

# Как общаться по e-mail и эффективно работать с почтой?

Евгений Рыжков (PVS-Studio)



Saint  
**TeamLead**  
Conf **2019**

Профессиональная  
конференция  
про тимлидов  
и для тимлидов



# Почему меня беспокоит эта тема?

- У меня есть архив почты [evg@viva64.com](mailto:evg@viva64.com) с 2007 года.
- Входящих писем: 60,000 (без писем от роботов, автосгенерированных, уже без спама и т.п.).
- Исходящих писем: 46,000 штук.
- Что важнее – за 2018 год (также без писем роботов):
  - 8,000 входящих писем, где я в поле TO;
  - 2,000 входящих писем, где я в поле CC;
  - 8,000 исходящих писем от меня.

# У меня реально много почты!

- В день:  $8,000/365=20$ ;
- С учетом только рабочих:  $8,000/250=32$ ;
- Я получаю и отправляю по 30 писем день;
- Другими словами, если вы зайдете ко мне в кабинет, то скорее всего я «работаю с почтой».

# Ну и зачем нам учиться писать e-mail? Мы же программисты (бухгалтеры, маркетологи и т.п.)!

- Правила нужны не только тем, кто пишет десятки писем в день.
- Даже если вы пишете одно письмо в неделю, то вы же хотите, чтобы оно достигло цели, было понято и вам ответили (да еще и так, как вы хотите!).
- Много почты у меня – это всего лишь фраза «Верьте мне, я в этом разбираюсь!», сказанная в цифрах.

TL;DR

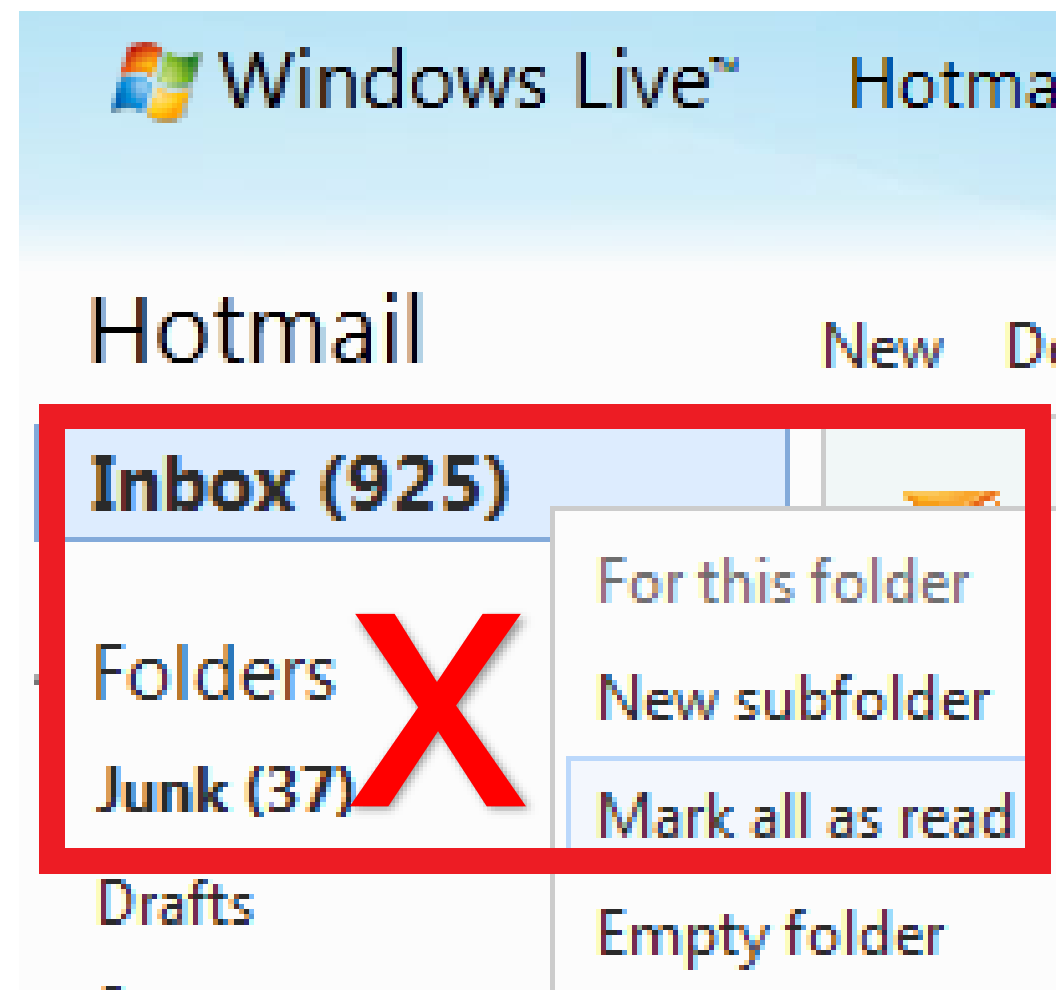
Пишите письма с уважением к получателю письма!

# А как это «с уважением к получателю»?

- Тогда придется послушать весь доклад, ничего не поделаешь...

# Не должно быть непрочитанных писем во «Входящих»

- Нельзя хранить письма в состоянии «Не прочитано».
- Причина – вы можете пропустить новое письмо.
- Когда 925 изменится на 934 – вы просто можете не заметить этого.



# Используйте «звездочки» и «флажки» для необработанных писем

- Письма, с которыми вы еще не поработали, обязательно надо помечать.
- Нельзя использовать признак «непрочитанное письмо», так как вы нечаянно выделите его и оно станет «прочитанным».
- В почтовой программе можно настроить фильтры, чтобы показывалось, сколько писем со звездочками отображается.



# Папка «Спам» – читать или не читать?

- Я читаю. И вот почему.

# Нельзя прикладывать сканы документов, без цифрового варианта

скан счета ЛАЗУРНЫЙ БЕРЕГ.pdf - Adobe Acrobat Reader DC

File Edit View Window Help

Home Tools скан счета ЛАЗУР... ✕

1 / 1 138% Share

АО "АЛЬФА-БАНК" г. Москва		БИК	044525593
Банк получателя		Сч. №	30101810200000000593
ИНН 4018011410	КПП 401801001	Сч. №	40702810902830003723
ООО "ПАРК-ОТЕЛЬ "ЛАЗУРНЫЙ БЕРЕГ НА ОКЕ"			
Получатель			

**Счет на оплату № 67 от 22 февраля 2019 г.**

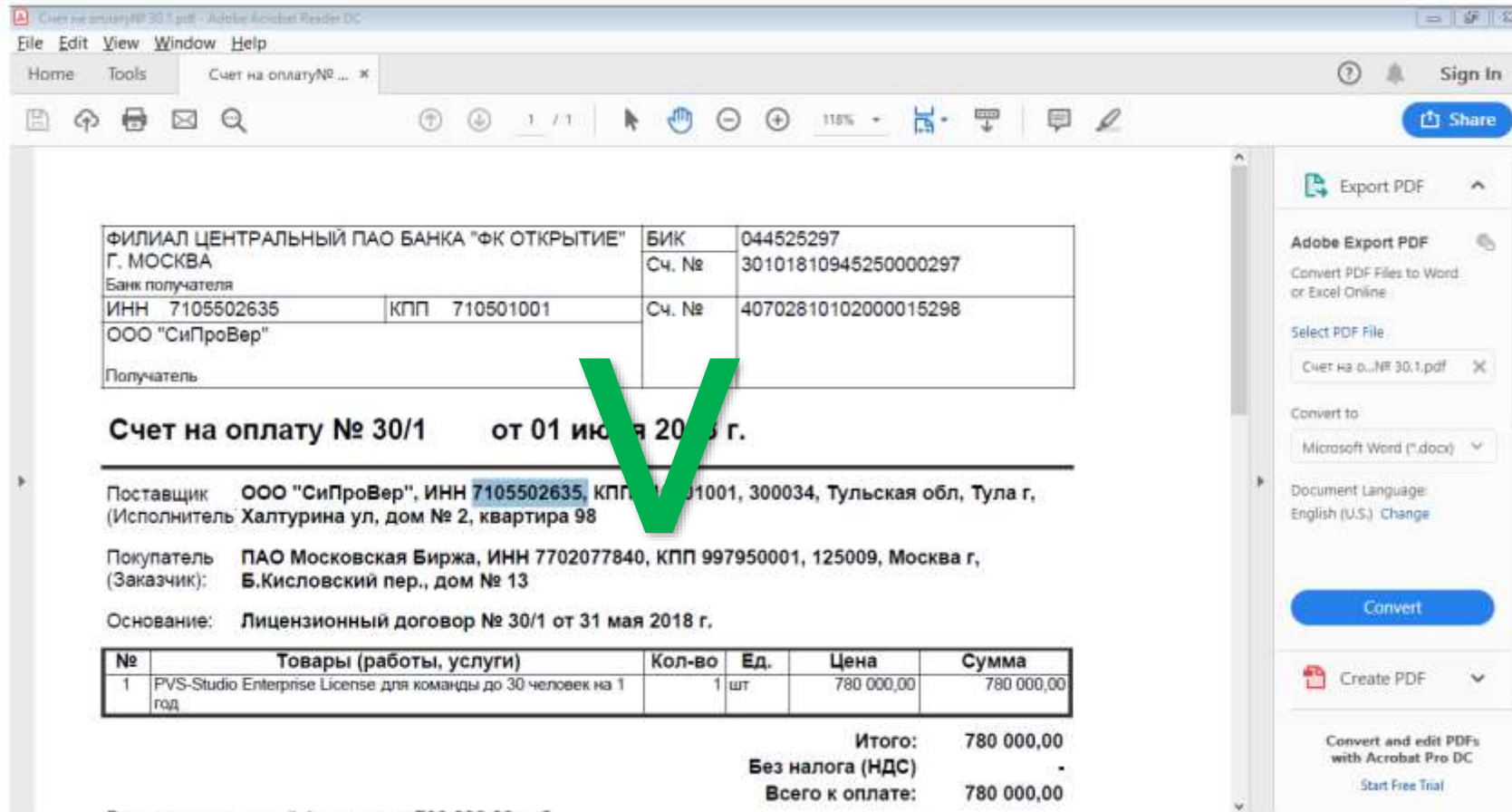
Поставщик ООО "ПАРК-ОТЕЛЬ "ЛАЗУРНЫЙ БЕРЕГ НА ОКЕ", ИНН 4018011410, КПП 401801001  
(Исполнитель 249100, Калужская обл, Тарусский р-н, Таруса г, Володарского ул, дом № 1, помещение 4, тел.: +7 (495) 199 13 24

Покупатель ООО "СИПРОВЕР", ИНН 7105502635, КПП 710501001  
(Заказчик):

Основание: ЛБ-2/15-16/03/19К от 22.02.2019

№	Товары (работы, услуги)	Кол-во	Ед.	Цена	Сумма
1	Предоплата за организацию мероприятия с 15.03.2019г. по 16.03.2019г. согласно Договора № ЛБ-2/15-16/03/19К		шт	50 000,00	50 000,00

Обязательно должен быть рядом документ, из которого можно копировать текст



Счет на оплату № 30/1 от 01 июня 2018 г.

Поставщик: ООО "СиПроВер", ИНН 7105502635, КПП 710501001, 300034, Тульская обл, Тула г,  
(Исполнитель: Халтурина ул, дом № 2, квартира 98)

Покупатель: ПАО Московская Биржа, ИНН 7702077840, КПП 997950001, 125009, Москва г,  
(Заказчик): Б.Кисловский пер., дом № 13

Основание: Лицензионный договор № 30/1 от 31 мая 2018 г.

№	Товары (работы, услуги)	Кол-во	Ед.	Цена	Сумма
1	PVS-Studio Enterprise License для команды до 30 человек на 1 год	1	шт	780 000,00	780 000,00

Итого: 780 000,00  
Без налога (НДС) -  
Всего к оплате: 780 000,00

# Нельзя прикладывать перевернутые из-за неправильного сканирования документы

**ДОГОВОР**  
возмездного оказания услуг  
по организации корпоративного вечера

г. ТУЛА \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_ 201\_ г.

ООО «СППроВер», именуемое в дальнейшем «Заказчик», в лице Генерального директора Рыжкова Е.А., действующего на основании Устава, с одной стороны, и ООО «Тимур», именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице Генерального директора Сидорова Г.С., действующего на основании Устава, с другой стороны, заключили настоящий договор (далее – «Договор») о нижеследующем:

**1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА**

1.1. Заказчик поручает, а Исполнитель, на возмездной основе, принимает на себя обязанность по организации и проведению банкета в ресторане «Стейкхаус», расположенном по адресу: г.Тула, пр.Ленина, д.59.

1.1.1. Дата проведения банкета: «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2016 года.

1.1.2. Время проведения банкета: \_\_\_\_\_.

1.1.3. Количество состав: \_\_\_\_\_ человек. В случае изменения количества гостей, Исполнитель должен быть поставлен в известность не позднее \_\_\_\_\_ календарных дней до проведения мероприятия с последующим изменением условий настоящего договора.

1.2. В обязанности Исполнителя по организации и проведению банкета, на основании настоящего Договора, входит: предоставление помещений, столов, стульев, инвентаря и оборудования ресторана «Стейкхаус», закупка продуктов, алкогольной и безалкогольной продукции и приготовление блюд указанных в меню, сервировка столов, обслуживание официантом.

**2. СТОИМОСТЬ УСЛУГ**


2.1. Заказчик осуществляет предоплату в размере 60000,00 (шестьдесят тысяч) рублей на расчетный счет Исполнителя.


2.2. Полный расчет производится в день проведения банкета опиской в кассу ресторана.

**3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН**

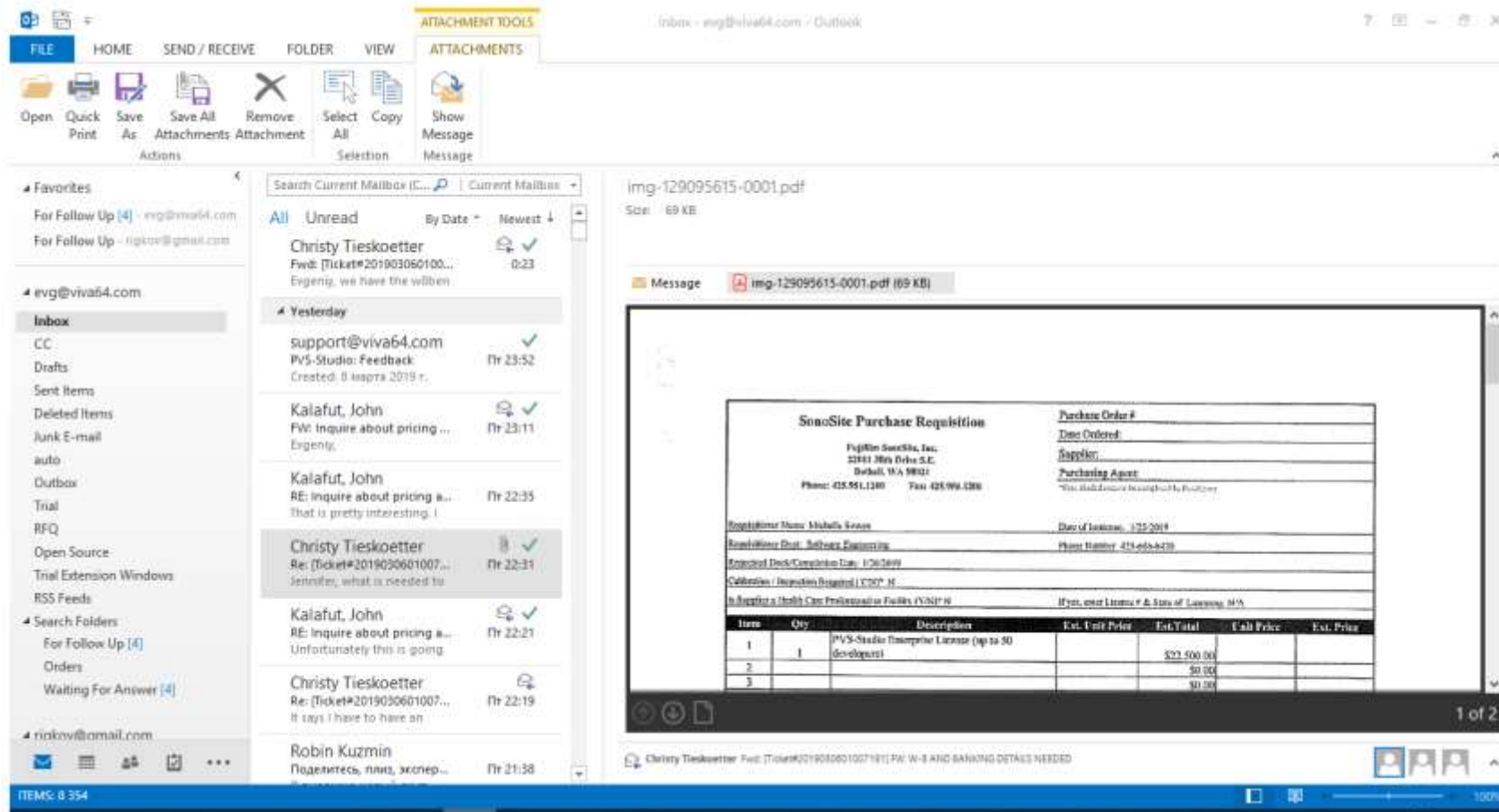
3.1. Заказчик обязан обеспечить внесение денежных средств на условия предусмотренных настоящим Договором.

3.2. Заказчик несет ответственность за сохранность имущества Исполнителя. В случае нанесения ущерба оплачивает его стоимость по ценам, действующим у Исполнителя.

Заказчик \_\_\_\_\_ Исполнитель 



# Ой, да ладно, картинку легко перевернуть! И как же, если мы открываем ее в почте?



# Про забытые файлы

- Вы прикладываете к письму файл и пишете:
  - Посчитай статистику по использованию таких конструкций.
  - Во вторник пришли мне исправления.
  - И еще 4-5 пунктов.
- Пока вы все это написали, сделать аттач забыли. Письмо отправили.
- И, увидев это, пишете новое письмо с заголовком «забыл файл» и прикладываете один файл без повторения всех этих пунктов.
- Вот так вот совсем плохо делать, так как теперь мне за двумя письмами следить, вместо одного.
- Используйте Reply All, если забыли файл приложить И ПРОДУБЛИРУЙТЕ ваши пожелания.

# Чтение почты с телефона

- Встроенные в письмо картинки.
- Вложения.

Пишите письма с уважением к  
получателю письма!



# Не надо писать фразы «из вежливости»!

- Не должно быть разницы между тем, что написано в письме, и тем, что вы реально думаете.
- Точнее, не должно быть разницы между написанным и реальными делами.
- Письмо не станет «лучше», если вы «насуετε» в него вежливых предложений, но на самом деле вам все равно...

# Пример: переписка с Microsoft

- *Мне было приятно работать над решением Вашего обращения. Я надеюсь, что моя помощь была Вам полезной, и Вы остались довольны моей работой.*
- Простой вопрос не решался три месяца при почти ежедневной переписке. Но в КАЖДОМ письме от Microsoft была эта фраза.
- Убил бы...

# Пример: переписка с Apple

- *... I thank you for your email and will do my best to help you.*
  - *Мы всей командой трудимся в поте лица над решением вашей проблемы. ...*
  - *Я и моя команда прикладываем все усилия, чтобы...*
- 
- По факту сначала обновили наш адрес на Tula Moscow. После пинаний исправили на Tula Tula. И на том спасибо ...

# Не пишите на эмоциях!

- Если очень резко хочется кому-то навалить (а еще лучше всем), то такое письмо нельзя отправлять.
- Если все-таки очень хочется написать письмо, то напишите. А отправите на следующий день. И лучше, когда перепишете его еще раз.
- Рекомендую писать такое «отложенное» письмо не в почтовой программе (не в «черновиках»), чтобы по ошибке не отправить.
- Вариант «не писать письмо, чтобы не тратить время» – плохой. Вы все равно пару часов будете «кипеть», а не работать.

# Нет небрежности в письмах!

- Не должно быть имен файлов вида «Безымянный 1.jpg» или «image.png».
- Не должно быть ошибок в тексте.
- Форматирование письма должно быть аккуратным.
- Причина: небрежное письмо – признак того, что отправителю письма оно неважно. А значит, оно неважно и получателю. И тогда на него можно и не отвечать.

# Используйте кнопку "Reply All" ("Ответить всем") вместо "Reply" ("Ответить")

- Когда в получателях письма указаны вы и еще несколько человек, то кнопка «Ответить» отправляет письмо только автору, а кнопка «Ответить всем» отправляет письмо и автору, и другим получателям письма.
- Чтобы про это не помнить, всегда используйте кнопку «Ответить всем» – для случая одного человека она работает как «Ответить».
- В телефоне я убрал у себя кнопку «Ответить».
- Единицы людей в мире знают про «Ответить всем», к сожалению.

# ТО, СС, ВСС – в чем разница

- ТО – кому предназначено письмо.
- СС – Carbon Copy, «Отправить копию также им».
- ВСС – Blind Carbon Copy, «Отправить скрытую копию». Указанный в ВСС письмо получит, но никто другой этого не узнает.
- Разделяйте ТО и СС.
- Чаще уносите людей в ВСС с припиской в первой строке письма: «(Убрал Васю в ВСС)», чтобы избавлять коллег от лишней переписки.
- Если добавляете людей, то не забывайте их представлять.

Пишите письма с уважением к  
получателю письма!



# Правильно указывайте тему письма (Subject)

- Subject надо оформлять вдумчиво.
- Много людей читают письмо по Subject и открывают только те письма, где понятно, о чем речь.
- А все остальные удаляют.
- Subject пишите так, чтобы через полтора года в поиске в почтовой программе можно было ввести внятный текст и найти это письмо.
- Пример хорошего заголовка: «Презентация для C++ Russia в апреле 2019».
- Пример плохого заголовка: «Посмотри, плиз».

# Как пересылать письма?

- Если вы получили форвард письма (от меня, например), то при ответе на него обязательно ставьте в СС всех, кто указан в оригинальном письме.
- Автоматически это делать нельзя, к сожалению. Только ручками.
- Но это обязательно надо делать.
- Использовать ВСС для форварда – плохая идея.

# Не используйте почту как мессенджер

- Каждый e-mail – это сформулированная, законченная мысль.
- Если вы пишете 5 писем в час одному и тому же человеку с 1-2 предложениями, то есть обсуждаете что-то, то этой переписке не место в почте.
- Для таких обсуждений/переписок есть мессенджеры и баг-трекеры.

# Вы получили письмо. Что дальше?

- Если можете ответить на письмо сразу (за 5 минут), то ответьте и больше не возвращайтесь к нему.
- Если планируете ответить больше чем через 4 часа, то напишите «Спасибо, письмо получил. Скоро отвечу.» А то неизвестно, получили ли вы письмо или оно попало в спам.

# Почти все уже

Кому близка эта тема,  
рекомендую книгу:

Максим Ильяхов,  
Людмила Сарычева.  
Новые правила деловой переписки.  
2018

(от авторов «Пиши, сокращай»)



Пишите письма с уважением к  
получателю письма!

А вот уже и конец