

E-LEARNING

Επίπεδο 3



Με τη συγχρηματοδότηση
της Ευρωπαϊκής Ένωσης

Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Οι απόψεις και οι γνώμες που διατυπώνονται εκφράζουν αποκλειστικά τις απόψεις των συντακτών και δεν αντιπροσωπεύουν κατ'ανάγκη τις απόψεις της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (EACEA). Η Ευρωπαϊκή Ένωση και ο EACEA δεν μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για τις εκφραζόμενες απόψεις.

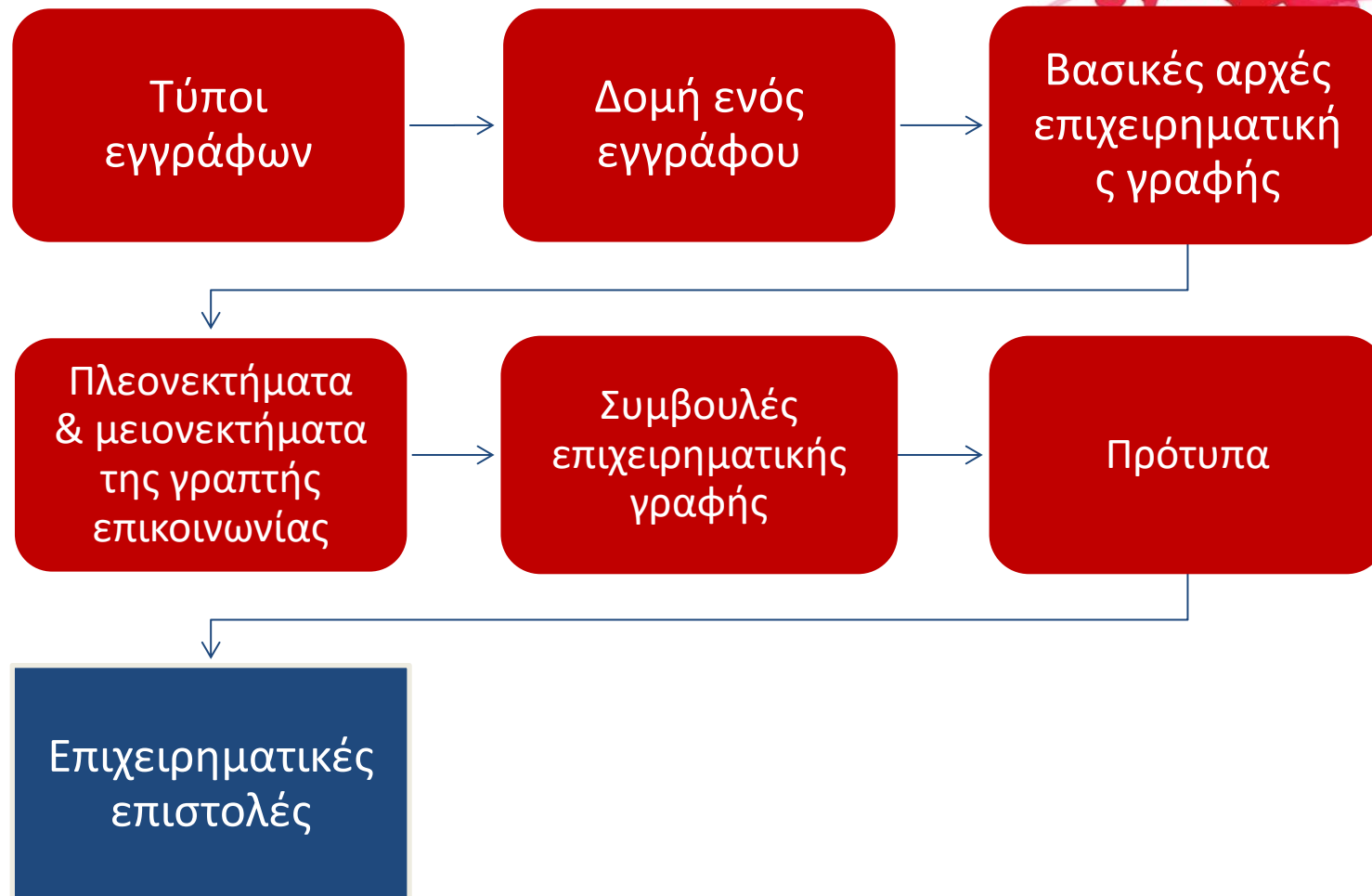
WA 4: Γραπτή επικοινωνία

3.4 Χρήση δεξιοτήτων γραπτής επικοινωνίας για την παραγωγή εγγράφων ρουτίνας και μη ρουτίνας - Σύνταξη εκθέσεων: Μέρος Α

- LO3.13: Επίδειξη της ικανότητας ανάκλησης των κύριων αρχών των αποτελεσματικών μορφών γραπτής επικοινωνίας και επίδειξη ικανότητας εφαρμογής των αρχών αυτών με σαφή και αποτελεσματικό τρόπο για την παραγωγή απλών εγγράφων ρουτίνας.
- LO3.14: Επίδειξη της ικανότητας παραγωγής ποικίλων επιχειρηματικών εγγράφων ρουτίνας (με βάση προκαθορισμένα πρότυπα)
- LO3.15: Επίδειξη της ικανότητας γραπτής επικοινωνίας στο επιχειρηματικό περιβάλλον (χρήση επιχειρηματικών όρων, αποφυγή αργκό κ.λπ.)



Χάρτης διαδρομής



Διαφορετικοί τύποι εγγράφων



Ατζέντ
α



Πρακτικ
ά



Φα
ξ



Αναφο
ρά



Ηλεκτρο
νικά
μηνύματ
α



Επιστ
ολή



Υπάρχουν διάφοροι τύποι εγγράφων:

- Ταχυδρομείο
- Ηλεκτρονικό ταχυδρομείο
- Φαξ
- Πρακτικά
- Ιστοσελίδες
- Αγγελίες
- Συμβάσεις
- Ενημερωτικά δελτία

- Δελτία Τύπου
- Σημειώσεις
- SMS
- Επιστολή ενδιαφέροντος/ κίνητρα
- Επιστολή καταγγελίας
- Ευχαριστώ Επιστολή
- Αναφορά

Διάφοροι τύποι εγγράφων

Πρακτικά

Η άμεση γραπτή καταγραφή μιας συνεδρίασης ή ακρόασης. Συνήθως περιγράφουν τα γεγονότα και τις συζητήσεις της συνεδρίασης.

Σημειώσεις

Μια απλή εξήγηση των καθηκόντων κ.λπ.

SMS

Η υπηρεσία σύντομων μηνυμάτων (SMS) είναι μια υπηρεσία ανταλλαγής μηνυμάτων κειμένου που αποτελεί συστατικό στοιχείο τηλεφωνικών, διαδικτυακών ή κινητών συστημάτων επικοινωνίας, χρησιμοποιώντας τυποποιημένα πρωτόκολλα επικοινωνίας.

Επιστολές

- Επιστολή ενδιαφέροντος/παρακίνησης
Μια επιστολή ενδιαφέροντος αποστέλλεται συνήθως σε υποψήφιους εργοδότες για να εκφράσει το ενδιαφέρον του για μια καριέρα στον οργανισμό. Μπορεί επίσης να είναι μια επιστολή που αποστέλλεται από έναν υποψήφιο πελάτη για να εκφράσει το ενδιαφέρον του για μια συγκεκριμένη υπηρεσία ή προϊόν.
- Επιστολή καταγγελίας
 - a) Οι επιστολές παραπόνων είναι ένας αποτελεσματικός τρόπος για να εκφράσετε τη δυσαρέσκειά σας σχετικά με μια υπηρεσία, ένα προϊόν κ.λπ.
 - b) Είναι καλύτερα από μια προφορική καταγγελία, καθώς ο γραπτός λόγος αποδίδει πάντα περισσότερη δύναμη από τον προφορικό.

Ευχαριστήρια επιστολή

- Μια ευχαριστήρια επιστολή είναι ένας αποτελεσματικός τρόπος έκφρασης μιας θετικής στάσης προς τον πελάτη, τόσο εσωτερικά όσο και εξωτερικά.
- Μια ευχαριστήρια επιστολή μπορεί να είναι:
 - Μια κάρτα γενεθλίων
 - Μια χριστουγεννιάτικη κάρτα
 - Μια επιστολή μετά από μια συνέντευξη στην οποία θέλετε να εκφράσετε τον ενθουσιασμό σας.

Φαξ

- Ο παραδοσιακός τρόπος αποστολής εγγράφων γρήγορα και αποτελεσματικά μέχρι πρόσφατα.
- Σταδιακά αντικαταστάθηκε από το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο.

Υπόμνημα

- Πρόκειται για ένα επαγγελματικό σημείωμα που συνήθως χρησιμοποιείται ως τρόπος επίσημης επικοινωνίας εντός της εταιρείας. Τα σημειώματα διευκολύνουν την καταγραφή γεγονότων ή παρατηρήσεων σχετικά με ένα θέμα ή την επικοινωνία κανόνων και κανονισμών στο ενδοεπιχειρησιακό περιβάλλον.

Αναφορές

- Παρουσιάστε εστιασμένο, σημαντικό περιεχόμενο σε ένα συγκεκριμένο κοινό.
- Συχνά χρησιμοποιείται για την παρουσίαση του αποτελέσματος ενός πειράματος, μιας έρευνας ή μιας διερεύνησης.
- Το κοινό μπορεί να είναι δημόσιο ή ιδιωτικό, ένα άτομο ή το κοινό γενικά.
- Χρησιμοποιείται στην κυβέρνηση, στις επιχειρήσεις, στην εκπαίδευση, στην επιστήμη και σε άλλους τομείς.
- Διαφορετικά είδη αναφορών.
 - Οικονομικά και χρηματοοικονομικά (πίνακες, γραφήματα κ.λπ.).
 - Φάκελοι (φωτογραφίες κ.λπ.)

Μεθοδολογικό εργαλείο I



E-EΥΡΑ_LO_3.13_M_002
Κατανόηση των τύπων
εγγράφων

Δομή ενός εγγράφου

Η δομή του κειμένου αναφέρεται στους τρόπους με τους οποίους οι συγγραφείς οργανώνουν τις πληροφορίες στο κείμενο.

1. Εισαγωγή

2. Κύριο θέμα

3. Επίλογος/
Συμπεράσματα

Εισαγωγή.

- η πρώτη παράγραφος ή οι πρώτες παράγραφοι μιας γραπτής ερευνητικής εργασίας ή το πρώτο πράγμα που λέτε σε μια προφορική παρουσίαση
- Στη γραπτή επικοινωνία, η εισαγωγή:
 1. αιχμαλωτίζει την προσοχή του κοινού σας.
 2. παρέχει ιστορικό για το θέμα σας.
 3. αναπτύσσει ενδιαφέρον για το θέμα σας.
 4. καθοδηγεί τον αναγνώστη σας στο έγγραφό σας

Δομή ενός εγγράφου

Κύριο σώμα.

- Στο κύριο μέρος ενός εγγράφου παρουσιάζετε τα επιχειρήματα για το θέμα που καλύπτετε.
- Ανάλογα με τον τύπο του εγγράφου, μπορείτε να παρουσιάσετε δεδομένα ή πληροφορίες για να υποστηρίξετε τα επιχειρήματά σας.
- Ανάλογα με τον τύπο του εγγράφου, μπορείτε να εκφράσετε τις πεποιθήσεις και τα συναισθήματά σας.
- Στο κύριο θέμα θα βρείτε όλη την ιδέα του εγγράφου.

Επίλογος/ Συμπεράσματα

- Συνήθως ένα μικρότερο τμήμα κειμένων που εξυπηρετεί δύο λειτουργίες:
 1. να συνοψίσουν και να συγκεντρώσουν τους κύριους τομείς που καλύπτονται στο γραπτό, κάτι που θα μπορούσε να ονομαστεί "αναδρομή" και
 2. για να δώσω ένα τελικό σχόλιο ή μια τελική κρίση σχετικά με αυτό. Το τελικό σχόλιο μπορεί επίσης να περιλαμβάνει προτάσεις βελτίωσης και εικασίες για μελλοντικές κατευθύνσεις.

Ένα καλογραμμένο έγγραφο

Ένα καλά γραμμένο έγγραφο
είναι σαν την καλή μουσική -
έχει τον σωστό ρυθμό.

Πράγματα που πρέπει να σκεφτείτε πριν ξεκινήσετε

- Σε ποιον απευθύνονται οι πληροφορίες.
- Τι πρέπει να γνωρίζουν.

Λέξεις

- Απλές λέξεις.
- Όχι περισσότερες από μία ιδέες σε μία πρόταση.
- Συγκεκριμένες ιδέες.
- Χρησιμοποιήστε τα I, we, you.
- Χρησιμοποιήστε τον ενεστῶτα χρόνο.
- Μην χρησιμοποιείτε αργκό ή μεγάλες και δύσκολες λέξεις.
- Εάν πρέπει να χρησιμοποιήσετε μια δύσκολη λέξη,

- Εύκολη ανάγνωση.
- Οπτικά ελκυστικό.
- Γνώση του αντικειμένου.
- Σεβασμός στον αναγνώστη.
- Τεχνικές για τον εύκολο χειρισμό μεγάλων συνόλων δεδομένων.
- Κατάλληλος τόνος και λέξεις
- Ποιος είναι ο αποδέκτης; Πόσο επίσημο/ανεπίσημο πρέπει να είναι το έγγραφο;

- Εύκολη συντήρηση
- Εύκολη παρουσίαση πολύπλοκων θεμάτων
- Μόνιμο αρχείο
- Πρόληψη της σπατάλης χρόνου και χρημάτων
- Χρήση αναφοράς
- Αποτελεσματική επικοινωνία
- Σωστή πληροφόρηση
- Λιγότερη δυνατότητα παραμόρφωσης

- Ακριβό
- Χρονοβόρα
- Άχρηστο για ένα αναλφάβητο άτομο
- Δύσκολο να διατηρηθεί το απόρρητο
- Έλλειψη ευελιξίας
- Καθυστέρηση απόκρισης
- Καθυστέρηση στη λήψη αποφάσεων
- Κόστος στην τήρηση αρχείων
- Έλλειψη άμεσης σχέσης
- Έλλειψη γρήγορων διευκρινίσεων και διορθώσεων

Εύκολη ανάγνωση

- Το να καταστήσετε ένα έγγραφο ευανάγνωστο σημαίνει ότι πρέπει να παρέχετε γραπτές πληροφορίες που είναι ευκολότερα κατανοητές. Τα έγγραφα που είναι ευανάγνωστα έχουν σύντομες, απλές προτάσεις και συχνά χρησιμοποιούν εικόνες.
 - Ένα ευανάγνωστο έγγραφο περιλαμβάνει:
 - Σαφής δομή.
 - Παρουσίαση πληροφοριών με αποτελεσματικό τρόπο.
 - Εξηγώντας στον αναγνώστη τι εννοείτε.
 - Χρησιμοποιώντας απλές λέξεις.
 - Χρησιμοποιώντας εικόνες εάν είναι απαραίτητο.
- Πάντα να αναρωτιέστε γιατί ο αναγνώστης θα πρέπει να ενδιαφερθεί να διαβάσει το έγγραφο, πριν γράψετε τις

Κάνει ένα έγγραφο οπτικά ελκυστικό

- Χρήση επικεφαλίδων
- Χρησιμοποιήστε κεφαλίδες και υποσέλιδα.
- Δώστε προσοχή στις γραμματοσειρές.
- Έντονη γραφή, Πλάγια γραφή, Υπογράμμιση: Να θυμάστε - όταν δίνετε έμφαση σε μια συγκεκριμένη λέξη σε ολόκληρο το ίδιο έγγραφο, **προσπαθήστε να είστε συνεπείς** στην επιλογή είτε πλάγιων είτε υπογραμμισμένων γραμμών και αποφύγετε τη χρήση και των δύο για τον ίδιο σκοπό στο ίδιο έγγραφο.

Κάνει ένα έγγραφο οπτικά ελκυστικό

- Δώστε προσοχή στην αιτιολόγηση (αριστερά, δεξιά, κεντραρισμένο).
- Χρήση λιστών.
- Χρησιμοποιήστε αριθμημένες λίστες, για παράδειγμα.
 1. Μπες στο αυτοκίνητο.
 2. Πηγαίνετε στο κατάστημα.
 3. Βάλτε τα ψώνια σας στο καροτσάκι.
 4. Τρέξτε μακριά χωρίς να πληρώσετε γι' αυτά.
 5. Πλάκα κάνω. Πάντα να πληρώνετε για τα ψώνια σας.

- Να είστε ακριβείς και ακριβείς στα γραπτά σας.
- Θα πρέπει πάντα να κάνετε την έρευνά σας σχετικά με το γραπτό θέμα.

π.χ. Εργάζεστε για μια τοπική εφημερίδα ως βοηθός συντάκτη και πρέπει να βρείτε συντάκτες που είναι ειδικοί στο θέμα της εταιρικής κοινωνικής ευθύνης.

- Ο καλύτερος τρόπος για να εκπληρώσετε το έργο σας είναι να εξοικειωθείτε με το θέμα.
- Ένας εύκολος τρόπος για να ξεκινήσετε είναι να αναζητήσετε στο Google την έννοια της εταιρικής κοινωνικής ευθύνης.

Σεβαστείτε τον αναγνώστη

Να γνωρίζετε το κοινό σας και να σέβεστε τα όριά του.

Προσπαθήστε να καταλάβετε τους:

- Ανάγκες.
- Ιστορικό.

π.χ. Γράφετε μια χριστουγεννιάτικη κάρτα για τον διευθύνοντα σύμβουλό σας, ο οποίος είναι πολύ μεγαλύτερός σας.

Σε αυτή την περίπτωση, το κείμενό σας πρέπει να είναι ευγενικό και επίσημο.

Χρήση διαφορετικών τεχνικών για την παρουσίαση διαφορετικών τύπων πληροφοριών

Κανονικό έγγραφο

Να εκφράσετε ιδέες ή
συναισθήματα ή επιχειρήματα.

Μερικές φορές χρειάζεστε μόνο
λίγες λέξεις για να εκφράσετε
μεγάλα συναισθήματα.



Χρήση διαφορετικών τεχνικών για την παρουσίαση διαφορετικών τύπων πληροφοριών

Πίνακες

Μια καλή μέθοδος απεικόνισης δεδομένων

	2012	2013	2014
Revenue	\$ 87,664,995	\$ 97,623,968	\$112,404,011
Employee	\$ 24,538,210	\$ 27,033,254	\$ 30,443,058
Operating lease	\$ 6,282,444	\$ 7,870,439	\$ 8,846,096
Utilities	\$ 2,966,408	\$ 3,362,529	\$ 3,506,816
Raw materials	\$ 35,888,018	\$ 37,970,315	\$ 42,697,103
Profit after tax	\$ 7,650,881	\$ 9,545,691	\$ 13,777,555
Current liabilities	\$ 13,671,383	\$ 16,466,529	\$ 18,022,994
Non current L	\$ 1,248,815	\$ 1,396,850	\$ 968,634
Total liabilities	\$ 14,920,198	\$ 17,863,379	\$ 18,991,628
Current assets	\$ 35,683,730	\$ 44,883,539	\$ 57,590,345
Non current A	\$ 11,469,076	\$ 12,667,007	\$ 13,419,204
Total assets	\$ 47,152,806	\$ 57,550,546	\$ 71,009,549
ROE	23.74	24.05	26.49
Profit/Revenue	8.73%	9.78%	12.26%
Revenue/Assets	1.86	1.70	1.58
Assets/Equities	1.46	1.45	1.37
C bank borrowings	\$ 106,488	\$ 110,943	\$ 116,412
NC bank borrowings	\$ 870,178	\$ 771,599	\$ 674,582
Total bank borrowings	\$ 976,666	\$ 882,542	\$ 790,994
Net cash from ops	\$ 10,121,169	\$ 12,859,340	\$ 16,330,112
PPE investments	\$ (5,628,006)	\$ (2,702,475)	\$ (3,558,494)
FCF	\$ 4,493,163	\$ 10,156,865	\$ 12,771,618
FCF/equity	13.9%	25.6%	24.6%
FCF/revenue	5.1%	10.4%	11.4%

€ (mil)	2007	2008	2009
Gross revenue/sales	17,542	17,063	17,473
Operating/trading income	2,568	3,449	2,578
Net income	1,948	2,656	1,792
Shareholders' equity	11,560	13,619	13,598
Long-term debt	2,507	2,583	2,742
Market capitalisation	36,330	59,759	45,609
Employees (number)	67,662	63,358	64,643

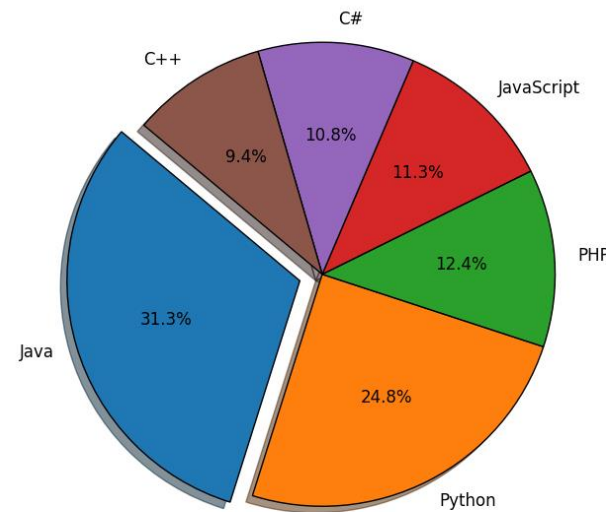
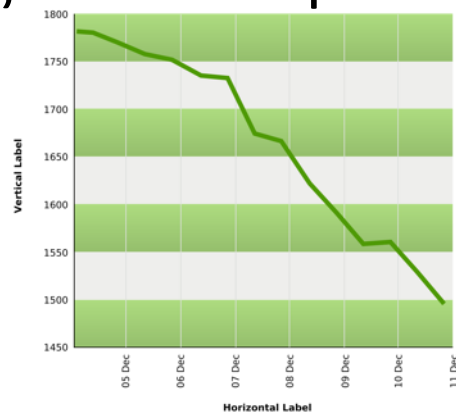
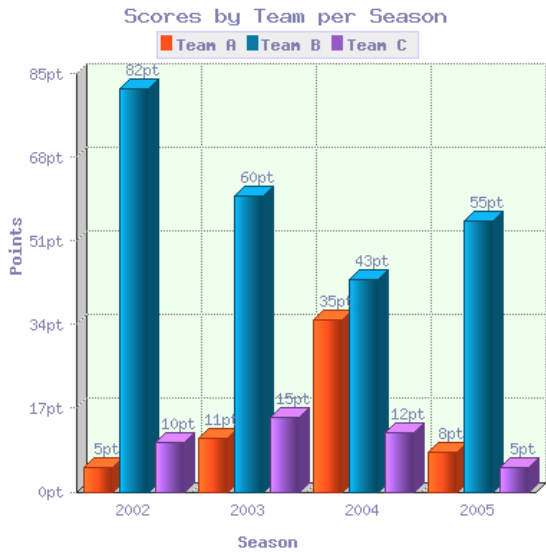
Who we represent ?	
To whom?	
Our strength?	
Customer needs?	
Loyal customer?	
How we can keep the customer satisfied ?	

Χρήση διαφορετικών τεχνικών για την παρουσίαση διαφορετικών τύπων πληροφοριών

Γραφήματα/διαγράμματα/πληροφορίες

Ειδικά όταν πρόκειται για μεγάλες ποσότητες ή ανάλυση δεδομένων.

- Εύκολη ανάγνωση.
- Οπτικά ελκυστικό.
- Χειριστείτε εύκολα μεγάλα σύνολα δεδομένων χρησιμοποιώντας εικονίδια με πλέγμα



Εικόνες

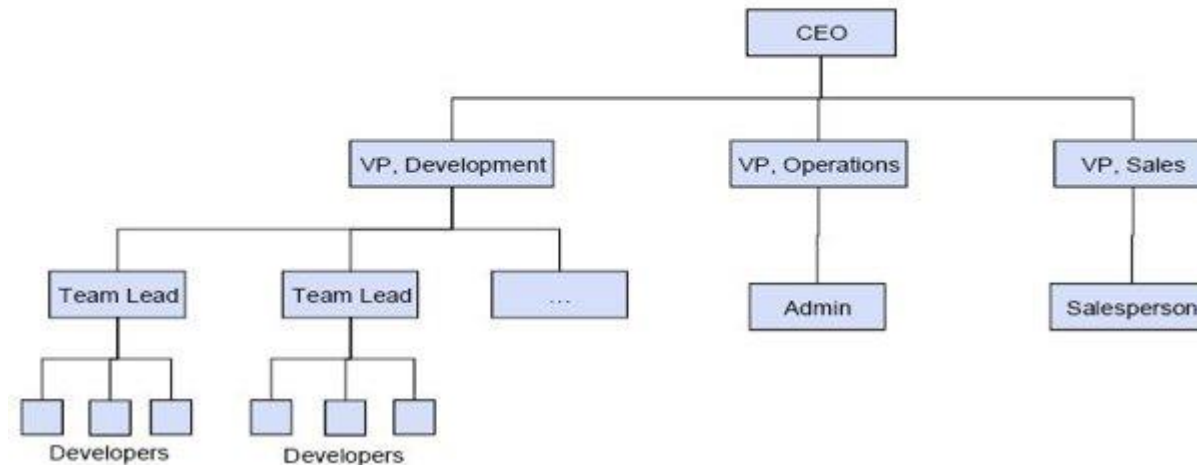
- Για να κάνετε ένα έγγραφο πιο ελκυστικό
- Εύκολη ανάγνωση.
- Οπτικά ελκυστικό.
- Για να δείξετε κάτι (π.χ. ένα προϊόν)

Χρήση διαφορετικών τεχνικών για την παρουσίαση διαφορετικών τύπων πληροφοριών

Διαγράμματα

Για να κάνετε μια πολύπλοκη δομή εύκολα κατανοητή
Π.χ., Οργανωτικό διάγραμμα

Traditional Org Chart



Το κοινό είναι σημαντικό!

Είναι το αφεντικό σας;

Επίσημος τόνος γραφής.

Οι συνάδελφοί σας;

Ένας επαγγελματικός αλλά λιγότερο επίσημος τόνος είναι κατάλληλος.

Οι φίλοι σου;

Ανεπίσημος τόνος γραφής.

Ένας ξένος;

Επίσημος τόνος γραφής.

Δημόσια υπηρεσία;

Επίσημος τόνος γραφής.

Να είστε διεκδικητικοί και ειλικρινείς.

Να είστε διεκδικητικοί και ειλικρινείς στα επαγγελματικά σας κείμενα. Οι πελάτες και οι υποψήφιοι πελάτες γίνονται δύσπιστοι απέναντι στους συγγραφείς που αποφεύγουν.

Αποφύγετε την προκατάληψη λόγω φύλου.

- Αποφύγετε ουσιαστικά και αντωνυμίες με βάση το φύλο στα επαγγελματικά σας κείμενα.
- Πιο σωστό και "πολιτικά ορθό" είναι να χρησιμοποιείτε λέξεις ουδέτερες ως προς το φύλο.
π.χ., "πρόεδρος" αντί για "πρόεδρος"- "ανθρωπότητα" αντί για "ανθρωπότητα"- "αυτός/αυτή" αντί για "αυτός" όταν αναφέρεται και στα δύο φύλα, ή αλλαγή στον πληθυντικό αριθμό "αυτοί".
- Τα ουδέτερα ως προς το φύλο ουσιαστικά και αντωνυμίες κάνουν

Αποφύγετε τη χρήση ορολογίας και συνθηματικών.

Αποφύγετε τη χρήση αργκό (πολύ εξειδικευμένη τεχνική γραφή) ή λέξεις-κλειδιά (κομψές και μοντέρνες λέξεις που χρησιμοποιούνται κυρίως για να εντυπωσιάσουν τους μη ειδικούς) στην επιχειρηματική σας γραφή.

Αλληλογραφία με ξένους πελάτες.

Η επιχειρηματική αλληλογραφία με ξένους πελάτες χρειάζεται μεγάλη προσοχή. Εκφραστείτε με σύντομους, απλούς και περιεκτικούς όρους.

Συμβουλές επιχειρηματικής γραφής

- Το λιγότερο είναι περισσότερο
- Γράψτε μία φορά, ελέγξτε δύο φορές.
- Δώστε ιδιαίτερη προσοχή στα ονόματα, τους τίτλους και τα φύλα.
- Αποθήκευση προτύπων.
- Να είστε επαγγελματίες, όχι απαραίτητα επίσημοι.

Τα 5 W (και το H)

- Τι;
- Πού;
- Γιατί;
- Πότε;
- Ποιος;
- Πώς;

Πρόσκληση για δράση.

Μην δίνετε πολλές επιλογές.

Τι κερδίζουν οι αναγνώστες σας;

Οι κατάλληλες λέξεις μπορούν να κάνουν τη διαφορά

Χρήση "μαγικών" λέξεων

Μια σειρά από λέξεις και φράσεις που μπορούν να σας βοηθήσουν να εκφράσετε τη γνώμη σας αποτελεσματικά και αποδοτικά και ταυτόχρονα να προωθήσετε την εικόνα σας ως επαγγελματία.

Εξυπηρέτηση πελατών
Προσανατολισμός
στον πελάτη
Όραμα
Θετικό
Στρατηγική
Επικοινωνία
Ανταγωνιστικότητα
Υπόλοιπο
Όφελος
Οργανωμένο
Υπηρεσία
Επιτυχής
Ενδιαφέρον

Μοναδικό
Ποιότητα
Ποσότητα
Δημοφιλές
Φανταστικό
Ασφαλές
Μυστικό
Δυναμικό
Προσωπικό
Επαγγελματ
ικό
Πρακτικό
Χρήσιμο
Αρχηγός

Επιχειρηματική γραφή: Λέξεις που πρέπει να χρησιμοποιείτε

Ατζέντα	Στόχος
Πλεονέκτημα	Συμμετοχή
Όφελος	Διαδικασία
Υπολογίστε το	Πρόγραμμα
Ανάπτυξη	Δομή
Εκτίμηση	Στόχος
Κίνητρο	Σας ευχαριστώ
Επενδύστε	
Διατηρήστε το	
Διαπραγμάτευση	



words
have
power

Πρότυπα εγγράφων

Χρήσιμα **σημεία εκκίνησης** για τυποποιημένα έγγραφα, επειδή μπορείτε να τα παρουσιάσετε με διάταξη, γραφικά και κείμενο.

π.χ., αν ετοιμάζετε ένα μηνιαίο περιοδικό, μπορείτε να δημιουργήσετε ένα πρότυπο που περιέχει τη διάταξη ενός τυπικού τεύχους, συμπεριλαμβανομένων των πλεγμάτων, των κύριων σελίδων, των πλαισίων τοποθέτησης, των επιπέδων και οποιωνδήποτε τυπικών γραφικών ή κειμένου.

Γιατί να χρησιμοποιήσετε ένα πρότυπο

Τυποποίηση και συνέπεια στο γραφείο:

- Η δομή.
- Οι γραμματοσειρές.
- Η χρήση λογότυπων.

Ορισμένα έτοιμα πρότυπα από διαφορετικά λογισμικά (π.χ. Microsoft Word) ή οι εταιρείες αναπτύσσουν τα δικά τους.

Πρότυπο: Επιστολή Συγγνώμης

[Το όνομά σας]
[Διεύθυνση οδού]
[Πόλη, ταχυδρομικός κώδικας ST]
16 Οκτωβρίου 2023

[Όνομα παραλήπτη]
[Τίτλος]
[Όνομα εταιρείας]
[Διεύθυνση οδού]
[Πόλη, ταχυδρομικός κώδικας ST]

Αγαπητέ [Όνομα παραλήπτη],

Λυτάμαι που μαθαίνω ότι το ύφασμα ταπετσαρίας μας δεν φθείρεται όπως θα έπρεπε. Έχουμε λάβει μόνο κομπλιμέντα για αυτή τη σειρά υλικών, γι' αυτό και εγώ προβληματίζομαι.

Ο υπεύθυνος πωλήσεων της Δυτικής Ακτής θα επικοινωνήσει μαζί σας μέσα στις επόμενες μία ή δύο ημέρες. Θα ήθελα να έρθει στο γραφείο σας για να επιθεωρήσει τα έπιπλα από πρώτο χέρι. Ταυτόχρονα, σας παρακαλώ να έχετε έτοιμο ένα αντίγραφο του πρωτότυπου τιμολογίου σας και το όνομα του προμηθευτή σας.

Υποστηρίζουμε το ύφασμα μας και θέλουμε να επιλύσουμε γρήγορα αυτή την κατάσταση. Θα σας κρατάμε ενήμερους καθώς η έρευνά μας συνεχίζεται.

Ειλικρινά,

[Το όνομά σας]
[Τίτλος]



Πρότυπο: Newsletter

MONTHLY NEWSLETTER

JANUARY 2030 / VOL. 001



Creative Business Idea for Better Future

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua. Ut enim ad minim veniam, quis nostrud exercitation ullamco laboris nisi ut aliquip ex ea commodo consequat. Duis aute

numquam eius modi tempora incidunt ut labore et dolore magnam aliquam quaerat voluptatem. Ut enim ad minima veniam, quis nostrum exercitationem ullam corporis suscipit laboriosam, nisi ut aliquid ex ea commodi consequatur? Quis

TOP NEWS

Business Idea the Better Future

Idea for Better on Future

Newsletter for Future

Business Title for Better

Your way to success

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua. Ut enim ad minim veniam, quis nostrud exercitation ullamco laboris nisi ut

numquam eius modi tempora incidunt ut labore et dolore magnam aliquam quaerat voluptatem. Ut enim ad minima veniam, quis nostrum exercitationem ullam corporis suscipit laboriosam, nisi ut aliquid ex ea commodi consequatur? Quis

Idea for Better Futur

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua. Ut enim ad minim veniam, quis nostrud exercitation ullamco laboris nisi ut

numquam eius modi tempora incidunt ut labore et dolore magnam aliquam quaerat voluptatem. Ut enim ad minima veniam, quis nostrum exercitationem ullam corporis suscipit laboriosam, nisi ut aliquid ex ea commodi consequatur? Quis



Πρότυπο: Έκθεση Έργου

Project Report 2025

Monthly Report

Project Information:

Project Name:

Project Handler:

Employee	Employee ID	Date	Project	Price	Qty	Total

Name

Signature

Date



Mr. James Restovino
Crystal Cleaning Inc.
433 West Virginia Avenue
Albany, NY 56890

September 31, 2023

Dear Mr. James Restovino,

This letter is to inform you that as of January 1, 2023, we will no longer be using your cleaning services for our hotel chain. Please accept this letter as the official advanced notification specified in our contract.

We are terminating our contract due to a major change in our business strategy. Although I am pleased with Crystal Cleaning's service, this change is necessary for us in light of the direction we are moving in.

We recognize that you have been our go-to cleaning company for the past three years. We appreciate your high standards and attention to detail. We expect to maintain the bar your organization has set as we move forward.

Thank you, and if you have any questions regarding this contract termination letter, please call me at **518-505-5587**.

Sincerely,



Meena Massan
Morocco Hotel Group
Business Development Manager
518-915-7889

Μερικά βασικά σημεία για τη σύνταξη μιας καλά δομημένης επαγγελματικής επιστολής

1. Επωνυμία και διεύθυνση του

2. Ημερομηνία έκδοσης

3. Εισαγωγή

4. Θέμα της επιστολής

5. Κύριο μέρος

6. Υπογραφή



Μερικά βασικά σημεία για τη σύνταξη μιας καλά δομημένης επαγγελματικής επιστολής

Περιλαμβάνει.

Το όνομα του οργανισμού
π.χ. MMC Ltd

Η διεύθυνση
δηλ. 16, Imvrou Str.

Ο ταχυδρομικός κώδικας
δηλ. 1050

Η πόλη
π.χ. Λευκωσία

Η χώρα
π.χ. Κύπρος

Μερικά βασικά σημεία για τη σύνταξη μιας καλά δομημένης επαγγελματικής επιστολής

Ημέρα/Μήνας/Έτος
14/12/2023

Ή

Μήνας/ημέρα/έτος
π.χ. 14/12/2023

μιας καλά δομημένης επαγγελματικής

επιστολής

Ξεκινήστε με.

'Αγαπητέ κύριε/ κυρία'

Κλείστε με.

"Με εκτίμηση

"Με εκτίμηση

Να είστε ακριβείς, ευγενικοί και ενημερωτικοί.

Μερικά βασικά σημεία για τη σύνταξη μιας καλά δομημένης επαγγελματικής επιστολής

Θα μπορούσατε να χρησιμοποιήσετε ένα πλαίσιο θέματος - παρέχοντας στον αναγνώστη μια σύντομη εισαγωγή σχετικά με το θέμα του εγγράφου. Προσέξτε τα ορθογραφικά λάθη. Προσέξτε τους δέκτες.

Μερικά βασικά σημεία για τη σύνταξη μιας καλά δομημένης επαγγελματικής επιστολής

Κύριο σώμα

Ανάλυση και συζήτηση του ζητήματος ή του θέματος. Όταν το καθήκον είναι να συζητηθεί ένα συγκεκριμένο θέμα, το κύριο μέρος θα περιέχει αντικειμενικά επιχειρήματα που βασίζονται σε επιλεγμένες πηγές.

Δομή: Μπορεί να είναι δομημένη χρονολογικά, θεματικά ή ως επιχειρήματα υπέρ και κατά.

Μερικά βασικά σημεία για τη σύνταξη μιας καλά δομημένης επαγγελματικής επιστολής

Κλείστε με.

"Με εκτίμηση" (όταν ο παραλήπτης δεν απευθύνεται ονομαστικά ή όταν δεν γνωρίζετε το πρόσωπο προσωπικά - πιο επίσημο).

"Με εκτίμηση" (όταν ο παραλήπτης απευθύνεται ονομαστικά ή σας είναι γνωστός σε κάποιο βαθμό - ελαφρώς λιγότερο επίσημο).

Το όνομά σας, το επώνυμό σας και τον τίτλο εργασίας σας.

Πώς να γράψετε μια επιχειρηματική επιστολή - ένα παράδειγμα

Έναρξη

- Αγαπητέ Διευθυντή Προσωπικού.
- Αξιότιμε κύριε ή κυρία
- Αγαπητέ Dr, Mr, Mrs, Miss ή Ms Smith: Εκτός αν σας ζητηθεί να χρησιμοποιήσετε το Mrs ή Miss.
- Αγαπητέ Frank

Αναφορά

Αναφορικά με την αγγελία σας στους *Times*, την επιστολή σας της 23ης Μαρτίου, το σημερινό σας τηλεφώνημα κ.λπ.

Σας ευχαριστώ για την επιστολή σας που λάβαμε στις 5 Μαρτίου.

Πώς να γράψετε μια επιχειρηματική επιστολή - ένα παράδειγμα

Κλείσιμο/υπογραφή

- Με εκτίμηση
- (Με) ειλικρίνεια
- Τις καλύτερες ευχές, τους καλύτερους χαιρετισμούς κ.λπ.

Ο λόγος της συγγραφής

Γράφω για να...

- ρωτήστε για...
- ζητώ συγγνώμη για...
- επιβεβαιώστε...

Αίτημα

- Θα μπορούσατε ενδεχομένως...;
- Θα σας ήμουν ευγνώμων αν μπορούσατε...

Συμφωνώντας με αιτήματα

- Θα ήμουν ευτυχής να...

Δίνοντας άσχημα νέα

- Δυστυχώς, ...
- Φοβάμαι ότι...

Επισύναψη εγγράφων

- Επισυνάπτω...
- Παρακαλώ βρείτε συνημμένο...
- Θα βρείτε...

Σχόλια κλεισίματος

- Σας ευχαριστώ για τη βοήθειά σας
- Μη διστάσετε να επικοινωνήσετε ξανά μαζί μας εάν μπορούμε να σας βοηθήσουμε με οποιονδήποτε τρόπο/ εάν υπάρχουν προβλήματα/ εάν έχετε οποιεσδήποτε ερωτήσεις.

Αναφορά σε μελλοντική επαφή

Ανυπομονώ να...

- να σας ακούσω σύντομα.
- να σας συναντήσω την επόμενη Τρίτη

Αποφύγετε τη χρήση λέξεων "νυφίτσα"

Οι λέξεις "νυφίτσα" όπως "φαίνεται", "ίσως", "προφανώς", "συνήθως" δίνουν την εντύπωση ότι είστε ανασφαλής ή ανειλικρινής.

π.χ., "Φαίνεται ότι ίσως μπορέσουμε να έχουμε τη συνάντησή μας τη Δευτέρα" μπορεί να γραφτεί καλύτερα ως εξής: "Θα έχουμε τη συνάντησή μας τη Δευτέρα".

Dateline στην επιχειρηματική αλληλογραφία

Γράψτε την ημερομηνία στην επαγγελματική σας αλληλογραφία ολόκληρη

π.χ., γράψτε 1 Αυγούστου 2006, όχι 1 Αυγούστου

Μεθοδολογικό εργαλείο II



E-EURA_LO_3.14_M_002
Διορθώστε την ελλιπή
επιχειρηματική επιστολή

Επαγγελματική επιστολή - Παράδειγμα

Ken's Cheese House 23 Οκτωβρίου, 2017
Λεωφόρος Τσάτλεϊ 34
Seattle, WA 98765
Τηλ: 12345678
Φαξ: 12345667
Ηλεκτρονικό ταχυδρομείο: arres@mmc.com

Fred Flintstone
Διευθυντής πωλήσεων
Cheese Specialists Inc.
456 Rubble Road
Rockville, IL

Αγαπητέ κύριε Flintstone.

Αναφορικά με τη σημερινή τηλεφωνική μας συνομιλία, σας γράφω για να επιβεβαιώσω την παραγγελία σας για: 120 x Cheddar Deluxe Ref. αριθ. 856. Η παραγγελία θα αποσταλεί εντός τριών ημερών μέσω UPS και θα φτάσει στο κατάστημά σας σε περίπου 10 ημέρες.

Παρακαλούμε επικοινωνήστε ξανά μαζί μας εάν μπορούμε να σας βοηθήσουμε με οποιονδήποτε τρόπο.

Με εκτίμηση.
Arres Thomson
Διευθυντής του Ken's Cheese House

Πρότυπο απάντησης/ απόρριψης από το ανθρώπινο δυναμικό - Παράδειγμα

Αγαπητή Χxxxx.

Η αίτησή σας για τη θέση: [XXXX]

Κωδικός θέσης: [xxxx]

Θα θέλαμε να σας ευχαριστήσουμε για το ενδιαφέρον σας για την MMC Ltd και τις υπηρεσίες που παρέχουμε.

Αναφέρομαι στη θέση [**προσωπικός βοηθός του διευθυντή**] για την οποία κάνατε αίτηση και θα ήθελα να σας ενημερώσω ότι η πρόσληψή σας δεν κατέστη δυνατή.

Σημειώστε ότι θα κρατήσουμε το βιογραφικό σας σημείωμα στο αρχείο μας και θα επικοινωνήσουμε μαζί σας εάν υπάρχει δυνατότητα μελλοντικής συνεργασίας.

Θα θέλαμε να σας ευχηθούμε κάθε επιτυχία στην καριέρα σας.

Με εκτίμηση.

Χxxxx Χxxxxxxxxx

Διευθυντής Ανθρώπινων Πόρων

MMC LTD

Επιστολή καταγγελίας, Παράδειγμα:

Your Address
Your City, State, Zip Code
Date

Name of Contact Person, if available
Title, if available
Company Name
Consumer Complaint Division (If you have no specific contact.)
Street Address
City, State, Zip Code

Dear (Contact Person):

Re: (account number, if applicable)

On (date), I (bought, leased, rented, or had repaired) a (name of the product, with serial or model number or service performed) at (location, date and other important details of the transaction).

Unfortunately, your product (or service) has not performed well (or the service was inadequate) because (state the problem). I am disappointed because (explain the problem: for example, the product does not work properly, the service was not performed correctly, I was billed the wrong amount, something was not disclosed clearly or was misrepresented, etc.).

To resolve the problem, I would appreciate your (state the specific action you want—money back, charge card credit, repair, exchange, etc.) Enclosed are copies (do not send originals) of my records (include receipts, guarantees, warranties, canceled checks, contracts, model and serial numbers, and any other documents).

I look forward to your reply and a resolution to my problem, and will wait until (set a time limit) before seeking help from a consumer protection agency or the Better Business Bureau. Please contact me at the above address or by phone at (home and/or office numbers with area code).

Sincerely,

Your name

Enclosure(s)

• describe purchase

• name of product, serial number

• include date and place of purchase

• ask for specific action

• enclose copies of documents

• state problem

• give history

• allow time for action

• state how you can be reached

Επιστολή
καταγγελίας

Everlong μπαταρίες
171 Berkley Road
Οκλαχόμα
Τηλέφωνο/φαξ XXXXXXXX

Ο κ. Κλείτου
Υπεύθυνος αγορών
Fortune Goods
317 Orchard Road
Οκλαχόμα

8 Σεπτεμβρίου 2011
Αγαπητέ κ. Κλείτου,

Αριθμός παραγγελίας 2639/L

Σε συνέχεια της τηλεφωνικής μας συνομιλίας, παρακαλούμε δεχτείτε την ειλικρινή μας συγγνώμη για το λάθος που έκανε η εταιρεία μας στην εκτέλεση της παραγγελίας σας αριθ. 2639/L της Δευτέρας, 5 Σεπτεμβρίου 2011.

Όπως αναφέραμε κατά τη διάρκεια της συζήτησής μας, παραγγείλατε 12.000 μπαταρίες Ultra super-long-life premium, αλλά το γραφείο αποστολής μας έστειλε 1.200. Αυτό οφειλόταν σε τυπογραφικό λάθος. Το υπόλοιπο των 10.800 μπαταριών απεστάλη με ταχυμεταφορά στο κατάστημά σας σήμερα το πρωί και θα φθάσει μέχρι την Παρασκευή, 16 Σεπτεμβρίου 2011.

Εκτιμούμε την επιχείρησή σας και γι' αυτό θα θέλαμε να σας προσφέρουμε έκπτωση 10% στην επόμενη παραγγελία σας σε εμάς. Ανυπομονούμε να λάβουμε τις περαιτέρω παραγγελίες σας.

Με εκτίμηση,

Η τέλεια επαγγελματική επιστολή.

- Περιλαμβάνει εισαγωγή, κύριο μέρος, συμπέρασμα
- Επιτυγχάνει το στόχο του
- Έχει βασικά σημεία
- Είναι καλά δομημένο (τίτλοι, στίξη)
- Έχει "ρυθμό" όταν το διαβάζεις
- Έχει θετικό αντίκτυπο στον αναγνώστη

LOGO

Memo

To: Recipient Name

From: Your Name

CC: Other recipients

Subject: Memo for Christmas Break

We are announcing with excitement that the company has planned to celebrate Christmas with zeal and zest. Therefore, I would like to announce to all of you that there will be a Christmas break on the said dates.

We wish the entire staff of the company the best Christmas break.

Sincerely,
[Name Here]

STREET ADDRESS, CITY, STATE ZIP CODE
T: TELEPHONE W: WEBSITE



Ενδοεπιχειρησιακή χρήση... επομένως

- Πιο ανεπίσημα.
- Συνήθως χρησιμοποιείται στο εσωτερικό της εταιρείας για την ενημέρωση των συναδέλφων για διάφορα θέματα.

Χρησιμοποιήστε τις ακόλουθες λεπτομέρειες όταν γράφετε ένα σημείωμα.

- Από: (πρόσωπο ή ομάδα που στέλνει το σημείωμα).
- Προς: (πρόσωπο ή ομάδα προς την οποία απευθύνεται το σημείωμα).
- RE: (το θέμα του υπομνήματος- αυτό

Συγγραφή εγγράφου υπομνήματος - Παράδειγμα

Παράδειγμα υπομνήματος

Από:

Προς: Προσωπικό πωλήσεων της βορειοδυτικής περιοχής

RE: Νέο σύστημα μηνιαίας αναφοράς

Θα θέλαμε να αναφερθούμε γρήγορα σε μερικές από τις αλλαγές στο νέο σύστημα μηνιαίας αναφοράς πωλήσεων που συζητήσαμε στην ειδική συνεδρίαση της Δευτέρας.

Πρώτα απ' όλα, θα θέλαμε για άλλη μια φορά να τονίσουμε ότι αυτό το νέο σύστημα θα σας εξοικονομήσει πολύ χρόνο κατά την αναφορά μελλοντικών πωλήσεων. Καταλαβαίνουμε ότι έχετε ανησυχίες σχετικά με τον χρόνο που θα απαιτηθεί αρχικά για την εισαγωγή των δεδομένων των πελατών σας. Παρά την αρχική αυτή προσπάθεια, είμαστε βέβαιοι ότι σύντομα όλοι σας θα απολαύσετε τα οφέλη αυτού του νέου συστήματος.

Παραδείγματα εγγράφων - EMAIL



Ορισμένες συμβουλές κατά τη χρήση email:

- Η επικεφαλίδα δεν είναι απαραίτητη (η διεύθυνση επιστροφής σας, η διεύθυνσή τους και η ημερομηνία).
- Το θέμα είναι ζωτικής σημασίας. Χρησιμοποιήστε μια **περιγραφική γραμμή θέματος**.
- Όχι ακατάλληλη ή ανόητη διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου-χρήση επαγγελματικής διεύθυνσης.

- Κρατήστε το email σας σε πλάτος μικρότερο των 80 χαρακτήρων
- Αποφύγετε τα συνημμένα αρχεία, εκτός εάν ο παραλήπτης έχει ζητήσει ή αναμένει συνημμένο αρχείο.
- Εάν το όνομα του ατόμου είναι άγνωστο, απευθυνθείτε στον τίτλο του ατόμου, π.χ. Αγαπητέ Διευθυντή Ανθρώπινου Δυναμικού.

Υπόδειγμα για μια νέα εταιρική πολιτική

Προς: Όλοι οι εργαζόμενοι

Από: Μαρία

Re: Πολιτική σχετικά με τις δημόσιες αργίες

Ημερομηνία: 16 Ιανουαρίου 2xxx

Θα ήθελα να σας ενημερώσω ότι θα πρέπει να μας ενημερώσετε για τις ετήσιες καλοκαιρινές σας διακοπές το αργότερο μέχρι τις 15 Ιουνίου.

Εάν έχετε οποιοσδήποτε ερωτήσεις, μην διστάσετε να επικοινωνήσετε μαζί μου.

Χαιρετισμούς,

Μαρία Νικολάου

Τμήμα Ανθρώπινου Δυναμικού, Συντονιστής Ανθρώπινου Δυναμικού

Μεθοδολογικό εργαλείο III



E-EURA_LO_3.13_M_001
Δημιουργική επίδειξη των συγγραφικών
σας ικανοτήτων

Μεθοδολογικό εργαλείο IV



E-EUPA_LO_3.14_M_001
Πραγματοποίηση Παραγγελίας



Μεθοδολογικό εργαλείο V



E-EURA_LO_3.15_M_001
Γράφοντας κατάλληλα

Επαναληπτικές ερωτήσεις:

- Μπορείτε να περιγράψετε διάφορους τύπους εγγράφων που μπορεί να χρησιμοποιούνται στην εργασία;
- Μπορείτε να απαριθμήσετε ορισμένα από τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα της γραπτής επικοινωνίας;
- Περιγράψτε τη βασική δομή της γραπτής επικοινωνίας και το περιεχόμενο κάθε μέρους της
- Περιγράψτε τις διάφορες μορφές με τις οποίες μπορεί να παρουσιάζεται το κείμενο ανάλογα με τον τύπο και την ποσότητα των πληροφοριών του συγκεκριμένου εγγράφου.
- Περιγράψτε τη διαδικασία που θα ακολουθήσετε όταν παράγετε διάφορους τύπους επιχειρηματικών εγγράφων ρουτίνας με βάση προκαθορισμένα πρότυπα
- Εξηγήστε τι σημαίνει ο όρος "γραφή στο επιχειρηματικό περιβάλλον".

Βασικά σημεία

Συμβουλές επιχειρηματικής γραφής.

Να είστε διεκδικητικοί και ειλικρινείς.

Αποφύγετε την προκατάληψη λόγω φύλου.

Αποφύγετε τη χρήση ορολογίας και συνθηματικών.

Γράψτε μία φορά, ελέγξτε δύο φορές.

Δώστε ιδιαίτερη προσοχή στα ονόματα, τους τίτλους και τα φύλα.

Αποθήκευση προτύπων.

Να είστε επαγγελματίες.

Θυμηθείτε τα 5 W (και το H)

- Τι;
- Πού;
- Γιατί;
- Πότε;
- Ποιος;
- Πώς;

Εικόνες

- Για να κάνετε ένα έγγραφο πιο ελκυστικό
- Εύκολη ανάγνωση.
- Οπτικά ελκυστικό.
- Για να δείξετε κάτι (π.χ. ένα προϊόν)

Το κοινό είναι σημαντικό!

Είναι το αφεντικό σας;

Επίσημος τόνος γραφής.

Οι συνάδελφοί σας;

Ένας επαγγελματικός αλλά λιγότερο επίσημος τόνος είναι κατάλληλος.

Οι φίλοι σου;

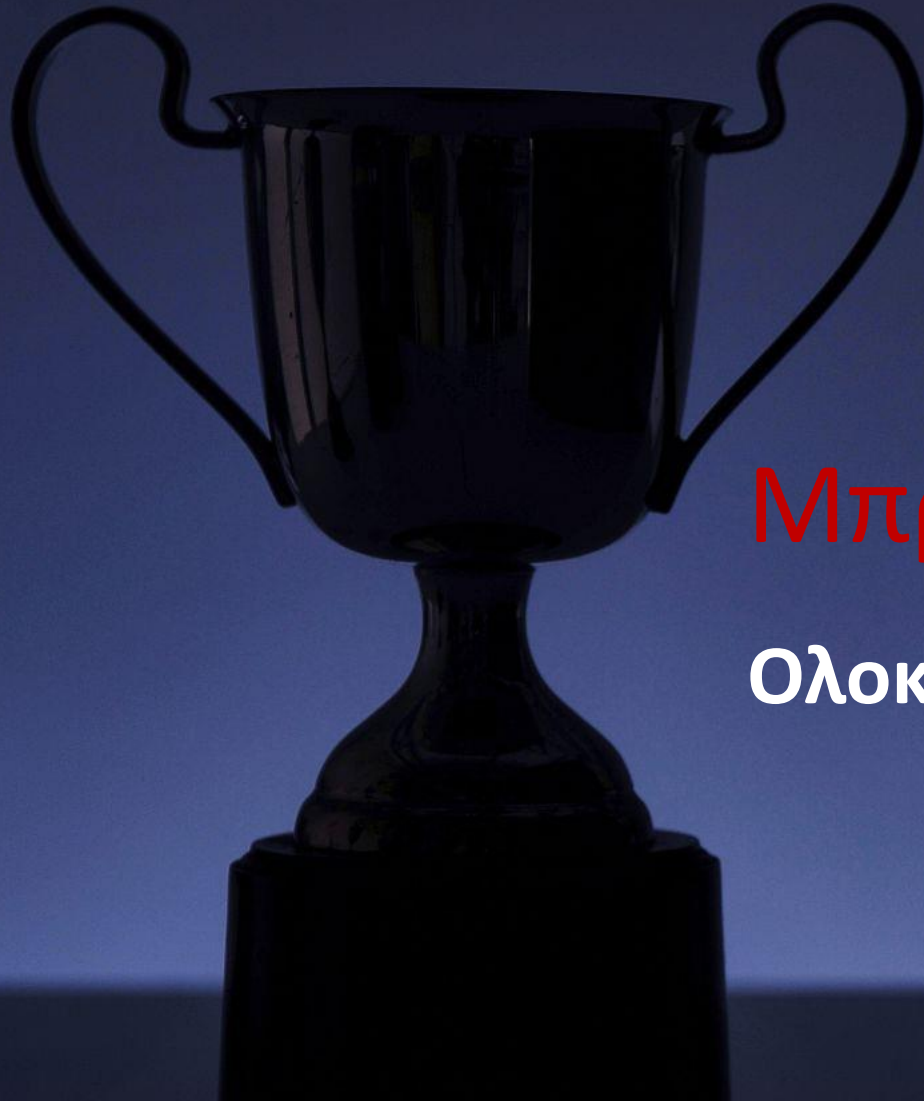
Ανεπίσημος τόνος γραφής.

Ένας ξένος;

Επίσημος τόνος γραφής.

Δημόσια υπηρεσία;

Επίσημος τόνος γραφής.



Μπράβο!

Ολοκληρώσατε την Ενότητα 3.4 - Μέρος Α



**Με τη συγχρηματοδότηση
της Ευρωπαϊκής Ένωσης**

Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Οι απόψεις και οι γνώμες που διατυπώνονται εκφράζουν αποκλειστικά τις απόψεις των συντακτών και δεν αντιπροσωπεύουν κατ'ανάγκη τις απόψεις της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (EACEA). Η Ευρωπαϊκή Ένωση και ο EACEA δεν μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για τις εκφραζόμενες απόψεις.

