

УДК 005.92  
ББК 65.050.2  
К22

С иллюстрациями автора

**Карепина, А. В.**

К22 Искусство делового письма. Законы, хитрости, инструменты / Саша Карепина. — 4-е изд. — М. : Манн, Иванов и Фербер, 2013. — 248 с.

ISBN 978-5-91657-576-7

Как влиять на людей словом на расстоянии? Как передать суть сообщения и свои эмоции без искажений? Как добиться желаемой реакции? Как отказать не обидев, оправдаться не разозлив, потребовать или попросить — и получить желаемое? На все эти вопросы отвечает бизнес-тренер по деловому письму Саша Карепина. Правила и приемы убедительного делового письма, техника создания работающих текстов проиллюстрированы примерами не только из бизнеса, но также из истории и литературы. Не запомнить их невозможно.

Книга будет большим подспорьем всем, кто хоть иногда составляет коммерческие предложения, ведет переписку с клиентами и партнерами, пишет резюме, наполняет информацией корпоративный сайт, готовит пресс-релизы, отчитывается письменно о проделанной работе и просто общается в эпистолярном жанре.

УДК 005.92  
ББК 65.050.2

Все права защищены.

Никакая часть данной книги не может быть воспроизведена в какой бы то ни было форме без письменного разрешения владельцев авторских прав.

Правовую поддержку издательства обеспечивает юридическая фирма «Вегас-Лекс»

**VEGAS LEX**

ISBN 978-5-91657-576-7

© Карепина А. В., 2010  
© Оформление. ООО «Манн, Иванов и Фербер», 2013

# Оглавление

Письменная речь: дар, ремесло, искусство .....	11
От автора .....	14
Вводная глава.	
Сам себе запорожец. Факты, образ, оформление.....	17

## ФАКТЫ.

### ЧЕМ КРЫТЬ — И В КАКОМ ПОРЯДКЕ

Глава 1. Посадить дерево.	
Организация фактов, структура письма.....	25
Простые деревья.....	28
Сложные деревья .....	32
Как показать структуру .....	36
Как выращивать деревья .....	37
Деревья для убеждающих писем .....	39
Деревья для информирующих писем .....	41
Глава 2. «Медный грош».	
Подача фактов с учетом потребностей адресата.....	45
«Грош» в заглавных фразах .....	48
«Грош» в начале письма.....	49
Желание, проблема или возможность?.....	53
Как быть, если «гроша» нет? .....	56
«Гроши» и бизнес-класс .....	58
«Гроши» и HR .....	60
«Гроши» и добрые дела .....	63
Глава 3. Нужные ненужности.	
Факты во вступлении и заключении.....	65
Как сесть на коня? .....	67
Как слезть с коня?.....	71

**Глава 4. Лампочка Фишлока.**

<b>Факты в продающих письмах</b> .....	79
Обещаем .....	81
Обосновываем обещания .....	82
Приводим доказательства .....	83
Называем цену .....	84
Помещаем цену в контекст .....	86
Дожимаем покупателя .....	88
Придаем финальное ускорение .....	90
Собираем шаблон .....	93

**Глава 5. Факт наличия и наличие фактов.**

<b>Построение эффективных фраз</b> .....	95
Чему подлежит подлежащее? .....	97
Кто тут первый? .....	102
Про попа и про собаку .....	102

**ОБРАЗ.****КАКИМ ЛИЦОМ ПОВЕРНУТЬСЯ К АДРЕСАТУ?****Глава 6. «Любовники» и «чиновники».**

<b>Стиль письма и образ автора</b> .....	109
Давление или разговор по душам? .....	113
Факты или отношение? .....	115
Похвала или критика? .....	118
Шкала стилей .....	119
Коварный «чиновник» .....	121
Стиль в деле .....	123

**Глава 7. «Но я не создан для блаженства...»**

<b>Образ в письмах-отказах</b> .....	129
Показываем, что читали .....	133
Понимаем, сочувствуем .....	134
Ссылаемся на обстоятельства .....	135
Отмечаем достоинства .....	136
Помогаем сохранить лицо .....	137

Предлагаем альтернативу. ....	138
Оставляем дверь открытой. ....	139
Собираем шаблон. ....	140

## **Глава 8. «Стыд поймей, поймей совесть!»**

<b>Образ в письмах-претензиях. ....</b>	<b>143</b>
Критикуем действия, а не адресата. ....	147
Критикуем компанию, а не адресата. ....	148
Понимаем, сочувствуем. ....	149
Помогаем сохранить лицо. ....	150
Обосновываем требования. ....	151
Вместе ищем выход. ....	152
Надеемся на лучшее. ....	153
И снова собираем шаблон. ....	153

## **Глава 9. «Вот тут я дал, в натуре, маху...»**

<b>Образ в письмах-признаниях. ....</b>	<b>155</b>
Мыслим позитивно. ....	157
Говорим о достижениях. ....	158
Не ищем причину не делать. ....	160
Понимаем масштабы бедствия. ....	161
Исправляемся. ....	161
Предлагаем выход. ....	162
Готовы идти до конца. ....	163
Строим очередной шаблон. ....	163

## **Глава 10. «Помилуйте, мне от роду нет году...»**

<b>Образ в письмах-оправданиях. ....</b>	<b>167</b>
Защищаемся, но не спорим. ....	170
Сожалеем конкретно. ....	172
Не преуменьшаем проблему. ....	173
Доказываем правоту фактами. ....	173
Не стремимся «отмазаться». ....	175
Хотим помириться. ....	176
И опять собираем шаблон. ....	177

<b>Глава 11. «Сто к одному». Образ во вступлении</b>	179
Записываемся во влиятельные	182
Записываемся в близкие и знакомые.	185
Стараемся понравиться	187
Убеждаем, что пропадем без адресата.	189
Заинтересовываем и интригуем	191
Избегаем предсказуемости	194
Не жадничаем	195

## ОФОРМЛЕНИЕ. КАК НАВЕСТИ ЛОСК?

<b>Глава 12. Кофейные тайны. Оформление и форматирование текста</b>	201
Воздушные абзацы.	205
Меткие буллеты	209
<b>Глава 13. Занимательная шрифтология. Выбор шрифта</b>	213
Путеводный шрифт	214
Шрифт как «зеркало души»	217
Форматирование на практике.	221
<b>Заключительная глава</b>	223
<b>«Остаюсь искренне ваш...»</b>	223
<b>Об авторе</b>	226