

## المحاضرة السادسة: الرسائل الإيجابية والرسائل الحيادية

### • مقدمة:

- المراسلات الادارية متنوعة
- العرف الاداري اسس لتصنيفات عديدة من انواع الرسائل
- الفعالية الاتصالية تقتضي ان تكتب كل رسالة حسب موضوعها

### • أولاً: الرسائل الإيجابية:

#### (1) مفهوم الرسائل الإيجابية:

- التي تحمل معلومات ايجابية او اخبارا سارة للقارئ
- يترتب عنها توقع رد فعل ايجابي من المقارئ

#### (2) خطة تنظيم الرسائل الإيجابية:

يسهل عادة كتابة الرسائل الإيجابية والحيادية بالنظر لطبيعة ما تحمله من أخبار يمكن إستخدام ما يعرف بخطة التنظيم المباشرة او الأسلوب المباشر حينما تكون الأخبار سارة وإيجابية , كما يمكن إستخدام الأسلوب المباشر أيضاً إذا كانت الرسالة تتضمن أساساً أخباراً إيجابية مع تضمنها في ذات الوقت لأخبار سيئة ويأخذ هذا الأسلوب الشكل التالي:

- A.** البداية: تتضمن موضوع الرسالة، هدف الرسالة، الفكرة الرئيسية او المعلومات المفضلة لدى القارئ.
- B.** الوسط: يشتمل على التوضيحات التي تناسب الحالة مثل: تفاصيل ضرورية، معلومات تعليمية ارشادية، معلومات تكرار البيع والترويج للرسالة.
- [** الجزء الوسط في الرسائل الإيجابية والرسائل الحيادية هو الجزء الرئيس ]
- C.** النهاية: تكون ايجابية ودية متضمنة عبارة واضحة عن الاجراء المرغوب من المستقبل وتحفيزه على العمل.

### • ثانياً: أنواع الرسائل الإيجابية:

#### (1) رسائل الإستفسار:

- A.** مفهومها: هي رسائل من زبون لمورد مثلاً تطلب فيها معلومات بغرض الإعتماد عليها في قرار ما.
- مثلاً:** عرض الأسعار – العينات – مواصفات المنتج – التأمين – قائمة الأسعار – الكتالوجات – توفر المنتج – الضمان والكفالة – الخصم – شروط الدفع.

**B.** هيكل رسالة الإستفسار: الكتابة تتوقف على توقعك لرد فعل المرسل إليه, تكتب الرسالة بإتباع:

**(1)** البداية مباشرة بصيغة السؤال المباشر:

إذا كتبت الرسالة بصيغة الأسئلة يفضل:

- ترقيم الأسئلة.

- أن نفرد لكل سؤال سطر.

- استخدام صيغة السؤال المباشر.

- تجنب الأسئلة التي تكون إجابتها [ نعم ] أو [ لا ]

**(2)** ذكر المعلومات التوضيحية:

في حالة الكتابة لأول مرة نقدم نبذة عن المنظمة ونشاطاتها والسلع التي تتاجر بها،

**(3)** توضيح مبررات طلب الاسئلة، اسباب اختيار المرسل اليه...

**(4)** الإشارة الى مدة توقع الرد.

**(5)** اختتام الرسالة بعبارة ودية.

التاريخ: 5 شوال 1432

الموضوع: طلب معلومات عن منتجاتكم البلاستيكية

تحية طيبة وبعد:

هل يمكن ان تزودنا بتفاصيل عن منتجاتكم البلاستيكية من قنوات وانايب؟

1- ما هي الاحجام المتوفرة لديكم؟

2- هل تستطيعون تزويدنا باحدث قائمة للاسعار؟

3- ما هي الخصومات التي تقدمونها؟

4- أيمكنك ارسال عينات من مختلف المواد الخام التي تستعملونها؟

لقد أبهرتنا بشدة منتجاتكم البلاستيكية من انايب وخزانات مائية التي عرضتموها أثناء "معرض المنتجات

البلاستيكية" الذي أقيم في الرياض في شهر حزيران الماضي.

ان شركة "الوفاء" في المملكة العربية السعودية من الشركات الكبيرة التي تتعامل بالم

البلاستيكية وهناك سوق واعدة في المملكة للمنتوجات البلاستيكية اذا ما كانت أسعارها معتدلة.

نتمن لكم ردكم في أقرب وقت ممكن

وتفضلوا بقبول فائق التقدير والاحترام

**(2) الرسائل الجوابية Reply Letters:**

**A.** تعريف الرسائل الجوابية: هي رسالة يرد بها القارئ او المرسل إليه على رسالة الإستفسار التي كان قد تسلمها من المرسل. ينبغي أن يكون هدفها تزويد المستفسر "الذي يجب النظر إليه كعميل محتمل" حالاً بما طلبه من معلومات بشكل كامل ودقيق ومهذب.



**B.** عناصر رسالة الجواب : في حال توقع رد الفعل الإيجابي أ المحدد يستخدم الأسلوب المباشر وفي حالة العكس يقترح:

- (1) اشكر مرسل الرسالة الاستفسارية
- (2) أذكر بوضوح موضوع الرسالة، وأنتك تستجيب للطلب
- (3) أشر الى المراسلة/ رسالة الاستفسار التي تجيب عليها
- (4) واصل تقديم اجاباتك عن الاسئلة الواردة في رسالة الاستفسار وحسب ترتيبها
- (5) قلل من تركيزك على الانباء غير السارة، ركز على الاجابات الايجابية السارة
- (6) قدم معلومات توضيحية واطافية للمستفسر لتثير رغبته في السلعة/الخدمة
- (7) يمكنك ان تحيل المستفسر الى جهة أخرى اذا لم يكن باستطاعتك تلبية طلبه
- (8) اختتم رسالتك بصورة لطيفة تناسب الموقف كالتعبير عن الاستعداد لتقديم مساعدة اخرى او التعبير عن الامل في علاقات عمل ودية ومثمرة ودائمة.

-----  
 -----  
 -----

-----  
 -----  
 -----

التاريخ: 15 رجب 1432

الموضوع: استفساركم عن منتوجاتنا البلاستيكية

نقدر لكم اهتمامكم بمنتوجاتنا البلاستيكية

تجدون أدناه المعلومات التي طلبتموها عن منتوجاتنا برسالتكم بتاريخ 5 شوال 1432

1- يتوفر لدينا الحجم الصغير، المتوسط والكبير والكبير جدا - مفرد، مزدوج....الخ.

2- أي لون ترغبه: ابيض، اسود رمادي...الخ

3- نرفق لكم قائمة أحدث الاسعار

4- نرفق لكم أفي طرد منفصل مجموعة كبيرة من العينات.

لدى مطالعتكم قائمة الاسعار، ستجدون أن أسعارنا منافسة جدا وأن منتجاتنا ذات جودة ممتازة. وسوف

تحصلون على خصم كميته مقداره 5% من السعر الصافي اذا ما زادت مشترياتكم بانتظام على (1000) وحدة

كل بند /صنف

نتطلع الى تسلم اول طلب منكم قريبا. ونؤكد لكم أننا سنولي أي طلب كل اهتمامنا وسننفذه حالا.

وتفضلوا -----

-----  
 -----

### 3) رسائل طلب البضائع:

**A.** مفهومها: هي اكثر الرسائل انتشاراً وبموجبها يطلب فيها المرسل / الزبون من البائع تزويده بسلع / خدمات أو كليهما. وقد تستخدم فيها نماذج مخصوصة أو تتم عبر مندوبي المبيعات أو الهاتف تبعاً لطبيعة الطلب.

[ يجب الأخذ في الاعتبار ما تتضمنه هذه الرسالة من التزام مالي أو أدبي ].

### B. تنظيم رسالة الطلب:

- ابدأ فوراً بتفويض القارئ/ البائع، مثلاً: "أرجو أن ترسلوا لنا..."
- أذكر بوضوح ودقة جميع التفاصيل الضرورية عن السلع المطلوبة
- أذكر أية معلومات ضرورية فيما يتعلق بالدفع، التسليم والكفالة والتأمين والشحن والتغليف وأية متطلبات أو شروط أخرى خاصة.
- اختتم الرسالة بصورة ودية لبقة تناسب الموقف

-----  
 -----  
 -----

-----  
 -----  
 -----

رقم طلب البضاعة:

التاريخ 20 نيسان 2008

تحية طيبة وبعد

نرجو أن تزودنا بالكتب الآتية:

(10) نسخ من كتاب "أسس الاتصال الناجح" للكاتب عزيز سلام، 2007 سعر النسخة (20) دولار.

(10) نسخ من كتاب "مهارات كتابة الرسائل الناجحة" للكاتب حلمي مراد، 2007 سعر النسخة (25) دولار

(5) نسخ من كتاب "مهارات كتابة التقارير" للكاتب فؤاد حسن، 2006 سعر النسخة (30) دولار

(5) نسخ من كتاب "الاتصالات الشفهية الفعالة" للكاتب سالم صدقي، 2006 سعر النسخة (20) دولار

700 دولار

مجموع القيمة

نرفق شيكا بقيمة (700) دولار وفق قائمة الاسعار الصادرة منكم عام 2008، وفي حال زيادة الاسعار و/

أو مصاريف شحن أو ضريبة مبيعات وغيرها، نرجو إرسال فاتورة بالمبلغ المطلوب أو سند دفع لكم عند التسليم إذا ما فضلتم ذلك. سوف نكون ممتنين لكم لتنفيذ هذا الطلب بسرعة.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام

-----  
 -----  
 -----

### • ثالثاً: الرسائل الحيادية:

**A.** مفهومها: هي تلك الرسالة التي تتضمن أنباء أو معلومات لا تعتبر سارة ولا غير سارة بالنسبة للقارئ.

**مثلاً:** رسائل الإعلان عن تغيير عنوان الجهة المرسله - الإعلان عن سياسات أو إجراءات أو ترقية معينة في الشركة المرسله.

### **B.** منهجيتها واستخداماتها:

- تكتب بمنهجية الرسائل الايجابية (الأسلوب المباشر) حيث تبدأ الرسالة بالفكرة الرئيسية أو الغرض أو الموضوع الأساسي، يلي ذلك توضيحات محددة ودقيقة حول الفكرة الرئيسية/ الغرض، واخيراً تختم الرسالة بصورة ايجابية ودية تناسب الموقف/ الحالة.

- تستخدم المنظمات أحياناً "التعليمات" لإعلام مستخدميها مثلاً بما قرر من سياسات وإجراءات وهنا يجب مراعاة:

(1) أن تكون الجمل والعبارات واضحة جداً لجميع مستويات العاملين.

(2) تجنب نبرات/ لهجات التهديد والوعيد والكبرياء

السيد-----الفاضل

نظرا للاجراءات الجديدة التي قامت بها شركة الهواتف فقد تم تغيير أرقام هواتفنا لتصبح كمايلي-----

لقد نشرنا اعلانا بذلك في الصحف اليومية خلال الأيام الثلاثة الماضية، ولكننا حرصنا أن نوجه اليك هذه الرسالة بصفتك أحد زبائننا المتميزين لسنوات طويلة، ونأمل استمرار هذه العلاقة الوثيقة فيما بيننا لسنوات طويلة قادمة.

وتفضلوا-----

-----