



Pharmasco®

ЛАБОРАТОРІЯ В КИШЕНІ

*з 2002 року*

## Правила ділової переписки

- Павло Гриценко
- Менеджер з розвитку персоналу

**Мета тренінгу** – отримати чіткі вказівки щодо правил і етикету ділової внутрішньокорпоративної переписки.

Дотримання цих правил допоможе підтримувати професіоналізм, ефективність та ясність у діловому спілкуванні всередині компанії.



*Pharmasco*<sup>®</sup>

**Навіщо потрібна ділова переписка в  
корпоративній пошті?**



*Pharmasco*<sup>®</sup>

# Для чого існують правила ділової переписки?

- 1. Професіоналізм:** Вони допомагають підтримувати високий рівень професіоналізму у спілкуванні між співробітниками та з зовнішніми партнерами.
- 2. Ясність та зрозумілість:** Правильна структура та чіткість у написанні листів забезпечують легкість у розумінні і зменшують ризик неправильного трактування інформації.
- 3. Ефективність:** Дотримання правил допомагає зробити листування більш ефективним, зменшуючи час на обробку інформації та прийняття рішень.



*Pharmasco*<sup>®</sup>

# Для чого існують правила ділової переписки?

- 4. **Корпоративна культура:** Встановлюючи єдині стандарти, правила переписки сприяють формуванню корпоративної культури та підтриманню позитивного іміджу компанії.
- 5. **Конфіденційність та безпека:** Вони також допомагають захистити конфіденційну інформацію та уникнути випадкових витоків даних.
- 6. **Юридичні аспекти:** У деяких випадках корпоративна переписка може мати юридичну силу, тому важливо, щоб вона була правильно оформлена та документована.





# Основні правила корпоративної переписки

## 1. **Чітка і зрозуміла тема листа:**

Тема повинна коротко і зрозуміло відображати суть листа.

## 2. **Структура листа:**

Лист повинен мати логічну структуру: вступ, основна частина, висновок.

Використовуйте абзаци для розмежування різних думок або тем.

## 3. **Офіційний тон та стиль:**

Використовуйте професійний та ввічливий тон.

Уникайте неформальної мови та скорочень.



# Основні правила корпоративної переписки

## 4. **Чіткість і конкретність:**

Викладайте думки чітко та конкретно, без зайвої інформації.

Уникайте багатослів'я і двозначності.

## 5. **Граматична правильність:**

Перевіряйте лист на наявність орфографічних, граматичних та стилістичних помилок.



*Pharmasco*<sup>®</sup>

# Основні правила корпоративної переписки

## 6. **Дотримання етикету:**

Завжди використовуйте привітання та підпис.  
Використовуйте офіційні звертання та титули, якщо такі є.

## 7. **Відповідність одержувачу:**

Надсилайте лист лише тим, хто має безпосереднє відношення до теми.  
Уникайте використання "Відповісти всім", якщо це не є необхідним.

## 8. **Своєчасність відповіді:**

Намагайтеся відповідати на листи якомога швидше, бажано протягом 24-48 годин, якщо іншого не вказано у листі на який ви відповідаєте.





# Основні правила корпоративної переписки

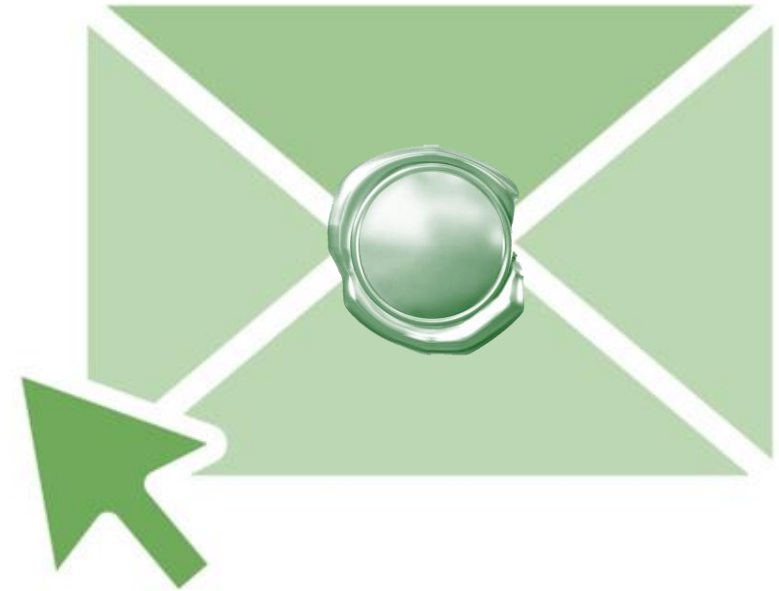
## 9. **Конфіденційність:**

Дотримуйтесь правил конфіденційності і не розповсюджуйте приватну або чутливу інформацію без дозволу.

## 10. **Використання вкладень:**

Перевіряйте, чи всі необхідні документи та файли прикріплені до листа перед його відправленням.

У листі зазначайте, що додаєте вкладення, та коротко пояснюйте їх зміст.



# Структура ділового листа

- Адресати
- Тема листа
- Привітання, звернення
- Основна частина (виклад питання або пропозиції)
- Завершення (прохання, пропозиції, дії)
- Підпис, контактна інформація



# Адресати

- В адресатах листа внутрішньокорпоративної переписки повинні стояти такі особи:

**1.Головний адресат:** Людина або група людей, які безпосередньо стосуються теми листа. Це можуть бути керівники підрозділів, співробітники, що відповідають за конкретний проект, або інші ключові фігури.

**2.Копія (Сс):** Ті, хто має бути інформований про зміст листа, але не вимагають негайної дії. Це можуть бути менеджери, керівництво, або колеги, які потребують інформації для своєї роботи.

**3. Прихована копія (Всс):** Особи, які повинні отримати лист, але адресати не повинні знати про це. Використовується рідко у внутрішньокорпоративній переписці та переважно для конфіденційної або чутливої інформації.

Пам'ятайте, що важливо бути обережними з використанням "Відповісти всім" та "Копії" (Cc), щоб уникнути перенавантаження електронних скриньок колег неактуальною інформацією. Завжди перевіряйте список адресатів перед відправленням листа, щоб бути впевненими, що кожен отримує потрібну інформацію.

[illegible]

Pharmasco®



# Тема листа

Тема електронного листа має великий вплив на те, чи буде ваш лист прочитаний і як швидко отримувач відповідь. Ось основні вимоги до теми електронного листа:

- 1.Чіткість і короткість:** Тема повинна бути зрозумілою з першого погляду і короткою (близько 5-7 слів).
- 2.Інформативність:** Тема має відображати зміст листа і повідомляти отримувачу, про що йтиметься.
- 3.Заклик до дії (якщо доречно):** Якщо ви очікуєте від отримувача певної дії, варто включити це в тему. Наприклад, "Підтвердіть участь у зустрічі".
- 4.Унікальність:** Уникайте загальних фраз, щоб ваша тема не загубилася серед інших листів.
- 5.Ввічливість і професіоналізм:** Залежно від контексту, варто додержуватися ділового стилю, особливо в офіційному листуванні.



*Pharmasco*®

# Привітання, звернення

Важливі деталі на початку листа можуть задати тон всьому листуванню. Ось основні вимоги до привітання та звернення:

- 1.Коректність:** Привітання повинно відповідати контексту і рівню формальності листа. Наприклад, для офіційного листа можна використовувати "Шановний/а [ім'я]".
- 2.Ввічливість:** Привітання має бути ввічливим та доброзичливим. Наприклад, "Добрий день, [ім'я]".
- 3.Розміркованість:** Якщо ви не знайомі з отримувачем, краще використовувати повне ім'я або титул. Наприклад, "Пані [І.Б.]" або "Доктор [І.Б.]".
- 4.Персоналізація:** Використовуйте ім'я отримувача для додавання персонального дотику. Наприклад, "Шановний пане Іване".
- 5.Правильне написання:** Перевірте правильність написання імені та прізвища, щоб уникнути непорозумінь.





# Основна частина (виклад питання або пропозиції)

Основна частина електронного листа - це найважливіша частина, де ви передаєте своє повідомлення отримувачу. Ось основні вимоги до основної частини електронного листа:

- 1. Вступ:** Коротко введіть отримувача в контекст вашого листа. Наприклад, можна почати з нагадування про попередні контакти або пояснення причини написання.
- 2. Основне повідомлення:** Чітко викладіть суть вашого звернення. Намагайтеся бути прямолінійними і використовувати прості речення.
- 3. Деталі та аргументи:** Якщо потрібно, наведіть докладнішу інформацію, приклади або аргументи, що підтверджують ваше основне повідомлення.
- 4. Короткість та конкретність:** Уникайте надмірної кількості тексту. Краще розбити довгі абзаци на кілька коротших для кращого сприйняття.



*Pharmasco*<sup>®</sup>

# Завершення (прохання, пропозиції, дії)

- Завершення електронного листа повинно залишити отримувача з чітким розумінням того, що від нього очікується. Ось основні вимоги до цього розділу:
- **Прохання:**
  - 1. Чіткість:** Ваше прохання має бути конкретним і зрозумілим. Наприклад, "Будь ласка, надайте ваші коментарі до 15 лютого."
  - 2. Ввічливість:** Завжди використовуються ввічливі формулювання. Наприклад, "Будь ласка, повідомте мене, якщо вам потрібна додаткова інформація."
  - 3. Актуальність:** Прохання повинно бути релевантним до теми листа і відповідати вашим цілям.



*Pharmasco*<sup>®</sup>

# Завершення (прохання, пропозиції, дії)

- **Пропозиції:**

- 1. Конкретність:** Чітко формулюйте вашу пропозицію, щоб отримувач зрозумів, що ви пропонуєте. Наприклад, "Пропоную організувати зустріч наступного тижня."
- 2. Обґрунтування:** Додайте коротке пояснення, чому ваша пропозиція корисна або важлива. Наприклад, "Це допоможе нам обговорити деталі проекту."
- 3. Запрошення до дії:** Запропонуйте отримувачу можливість вибору або обговорення. Наприклад, "Чи зручно вам буде зустрітися у середу о 10:00?"



# Завершення (прохання, пропозиції, дії)

- **Дії:**

- 1. Інструкції:** Дайте чіткі і конкретні інструкції щодо подальших дій. Наприклад, "Будь ласка, надішліть підписані документи до кінця тижня."
- 2. Терміни:** Вкажіть дедлайни для виконання дій, якщо це необхідно. Наприклад, "Відповідь очікую до 24 лютого."
- 3. Подяка та ввічливе завершення:** Завершіть лист ввічливими словами подяки. Наприклад, "Заздалегідь дякую за вашу співпрацю."





## Підпис, контактна інформація

*З повагою,*

*[П.І.Б]*

*[Посада]*

*ТОВ «НВК «Фармаско»*

*тел/факс: (044) 537 08 04 ,*

*моб. тел.: +38 (067) 000-00-01*

*Київська обл., м. Вишгород, вул. Шолуденка, 15-Г, 07302*

*Pharmasco™*

**ЛАБОРАТОРІЯ В КИШЕНІ**

*Virgilio Castro*

*Pharmasco®*



# Розбір прикладів ділових листів

**Тема:** Запит на інформацію про проект "Еволюція 2025"

**Шановні колеги, добрий день.**

Прошу надати додаткову інформацію щодо проекту "Еволюція 2025" для оновлення бюджетної оцінки та технічної документації. Будь ласка, надішліть мені актуальні дані до п'ятниці, 14 лютого.

Дякую за вашу допомогу.

З повагою,

Олександра Іваненко

Керівник проекту

Відділ розвитку

Тел.: +380 50 123 4567

Email: olexandra.ivanenko@company.ua

*Pharmasco*<sup>®</sup>

# Розбір прикладів ділових листів

**Тема:** Питання

**Привіт усім!**

Мені потрібно уточнити дещо щодо проекту "Еволюція 2025". Чекаю відповідей до п'ятниці.

Олександра

*Pharmasco*<sup>®</sup>

# Розбір прикладів ділових листів

**Тема:** Пропозиція

**Добрий день, шановні!**

Мене звуть Олександр. Моя компанія хоче з вами працювати. Давайте зустрінемося, щоб обговорити співпрацю. Чекаю на відповідь.

Олександр

ТОВ "Діловий Партнер"

*Pharmasco*<sup>®</sup>

# Розбір прикладів ділових листів

**Тема:** Пропозиція співпраці

**Шановний пане Іванченко, добрий день.**

Сподіваюся, що у Вас усе гаразд.

Мене звуть Олександр Петров, я представляю компанію "Діловий Партнер".

Ми спілкувалися з Вами на виставці. В подальшому ми ознайомилися з Вашою компанією та її діяльністю і вважаємо, що співпраця між нашими компаніями може бути взаємовигідною. Ми спеціалізуємося на наданні послуг з оптимізації бізнес-процесів та впровадженні інноваційних рішень.

Пропоную зустрітися для обговорення можливих варіантів співпраці. Давайте домовимося про зручний час для зустрічі.

Дякую за увагу. З нетерпінням чекаю на Вашу відповідь.

З повагою, Олександр Петров

Директор з розвитку ТОВ "Діловий Партнер"

Тел.: +380 50 123 4567

Email: alexander.petrov@company.ua

The logo for Pharmasco, featuring the word "Pharmasco" in a stylized, cursive green font. A small registered trademark symbol (®) is located at the top right of the word.

# Розбір прикладів ділових листів

**До:** Марія Іванова [maria.ivanova@company.ua](mailto:maria.ivanova@company.ua)

**Копія:** Олександр Коваль <oleksandr.koval@company.ua>, Ірина Петрова <iryna.petrova@company.ua>

**Тема:** Запит на маркетингову підтримку для продукту X

**Шановна пані Марія,**

Сподіваюся, що у Вас все гаразд.

Я пишу з проханням про допомогу у зв'язку з запуском нової рекламної кампанії для нашого продукту X. Як Ви знаєте, ми запланували запуск на наступний тиждень, і я хотів би переконатися, що ми маємо всю необхідну маркетингову підтримку для досягнення максимальних результатів.

Зокрема, нам потрібна Ваша допомога у наступних питаннях:

1. **Рекламні матеріали:** Будь ласка, надішліть остаточні версії рекламних банерів та текстів для соціальних мереж.
2. **Email-розсилка:** Чи могли б ви підготувати шаблони листів для нашої розсилки клієнтам?
3. **Аналітика:** Необхідні аналітичні дані щодо успішних маркетингових кампаній за минулий квартал для орієнтації на найефективніші методи.

Якщо Вам потрібна додаткова інформація або уточнення, будь ласка, дайте знати.

Дякую за Вашу допомогу та співпрацю.

З повагою, Антон Сергієнко

Менеджер з продажів

Відділ продажів

ТОВ "Компанія"

Тел.: +380 50 000-00-00;

Email: anton.sergienko@company.ua

The logo for Pharmasco, featuring the word "Pharmasco" in a stylized, cursive script font. A registered trademark symbol (®) is located at the top right of the logo.



# Розбір прикладів ділових листів

**До:** Марія Іванова <maria.ivanova@company.ua> Олександр Коваль <oleksandr.koval@company.ua>, Ірина Петрова <iryna.petrova@company.ua>

**Копія:**

**Тема:** Необхідне термінове рішення

**Шановна пані Іванова,**

Я вимушений звернутися з приводу ситуації, яка склалася з маркетинговою підтримкою для продукту Х. З моменту, коли ми погодили запуск рекламної кампанії, жоден з необхідних матеріалів не був наданий у встановлені терміни. Це неприпустимо і серйозно впливає на результати нашого відділу продажів.

Нам терміново необхідно: Всі банери та тексти для соціальних мереж. Шаблони листів для розсилки, які ви обіцяли надати. Відсутність готових шаблонів впливає на якість нашої комунікації з клієнтами. Дані щодо успішних маркетингових кампаній за минулий квартал досі не надані. Нам потрібні ці дані для аналізу ефективності наших дій. Затримка в їх наданні призводить до відкладення запуску кампанії. Очікую швидкої відповіді та вирішення даних питань.

Антон Сергієнко

Менеджер з продажів

*Pharmasco*®

# Висновки

- **Вірний лист:**

**Чітка та конкретна тема:** Вказано мету листа.

**Привітання:** Ввічливе та професійне.

**Основна частина:** Чітко викладено запит, конкретно вказані терміни та деталі.

**Завершення:** Ввічливий завершальний акорд із підписом та контактною інформацією.

- **Невірний лист:**

**Нечітка тема:** Загальна і неконкретна.

**Привітання:** Неформальне і не відповідає корпоративному стилю.

**Основна частина:** Недостатньо інформації, нечітко сформульовані вимоги та терміни.

**Завершення:** Відсутність ввічливого завершення



*Pharmasco*<sup>®</sup>

# Основні помилки

- 1.Неясна тема листа:** Нечітка або неактуальна тема листа може призвести до того, що ваш лист буде проігнорований або неправильно зрозумілий. Тема повинна коротко підсумовувати основну тему вашого листа.
- 2.Відсутність структури:** Без чіткої структури — вступу, основної частини та висновку — лист може стати заплутаним. Розділяйте інформацію на зручні для читання абзаци.
- 3.Граматичні та орфографічні помилки:** Орфографічні помилки, граматичні помилки та друкарські помилки можуть створити враження недбалості. Завжди перевіряйте свої листи або використовуйте інструменти на кшталт Grammarly.
- 4.Занадто довгі листи:** Довгі листи можуть перевантажити одержувача. Будьте лаконічними, зосереджуючись на необхідній інформації.
- 5.Неправильний тон:** Використання тону, який занадто неформальний або занадто офіційний для ситуації, може призвести до неправильного тлумачення. Підбирайте тон відповідно до аудиторії та контексту.

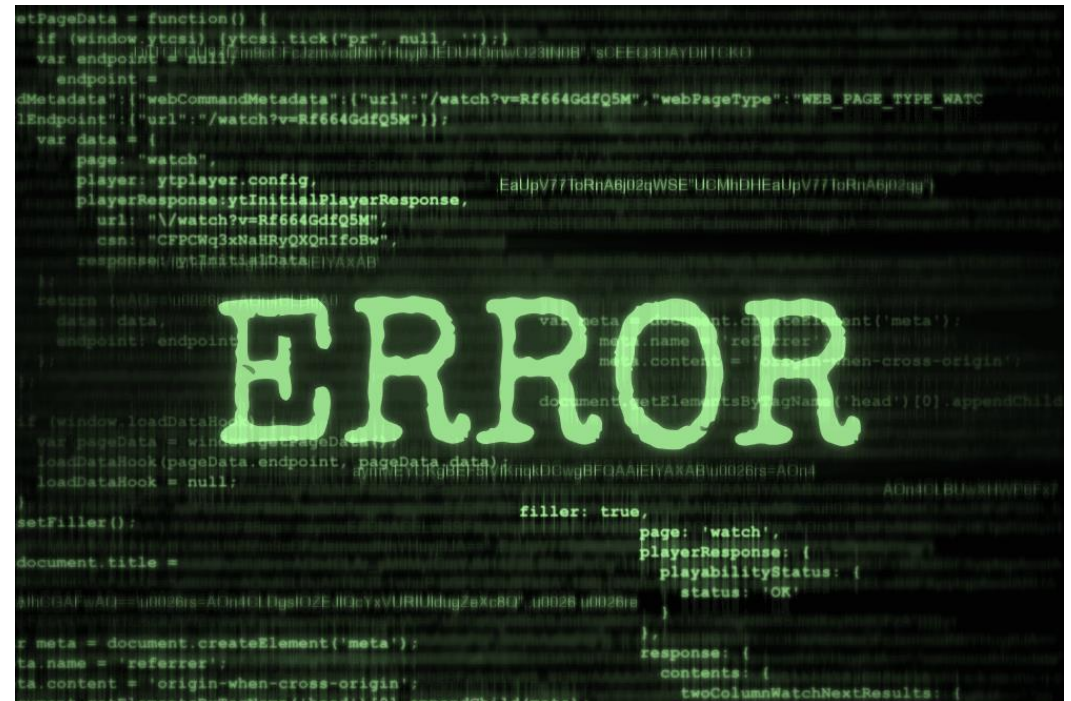


*Pharmasco*®



# Основні помилки

6. **Відсутність ясності:** Неясна мова може призвести до непорозумінь. Будьте чіткими та конкретними у своїх запитах та інструкціях.
7. **Ігнорування етикету електронної пошти:** Не використання належних привітань, завершень або невірне звертання до одержувача може виглядати непрофесійно.
8. **Забуті вкладення:** Згадування вкладення та потім забуття його додати є поширеною помилкою. Перевіряйте вкладення перед відправленням листа.
9. **Непотрібна відповідь усім:** Використання "Відповісти всім", коли це не потрібно, може захаращити поштові скриньки інших. Включаєте лише відповідних одержувачів.
10. **Затримка з відповіддю:** Занадто довге зволікання з відповіддю на листи може бути сприйняте як непрофесійне. Старайтеся відповідати протягом 24-48 годин.



*Pharmasco*®



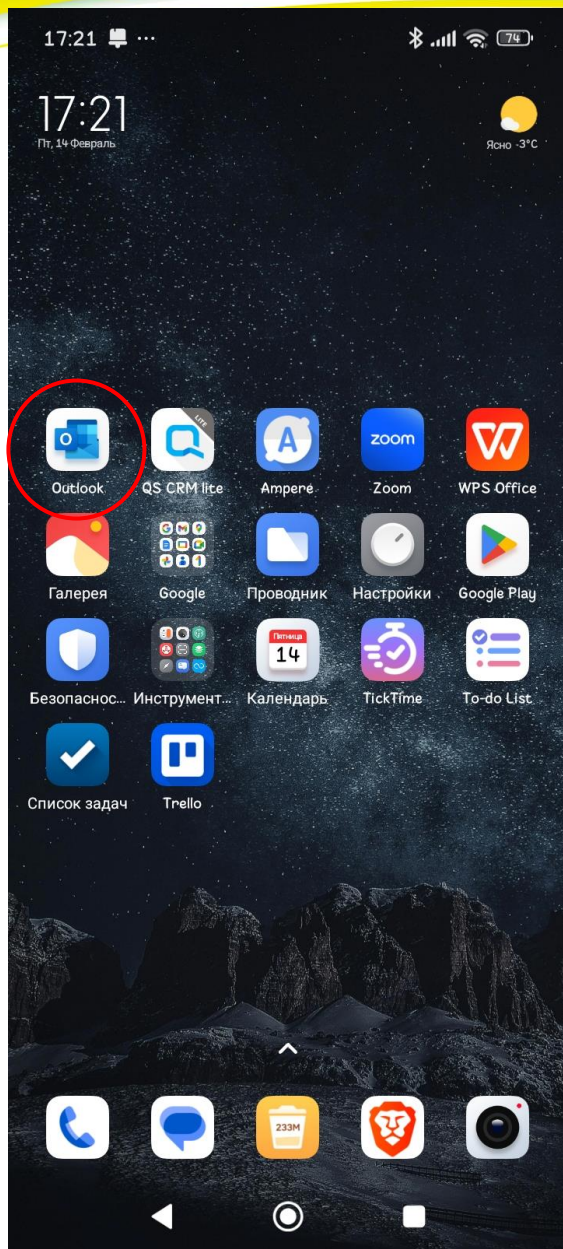
Pharmasco®

ЛАБОРАТОРІЯ В КИШЕНІ

з 2002 року

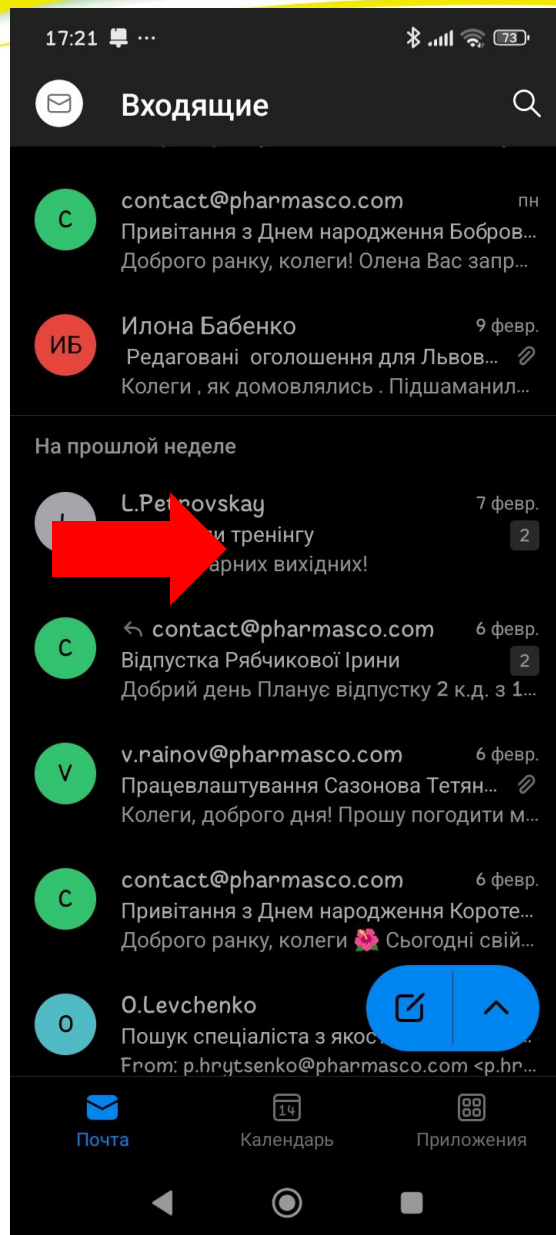
Створення та додавання  
підпису електронної пошти





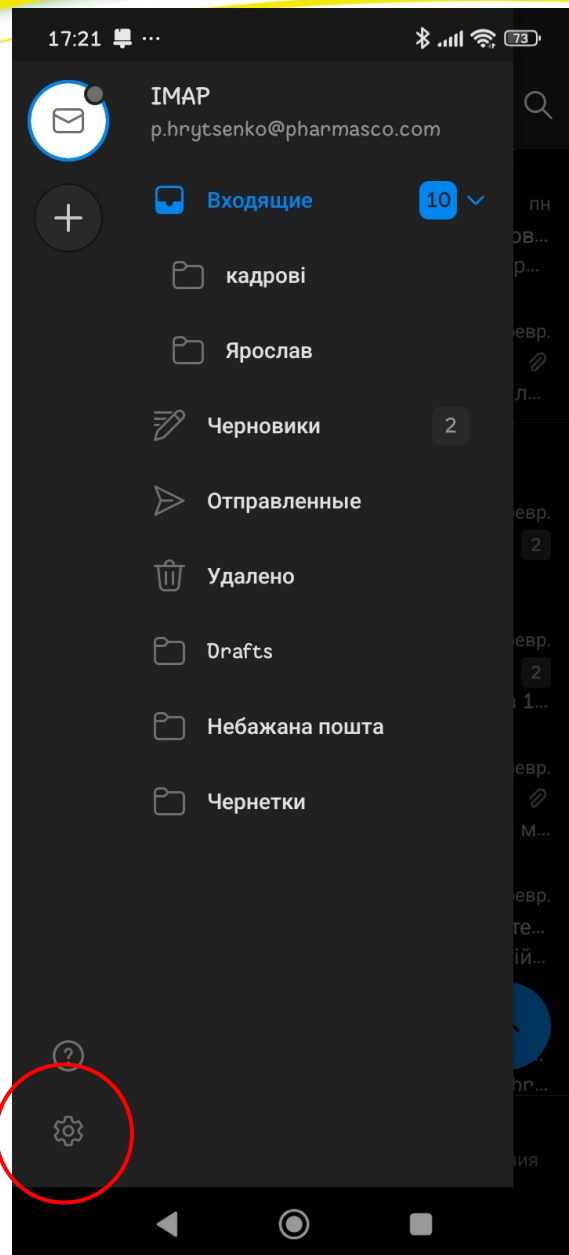
Знайдіть в додатках іконку outlook і натисніть на неї

Pharmasco®



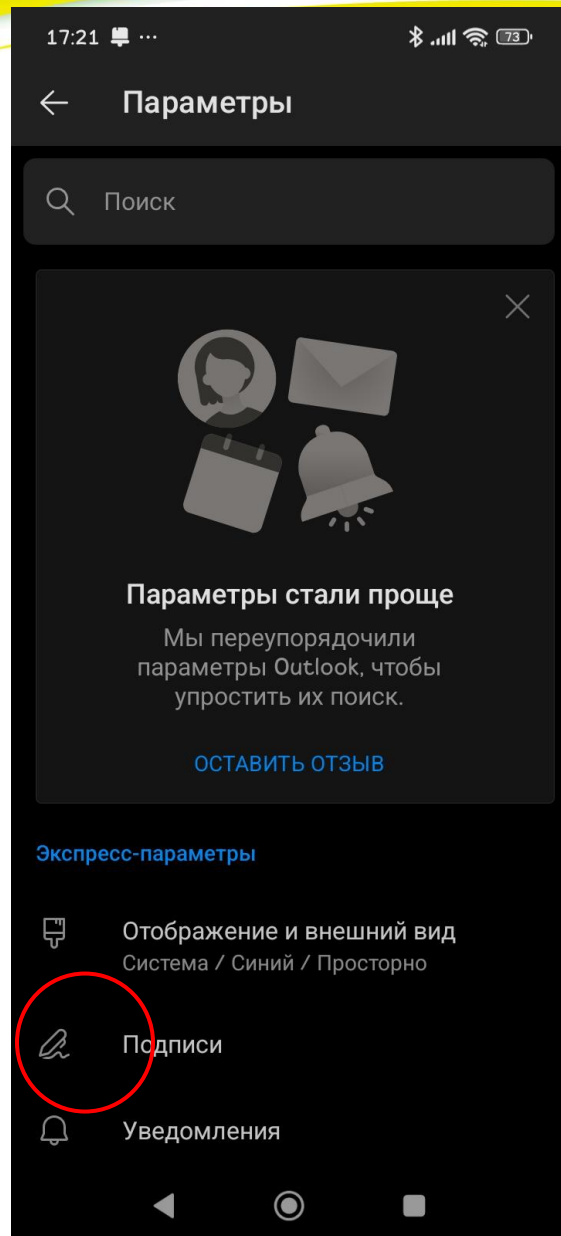
Зробіть свайп зліва, щоб потрапити в меню

Pharmasco®



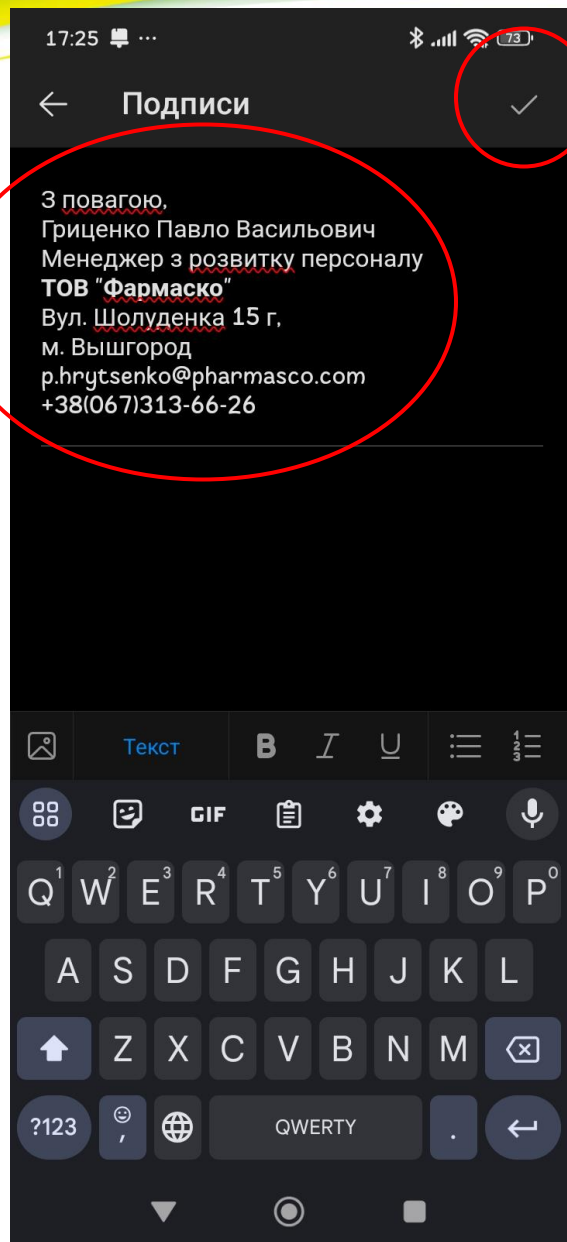
Натисніть на значок налаштувань зліва внизу

*Pharmasco*<sup>®</sup>



Оберіть параметр «Підписи»

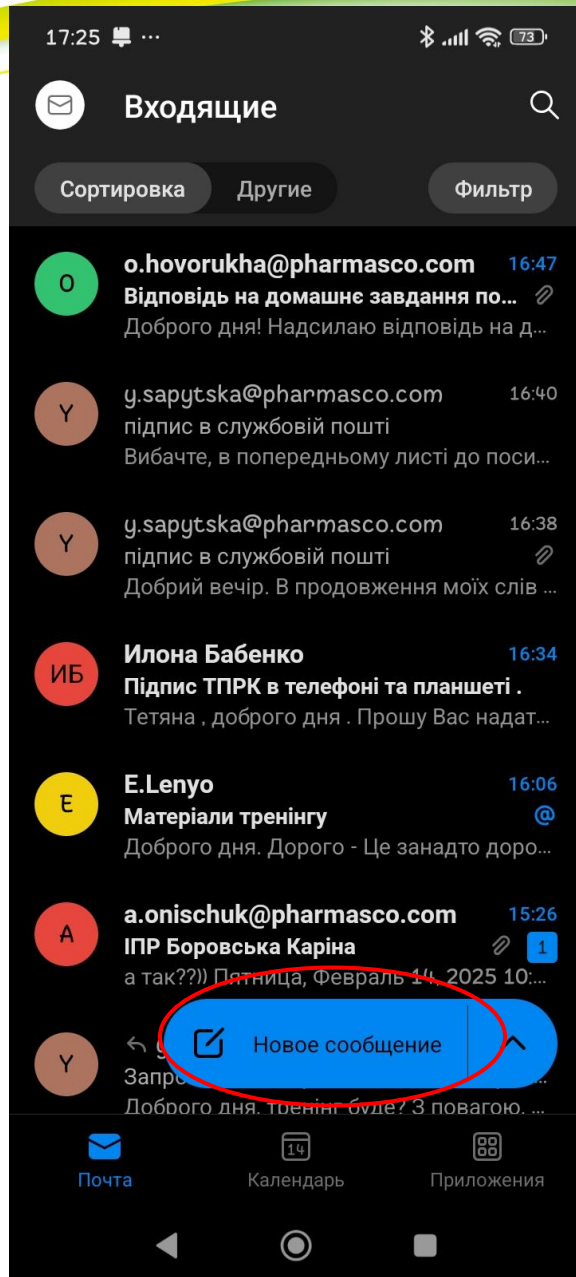
Pharmasco®



В полі для підпису впишіть ваші дані, які мають відобразитися в підпису для Вашого листа і натисніть галочку в горі справа.

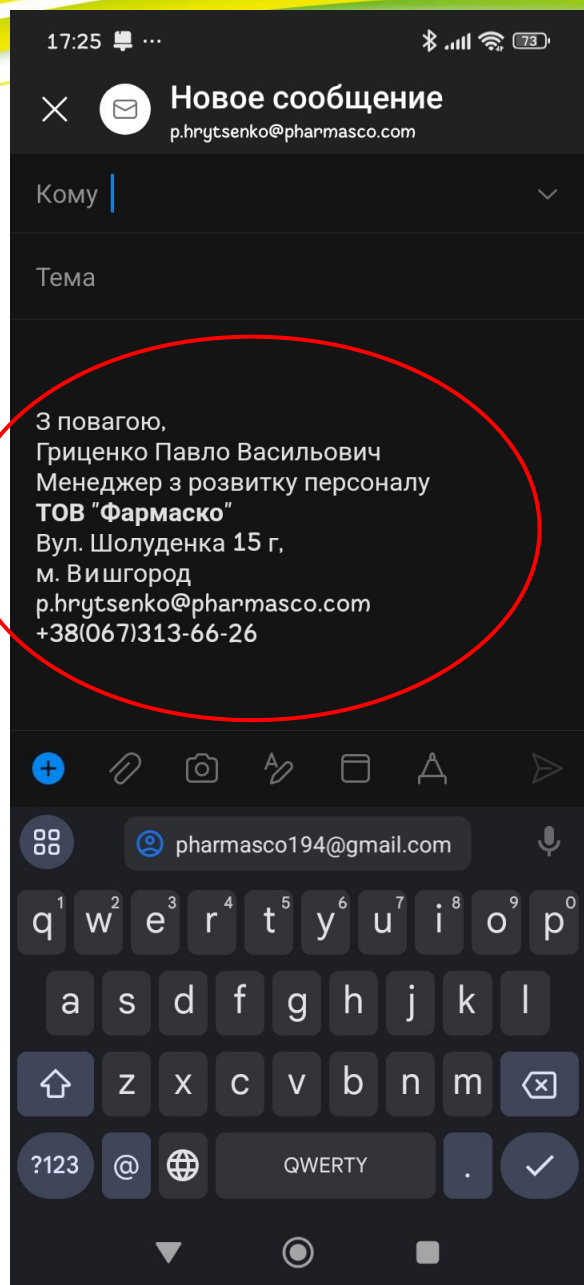
*Pharmasco*<sup>®</sup>





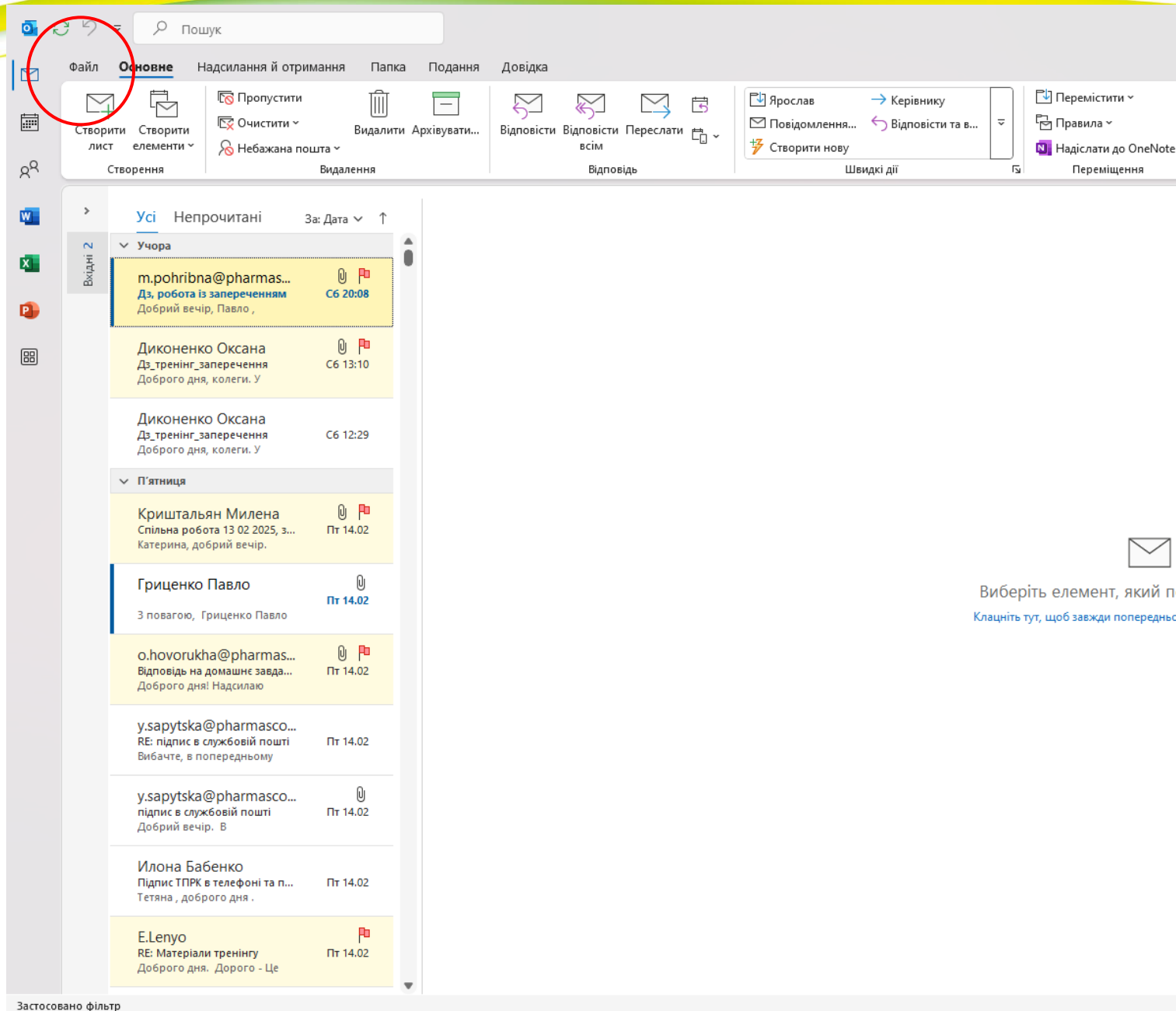
В основному меню outlook створить новий лист

*Pharmasco*<sup>®</sup>



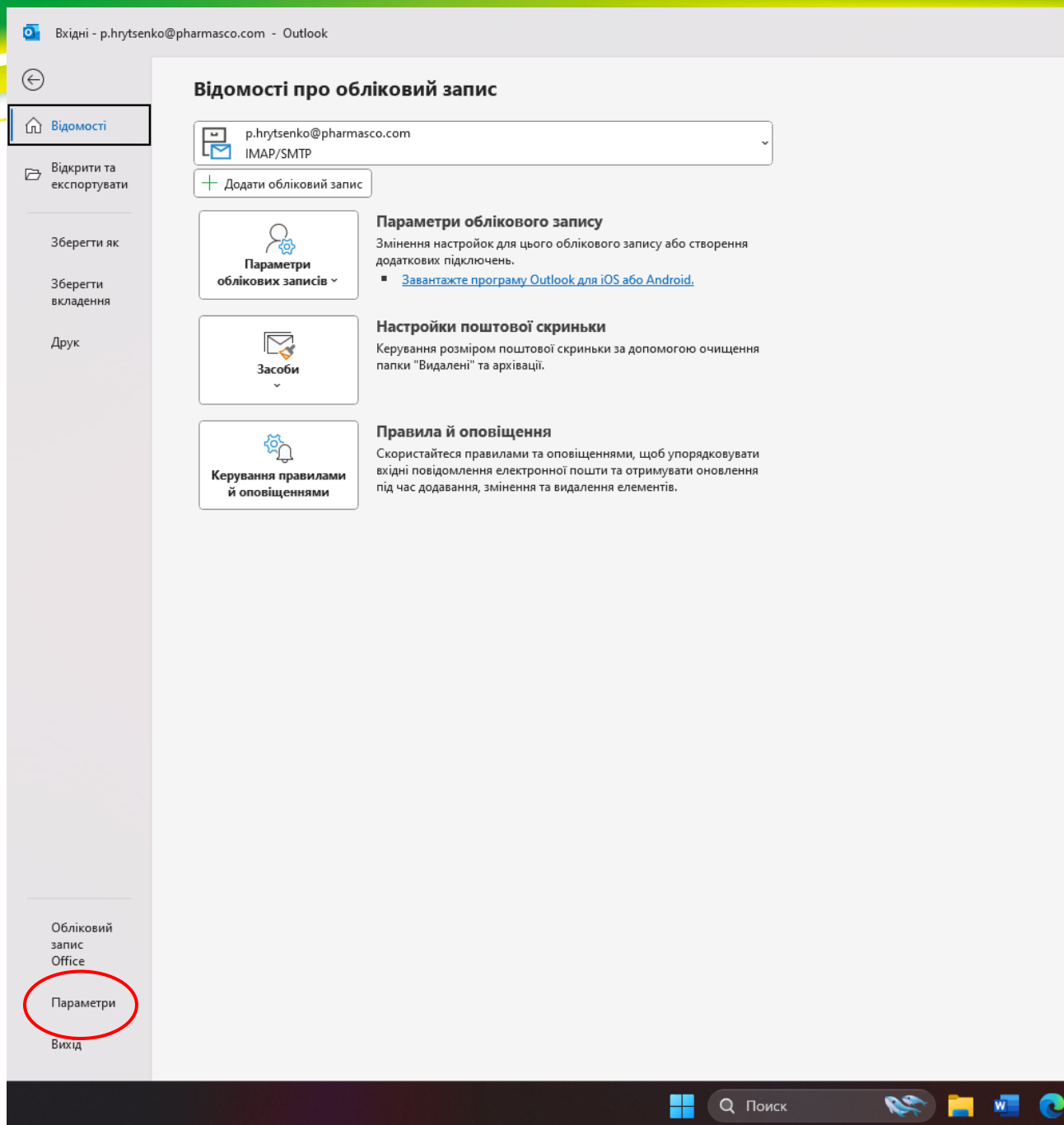
Підпис з'явиться автоматично

*Pharmasco*<sup>®</sup>



- Зайдіть в аутлук на комп'ютері.
- Та оберіть пункт меню Файл

Pharmasco®



- В меню Файл оберіть пункт «параметри»

Pharmasco®

Параметри Outlook

Загальні  
**Пошта**  
Календар  
Контакти  
Завдання  
Пошук  
Мова  
Спеціальні можливості  
Додатково  
Налаштування стрічки  
Панель швидкого доступу  
Надбудови  
Центр безпеки та конфіденційності

Загальні параметри роботи у програмі Outlook.

**Параметри зберігання у хмарі**

☒ Зберігати мої параметри Outlook у хмарі (потрібно перезапустити Outlook) ⓘ

**Параметри інтерфейсу користувача**

Якщо використовується кілька дисплеїв: ⓘ  
☒ Оптимізувати для найкращого вигляду  
☐ Оптимізувати для сумісності (потрібно перезапустити програму)

☒ Відображати міні-панель у разі виділення ⓘ  
☒ Увімкнути динамічний попередній перегляд ⓘ

Стиль екранних підказок: Відображати опис функцій в екранних підказках ▾

**Змінення вашої копії Microsoft Office**

Ім'я користувача: p.hrytsenko  
Ініціали: p  
☐ Завжди використовувати ці значення, незалежно від входу в Office.  
Фон Office: Кола та смуги ▾  
Тема Office: Біла ▾ ☒ Ніколи не змінювати фоновий колір повідомлення

**Параметри конфіденційності**

Параметри конфіденційності...

**Параметри запуску**

Під час відкриття Outlook: Запитувати мене, чи не потрібно повторно відкрити попередні елементи ▾

OK Скасувати

В пункті  
параметри  
обираємо  
меню  
«Пошта»



Параметри Outlook

Загальні

**Пошта**

Календар

Контакти

Завдання

Пошук

Мова

Спеціальні можливості

Додатково

Налаштування стрічки

Панель швидкого доступу

Надбудови

Центр безпеки та конфіденційності

Змінення параметрів повідомлень, які ви надсилаєте й отримуєте.

**Створення повідомлень**

Змінення параметрів редагування повідомлень. [Параметри редактора...](#)

Створювати повідомлення в такому форматі: **HTML**

☐ Завжди перевіряти орфографію перед надсиланням [Орфографія та авто виправлення...](#)

☒ Пропускати текст вихідного повідомлення у відповіді або пересиланні

Створення або змінення підписів повідомлень. [Підписи...](#)

За допомогою бланків можна змінювати фон, шрифти, стилі та кольори за замовчуванням. [Бланки та шрифти...](#)

**Області Outlook**

Настроювання способу позначення елементів як прочитаних в області читання. [Область читання...](#)

**Отримання повідомлень**

Коли отримано нові повідомлення:

- ☒ Відтворити звук
- ☐ Тимчасово змінити вигляд вказівника миші
- ☒ Відобразити піктограму конверта на панелі завдань
- ☒ Відобразити оповіщення на робочому столі
- ☐ Активувати попередній перегляд повідомлень, захищених правами доступу (може вплинути на продуктивність)

Оптимізація розміру

OK Скасувати

- В розділі «пошта» на тискаємо на кнопку «Підпис»

Pharmasco®

Підписи та канцелярія

Електронний підпис    Особистий бланк

Обліковий запис електронної пошти: p.hrytsenko@pharmasco.com

Вибір підпису для редагування

підпис 1

Створити  
Видалити  
Перейменувати

Редагувати підпис

Aptos 12 Ж К П Автоматично Візитна картка

3 повагою,  
Гриценко Павло Васильович  
Менеджер з розвитку персоналу  
**ТОВ «ФАРМАСКО»**  
вул. Шолуденка, 15 г,  
м. Вишгород, Київська обл.,  
Україна, 07301  
[p.hrytsenko@pharmasco.com](mailto:p.hrytsenko@pharmasco.com)  
моб. тел.: +38 (067) 313-66-26 2

4 Зберегти Отримати шаблони підписів

Вибрати підпис за замовчуванням

Нові повідомлення: підпис 3

Відповіді та переслані повідомлення: підпис

4 OK Скасувати

- 1. Натискаємо кнопку створити і вводимо назву підпису
- 2. В полі «редагувати підпис» вводимо необхідні данні
- 3. Обираємо назву підпису, який використовуватимемо при створенні нових повідомлень і при відповіді на вхідні лист.
- 4. Тиснемо кнопки зберегти та ок

Pharmasco®

Без імені - Повідомлення (HTML)

Файл **Повідомлення** Вставлення Параметри Формат тексту Рецензування Довідка

Вставити Основний текст Імена Включення Позначки Надиктувати Усі програми Редактор Занурити в текст

Буфер обміну Голос Програми Редактор Занурити

Надіслати Кому Копія

Тема

З повагою,  
Гриценко Павло Васильович  
Менеджер з розвитку персоналу  
**ТОВ «ФАРМАСКО»**  
вул. Шолуденка, 15 г,  
м. Вишгород, Київська обл.,  
Україна, 07301  
[p.hrytsenko@pharmasco.com](mailto:p.hrytsenko@pharmasco.com)  
моб. тел.: +38 (067) 313-66-26

- При створенні нового листа підпис генеруватиметься автоматично

Pharmasco®



Pharmasco®

ЛАБОРАТОРІЯ В КИШЕНІ

з 2002 року

Бажаю приємного  
ділового листування





Дякую за активну участь!

*Pharmasco*<sup>®</sup>