



Business course, level A2

Jelna Spasić

Writing an update email/message

Ključ uspešnog odnosa, bilo poslovnog ili privatnog, je poverenje. Jasna, transparentna i blagovremena komunikacija pomoći će ti da izgradiš poverenje sa klijentima. Često je neophodno da javimo klijentima koji je status porudžbine ili isporuke. Najjednostavniji način je da se pošalje imejl. Bez obzira na sadržaj poruke koju šaljemo važno je da imamo profesionalnu komunikaciju i da održavamo međusobno poverenje. Pre pisanja, važno je da odredimo ton našeg pisma - da li će biti formalno ili neformalno. Ukoliko pišeš koristeći prvo lice jednine *I*, onda dodaješ lični aspekt. Ako, pak, koristiš prvo lice množine *WE*, šalješ poruku da pišeš u ime kompanije, na otvoren i prijateljski način. U situaciji kada baš želiš da zvučiš zvanično, koristićeš posebne fraze. Lista je, naravno, u skripti.

Kako smo fraze za uvod i liniju subjekta već obradili, ovde ćemo se baviti sadržinom. Ovakav mejl najčešće ima tri dela: 1) reci odmah zašto pišeš, 2) saopšti vest direktno i bez okolišanja, čak i ako je loša vest, 3) stavi se na raspolaganje i sačuvaj poverenje.

Evo jednog primera:

Dear Ms Blackburn,

- 1. I want to update you about the status of your order number 123 765.***
- 2. Unfortunately, the material you ordered is no longer available. Please accept my apologies for this inconvenience. Although we cannot provide the items xyz123 you requested, we can offer the item abc456, which are comparable.***
- 3. Please contact me with any questions you may have.***

Yours sincerely,

Suzana Miljković
Sales manager

U ovom primeru rečenica *"I want to update you about the status of your order"* je objašnjenje zašto pišemo, rekli smo da budemo direktni i odmah kažemo povod obraćanja. Zatim, smo u drugoj rečenici saopštili vest, a ovde je to loša vest: *"Unfortunately, the material you ordered is no longer available"*. Izvinili smo se i ponudili rešenje: *"Please accept my apologies for this inconvenience. Although we cannot provide the items xyz123 you requested, we can offer the item abc456, which are comparable"*. I na kraju, želimo da zadržimo dobar odnos tako što kažemo da mogu da računaju na nas: *"Please contact me with any questions you may have"*.