

Факты

**Чем крыть — и в каком
порядке**

Начало он вывел довольно бойко: «В милицию. Члена МАССОЛИТа Ивана Николаевича Бездомного. Заявление. Вчера вечером я пришел с покойным М. А. Берлиозом на Патриаршие пруды...» И сразу поэт запутался, главным образом из-за слова «покойным». С места выходила какая-то безлепиза: как это так — пришел с покойным? Не ходят покойники! Действительно, чего доброго, за сумасшедшего примут! Подумав так, Иван Николаевич начал исправлять написанное. Вышло следующее: «...с М. А. Берлиозом, впоследствии покойным...». И это не удовлетворило автора. Пришлось применить третью редакцию, а та оказалась еще хуже первых двух: «...Берлиозом, который попал под трамвай...» — а здесь еще прицепился этот никому не известный композитор-однофамилец, и пришлось вписать: «...не композитором...» Намучившись с этими двумя Берлиозами, Иван все зачеркнул и решил начать сразу с чего-то очень сильного, чтобы немедленно привлечь внимание читающего, и написал, что кот садился в трамвай, а потом вернулся к эпизоду с отрезанной головой. Голова и предсказание консультанта привели его к мысли о Понтии Пилате, и для вящей убедительности Иван решил весь рассказ о прокураторе изложить полностью с того самого момента, как тот в белом плаще с кровавым подбоем вышел в колоннаду Иродова дворца. <...> К тому времени, как появилась издалека пугающая туча с дымящимися краями и накрыла бор и дунул ветер, Иван почувствовал, что обессилел, что с заявлением ему не совладать, не стал поднимать разлетевшихся листков и тихо и горько заплакал.

М. Булгаков. Мастер и Маргарита

Глава 1

Посадить дерево.
Организация фактов,
структура письма



Попроси людей на улице вспомнить самого известного поэта, и большинство назовет Пушкина. Попроси назвать самый известный фрукт — назовут, скорее всего, яблоко. Ну а звание самого известного письма, вероятно, поделят письмо Татьяны Онегину и знаменитое послание «на деревню дедушке» из чеховского рассказа «Ванька». Перед вами сокращенный вариант этого послания. На своих тренингах я не раз ставила с ним эксперимент: просила участников с одного прочтения определить, чего хочет от них Ванька и почему. Попробуйте и вы ответить на этот вопрос.

Милый дедушка, Константин Макарыч!

И пишу тебе письмо. Поздравляю вас с Рождеством и желаю тебе всего от господ бога. Нету у меня ни отца, ни маменьки, только ты у меня один остался.

А вчера мне была выволочка. Хозяин выволок меня за волосы на двор и отчесал шпандырем за то, что я качал ихнего ребятенка в люльке и по нечаянности заснул. А на неделе хозяйка велела мне почистить селедку, а я начал с хвоста, а она взяла селедку и ейной мордой начала меня в харю тыкать. Подмастерья надо мной насмеяются, посылают в кабак за водкой и велят красть у хозяев огурцы, а хозяин бьет чем попадя. А еды нету никакой. Утром дают хлеба, в обед каши и к вечеру тоже хлеба, а чтоб чаю или щей, то хозяйева сами трескают. А спать мне велят в сенях, а когда ребятенки ихний плачет, я вовсе не сплю, а качаю люльку. Милый дедушка, сделай божецкую милость, возьми меня отсюда домой, на деревню, нету никакой моей возможности... Кланяюсь тебе в ножки и буду вечно бога молить, увези меня отсюда, а то помру...

Я буду тебе табак тереть, богу молиться <...>. А ежели думаешь, должности мне нету, то я Христа ради попрошусь к приказчику сапоги чистить али заместо Федьки в подпаски пойду. Дедушка милый, нету никакой возможности, просто смерть одна. <...> А когда вырасту большой, то за это самое буду тебя кормить и в обиду никому не дам, а помрешь, стану за упокой души молить, все равно как за мамку Пелагею. <...>

Приезжай, милый дедушка, Христом богом тебя молю, возьми меня отседа. Пожалей ты меня сироту несчастную, а то меня все колотят и кушать страсть хочется, а скука такая, что и сказать нельзя, все плачу. А намедни хозяин колодкой по голове ударил, так что упал и насилил очухался. <...>

Остаюсь твой внук Иван Жуков, милый дедушка приезжай.

Чаще всего, прочитав письмо, участники говорят, что Ванька просит забрать его в деревню, поскольку в городе ему плохо. «Сумбурное письмо, — решает обычно группа, — не сразу в нем разберешься». Тогда я предлагаю группе «ремейк» послания «на деревню дедушке» и прошу вновь ответить на тот же вопрос.

Милый дедушка, Константин Макарыч!

И пишу тебе письмо попросить забрать меня из города домой на деревню. В городе я только зазря муки терплю, а на деревне ты на меня, дедушка, век не нарадуешься.

Городские хозяева колотят меня так, что прям смерть. Только вчера была выволочка. Хозяин выволок меня за волосы на двор и отчесал шпандырем за то, что я качал ихнего ребятенка в люльке и по нечаянности заснул. А наемни колодкой по голове ударил, так что упал и насилиу очухался.

Обижают меня здесь так, что нету никакой возможности. Подмастерья надо мной насмежаются, посылают в кабак за водкой и велят красть у хозяев огурцы. А на неделе хозяйка велела мне почистить селедку, а я начал с хвоста, а она взяла селедку и ейной мордой начала меня в харю тыкать.

Условия для житья — хуже собачьих. Еды нету никакой. Утром дают хлеба, в обед каши и к вечеру тоже хлеба, а чтоб чаю или щей, то хозяева сами трескают. А спать мне велят в сенах, а когда ребятенки ихний плачет, я вовсе не сплю, а качаю люльку.

А на деревне я уж буду первый работник. Я буду тебе табак тереть. А ежели думаешь, должности мне нету, то я Христа ради попрошусь к приказчику сапоги чистить али вместо Федьки в подпаски пойду.

Да и тебе в старости я буду опора. Когда вырасту большой, то буду тебя кормить и в обиду никому не дам, а помрешь, стану за упокой души молить, все равно как за мамку Пелагею.

Приезжай, милый дедушка, Христом богом тебя молю, возьми меня отседа, а то помру совсем. Остаюсь твой внук Иван Жуков.

На этот раз группа отвечает, что Ваньку нужно забрать из города в деревню не только потому, что в городе он страдает, но и потому, что в деревне деду от него будет радость. Если раньше письмо только «давило на жалость», то теперь

в нем появляются и вполне рациональные доводы. Откуда они взялись? Может быть, мы в процессе переписывания их добавили? Нет, набор доводов не изменился: и в первом, и во втором говорится про табак, подпaska, сапоги и заботу. Просто в исходном письме эта информация терялась, а в «ремейке», где мы изменили структуру, она стала заметна, заработала. «И вообще, “ремейк” удобнее, — часто добавляют участники эксперимента, — глянул и сразу все понял, не нужно долго разбираться...»

Получается любопытная ситуация. Мы берем не слишком убедительное и не очень ясное письмо, ничего не меняем в нем по смыслу, а лишь переставляем и группируем тезисы — и письмо становится убедительнее и яснее! Раз так, стоит использовать эту магическую перестановку и группировку в своих деловых письмах. В чем же ее суть?

«Ремейк» отличается от исходного письма тем, что построен по *принципу дерева*. Впервые этот принцип сформулировала в своей книге «Золотые правила Гарварда и McKinsey» Барбара Минто*. У Минто он назывался *принципом пирамиды*, поскольку предполагал иерархию уровней, но, на мой взгляд, сравнение с деревом для этого принципа показательнее.

Простые деревья

Чтобы разобраться, о каких деревьях идет речь и как они помогают нам строить понятные тексты, проведем тест. Сосредоточились? Прочтите один раз следующее задание и попробуйте его выполнить:

Карась, сова, медведь, тигр, щука, ворона, волк, налим, соловей, лиса, карп, утка.

Запомните как можно больше существ из этого списка

* Издана на русском языке: Минто Б. Золотые правила Гарварда и McKinsey. — М. : Манн, Иванов и Фербер, 2008.

Теперь проинтерпретируем результат. Если вы запомнили меньше пяти позиций, память у вас так себе. Если пять и больше — хорошая. Если все двенадцать, то вы жульничали — или выполняли не то задание, что выше, а то, что ниже:

Запомните как можно больше существ из этого списка

Рыбы: карась, щука, налим, карп.

Птицы: сова, ворона, соловей, утка.

Звери: медведь, тигр, волк, лиса.

Вы, вероятно, заметили, что содержание обоих заданий одинаково — зато структурированы они по-разному. Первая построена «как обычно», а вторая как раз в виде дерева.



В тексте и на схеме для каждого уровня использован свой шрифт. Блок на самом верху — это «корень» дерева; информация в нем набрана **жирным шрифтом**. От корня вниз отходят три основные «ветви» про рыб, птиц и зверей — их заголовки выделены *курсивом*. Каждая из ветвей затем еще разветвляется на «листья» — для них использован обычный шрифт. Чем ниже мы спускаемся по дереву, тем деталей становится больше, а чем выше поднимаемся, тем их остается меньше. При движении сверху вниз картина становится подробнее, при движении снизу вверх — обобщеннее.

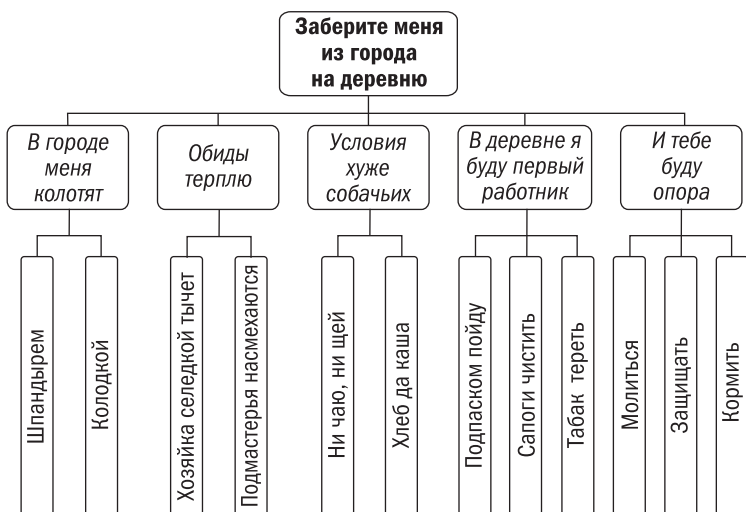
Почему «древовидное» задание эффективнее обычного?

Во-первых, потому, что нам удобно идти от общего к частному: сначала понять суть (выяснить, что речь идет

о запоминании), а потом узнавать детали (прочсть, что именно предстоит запомнить).

А во-вторых, потому, что человеку сложно удержать в голове больше трех несистематизированных фактов. «Карась, сова, медведь» — это просто. «Карась, сова, медведь, щука, крокодил» — уже труднее. В древовидной структуре двенадцать птиц-рыб-зверей как раз и объединены всего в три группы.

Похожее дерево мы можем построить и для Ванькиного послания.



Само послание будет в таком случае выглядеть так.

Милый дедушка, Константин Макарыч!

И пишу тебе письмо попросить забрать меня из города домой на деревню.

Городские хозяева колотят меня так, что прям смерть. Только вчера была выволочка. Хозяин выволок меня за волосы на двор и отчесал шпандырем за то, что я качал ихнего ребятенка в люльку и по нечаянности заснул. А намедни колодкой по голове ударил, так что упал и насилу очухался.

Обижают меня здесь так, что нету никакой возможности. Подмастерья надо мной насмежаются, посылают в кабак за водкой и велят красть у хозяев огурцы. А на неделе хозяйка велела мне почистить селедку, а я начал с хвоста, а она взяла селедку и ейной мордой начала меня в харю тыкать.

Условия для житья — хуже собачьих. Еды нету никакой. Утром дают хлеба, в обед каши и к вечеру тоже хлеба, а чтоб чаю или щей, то хозяева сами трескают. А спать мне велят в сенях, а когда ребятеночихний плачет, я вовсе не сплю, а качаю люльку.

А на деревне я уж буду первый работник. Я буду тебе табак тереть. А ежели думаешь, должности мне нету, то я Христа ради попрошусь к приказчику сапоги чистить али заместо Федьки в подпаски пойду.

Да и тебе в старости я буду опора. Когда вырасту большой, то буду тебя кормить и в обиду никому не дам, а помрешь, стану за упокой души молить, все равно как за мамку Пелагею.

Приезжай, милый дедушка, Христом богом тебя молю, возьми меня отседа, а то помру совсем. Остаюсь твой внук Иван Жуков.

Что изменится? И письмо в целом, и отдельные его абзацы будут построены по одному и тому же закону. В начале каждого обязательно будет идти заглавная фраза, раскрывающая его суть:

Вступление

Заглавная фраза письма: его суть

Заглавная фраза 1-го абзаца. Сам 1-й абзац

Заглавная фраза 2-го абзаца. Сам 2-й абзац

...

Заглавная фраза n-го абзаца. Сам n-й абзац

Заключение

По большому счету чтением заглавных фраз такого письма можно будет и ограничиться. Адресат, конечно, не узнает из них всех деталей, но суть сообщения вполне поймет.

И пишу тебе письмо попросить забрать меня из города домой на деревню.

Городские хозяева колотят меня так, что прям смерть.

Обижают меня здесь так, что нету никакой возможности.

Условия для житья — хуже собачьих.

А на деревне я уж буду первый работник.

Да и тебе в старости я буду опора.

Это и есть принцип дерева в действии: сначала заглавная фраза письма объясняет, с чем мы пришли, затем заглавные фразы абзацев крупными мазками обрисовывают ситуацию, и только потом «рядовые» предложения сообщают детали.

Обычно «древовидный» вариант письма нравится группе гораздо больше исходного, но «ремейку», по мнению группы, он все-таки уступает. Чего же этому варианту недостает?

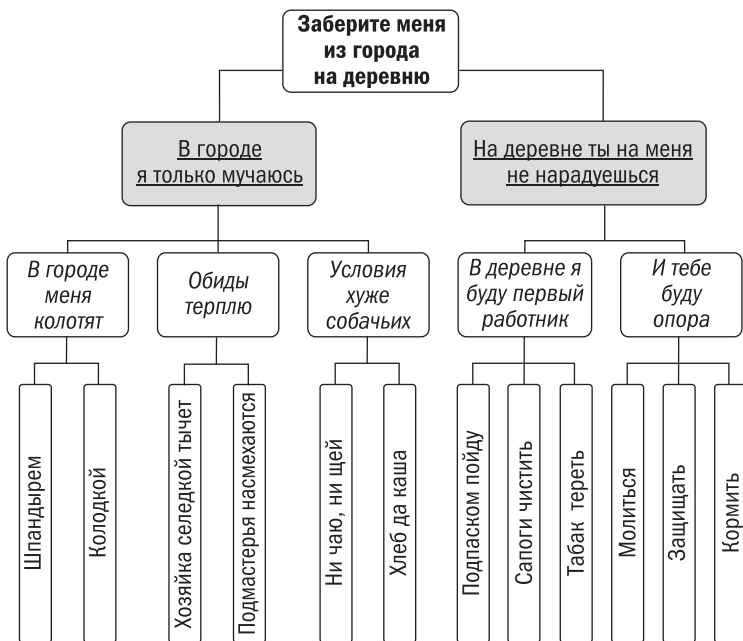
Сложные деревья

Попробуйте, прочитав письмо из раздела про простые деревья, сказать в двух словах, почему Ваньке не место в городе. В двух, скорее всего, не получится. Получится в пяти, но пять — это снова «карась, сова, медведь, щука, крокодил»; слишком много, чтобы удержать в голове.

Когда чего-то было слишком много, мы применяли группировку. Двенадцать Ванькиных доводов сгруппировались в пять категорий. Но может быть, и количество категорий удастся сократить?

Разделим Ванькины доводы на жалобы и обещания.

Теперь причин, по которым Ваньке нужно в деревню, всего две, а на пять категорий они распадаются уже ниже.



В дереве стало меньше ветвей, но больше уровней, а в тексте после **заглавной фразы письма** и перед **заглавными фразами абзацев** появились заглавные фразы ветвей дерева.

Вступление

Заглавная фраза письма: его суть

Заглавные фразы ветвей дерева

Заглавная фраза 1-го абзаца. Сам 1-й абзац

...

Заглавная фраза n-го абзаца. Сам n-й абзац

Заключение

Милый дедушка, Константин Макарыч!

И пишу тебе письмо попросить забрать меня из города домой на деревню. В городе я только зазря муки терплю, а на деревне ты на меня, дедушка, век не нарадуешься.

Городские хозяева колотят меня так, что прям смерть. Только вчера была выволочка. Хозяин выволок меня за волосы на двор и отчесал шпандырем за то, что я качал ихнего ребятенка в люльке и по нечаянности заснул. А намедни колодкой по голове ударил, так что упал и насилу очухался.

Обижают меня здесь так, что нету никакой возможности. Подмастерья надо мной насмежаются, посылают в кабак за водкой и велят красть у хозяев огурцы. А на неделе хозяйка велела мне почистить селедку, а я начал с хвоста, а она взяла селедку и ейной мордой начала меня в харю тыкать.

Условия для житья — хуже собачьих. Еды нету никакой. Утром дают хлеба, в обед каши и к вечеру тоже хлеба, а чтоб чаю или щей, то хозяева сами трескают. А спать мне велят в сенях, а когда ребятенка ихний плачет, я вовсе не сплю, а качаю люльку.

А на деревне я уж буду первый работник. Я буду тебе табак тереть. А ежели думаешь, должности мне нету, то я Христа ради попрошусь к приказчику сапоги чистить али заместо Федьки в подпаски пойду.

Да и тебе в старости я буду опора. Когда вырасту большой, то буду тебя кормить и в обиду никому не дам, а помрешь, стану за упокой души молить, все равно как за мамку Пелагею.

Приезжай, милый дедушка, Христом богом тебя молю, возьми меня отседа, а то помру совсем. Остаюсь твой внук Иван Жуков.

Это и есть наш «ремейк» — письмо, полностью построенное от общего к частному. Судите сами. Сначала из **заглавной фразы** письма мы узнаем, что Ваньку нужно забрать в деревню. Затем **заглавные фразы «ветвей»** объясняют почему: в городе Ванька только страдает, а в деревне станет для деда источником радости. Далее **заглавные фразы абзацев** сообщают, от чего именно страдает Ванька и чему будет радоваться дед. Наконец, из самих абзацев становится ясно, кто, когда и чем бил Ваньку и на каких «рабочих местах» он готов потрудиться.

На каком бы шаге получатель нашего письма ни остановился, он всегда будет иметь целостное представление

о ситуации. Следующие шаги будут только детализировать это представление, но не будут изменять сути. А это значит, что нам больше не страшно, что наше письмо не дочитают до конца!

На тренингах я постоянно слышу опасения, что письмо не прочтут полностью. Кажется, это должно быть обидно — зря, что ли, старались? Но по большому счету наша цель не в том, чтобы письмо прочитали от корки до корки. Нам важно, чтобы нас поняли и сделали все по-нашему. Допустим, адресат прочел первый абзац, все понял, все сделал и дальше читать не стал. Разве же это плохо? Мы получили чего хотели, адресат сэкономил время — и все довольны. А древовидная структура как раз способствует такому результату.

Если адресат «ремейка» прочтет только первый абзац, он поймет следующее:

И пишу тебе письмо попросить забрать меня из города домой на деревню.

В городе я только зазря муки терплю, а на деревне ты на меня, дедушка, век не нарадуешься.

Если он пробежит глазами первые предложения остальных абзацев, он будет знать еще больше:

И пишу тебе письмо попросить забрать меня из города домой на деревню.

В городе я только зазря муки терплю, а на деревне ты на меня, дедушка, век не нарадуешься.

Городские хозяева колотят меня так, что прям смерть.

Обижают меня здесь так, что нету никакой возможности.

Условия для житья — хуже собачьих.

А на деревне я уж буду первый работник.

Да и тебе в старости я буду опора.

Этого будет уже достаточно, чтобы принять решение — или по крайней мере задуматься о нем.

Как показать структуру

«Погодите, — обычно говорит мне группа, — мы не можем использовать в письме и жирный шрифт, и наклонный, и подчеркнутый, и обычный! Это же будет калейдоскоп, а не письмо!» Действительно, не можем. Но, к счастью, этого и не нужно.

Пока мы изучали принцип дерева, нам важно было понимать, где заканчивается заглавная фраза письма и начинаются заглавные фразы ветвей. Поэтому мы использовали для заглавной фразы письма жирный шрифт, а для заглавных фраз ветвей подчеркивание.

В реальности же адресату вовсе не обязательно различать эти два уровня «заглавности». Для него оба уровня — просто суть письма, и всю эту суть мы можем выделить одинаково, жирным шрифтом. Собственно, так и сделано в тексте «ремейка» из самого начала главы:

Милый дедушка, Константин Макарыч!

И пишу тебе письмо попросить забрать меня из города домой на деревню. В городе я только зазря муки терплю, а на деревне ты на меня, дедушка, век не нарадуешься.

Городские хозяева колотят меня так, что прям смерть. Только вчера была выволочка. Хозяин выволок меня за волосы на двор и отчесал шпандырем за то, что я качал ихнего ребятенка в люльку и по нечаянности заснул. А намердни колодкой по голове ударил, так что упал и насилилу очухался.

Обижают меня здесь так, что нету никакой возможности. Подмастерья надо мной насмехаются, посылают в кабак за водкой и велят красть у хозяев огурцы. А на неделе хозяйка велела мне почистить селедку, а я начал с хвоста, а она взяла селедку и ейной мордой начала меня в харю тыкать.

Условия для житья — хуже собачьих. Еды нету никакой. Утром дают хлеба, в обед каши и к вечеру тоже хлеба, а чтоб чаю или щей, то хозяева сами трескают. А спать мне велят в сенах, а когда ребятенки ихний плачет, я вовсе не сплю, а качаю люльку.

А на деревне я уж буду первый работник. Я буду тебе табак тереть. А ежели думаешь, должности мне нету, то я Христа ради попрошусь

к приказчику сапоги чистить али заместо Федьки в подпаски пойду.

Да и тебе в старости я буду опора. Когда вырасту большой, то буду тебя кормить и в обиду никому не дам, а помрешь, стану за упокой души молить, все равно как за мамку Пелагею.

Приезжай, милый дедушка, Христом богом тебя молю, возьми меня отседа, а то помру совсем. Остаюсь твой внук Иван Жуков.

Как выращивать деревья

«Мысли мощные, — написал мне один из первых читателей книги, — только непонятно, как воплощать их в жизнь. С какого конца браться — сверху или снизу? Сначала писать “курсивные” фразы, потом объединять их в “подчеркнутые”, а потом придумывать “жирную”? Или начинать с “жирной”, потом расшифровывать ее «подчеркнутыми», а потом переходить к “курсивным”? Как правильно?»

Прежде чем писать письмо, нужно понять, что мы хотим этим письмом сказать адресату. Поэтому начинать всегда лучше с «жирной», заглавной фразы письма — **«Прошу забрать меня домой на деревню»**. А дальше наш выбор зависит от багажа фактов.

Возможны два варианта:

- 1) вы еще не систематизировали факты, которые хотите изложить в письме;
- 2) вы уже знаете, какими фактами будете подкреплять свое мнение.

Вариант 1 — сверху вниз

Если мы пишем с чистого листа и фактов в поддержку своей идеи пока не собирали, удобнее спускаться по дереву вниз. Задаем себе вопрос, почему нужно забрать Ваньку в деревню, и отвечаем на него двумя-тремя краткими утверждениями: **«Потому что в городе Ванька только мучается, а в деревне будет полезен деду»**. Получаем «подчеркнутые» фразы — заглавные фразы ветвей дерева.

Теперь нужно решить, о каких мучениях и о какой пользе пойдет речь — в целом, без мелких деталей. Ванька мучается, поскольку его *колотят, обижают и содержат в плохих условиях*. Деда он порадует, поскольку сможет *зарабатывать и заботиться*. Так мы получаем «курсивные» — заглавные фразы абзацев.

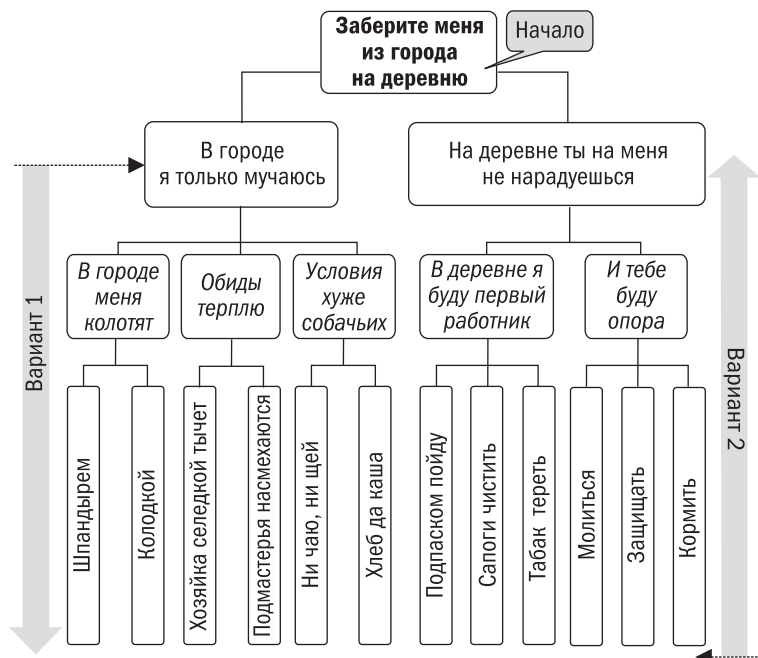
Когда эти фразы готовы, остается «обрастить» их фактами. Вспомнить, кто, когда, чем и за что колотил Ваньку. Составить список оскорблений. Подобрать примеры плохих условий проживания — ну и так далее. Дерево подскажет нам, какие именно данные нужно найти, чтобы «подпереть» главную мысль письма.

Вариант 2 — снизу вверх

Если вместо чистого листа перед нами готовый набор фактов, то удобнее подниматься по дереву вверх. Берем первый факт из набора и задаем себе вопрос: «О чем говорит этот факт? Есть ли в списке еще факты, говорящие о том же? Как все их можно обобщить?»

Ваньку отчесали шпандырем и ударили по голове колодкой — стало быть, *в городе его бьют*. Ему «тычут в харю следкой», насмехаются — иными словами, *обижают*. Ванька не может спать, не ест как следует — то есть *живет в плохих условиях*. Так мы постепенно формулируем «курсивные» фразы — заглавные фразы абзацев.

Когда все такие фразы готовы, мы смотрим, сколько их набралось. Если две-три, то дерево можно считать законченным. Если больше, то возникает вопрос, нельзя ли их как-то сгруппировать. Ваньку *колотят, обижают и содержат в плохих условиях* — все это говорит, что в городе он мучается. Ванька готов зарабатывать и заботиться — то есть он может приносить пользу. Появляется еще один, «подчеркнутый» уровень — уровень заглавных фраз ветвей дерева. И опять мы получаем готовое дерево, которое нужно только «перевести» в текст.



Деревья для убеждающих писем

Безусловно, Чехов великий писатель, но письмо Ваньки — это все-таки не образец деловой переписки. Поэтому возьмем более реальный пример и вновь попробуем убедить адресата. Вы бы хотели летать в командировки исключительно бизнес-классом? И правильно. Потому что для компании это не только не разорительно, но даже, наоборот, очень выгодно. Судите сами.

Ряды кресел в экономическом классе расположены очень близко друг к другу. Из-за этого там практически невозможно работать с ноутбуком или бумагами. Экономический класс предполагает отсутствие комфорта, поэтому сотрудники прилетают в командировку усталыми. Они не могут сразу с самолета ехать на встречу с заказчиками и контрагентами, и наша организация вынуждена оплачивать им гостиницу для отдыха. В салоне бизнес-класса между рядами кресел достаточно места, что дает возможность работать

с бумагами или на ноутбуке. Кроме того, там есть возможность подключения к Интернету, а значит, можно получать необходимую для работы информацию из офиса и прямо во время полета выполнять какие-то рабочие задачи. Билет бизнес-класса дороже билета экономического класса, но зато после перелета сотруднику не потребуется отдых в гостинице и он может немедленно ехать на встречу с клиентом. Благодаря этому компания оплачивает меньше ночей в гостинице. Также за перелет бизнес-классом авиакомпании начисляют в три раза больше бонусных миль, чем за перелет экономическим классом. Дополнительные мили можно использовать для частичной оплаты стоимости проживания командированных сотрудников в гостинице или авиабилетов. Наконец, бизнес-классом летают руководители компаний — потенциальных клиентов. В полете с ними можно завязать полезные контакты.

Не впечатляет? Тогда давайте попробуем приведенные выше факты упорядочить в виде сложного дерева.



Уважаемый Иван Петрович! После нашего разговора о том, каким классом сотрудникам следует летать в командировку, мне удалось выяснить, что, как ни странно, **более выгодным для компании оказывается перелет бизнес-классом**. Он позволяет заметно повысить продуктивность командировок, причем без дополнительных затрат.

Летая бизнес-классом, сотрудники могут за время командировки сделать больше, поскольку у них появляется возможность работать не только на месте, но и в полете. В салоне бизнес-класса, в отличие от салона экономического класса, достаточно места между креслами, чтобы установить ноутбук и разложить необходимые бумаги. Также там можно воспользоваться Интернетом для оперативной связи с офисом.

Бизнес-класс позволяет завязывать дополнительные деловые контакты. Этим классом летают руководители компаний — потенциальных клиентов. Во время полета с ними можно познакомиться и обсудить наши коммерческие предложения.

Хотя билет бизнес-класса стоит дороже билета экономического класса, разницу в стоимости покрывает экономия на отелях. Летая бизнес-классом, сотрудники устают меньше, чем при перелете в экономическом классе, и перед встречей с клиентом им не нужно заезжать в отель для отдыха. Соответственно, компания оплачивает меньше ночей в отеле.

Также разницу в стоимости билетов можно компенсировать за счет бонусов, начисляемых авиакомпаниями. За перелет бизнес-классом бонусных миль начисляется втрое больше, чем за перелет экономическим классом, и эти средства дают возможность оплачивать гостиницу или покупаемые в дальнейшем авиабилеты.

Таким образом, полеты бизнес-классом оказываются не так дороги, как можно предположить, и дают нашему предприятию существенные преимущества.

Здесь мы в учебных целях снова подчеркнули заглавные фразы ветвей — в настоящем письме они были бы просто «жирными». Согласитесь, в новой редакции факты звучат убедительнее. К тому же, просто пробежав письмо глазами, Иван Петрович уже может составить представление о вашей позиции — и отправить вас за билетами. Естественно, в бизнес-класс.

Деревья для информирующих писем

До сих пор мы рассматривали убеждающие письма, но порой нам приходится писать и письма информирующие. В них мы не проталкиваем какое-то решение, а про-

сто предоставляем адресату информацию. Но какое бы вы письмо ни писали, структура его все равно будет такой, как мы разбирали выше, — древовидной, содержащей заглавные фразы всего письма, заглавные фразы каждой ветви, заглавные фразы абзаца.

Допустим, вы работаете в консалтинговой компании, и клиент просит вас подготовить краткий обзор на тему роли государства в развитии металлургической промышленности Убундии (все названия, как принято говорить, вымышлены, а совпадения случайны). Каким в этом случае будет начало письма? Оно по-прежнему должно отражать суть вашего текста.

В Убундии государство не вкладывает в металлургию свои средства. Роль государства заключается в том, чтобы регулировать отрасль и стимулировать частные инвестиции в ее развитие.

Государство регламентирует работу металлургических предприятий, обеспечивая выдачу лицензий, государственный надзор за безопасностью производства и защиту государственной и коммерческой тайны в области технологий производства металла.

Также государство осуществляет стратегическое планирование развития отрасли. Департамент промышленности Убундии ежегодно тратит десять миллиардов долларов на программы взаимодействия с бизнесом и изучение потребностей рынка. Государство финансирует проведение исследований в области изменений спроса и предложения на металлопрокат и каждые пять лет публикует генеральный план развития металлургии страны.

Для стимулирования инвестиций государство берет на себя обязательства по гарантированной закупке металла. При этом заранее оговаривается объем будущих закупок и фиксируются либо цена, либо алгоритм ее расчета. Такие гарантии позволяют частным инвесторам прогнозировать доходность проектов и с большей уверенностью вкладывать средства в металлургию Убундии.

Распространенным инструментом стимулирования являются также налоговые льготы. Так, новым Законом о стимулировании тяжелой промышленности от 2005 года предусмотрены налоговые льготы на строительство новых объектов металлургии и реализацию их продукции в течение первых пяти лет эксплуатации.

Таким образом, государство обеспечивает развитие металлургической промышленности Убундии не за счет вливания бюджетных средств, а за счет создания условий для притока частного капитала.

Создавая текст письма, мы работаем как живописцы. Сначала делаем крупными мазками набросок: объясняем суть действий правительства Убундии. Затем прорабатываем детали: рассказываем о миллиардах на изучение рынка, о коммерческой тайне и так далее. В результате все наши факты доходят до адресата — без «усушки» и «утруски».

Примеры из этой и других глав можно скачать по адресу sashakarepina.com/writingbook



[Почитать описание, рецензии
и купить на сайте](#)

Лучшие цитаты из книг, бесплатные главы и новинки:



[Mifbooks](#)



[Mifbooks](#)



[Mifbooks](#)