



IT-Academy

ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЙ ЦЕНТР
ПРОГРАММИРОВАНИЯ И ВЫСОКИХ
ТЕХНОЛОГИЙ

Функциональное тестирование ПО

**ПРИНЦИПЫ ДЕЛОВОЙ
КОММУНИКАЦИИ**



ПРИНЦИПЫ ДЕЛОВОЙ КОММУНИКАЦИИ

В ЭТОМ РАЗДЕЛЕ:



- ПОЧТА И РАБОТА С НЕЙ
- СОБРАНИЯ И БЕСЕДЫ 1-НА-1
- ЗВОНКИ И СЛУЖБЫ МНГОВЕННЫХ СООБЩЕНИЙ



ОСНОВНЫЕ СПОСОБЫ КОММУНИКАЦИИ:



Какой инструмент есть у тестировщика?



ПОЧТА И РАБОТА С НЕЙ

Сетикет (netiquette) или правила написания электронного письма



Почта должна:

- быть **простой** для прочтения и понимания
- позволять **быстро и легко** принять решение и написать **ответ**
- быть отправлена **вовремя**
- содержать **корректный** текст с **вежливыми** обращениями
- быть направленной на **решение проблем**, а не на создание новых сложностей



ПРАВИЛА НАПИСАНИЯ ПИСЕМ

При написании писем следует ориентироваться на следующие правила:

1. **Корректные** грамматика, пунктуация, синтаксис и т.п.
2. **Осмысленный** информативный заголовок
3. Корректный список **получателей** (с учётом To и CC).
4. Корректное **лаконичное** наполнение письма
5. **Аккуратное** оформление (включая цвета и т.п.)
6. Корректные нужные **вложения**
7. Верно установленный показатель **важности**





ЗАГОЛОВОК И АДРЕСАТЫ

Send

To... Aliaksandr Baranouski;

Cc... Yauhen Peshkur;

Subject: New RD modules

Всегда отражает суть переписки!

- в поле **To** указывается список адресатов, непосредственно включённых в обсуждаемый процесс
- в поле **CC** указывается список адресатов, которые просто должны быть уведомлены о происходящем
- в поле **Subject** пишется краткий информативный заголовок

НЕЛЬЗЯ ОСТАВЛЯТЬ ЭТО ПОЛЕ ПУСТЫМ!

Многие почтовые корпоративные системы могут отправлять такие письма в спам



ДАВАЙТЕ ПОТРЕНИРУЕМСЯ

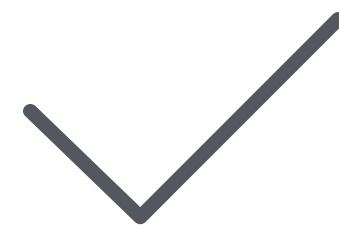


Отвечать ли на письмо?

- вы получили новое задание
- вы в СС, вам нечего добавить
- письмо адресовано целому списку рассылки
- много получателей в To, от вас не требуется прямых действий
- много получателей в To, вы не совсем уверены, какие шаги от вас ожидаются
- есть пометка FYI (For Your Information)
- MFU (Meeting Follow-Up), в котором все верно

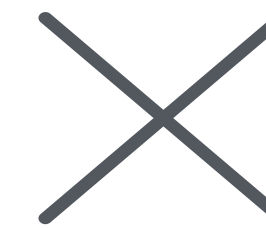


ОТВЕЧАТЬ ЛИ НА ПИСЬМО?



Да, отвечать:

- задание **лично вам**, обращение лично к вам
- в списке To много получателей, и **вам не ясна ваша роль** (что от вас нужно)
- вам **есть что добавить** к протекающей дискуссии



Нет, не отвечать:

- вы в списке CC, и **вам нечего добавить**.
- в списке To много получателей, и обсуждаемое явно **не имеет к вам отношения**.
- письмо из разряда **FYI** (For Your Information).
- информационная **рассылка**.
- **MFU** (Meeting Follow Up), к которому вам нечего добавить



ЗАГОЛОВОК



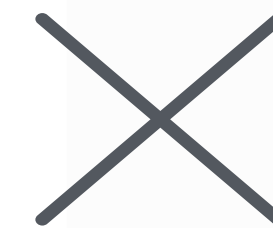
НУЖЕН ДЛЯ:

- идентификации сообщения
- упрощения поиска
- привлечения внимания



ДОЛЖЕН БЫТЬ:

- кратким, информативным
- уникальным и неизменным
- побуждающим к действию



НЕ ДОЛЖЕН:

- заменять всё письмо
- быть расплывчатым
- заменять флаг важности.



ПРИНЦИПЫ ДЕЛОВОЙ КОММУНИКАЦИИ

ЗАГОЛОВОК

Общепринятые аббревиатуры

Аббревиатура	Расшифровка	Перевод
MFU	Meeting Follow Up	Итоги собрания
FYI	For Your Information	К сведению
IFU	Interview Follow Up	Итоги собеседования
SIN	Service Interruption Notification	Сервис недоступен
OOO	Out Of Office	«Я не на месте»
EOD	End Of the Day	До конца дня



ДАВАЙТЕ ПОТРЕНИРУЕМСЯ

Subject: Subject line matters!

Хороший или плохой заголовок?

Нет заголовка

- Vacation request (01/03/2018)
- Очень длинный subject, в котором объясняется вся суть письма
- New bug
- Release Report 16.8 Corporate Portal
- Question



ПРИНЦИПЫ ДЕЛОВОЙ КОММУНИКАЦИИ

СТРУКТУРА ПИСЬМА

Приветствие должно включать обращение к группе людей или имя того, кому адресовано письмо.

Hi,
Hello,
Good morning,
John,

Looking forward to
hearing from you.

Waiting for your
response.

Thank you in advance.

Тело сообщения.

Вежливое
«прощание».

Подпись

Task 4.3 deadline moved to July 15, Friday, 18:00 - Messa...

Clipboard Basic Text

Send To: TestLab; Cc: Subject: Task 4.3 deadline moved to July 15, Friday, 18:00

Dear Colleagues,

Due to extreme difficulty of task 4.3 the deadline is moved to July 15, Friday, 18:00. But it is strongly recommended to complete the task by this evening.

Best Regards,
Svyatoslav Kulikov
Training & Education Manager



СТРУКТУРА ПИСЬМА

Приветствие

Приветствие

Тело письма

Ссылка на предыдущий контекст

Цель письма

Предоставление сведений

about ...

Призыв к действию

...

Завершение

Завершающая фраза

Заключительная формула вежливости

Подпись

Hi Pavel,

Following our last meeting

...

Concerning your question

Please email me by / before

Thanks in advance

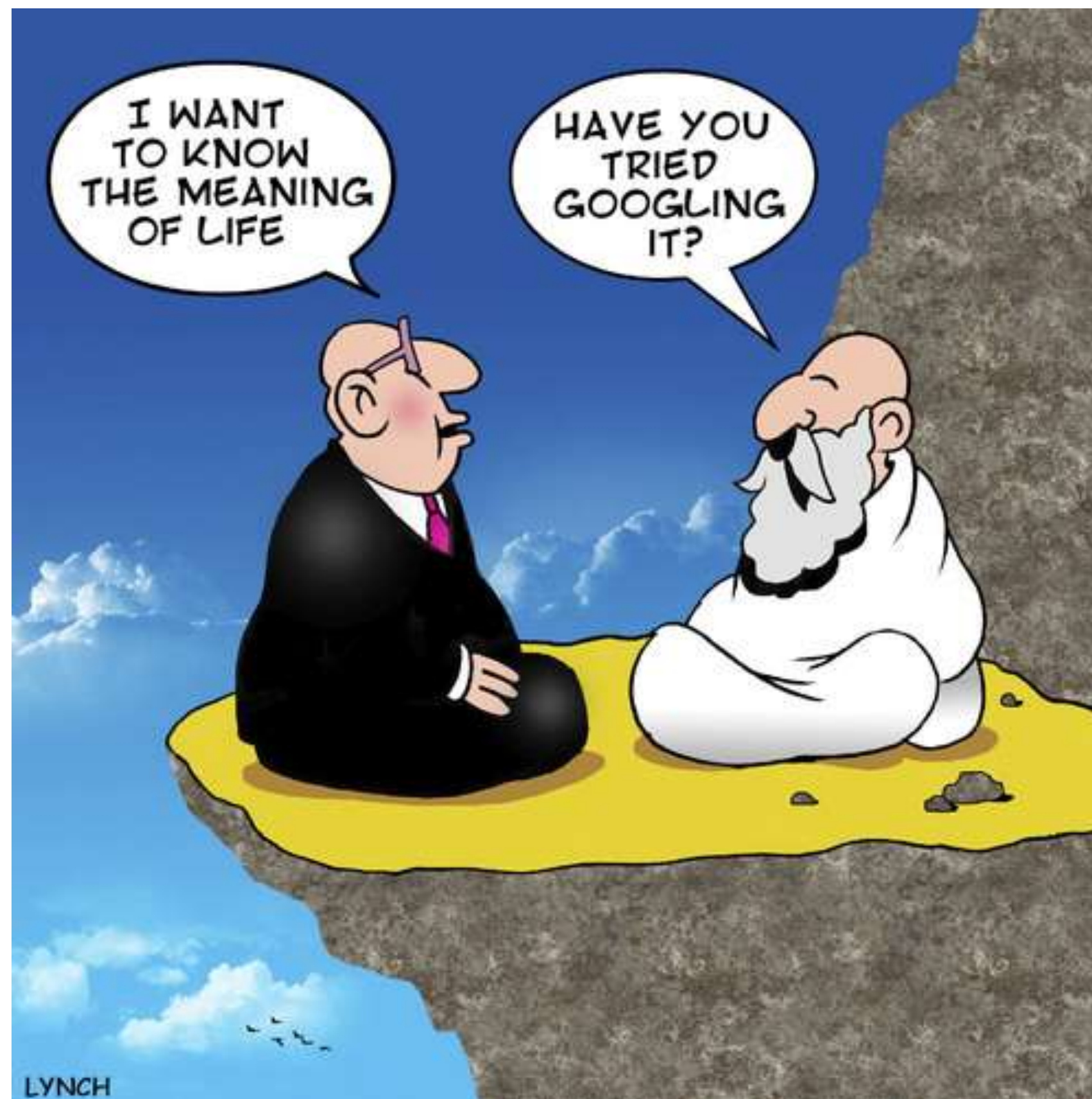
Best regards,

Anna N.

Test Manager



БАЗОВЫЕ ПРИНЦИПЫ



- Клиент всегда прав
- Клиенту не нужны проблемы
- «Ты не беспокоишь меня, я не беспокою тебя»



ПРИНЦИПЫ ДЕЛОВОЙ КОММУНИКАЦИИ

ПОЧТА И РАБОТА С НЕЙ

The screenshot shows the 'Properties' dialog box in Microsoft Outlook. It is divided into several sections:

- Settings:** Includes 'Importance' (Normal) and 'Sensitivity' (Normal) dropdown menus. There is a checkbox for 'Do not AutoArchive this item'.
- Security:** Includes a lock icon and a button for 'Security Settings...'. Text says 'Change security settings for this message.'
- Voting and Tracking options:** Includes checkboxes for 'Use voting buttons', 'Request a delivery receipt for this message', and 'Request a read receipt for this message'.
- Delivery options:** Includes checkboxes for 'Have replies sent to:', 'Do not deliver before:', and 'Expires after:'. Each has a dropdown menu and a time field. There is also a 'Select Names...' button.
- Other options:** Includes a checked checkbox for 'Save copy of sent message', a 'Contacts...' button, a 'Categories' dropdown menu (set to 'None'), and a 'Close' button at the bottom right.

Не ожидайте ответа немедленно.
Стандартным временем ответа на срочное сообщение является один рабочий день, на несрочное 2-3 дня. Если ответ нужен быстрее, используйте телефон или IM-инструменты.

Follow Up
High Importance
Low Importance



ПОЧТА И РАБОТА С НЕЙ



Используйте систему приоритетов

Матрица Эйзенхауэра



ПОЧТА И РАБОТА С НЕЙ

Рассмотрено

Категоризировано

Обработано

Архивировано или удалено

Каждое входящее письмо должно быть:

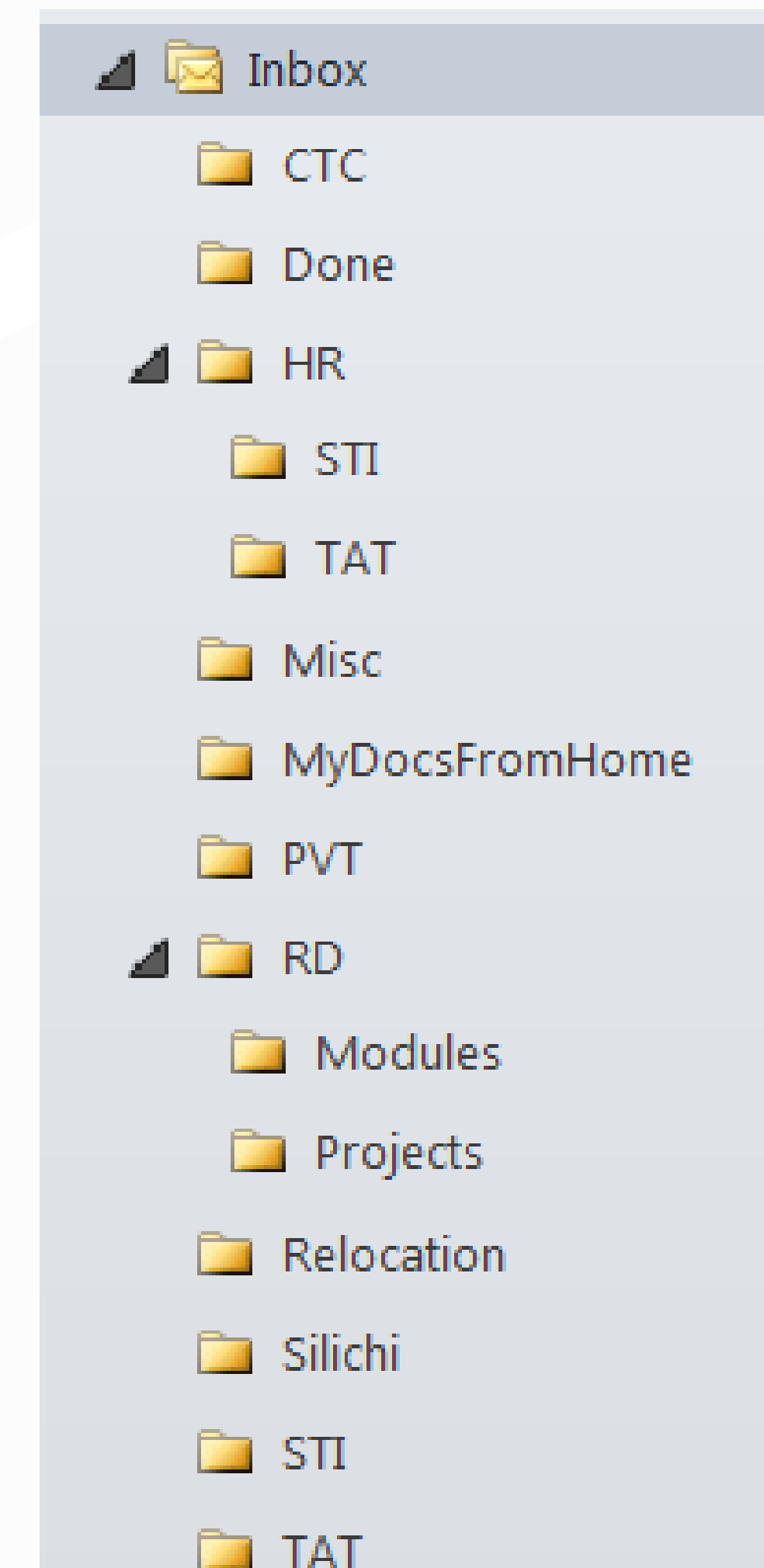
- рассмотрено
- категоризировано
- обработано
- архивировано или удалено



ПОЧТА И РАБОТА С НЕЙ

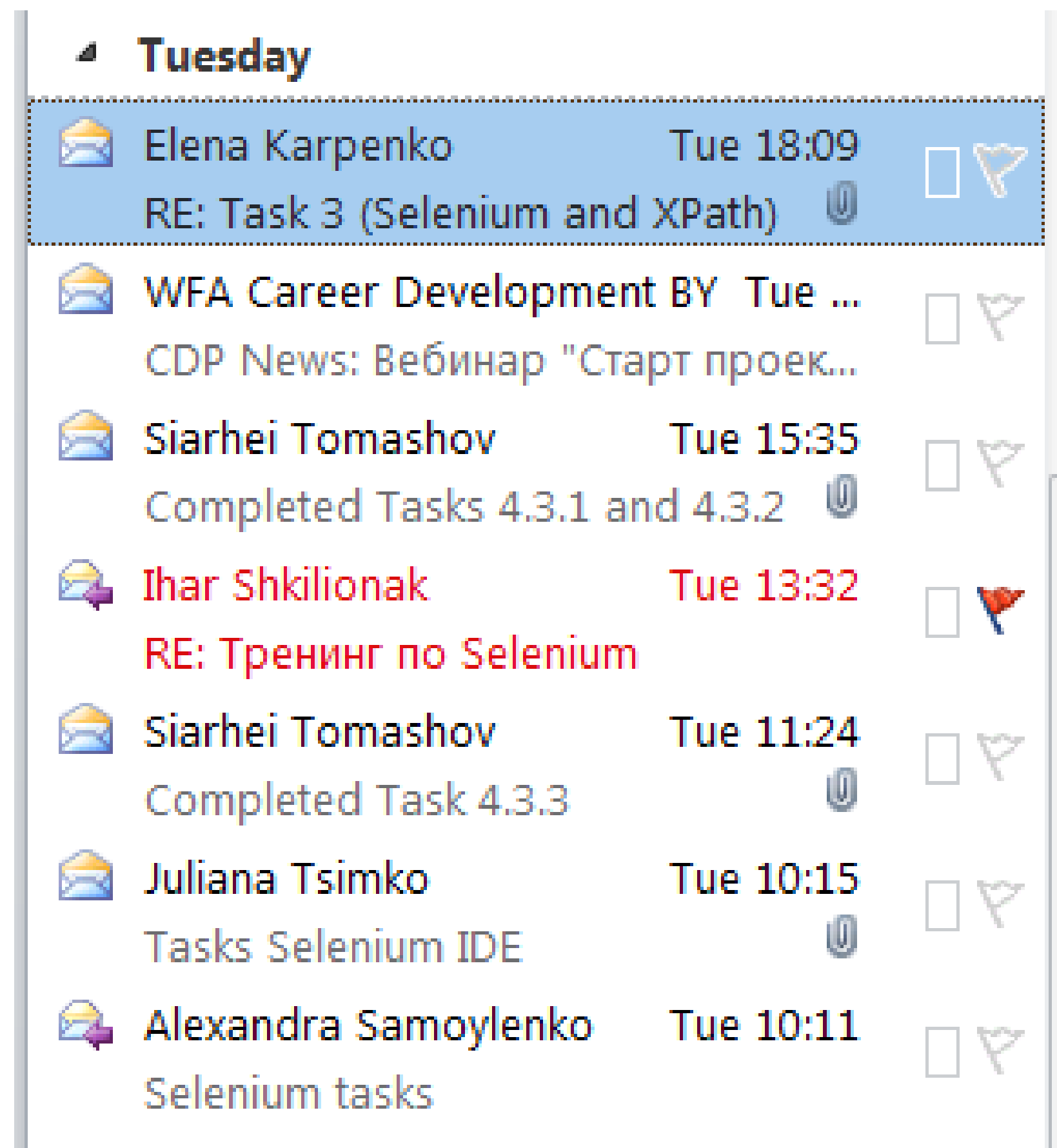
Сформируйте прозрачную и удобную **иерархию папок**

Избегайте слишком глубокой вложенности





ПОЧТА И РАБОТА С НЕЙ



Периодически пересматривайте «неразобранное»:

удостоверьтесь, что каждому полученному сообщению вы уделили адекватное количество времени.



ВЛОЖЕНИЯ

Attachments



Если вложение БОЛЬШОГО размера, то:

- Использовать другой способ
 - FTP
 - DropBox
 - GoogleDrive
 - etc
- Архивировать



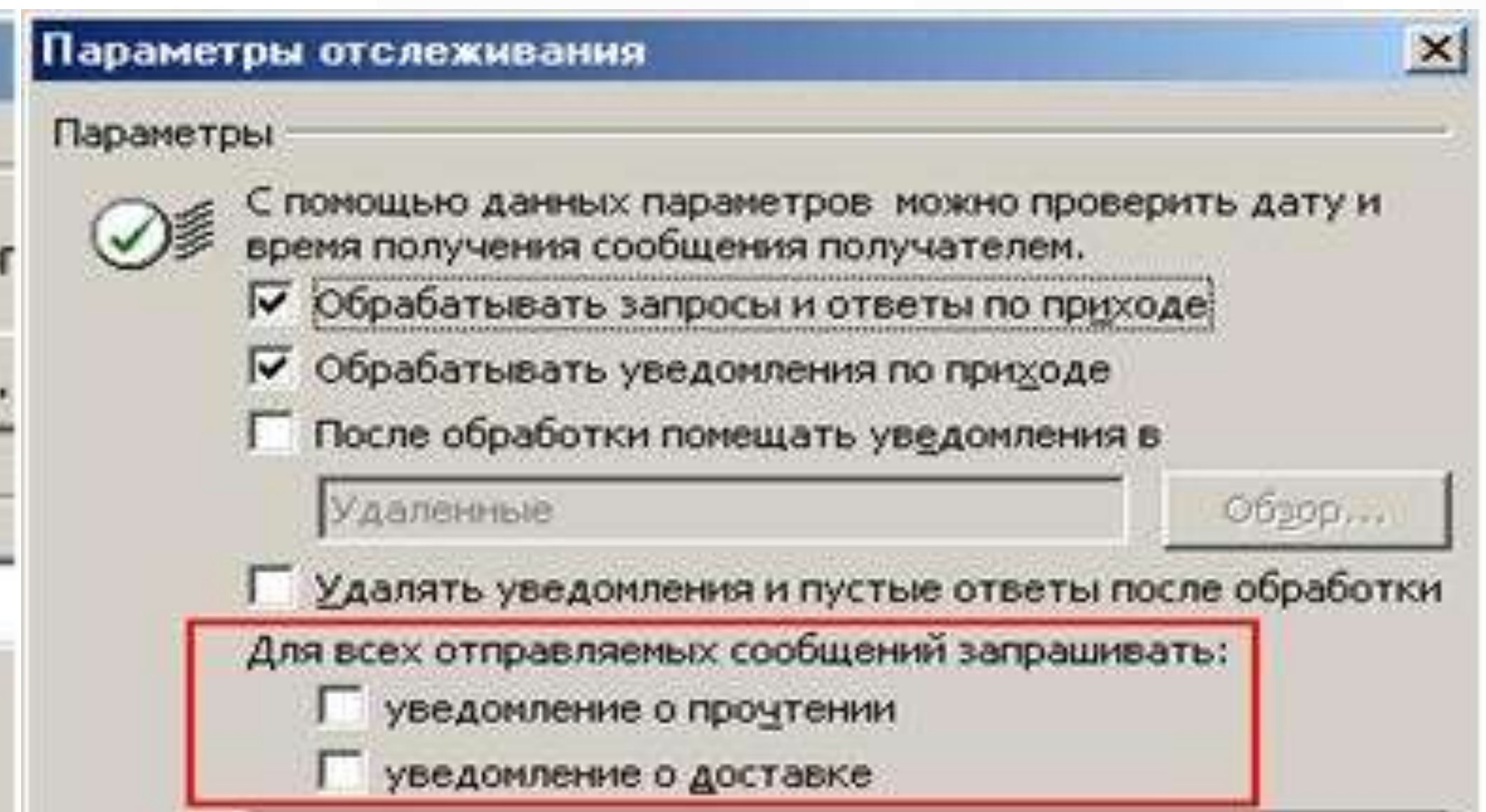
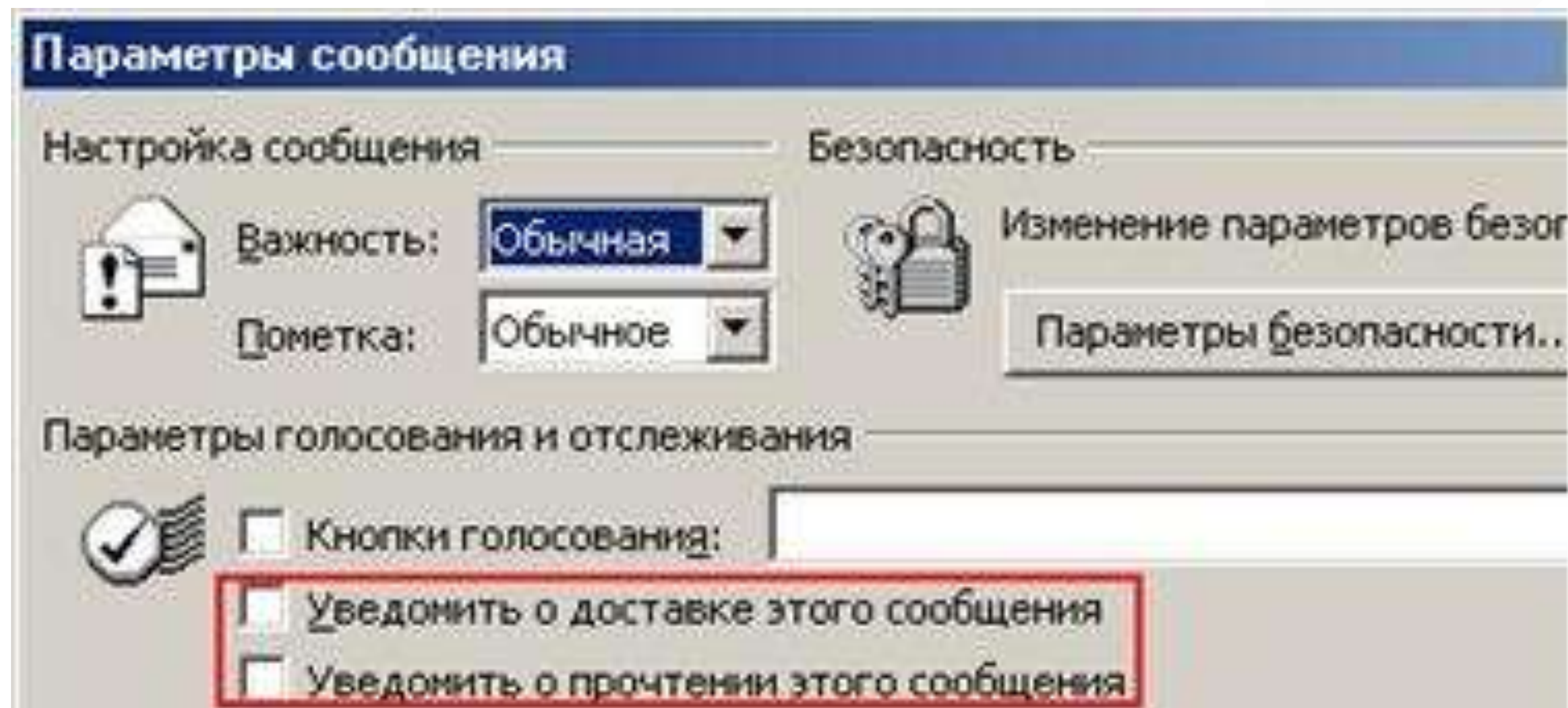
ПОЧТА И РАБОТА С НЕЙ

Записать в ToDo: напоминание - через какое время проверить результаты работы (отправить результаты работы, deadline).

Дополнительно можно использовать:

«Уведомить о доставке этого сообщения»

«Уведомить о прочтении этого сообщения»





ПОЧТА И РАБОТА С НЕЙ

Ответы в теле письма

- при редактировании текста помечайте свои вставки: **[АК], [РМА]**
- имеет смысл оформить вставку **отдельным цветом**
- имеет смысл увеличить «**отступ слева**» для вставленного вами текста
- **сохраняйте историю переписки**
- при ответах **можно удалять не несущий полезной нагрузки текст**

Лично мне красный кажется «выбивающимся» из цветов 1-го этажа.

Скорее коричневый - в цвет дверям и в контраст стене.

[SK] Да, чтобы люди путали его с дверями 😊.

Там и так темно, как в подвале. Зачем делать ещё темнее?

Может быть менее «глубокий» и с более высокой спинкой, чем на 9-м этаже K1



СОВЕТЫ ПО ОТВЕТАМ



Если вы **сомневаетесь**, отвечать ли на письмо, **лучше ответить** (как минимум автору). Ваше молчание может быть неверно истолковано.

В случае, если письмо содержит некие адресованные вам инструкции, обязательно пишите ответ с указанием **примерного времени выполнения**.

«Отвергаешь – предлагай!». Поясняйте и **аргументируйте свой ответ** (особенно, если он отрицательный!)



ПОЧТА И РАБОТА С НЕЙ

ADME

Правила написания писем по версии <http://www.adme.ru>:

- Будьте более или менее конкретны.
- Не сокращ.! Так сокр. тольк. муд.!
- Кому нужны риторические вопросы?
- Одного восклицательного знака вполне достаточно!!!!!!!!
- Уточнения в скобках (хоть и существенные) бывают (обычно) излишними.
- Ставьте... многоточие... только для... обозначения пауз...
- Ставить запятые тире двоеточия другие знаки препинания это хорошо.



ПОЧТА И РАБОТА С НЕЙ

**Господи, это опять вы....
Вы читать умеете?**

**Мы лучше сделаем это сами.
Я уже сто раз вам это присылал.
Ага, сейчас все брошу и побегу разбираться.
Какой же вы зануда...**

**Thank you very much for your email.
You can find this information in our
Terms and Conditions.
Thank you for your kind assistance.
Kindly find attached.
I'll look into it and revert soonest.
Thank you for your patience.**

Деловая переписка. Русско-английский вежливый транслатор
Елизавета Зайцева



ПОЧТА И РАБОТА С НЕЙ



Обращайтесь к тому, **в чьей компетенции** находится решаемый **вопрос**.

Явно **указывайте**, чего вы **хотите от адресата**.

Укажите: кто вы, как с вами можно связаться (телефон, skype и т.п.)

Проверьте грамматику, пунктуацию и т.п.

Перечитайте письмо перед отправкой!



НАШЕ ОБЩЕНИЕ

Письма тренеру:

[SFT][TFN][GROUP1][DAY5] – Test cases

English

Back

**Re:[SFT][TFN][GROUP1][DAY5] – Test cases – YourFirstName
YourLastName**

Structure

Greeting

Body

Signature

[Reply \(Ответить\)](#)

[Reply All \(Ответить всем\)](#)

Attachment

Test_Cases_ YourFirstName_YourLastName.xlsx



ПРИНЦИПЫ ДЕЛОВОЙ КОММУНИКАЦИИ

НАШЕ ОБЩЕНИЕ

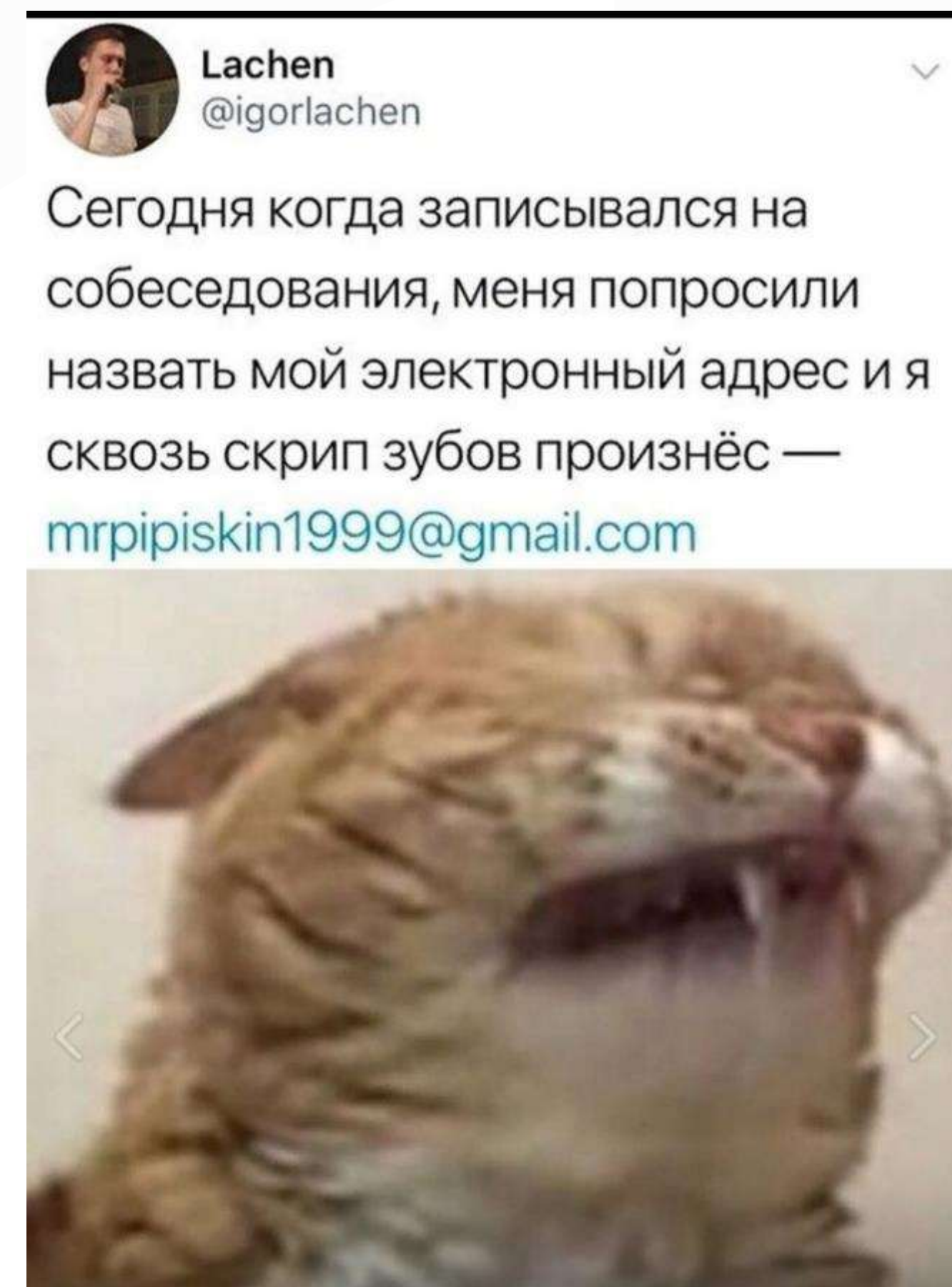
Ваш e-mail:

- Проанализируйте свой актуальный e-mail ☺
- Создайте новый почтовый ящик в случае необходимости
- Проверьте настройки

Madden 67

Re: [SFT][TFN][GROUP1][DAY3] - E-mails

Hello Lidziya, I have changed my Email address from



ПРИНЦИПЫ ДЕЛОВОЙ КОММУНИКАЦИИ



НАШЕ ОБЩЕНИЕ

Найти тренера быстро:

Skype: Maksim_Pretkel



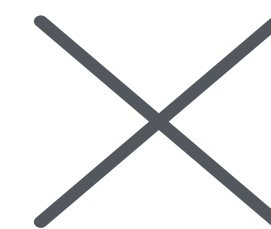


ПОЛЬЗУЙТЕСЬ ВЕРНЫМ ИНСТРУМЕНТОМ

Используйте почту для обсуждения того, что не является срочным. Пишите в **IM только по срочным вопросам**, решение которых вам необходимо **СЕЙЧАС**.



- Джон, доброе утро. К вам на собеседование пришёл мистер Смит.
Он ожидает у конференц-зала 205.



- Джон, доброе утро.
Скажите, пожалуйста, на какие числа вы планируете отпуск в 2021 году?

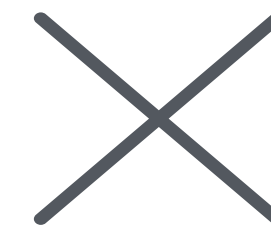


ПОДГОТОВЬТЕ ФУНДАМЕНТ ДЛЯ РАЗГОВОРА

В случае, если для обсуждения вопроса необходимо сослаться на большой объём информации, **отправьте необходимые документы заранее.**



- Джон, доброе утро.
Устраивает ли вас
компьютерный стол, как на
фотографии, которую мы
выслали вам вчера?



- Джон, давайте обсудим
проект договора, который я
вышлю вам сегодня вечером.

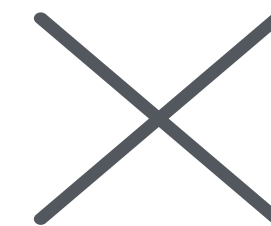


БУДЬТЕ ВЕЖЛИВЫ И КОРРЕКТНЫ

Обязательно уточните у собеседника, **удобно ли ему сейчас разговаривать.**



- Джон, доброе утро. Можете ли вы уделить сейчас 5-7 минут для обсуждения нового кандидата на должность старшего инженера?



- Джон, доброе утро. Вот, что я хочу вам рассказать... [20 минут монолога]



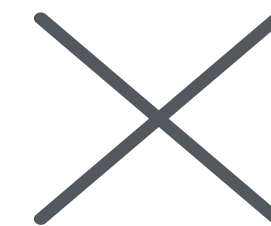
ДОКУМЕНТИРУЙТЕ ИТОГИ БЕСЕДЫ

Соглашения, достигнутые в устной беседе, **надо задокументировать** (и выслать письмом – MFU (Meeting Follow-up)).



- Добрый день, Джон!

Итак, подвожу итоги нашего сегодняшнего разговора по поводу сервера CDF-34...



- Джон, доброе утро. Помните, прошлой весной мы с вами обсуждали сервер...



ИСКЛЮЧИТЕ НАДОЕДЛИВОСТЬ

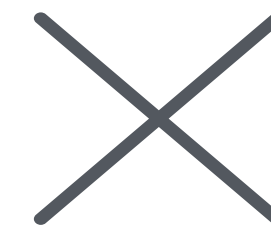
Не «названивайте»!

Если собеседник не ответил на два звонка, **пишите СМС**.



SMS

Добрый день, Джон!
Пожалуйста, перезвоните
Джейн Смит из бухгалтерии,
когда будете свободны.
Спасибо.



SMS

Уважаемый абонент, вам
звонили с номера 1112233
78 раз.



СОБРАНИЯ И БЕСЕДЫ 1-НА-1

Если вы организатор собрания:

Подготовьте повестку дня.

Разошлите её всем участникам **заранее**.

Выберите наиболее **удобное** для всех участников **время** и **место**.

Зарезервируйте комнату.

Придите на место проведения **заранее**,
подготовьте комнату и оборудование.

Если собрание отменяется, оповестите всех участников и внесите изменения в календарь загруженности комнаты.

Не забыть разослать **MFU**.

Никаких собраний «Потому что сегодня вторник»!





СОБРАНИЯ И БЕСЕДЫ 1-НА-1



Если вы участник собрания:

- делайте **пометки** (meeting notes, minutes)
- фиксируйте адресованные вам **задачи** (action items)
- проясняйте **непонятное**
- **не перебивайте**
- избегайте **бессмысленных** разговоров
- если собрание идёт удалённо, **включайте микрофон, только когда говорите, и исключите посторонние звуки**
- будьте готовы, что вас попросят **продемонстрировать экран**



БЕСЕДЫ 1-НА-1



Рассматривайте беседу 1-на-1 как частный случай конференции:

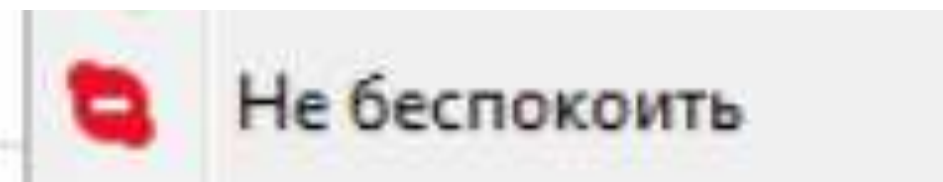
- готовьте повестку дня
- чётко формулируйте задачи
- обсудите и проясните все условия выполнения задач
- делайте пометки (meeting notes, minutes)
- фиксируйте адресованные вам задачи (action items)
- фиксируйте «ответственную персону» (responsible person for <action item>)
- документируйте итоги беседы (MFU)



СЛУЖБЫ МГНОВЕННЫХ СООБЩЕНИЙ

При использовании службы мгновенных сообщений:

- внимательно следите, **в какое окно вы пишете**
- пожалуйста, **не пишите просто «Привет»** в чате <https://neprivet.ru/>
- дайте собеседнику **время ответить**
- **меняйте статус** («он-лайн», «ушёл», «занят» и т.п.) адекватно ситуации
- держите соответствующую программу **запущенной** на протяжении всего рабочего времени
- под «кирпич» не пишут



Плохо:

Вы	Привет	12:32:12
Ваш коллега	Привет	12:32:15
... ждет, пока вы формулируете вопрос ...		
Вы	Я сейчас работаю над тем-то и тем-то и хочу сделать то-то...	12:34:01
Ваш коллега	Ага, можешь сделать так-то...	12:35:21

Хорошо:

Вы	Привет. Я сейчас работаю над тем-то и тем-то и хочу сделать то-то...	12:32:12
Ваш коллега	Ага, можешь сделать так-то...	12:33:32



ДАВАЙТЕ ПОТРЕНИРУЕМСЯ

Напишите следующие письма:

- запросите у проектного менеджера и заказчика отпуск на следующей неделе
- попросите тест лида на полдня перенести дэдлайн по созданию тест кейсов для нового функционала
- сообщите разработчику, что не можете продолжить тестирование билда из-за блокирующего бага





ДОМАШНЕЕ ЗАДАНИЕ



Employees of our company need a calculator, which can work in 2 modes – simple (can add, subtract, multiply and divide) and scientific (can perform squaring and square root extraction).

Home task: **ask questions** you need to clarify in order to create comprehensive requirements which will allow to develop this application.