



PROFESJONALNE PISMA

Jak je przygotować?

PORADNIK

1. Czy wiesz co powinno zawierać każde pismo?
2. Czy wiesz jak tworzyć je profesjonalnie i z klasą?
3. Dlaczego to jest takie ważne?

Spokojnie z tym poradnikiem opanujesz jak to zrobić!

1. DOKUMENTY – DLACZEGO SĄ TAKIE WAŻNE?



- A. Wspomagają działanie firmy w utrzymaniu płynności operacyjnej.
- B. Są gwarancją załatwienia wielu spraw formalno-urzędowych.
- C. Budują wizerunek firmy i pracownika, który je przygotowuje.
- D. Wzmacniają komunikację i przepływ informacji.

Proste i oczywiste zarazem, prawda?

PODSTAWA PRACY W ADMINISTRACJI!

Każda asystentka, sekretarka,
specjalista lub office manager
ma **OBYWIAZEK!** pisać
profesjonalne
i merytoryczne pisma.



2. PODZIAŁ DOKUMENTÓW:

A. ZEWNĘTRZNE – pisma kierowane do firm zewnętrznych, organów państwowych, klientów, podwykonawców oferty, raporty na zlecenie itp.



B. WEWNĘTRZNE - wszystkie te dokumenty, które tworzone są na użytek wewnątrz organizacji np. raporty, sprawozdania, notatki, artykuły wewnętrzne, procedury, wnioski, instrukcje.

Pewnie teraz zastanawiasz się, ile takich pism jest w Twojej firmie?

3. PROFESJONALNY I MERYTORYCZNY DOKUMENT CZYLI JAKI?

- A. Wygląda estetycznie i zachowuje formalno-elegancki wygląd.
- B. Wyczerpuje poruszany w piśmie temat – zawiera wszystkie niezbędne informacje (nie zdawkowo!).
- C. Przedstawione myśli, wnioski, sugestie są napisane zrozumiale.
- D. Forma, format i terminologia jest dostosowana do odbiorcy pisma (jest różnica między dostawcą a Urzędem Skarbowym).
- E. Struktura dokumentu jest przejrzysta.
- F. Zastosowane grafiki są subtelne, delikatne nie odrywające od sedna dokumentu.

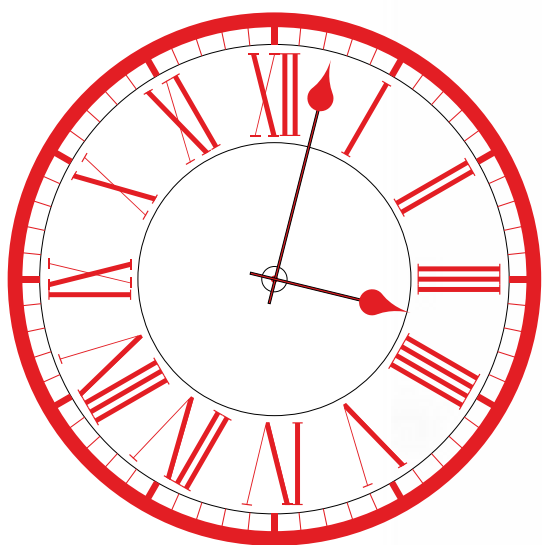


4. DLACZEGO TO JEST WAŻNE?

Nieprzemyślany i źle przygotowany dokument
to nieefektywny dokument.

A to oznacza słaby przekaz informacyjny, czyli zmarnowałeś
swój czas i czas odbiorcy pisma.

Czynność będziesz musiała powtórzyć, bo przyjdzie
odpowiedź odmowna lub prosząca o dodatkowe
wyjaśnienia.



Masz na to czas?

4. PROCES TWORZENIA DOKUMENTU:

- A. Ustalenie celu i funkcji dokumentu - jakie zadanie ma spełnić dane pismo: informacyjne (np. broszura, podanie, reklamacja, zaświadczenie).
- B. Zebranie potrzebnych informacji (prawnych, formalnych etc.) i ewentualnych załączników.
- C. Rozplanowanie struktury dokumentu - format, grafika, wygląd.
- D. Przygotowanie tekstu pisma.
- E. Formatowanie - dodanie elementów graficznych, odstępów.
- F. Sprawdzenie i poprawienie błędów
- G. Podpisanie

Zrób sobie ściągawkę!

5. PODSTAWOWE ELEMENTY PISMA.

A. MARGINESY – uniwersalna zasada 2,5 x 2,5 cm (górny, dolny, prawy, lewy) – pozwala na dodatkowe notatki odbiorcy pisma i łatwe wpięcie je do skoroszytu.

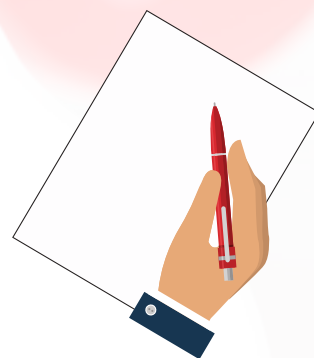
Jeśli wymóg pisma zawiera inne wymiary marginesów lub dokumenty będą zbindowane w sposób specjalny albo niestandardowy to oczywiście dostosuj wielkość marginesów.

B. NADAWCA – dane nadawcy – miejsce: LEWY GÓRNY RÓG.

Nazwa/nazwisko

Adres

Nr telefonu/email



Jeśli pismo powstaje na papierze firmowym zawierającym w stopce dane teleadresowe – zrezygnuj z pisania danych nadawcy.

C. MIEJSCOWOŚĆ, DATA - miejsce i czas, w którym powstało pismo – miejsce: PRAWY GÓRNY RÓG (poziom 1 linijki nagłówka, jeśli tak owo jest czyli data jest w tej samej linijce co nazwa firmy).

Format daty najczęściej stosowany i wyglądający elegancko:

Warszawa, dn. 13 lutego 2018 r.

D. ADRESAT – osoba/instytucja do której kierowane jest pismo, miejsce: CO NAJMNIEJ 2 WCIĘCIA PRZED DATĄ DOKUMENTU (nie stosuj polecanego wszędzie wyrównania danych adresata do daty dokumentu to mało estetyczne!)

Jeśli znasz imię i nazwisko to użyj go na początku.

Jeśli nie to po prostu pismo zaadresuj do firmy



Przykład:

Pan

Józef Skąła

Wydawnictwo Moneta

ul. Królewska 14

02-999 Warszawa



E. ZNAKI POWOŁAWCZE - symbole przyporządkowujące pismo do konkretnej sprawy – miejsce: LEWY MARGINES PISMA, 3 ODSĘPY (ENTER) OD ADRESATA, stosowana nazwa to DOTYCZY (najlepiej pogrubione, podkreślone).



Przykład:

Dotyczy: akta sprawy nr US13/O6/2017/KRP.

Lub

Dotyczy: umowa kredytowa nr 09304895.

F. TYTUŁ PISMA – wskazanie i narzucenie formalnego charakteru danego pisma – miejsce: ŚRODEK STRONY 3 ODSĘPY (ENTER) OD ADRESATA lub 2 ODSĘPY (ENTER) OD ZNAKU SPRAWY. Czcionka 14 punktów pogrubiona – ten element ma się wyróżniać.



Przykład:

*PODANIE, ZAŚWIADCZENIE, ZAŻALENIE,
REKLAMACJA, ODPOWIEDŹ NA PISMO*



TITLE

Nie używaj kropek na końcu tytułu!

G. TREŚĆ – podstawowe wskazówki

- Wiedząc do kogo się zwracasz, tej formy używaj. Nie bezosobowo.
- Stosuj 1 rodzaj czcionki (polecam CALIBRI) i wielkość 12 punktów.
- Tekst wyjustowany - od lewego do prawego marginesu,
- Jeśli potrzebujesz coś w tekście wyróżnić, zastosuj pogrubienie, lecz nie pisz tego przy użyciu CAPS LOCKA – to wysoce nietaktowne.
- Sierotki – nie zostawiaj na końcu zdania, dotyczy to: przymków i spójników np. do, bez, ale czy.
- Jeśli chcesz powołać się na zdanie zapisane w poprzednim piśmie, zacytuj je używając cudzysłowiu.
- Stosując myślnik – stosuj odstęp spacjami, stosując łącznik nie rób odstępu.
- Stosuj akapity – dla lepszej czytelności.
- Zadbaj o odstępy między akapitami – chodzi oto, by oddzielać od siebie poszczególne zagadnienia pisma – zwłaszcza, jeśli występuje ich kilka w 1 piśmie. Pismo jest wówczas czytelne.
- Sprawdzaj ortografię, interpunkcję, gramatykę. Nie używaj kolokwializmów w pismach.



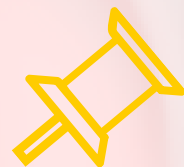
- stosuj starą zasadę i metodę WYPRACOWANIA:

WSTĘP – krótko opisz czego to pismo ma dotyczyć i jeśli trzeba to nawiąż do poprzednich pism związanych z tą konkretną sprawą.



Przykład:

W odpowiedzi na pismo nr.... z dnia , dotyczącego złożonych dokumentów w sprawie przetargu nr....



ROZWINIĘCIE – umieść wszystkie merytorycznie spisane informacje w sposób przejrzysty, zwięzły i zrozumiały dla odbiorcy. Zawrzyj wszystko co udało Ci się zebrać na etapie gromadzenia informacji. Pamiętaj, by każdy element sprawy był oddzielony akapitem i 1 odstępem (ENTER).

ZAKOŃCZENIE - krótko podsumuj ustalenia z pisma, wezwij do działania np. poproś o informację zwrotną, grzecznie dziękując.



Przykład:

Mając nadzieję na pozytywne rozpatrzenie mojej prośby, dziękuję za poświęcony czas i z niecierpliwością czekam na informację zwrotną.

H. PODPISY - znajdują się pod treścią pisma, na tej samej wysokości co wcześniej ADRESAT. Przykłady form grzecznościowa umieszczanych wraz z podpisem:



Z poważaniem,

Urszula Rowińska

Z wyrazami szacunku,

Urszula Rowińska

Pomiędzy formą a imieniem i nazwiskiem powinien znajdować się odstęp, który przeznaczony jest na podpis odręczny.

Jeśli pismo podpisują dwie osoby, to po lewej stronie wpisuje się osobę na niższym stanowisku.

Jeśli natomiast pismo podpisuje osoba mająca upoważnienie do podpisu to wówczas przed imieniem i nazwiskiem w podpisie stosuje się skrót: z up.



Z poważaniem,

z up Urszula Rowińska

I. ZAŁĄCZNIKI – wylistowane w dolnej części pisma dokumenty dodatkowe, które zostały przypięte/załączone do niniejszego pisma.

Załączniki:

1. Odpis KRS.
2. Opłata za pełnomocnictwo.

J. ROZDZIELNIKI – to informacja, kto otrzymuje egzemplarz danego pisma i powinien się z nim zapoznać. Umieszczamy rozdzielniki z opisem DO WIADOMOŚCI pod załącznikami.

Do wiadomości:

1. Urząd Miasta
2. Urząd Skarbowy
3. Firma XYZ



6. DODATKOWE ELEMENTY PISMA.

A. SPIĘTE STRONY - jeśli pismo składa się z kilku stron zawsze zszyj jej zszywaczem lub zepnij spinaczem – nie wręczaj i nie wysyłaj luźnych kartek.

B. NUMERACJA – każda strona powinna być numerowana, jeśli jest ich więcej niż 1.

C. PIECZĄTKA – jeśli w piśmie wymagane jest ze względów formalnych użycie pieczętki firmowej to przybij ją pod podpisem – nigdy nad! Jeśli używasz papieru firmowe, nie jest to konieczne.

Mamy TO! Podstawowe podstawy!



PODSUMOWANIE

1. Opracuj sobie ściągawkę jakie kroki będziesz podejmować przed napisaniem pisma.
2. Sprawdź jakie pisma są u Ciebie najczęściej stosowane.
3. Przygotuj sobie wzory pism – jako bazę. Będziesz mogła je dostosowywać do potrzeb.
4. Sprawdzaj podstawowe elementy pisma – czy na pewno wszystko jest w porządku.
5. Pisz krótko, zwięźle i na temat – merytorycznie i przejrzystie.
6. Zadbaj o element wizualny.
7. Opieczętuj, zepnij, spakuj w koszulkę i wyślij.

Z biegiem czasu wypracujesz sobie swój własny wzór i nie będzie to już kłopotliwe!!!

Dziękuję, że
wybrałaś
Biurowe
Rewolucje!