

• 비즈니스 문서 작성 목적

• 비즈니스 문서 기능

• 비즈니스 문서 작성 원칙

• 1. 독자의 기준으로 작성합니다.

• 2. 최대한 쉽게 작성합니다.

• 3. 명확하게 작성합니다.

• 4. 구체적으로 작성합니다.

• 5. 일관되게 작성합니다.

회사에 입사 후 가장 먼저 하는 일은 단연 문서를 작성하는 일입니다. 딱히 배운 적 없는 이 문서 작성에 신입사원들은 조직에서 처음으로 좌절을 맛보곤 합니다. 오늘은 비즈니스 문서 작성의 핵심사항들을 빠르게 살펴보겠습니다.



비즈니스

문서 작성

비즈니스 문서 작성 목적

1. 조직 내 공식적인 의사소통의 수단입니다.
2. 문제 해결과 의사결정의 근거 자료가 됩니다.
3. 회사의 위기를 관리할 수 있는 강력한 도구입니다.

비즈니스 문서 기능

1. 사실과 정보 전달을 통해 공식적인 소통을 가능하게 합니다.
2. 설득과 신뢰를 형성할 수 있는 강력한 근거가 됩니다.
3. 조직 내 중요한 기록을 보존하는 효과가 있습니다.
4. 위기관리의 도구로 조직의 각종 리스크를 예방할 수 있습니다.

비즈니스 문서 작성 원칙

1. 독자의 기준으로 작성합니다.

비즈니스 문서는 내가 보기 위한 문서가 아님을 명심해야 합니다. 철저하게 문서를 보고 받는 사람의 입장에 맞춰서 작성하는 것이 대원칙입니다. 독자의 눈높이에 맞춰서 쉽고 명확하게 작성합니다. 내용은 구체적이고 일관되게 작성하는 것이 중요합니다.

Tip. 핵심질문으로 살펴본 상사가 선호하는 보고의 순서

왜 그래야 하는가? → 무엇이 문제인가 → 무엇을 할 것인가? → 어떻게 할 것인가?

2. 최대한 쉽게 작성합니다.

비즈니스 문서를 지식을 자랑하는 목적으로 활용해서는 안됩니다. 문서 작성의 기본은 의사결정을 하기 위해 도움을 주는 수단임을 명심하고 보고를 받는 사람이 한 번에 이해할 수 있게 쉬운 글로 작성해야 합니다. 언어를 우리말로 최대한 통일하고 한자 등 외래어를 지양합니다. 가급적 전문 영역에 대한 지식은 일반적인 수준으로 대체하여 표현하는 연습을 하셔야 합니다.

Tip.

가. 표준어를 바르게 구사합니다.

예) 염치 불고하고(X) vs 염치 불고하고(O), 김치를 담궜다(X) vs 김치를 담갔다(O)

나. 외래어는 최대한 우리말로 순화합니다.

예) 공여(供與) → 제공, 익일 → 다음날

다. 편견이 있는 단어를 순화합니다.

예) 장애우 → 장애인, 조선족 → 중국동포

3. 명확하게 작성합니다.

조직 내 의사결정권자들은 여러 가지 결정을 내려야 되는 상황에서 가장 쉬운 결정부터 처리하는 경향이 있습니다. 지나친 정보는 결정을 앞당기는 것이 아니라 지연시킴을 인지하고 필요한 정보만 명확하게 표현하도록 합니다.

Tip.

가. 명확한 표현을 구사합니다.

매 시간마다 → 매시간, 간단히 요약하다 → 내용을 요약하다

나. 논리적인 보고서를 작성합니다.

의사결정권자가 명쾌하게 내용을 이해할 수 있도록 작성자가 보고 하고자 하는 결론, 그리고 그 결론을 입증하는 주요 요점, 각 요점을 지지하는 사실 자료와 근거의 순서로 작성합니다. 주제와 전달하고자 하는 내용이 명확한 문서를 작성하고, 논리적인 구조로 간결하고 명쾌하게 표현했을 때 문서를 보는 사람으로 하여금 정보 수용과 반응까지의 시간을 상당히 단축시킬 수 있습니다.

4. 구체적으로 작성합니다.

모든 문서는 조직의 문제를 해결하거나 의사결정에 도움을 줄 수 있도록 구체적으로 작성해야 합니다. 조직 내 한정된 자원에서 최상의 해결책을 문서에 구체적으로 작성하는 것을 추천드립니다. 불가능하거나 어렵거나 부정적인 내용보다는 합리적인 대안을 제시하고 있는 문서가 설득력이 있습니다. 문서에서 버릴 것과 취할 것을 명확하게 구분하여 빠르고 정확한 판단을 돕는 문서가 매력적으로 다가옵니다. 보고서는 문제와 원인을 분리해서 생각하며 문제 해결을 위한 행동사항을 구체적으로 기재하는 것이 바람직합니다.

Tip. P.R.E.P 구조

주요 메시지 (Point)					
주장 (Reason)		주장 (Reason)		주장 (Reason)	
근거	근거	근거	근거	근거	근거
사례 (Example)	사례 (Example)	사례 (Example)	사례 (Example)	사례 (Example)	사례(Example)
결론 재강조(Point)					

5. 일관되게 작성합니다.

비즈니스 문서는 일관성을 유지하며 필요한 것만 보여야 합니다. 또한 강조점이 보이고 한눈에 볼 수 있으면 좋습니다. 아래의 문서의 기본 특성을 잘 유지하며 일관되게 작성하는 연습을 하면 많은 도움이 됩니다.

[비즈니스 문서의 기본 특성]

- 소구성: 문자, 형태, 색감 등 모든 구성요소를 효과적으로 활용하여 의미를 최대한 강조하여 전달합니다.
- 직독성: 시각적으로 인지되면 바로 신속 정확하게 정보가 전달되어야 합니다.
- 간결성: 내용에 대응되는 정보를 간결하게 도표화합니다.

Tip.

가. 단문으로 작성합니다.

나. 주요 내용과 취지만 간단, 명료하게 작성합니다.

다. 내용과 구성이 산만하지 않게 합니다.

라. 극단적인 표현을 자제하며, 불필요한 미사여구와 수식어 사용을 지양합니다.

마. 전문용어나 학술용어, 어려운 한자와 불필요한 외래어는 사용하지 않습니다.

지금까지 다섯 가지 문서 작성 원칙에 대해서 살펴보았습니다. 한 번에 좋은 보고서를 작성하는 건 쉬운 일이 아닙니다. 주요 원칙들을 하나씩 적용해 보면서 점점 매력적인 보고서를 작성하는 연습을 해봅시다. 또 한 가지 중요한 팁은 좋은 보고서를 많이 보고 그대로 작성해 보는 연습을 몇 번 해보시면 놀랍게 발전하는 보고서 작성 실력을 체감하실 수 있을 겁니다.