

Комунальний заклад
«Сватівська районна ЦБС»

Комунальний заклад
«Сватівська районна ЦБС»

Етикет е-листування



*Наша адреса:
вул. Леніна, 20,
місто Сватове
Луганська область 92600
Тел: 3-27-49 – директор
3-34-58 – відділ
обслуговування
Email: svt.bibl@gmail.com
Сайт: www.knigosvit.narod.ru*

м. Сватове
2015

Етикет е-листування



*Наша адреса:
вул. Леніна, 20,
місто Сватове
Луганська область 92600
Тел: 3-27-49 – директор
3-34-58 – відділ
обслуговування
Email: svt.bibl@gmail.com
Сайт: www.knigosvit.narod.ru*

м. Сватове
2015

Правила культурного ділового електронного листування

1 Робочий e-mail використовується лише в робочих або службових цілях.

2 Чітко сформульована мета електронного листа – 50 успіху всього листування.

3 Поле «тема» не має залишатися порожнім. У багатьох випадках одержувачі електронної кореспонденції ознайомлюються з листом саме з цього поля. Тема листа має максимально точно відображати його зміст, бути інформативною (без слів «запитання», «приклад», «робота», тощо), бути короткою і на 100 конкретною. Під час відповіді на листи у графі «тема» позначка «Re» видаляється.

4 Діловий лист завжди потрібно починати з привітання і персонального звернення (особливо в першому протязі дня листі). Якщо лист має офіційний характер, то після звернення використовується знак оклику. Текст має складатися з 3-х частин: причина написання листа (коротко й конкретно); інформативний опис запитання; прохання, пропозиції, вирішення, висновки, резюме тощо.

5 Стиль викладу тексту має бути максимально стриманим, без будь-яких емоцій; неформальні вислови або «смайлики» в діловому листуванні не допускаються.

6

Недопущення орфографічних помилок. Наявність помилок ставить під сумнів ділову репутацію відправника. Такі ж вимоги поширюються на листи іноземною мовою. Грамотно сформульований лист – це показник професіоналізму і рівня культурного розвитку адресата.

7 Лист має завершуватися підписом і контактною інформацією за допомогою етикетних фраз: «З повагою», «З найкращими побажаннями».

8 У діловому листуванні не використовується «постскриптум» (P.s.).

9 Прапорець «важливо» слід застосовувати лише в тих випадках, коли це справді важливо.

10 Вимоги до тексту листа: зрозумілість, конкретність, інформативність, лаконічність, логіка, послідовність тексту.

11 Протягом робочого дня необхідно оперативно надавати відповіді на листи.

12 Під час відповіді на лист слід зберігати історію переписки. Якщо проводиться активний діалог, не потрібно починати кожену відповідь як нове повідомлення. Якщо одне конкретне запитання вже обговорено, а на порядку денному інше, слід почати новий лист.

13 Діалог закінчує той співрозмовник, хто ініціював електронне листування. Достатньо простих слів подяки за листування.

14 Не надсилайте листи у вихідні дні і у другій половині п'ятниці.

«смайлики» в діловому листуванні не допускаються.

6

Недопущення орфографічних помилок. Наявність помилок ставить під сумнів ділову репутацію відправника. Такі ж вимоги поширюються на листи іноземною мовою. Грамотно сформульований лист – це показник професіоналізму і рівня культурного розвитку адресата.

7 Лист має завершуватися підписом і контактною інформацією за допомогою етикетних фраз: «З повагою», «З найкращими побажаннями».

8 У діловому листуванні не використовується «постскриптум» (P.s.).

9 Прапорець «важливо» слід застосовувати лише в тих випадках, коли це справді важливо.

10 Вимоги до тексту листа: зрозумілість, конкретність, інформативність, лаконічність, логіка, послідовність тексту.

11 Протягом робочого дня необхідно оперативно надавати відповіді на листи.

12 Під час відповіді на лист слід зберігати історію переписки. Якщо проводиться активний діалог, не потрібно починати кожену відповідь як нове повідомлення. Якщо одне конкретне запитання вже обговорено, а на порядку денному інше, слід почати новий лист.

13 Діалог закінчує той співрозмовник, хто ініціював електронне листування. Достатньо простих слів подяки за листування.

Правила культурного ділового електронного листування

1 Робочий e-mail використовується лише в робочих або службових цілях.

2 Чітко сформульована мета електронного листа – 50 успіху всього листування.

3 Поле «тема» не має залишатися порожнім. У багатьох випадках одержувачі електронної кореспонденції ознайомлюються з листом саме з цього поля. Тема листа має максимально точно відображати його зміст, бути інформативною (без слів «запитання», «приклад», «робота», тощо), бути короткою і на 100 конкретною. Під час відповіді на листи у графі «тема» позначка «Re» видаляється.

4 Діловий лист завжди потрібно починати з привітання і персонального звернення (особливо в першому протязі дня листі). Якщо лист має офіційний характер, то після звернення використовується знак оклику. Текст має складатися з 3-х частин: причина написання листа (коротко й конкретно); інформативний опис запитання; прохання, пропозиції, вирішення, висновки, резюме тощо.

5 Стиль викладу тексту має бути максимально стриманим, без будь-яких емоцій; неформальні вислови або

14 Не надсилайте листи у вихідні дні
і у другій половині п'ятниці.