

### الحياة ليست قصيرة بشكل لا تتسع معه للمجاملة

رالف والدو إيمرسون

رسائل الإشعار ورسائل التأكيد تشبه بعضها بعضاً. فرسالة الإشعار تقول: «استلمت رسالتكم (اتصالكم الهاتفية، هديتكم، المواد التي أرسلتموها)». وتقول رسالة التأكيد: «استلمت رسالتكم (كتابكم، عقدكم) وأوافق على ما جاء فيها». يمكن اعتبارها عقداً غير رسمي.

في بعض الأحيان تستعمل رسالة الإشعار بدل رسالة شكر أيضاً. أو تقول إن معلومات أو مواداً معينة وصلتك ولكنك ستجيب فيما بعد، أو أنك سلمتها للشخص المناسب. في بعض الأحيان تكون رسالة الإشعار بالاستلام رسالة مبيعات حقيقية تستغل الإشعار باستلام شيء ما (طلب، أو دفعة) لتقدم خبراً يتعلق بالمبيعات.

عليك دائماً أن تشعر باستلام الرسائل التي تعبر عن العزاء. كما تشعر باستلام التهاني بأعياد الميلاد والمناسبات السنوية والاعتذارات أو إعلان الطلاق.

**عليك بإشعار أو تأكيد:**

- التهاني بالمناسبات السنوية وأعياد الميلاد.
- الاعتذار.

- الشكاوى
- التعزية
- التهاني
- إعلان الطلاق .
- الوثائق / التقارير/ الملفات/ المواد المسلمة
- الهدايا (تليها رسالة شكر موجزة)
- تلقي معلومات
- استفسارات/ طلبات (مع تنويه بالإجابة بالسرعة الممكنة)
- رسائل من الناخبين
- رسائل التعريف
- استلام رسائل (الإجراءات قيد التنفيذ، وسنعلمكم بها).
- بريد في غياب المدير (المعاون يكتب تلك الرسالة/ الرسائل وصلت وسنرد عليها لاحقاً).
- مخطوطات (قيد الدراسة، ستتخذ القرار لاحقاً).
- اتفاقات شفوية. مناقشات هاتفية/ اتفاقيات .
- الطلبات (انظر أيضاً طلبات الشراء).
- دفعات نقدية .
- عروض
- تلقي طلبات شراء / أو سلع تجارية (انظر أيضاً طلبات الشراء).
- استلام هدايا الزفاف (انظر الزفاف)
- التقارير .
- الحجوزات، مواعيد الكلمات، أوقات الدعوات .
- رسائل التعاطف .

### ما يقال

- حدد تماماً ما أنت تشعر باستلامه أو تؤكده (حجز، مبلغ، رسالة، طلب).
- أشير إلى تاريخ ومناسبة اتصالك الأخير (محادثة هاتفية، رسالة سابقة، نقاش مع الشخص ذاته).
- حدد الخطوة الجارية اتخاذها، في حال وجودها.
- أخبر القارئ بالوقت الذي سيتلقى منك، أو من أي شخص آخر، مزيداً من المعلومات.
- اشرح، في حال ذكر ذلك، سبب عدم تمكنك من الإجابة حالياً بشكل كامل عن الرسالة/الطلب/الهدية.
- أعرب عن تقديرك للاتصال السابق، أو للطف الشخص الذي يكاتبك، أو العمل.
- اختتم كتابك بمجاملة أو تعبير مستقبلي.

### ما لا يقال

- لا تسهب في التفاصيل، فرسائل الإشعار أو التأكيد موجزة.
- تفادى اللهجة السلبية (أعتقد أنني تأكدت من أننا نتحدث عن الشيء نفسه). أدرج بشكل لا نقاش فيه تفاصيل المواد التي تشعر باستلامها أو تؤكده.

### ملاحظات حول الكتابة:

اكتب فوراً. فالاشعارات، بطبيعتها، ترسل فوراً. هناك استثناء وحيد هو الاشعار باستلام التعزية والتعبير عن التعاطف. في حال وجود بعض الصعوبات، يمكن إرسال الإجابات خلال مدة أقصاها ستة أسابيع. أو يمكن لأحد أقرباء المفجوع أن يكتب الإشعار: «طلبت والدتي أن أخبركم عن مدى تأثيرها برسالة التعاطف اللطيفة والمذكرة التي أرسلتموها من أجل والدي، وستتصل بكم بنفسها مجرد أن تصبح قادرة على ذلك».

## حالات خاصة:

- عندما يسأل أحد مرسلي الرسائل عن موضوع يتناوله شخص آخر بشكل أفضل، عليك الأشعار باستلام الرسالة وقدم اسم الشخص المناسب وعنوانه ورقم هاتفه. كما يمكنك أن تحول الرسالة إلى الدائرة المختصة وتشعر بذلك صاحبها.
- التحويلات التجارية المنتظمة التي تجري في أوانها لا تحتاج إشعاراً بوصولها: فالطلبات تستلم، والبضاعة تسلم، والدفعات النقدية ترسل. ولك أن تشعر بالاستلام في الحالات غير العادية. إذا أرسل الطلب السابق إلى وجهة خاطئة، يترتب عليك أن تخبر المرسل بأن هذه الطلبية وصلت. وعندما تستلم دفعة من شخص كنت ترسل إليه رسائل تطالبه بالدفع، عليك بإشعار ذلك الشخص باستلامك المبلغ (وبالتالي أنت لن ترسل المزيد من رسائل المطالبة). عليك بالأشعار باستلام الدفعات الكبيرة والمهمة، والطلبات، والشحنات أو تلك العائدة إلى زبائن أو موردين تتعامل معهم لأول مرة. عليك بالأشعار بوصول الرسائل والطلبات واستلام المخطوطة، أو الشكاوى التي لا يمكن الرد عليها فوراً كي يعرف مرسلها أن هناك خطوات يجري اتخاذها.
- عليك بالإشعار بوصول بريد يصل في غياب المدير أو أحد الزملاء في العمل. اذكر غياب الشخص دون أن تقدم أية اعتذارات أو تفسيرات. ولا تتطرق إلى ذكر محتويات الرسالة، باستثناء حالة الإعلان عن وفاة أو مرض خطير. أعرب عن التعاطف باسم الشخص الآخر وقل إن هناك رسالة سترسل بالسرعة الممكنة.
- المؤسسات التي تتلقى تبرعات لذكرى شخص ما ترسل إشعاراً باستلام المساهمة كما تشعر الأسرة كي تشكر المتبرع بدورها.

- حجوزات الفنادق المحلية غالباً ما تجري وتؤكد بالهاتف. ولكن في بعض الأحيان يكون التأكيد الخطي ضرورياً بسبب حالات خاصة أو إجراء تغيير في الخطط. عليك أن تضمن استفسارك ما يلي: التاريخ، مدة الإقامة، نوع الحجز، السعر، الطلبات الإضافية (كطلب إدخال سرير طفل إلى الغرفة)، خدمة كرسي بعجلات، إمكانية استخدام حوض السباحة، تجهيزات التسلية. عليك بطلب تثبيت خطي من المنتجعات والفنادق الأجنبية. وارفق رسالتك بطابع بريد دولي من أجل الرد أو اكتب عنوان بريدك الإلكتروني أو رقم الفاكس الخاص بك.
- عندما يخبرك أحدهم عن طلاق، عليك بتجنب التعبير عن التهنية أو التعاطف (ما لم تكن تعرف ملابسات القصة)، في معظم الحالات عليك بالاكْتفاء بأنك علمت بالأمر وحسب.
- يجدر الإشعار بتلقي اعتذار كي يعرف الشخص الآخر أنه قد وصلك (وقبلته، إذا كان الأمر كذلك).
- إذا لم يكن بإمكانك الرد فوراً على عرض أو تقرير أو مخطوط، عليك بإشعار المرسل باستلامه والتأكيد بأنك ستصل ثانية بمجرد إنهاء دراسته. فالناس يقضون وقتاً طويلاً في كتابة التقارير والعروض والمخطوطات ويتشوقون عادةً للنتائج. وعندما يتلقون إشعاراً بوصول بريدهم فإن ذلك يساعدهم على الانتظار بصبر.
- عندما لا تستطيع اتخاذ قرار فوري بين عدة متقدمين لعمل ما، عليك بإرسال إشعار باستلام طلباتهم، وسيرهم، أو شكرهم للمقابلات التي أجروها. وقل إنك ستعلمهم بقرارك بمجرد التوصل إليه (إذا كان لديك فكرة عن الفترة اللازمة لذلك، أخبرهم بها) واشكرهم لاهتمامهم بمؤسستك.

## شكل الرسالة:

الإشعارات والتأكيدات الروتينية (مثل استلام طلبات الانتساب، والمخطوطات، والطلبات، والدفعات) يمكن إجراؤها ببطاقات مطبوعة، أو برسالة بسيطة الشكل. وعليك بكتابة اسم المادة التي جرى استلامها وتاريخ وصولها.

بالنسبة لهدايا الزفاف الكثيرة العدد أو رسائل التعبير عن التعاطف، عليك بإرسال بطاقات مطبوعة للإشعار بالاستلام تنوه بأنك ستجيب سريعاً. وفي حال كان صاحب العلاقة شخصية عامة ترسل لوفاتها كثير من رسائل التعاطف من أشخاص مجهولين من قبل الأسرة أو المتوفى، ترسل بطاقات مطبوعة (دون متابعة شخصية).

استعمل البريد الإلكتروني للإشعارات والتأكيدات الروتينية. أما بالنسبة لسجلات العمل فاحتفظ بنسخ حقيقية أو نسخ رديفة عن تلك التحويلات للمتابعة. بالنسبة للإشعارات أو التأكيدات المعقدة المتعلقة بالعمل استخدم أوراقاً تحمل اسم الشركة أو ورقة مذكرة.

الإشعارات والتأكيدات الشخصية تكتب باليد على ورق شخصي، ويمكن استخدام البريد الإلكتروني للحالات غير الرسمية:

## كلمات

أقبل	أوافق	أحسم	استلام
أشعر	أضمن	أنوه	أجيب
أؤكد	أجزم	ألحظ	أستجيب
متفق عليه	أعزز	أشعر بـ	أقرر
أقدر	أقر	أؤكد ثانية	

## عبارات

شكراً للطرد الذي أرسلتموه  
هذا إشعار باستلام. . .

كما ذكرت على الهاتف  
كما اتفقنا البارحة

كانت محادثة ممتعة  
بالإشارة إلى كتابكم  
أكن كل التقدير  
اتطلع إلى متابعة نقاشنا

تأكيداً لحوارنا الأخير  
أحب أن أؤكد خطأ  
لقد استلمنا  
سنجيب بالسرعة بالممكنة

### جمل

كان الحديث معكم ممتعاً هذا المساء وأتطلع إلى اجتماعنا يوم الخميس القادم في الساعة 2,30 في مكتبكم.

هذه ملاحظة صغيرة أخبركم فيها أن شريط الطابعة قد وصل.

شكراً لتذكري مرور عشر سنوات على انضمامي إلى شركة لامب كومباني.

شكراً لإرسالكم نماذج من ورق الجدران التي وصلت هذا الصباح.

شكراً لرسالتكم إلينا حول آرائكم في الطب الاجتماعي.

شكراً للطليبة، التي وصلتنا البارحة، وسرسلها إليكم هذا الأسبوع.

بكثير من الامتنان أسرة أنيس جيثنغ تشكركم لكلمات العزاء الطيبة التي تلتفتتم بإرسالها.

لقد لقي العرض الذي قدمتموه البارحة تقديراً لدى أعضاء الهيئة الإدارية ولدي أنا أيضاً، ونرغب بإعلامكم أننا نولي آراءكم كل الاهتمام.

نشعركم بهذا الكتاب استلامنا شحنة مضارب تنس والكاتالوغ رقم أيه. إي. 78573 نكتب إليكم لتأكيد حديثنا حول تحديد وإزالة العديد من مستودعات التخزين التحت أرضية الموجودة على ممتلكاتي.

أشعركم بكتابي هذا باستلام تقريركم حول مواقف الناخبين الحالية.

نُثبت بكتابنا هذا موعد التسليم الجديد في 6 نوفمبر .  
 إننا نتابع العمل وفق ما طلبه جيروم سيرينغ في اتصاله الهاتفي يوم 3 مايو  
 2002 .

نشعركم بكتابنا هذا أن عمليه تفقد بناء مصرف المياه والطريق الذي أشادته  
 شركة باغشو في قسم روكينغام قد تم إنجازها .

### فقرات

لقد أحييت رسالتكم المؤرخة في شهر يوليو إلى المراجعة لاتخاذ  
 الإجراء المناسب . إننا نكن لكم الاحترام والتقدير الذي يليق بعميل مثلكم ،  
 ونرجو منكم قليلاً من الصبر ريثما يصبح الرد جاهزاً .

شكراً لوضعنا في صورة آخر مستجدات تجهيز عقد برايس - ستيبزلز .  
 وأتمنى أن تخبرونا بكل تقدم تنجزونه .

شكراً لاقتراحكم ورشة العمل الذي استلمناه للتو .

السيدة برامبا ستتغيب عن المكتب في الأسبوعين التاليين ولكنها  
 ستتصل بكم بمجرد عودتها .

شكراً للعينات . بمجرد أن تتاح لنا فرصة وضعها تحت المجهر وإجراء  
 التجارب عليها ، سنعلمكم بما نجده .

تلقيت دعوتكم الكريمة للانضمام إلى لجنة أصدقاء الحرية . وعلي أن  
 أراجع الالتزامات الأخرى لأتأكد أن بإمكانني أن أخصص من الوقت  
 /للأصدقاء/ ما أعتقد أنه يليق بهم . سأعلمكم في الأسبوع التالي . حتى  
 ذلك الحين تفضلوا بقبول فائق الشكر لأنكم ذكرتموني .

المعلومات التي أرسلتها أتت مليية تماماً لحاجتي ، أحتاج إلى بضعة  
 أسابيع كي أتوصل إلى قرار ، لكنني سأتصل بما أمكنني من السرعة .  
 وأشكركم لسرعة الاستجابة .

شكراً لاتصالك الصباحي يا جانيت. سأراك يوم 23 مايو الساعة 10,00 قبل الظهر. وسأحضر معي قوائم الربيع.

استلمت رسالتكم صباح هذا اليوم، ولكن بما أنني سأسافر إلى دالاس في وقت متأخر هذا اليوم فإنني لن أتمكن من مراجعة مشكلة الفواتير مع المتعهد قبل أسبوع تقريباً. إذا كنتم مضطرين إلى التصرف قبل ذلك الوقت عليكم الاتصال بأغنيس ليدر.

أنا سعيد بتوصلنا إلى اتفاق على الهاتف هذا الصباح. سنعيد طباعة العقود - بإضافة موعد التسليم الجديد في 16 مارس 2003، وسعر الطن المتري الجديد 55 دولار - ونرسلها إليكم قبل نهاية الأسبوع.

شكراً لإبلاغي بأمر الطلاق. لم أركم منذ زمن طويل. هل بإمكاننا أن نلتقي قريباً؟ ما رأيك أن نتناول الإفطار معاً صباح السبت؟ كما كنا نفعل فيما مضى.

شكراً لرسالتكم المؤرخة في 9 يونيو، التي تتحدثون فيها عن تصرف الموظف الذي صادفتموه خلال ثلاث زيارات قمتم بها لمتجرنا. إننا نحقق في الأمر، وسنخبركم بما نتوصل إليه. في هذه الأثناء، نرجو أن تقبلوا اعتذارنا لما تعرضتم له من إحراج وإزعاج.

شكراً لإرسالك طلب التعيين والسيرة المختصرة التي تضمنها. لقد تلقينا العديد من الردود على إعلاننا، بما يعني أننا لن نتمكن من إجاباتكم فوراً. وسنبدأ في أول مارس باستدعاء المتقدمين الأكفاء لترتيب إجراء مقابلات معهم.

تلقينا استفساركم عن العلاج بالأسروجين الذي طلبتم فيه أيضاً موافاتكم بعينة من اللصاقة الجلدية المهدئة. وقد استنفذنا بشكل مؤقت امدادنا من اللصاقات الجلدية بسبب الردود المتحمسة على إعلاننا. تجدون طياً المعلومات التي طلبتموها، وسنرسل إليكم اللصاقة الجلدية بعد قرابة أسبوعين.

## رسائل نموذجية

عزيزتي إدنا بانثورن:

وصلتنا رسالتك المؤرخة في 6 أغسطس الموجهة إلى فرانسيس مولتون. السيد مولتون سيتغيب لمدة ستة أسابيع في إجازة مرضية، ولم يحدد من ينوب عنه بعد.

تجدين طياً بعض المواد التي تجيب عن بعض تساؤلاتك، وسأحيل الأسئلة الباقية إلى المدير الجديد بالسرعة الممكنة.

إذا لم يلق هذا التأخير قبولاً لديك، يمكنك الاتصال بكيت كروي في مؤسسة لاودر.

المخلص



عزيزي البروفسور أرلين:

شكراً لأطروحتك «ظهور وتداعي السوبر كومبيوتر». التي وصلتنا هذا الأسبوع. لقد تلقينا أيضاً من الردود على دعوتنا لإرسال أطروحات للمناقشة في الندوة مما حال دون طاقم التحرير الرد فترة أسبوعين أو ثلاثة أسابيع كما هو معهود. وقد لا نتمكن من إرسال ردنا قبل خمسة أسابيع وكلنا ثقة بأنكم ستفهمون ذلك.

مع شكر المخلص



حضرة العضو المحترم،

شكراً للطلب الذي أرسلتموه.

ونأسف لأن المادة المدرجة أدناه غير متوفرة حالياً وقد طلبناها مجدداً ونتوقع أن تصل الكمية خلال بضعة أسابيع. وسنشحنها لكم بمجرد وصولها.

المخلص



عزيزي الدكتور بريف،

نؤكد في كتابنا هذا أن بإمكانكم استخدام الأرغن الكبير في كنيسة سانت لوك لإجراء تدريب على الأرغن يوم 30 مارس الساعة 7,30 مساءً. وكما هو متفق، ستكونون مسؤولين عن أية نفقات تترتب على إصلاح الأرغن من أجل التدريب.

وأرجو منكم الاتصال بي لتأمين مفتاح إضافي عندما تبدأون التدريب. إننا نشعر بسعادة غامرة لأن شخصاً موهوباً مثلكم سيستخدم الأرغن القديم الرائع الذي طال نسيانه.

مع أحلى الأمنيات.



عزيزتي جيرالدين دايس،

لقد استلمنا طلب القرض الذي أرسلته وسنتابع إجراءاته بالسرعة الممكنة. ولكن، في ضوء طبيعة الطلب المعقدة، فإنه الآن قيد المراجعة والتقييم من قبل المسؤولين عن القروض من دائرتين مختلفتين. مما قد يؤخر ردنا قليلاً.

إذا كانت لديكم أية أسئلة حول التأخير أو حول الإجراءات التي تتخذها، أرجو الاتصال بي على الرقم 1216 - 555.

المخلص



انظر أيضاً: القبول، المواعيد، المتابعة، الردود، المبيعات، الشكر، السفر، الأعراس.