

المحاضرة 14

الوحدة 13

اعداد الخطابات وصياغتها

• تعريف الخطاب :

تعتبر الخطابات من أهم وسائل الاتصال التي تلجأ إليها المنشأة للاتصال بالغير كما أن جمهور المنشأة الخارجي من عملاء وموردين يلجأون إليها كويصلة مهمة للاتصال بالمنشأة .

• ف الواقع أن كل موظف يجب أن يكتسب مهارة خاصة في كتابة الخطابات أو ما يطلق عليها أيضا "الرسائل" وأن يكتسب المهارة في صياغته وإخراجها جيدا.

شروط الخطاب الجيد :

الاختصار : يجب ان يستخدم في الخطاب القدر المناسب من الكلمات التي تمكن كاتبه من توصيل ما يريد توصيله من افكار دون تطويل او تقصير مخل بالمعنى

الوضوح : يجب ان يكون الخطاب واضحا بحيث لا يترك لقارئه الفرصه للتساؤل عما يقصده كاتب الخطاب

السهولة : يجب اختيار الكلمات البسيطة السهلة والجمل القصيرة غير المعقدة

الذوق واللباقة : يجب ان يراعى اداب اللباقه والذوق مهما كان مضمون الخطاب وظروفه

الاصول التي يجب مراعاتها عند كتابة الخطابات :

- يجب ان يكون لدى كاتب الخطاب كل المعلومات والبيانات التي يحتاج اليها
- عند الرد على خطاب معين يجب الاشارة الى الخطاب الذي تتعلق الاجابه به , عند الرد على خطاب معين , وكان الخطاب يتضمن عددا من الموضوعات ف يجب الرد على هذه الموضوعات بترتيب ورودها في الخطاب الاصلي , كأن : يكتب اشارة الى خطابكم رقم 314 بتاريخ 15-10-2010 والخاص بطلب توريد بعض معدات الحفظ لشركتكم نحيط سعادتكم علما بانه
- عند الكتابه لا بد , من الانتهاء من الموضوعات المطلوب تغطيتها او لا باول حتى لا يختلط الامر على القارئ
- عدم تكرار الفكرة او المعلومات في خطاب واحد
- عدم تضمين الخطاب المرسل من منشأة الى منشأة اخرى اية او امر او كلمات تحمل صيغ الامر .
- الرجاء التكرم بسرعه ارسال كمية من الورق المطلوبه قبل نهاية سبتمبر 2012 حتى نتمكن من اعداد كراسات الامتحانات الخاصة بطلاب الكلية قبل امتحان اخر العام بوقت كاف
- استخدام الكلمات الشائعه والسهله والبسيطة

نقاط للحكم على مستوى جودة الخطاب :

بعد الانتهاء من كتابة الخطاب معين يجب ان يسأل كاتب الخطاب نفسه الاسئلة الاتيه وهو يقرأ الخطاب بعد كتابته

1 - هل اعطيت في الخطاب كل المعلومات والبيانات المطلوبه او المفروض تضمينها ووصولها الى الافراد الموجه الخطاب اليهم

2 - هل المعنى المقصود بالخطاب واضح ؟ وهل يمكن لقاريء الخطاب ادراك هذا المعنى بسهولة دون غموض او لبس

3 - هل الخطاب سهل الصياغة

4 - هل هناك في الخطاب اية اخطاء في النحو اول الاملاء او الطباعة او اخطاء فنية في كتابة الخطاب على الحاسوب تقلل من قيمته وتجعله غير صالح للارسال ؟

انواع الخطابات :

يمكن تقسيم الخطابات حسب الموضوع الذي تتعامل معه هذه الخطابات كالتالي :

- خطاب طلب بضاعة
- خطاب الاشعار بوصول بضاعة او تسليم قيمتها
- خطاب الارقاق
- خطاب الاستفسار
- خطاب الرد على الاستفسار
- خطاب اعطاء التوجيهات والتعليمات
- خطاب الشكوى
- خطاب الاعتذار

تابع انواع الخطابات :

- خطاب التقديم او التزكية
- خطاب الدعوة
- خطاب الرد على الدعوة
- خطاب طلب الوضيفة
- الخطابات الدورية

خطاب طلب بضاعة : يجب مراعاة الاتي :

- اعطاء كل البيانات عن البضاعة
- عرض البضاعة المطلوبه وكمياتها واسعارها وارقامها في الكاتلوج (ان وجد) في صورة جدول ان كان ممكنا
- ذكر شروط التسليم والدفع المطلوب

خطاب الاشعار بوصول بضاعة او تسليم قيمتها :

- وعادة ماترسل هذه الخطابات لمجرد الاعلام بوصول بضاعة , مطلوبه او تسليم قيمة هذه البضاعة ومع مثل هذه الخطابات :

- قد تستخدم بطاقة مطبوعه او خطاب فردي
- يرفق مع الخطاب ما يثبت وصول البضاعة او ايصال بتسليم قيمة البضاعة المرسله
- يشار في الخطاب الى رقم طلب العميل وتاريخ هذا الطلب

خطاب الارقاق :

كثيرا ماترسل المشات التجاريه او الحكوميه او غيرها مواد مطبوعه او كاتلوجات او عينات او محاضر اجتماعات معينة الى من يعينهم الامر , ويتم في هذه الحالة ارسال خطاب يرفق به هذه الاشياء

خطاب الاستفسار :

هذا الخطاب عادة مايتضمن استفسارا عن امرا من الامور

وفي مثل هذا النوع من الخطابات يجب مراعاة:

- أن يكون الخطاب قصيرا ومركزا .
- أن يركز الخطاب على النقاط المطلوب الحصول على معارف بخصوصها دون غيرها من النقاط .

خطاب الرد على استفسار:

يجب أن يكون الرد شاملاً لجميع النقاط المستفسر عنها، وأن يكون متضمناً كل المعلومات الإضافية المتصلة بها، فخطاب الرد على الاستفسار يجب أن يتضمن رداً على كل الأسئلة المشار إليها في خطاب الاستفسار الأصلي وأضافاً أية بيانات أخرى مرتبطة بهذه الأسئلة.

خطاب اعطاء التوجيهات والتعليمات: قد يكون الهدف من الخطاب اعطاء توجيهات أو تعليمات إلى بعض العاملين أو إلى وكلاء البيع أو إلى غيرهم .

يجب أن يراعي الخطاب:

أ- توضيح ماهو مطلوب بدقة . ب- شرح كل ماهو مطلوب عمله وتنفيذه واعطاء المعلومات والبيانات الكافية عنه .

خطاب شكوى:

قد يكون موضوع خطاب الشكوى :

- التذمر من شيء معين , فقد يشكو العميل من أن السلع التي طلبها والتي وصلته كانت غير مطابقة للمواصفات .
- قد يشكو أحد عملاء الشركة من عدم امكانية الحصول على قطع غيار لمنتجاتها .

وفي خطابات الشكوى يجب مراعاة :

- الذوق واللباقة .
- ذكر الحقائق بوضوح ، مع تجنب ذكر بيانات غير ضرورية .
- تجنب ذكر أية معلومات إلا اذا كان صاحب الشكوى مستعداً لإثباتها .

خطاب الاعتذار:

- عادة ما يكون الاعتذار عن بعض الضرر أو الأساءة التي لحقت بفرد ما أو جهة معينة.

وقد يكون الاعتذار عن :

- أ- وصول البضاعة متأخرة . ب- تأخير المورد في الحصول على مستحقاته لدى الشركة .
- ج- عدم تمكن الشركة من مواجأة طلبات عميل معين لبعض السلع .

في خطاب الاعتذار يجب مراعاة الآتي :

- أ- الرد على نقاط الشكوى واحدة بعد الأخرى ، مع عدم ترك أية واحدة منها .
- ب- عدم الاكثار من الاعتذار وتبرير الأخطاء ، ولكن يجب التأكيد للشخص الشاكي على أن شكواه موضع دراستها واهتمام وأن اجراءات معينة ستتخذ بخصوصها ، وأنه سيعمل على تلافي أسباب الشكوى مستقبلاً .

خطاب التقديم أو الترقية

المقصود بهتقديم شخص معين الى صاحب عمل أو جهة مابهدف مساعده في الحصول على عمل ،
أو اسناد بعض الأعمال اليه ،كالوكالة أو غيرها .

يجب أن يتحقق في خطابات التقديم الآتي :

أ-أن يذكر في الخطاب اسم الشخص موضوع التوصيه . ب-أن يتضمن الخطاب عرضا تفصيلا
للشخص المستفيد :مؤهلاته وخبراته وميزاته...ألخ ومدى معرفة الشخص كاتب خطاب التقديم المستفيد .

خطاب الدعوة:

قد يكون للدعوة:

● طابع الرسميه .وعادة ماتساغ باستعمال ضمير الغائب مثل يسرنا دعوة سعادتكم لحضور حفل تخريج
دفعه من...

● طابع الشخصية وعدم الرسميه.

يجب في خطابات الدعوة:

● أن يذكر بوضوح الوقت واليوم والمكان بالتحديد حتى ييسر ذلك وصول المدعويين الى مكان الاحتفال.
● أن يتضمن عنوان أو رقم تليفون معين يستخدمه الأشخاص المدعويين في حالة الرد على الدعوة وقبولها
أوفى حالة الاعتذار.

خطاب الرد على دعوة

● من واجب اللياقه والذوق الرد على دعوة الى شخص أو مسؤل معين.

يتضمن الرد:

● الشكر على توجيه الدعوة وحرص متلقى الدعوه على تليبتها
● أن يذكر في الخطاب ما اذا كان الفرد المتلقي سيكون قادرا على تليبتها،أو الاعتذار عن ذلك،ذاكرا سبب
عدم التمكن من تلبية هذه الدعوة.
● وهذا الاعتذار يعتبر من الأمور المهمة اذا كان الشخص المعتذر عن تلبية الدعوة من الشخصيات
المطلوبه أو المهمة.

خطاب طلب وظيفة :

● يفضل أن يكون خطاب الوظيفة مكتوبا بخط يد طالب الوظيفة نفسه حتى يمكن التعرف على مستوى
كتابته من ناحية الأسلوب والنحو وخاصه بالنسبه للأفراد الذين يتقدمون بطلبات التحاق بوظائف مكتبيه
أو من متطلباتها القيام بقدر كبير من الكتابة.

يجب ان يتضمن خطاب طلب الوظيفة الاتي :

أ _ سن طالب الوظيفة ب _ تعليمه والمؤهلات الحاصل عليها :تواريخها وتقديرته فيها .
ج _ خبراته السابقه قبل طلب الوظيفه مرتبه تاريخيا مع ذكر مسؤوليات كل وظيفة باختصار .
د _ الظروف الاسريه لطالب الوظيفه هـ _ هواياته ونشاطاته خارج الوظيفه
و _ اسماء بعض الافراد ووظائفهم وعناوينهم والذين يمكن لجهة العمل المتقدم اليها الرجوع اليهم عند
اللزوم للحصول على معلومات اضافيه عنه

الخطابات الدورية :

اهداف الخطاب الدوري : أ _ توصيل معلومات الى اكبر عدد من الافراد
ب _ اقناع الملتقين لهذه الخطابات الدورية بموضوع او امر ا من الامور , مثلما يحدث في الخطابات
الدورية التي ترسلها شركات التامين لعملائها و افراد الجمهور تخبرهم فيها باصدار شهادات تامين جديده
مع ذكر شروطها وميزاتها .

دنيتي بعينه