

İŞ MEKTUPLARI

12.1 Giriş

İş yazışmalarında kullanılan başlıca mektup çeşitlerini inceliyor. Aynı zaman bir kurum içinde mektubun diğer iletişimi türlerine tercih edildiği durumlarda da söz edilecek. Hem şahsi kullanımınız hem de çalışmalarınız ve işinizde geliştirmeniz gereken önemli bir beceriden, yani notlardan yola çıkarak mektup oluşturma işleminden de bahsedeceğiz.

12.2 Teyit Mektupları

Bu tür mektuplar yollayanın ve alıcının önceden yaptığı yüzyüze görüşmelerde veya telefon konuşmalarında alınan kararları teyit etmek için yazılır. Asıl amaç yapılan düzenlemelerin yazılı bir kaydını tutmak ve hiçbir şeyin gözardı edilmediğinden emin olmaktır.

12.3 Tasdik Mektupları

Bunlar bir mektubun, siparişin ya da önemli başka bir belgenin alındığını onaylamak için yazılırlar. Aynı zamanda daha sonra ilgilenmeniz, gereken bir evrakın alındığını onaylamak için de tasdik mektubu gönderilir. Bu durumda daha sonraki bir tarihte daha detaylı bir cevap yazacağınızı açıklamamız, gerekir. Sık sık böyle materyaller alan şirketler bu iş için özellikle basılmış kartlar kullanırlar. Bunlar uygun bir biçimde doldurulup gelen materyalin alındığını onaylamak için yollanırlar.

Tasdik mektubunun bir diğer çeşidi de şirketinizin mal ve hizmetleri hakkında bilgi isteyen bir mektup aldığınızda yollanır. Burada zarfın içine bir broşür ekleyebilir ve, gerekirse daha fazla bilgi verebileceğinizi belirtebilirsiniz. Özel soruşturmaların çoğu detaylı bir biçimde gereken bilgiler verilerek yanıtlanır. Bunu yapamayacak durumdaysanız, soruşturmayı ilgiliye iletin, yanıtı o yazsın.

12.4 Bilgi Edinme Mektupları

Bazen başka bir şirkete mal veya hizmetleri hakkında bilgi edinmek için yazmanız gerekebilir. Bu tür mektuplar kısa ve öz olmalı, aynı zamanda da size gereken bilgiyi yeterince ayrıntılı olarak açıklamalısınız. Böylece isteğiniz tam olarak karşılanabilir. Şirkette yönetici konumundaysanız, alıcının bir toplantı ayarlamak için sizinle temas

kurmasını önerebilirsiniz. Daha alt bir konumdaysanız son paragrafınız daha az zorlayıcı olmalıdır. Örneğin:

Ürettiğiniz malların türleri hakkında detaylı bilginin yanı sıra fiyat listesi ve dağıtım tarihlerini de bana bildirirseniz çok müteşekkirim olurum.

12.8 Takdim, Tavsiye ve Referans Mektupları

İş hayatında yeni veya muhtemel bir çalışanı müşterilere veya muhtemel işverenlere takdim ve tavsiye etmeniz icap eden durumlar olabilir. Bu amaçlar için resmi bir mektup yazılır.

12.8.1 Takdim Mektubu

Üst kademedeki biri veya işveren tarafından bir temsilciyi veya yeni bir çalışanı müşteriye ya da iş yapacağı başka birine tanıtmak için yazılır. Bu mektuplar kısa tutulur ve ilgiliye iletilmek üzere temsilciye verilir.

12.8.2 Tavsiye Mektubu

Tavsiye mektubu da yine işveren tarafından müşterinin okuması için yazılır. Ancak bu mektup, hakkında yazılan kişiyle ilgili daha ayrıntılı bilgiye sahiptir. Kısa bir takdim yerine tanıtılan kişinin eğitiminden, deneyimlerinden ve söz konusu olan göreve uygunluğundan söz edilir. Takdim mektubu gibi bu da tanıtılan kişi tarafından işverene veya müşteriye verilir.

12.8.3 Referans Mektubu

İş başvurusu formlarının çoğunda adayların referans olarak iki kişinin adını vermeleri istenir. Bu kişiler adayın özellikleri, deneyimi ve söz konusu olan göreve uygunluğu hakkında yazılı ifade verirler. Ancak tavsiye mektubunun aksine referans mektubu işverene postalanır. Konusundan dolayı üzerine "Gizli" diye yazılmalı ve hakkında referans verilen kişinin mektubu görmesine izin verilmemelidir.

12.9 Sirküler

Bu mektuplar çok sayıda kişiye aynı anda yollanır. Tüm kopyalar birbirinin aynıdır. Her alıcının tek tek ad ve adresini belirtmek yerine "Tüm Abonelerimize", "Tüm Müşterilerimize", "Sayın Müşterimiz" gibi bir başlık kullanılır.

Sirküler çoğunlukla bir kuruluşun mal veya hizmetlerinin reklamını yapmak amacıyla yollanır. Örneğin yeni bir iş kurulduğunda sirküler tüm potansiyel müşterilere yollanabilir veyahut da önceden kurulmuş bir şirket yeni ürünleri, yeni hizmetleri ya da indirimli satışlarını duyurmak için bu tür mektupları kullanabilir. Bu haberleşme sisteminin avantajı basit ve üretmesi ucuz olmasıdır. Yine de bu yolla daha geniş bir kitleye ulaşılabilir ve gazete ilanından daha etkili olabilir.

Sirküler yollama nedeni şirketten şirkete değişir.

Aşağıda bazı nedenler verilmiştir:

- Yeni ücret düzenlemelerinin ayrıntılarını anlatmak.
- Sağlık veya güvenlikle ilgili uygulamalar hakkında bilgilendirmek,
- Şirket politikasıyla ilgili önemli konuları duyurmak.
- Personele katılan yeni biri hakkında bilgi vermek,
- Bölümdeki yeni düzenlemeleri ilan etmek.

Sirküler memoya şirket gazetesine, posterlere veya personel toplantılarına tercih edilir çünkü daha kişiseldirler ve şirketin çalışanlarını tek tek bilgilendirmekle onlarla yakından ilgilenildiğini ima ederler. Duvara asılan bir ilanın daha sonra üstü kapatılabilir veya unutulabilir, oysa sirküler referans olarak saklanabilirler. Sirküler mi yoksa başka bir iletişim aracı mı kullanılacağı kişisel tercih ya da şirketin uygulamalarıyla belirlenir. Her durumda da belli kurallara önem vermeniz şarttır.

Bazı sirküler onları daha kişisel kılan belli unsurları içerirler: Hitap kısmı her alıcı için ayrı ayrı elle yazılmış olabilir veya kısa kişisel bir not mektubun altına içeriği desteklemek için yazılabilir. Ancak bu az sayıda mektup yazıldığında mümkündür ve şirketin kendi iç politikasıyla yakından ilgilidir.

Sirküler mektup örneklerini şekil 12.13 ve 12.14'de bulabilirsiniz.

12.10 Standart Mektuplar

Standart bir mektup, sık sık tekrarlanan bir duruma karşılık olarak farklı kişilere aynı bilgileri iletken için kullanılır. Standart mektuplar farklı şekiller alabilirler.

Kuruluşların çoğunda bir standart mektup bankası bulunur. Bunlar farklı yollarla saklanır. Bazen bir tek kopya saklanır ve gerektiğinde alıcının adresiyle birlikte yeniden daktilo edilir veya mektup fotokopiyle ya da teksir makinesiyle çok sayıda basılır ve yalnızca yeni bir adres yazılarak kullanılır. Bazı durumlarda genelde aynı mektubun bir sürü kopyasını kullanan geniş kuruluşlarda standart mektuplar özel olarak basılır. Bazı standart mektuplar aralarda boşluk bırakarak basılır ki böylece ısmarlanan ürün adı, ödenecek miktar veya fatura numarası gibi tek tek detaylar elle veya daktiloyla buralara yazılır.

Kelime işlemci adı verilen gelişmiş bilgisayar programlarıyla standart mektupları bilgisayar disk veya disketlerine kolay ve etkili bir biçimde kaydetmek de mümkündür. Gereken mektup bilgisayar dosyalarından çağrılır, boşluklara gerekli ayrıntılar yazılır, mektup basılır. Bu yolla ne zaman gerekse mektubun kusursuz bir kopyası üretilebilir.

Pek çok şirket mektupların oluşturulabileceği standart paragrafların dosyasını tutar. Aynı şey bilgisayarda da yapılabilir. Bazı durumlarda bu kolleksiyondan gereken paragraflar seçilip bir araya getirilerek mektuplar tamamen yazılır ve basılır. Mektup özel olarak yazılmış izlenimi verir.

12.11 Şirket İçi Mektuplar

Kuruluş içi iletişim genelde memolar, günlük formlar veya çeşitli toplantılar aracılığıyla yapılırsa da, bir çalışanın diğerine ya da işverenin personelden birine mektup yolladığı durumlar da söz konusudur.

Çoğunlukla bu tür mektuplar, bir sınavı geçmesi, evlilik veya spor gibi herhangi bir yarıştaki başarısı üzerine bölüm başkanı tarafından bir çalışanına yollanır.

Kişisel bir mektup hasla olan veya hastanede yatan bir çalışana da gönderilebilir.. Geçmiş olsun dilekleri iletilerek hem işverenin kişisel ilgisi hem de şirketin çalışanlarının sağlığıyla yakından ilgilendiği gösterilir. Ayrıca zam, terfi veya belki takdir bildiren mektuplar da yollanabilir.

Mektuplar daha tatsız konularda da yazılabilir. Kişilere terli etmeye uygun bulunmadıkları hakkında bilgi verilebilir. İlgili kişiye disiplin uyarısı verilebilir veya şirketin şartlarına ayak uydurmazsa işten çıkarılacağı için uyarılabilir. İşten kovulduğunu veya bir süre için uzaklaştırıldığını söyleyen mektuplar da yazılabilir. Ancak bu tür mektuplar yasal danışmanlar eşliğinde şirketle en üst konumda olanlar tarafından kaleme alınmalıdır.

12.12 Cevap Formu İçeren Mektuplar

Standart bir mektubun ya da sirkülerin kısaca bilgi vererek cevaplandırılması isteniyorsa, mektuba küçük bir cevap bölümü eklemek yaygın bir uygulamadır. Bu sayede alıcı başka bir mektup yazacağına kısaca ve çabucak yanıtını yazabilir.

Cevap kâğıdı eklenmesi alıcıdan hiçbir haber alamamanızla istediğiniz bilgiyi almanız arasında büyük bir fark yaratabilir. Bu nedenle bu tür mektupların ve cevap formlarının nasıl yazıldığını mektubun kısa yazıldığına ve cevap bölümü için yeterli boşluk bırakıldığına dikkat edin.

Ancak unutmamalısınız ki, eğer formun okunup, anlaşılıp, doldurulması gerekiyorsa boşluk bırakılması ve istenilenin net olması çok önemlidir. Hatırlamanız gereken bir diğer konuya cevabın yollanacağı adresin hem mektup başlığında hem de formda yazılı olmasıdır. Çünkü form mektuptan ayrılacaktır, bu yüzden adres kaybolabilir veya unutulabilir. Kısacası adresin forma da yazılması şarttır.

Cevap formu içeren mektuplar çok sayıda insan hakkında veri toplamanın iyi bir yoludur. Yalnız, gereken bilgi karmaşık ve uzunsa, ya da son derece gizliyse kullanılmazlar. Bu durumlarda toplantı veya daha uzun, özel olarak tasarlanmış formlar daha uygun olacaktır.

12.16 Sonuç

Mektup yazma iş yaşamındaki iletişimde en önemli becerilerden biridir. Bu beceri sık sık pratik yaparak kazanılır. Özel ve gerçek bir amaçla insanlara yollanacak mektuplar yazmak için her fırsatı değerlendirme olanağı tanımıyorsa, iş dışında önemli konularda telefon etmek yerine mektup yazın ya da bazı şirketlerden mektupla bilgi istemeyi deneyin.