

Pisma grzecznościowe – zasady redagowania korespondencji oficjalnej

Karolina Wargin

Korespondencja oficjalna jest jedną z form komunikowania się, wymiany myśli, ustalania bądź uzgadniania stanowisk. Szczególne znaczenie w działalności firm mają pisma biurowe (zapytania, informacje, decyzje, zawiadomienia). Do pism informacyjnych zalicza się: rachunek, protokół (jeśli nie zawiera wniosków), notatkę, sprawozdanie, zawiadomienie, wezwanie, pismo o awansie. Do pism przekonywających zaliczamy takie, w których autor dąży do pozyskania odbiorcy dla swojego punktu widzenia w danej sprawie. Jeżeli piszący wie, że jego przekonania pokrywają się z przekonaniem adresata, to nie musi dodatkowo argumentować swojego stanowiska. Do tego rodzaju pism zalicza się: podanie, skargę, wniosek, odwołanie, decyzję, protokół szkody, ofertę.

Układ graficzny pism jest ujednoczony, gdyż tę sprawę regulują: Polska Norma, instrukcje kancelaryjne oraz Kodeks postępowania administracyjnego. Sporządzenie korespondencji powinno opierać się na następujących zasadach:

- nie wolno dopuścić do popełnienia błędu w nazwisku lub w nazwie firmy adresata,
- w piśmie muszą być wszystkie informacje, jakie są niezbędne do prawidłowego jego zrozumienia, a także informacje umożliwiające adresatowi dalszy kontakt, czyli: numery telefonów, numery faksów itd.,
- przed wysłaniem, list powinien być ponownie przeczytany i to tak, jakby odczytywał go odbiorca, należy zastanowić się, czy adresat treść listu odbierze zgodnie z naszymi intencjami.

List

List jest nie tylko środkiem porozumiewania się, ale także wywiera wrażenie na adresacie. Każdy list powinien być zredagowany według zasad właściwego formułowania myśli, odpowiedniego układu treści i obowiązującego stylu w dobrze słów, budowie zdań, układzie tekstu. Korespondencja powinna być dostosowana do stylu odbiorcy i do celu listu. Treść listów powinna być zwięzła, konkretna i uprzejma. Język stosowany w korespondencji powinien być prosty i naturalny, a używane w listach słowa i zwroty powinny być ogólnie znane i nie skomplikowane. Treść listu powinna być przedstawiona w taki sposób, by nie wymagała kilkakrotnego czytania zanim zostanie zrozumiana. Długość listu powinna odpowiadać jego potrzebom i celom. List zawierający podziękowania będzie oczywiście krótszy i mniej skomplikowany niż list, w którym wyjaśniamy założone procedury czy zasady. List powinien mieć pozytywny wydźwięk, wobec czego starajmy się unikać tonacji negatywnej. Przykładowe zwroty do wykorzystania w listach:

- Skontaktujemy się z Panem (Panią), gdy tylko pojawi się możliwość przyjęcia Pańskiej oferty.
- Zatrzymamy Pańskie dane osobowe w naszych aktach.
- Dziękuję za zaproszenie, które z przyjemnością przyjmuję.
- Chcielibyśmy skorzystać z okazji i podziękować za
- Jeżeli pragnęlibyście Państwo uzyskać dodatkowe informacje, prosimy skontaktować się z nami.
- Mamy nadzieję, że będziemy mogli sprostać Państwa wymaganiom.

**Aby czytać dalej, potrzebujesz pełnego dostępu.
Przeglądaj wszystkie materiały w ramach abonamentu lub prenumeraty.**

Korzyści:

- nielimitowany dostęp do treści,
- aktualizacje materiałów w niezbędnikach, nawet do 2 razy w tygodniu,
- e-czasopisma w nowej, wygodnej formie,
- dodatkowe materiały i wzory dokumentów do pobrania,
- dostęp do porad cenionych ekspertów i praktyków,
- zniżki na kolejne produkty, szkolenia i webinary

i znacznie więcej...

**Zamów na: www.oficynamm.pl
lub skontaktuj się z nami: 800 702 902, bok@oficynamm.pl**