

يقدر بأن رسالة العمل المتوسطة لا تأخذ أكثر من ثلاثين ثانية من اهتمام القارئ. وحتى رسالة التغطية بالغة الأهمية لا تحصل على أكثر من ذلك

مارتين بيت

رسائل التغطية (التي تسمى أيضاً رسائل التوصيل) ترافق السيرة الذاتية، واستمارات الطلبات، والمخطوطات، والوثائق، والدعاية لمنتج ما، والدفعات، والتبرعات الخيرية، والعقود، والتقارير، والعينات، والبيانات، وسواها من المواد.

قد تتألف هذه الرسالة من جملتين، تشرح ما هو مرفق ولماذا، وقد تتألف من صفحتين، تركز على النقاط المهمة في المرفقات، وتشرح مالا يظهر من تلقائه، أو تطور رسالة مبيعات ترافق التقرير، أو العينات، أو الوثائق، أو الطرد.

الغرض الرئيسي من رسالة التغطية هو توجيه القارئ بسرعة وبشكل مقنع نحو المواد المرفقة بها.

تتميز صفحة الغطاء التي ترافق الفاكس عن رسالة التغطية في أنها تدرج اسم الشخص الذي أرسل الفاكس، واسم المرسل إليه، ورقم الفاكس، وعدد الصفحات التي تتألف منها الرسالة المرسلة بالفاكس (انظر فصل الفاكس).

رسائل التغطية ترافق:

- استمارات الطلبات
- الكتيبات الدعائية والكاتالوجات (انظر فصل المبيعات).
- الشيكات التي لا ترافقها بيانات أو فواتير
- العقود والاتفاقيات
- التبرعات الخيرية.
- الوثائق
- رسائل الفاكس (انظر فصل الفاكس)
- المعلومات والتعليمات
- المخطوطات
- النشرات حول المنتجات (انظر فصل المبيعات)
- العروض
- الاستبيانات
- السيرة الذاتية
- النماذج (انظر المبيعات)
- الأبحاث

ما يقال

- وجه رسالتك إلى شخص محدد.
- حدد ما هو مرفق أو مرسل بالبريد تحت غطاء منفصل وإذا كانت هناك عدة بنود، أدرجها. اذكر عدد الفقرات ونوعها «ثلاثة بروشورات»، ومبلغ الدفعة، أو أية معلومات وصفية أخرى.
- اذكر سبب إرسال المواد (رداً على طلب، لتعريف الشخص بمنتج جديد، لمجرد أخذ العلم).
- إذا اقتضى الأمر اشرح ما هي المادة وكيف تفسر أو تستخدم.
- لخص النقاط الرئيسية للمضمون، وأبرز المواصفات الجيدة في

- خلاصتك، أو وجه القارئ نحو المواضيع المهمة لمادتك.
- حدد نوع الاستجابة التي تتوقعها من الشخص الآخر أو ما هي الخطوة التي ستتخذها في المستقبل.
- أدرج اسمك، وعنوانك، ورقم هاتفك، وعنوان بريدك الإلكتروني، ورقم الفاكس.
- اختتم رسالتك بالإعراب عن التقدير أو بعبارة تتطلع نحو التعامل في المستقبل.

ما لا يقال

- لا تكرر ما جاء في المادة المرفقة. ربما كان من المفيد أن تلخص النقاط البارزة في العقد، لكن تكرار الجمل والفقرات قد يؤدي بالقارئ إلى القفز فوق هذه الأجزاء فيما بعد.
- لا تختم رسالتك بملاحظة ضعيفة. فكلمات مثل «أرجو»، «أمل»، «إذا»، «يمكن»، «ربما»، تشير إلى ضعف في الثقة (إذا رغبتهم بإمكانني أن أحضر لإجراء مقابلة في الوقت الذي يناسبكم، «اتصلوا بي إذا كنتم مهتمين»).
- لا تحاول شد الاهتمام باستخدام ورق «جذاب»، أو بالإكثار من الإشارات المرحية وإشارات الاستفهام والتعجب، أو رسم وجوه ضاحكة، أو أية إيماءات أخرى. أنت تريد أن تجعل رسالتك تعبر عن شخصيتك وتتميز، لكن الفارق ضئيل جداً بين الرسالة الواثقة التي تفيض بالحماسة وتلك التي تجعل القارئ يجفل. إذا لم تستطع أن تحدد أي الانطباعات ستعطيها رسالتك اطلب من شخص آخر أن يقيمها.

ملاحظات حول الكتابة:

- لا حاجة لرسائل تغطية بالنسبة للطلبات الروتينية، أو الدفع، أو

الشحن، أو التوصية، أو عندما يكون المرسل إليه قد طلب. أو ينتظر محتويات المغلف أو الطرد الذي ترسله. تكتب رسالة التغطية عندما لا يتوقع المرسل إليه المواد، أو أن المواد المرسله غير واضحة بمفردها، أو إذا كانت بحاجة إلى رسالة إقناع ترافقها.

- عليك بالتأكد من دقة الأسماء والألقاب والعناوين فهذا أمر بالغ الأهمية عندما تقدم طلباً لشغل منصب ما، أو عندما ترسل مخطوطة إلى ناشر.

- عليك بالإيجاز. كانت نصيحة شكسبير باستخدام «ما قل ودل من الكلمات». إذا لم تكن رسالة التغطية رسالة مبيعات ترافق نماذج أو منشورات عن بعض المنتجات، أو كاتالوجات، فإنها يجب ألا تتجاوز ما للطبق الجانبي من أهمية بالنسبة للوجبة الرئيسية. رسالة التغطية الجيدة لا تتجاوز عادة الصفحة الواحدة (خمس أو ست فقرات) تجعل القارئ يريد أن يقرأها بسرعة ليلتفت إلى ما في المغلف أو الطرد.

- رسائل التغطية نظيفة ومرتبطة بشكل ملفت، ذات هوامش واسعة، وليس فيها أية أخطاء في الإملاء أو القواعد. وكما قال جيسي فوسيت Jessie Fauset: «إن الأقوال المأثورة صحيحة. الانطباع الأول يدوم فعلاً».

- يقول ستانلي واينت stanley Wynnnett في كتاب رسائل التغطية التي توصلك إلى الوظيفة التي تريد Cover letters That will get you the (job you want (Better way Book, 1993).

كانت الكلمتان الأخيرتان في كل رسالة تغطية كتبها هما ولكم الشكر: «بعض الجهات تعتقد أن الشكر المسبق أمر افتراضي لا يخلو من الوقاحة، وأنه مبتذل، ويشير إلى نهاية الحوار بدل أن يكون خطوة وسيطة. إلا أن قلة من الناس لا يحبون أن يشكروا، من هنا فإن لك أن ترجع إلى حكيمك الشخصي.

- إذا اردت مزيداً من المساعدة في كتابة رسائل التغطية ننصحك بكتاب : Cover Letters that Knock 'Em Dead By Martin Yate, 3rd Cover letters by : e. (Adams Midia Corporation, 1998) وكتاب : Cover letters by : Taunee Besson, 2nd ed. (John Wiley & Sons, 1996). وإذا أردت رسائل تغطية ترافق السيرة الذاتية عليك بكتاب : The Perfect cover letter by Richard H. Beatty, 2nd ed. (John Wiley & Sons, 1997) ومن أجل رسائل التغطية التي ترافق تسليم مخطوطة انظر : How to write Attention Grabbing Query and cover letters. By John Wood (Writers Digest Books, 1996).

حالات خاصة:

- تعتبر رسالة التغطية التي ترافق سيرتك الذاتية أداة تسويق قوية إذا أحسنت كتابتها. وقد قالت مارغريت ماك كارثي Margaret Mc Carthy «إنك لن تكتب رسالة تفوق بالنسبة إليك أهمية الرسالة التي ترفقها بسيرتك الذاتية». ابدأ رسالتك بذكر الشخص الذي أوصى بك، أو الإعلان الذي تستجيب له، أو بعض المديح للشركة التي تقدم طلبك إليها (وكلما ازداد وصفك وضوحاً في ما يعجبك في الشركة يزداد ما لرسالتك من تأثير). حدد المنصب أو نوع العمل الذي تتقدم له. وركز على أن مواصفاتك تتفق مع ما تطلبه الشركة (ولكن لا تكرر عبارات أو تواريخ أو مواد محددة وردت في السيرة الذاتية). لا تركز على ما تريد، ولكن عليك بإثارة الاهتمام بشخصك بأن تخبرهم بما يمكنك أن تقدمه للشركة. لا تكتب أكثر من صفحة واحدة، ربما تريد أن تضمن رسالتك كل شيء، لكن رسالة التغطية الطويلة تثير ملل الشخص المشغول وربما يهمل سيرتك جملة وتفصيلاً. ولا ترسل رسالة تغطية جامعة شاملة. وإنما فصل كل رسالة على مقاس شركة

محددة، فالأشخاص الذين يتلقون الرسائل يبحثون عادة عن أي شيء يتعلق بشركتهم، وقلما تشد الرسائل التي تصلح لجميع الجهات اهتمام أحد. اختم رسالتك بطلب مقابلة، هي موضوع رسالة التغطية والسيرة الذاتية التي ترافقها. كأن تقول: «سأتصل بكم في الأسبوع القادم لتحديد موعد للمقابلة بعد أن تكونوا قد راجعتم سيرتي الذاتية». «أتطلع إلى الاجتماع بكم لمناقشة ملاءمة متطلباتكم لمواصفاتي». انظر فصل الطلبات من أجل مزيد من الأفكار لكتابة رسالة التغطية.

- رسالة التغطية التي ترسلها إلى دار نشر مرفقة بمخطوطة هي رسالة مختصرة. هدفها الرئيسي هو التعريف بمؤلفك (نوع الكتاب أو المقالة، وعنوانه، وعدد كلماته) وبنفسك (مؤلفاتك السابقة وما تحمله من مؤهلات لكتابة المادة). رسالة التغطية الجيدة تتضمن فقرة مكتوبة بشكل مكثف وبارع كما لو أنها بيان مصور (كاتالوغ) استعمل أفضل مهاراتك في الكتابة في التعريف أو إعطاء نكهة لكتابك أو مقالك. وضمن رسالتك دائماً ظرف رسالة يحمل عنوانك وطابع بريد واختمها بمجاملة.

- رسالة التغطية التي ترافق تقريراً تحدد التقرير بالاسم، وتذكر سبب إعداده. والجهة التي أقرته. ومن الذي كتبه؛ كما تقدم الرسالة مخلصاً للتقرير (يستقى من مقدمة التقرير أو خلاصته) وإذا كان التقرير رسمياً، توضع رسالة التقديم بعد صفحة العنوان وقبل قائمة المحتويات.

- للرسالة الموجزة التي ترافق هدية هدف يشابه رسالة التغطية. فهي تعرف بما في الطرد «شيء صغير بمناسبة عيد ميلادك» وتنقل تحياتك وأحلى أمانيك. لمرافقة هدية جماعية، تذكر مناسبة الهدية، إذا كان هناك مناسبة (الذكرى السنوية للخدمة، إتمام

مشروع كبير). توخ الدقة حول عمل الشخص، وموهبته، والمناسبة أو الجائزة؛ كأن تقول: «أنا شاكر جداً لأن..». وأذكر حادثة أو ذكرى مشتركة، أو انطباع يرسخ أمانيك الطيبة. واختم رسالتك بأمنية باستمرار النجاح أو بملاحظة حول التعامل في المستقبل. يكتب النوع نفسه من الرسالة القصيرة عندما ترسل الهدية إلى الشخص من قبل الشاحن أو من شركة إنترنت، لكن الكاتب يذكر إرسال «شيء صغير» أو «شيء ظننت أنه سيعجبك» أو «شيء لمكتبك» ويقدر، عند الإمكان، وقت وصول الهدية. يتضاعف تأثير الهدية الجماعية مئات المرات عندما ترافقها رسالة تقدير صغيرة كتبت بخط اليد. والموظفون الذين يتلقون رسالة قصيرة من هذا القبيل من مدير مشغول يشعرون بأنهم قدروا بطريقة شخصية لا تنسى.

- رسالة التغطية التي ترافق عينة أو نشرة عن منتج معين تعتبر رسالة مبيعات (انظر فصل رسائل المبيعات).

شكل الرسالة:

- إذا استثنينا الرسائل القصيرة التي ترافق الهدايا أو الرسالة الأبعد ما تكون عن الرسمية، فإن رسائل التغطية تطبع على ورق رسمي معنون أو على ورقة مذكرة (للتداول الداخلي أو بالنسبة للأشخاص خارج الشركة التي تقيم معها حجماً كبيراً من المراسلات غير المتكلفة).
- عندما يطلب إليك إرسال سيرة ذاتية بواسطة الفاكس أو البريد الإلكتروني، فإنك ترسل رسالة التغطية إما بالفاكس أو بالبريد الإلكتروني. تكتب رسالة الفاكس مثل الرسالة العادية على ورق معنون وترسل بسرعة الفاكس الدقيقة لتضمن وصولها بشكل لائق ومقروء قدر الإمكان.

- استخدم رسائل تغطية جاهزة (استمارة) لمرافقة معلومات مطلوبة. ولإعطاء مسحة شخصية استعمل، ورقاً من نوعية جيدة، وخاطب الشخص باسمه بدلاً من تعبير «الصديق العزيز»، أو «المشترك العزيز» ووقع كل رسالة على حده. وعند مخاطبة عملاء قد يكونون مهمين عليك بكتابة رسالة تغطية شخصية.

كلمات

يلخص	عرض	يوضح	يعلن
اتفاق	نشرة تمهيدية	يلاحظ	مرفق
تفاهم	فقرة شرطية	يلخص	يسلم
عبارة	شروط	سياسة	وثيقة
طياً	مصطلح	مشروع	مسودة
			تقدير

عبارات

كما وعدنا	أعلمكم بـ
يتصل للسؤال	بناء على طلبكم
ألفت انتباهكم إلى . .	نسخة مجانية
من أجل مزيد من المعلومات	تجدون طياً
أرسل إليكم	إليكم . .
كما تجدون طياً	إذا أردتم مزيداً من المعلومات
نرجو الانتباه إلى أن	رداً على إعلانكم
نشرة تقدم تفاصيل/ تصف/ تلخص	مسودة اتفاق

جمل

أرجو الاتصال بي (أو بـ بيس بينون إذا كنت أنا خارج المدينة) لمناقشة العرض المرفق.

لما كنت قد تخرجت في شهر حزيران من كلية التجارة في جامعة كليفلاند وبدأت البحث عن وظيفة، فقد تعمدت الاتصال بكم أولاً لأنني استمعت بالعمل لدى كليمنت غروب كمتمرن في دائرة التسويق.

ترون في سيرتي الذاتية أن لدي خبرة طويلة في تطوير البرامج، والإدارة، وتطوير العقود، وتخطيط الميزانية.

تجدون طياً، ثلاثة نسخ من برنامج مهرجان أفلام إمبارستيت، أرسلها بناء على طلبكم. أرسل إليكم السجلات الطبية الكاملة العائدة للسيد بارناباس هولبي من مكتب الدكتورة آنا لاكينغتون.

تجدون طياً نسخاً من صكوك نقل الملكية للعقارات المذكورة أعلاه.

تجدون طياً استمارة طلب كاملة - أرجو ملاحظة أن لدي خبرة أربع سنوات كفني تركيب.

تجدون طياً نسخة من الدارسة حول تأجير المعدات في منطقة مترو الست مدن.

تجدون طياً اتفاقية تنازل تنقل ملكية شارع فورث الجديد من ريف فولكلاند إلى مدينة شيريدان.

تجدون طياً التقرير الذي طلبتموه حول حلقة بحث المعالجة الحرارية، التي عقدت ما بين 14 - 17 يوليو.

إليكم نماذج القوالب التي نرغب إليكم تقييمها.

أرسل إليكم الحزام التالف في مفرغة باتيستر التي تعود صناعتها إلى عشرين سنة، آملاً أن تجدوا بديلاً له.

أعرب عن اهتمامي بالعمل الجزئي لديكم في تفرغ حمولة الشاحنات.

أرسل كتابي هذا رداً على إعلانكم في صحيفة الأحد لشغل وظيفة مبرمج ومحلل كبير.

أكتب لأعرفكم على نفسي وأسأل عن فرص عمل لمدرّب تاي كواند دو .
أعتقد أنني مؤهل بشكل جيد للتقدم إلى فرصة عمل كوكيل لتمديد نوعية المياه .

أرسل إليكم نسخة من المقالة حول دراسة توائم مينسوتا موضوع نقاشنا الأسبوع الماضي .

رداً على إعلانكم عن ناشر/ منتج لموقع على الشبكة تجدون طياً سيرتي الذاتية، التي تفصل خبرتي الجيدة في هذا المجال .

سمعت بأنكم تبحثون عن مجلحة لعدة القالب .

سأتصل هاتفياً بمساعدكم صباح الاثنين للسؤال عما إذا كان بإمكانكم ترتيب موعد لمقابلة الأسبوع القادم لناقش الوضع .

أتمنى أن أضع خبراتي في مجال التصميم الداخلي التجاري في خدمة شركة أنجيلريد أوفيسيز .

اقترحت السيدة دي غروت أن اتصل بكم بصدد كاتب صكوك التنمية ومنصب ضابط الاتصال في الهيئة .

الرجاء توقيع نسختي رسالة الاتفاق المرفقة وإعادةتهما إلينا .

اقترحت برينيس بيج أن أكتب إليكم بصدد منصب أخصائي في ورق الجدران .

شكراً لأناتكم وصبركم - تجدون طياً قطعة غيار لنظام اتصالات نويس الذي لديكم .

فقرات

شكراً لاهتمامكم بشركة غريفيث كولار وشيرت كومباني . تجدون مرفقاً طرداً من المواد التي تعطي فكرة عن منتجاتنا وخدماتنا . سأتصل بكم في الأسبوع المقبل لأرى إن كان لديكم أية أسئلة ولنناقش السبل التي نستطيع

أن نخدمكم بها. بإمكانكم طبعاً، زيارة مكاتبنا ومصنعنا هنا في ليسورغوس في أي وقت تريدون، على الراح والسعة.

منذ سنين عديدة وأنتم تشترون بونديريفو كوف لينتوس وصابون موغ الذي ننتج. والآن بكل فخر نعلن عن منتج جديد نحن واثقون أنه سيصبح جواز سفر إلى جميع البيوت. إنه: تونو بانغاي! تجدون طياً عدة نماذج منه. جربوا تونو بانغاي بأنفسكم واعطوا قليلاً منه لأصدقائكم. يمكنكم الاتصال على خط الطلبات على مدى 24 ساعة في اليوم، والطلبات ستشحن خلال 48 ساعة.

مجموعة مخططات المشروع المرفقة تغطي العمل لنهاية عام 2004. لقد وجدت المخططات طريقها إلى النور بعد التشاور مع كبار الأشخاص المعنيين. ونتوقع أن نراجع التقدم في مطلع كل شهر. ونعدل العمل بموجبه. ستلاحظون أنكم تعتمدون على عمل آخرين في المكتب وأنهم بدورهم يعتمدون علينا. أرجو مراجعة مخطط العمل وإبلاغي برأيكم.

رسائل نموذجية

عزيز جي. إي تشالنجر،

حيرني إعلانكم في صحيفة الأحد الذي يبحث عن شخص خبير / ضليع في ملونات/ كروماتوغرافي السوائل المضغوطة ضغطاً عالياً - أولاً، لقلّة فرص العمل في هذا المجال، وثانياً، لأن خبرتي تطابق تماماً ما أنتم تحتاجون.

وازدادت حيرتي عندما اتصلت بالرقم المدرج في الإعلان واكتشفت أنه رقم شركتكم. فأنا لم أنس أبداً العديد من أوراق البحث العائدة إليكم والتي كنت أحتاج إلى العودة إليها عندما كنت في الجامعة.

بعد أن نتاح لكم فرصة قراءة سيرتي الذاتية، أرجو أن توافقوا على ترتيب مقابلة قد تكون لمصلحتنا معاً.

عزيزي كورت،

أرفق كتابي هذا صورة عن رسالة توصية كتبتها لك. لقد أرسلت النسخة الأصلية إلى عميد الكلية في الظرف الذي زودتني به. وفكرت بأنك قد تريد الاحتفاظ بنسخة من الرسالة في سجلاتك.

أسعدني أن تطلب مني هذا الأمر. وأرجو أن أكون قد قدمت بعض المساعدة. أخبرني بمجرد أن تصلك الأخبار الجيدة!

مع أحلى الأمانى



عزيزي الدكتور تشيزرايت،

ذكرت مديرة مكتبكم السيدة سيريف أنكم تحتاجون قريباً إلى منظم أسنان. واقترحت أن أرسل إليكم سيرتي الذاتية.

قد لا تذكرون، لكنني كنت من مرضاكم أثناء نشأتي هنا، وحتى عندما كنت يافعاً فقد كنت أعتبر أن العمل في مكتبكم «متعة!» كنت أسكن في شيكاغو خلال السنوات العشر الماضية، لكنني أنوي العودة إلى هنا بسبب مرض والدي.

بعد أن يتاح لكم قراءة سيرتي الذاتية، يمكنكم الاتصال بي على رقم 14234 - 555 لنحدد موعد إرجاء مقابلة.



ماريا العزيزة،

وصلتني عينة الرقاقة (رقم 18 - I ايه) من جوليان سيلفر كروس وأنا مأخوذ بها. لقد أثارت حماسنا التطورات في الأداء التي نعتقد أن هذه التقنية قد توفرها لنا. وكما شرحت لكم نانسي سيبلي على الهاتف نحن مهتمون باستخدام هذه التقنية في تركيب راصد السيليكون، وهو جزء مهم من الرواصد التي تستخدم لأغراض صناعية.

تجدون طياً ثلاثة من مجتمعات المكشاف هذه لإطلاعكم. ويمكنكم تفكيكها لترون مكان مجتمعات المكشاف.

نرجو أن تحترموا سرية إنتاجنا واهتمامنا برفاقتكم. أرجو الاتصال بي بعد أن يتاح لكم الاطلاع على المكشاف.

المخلص



عزيزي السيد أوكلي،

تجدون طياً نسختكم من العقد بين مطبعة سوليفان ودار إنغليشام للنشر. لقد تمت مراجعة العديد من الفقرات، وسأرسل لكم النسخة المعدلة بمجرد أن تصبح جاهزة.

إذا كانت لديكم أية تساؤلات حول التزاماتكم بموجب العقد أرجو الاتصال بمحاميتنا، ماري جين ريد، في دائرة الخدمات القانونية.

المخلص



انظر أيضاً، الطلبات، الاستفسارات، السيرة الذاتية، المبيعات.