

20.5. Az írásbeli kapcsolattartás protokollja

Az írásbeli kapcsolattartásban minden esetben érvényesülnie kell a kölcsönös tiszteletnek. Megnyilvánul ez a küldemény külalakjában, a megfogalmazásban, a helyesírásban. Az üzleti életben az írásbeli kapcsolattartás három legjellemzőbb módja: **hivatalos levél, e-mail és meghívó küldése.**

20.5.1. A hivatalos levél

A hivatalos levélnek nagyon sok fajtája különböztethető meg: **ünnepek előtt jókívánságokat küldünk, megköszönjük az ajándékot, gratulálunk valamihez.** (Tekinthetjük a PR egyik eszközének.) Léteznek olyanok, amikkel kifejezett célunk van: **felszólítás, értesítés, ajánlat, megrendelő, visszaigazolás, szerződéskötés, elszámolás.** (Ezek a mindennapi ügyvitel részei.)

A levelezés általános követelményei az udvarias megfogalmazás és az ennek megfelelő hangnem. Érthetően fogalmazzunk, kerüljük a túl hosszú mondatokat, az idegen szavakat. Figyeljünk oda a helyesírásra! **A hivatalos levél legyen mindig tényszerű.** Gondolatainkat osszuk bekezdésekre. Minden levélre illik válaszolni.

A hivatalos levél legfontosabb formai követelményei: Ha a vállalkozásnak van hivatalos, fejléces levélpapírja és borítéka, akkor erre írjuk a levelet. A **borítékra** kerüljön rá jobb oldalra középre a címzett neve, rangja és hivatalos címe. A címzésben nyomtatott nagybetűvel írjuk a nevet, a részleget és a cég hivatalos nevét. A bal felső sarokba írjuk a feladót és címét (20.7. ábra). Maga a levél formailag kötött és a 20.8. ábrán található formai követelmények vonatkoznak rá.

Feladat

 13. Tekintsük meg a Magyar Posta hivatalos honlapját, majd nézzük meg a részletes címzési tájékoztatót!

Jó tudni

Helyesírás ellenőrzése a levelezőprogram segítségével. Ki tudjuk választani a nyelvet és annak megfelelően korrigál. Nem kell minden javaslatot elfogadni, de legalább gondoljuk végig.

Amiben nem vagyunk biztosak könnyedén le is ellenőrizhetjük a helyesírás.mta.hu oldal segítségével.



20.7. ábra. Címzett boríték Adventours arculattal

Feladat

Word 14. Írjunk üzleti levelet a Mátyás templom turisztikai részlegére, melyben bejelentjük az általunk szervezett út részeként a 45 fős csoportot. Gondoljuk át, milyen fontos információkat kell ebben az esetben megadni és ügyeljünk a levél formai (20.9. ábra) és tartalmi elvárásaira is!

Címzett

Ha nem ismerjük a címzettet, akkor a megszólítás: „Tisztelt Hölygem/Uram!”. Ha ismerjük a rangját, de a nevét nem: „Tisztelt Igazgató Úr/Asszony!”. Ha ismerjük a nevét: „Tisztelt Kelemen Kornél Úr!” Hölygek esetében ez kicsit nehezkesebb, ott maradjunk csupán a névnél: „Tisztelt Hajós Hajnalka!” A megszólításban minden szót nagybetűvel illik kezdeni.

Tárgy

Mindig adjuk meg a levél tárgyát, akár hivatkozási adatokkal, hogy érthetőbb legyen, mit is szeretnénk. Így könnyebb beazonosítani bennünket.

Bevezető

A bevezetőben utaljunk vissza az előző levélben szereplő információkra, előzetes telefonbeszélgetésre. Röviden fogalmazzuk meg a kapcsolatfelvétel okát.

Tárgyalás, kifejtés

A tárgyalás részben fejtjük ki részletesen mondanivalónkat.

Zárás

Levelünknek mindig legyen egy zárómondata is. Pl. „Várom szíves válaszát”.

Elköszönés

„Üdvözlettel” vagy „Tisztelettel”, mely után nincs kettős pont.

Fejrész

A feladó neve
 Irányítószám, helységnev, utca, házszám
 Telefon, telefax, telex

A címzett neve
 x
 Helységnev
 Utca, házszám
 Irányítószám
 x
 Elsősébségi! vagy Ajánlott!
 x
 Tárgy: A levél tárgyának megnevezése
 x
 x
 Megszólítás!
 x

Kelkezés
 Iktatószám:
 Ügyintézőnk:
 Hivatkozási szám:
 Ügyintézőjük:

Fő rész

A levél szövege

Fontos tartalom kiemelése

Elkészítő, üdvözlő szavak

Zárórész

A levelet küldő intézmény neve, címe (bélyegző) – ha nem fejléces a levél

Aláíró neve beosztás

Melléklet(ek):

Étőláb

Szerepeljen rajta aláírás, gépelve a név, beosztás, a cég neve és pecsétje.

Legalul következnek a mellékletek listája. (Fontos, hogy ezeket ne feledjük el beletenni a borítékba.)

20.8. ábra. Hivatalos levél – minta

20.5.2. Az elektronikus levél

A technika fejlődésének köszönhetően az e-mailek gyakorlatilag sorra kiszorítják a levelezés korábbi formáit.

Nem lehet már táviratot küldeni, a faxok is egyre ritkábbak, a papíralapú levél inkább csak a hivatalos kommunikációban jellemző (pl. szerződések megküldése egymásnak).

A papíralapú levelezés szabályait az elektronikus levelezés során is be kell tartanunk.

Az üzleti partnerünknek írt elektronikus levélben tegezhetőnk, ha már tegező viszonyba kerültünk. Ebben az esetben a megszólítás lehet: „Kedves István!” (Tisztelt és keresztnév semmiképpen ne kerüljön egymás mellé.)

Az email fontos tulajdonsága a gyorsaság. Partnerünk is gyors válaszra számít, ezért minél előbb reagáljunk. Ha épp nem érünk rá, akkor legalább annyit, hogy hamarosan jelentkezünk.

A Tárgy mezőt mindig töltsük ki. Éljük az automatikus-válasz funkció lehetőségével, mert akkor a partnerünk is egyből látja a levelezés előzményeit.

Van lehetőség titkosításra (akkor a címzettek nem tudják másnak továbbküldeni), beállíthatjuk titkos másolatként (akkor a címzettek nem látják, hogy ki az, aki még megkapta), kérhetünk olvasási és kézbesítési visszaigazolást.

Aláírásunkat előre megszerkeszthetjük, elmenthetjük, így tovább gyorsítjuk a levélírási folyamatát.

Ha nagyobb méretű állományt szeretnénk partnerünknek küldeni, azt illik előre jelezni.

Válasszuk külön a magán és céges levelezésünket, különösen igaz ez a céges számítógépek, laptopok használatakor. Az információ biztonságáról is gondoskodni kell. Vigyázunk, hogy kivel, milyen adatokat osztunk meg, mert akár jogszabályt is sérthetünk.

Feladatok

Word 15. Szerkesszük meg céges aláírásunkat a levelezőprogramban!

Word 16. Tervezzük meg egy hivatalos válaszüzenetet e-mail-rendszerünkben, ami megnyugtató az ügyfelet, hogy cégünk fogadta megkeresését és a legrövidebb időn belül válaszból részesítjük!

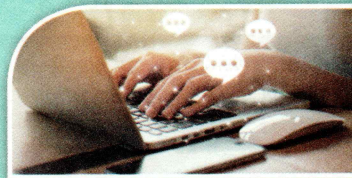
Jó tudni

Automatikus válasz-e-mail

Ma már elvárás az azonnali válasz, reakció. Egy jól megszerkesztett automatizált válaszüzenet vagy chatbot alkalmazása eleget tesz ennek az elvárásnak. Válaszüzeteink hasznos információkat tartalmazva kiegészítő információval tudatja az ügyfelet, hogy levele beérkezett rendszerünkhöz és dolgozunk a válaszon.

Jó tudni

Bár nem igazi levél, de ejtsünk szót a Messenger-üzenetekről is. Számos olyan közösségimédia-oldal létezik, ahol azonnal küldhetünk egymásnak üzenetet. Ezzel interaktív módon, egy időben kommunikálunk, azonnali reakciókat fogalmazhatunk meg. Hasonló szabályok vonatkoznak rá, mint az e-mailre. Itt még inkább oda kell figyelni arra, hogy mit osztunk meg, mennyire biztonságos a felület. Ugyanúgy, mint a többi levélnél, itt is illik megszólítani a másikat. A mondanivalót max. 70 karakterben próbáljuk megfogalmazni. El is kell köszönni, és időt kell hagyni, hogy a másik is meg tudja ezt tenni. Kerüljük a nagybetűs írást, mert kiabálásnak felel meg. Rövidítéseket használhatunk, de úgy, hogy a másik értse.





20.9. ábra. Meghívó arculattal, hozzá illő borítékkal – minta

20.5.3. A meghívó

A meghívó az üzleti, hivatalos, protokolláris kapcsolatok fontos eleme. Számtalan olyan esemény van, amire meghívót küldünk: kiállításmegnyitó, rendezvények, de akár katalógusbemutató, sajtófogadás.

A meghívónak tartalmaznia kell:

- a meghívó nevét, rangját;
- a meghívás tényét (meghívási formula);
- a meghívott nevét (esetleg rangját);
- a meghívás indítékát;
- a rendezvény jellegét (pl. fogadás, vacsora, munkaebéd);
- helyét és időpontját (időtartamát);
- napirendjét;
- visszajelzést vagy a lemondást lehetővé tevő elérhetőséget;
- a visszajelzések küldési határidejét;
- a dress code-ot (az öltözetre vonatkozó elvárást);
- egyéb hasznos információkat (megközelítés, parkolás).

A meghívón lévő rövidítések közül a leggyakoribb:

- R.S.V.P. (répondez s'il vous plait), magyarul: V.K., ami annyit jelent, hogy választ kérünk. Mindig követi elérhetőség.
- "regrets only" jelentése: csak lemondás esetén válaszoljon.

A meghívó formája többnyire igazodik a boríték formájához. Anyaga és egész megjelenése árulkodik a cégről, a meghívó személyéről (20.9. ábra). Célszerű ezen is alkalmazni az arculati elemeket. Reprezentatív célokot is szolgál. Egyes rendezvényeken a meghívó egyben belépő is. Ilyenkor illik elküldésekor erre felhívni a figyelmet: „A meghívó egy személy belépésére jogosít”, „A meghívót feltétlenül hozza magával”.

Feladat



17. Tervezzünk meghívót értékesítési partnereink számára, akiknek egy gálavacsora keretében szeretnék bemutatni az utazási vállalkozás új katalógusát! A rendezvény regisztrációhoz, dress code-hoz kötött! A meghívó tervezésénél kövessük az eddig felépített Adventours Kft. arculatát!

a) Keressünk a rendezvényhez illő helyszínt!

b) Mit teszünk, ha a meghívott vendég nem regisztrálta magát, mégis eljön a rendezvényre?