

عرف عن كلاب البلدغ أنها تهاجم بشراسة
عندما أواجهها بتشبثي الفائق

مارغاريت هالسي

تعتبر كتابة رسالة متابعة في أعقاب رسالة سابقة أو محادثة أو اجتماع طريقة لطيفة لربط الأمور، وتذكير الأشخاص بتنفيذ ما تعهدوا بتنفيذه، أو البناء على شيء جرى سابقاً. قد تحتاج في بعض الأحيان إلى كتابة عدة رسائل متابعة. وما عليك إلا أن تجمع إصرار البلدغ إلى جاذبيتك الشخصية وأسلوبك المبتكر، كي تحقق ما تصبو إليه.

تشجع ليتشيا بالدريدج Letitia Bardrige النيويوركية التي تؤلف كتب الإتيكت ووزيرة الشؤون الاجتماعية السابقة في البيت الأبيض على اتباع كل اجتماع أو غداء عمل برسالة، وتقول: «إن هذه اللمسة الشخصية الصغيرة، التي لا تستغرق أكثر من ثلاث دقائق، تخلف انطباعاً هائلاً. والأشخاص الذين يفعلون ذلك بشكل منتظم في التعامل التجاري أشخاص متميزون فعلاً. إنهم الأشخاص الذين يتقدمون بقفزات سريعة».

تكتب رسالة المتابعة من أجل ما يلي:

- تضخيم مادة في رسالة المبيعات الأساسية بعد أن يأتي رد عليها (مثل طلب شراء، أو تعبير عن الاهتمام، أو طلب مزيد من المعلومات).

- لتثبيت موعد اجتماع أو اتصال هاتفي أو أي اتفاق شفهي آخر، أو رسالة تركت مع شخص ثالث.
- للتعبير عن التقدير والإشعار بما أنجز أثناء غداء أو عشاء عمل أو اجتماع.
- التعبير عن التقدير والأمل بأن يكون الجانب الآخر مهماً بالنسبة لشخص زار مدرستك، أو جامعتك، أو منشأتك طالباً الانتساب.
- الإعراب عن تقديرك وانطباعاتك عقب زيارة لمدرسة أو جامعة أو بعد حضور اجتماع كضيف أو شخص مرشح للعضوية.
- للاستفسار عما إذا كانت هديتك، التي لم يشعر الجانب الآخر باستلامها، قد وصلت.
- تعزيز زيارات أو عروض المبيعات.
- تذكير شخص ما بموعد أو اجتماع أو خدمة أو طلب أو دعوة أو دفعة أو آخر موعد لتسليم عمل ما.
- تذكير شخص ما بأنك تنتظر جواباً، أو معلومات، أو تأكيداً أو بضاعة كتبت بشأنها في وقت سابق.
- لإرسال مادة محذوفة أو متممة أو لتعديل مراسلات سابقة.
- لشخص لم يجب عن رسالة مبيعات أو مطبوعة تعرف بمنتج ما.
- شخص لم يرد على اتصالك الهاتفي.
- تلخيص ما أنجز في اجتماع أو مقابلة يأخذ شكل سجل ويمكن أن يثبت للآخرين رأيك حول ما جرى.
- لشكر شخص ما على فحص مقابلة لوظيفة.
- التأكيد لأحد الزبائن أن مشكلة في الشحن أو طلبية مفقودة قد سويت بما يرضيه.

ما يقال

- حدد السبب الذي تكتب من أجله «انقطعت أخباركم عنا»؛

«أحببت أن أذكركم».

- عليك بالإشارة إلى الفكرة الأساسية (الاجتماع، رسالتك الأخيرة، الهدية التي لم يشعر باستلامها).
- اشكر الشخص الذي تكتب إليه للاهتمام الذي أبداه أو اربط السبب الذي تكتب من أجله باتصالك الأخير به. وإذا دعت الضرورة، ذكره بشخصك «التقينا الأسبوع الماضي في معرض القوارب» أو عن فحوى نقاشكما على الهاتف.
- أخبر الشخص الذي تكتبه بما تريده أن يفعل: الإشعار باستلام بضاعة، الاتصال بك هاتفياً، إرسال دفعة نقدية فورية، الإجابة عن رسالة سابقة.
- اختتم رسالتك بتعبير يفيد بتقديرك لوقت الشخص الآخر واهتمامه، أو بعبارة توحى بالأمل بتعاون مستقبلية في العمل أو العلاقات.

ما لا يقال

- لا تضمن رسالتك ما يوحي بان قارئك مهمل أو غافل عندما تكتب عن رسالة لم يرد عليها أو هدية لم يشعر باستلامها. وبالرغم من أن احتمال ضياع الرسالة في البريد احتمال ضعيف، إلا أن عليك أن تضعه في الاعتبار. وحتى إذا كان المتلقي مخطئاً فإن من غير اللائق سواء لجهة التهذيب أو إدارة العمل بشكل ناجح أن تنوه بذلك.
- رسالة المتابعة لا تكفي بتكرار معلومات سابقة (إلا في حالة تأكيد اتفاق شفهي أو نقاش). ولا بد من سبب ملموس للكتابة، كإرسال معلومات جديدة، أو طلب إجابة، أو تقديم عرض خاص، أو الشكر على اجتماع أو طلب سابق.

ملاحظات حول الكتابة:

- عندما تسطر رسالة متابعة لطلب أو استفسار أو رسالة لم تتلق إجابة عنها، عليك بتكرار فحوى رسالتك الأصلية (أو إرفاق نسخة عنها). وادل في بعض التفصيل حول أهمية إجابة الشخص الآخر.
- تحتفظ بعض المكاتب بملف تذكير. فعندما ترسل رسالة (تدعو فيها أحدهم إلى إلقاء كلمة في حفل لتوزيع جوائز مثلاً)، سجل ملاحظة على المفكرة بعد أسبوع أو أكثر للتأكد من أن ذلك الشخص قد أرسل رداً. ويمكنك الاحتفاظ بالرسائل التي تنتظر إجابة في ملف خاص، مصنفة حسب التاريخ الذي يجب إرسال رسالة متابعة فيه.
- عندما ترسل رسالة متابعة لبيان أو فاتورة لم تتلق إشعاراً باستلامها، اذكر في رسالتك المعلومات الضرورية (المبلغ، رقم الحساب، تاريخ الاستحقاق، الأيام التي انقضت على الاستحقاق) مع ملاحظة بسيطة «مذكرة موجزة» ولا شيء غير هذا، لأن بعض الدفعات المتأخرة تنجم عن السهو (إذا لم تأت هذه الرسالة بنتيجة انظر فصل التحصيل).

حالات خاصة:

- عليك باتباع فحص المقابلة عمل ما برسالة متابعة فوراً، قبل التوصل إلى قرار. فقد قال هارولد إي ميار Harold E.Meyer إن «رسالة المتابعة بعد فحص المقابلة قد تكون بمثابة دفع إضافي يضمن لك الحصول على العمل» قل إنك استمتعت بالمقابلة واذكر ثانياً قدراتك واهتمامك بالعمل. وركز على نقطة قوية معينة. إذا كان هناك أي سوء فهم أو أية نقاط لم تستطع توضيحها أثناء المقابلة، بإمكانك أن تصحح الوضع في هذه الرسالة. واختم

رسالتك بالشكر والمجاملة كأن تقول: «أترقب رسالة منكم».

- إذا لم يعرض عليك العمل بعد إجراء مقابلة، اكتب رسالة متابعة في كل الأحوال. اشكر الشخص الذي أجرى فحص المقابلة لما خصك به من وقت، واعرب، بلباقة، عن خيبة أملك، واسأل إن كانوا قد احتفظوا بسيرتك الذاتية لترشيح لاحق، واختم رسالتك بالتعبير عن تقديرك للشخص والشركة.
- عندما يقصر أحدهم في الإشعار باستلام هديتك اكتب رسالة متابعة (بعد حوالي ثمانية أسابيع من إرسال الهدية). تحدث عن أوصاف الهدية. فالهدايا التي ترسل إلى مكان العمل تفتح غالباً من قبل طاقم المرسل إليه كما أن هدايا الزفاف يمكن أن لا يعرف مرسلها. ولتكن لهجتك حيادية، تركز على قلقك حيال وصول الهدية أكثر من إهمال الإشعار بوصولها.
- عندما ترتب لاجتماع أو حدث معين قبل أشهر من وقوعه، يستحسن إرسال رسائل متابعة قصيرة لتذكير الناس به. تكرر الرسالة جميع المعلومات بالإضافة إلى ملاحظة لطيفة حول التطلع إلى اللقاء.
- رسائل المتابعة للمبيعات ضرورية جداً. عليك بالكتابة فوراً، في الوقت الذي ما زال الزبون يفكر في العرض، أو في رسالة مبيعات سابقة، أو بزيارة مندوب المبيعات. اكتب عقب طلب الزبون كراساً إعلانياً، أو عقب توفقه أمام جناحك في معرض تجاري، أو إذا اتصل مستفسراً عن أمر ما، أو يرد على إعلان. كما ترسل رسائل المتابعة عندما لا تتلقى رداً على رسالة مبيعات. ونوه بالاتصال السابق «كتبت إليكم منذ بضعة أسابيع حول...» أو «هل وصلتكم الشهادة التي أرسلناها لكم من أجل...؟» واشكر الطرف الآخر لما خصك به من وقت، وأضف شيئاً جديداً على الرسالة

الأصلية، وركز على نقطة أو نقطتين أثارنا اهتمام الشخص أثناء العرض، وأكد على نقاط البيع القوية التي أبرزتها أصلاً، واقترح تصرفاً ما: كالتقدم بطلب شراء، أو الاتصال بك، أو القيام بمخاطبة هاتفية مدفوعة الأجر، أو قبول اشتراك تجريبي، أو استخدام عرض الخصم المرفق. إذا كانت هذه رسالتك الثانية، ركز على ميزة أو جانب مختلف من البضاعة أو الخدمة التي تسوقها. وقد تكون هذه الرسالة أقصر أو أطول من الأولى وقد تكون مختلفة اللهجة. وبالرغم من أن جميع هذه الرسائل يمكن أن تسمى رسائل متابعة، إلا أنها في الأصل رسائل مبيعات.

- أصحاب الأعمال التجارية الناجحة يبقون على اتصال بالزبائن بعد شرائهم المنتجات أو الخدمات، ويرسلون رسائل متابعة للاطمئنان على سير العمل، أو لإعلام الزبائن بخطوط الإنتاج الجديدة، أو تذكيرهم بأنك قدّرت التعامل التجاري معهم في الماضي وتأمل أن تتاح لك فرصة خدمتهم ثانية.

- بعد اجتماع أو اتصال مشترك اكتب رسالة متابعة للمشاركين الآخرين تلخص فيها المواضيع التي نوقشت والقرارات التي اتخذت كي تتمكن من تقديم سجل خطي بما قيل. ويوصي برنارد هيللر Bernard Heller في كتابه: The 100 most Difficult Business Letters You'll Ever Have to Write, Fax, E-mail.

بكتابة رسالة أو مذكرة متابعة إذا أردت التأكد من أن الأفكار التي أسهمت بها أثناء لقاء قد نُسب إليك. واقترح إضافة معينة إلى الأفكار التي طرحتها وقل إنك تعتقد أن الأفضل أن تسجلها كلها على الورق قائلاً: «هذا جوهر الأفكار التي قدمتها. وتجدون في الصفحات التالية شرحاً مفصلاً لكل منها». من جهة أخرى تقترح باتريشيا كينغ Patritia King (في كتابها Never Word for a Jerk) إعطاء خلاصة مكتوبة للاجتماعات والمؤتمرات لرئيسك

والاحتفاظ بنسخة في ملفك الشخصي .

شكل الرسالة:

- تطبع معظم رسائل المتابعة على ورق برأسية أو على ورقة مذكرة .
أما الرسائل الاجتماعية والملاحظات القصيرة التي ترسل للتذكير بأمر ما فيمكن أن تكتب بخط اليد .
- بطاقات «التذكير» ليست شائعة الاستعمال لكن من الممكن إرسالها لمتابعة دعوة وجهت على الهاتف . بإمكانك أن تكتب المعلومة التي تريد التذكير بها بخط اليد وبشكل دعوة عادية على بطاقة مطبوعة ، أو من النوع المطوي أو على ورق شخصي ، كأن تقول :
«لمجرد التذكير بأن السيد لويس روني وحرمة ينتظران قدومكم يوم.....» .

كلمات

يراجع	يكرر	يذكر	يشعر
يقترح	يرد	يخطر	يؤكد
يلخص	يستجيب	يحفز	تذكير
		يتذكر	إعلام

عبارات

أرسلنا إليكم منذ قرابة شهر

مذكرة صغيرة / موجزة

أكتب لأذكركم بأن

أقدر اهتمامكم بـ .

بما أنني لم أتلق منكم أي اتصال .

عطفاً على محادثتنا على الهاتف صباح هذا اليوم

كما جاء في رسالتكم

عطفاً على اتفاقنا البارحة
 بدأت أتساءل إن كنتم قد استلتمت
 مازلت مهتماً بـ.
 إذا أردتم أية وثائق أخرى
 أعرف مدى انشغالكم، لذلك
 بالإشارة إلى / رداً على
 أحب أن أذكركم
 لمجرد التذكير
 للتأكد من أنكم تدركون أن
 الآن بعد أن أتيح لكم مراجعة/ التفكير/ التكيف مع ..
 أحثكم على
 بما أننا لم نتلق منكم ما يشعر
 شكراً لرسالتكم التي تخبرنا بـ.
 اعتقدت أنكم تحبون أن نذكركم

جمل

إثر زيارتكم في معرض تجارة النسيج الأسبوع الماضي، اتصلت هاتفياً
 بإيفون دورم، ممثلتنا في منطقتكم، وطلبت منها مراجعتكم.
 هل وصلكم كاتالوغ ذا بلاك ريفر مع قائمة الأسعار المخفضة التي طلبتموها؟
 أكتب عطفاً على محادثتنا حول الاتفاقية الثلاثية الأطراف بين كلارا هيتاوي،
 وأميليا فون، وجورجيانا فون.
 أقدر الوقت الذي خصصتموه لي في الأسبوع الماضي لأعرض نظامنا المتميز
 للخدمة الهاتفية.

سررنا كثيراً بزيارتكم في الأسبوع الماضي عندما مررتم لأخذ بعض الكتيبات

الدعائية في شركة سبينا ترافل كونسولتانس .

إذا لم تصلك المواد التي أرسلتها فإن من دواعي سروري أن أرسل إليك مجموعة أخرى .

أتساءل إن كنت قد سمعت رسالتي الهاتفية في الأسبوع الماضي .

تذكرت بأني لم أتلق تأكيداً بأنك قد استلمت التقرير الذي أودع البريد يوم 4 يونيو - هل بإمكانكم إعلامي بواسطة البطاقة البريدية المرفقة المعنونة باسمي؟

ليس من طبعكم عدم الإجابة حتى أني أشك في أنكم قد استلمتم الدعوة إلى حفل الزفاف .

أردت المتابعة عقب محادثتنا الهاتفية البارحة .

أردت التأكيد من أنكم تعرفون بوجود ضمانة خدمة على جهاز الميكرويف الجديد الذي اشتريتموه .

أرسل هذه الملاحظة الصغيرة للتأكد فيما إذا كنتم قد استلمتم الرسالة التي تركتها لكم يوم الجمعة .

الآن بعد أن قمتم بجولة في الموقع المقترح، أحب أن أحدد موعداً لمناقشة الخيارات المتاحة .

يوم 7 فبراير أرسلت إليكم استبياناً حول إعادة التنظيم في الدائرة .

مذكرة: اجتماع الطاقة الساعة 3,30 من بعد ظهر يوم الخميس في غرفة المعلمين .

شكراً لسماحكم لي بمساعدتكم في شراء منزلكم الجديد، الذي أرجو أن تكونوا مرتاحين فيه - تجدون طياً بطاقة باسمي في حال احتجتم إلى أي خدمة أقدمها لكم أو لأي شخص آخر .

شكراً لتجشمكم هذا الصباح عناء شرح موقف الشاري الوسيط، ولمرافقتي

حول المجمع، وتعريفى بالعاملين الآخرين في طاقمكم.

فقرات

لقد كنت بالغ السرور لاجتماعي بكم في منزلكم والاستماع إلى أفكاركم حول جماعتنا. إن أفضل ما في الترشيح لمجلس مدينة بون فيل هو فرصة التحدث حول مستقبلنا مع جيران مثلكم. أرجو الاتصال بمكتبي لطرح ما يؤرقكم، ولا تنسوا التصويت يوم 7 نوفمبر!

قدمت إليكم يوم 26 أكتوبر طلب وظيفة رداً على إعلانكم حول صانع قوالب. أرجو ألا تكونوا قد ملأتم الشاغر وأتمنى أن تأخذوا طلبي بالاعتبار. هل بإمكانكم إعلامي أين وصلت جهودكم في ذلك الموضوع؟ وشكراً. أتطلع إلى تناول العشاء معكم مساء الجمعة. سأنتظركم في بهو فندق روزالبا الساعة 7,00 مساءً.

أرسلنا إليكم منذ عدة أسابيع رزمة من المواد الإعلامية حول منتجع جزيرة توباز. والآن بعد أن أتحت لكم فرصة الاطلاع على الصور الملونة لفردوس الإجازة ذاك نتساءل هل تحبون أن تحجزوا لقضاء إجازة في إحدى المقصورات الحديثة؟ الأماكن تشغل بسرعة بعد أول العام، لذلك يجدر بكم اتخاذ قراركم بسرعة!

شكراً لما أبدتكم البارحة من اهتمام ولباقة. مررت لأسأل عن فرصة ملائمة لمحام في مجال رعاية الطفل. لم أكن أتوقع أكثر من أن أحصل على استشارة طلب، لذلك فقد سررت بمناقشة العمل معكم. وربما لمستم من خلال محادثتنا أنني مهتم جداً بالمنصب الذي أعتقد أنني مؤهل له تماماً. سأرسل مراجعي وسيرتي الذاتية بالبريد بنهاية الأسبوع.

تعلمون بأن نورينغتون ترولي ولانش تور سيبدأ برنامجهم الصيفي الموسع يوم 2 يونيو. أرجو إعلامي إن كنتم ملتزمين بموعد تسليم أغطية المقاعد الجديدة بتاريخ 25 مارس حسب الاتفاق، وشكراً.

أعرف أنكم تتعرضون لضغط كبير في العمل منذ بضعة أسابيع في

سعيكم إلى الاستقرار في منزلكم الجديد، لكنني أحب التأكد فيما إذا كنتم قد استلمتم الطرد الذي أرسلته إليكم بالبريد منذ شهر. وقد كان يحوي هدية للبيت الجديد. لقد أمنت عليها طبعاً كي أستطيع طلب متابعتها في حال ضياعها. أرجو إعلامي إن كانت قد ضلت طريقها إليكم.

رسائل نموذجية

إلى: جوهانس رون

من: أورين كورنيل

التاريخ: 10 فبراير 2003

لم يصلنا تقريركم لنهاية العام. تجدون طياً صورة عن رسالتي الأصلية ونسخة أخرى من استمارة التقرير. الرجاء ملأها وإعادتها بالسرعة الممكنة.

لقد وصلتنا جميع التقييمات ما عدا تقييمكم، وعلينا مراجعته قبل عطلة الشتاء.



السيدة كولين،

نأمل أن تكوني سعيدة بنظام الأمن المنزلي سعادتنا بتزويدك به وتركيبه. ونرجو إعلامنا إذا واجهتكم أية متاعب خلال الأشهر الأولى. قلما يواجه زبائننا مصاعب، لكننا في خدمتكم إذا طرأ أي شيء.

لعلكم لم تتخذوا قراراً بعد بالاشتراك بخدمة الفحص الشهري. ولكن إذا أردتم ذلك فبإمكاننا تأمين تلك الخدمة بسهولة.

لقد كان التعامل معكم مدعاة سرور لنا!

المخلص



السيد أيرتون،

هذه مجرد ملاحظة لتذكيركم بأني لم أستلم نسختي من عقد برودي. ربما

كانت في البريد، ولكن لما كان ديسمبر شهراً مزدحماً بالأعمال، فقد رأيت أن أذكركم بالأمر.

المخلص



العزيزة جوليا أفري:

أتساءل إن كنت قد استلمت رسالتي المؤرخة في 14 يناير التي أطلب منك فيها إلقاء كلمة في اجتماع جمعية المهندسين المحترفين الذي سيعقد في 3 مايو.

كما أننا نصر على تقديم إنتاجك الأخير إلى المجموعة.

إذا لم تكن رسالتي قد وصلتك أو إذا أردت أية معلومات إضافية، أرجو الاتصال بي على رقم 6613 - 612/555 لحسابي. مع الأخذ بالاعتبار أننا سنرسل البرنامج إلى الطباعة في أواخر هذا الشهر.

المخلص



السيدة إيدلمان،

أرسلت إليك في 16 سبتمبر سيرتي الذاتية وصوراً عن عدة مقالات ألفتها ردأ على إعلانك من أجل أخصائي في الخدمات المهنية.

ولما لم أتلق منك أي رد أتساءل إن كنت قد استلمت المواد التي أرسلتها. تجديد طياً بطاقة للإجابة عما إذا كنت قد استلمت المواد التي أرسلتها، وفي حال أن المواد لم تصلك أرجو الإجابة إن كنت مازلت مهتمة بالاطلاع عليها.

وشكراً

المخلص



انظر أيضاً: الإشعارات، التقدير، رسائل الاعتماد، التوظيف، الردود، المبيعات، الشكر.