

الحضور هو 80٪ من الحياة

وودي آلان

كثير من المواعيد والمقابلات واللقاءات التي ترتب بالهاتف تثبت برسالة أو بفاكس أو ببريد إلكتروني.

بعض رسائل المواعيد بسيطة تثبت أو تغيّر موعداً، أو تذكر شخصاً ما بموعد، أو تلغي موعداً.

إذا كنت تريد أن يخصص لك أحدهم بعض وقته لتبنيه منتجاً أو خدمة تقدمها شركتك فإن الرسالة التي تطلب فيها موعداً يجب أن تكون رسالة مبيعات واضحة، تقنع الشخص بأن رؤيتك تخدم مصلحته.

إذا أردت أن تؤمن مقابلة للحصول على عمل، عليك بإرسال رسالة هي مزيج من سيرة ذاتية (أو نبذة) كتبت بعناية، أو رسالة تغطية، أو طلب (انظر الطلبات والنبذة).

الرسائل التي تتعلق بالمواعيد تتضمن:

- القبول.
- طلب أمر ما
- إلغاء
- تغيير/ تأجيل/ تأخير
- تأكيد/ متابعة

- رفض
- شكر على شي ما.

ما يقال

- عند طلب موعد عليك بتقديم نفسك إذا كنت مجهولاً من قبل الشخص الآخر، ثم اشرح السبب الذي يدعوك إلى مقابلته، واذكر الفائدة التي تعود عليه من لقاءك؛ وحدد الزمن الذي تتوقع أن يستغرقه اللقاء «ربع ساعة»، أو «ليس أكثر من نصف ساعة من وقتك»؛ وعليك بعرض تاريخ وزمان ومكان محدد، وأذكر من سيحضر اللقاء أيضاً، ولا تنس أن تذكر عنوانك ورقم هاتفك وبريدك الإلكتروني ورقم الفاكس لديك، واعرب عن تقديرك للاهتمام الذي بذله الشخص الآخر بطلبك. في بعض الحالات عليك بتحديد وقت تتصل فيه لتسمع إجابة الطرف الآخر.
- عندما توافق على الاجتماع بشخص ما أعرب عن قبولك للقاء والغرض من اللقاء وتاريخه ووقته ومكانه وكم سيطول؛ واعرب عن سرورك أو شكرك (انظر أيضاً القبول، الإشعار)
- عند تثبيت ترتيبات أجريت شخصياً أو بالهاتف عليك بالإشارة إلى نقاشكم السابق؛ وكرر حيثيات الاجتماع - من تاريخ وزمان ومكان وهدف؛ واختتم رسالتك بتعبير يعرب عن سرورك «أتطلع إلى مناقشة هذا الأمر معكم».
- عندما تغير أو تؤجل موعداً عليك بذكر الزمان والمكان والتاريخ الأول؛ ثم ذكر البدائل التي تقترحها؛ واعتذر لما تسببه من حرج؛ واطلب تأكيد الوقت الجديد.
- عندما ترفض طلب موعد عليك بشكر الشخص لرسالته، أو اتصاله الهاتفي؛ قل «لا» بأدب وحيادية؛ وإذا وجدت من المناسب أن تقترح طريقة بديلة لتحقيق أهداف الاجتماع المقترح فافعل؛ وإذا

- شئت نوه بسبب عدم قبولك، بالرغم من أن عبارة «لست قادراً على الاجتماع بكم» تفي بالغرض.
- عندما تلغي بعض الترتيبات: اذكر الوقت والتاريخ والمكان؛ وقل إنك مضطر إلى الإلغاء؛ وشرح السبب باختصار؛ واعتذر عن الإزعاج، واطرح تصرفاً بديلاً، إذا كان ذلك لائقاً.
- عندما ترسل رسالة متابعة في أعقاب موعد: أعط تاريخ اللقاء، وأعرب عن سرورك بكل ما أنجز؛ وضمن رسالتك معلومات أو مواد موعودة؛ ونوه بأملك في لقاءات أو اتصالات أو عمل قادم.

ما لا يقال

- لا «تؤجل» أو «تؤخر» اجتماعاً أنت في الحقيقة تلغيه. إذا لم يكن لديك الرغبة بالاجتماع بالشخص، عليك باستخدام كلمة «ألغي» دون أي إشارة إلى المستقبل.
- لا تبالغ في الاعتذار للإلغاء أو تغيير موعد ما لم تكن الحالة خاصة (كأن تكون قد طلبت الاجتماع وقامت الشركة بدعوة إدارتها العليا واتخذت ترتيباتها لتقديم وجبة خفيفة ومعدات عرض فيديو). في الأحوال العادية كل ما تحتاجه هو عبارة مختصرة (أنا آسف للإلغاء / تغيير / تأجيل الاجتماع...) أما بالنسبة للحالات الأكثر تعقيداً فانظر فصل الاعتذار.

ملاحظات حول الكتابة:

- توخ الحسم في ترتيب المواعيد؛ وإذا تركت الأمر للشخص الآخر «أتمنى أن أسمع منكم» فربما لن يصلك أي رد.
- اشكر الشخص الذي يرتب اللقاء عندما يتعلق الأمر باجتماع يضم أكثر من شخصين.
- بعض الناس يلحون في طلب وقتك، بدءاً من الجار المصمم على

معرفة كل ما تعرفه عن علم الأنساب أو لعب البريدج وانتهاء بمروجي السلع الذين لا يقبلون / لا/ جواباً. وإذا كان شخصاً ستبقى على تعاون معه (كالجار مثلاً)، عليك بكتابة مذكرة، تضع فيها مزيجاً متعادلاً من اللباقة والحزم: «أعرف أنك ستفهم، لكنني مضطر للرفض». بمواجهة الإلحاح إليك أن تعطي سبباً لرفضك. وبمجرد أن تقول إنك غير قادر على الاجتماع بهم «أنا مشغول جداً الآن»، سيكون ردهم جاهزاً «لن يستغرق ذلك أكثر من دقيقة». وعندما تقدم سبباً آخر، سيكون لديهم بيئة أخرى. فدفعت في خضم نقاش متعب يشكل جزءاً من الاستراتيجية. ولن تكون أول شخص يقول «نعم» تفادياً لخطبة رنانة. فتكرار عبارة «أنا آسف ولكن لا». مراراً وتكراراً يعطي الأثر الأفضل وتكريسها خطأ يضاعف تأثيرها.

حالات خاصة:

- عندما تطلب مقابلة لعمل أو مبيعات، استغل رسالتك لتثير فضول الشخص الذي تخاطبه. بما يجعله يريد أن يراك. عليك بتسويق منتجك أو نفسك، ولكن لا تعط كل ما عندك بما يجعل الشخص الآخر يعتقد أنه لن يعرف جديداً بلقائك.
- إذا نسيت مقابلة أو موعداً أو اجتماعاً عليك بالمبادرة فوراً بكتابة اعتذار حار. واسأل عما يمكنك أن تفعله على سبيل التعويض.

شكل الرسالة:

- تطبع الرسالة التي تتعلق بمواعيد العمل أو مقابلاته أو اجتماعاته على الآلة الكاتبة على ورق رسمي يحمل اسم المؤسسة وعنوانها.
- يتم الاتصال الداخلي وبعض الاتصالات خارج المكتب بمذكرات أو بالبريد الإلكتروني.

- الرسائل التي تتعلق بالمواعيد الشخصية يمكن أن تطبع أو تكتب بخط اليد. وعندما يكون الموعد رسمياً أو شخصياً، يفضل أن تكتب الرسالة بخط اليد.

كلمات

يقبل	يستشير	مناقشة	مقابلة
ينذر	يرتب	يراجع	يفحص
يجري مقابلة	يبلغ	يتشاور	يتصل
يمتحن	يعلم	مشيئة	يتباحث
يلتمس	يستجوب	يشعر	رغبة
سرور	يسر	يؤجل	يؤخر
يستعرض	متعة	يرضي	يرجئ
يراجع	جلسة		
غير قادر	عاجز		

عبارات

لدي ارتباط / لدي مخططات	ارتباط آخر
إرباك غير متوقع	لن أتمكن من الالتزام بتاريخنا الأصلي
وقت ملائم	أعرفك على . .
أنتطلع إلى الاجتماع بكم	هل لي أن أقترح
ألتقي بكم	أؤجل التاريخ إلى
موضع اهتمامكم	التزامات مسبقة
حدد وقتاً وتاريخاً	يؤسفني أنني مضطر إلى
عندما يمكنكم ذلك	لن أكون قادراً على
سيكون ملائماً لي	

جمل

هل بإمكاننا جعل اجتماعنا يوم 15 تموز (يوليو) الساعة 2,00 بعد الظهر بدلاً من 4,30 بعد الظهر؟

يؤسفني أنني مضطر لتغيير التاريخ الذي حددناه.

لا أعتقد أن اللقاء سيعود بالنفع على أي منا.

إذا لم تتمكن من جعل الاجتماع في العاشر، أرجو أن تخبر مساعدي بالسرعة الممكنة.

إذا أردتم مناقشة الأمر، أستطيع الاجتماع بكم في أي وقت يناسبكم.

سأتصل بكم بعد يومين لأرى إن كان بإمكانكم ترتيب لقاء معي.

لن أتمكن من الاجتماع بكم لأشهر عديدة - أرجو الاتصال بي ثانية في أواخر كانون الثاني (يناير).

يسعدني الاجتماع بكم في مكتبي يوم الجمعة 8 نوفمبر الساعة الثانية لمناقشة أمر دعوتكم.

أتمنى الاجتماع بكم لمناقشة تقدم جاكى حتى الآن بفضل الدواء الجديد.

أتمنى أن أناقش معكم مرتبي، الذي أعتقد أنه لا يلائم مسؤولياتي وما أقدمه من عمل.

أرجو إخباري بالسرعة الممكنة إذا كان هذا ملائماً لكم.

هل بإمكانني أن أعرج على مكتبكم بضعة دقائق في الأسبوع القادم لتسليم نماذجنا وكاتالوغنا الأخير ولأشرح آلية عمل عقود الخدمة الجديدة؟

السيد باترن مريض جداً ولن يتمكن من الحفاظ على مواعده معكم يوم 23 حزيران (يونيو) الساعة 1,30.

شكراً للوقت الذي أمضيته معي البارحة لقد كان لقائي معكم ممتعاً حقاً.
 هذا لتأكيد موعدكم مع السيدة تاكر يوم الثلاثاء، 18 كانون الاول (ديسمبر)
 الساعة 3,00 بعد الظهر.
 نرغب أن نناقش معكم، إما شخصياً أو عبر الهاتف، مخاوفنا حيال التقدم
 الأكاديمي لابتتنا ماي براكنيل.

فقرات

الآن وقد راجعتم طلبي وسيرتي، أرجو أن نتمكن من ترتيب مقابلة في
 وقت مناسب لكلينا. لقد لاحظت عدة مجالات تتفق فيها مجالات تركيز
 الشركة مع المجالات التي لي خبرة فيها، وأتمنى أن أناقش هذه الأوجه.
 وما من شك في أن لديكم بعض الأسئلة التي تطرحونها علي. أترقب
 اتصالكم.

ستكون شارلون مولين، المديرية الإدارية ل هاردي سايكل سبلاي، في
 ألبيرتا لمدة أسبوع منذ 4 آب (أغسطس)، وتحب أن تقوم بجولة في ويلز
 أنليميتد أثناء وجودها هناك. أرجو إعلامي إذا كان هناك ما يمكن عمله.

تنامي إلي أنكم تبحثون عن مساحة أكزية شرق المدينة. هل بإمكانني
 الاجتماع بكم خلال هذا الأسبوع للحديث عن أرض أريد بيعها؟

شكراً لنسخ العقود التي وصلتنا يوم 31 أكتوبر. ولدى مراجعتها مع
 محامينا طرأت بضعة أسئلة. نتمنى لو نستطيع الجلوس معكم بحضور
 محاميكم لمناقشة بعضها. متى يمكننا ذلك؟

يبدو أنني لست متأكداً من التاريخ. ظننت أن اجتماعنا كان البارحة
 الساعة 1,30. أخشى أن الوقت لن يتاح ثانية قبل آخر الأسبوع القادم، ربما
 أمكننا أن نرتب أمراً ما. أرجو أن نبقي على اتصال.

هل لي بخمسة عشر دقيقة من وقتكم في الأسبوع القادم لأطلعكم على
 بعض الصور الفوتوغرافية الكبيرة التي تظهر ما فعلته أوفيس غزينري

للشركات في مناطق أخرى؟ الشركات التي تعتمد على خدماتنا تتحدث عن زيادة رضى العملاء والموظفين، واعتقد أنكم سترضون عن برنامجنا الفريد والفعال والقليل التكلفة. سأتصل بسكرتيركم يوم الاثنين للتأكد من استعدادكم للقاء قصير.

إننا نرغب باستبدال الآجر التزييني في بيتنا ونتمنى أن تعطينا تقديراً لكلفة حجارتم الخفيفة الوزن. نرجو أن تتصلوا بنا على مكان العمل أثناء النهار، أو إلى البيت مساءً (طياً بطاقة التعريف) لتحديد موعد. وشكراً.

رسائل نموذجية

عزيزي السيد ستوبس،

استلمت رسالتك المؤرخة في 16 حزيران (يونيو) التي تطلب فيها موعداً لمقابلي حول برنامجك هاندلي كروس للكمبيوتر.

إننا نستخدم برامج خط سورتيس لجميع حاجاتنا التجارية منذ ما يربو على الثلاث سنوات، ونحن راضون عنه تماماً. ولا أرى في اللقاء ما يفيد أياً منا.

ولكم الشكر

المخلص



عزيزي ليونيل،

إنني مضطر إلى إلغاء الاجتماع الذي قررنا عقده يوم الجمعة 3 سبتمبر الساعة 2,30 بعد الظهر، بسبب مشكلة صغيرة طرأت في مصنع فاليسكورت. سأعود يوم 6 سبتمبر وسأتصل بك لتحديد موعد آخر.

شكراً لتفهمكم

المخلص.



عزيزتي السيدة فاليامي،

الأشخاص الذين يعانون من إعاقة ما يحصلون على عمل لسبب خاص جداً وهو أنهم مؤهلون. سأخبرك عن بعض الأشخاص ذوي الأهلية العالية المدرجة أسماؤهم لدى وكالة أوغيلفي للتشغيل القادرين على أداء إيجابي وحيوي يفيد مؤسستكم.

هل أحظى بشرف الاجتماع بكم في بحر الأسبوع القادم؟

المخلص



العزيزة لوران بايتون،

لقد أبلغنا مزودنا بالأنابيب البلاستيكية مؤخراً أن شركته ستغلق قسم الأنابيب البلاستيكية وسيقوم نائب الرئيس لشؤون المشتريات بزيارة بعض مصنعي الأنابيب البلاستيكية في منطقتكم في بحر الأسبوع القادم.

هل بإمكانكم ترتيب اجتماع وجولة في المعمل يقوم بها يوم الثلاثاء أو الأربعاء في الأسبوع القادم؟ تجدون طياً بيانات عن حاجتنا المتوقعة من الأنابيب البلاستيكية، وبرنامج إنتاجنا، ومتطلبات التسليم التي قد تفيد في التحضير لزيارته.

وشكراً لكم

المخلص



انظر أيضاً: القبول، الإبلاغ، التوظيف، المتابعة، الدعوات، الرفض، الطلبات، الشكر.