

Tone of voice

Общие правила

- Поздороваться, попрощаться, пожелать приятного аппетита
- правила элементарной вежливости и хорошего тона, которых мы придерживаемся в МШП.



- Не наносите внезапных визитов коллегам в рабочее время, чтобы поболтать. Скорее всего, они занимаются задачами, и ваше появление собьет их с мыслей.



- Уважайте личное время, не беспокойте коллег с рабочими вопросами во время обеда.



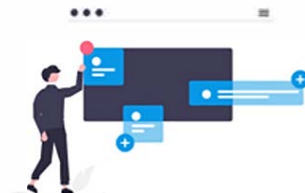
- Не перебивайте коллег, ведущих разговор. Дождитесь окончания разговора или напишите сообщение.
Исключение — экстренный случай.



Tone of voice

Общие правила

— Если просите информацию, объясняйте, зачем она нужна.



— Говоря о подразделениях, используйте их официальные названия, а не фамилии руководителей.



— Не отчитывайте сотрудников при других коллегах. Делайте замечания только при личном общении.



— Не обсуждайте ни с кем полученную (конфиденциальную) информацию от руководителей, кроме тех тем, которые требуют рабочих обсуждений и доработки. Будьте аккуратны в высказываниях на личные темы.



Tone of voice

Корпоративные чаты

В крупных корпоративных чатах мы общаемся неформально, но сдержанно. Избегайте панибратства, уменьшительно-ласкательных слов и чрезмерно разговорного стиля, даже если коллега ваш друг. Кроме того, мы никогда не обсуждаем политику в корпоративных чатах!

Нельзя	Можно
Приветик, коллеги!	Добрый день, коллеги!
Здорова, ща скину	Добрый вечер, скоро пришлю
Ну как дела с задачей?)))	Коллеги, каков статус задачи? / Как продвигается задача?
Кликайте по ссылке, чтобы...	Переходите по ссылке, чтобы...
Вован, поможешь с задачей?	Владимир, поможешь/поможете с задачей?
Коллеги, заполните плз форму обратной связи, это займет 2 минутки	Коллеги, заполните форму обратной связи, пожалуйста. Это займет 2 минуты.

Голосовые сообщения очень удобны для отправителя, но не всегда для получателя. У коллег может просто не быть времени, чтобы их прослушать. Присылайте их в корпоративный чат только в крайних случаях, если ситуация срочная, а вы не можете набрать текст.

Нельзя	Можно
@Мария, почему не получается обновить данные?	@Мария, почему не получается обновить данные?
Голосовое сообщение 03:25	Возникли проблемы с ...Поэтому пока не удалось обновить. Я планирую...Как закончу, сообщу.
Голосовое сообщение 01:02	или
	Голосовое сообщение 03:25
	Простите. не могу сейчас написать. Послушайте голосовое, пожалуйста

Если вам нужно поставить задачу, а не уточнить что-то, делайте это адресно. В противном случае, она затеряется среди остальных сообщений.

Нельзя	Можно
Там в EduApp оценки не загружаются, гляньте	@supportMSHP В EduApp не загружаются оценки, почините, пожалуйста

Tone of voice

Корпоративные чаты

Не флудите. Общайтесь в корпоративных чатах только по делу, не присылайте туда смешные картинки и видео, не имеющие отношения к работе. Также не решайте в рабочих чатах личные вопросы. Особенно в выходные дни и нерабочее время.

Нельзя	Можно
Зацените видео, как индюк погнался за котиком ссылка	Коллеги, вышел репортаж про МШП ссылка

Отвечайте ясно и развернуто. Интрига в корпоративных чатах не нужна.

Нельзя	Можно
– Вы пофиксили EduApp? Когда будет работать?	– Вы починили EduApp? Когда будет работать?
– Почти. Чуть позже	– Пока что нет. Не получается обновить, поэтому процесс затягивается. Заработает примерно через час.

Не игнорируйте сообщения, касающиеся вас. Особенно, если обращаются к вам напрямую.

Нельзя	Можно
@Мария , пришлите ссылку на документ. ... @Мария ??	@Мария , пришлите ссылку на документ. Хорошо, сброшу в ЛС, потому что есть пояснения.
Коллеги, все загрузили обновления?	Коллеги, все загрузили обновления?
Мария: Да	Мария: Да
Иван: Загрузил	Иван: Загрузил
Евгений: Готово	Евгений: Готово
@Николай , а ты загрузил??	Николай: Да
@Николай , ???	

Перед уходом в отпуск

1. Проинформируйте коллег в личных чатах о датах отпуска и человеке, который будет временно вас замещать
2. Коротко отобразите данную информацию на вашей аватарке в Telegram

Tone of voice

Почта и встречи

— Если пишете длинное сообщение в рабочей почте, следует в самом начале коротко изложить общий смысл послания (Тема письма/запрос/вводное сообщение) и только затем углубляться в детали. Это поможет собеседнику определить степень важности сообщения и текущую актуальность.



— Корпоративная почта является важным каналом коммуникаций. Заведите привычку каждое утро и каждый вечер проверять её на наличие новых писем. Если запрос адресован непосредственно к вам, постарайтесь оперативно ответить.



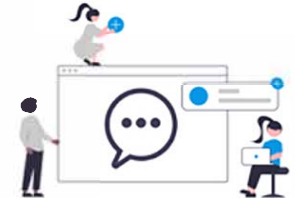
— Планируйте рабочие встречи в календаре заранее, согласовав время с участниками.



— Приглашайте на встречи только тех, кому есть, что сказать.
Не нужно создавать «массовость».

— Если вы согласились присутствовать на встрече, но не можете участвовать или задерживаетесь – сообщите об этом организатору встречи.

— Если вы организатор встречи и планируете изменить её время, заблаговременно проинформируйте участников встречи.



Коммуникация в МШП



Очное общение

для оперативного решения рабочих вопросов



Telegram

- личные чаты для общения в узком кругу
- «Чат МШП» для общих объявлений
- «Информационный канал МШП» для актуальных новостей



ZOOM

- для проведения совещаний на расстоянии



Bitrix24

- для запуска бизнес-процессов
- для согласования документов
- для постановки и контроля выполнения задач



Корпоративная почта

- для особо важных сообщений