

ما السر في أن الشخص الغني عن التعريف
يستحوذ عادة على التعريف الأطول؟

مارسلين كوكس

لم تعد رسائل التعريف متداولة كعهدنا فيما مضى. فقد حل الهاتف محلها كوسيلة لتعريف أي شخصين ببعضهما. كما أن معظم الناس لديهم اتصالات اجتماعية وعملية كافية لتدوم مدى الحياة. فتراهم يتهيبون طرح أشخاص جدد على أصدقائهم مالم يكونوا واثقين من أن عملية التعريف ستعود بنفع حقيقي على الطرفين.

وبالرغم من أن رسائل تعريف الأشخاص ببعضهم مازالت متداولة، إلا أن رسالة التعريف أصبحت تستخدم اليوم للتعريف بممثل مبيعات جديد، أو منتج جديد، أو خدمة جديدة تقدم للزبائن.

تتعلق رسائل التعريف بالتوصيات والشهادات. كأن يشهد /أ/ ب/ب/ أمام /ج/. ورسالة التعريف أشبه بالتعريف السطحي الذي يجري في حفل كبير، بينما التوصية أشبه بحديث جدي عن شخص يريد صديقك أن يوظفه.

حالات تقتضي رسالة تعريف:

- الزملاء في العمل / الموظفون
- انتقال أصدقاء / السفر إلى مدينة تعرف أشخاصاً فيها
- تعريف قادمين جدد إلى المنطقة أو منتج أو خدمة (انظر رسائل الترحيب)

- الباحثون عن عمل (انظر أيضاً شهادات الخبرة)
- عضوية النوادي / أو الجماعات / أو المنظمات
- عنوان جديد/ مكتب / قسم/ مخرج/ شركة (انظر أيضاً الإعلانات، الترحيب).
- إجراء جديد في التحصيل / كشف الحساب/ برمجة الدفع.
- أي شيء جديد مثل الموظفين أو الزملاء أو الشركاء أو البرامج أو السياسات أو الأسعار (انظر أيضاً الإعلان).
- منتجات أو خدمات جديدة (انظر أيضاً المبيعات)
- طلب تعريف بشخص ما من قبل طرف ثالث.
- باحث يعمل في مجال اختصاص الشخص الآخر.

ما يقال

- ابدأ رسالتك بتحديد السبب الذي تكتب من أجله: تقديم نفسك، أو تقديم شخص آخر إلى قارئك، أو اقتراح أن يجتمع المرسل إليه بشخص يقوم بزيارة للمنطقة أو قدم مؤخراً إليها.
- اعط اسم الشخص ولقبه، ومنصبه، أو أية «صفة» تحدد موقع الشخص بالنسبة لقارئك.
- قل شيئاً عن الشخص الذي تقدمه - سواء كنت تقدم نفسك أم طرفاً ثالثاً - يجعل المرسل إليه يتشوق للقياء «لقد أمضت سنوات عديدة تجمع المثقلات، وأنا أعرف أن هذا أمر يثير اهتمامكم».
- واذكر أشخاصاً معروفين من قبل الطرفين سواء عن طريق العمل أو أيام الدراسة، واهتماماتهما المشتركة.
- أخبر المرسل إليه مدى قرابتك بالشخص الآخر أو معرفتك به.
- اشرح السبب الذي يجعل الاتصال بذلك الشخص أمراً مرغوباً.
- اقترح كيف يمكن أن يتم اللقاء، سواء بأن يتصل القارئ بالشخص الآخر (عليك بتزويده بعنوانه ورقم هاتفه)؛ أو أن يتصل الشخص

- الآخر بقارئك؛ أو أن تقوم أنت بدعوتهما إلى الغداء.
- اختتم رسالتك بعبارة تنم عن الاحترام أو الصداقة، واعرّب عن شكرك وتقديرك «سأكون ممتناً لأية مجاملة تخص تشادويك بها».

ما لا يقال

- لا تستخف بإنشاء التعريف. لأنه يطلق مسؤوليات ومتطلبات تفرض نفسها على وقت وجهد أشخاص آخرين لذلك اقتصر التعريف على حالات خاصة.
- لا تصر على أن يلتقي الشخصان أو تتوقع بأنهما سيعجبان ببعضهما. فلا أحد يعرف كيف يتقبل كل شخص الآخر. وبالتركيز على الأمور المشتركة بين الشخصين يستطيع قارئك أن يقر مدى اهتمامه بقاء الشخص الآخر.
- لا تجعل الشخص يشعر أنه مجبر على استقبالك. فالاستضافة غير المرغوب بها أو الاجتماعات القسرية لا تأتي أكلها المرغوبة. اسمح للشخص بهامش للمناورة وأمن مخرجاً يحفظ ماء الوجه في حال الرفض «أدرك أن وقتك ربما لا يتسع الآن».

ملاحظات حول الكتابة:

- هناك طريقتان لإعطاء رسالة تعريف. الأولى هي إعطاء الرسالة للشخص الذي تقوم بتعريفه؛ فيقوم بدوره بزيارة الطرف الثالث ويقدم له الرسالة. يترك الطرف مفتوحاً، مما يعني ان رسالتك ستكون لبقة. أما الطريقة الثانية فهي أن تكتب مباشرة إلى الطرف الثالث، وتسأله إن كان بإمكانه الاجتماع بالشخص الذي تعرف به، أو استقبله أو مساعدته.
- عليك بتحديد ما تريد من الشخص الآخر أن يفعله: يدعو صديقك

إلى العشاء؛ يعرفه على الجوار؛ يشرح له فرص العمل في المنطقة.

حالات خاصة:

- جرت العادة على أن رسالة التعريف تعطى، أما رسالة التوصية أو المرجعية، فتطلب طلباً. وقد كتب ألكساندر إل شيف Alexander L. Sheff وإدنا إنغالز Edna Ingalls عام 1942 في كتابهما كيف تكتب رسائل لجميع المناسبات How to write letters for all occasions بحزم: «إن رسالة التعريف غالباً ما تطلب لصديق، ولا يطلبها أحد لنفسه أبداً». وما زال الأمر كذلك بالنسبة للتعريفات الاجتماعية، لكن الشبكات قد غيرت قوانين عالم التجارة والتعامل في مجال العمل. فبإمكانك أن تقول لشخص ما إنك تنوي أن تكون في منطقة معينة أو أنك تبحث عن عمل وتنتظر من الشخص الآخر أن يقترح تعريفك على أصدقاء أو زملاء. لكنك قد تسعى بشكل حيث وراء الحصول على تعريف.
- عندما تريد من الجهة /آ/ أن تستضيف /ب/ عليك بالكتابة مباشرة إلى /آ/ طالباً أن يستجيبوا إليك. فهذا يوفر على /ب/ إحراج تقديم رسالة تعريف ليجد أنه يرفض بسبب عدم توفر الوقت أو الاهتمام. كما أنه يوفر على /آ/ إحراج المباغته التي تأخذهم على حين غرة وتدفعهم إلى القيام بشيء لا يريدون القيام به فعلاً.
- اكتب رسالة شكر أو تقدير لأي شخص كتب رسالة تعريف من أجلك. كما عليك أن تكتب شاكراً الشخص الذي قدمت له أية مجاملة قدمت لك.
- عليك بتقديم الموظفين الجدد، والعملاء، أو العاملين إلى أولئك الذين سيعملون معهم بفقرة أو فقرتين تدرج فيها أسمائهم

ومناصبهم الجديدة، وتواريخ مباشرتهم أعمالهم، ومسؤولياتهم وعلاقات العمل معهم، وابرز نقاطاً مهمة في تاريخهم الوظيفي، واطلب من الآخرين الترحيب بهم.

- تقديم وكلاء المبيعات الجدد للعملاء والزبائن من قبل زيارتهم الأولى يمهد الطريق أمام الوكيل. كما يقوم مقام بادرة مجاملة تسمح للعملاء بمعرفة أن الإدارة تهتم بهم بشكل شخصي. أعرب عن ثقتك بقدرات الشخص.
- عندما تعرف عن تغيير في إجراءات التحصيل (مثل تاريخ استحقاق جديد، إيداع أوتوماتيكي، مغلفات إجابة ذات نافذة، استثمارات جديدة لكشف الحساب)، عليك بشرح السبب وراء التغيير، وارفق رسالتك بنماذج من الإجراءات الجديد إن أمكنك ذلك. ركز على قيمة التغيير بالنسبة للزبون، وليس قيمته بالنسبة إليك. وعندما تعرب عن تقديرك لعمل الزبون وتقول إن التغيير سيحسن الخدمة، تصبح رسالة التعريف رسالة مجاملة أو ربما رسالة مبيعات.
- الرسائل التي تعلن عن منتجات وخدمات جديدة تكون بمثابة رسالة مبيعات قوية. لا يميزها عن رسالة المبيعات سوى عبارة «يسعدنا أن نقدم إليك» (انظر أيضاً فصل المبيعات).

شكل الرسالة:

- رسائل التعريف في مجال العمل (طلب التعريف، ورسائل التعريف، ورسائل الشكر) تطبع على ورق رسمي برأسية أو ورق رسمي شخصي. وجرت العادة على أن تضاف لمسة شخصية بملاحظة تكتب بخط اليد على بطاقة التعريف الخاصة بك التي ترفقها بالرسالة أو تعطيها للشخص الذي يطلب التعريف.
- كانت رسائل التعريف الاجتماعية المكتوبة بخط اليد ضرورية، في يوم من الأيام، لكنها لم تعد كذلك اليوم.

- الرسالة النموذج مفيدة عندما يتوجب نقل المضمون نفسه في التعريف إلى عدد من الأشخاص دون أن يكون ذلك المضمون شخصياً تماماً. كأن تعرف قائمة جديدة من المسؤولين على أعضاء في أماكن بعيدة عن بعضها، أو أن تعرف بخط إنتاج جديد أو ترتيبات جديدة في الدفع وتعممها على آلاف العملاء.
- يستخدم البريد الإلكتروني للتعريفات الحميمة جداً.

كلمات

يستقبل	يلتقي بـ	صلة وصل	يطلع
يرعى	يشعر	زميل في العمل	يعلن
يقترح	سرور	يرحب بـ	يرتبط
زيارة	يعرف	وفادة	زميل
ترحيب	يطرح	يقدم	ارتباطات

عبارات

يجمع بين اثنين	أعرفكم على
ينسجم مع	أجلب انتباهكم / اهتمامكم
إذا كان لديكم متسع من الوقت	أحب أن أقدم إليكم . .
أعتقد أنكم ستسرون من . .	يسعدني ان أعرفكم على
صديق قديم	أعرف منذ سنين عديدة
أقدم إليكم	أرجو ألا تشعر بأي حرج
من خلفية مشابهة	يشارككم الاهتمام . .
هذه الرسالة تعرفكم . .	حامل هذه الرسالة
يسعدنا أن نعرفكم . .	أحب أن أخبركم عن . .
	لقد ذكرت أمامكم / حدثكم عن

جمل

ينوي الدكتور روزيلي الإقامة في روما خلال العامين القادمين، فإذا كانت لديكم القدرة على تقديم أي وفادة له خلال ذلك الوقت، أكون ممتناً لكم جزيل الامتنان - وأعتقد أنكم ستستمتعون بلقائه.

سأقدر أي اعتبار تولونه للسيد شيفينيكس.

أنا واثق أنكم لن تندموا على لقاء عائلة أوكرويدسن.

سأقدر أية وفادة تقدمونها لهارييت.

أعتقد أنك ستجد كثيراً من الأمور المشتركة بينك وبين ناثن.

لطالما رغبت بجمعكما معاً، ولكن ذلك يعتمد طبعاً على أن يسمح وقتكم بذلك الآن.

لقد طلبت من آديلا أن تتصل بكم.

أشكركم لكل ما يمكنكم أن تفعلوه من أجل السيدة انغولدسي.

السيدة ترينديل تعرف كل ما يتعلق بالحقل؛ وأعتقد أنك ستستمتع بالحديث معها.

هذه الرسالة تعرفكم على نيكولاس بروني، رئيس شبكة المحررين المختصين المحليين، الذي سيمضي بضعة أسابيع في نيو أورليانز.

هذه الرسالة تقدم مفهوماً جديداً تماماً في اجتماعات الاساتذة مع الآباء.

يسعدنا أن نقدم الأب دانكان ماك ميلان، الذي سيشرف على عطلة نهاية الأسبوع اعتباراً من 1 يونيو.

فقرات

مرحباً! اسمحوا لي أن أقدم نفسي. أنا فلورا ماكينزي، أرشح نفسي لمجلس المدينة من الحي 2، أحب أن أعطيكم بضعة أسباب تدعوكم إلى انتخابي يوم 7 نوفمبر.

سارة بورفوي من شركة كارك ماشيناري ستكون في سان فرانسيسكو يوم 3 فبراير، وقد أعطيتها بطاقتي لتقدمها إليكم. قد لا تعرفون أن كلارك تعمل في مجال قد يحل مشكلتكم في خط الإنتاج. إذا لم يكن وقتكم يسمح باستقبالها، فإن السيدة بورفوي ستفهم ذلك.

صديقان عزيزان علينا، هما إيلين وتوماس ساتبين، سينتقلان إلى جيفرسون أواخر هذا الشهر، وقد خطرتم في بالي فوراً. لقد اشتريا مئة آكر من الأرض في مكان غير بعيد عنكم، وولداهما، هنري وجوديث، في عمر أولادكما. أعرف أنكم مشغولون الآن، لذلك أنا لا أطلب منكم استقبالهم أو تقديم أي شيء خاص لهم - وإنما أردتكم أن تعرفوا أن آل سابتين أناس ممتعون، وأعتقد أنهم سيعجبونكم. أرجو أن تذكرنا لهم إذا اجتمعتم بهم.

أتمنى أن تجتمع براشيل كامبيرون، لأنني أعتقد أنها خير من يتابع برنامج السامري الطيب. سأقيم حفل كوكتيل مساء الجمعة، وقد فكرت بأني أستطيع أن أعرفكم بها. فهلا أتيتم؟

سيقوم دودج بليدون، وهو صديق أحبه كثيراً، بزيارة عدة صالات عرض في أطلانطا في الأسبوع القادم، وقد اقترحت عليه زيارتكم. وأعتقد أنه سيثير اهتمامكم. إنه شخص خجول، وإذا لم يعجبكم ما يعمله فإنه سيفهم الإشارة بسرعة. إنه لا يشبه الفنان الذي حدثني عنه الذي تمترس أمام مكتبك أياماً علك تغير رأيك!

لقد سمعت للتو أن جليس أطفالنا الأثير قد انتقل ليسكن بجواركم. هذا لا يعني أن العالم صغير فحسب وإنما يعني أنكم محظوظون! إن بوب فينسي شخص جدير بالثقة يمكنكم الاعتماد عليه، وهو إنسان موهوب، وغاية في المرح. أتمنى لو أمكنني أن أعرفكم به بنفسي، لكنني أمل أن تشجعكم هذه الرسالة القصيرة على المبادرة إلى التعاقد معه فوراً.

أود أن أرتب لقاء مع روزاموند ريدنيغ لمناقشة إنشاء مجموعات صغيرة من المستثمرين في المناطق الريفية. أعرف أنكما صديقان، لذلك ظننت أنها ستهتم بأن تعرف أننا، أنت وأنا، في مجموعة المستثمرين نفسها، واننا

أعضاء في مجلس مدراء مركز البدايات الجديدة منذ عدة سنوات . هل بإمكانني أن أستخدم اسمك عندما أكتب إليها لطلب موعد؟

أنا لا أفعل هذا كثيراً، لكنني سأطاول وأقول إن عليك أن تجتمع بمهندس اسمه أليك هارفي . يستطيع ذلك الرجل أن يفعل كل شيء ، وأعتقد أنه قد يكون الشخص الذي سيحل مشاكل دائرة النقل لديكم . وقد طلبت منه الاتصال بكم، لكن إذا لم تكن لديك الرغبة بلقائه فإمكانك أن تقول إنك مشغول . وقد حثته أنا على الاتصال لأنني مقتنع بأنه جدير بالوقت الذي تخصصه للقاءه .

رسائل نموذجية

السيد كاردروس :

الحساب الذي فتحته لدينا قد أعيد توجيهه داخل دائرة التسويق الهاتفي لدينا . ويسعدني أن أقدم نفسي كممثلكم الجديد في تشامبرز أوفيس سابلاي . وأنتهز هذه الفرصة لأسأل إن كان هناك أية خدمة يمكن أن نؤديها لكم في هذا الوقت .

أنتم حالياً مزودون بحساب أي بي 40021، وتتلقون حسماً بمقدار 15٪ على الأسعار المعلنة .

وقد لفت اهتمامي أن شريط الطابعة الذي تشترون منه عادة معروض بسعر خاص هذا الشهر (بتخفيض 25٪) .

إذا كانت لديكم أية أسئلة حول حسابكم، أو إذا كنتم بحاجة إلى مساعدة من أي نوع، أرجو الاتصال بي .

شكراً لاستمرار تعاملكم معنا . وأتطلع إلى العمل معكم في المستقبل القريب .

المخلص



عزيري إدوين ،

سأمكث في نيويورك ثلاثة أسابيع من شهر يونيو، حيث أحاول أن أجد

ناشراً لكتابي. أعرف أن لديك اتصالات واسعة بدور النشر هناك، وأتساءل إن كنت تعرف شخصاً محدداً تنصحنى بمقابلته، وإذا كان هناك مثل ذلك الشخص أرجو أن تتلطف وتزودني برسالة تعريف له.

أرجو ألا أثقل عليك فأنا لا أريدك أن تقوم بأي شيء يزعجك، لذلك فإنني أفهم تماماً إذا شعرت أن ليس لديك أية معلومة قد تكون مفيدة بالنسبة إلي.

مع كامل التقدير
هنري



عزيزي هنري،

أهنتك بإتمام الكتاب! أنا سعيد جداً من أجلك. في الحقيقة أنا أعرف شخصاً أعتقد أنك يجب أن تراه بينما أنت في نيويورك. لدى مود دولومور وكالة أدبية خاصة بها وهي تتعامل بشكل دائم تقريباً مع كتاب السيرة. تجد طياً رسالة مختصرة تقدمك إليها. وهنا أشعر أنني أقدم خدمة لك ولمود إذ أعرفكما على بعضكما - أعتقد أن كتابك من النوع الذي ستحب هي أن تتعامل معه.

أرجو أن تعلمني بما يحدث.

مع أحلى الأمناني.

إدوين



عزيزي هنري،

يسعدني سماع أنك قد أنهيت الكتاب! لكن لسوء الحظ أنني راجعت ملفاتي دون أن أجد شخصاً مفيداً لك بشكل خاص أو أشعر بالراحة إذ أكتب له رسالة تعرفه بك.

معظم الأشخاص الذين أعرفهم قد أصبحوا مسنين وتقاعدوا، وهم الآن يوفرون ما تبقى لديهم من وقت وطاقة لمشاريعهم الخاصة. أتمنى أن تفهم ذلك.

المخلص
إدوين

عزيزي إدوين،

شكراً لرسالة التعريف التي كتبتها لمود دولومور لصالحني. لقد تناولت طعام الغداء معها، وقررت أن تروح كتابي. الطريق طويل بين أن تجد وكيلاً وأن تجد عقداً للكتاب، لكنني سعيد لأن المخطوطة بأيدي أمينة.

عندما تأتي إلى المدينة في مؤتمر المرة القادمة، أرجو أن تعلمني في وقت مبكر كي أتمكن من مرافقتك إلى الغداء.

سأعلمك بمجرد أن تستطيع مود أن تجد لي عقداً للكتاب. وأكرر شكري لك.

المخلص هنري



السيد دو فونتيلز،

شكراً لرسالتك المؤرخة في 16 أغسطس التي تطلب فيها أن أقدم ابنك إلى جدي. بالرغم من أنني متعاطف مع مشروعه، إلا أنني مضطر لأن أرفض طلبك. لأن وضع جدي الصحي سيء جداً. أتمنى لك التوفيق في مقابلة بعض الأعضاء السابقين الآخرين في حركة المقاومة.

المخلص



العزیزان غوردون ومادلين،

سيكون بعض أعز أصدقائنا، نينا وتشارلز مارسدين، في سياتل ما بين 18 أغسطس و1 سبتمبر. أتردد عادة في تعريف غرباء على بعضهم لأن ذلك لا يبدو أمراً موفقاً. لكن في هذه الحالة لدي إحساس بأنكم ستستمتعون بلقائهما. فهما مسؤولان في مؤتمر ميدويست آبالوزا ويهتمان بتحضير استعراضات متبادلة مع مجموعات من خارج الميدويست.

لقد ذكرت بأنني سأكتب إليكما، لكنني قلت أيضاً إنكما مشغولان وربما لن تكونا في المدينة في أواخر من أغسطس، لذلك لستما ملزمين بالاتصال بهما. ولكن إذا كان لديكما متسع من الوقت وأردتما الالتقاء بهما، فإنهما سينزلان في الهورس شو إن في شارع موراي. أحلى الأمانني

السيد المالك،

أنتهز هذه الفرصة لأعرفكم على شركة أرميتار أند بيلدرز. أسس جدي الشركة في عام 1921. وقد رسخت سنوات الخبرة التي امتدت ثمان وستين عاماً سمعتنا في صناعة تجديد البيوت وترميمها وإعادة بنائها.

إننا نبني تخصصنا على مبادئ حرفية العالم القديمة وعلى خدمة الزبائن. ونحن أعضاء، ومساهمون نشطون نلبي شروط الرابطة الوطنية لصناعة إعادة البناء والرابطة الوطنية للمطابخ وغرف الحمام.

العقود الستة التي أمضيها في صناعة البناء والأجيال الأربعة التي تعاقبت عليها تضمن لك أيها المالك أفضل مردود للنقود التي تنفقها لتحسين بيتك. إننا ملتزمون بإبداع الحيز المعيشي الأمثل لك ولأسرتك. وتقوم شركة أرميتار كونتراكتارز بذلك بمزيج من الذوق الرفيع وأساليب الإدارة العريقة التي تهتم بالتنوع الحرفية المتقنة والاهتمام بحاجاتك. وقد استلمنا مؤخراً الجائزة الوطنية الإقليمية لتصميم المطابخ من الرابطة الوطنية لصناعة إعادة البناء. ونقدم تصميماً وخدمات كاملة لأي نوع من المشاريع. خلاصة القول هي أننا نحل مشاكل الأسرة العصرية التي تعيش في بيت قديم.

إننا ندعوكم إلى المقارنة، والتحدث مع زبائننا، وزيارة عملنا أثناء أدائه! وسترون ما فعلنا، وما نفعل، وما يمكننا أن نفعل من أجلكم!

نرجو إرسال البطاقة المرفقة أو الاتصال بنا اليوم، لنبدأ مشروعنا الأكثر أهمية لهذا العام - منزلكم!

المخلص

توم أرميتار

مدير الشركة



ملاحظة: سنقبل الدعوات لتقديم عروض على المخطط.

انظر أيضاً: الإعلان، تقديم الطلبات، السند والتوصية، الرفض، الطلبات، الشكر، الترحيب.