

الرسائل الايجابية والرسائل الحيادية

عناصر المحاضرة

- مقدمة
- الرسائل الايجابية
- الرسائل الجوابية
- الرسائل الحيادية

مقدمة:

- ❖ المراسلات الادارية متنوعة
- ❖ الفعالية الاتصالية تقتضي ان تكتب كل رسالة حسب موضوعها
- ❖ العرف الاداري اسس لتصنيفات عديدة من انواع الرسائل
- ❖ الرسائل الايجابية هي:
- ❖ التي تحمل معلومات ايجابية او اخبارا سارة للقارئ
- ❖ يترتب عنها توقع رد فعل ايجابي من المقارئ

خطة التنظيم:

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

أنواع الرسائل الايجابية

رسائل الاستفسار: هي رسالة تطلب فيها معلومات ك:

- عرض الأسعار
- العينات
- مواصفات السلعة
- التأمين
- قائمة الاسعار
- الكتالوجات
- توفر السلعة
- الضمان والكفالة
- الخصم
- شروط الدفع

هيكلة الرسالة الإيجابية

الكتابة تتوقف على توقعك لرد فعل المرسل اليه، تكتب الرسالة باتباع:

١ - البداية مباشرة بصيغة السؤال المباشر.

إذا كتبت الرسالة بصيغة الأسئلة يفضل:

- ترقيم الأسئلة
 - ان نفرد لكل سؤال سطر
 - استخدام صيغة السؤال المباشر
 - تجنب الأسئلة التي تكون اجابتها نعم او لا
- ٢ - ذكر المعلومات التوضيحية:

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

٣ - توضيح مبررات طلب الأسئلة، اسباب اختيار المرسل اليه...

٤ - الاشارة الى مدة توقع الرد

٥ - اختتام الرسالة بعبارة ودية

التاريخ: ٥ شوال ١٤٣٢

الموضوع: طلب معلومات عن منتجاتكم البلاستيكية

تحية طيبة وبعد:

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

١ - ما هي الاحجام المتوفرة لديكم؟

٢ - هل تستطيعون تزويدنا باحدث قائمة للأسعار؟

٣ - ما هي الخصومات التي تقدمونها؟

٤ - 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 بالمنتجات

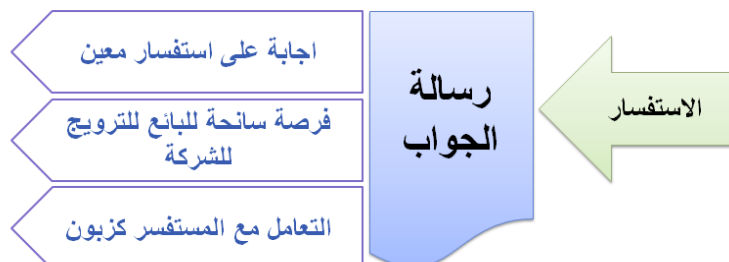
البلاستيكية وهناك سوق واعدة في المملكة للمنتجات البلاستيكية اذا ما كانت أسعارها

معتدلة.

نشمن لكم ردكم في أقرب وقت ممكن

وتفضلوا بقبول فائق التقدير والاحترام

الرسائل الجوابية Reply Letters



عناصر رسالة الجواب

- ١- اشكر مرسل الرسالة الاستفسارية
- ٢- أذكر بوضوح موضوع الرسالة، وأنت تستجيب للطلب
- ٣- أشر الى المراسلة/ رسالة الاستفسار التي تجيب عليها
- ٤- واصل تقديم اجاباتك عن الاسئلة الواردة في رسالة الاستفسار وحسب ترتيبها
- ٥- قلل من تركيزك على الانباء غير ركز على الاجابات الايجابية السارة
- ٦- قدم معلومات توضيحية و اضافية للمستفسر لتثير رغبته في السلعة/الخدمة
- ٧- يمكنك ان تحيل المستفسر الى جهة أخرى اذا لم يكن باستطاعتك تلبية طلبه
- ٨- اختتم رسالتك بصورة لطيفة تناسب الموقف كالتعبير عن الاستعداد لتقديم مساعدة اخرى او التعبير عن الامل في علاقات عمل ودية ومثمرة ودائمة.

.....
.....
.....

.....
.....
.....

التاريخ: ١٥ رجب ١٤٣٢

الموضوع: استفساركم عن منتوجاتنا البلاستيكية

نقدر لكم اهتمامكم بمنتوجاتنا البلاستيكية

تجدون أدناه المعلومات التي طلبتموها عن منتوجاتنا برسالتكم بتاريخ ٥ شوال ١٤٣٢

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

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

٣- نرفق لكم قائمة أحدثت الاسعار

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

لدى مطالعتكم قائمة الاسعار، ستجدون أن أسعارنا منافسة جدا وأن منتوجاتنا ذات جودة ممتازة. وسوف تحصلون على خصم كمية مقداره ٥% من السعر الصافي اذا ما زادت مشترياتكم بانتظام على (١٠٠٠) وحدة كل بند/صنف نتطلع الى تسلم اول طلب منكم قريبا. ونؤكد لكم أننا سنولي أي طلب كل اهتمامنا وسننفذه حالاً.

وتفضلوا.....

.....
.....

رسائل طلب البضائع

- هي اكثر الرسائل انتشارا
 - يطلب فيها المرسل / الزبون من البائع تزويده بسلع / خدمات أو كليهما.
 - كثيرا ما تطلب البضاعة من قبل مندوبي المبيعات أو باستخدام نماذج معينة.
- 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 ٢٠ نيسان ٢٠٠٨

تحية طيبة وبعد

نرجو أن تزودنا بالكتب الآتية:

- (١٠) نسخ من كتاب "أسس الاتصال الناجح" للكاتب عزيز سلام، ٢٠٠٧ سعر النسخة (٢٠) دولار.
 - (١٠) نسخ من كتاب "مهارات كتابة الرسائل الناجحة" للكاتب حلمي مراد، ٢٠٠٧ سعر النسخة (٢٥) دولار
 - (٥) نسخ من من كتاب "مهارات كتابة التقارير" للكاتب فؤاد حسن، ٢٠٠٦ سعر النسخة (٣٠) دولار
 - (٥) نسخ من كتاب "الاتصالات الشفهية الفعالة" للكاتب سالم صدقي، ٢٠٠٦ سعر النسخة (٢٠) دولار
- مجموع القيمة ٧٠٠ دولار
- نرفق شيكا بقيمة (٧٠٠) دولار وفق قائمة الاسعار الصادرة منكم عام ٢٠٠٨، وفي حال زيادة الاسعار و/ أو مصاريف شحن أو ضريبة مبيعات وغيرها، نرجو إرسال فاتورة بالمبلغ المطلوب أو سندفع لكم عند التسليم إذا ما فضلتم ذلك. سوف نكون ممتنين لكم لتنفيذ هذا الطلب بسرعة.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام

الرسائل الحيادية

- هي تلك الرسالة التي تتضمن أنباء أو معلومات لا تعتبر سارة ولا غير سارة بالنسبة للقارئ.
- تكتب بمنهجية الرسائل الايجابية (الأسلوب المباشر).
- تبدأ الرسالة بالفكرة الرئيسية أو الغرض أو الموضوع الأساسي، يلي ذلك توضيحات محددة ودقيقة حول الفكرة الرئيسية/ الغرض، واخيرا تختتم الرسالة بصورة ايجابية ودية تناسب الموقف/ الحالة
- تستخدم الرسائل الحيادية لكتابة التعليمات للعاملين مثلا:
- أن تكون الجمل والعبارات واضحة جدا لجميع مستويات العاملين.
- 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.....