

سررت كثيراً لأنني تمكنت من الإجابة فوراً. إذ
قلت إنني لا أعرف

مارك توين

قد تكون الإجابة السريعة والمتبصرة لأية رسالة ترد مهمة بالنسبة
لعملك أهمية رسائل المبيعات التي تصاغ بعناية. وكلاهما يأتي أكله بالنسبة
لحياتك الشخصية. وقد قالت جينيفر ويليامز Jennifer Williams إن «الرد
السريع ينبئ عن اهتمام صادق وحيوي؛ لا شيء يرضي ويؤثر في المتلقي
أكثر منه».

عندما تكون إجابتك «نعم» أو «لا» فحسب راجع فصل القبول أو
الرفض.

يكتب الرد عن:

- إعلان
- اعتذار
- شكوى (انظر فصل الترضية، الاعتذار)
- التهئة
- التعبير عن التعاطف
- الهدايا واللفظ (انظر فصل الشكر)
- استفسار

- دعوة (انظر فصل القبول، الرفض)
- رسالة موجهة إلى شخص غائب بشكل مؤقت
- طلب: معلومات/ توجيهات/ عينات/ تعريف/ مساهمة/ دفعة نقدية/ رسالة سند.

ما يقال

- أوضح في الجملة الأولى ما أنت ترد عليه (رسالة، دعوة، مذكرة) كي يعرف الشخص الآخر فوراً عما تكتب. في بعض الحالات يمكنك تخصيص سطر للموضوع «الموضوع: الطلب 881 كي 2».
- قدم جميع المعلومات المطلوبة، باختصار.
- عندما لا تستطيع الرد بشكل كامل على طلب ما، عليك بذكر بعض الأسماء والعناوين وأرقام الهواتف التي يمكن الحصول منها على مزيد من المعلومات.
- إذا لم يكن بإمكانك تلبية الطلب فوراً عليك أن تخبر الجانب الآخر بما ستفعله ومتى يمكن توقع النتائج.
- إذا وجدت من المناسب، عليك أن تعرض مزيداً من المساعدة.
- دع الشخص الآخر يعرف أنك تقدره وأن من دواعي سرورك أن ترد عليه.
- اختم رسالتك بالتمنيات الطيبة، أو بتعبير عن الثقة بمنتجاتك أو الخدمة التي تؤديها، أو بملاحظة حول التعامل في المستقبل.

ما لا يقال

- لا تعط معلومات أكثر مما يطلبه قارئك. ففي معظم الحالات يكون ذلك غير ضروري ولا يقدم أية مساعدة.
- لا تخطئ في كتابة اسم الشخص الآخر. فذلك يلفت انتباهه فوراً ويضعف من تأثير ردك.

- لا تسمح للضجر أو الضيق أن يتسلل إلى لهجة ردك، حتى إذا كنت تعتبر أن الرسالة التي تجيب عنها هجومية أو تعوزها الدقة أو تافهة.

ملاحظات حول الكتابة:

- أجب من غير إبطاء «يجب أن يكون هدف كل مكتب لديه عمل ما أن يجيب عن كل ما يأتيه من رسائل في اليوم الذي يستلمها فيه» (ألكساندر ال. شيف وادنا انغالز Alexander L. Sheff and Edna Ingalls). تلك النصيحة التي كتبت في عام 1942، قد يستحيل تطبيقها اليوم، لكنها مازالت هدفاً جيداً.
- عندما تجيب عن عدد من الأسئلة أو عن رسالة معقدة، نظم عناصر رسالتك باستخدام أرقام، أو أسهم، أو نجوم واترك حيزاً كبيراً من الورقة فارغاً.

حالات خاصة:

- استفسارت الزبائن تقدم فرصة لا مثيل لها لترويج بضاعتك وخدماتك بالإضافة إلى شركتك. لذلك عليك أن تعالجها بمنتهى الاحترام، والسرعة، والكفاءة، وروح المرح - فالاستفسارات غالباً ما تكون تمهيداً للشراء. أجب عن الأسئلة بشكل كامل ما أمكنك ذلك. وارفق إجابتك بملاحق، ومقالات، وتقارير، وكتيبات دعائية، أو كاتالوجات. اجعل موضوع المتابعة سهلاً بالنسبة للزبون (في تقديم طلب شراء، أو العثور على موزع محلي، أو الاتصال مجاناً برقم هاتفي يحصل منه على إجابات).
- عندما ترد على عرض عمل، اعرب عن سرورك للارتباط المستقبلي مع الشركة، وتحدث ببعض الإطراء عن فحص المقابلة والشخص الذي أجراها، وأعد طرح شروطك للعمل، واعرب

مجدداً عن ثقتك بأنك تناسب العمل في الشركة كما هي تناسبك؛ واشكر الشخص الآخر. أحياناً يكون ردك مقيداً؛ أنت تريد المنصب لكنك لا تستطيع أن تقبل بعض شروط التوظيف (ساعات العمل، الراتب، الإجازة). أوضح بأنهم خيارك الاول لولا ذلك الأمر، وهل يمكن اتخاذ أي إجراء بصدده؟

- عليك بالرد على أي دعوة ممهورة بعبارة «أجب من فضلك»، فذلك أمر لا مناص منه بقدر ما هو إلزامي ومطلوب وإجباري ومفروض وضروري. وإذا كنت لا تنوي الحضور، فالأمر نفسه يصح مع عبارة «للاعتذار فقط». إذا لم تتضمن بطاقة الدعوة عبارة «أجب من فضلك»، أو «للاعتذار فقط»، ولم تتضمن بطاقة رد، لست مضطراً إلى الإجابة. هذا النوع من الدعوة يستخدم عادة للمناسبات الكبيرة - مثل التجمعات السياسية، وحفلات جمع الموارد المالية، وحفلات الكوكتيل الرسمية، والمؤتمرات. توجيهات عامة حول الرد على دعوة: أجب خلال بضعة أيام من استلامك الدعوة. وقل بوضوح ما إذا كنت ستحضر أو لن تتمكن من الحضور، اعكس في ردك، صورة الدعوة فاستخدم شكل الرسالة نفسها والكلمات نفسها تقريباً. إذا كان لديك بطاقات باسمك أو ورق يحمل رأسية باسمك بإمكانك أن تكتب تحت اسمك «أقبل بكل سرور دعوتكم اللطيفة إلى...». واذكر المناسبة وتوقيتها وتاريخها ومكانها.

- الدعوات (إلى أفراح أو ما شابه) والإعلانات (عن خطوبة، أو تخرج، أو ولادة أو تبني طفل) تتطلب رداً (رسالة أو بطاقة تهنئة مع رسالة قصيرة، تكتب بخط اليد). وإذا لم تحضر المناسبة أو الاحتفال فإن ذلك يضعك في حل من إرسال هدية.

- رسالة التعزية تتطلب رداً، قد يأخذ أشكالاً عديدة، من رسالة

رسمية قصيرة تكتب بخط اليد تعبر عن الشكر (انظر فصل الشكر) إلى إعلان مطبوع في الصحيفة يعرب عن التقدير (انظر فصل الإعلان). في حالة الشخصيات ذات الشأن يمكن إرسال الإشعارات لأعداد كبيرة من الناس غير المعروفين بشكل شخصي بالنسبة للعائلة (انظر فصل الإشعار والتأكيد). يمكن أن تكون الردود مختصرة، وقد ترسل بعد حوالي ستة أسابيع عقب الوفاة، ويمكن أن يكتبها شخص باسم أقرب أقرباء المتوفى.

- الرد على طلبات التبرعات لا يتطلب رسالة، أو حتى تعليقاً من قبلك؛ فمعظم المنظمات لا تريد سوى الشيك الذي تحرره لصالحها وتودعه الطرف الذي أرسلته لهذا الغرض. إذا كتبت رسالة اذكر المبلغ الذي تبرع به واطلب إيصالاً (لأغراض تتعلق بالضريبة) إذا شئت، وارفق قسيمة هدية إذا كان رب العمل مساهماً في هذا البرنامج. أما إذا لم تكن المنظمة الراعية معروفة من قبلك فبإمكانك أن تحصل (مجاناً) على ثلاثة تقارير حول وكالات فردية إذا كتبت إلى: المكتب الوطني للأعمال الخيرية وارفق رسالتك بظرف يحمل طابعاً بريدياً وعنوانك. أو بإمكانك أن تزور موقعهم على الإنترنت www.give.org

- عليك بالرد على الاعتذار ولو لمجرد الإشعار بوصوله. أما ما تفعله بعد ذلك فهو شأنك «الشخص الذي يستطيع أن يسير مع الاعتذار أكثر من نصف الطريق ويسامح بكياسة تجعل المعتدي يشعر بما يشبه الفرح لأن المشكلة طرأت، لكنه في الوقت نفسه يشعر بالثقة بأنها لن تطرأ ثانية أبداً، ذلك الشخص هو الذي يقيم صداقات جميلة تدوم مدى الحياة». (جوليا دبليو وولف Julia W. Wolfe).

- يرد على إعلان ولادة أو تبني طفل بإرسال بطاقات أو رسائل

تهنئة. عندما تكتب عن طفل ولد بعاهة أو نقص إياك والتلميحات المتعاطفة بشكل مكشوف أو مبالغ فيه. فبالرغم من أن هذه الحالة قد تحمل المصاعب والحزن إلا أنها لا تدعو إلى إرسال رسالة تعاطف. وقبل أن تعرف شعور الأبوين (الدمار، أو القلق المشوب بالتفاؤل، أو السعادة لولادة طفل)، إياك أن تكشف مشاعرك - فقد تكون بعيدة جداً عن شعور الأبوين. لا تكتب: «لا أعتقد أنكم ستحتفظون بالطفل أليس كذلك؟» أو «هل كنت تتعاطين الكحول أثناء فترة الحمل؟» أو «أعتقد أن الأمر يمكن أن يكون أسوأ» أو «الله يمتحن عباده الصالحين»، إنما قل إنك سمعت أنهم قد رزقوا بطفل وإن مشاعرك معهم. ربما أحببت ألا تأخذ بطاقة تجارية من النوع الذي يهنئ بالمولود الجديد... ولكن فيما بعد، عندما تعرف كيف يشعر الوالدان، بإمكانك أن ترد بشكل عاطفي أكثر.

- يمكنك، في معرض الرد على رسائل إطراء وتهنئة متحمسة أن تقول «شكراً» أولاً. ثم عليك بالكماسة. قالت إليانور هاميلتون Eleanor Hamilton: «الإطراء هدية لا يليق أن تضعها جانباً بلا اهتمام إلا إذا كنت تريد أن تؤذي مانحها». يجدر بك أن ترد الإطراء بمثله («لطف منك أن تكتب»، «لقد لامست رسالتك شغاف قلبي»).

- عندما يسألك أحدهم ماذا تحب أنت أو ماذا يحب شخص قريب منك أن يقدم له بمناسبة تخرجه أو عيد ميلاده أو أي ذكرى سنوية أخرى، عليك أن تذكر فئة واسعة من الهدايا (الكتب مثلاً، ولكن ليس «هدية نقدية») تعطي المانح مجالاً مادياً واسعاً.

شكل الرسالة:

- اختيار شكل رسالة الرد أمر بسيط: اختر نموذجاً يحاكي ما أرسل إليك. إذا كانت الرسالة الأصلية مطبوعة، اطبع رسالتك؛ وإذا

كانت بخط اليد، اكتب رسالتك بخط اليد. إذا كانت الدعوة رسمية، يجب أن يأتي ردك بصيغة المخاطب الغائب. وإذا كانت الدعوة غير رسمية، يمكنك الرد بصيغة المتكلم المفرد وعلى ورق شخصي.

- إذا كنت تستخدم رسائل قصيرة تقليدية محفورة أو مطبوعة باسمك، يمكنك الرد على الدعوات بإضافة عبارة «سأتشرف بالحضور» أو «أسف لعدم تمكيني من الحضور» تحت اسمك واكتب التاريخ كي يعرف الشخص الآخر عن أي دعوة تتحدث.
- الاستثمارات مفيدة في الرد على استفسارات روتينية. فطلب معلومات، أو مواد، أو عينات يمكن الرد عليه ببطاقة مطبوعة كتب عليها «نرسل إليكم هذا بناء على طلبكم» أو «شكراً لاستفساركم، تجدون طياً المواد الإعلامية». أو بإمكانك أن تصمم رسالة عامة وموجزة تشكر الشخص لسؤاله وتشير إلى أن المعلومات المطلوبة في طريقها إليه. ولتضمن الرسالة قائمة بالمطبوعات مزودة بمربعات يمكنك أن تشير إلى تلك التي ترسلها بالبريد تحت غطاء منفصل أو ترفقها برسالتك. كما يمكنك أن تترك فراغات: «شكراً لاستفساركم عن.....» أو صمم استمارة صالحة لكل رد ممكن ثم ضع إشارة عند الرد المناسب («أرسلت طلبيتكم»، «ليس لدينا أي مخزون حالياً»، «الرجاء إرسال الطلب خلال..... يوماً». «هذه المادة مسبقة الدفع ودفعتمكم لم تصل بعد». «الرجاء اختيار لون آخر».
- أجب عن رسالة أرسلت بالبريد الإلكتروني بالبريد الإلكتروني. عندما يعطي كاتب الرسالة عنواناً إلكترونياً في رسالتك، بإمكانك أن تجيب بتلك الطريقة إذا كان جوابك مختصراً أو روتينياً.

كلمات

يشعر	طياً	يعلم	يجيب
يقدر	تغذية ارتجاعية	يلغ	يعيد
يؤكد	ممتن	فيما يتعلق بـ	يرسل

عبارات

بناء على رسالتكم
 نقدر عملكم
 شكراً للفت اهتمامنا إلى . .
 كما ذكرتكم في رسالتكم
 أسعدني أن أستلم
 تجدون طياً .
 لمزيد من المعلومات . .
 يسعدنا سماع أخباركم
 أرسل إليكم
 رداً على رسالتكم
 تعني الكثير بالنسبة إلي
 يسرني أن أرسل إليكم
 شكراً لرسالتكم التي أخبرتنا كل شيء عن . . .
 لإعلامكم بـ . .
 تحت تغطية منفصلة
 أردت الإجابة عن رسالتكم
 نقدر اهتمامكم بـ . .
 لقد درسنا رسالتكم بكل عناية

رسالتكم المتعاطفة/ المبهجة/ المريحة/ المشجعة.

جمل

بناء على طلبكم، نتقدم بأرقام موازنة بناء مراقبة لمشروع خط الماء والصرف الصحي.

إليك المعلومات التي طلبتم حول إغلاق الخزان.

استلمت اعتذاركم، وأتمنى ألا تعيروا الموضوع أي اهتمام بعد الآن.

أتمنى أن تقدم هذه المعلومات المساعدة الضرورية في حل جميع المواضيع المتعلقة بالعنوان.

عطفاً على طلبكم عروضاً بالظرف المختوم، تجدون طياً عرضاً من ديل هيتينغ أند بلامينغ.

لقد كانت رسالتكم خير عون لنا.

كلفنتي ماري بوستنث بالرد على رسالتكم حول اتفاق التسوية المؤرخ في 30 يناير.

شكراً لأنك أشركتني في ذكرياتك الجميلة مع والدي.

شكراً لتجشمكم عناء الكتابة، وأرجو المعذرة لتأخري في الرد.

شكراً جزيلاً لكلماتكم اللطيفة/ رسالتكم.

أعلمكم بهذا الكتاب أن التقرير الذي طلبتموه سيرسل إليكم بالبريد بمجرد أن يصبح جاهزاً (3 ديسمبر)

يسعدنا أن نرسل إليكم المعلومات المرفقة حول شركة واي كوك يوناييتد لصناعة السكر.

شكراً لاستفساركم، يسعدنا أن نرسل إليكم العينة المرفقة من الوجبات الخفيفة.

طلبتم منا تقديراً للأجور التي نطلبها لقاء خدماتنا.

فقرات

قرأنا مقترح كتابكم باهتمام كبير. ونحتاج لعرضه على أشخاص آخرين لقراءته وتقييمه قبل أن نطرحه للنقاش في اجتماعنا الأسبوعي. وسأخبركم بمجرد أن نتخذ قراراً حول حيازته.

شكراً لاستفساركم عن خمور غاباديو. تجدون طياً عدة كتيبات تتحدث عن كرومنا ومنتجاتنا ولائحة بأسماء باعتنا في منطقتكم.

بالإشارة إلى الفاكس الذي أرسلتموه في 3 يونيو، نرسل إليكم ثلاثة عقود أصلية مع نسختين لكل منها، وأربعة فواتير صورية مع نسختين لكل منها، ووثيقة الشحن. نرجو إعلامنا فوراً إذا كان كل شيء على ما يرام.

استلمنا سيرتكم الذاتية الملفتة اليوم ونطلع إلى الالتقاء بكم. وبسبب العدد الكبير من الردود التي وصلتنا على إعلاننا فقد يمر أسبوعان أو ثلاثة أسابيع قبل أن يصلكم جوابنا.

شكراً لاعتذاركم الكريم والمخلص. أنا على أتم الاستعداد لنسيان الحادثة، وأطلع إلى استمرار علاقتنا السابقة.

بالإشارة إلى رسالتكم المؤرخة في 16 سبتمبر، لقد قمنا بعدد من الاستفسارات ويسعدني أن أخبركم أن معظم العاملين هنا يرغبون بمساعدتكم في مشروع البحث الذي تقومون به. نرجو الاتصال هاتفياً بسكرتير الدائرة آرثر أيدن لإعلامه عن اليوم أو الأيام التي ستقضونها معنا.

رسائل نموذجية

السيدة ستيدمان،

شكراً لاهتمامك ببرنامجنا للبريد السريع، وبالنظر لازدياد الطلب فإن كتيباتنا وأفلام الفيديو قد نفذت. لكننا طلبنا شحنة جديدة وسنرسل إليك المواد بمجرد أن تصلنا.

بعد أن تستلمي جهازنا الجديد، وتطلي على الأفكار التي توفر المال التي يقدمها برنامجنا - بتخفيض وقت وصول البريد، وتسريع تدفق المال، وزيادة سرعة الخصم البريدي، وتقنيات أخرى.

نترقب سماع انطباعك بعد أن يتاح لك تفحص المواد.

المخلص



السيد اينهورن،

بالإشارة إلى استفساركم المؤرخ في 3 ديسمبر يؤسفني أن أخبركم بأن السيد بيلتون لم يمض معنا سوى فترة قصيرة وليس في سجلاتنا أي عنوان انتقل إليه. أعتقد أنه كان يعمل أيضاً لدى لورين لينيز. ربما كان لديهم عنوانه.



العزیزان باربرة وغارنيت،

لقد كان لحبكما ومساندتكما لنا في الأسابيع القليلة الماضية أكبر راحة لنا جميعاً. وأنا ممتنة بشكل خاص لعنايتكما بالأطفال في الوقت الذي لم أكن أنا قادرة على ذلك. وشكراً يا غارنيت لأنك حملت بساط الرحمة. أعرف أن إدوارد كان يتمنى لو أنك تفعل ذلك. أتمنى أن لا يكون احتياطي مشاعر الصداقة قد استهلكت لديكما لأنني أشعر أنني سأحتاج إلى لطفكما وتفهمكما لبعض الوقت.

مع كل الحب والامتنان



العزیزة لویزا ویلیام،

فرحت لاستلام وقراءة رسالتك المؤرخة في 3 أغسطس 2005. شكراً للملاحظات اللطيفة حول أجنحة الكونلاي والعاملين الممتازين الذين يديرون الفندق.

كانت لویزا کرويسنغ، مديرة المبيعات والإطعام، غاية في السعادة لهذا التقدير للعاملين معها. كما أن كريستيان تالبوت، المدير العام، أعرب باسم جميع العاملين في الفندق، عن سعادته بإطرائكم لاجتماعنا بما تجاوز توقعاتنا لمجموعة أفراح جاسي/ رادليت.

شكراً لاختياركم فندقنا - للإقامة ولحفلة استقبال الزفاف - ولمنحنا شرف استقبال ضيوفكم من كافة أنحاء الولايات المتحدة.
 نتمنى أن نتمكن من خدمتكم في المستقبل ونشعر بالفخر لأننا اكتسبنا ثقتكم.
 وشكراً لرضاكم عن التعامل معنا.



انظر أيضاً: القبول، الإشعار، الترضية، الاعتذار، رسائل التغطية، الأسرة، المتابعة، الزبائن، الرفض، الرسائل الحساسة، الشكر.