контекст данного ответа, а под каждой такой цитатой написать Ваш ответ на данное предложение или вопрос. При этом не забывайте отделять каким-то образом текст Вашего послания от текста цитируемых писем, тогда Ваш ответ будет легче читаться. Обычно для этих целей используется знак «>», хотя это и не единственный вариант. Если же Вы отвечаете на деловое письмо, то оставьте весь прежний текст без изменений, а сверху напишите свой ответ.

Правило 12. Прежде чем отправить письмо, проверьте орфографию, грамматику и пунктуацию.

Тот факт, что электронная почта - быстрый способ связи, вовсе не означает, что она должна быть небрежной. Стройте свои фразы возможно более грамотно с точки зрения орфографии и грамматики. Это важно не только потому, что неграмотно написанное письмо может испортить впечатление о Вас, и потому, что очень трудно читать текст без запятых и точек. И, если Ваша программа имеет опцию проверки орфографии, почему бы ей не воспользоваться?

Правило 13. На электронные письма обязательно нужно отвечать.

Электронная почта - это связь с другими людьми, и для этого немного вежливости никогда не повредит. По правилам этикета на электронные письма обязательно нужно отвечать, а время ответа не должно превышать *трех* суток. Имейте ввиду, если Вы не отвечаете на электронное письмо в течение этого срока – это явный отказ от общения. Если Вам необходимо более длительное время для ответа на письмо, стоит объяснить причины задержки. При получении письма, содержащего вложение, обязательно подтвердите, что вложение дошло и нормально открылось.

При получении незатребованных писем от неизвестных людей, можно на них не отвечать. Их можно удалять, не читая. Не получив ответа, корреспондент должен Вас правильно понять. Если не поймет и отправит повторное письмо, нарушителем этикета будет он, а не Вы. Тем более, что незатребованное письмо может оказаться спамом и любой ответ позволяет спамеру считать, что контакт установлен. При получении незатребованного письма с присоединенным файлом следует удалить файл, не распаковывая: скорее всего - это источник компьютерного вируса.

Правило 14. Не запрашивайте уведомление о прочтении.

По правилам этикета электронной почты отметка «уведомление о получении/ прочтении» является признаком неуважения и недоверия к своему партнеру и, как следствие, может вызывать его раздражение. Поэтому, если Вы волнуетесь, дошло ли Ваше письмо до адресата, лучше позвоните ему после отправки своего сообщения и уточните, дошло Ваше письмо или нет. Также можно после текста основного письма и перед Вашей подписью написать следующую фразу: «Прошу подтвердить получение письма ответным письмом или по указанным ниже телефонам».

Правило 15. Не пишите ПРОПИСНЫМ ШРИФТОМ.

Не пишите весь текст сообщения прописным шрифтом; несколько слов, выделенных таким способом, лучше подчеркнуть важность этого места. Если Вы пишете прописным шрифтом, то кажется, что Вы КРИЧИТЕ. Это может вызвать раздражение или другую нежелательную реакцию у Вашего читателя.

Правило 16. Никогда не сообщайте конфиденциальную информацию посредством электронной почты.

Будьте очень осторожны при пересылке номеров своих банковских карт или другой конфиденциальной информации в тексте электронного письма. Помните, что электронная почта при пересылке может быть перехвачена и использована в корыстных целях. Не забывайте и о том, что посланное Вами электронное письмо навсегда остается в памяти компьютера.

Правило 17. Не злоупотребляйте аббревиатурами и эмоциональным оформлением.

В деловой электронной почте старайтесь не использовать такие аббревиатуры как BTW (by the way) или LOL (laugh out loud), также так называемые смайлики («улыбающихся лиц»). Они неуместны в деловой переписке, тем более что Ваш адресат может не знать их значение.

Правило 18. В конце письма обязательно ставьте свою подпись.

Иногда приходят письма, подписанные «Отдел маркетинга» или «On-campus housing staff», что вызывает некоторое замешательство. К кому и как обратиться в ответном письме? Просто, «Здравствуйте», звучит как-то безлико. Да и я сама предпочитаю, чтобы ко мне тоже обращались по имени. Так вырабатывается основа дружелюбного общения – доверие. А доверие – это не последнее качество, которое помогает Вам и Вашему бизнесу. Поэтому обязательно ставьте свою подпись в конце письма. Подпись – это небольшой блок текста, добавляемого в конец Ваших сообщений, который идентифицирует Вас и содержит Вашу контактную информацию. Делайте подпись краткой: не более четырех-семи строк. Длинная подпись занимает много места и может вызвать раздражение. Включайте в нее несколько возможных способов связи с Вами (обычно это номера телефонов и факса), а также ссылку на сайт Вашей компании.

Правило 19. Если сомневаетесь, не отправляйте письмо.

Мы стали безличными и прячемся за электронной почтой, которая начинает контролировать нашу жизнь. Мы не замечаем, как большая часть нашего повседневного общения происходит посредством электронной почты, и рискуем поставить под угрозу отношения, которые мы могли бы упрочить с помощью непосредственного общения или телефонного разговора. Поэтому, прежде чем отправить следующее электронное письмо, подумайте, может быть лучше позвонить или лично встретиться с Вашим адресатом?

В статье использованы следующие источники:

1. Тер-Минасова С.Г. Язык и межкультурная коммуникация. М., 2000.
2. Email etiquette. Режим доступа: <http://www.emailreplies.com/> .
3. Top 26 Most Important Rules of Email Etiquette. Режим доступа: http://email.about.com/od/emailnetiquette/tp/core_netiquette.htm.
4. Этикет электронной почты или правила написания электронного письма. Режим доступа: http://www.koryazhma.ru/articles/etiket/netiquette_mail.asp .