

## Vježbajte svoje vještine pisanja pozitivnih i rutinskih poslovnih poruka

Pročitajte sljedeće poruke, a zatim (1) analizirajte prednosti i slabosti svake rečenice i (2) revidirajte svaki dokument tako da slijedi smjernice.

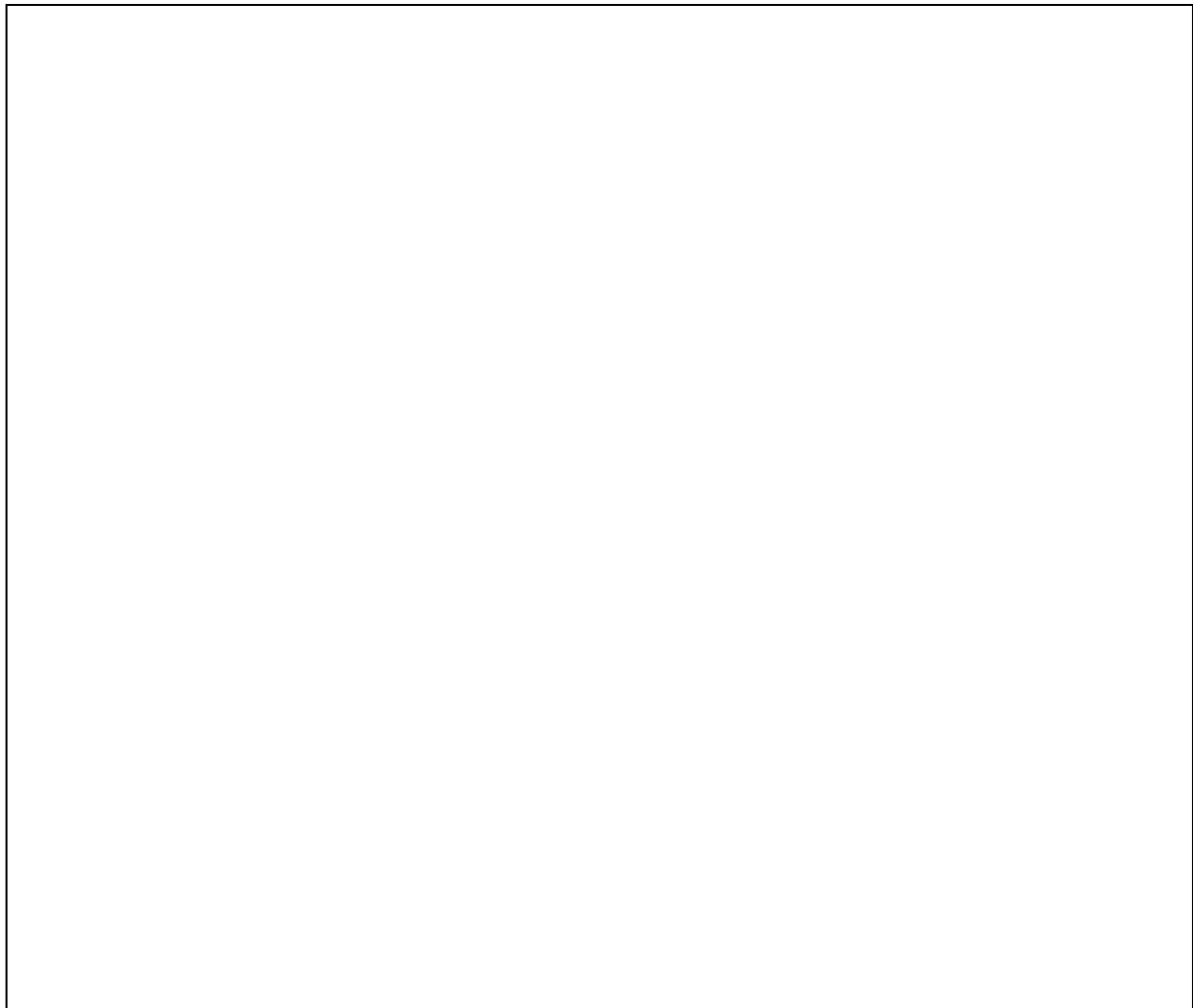
### 1. Strategije poruka: Rutinski zahtjevi

Naša tvrtka trenutno se suočava s kriznom situacijom s nekim negativnim izvještajima koji se pojavljuju u lokalnom tisku. Čini se da naša trenutna agencija za odnose s javnošću nije dobro opremljena da se nosi s ovom krizom i trenutno tražimo prikladnu alternativu sa stručnošću u upravljanju krizom. Cijenili bismo ako nam pošaljete svoj korporativni profil i sažetak vašeg rada u području kriznog komuniciranja. S obzirom na negativan publicitet koji smo primili, također nam recite svoje snage u upravljanju medijima i kako biste pokušali riješiti problem.

## 2. Strategije poruka: Odgovaranje na prigovore i zahtjeve za nagodbom

Pročitali smo vaše pismo, u kojem tražite povrat depozita. Nismo mogli shvatiti zašto ga niste primili, pa smo razgovarali s našim inženjerom održavanja, kao što ste predložili. Rekao je da ste skinuli jedna vrata u svom stanu kako bi lakše iznio veliki kauč. Također je potvrdio da ste mu platili 10 eura za vraćanje vrata na mjesto jer ste bili u velikoj žurbi. Cijela ova situacija zapravo je uzrokovana nedostatkom komunikacije između našeg inspektora za održavanje i inženjera za održavanje. Sve što smo znali je da su vrata bila skinuta kad ih je pregledala Sally Tarnley. Znae da naša politika kaže da ako nešto nije u redu sa stanom, mi zadržavamo depozit. Nismo mogli znati da George jednostavno nije stigao vratiti vrata na mjesto.

Ali imamo dobre vijesti. Odobrili smo povrat depozita, koji će vam biti poslan poštom iz našeg matičnog ureda. Međutim, nisam siguran koliko će to trajati. Ako ne primite ček do kraja sljedećeg mjeseca, nazovite me. Sljedeći put, stvarno je dobra ideja da ostanete u svom stanu dok se ne pregleda, kao što je navedeno u vašem ugovoru o najmu. Na taj ćete način biti sigurni da ćete dobiti povrat novca kada ga očekujete. Nadam se da ćete imati dobro ljeto.



### 3. Strategije poruka: Davanje preporuka

**(Napomena: pretpostavimo da vam vaša tvrtka dopušta pisanje preporuka.)**

Vaše pismo Kunitakeu Andou, predsjedniku Sonyja, proslijeđeno mi je jer sam voditelj ljudskih resursa. U svom poslu voditelja odjela za ljudske resurse imam pristup ocjenama rada svih zaposlenika tvrtke Sony u SAD-u. To, naravno, znači da bih ja bio osoba koja je najbolje kvalificirana odgovoriti na vaš zahtjev za informacijama o Nicku Oshinskom.

U svom pismu od 15. pitali ste o random iskustvu Nicka Oshinskog kod nas jer se prijavio za posao u vašoj tvrtki. G. Oshinski kod nas je bio zaposlen od 5. siječnja 2012. do 1. ožujka 2020. Za to vrijeme g. Oshinski je dobio ocjene u rasponu od 2,5 do 9,6, pri čemu je 10 bila najbolja ocjena. Kao što vidite, sigurno je bolje izvještavao neke menadžere nego druge. Uz to, iskoristio je sve dane godišnjeg odmora, što je pomalo neobično. Iako gospodina Oshinskog nisam osobno poznao, znam da naši najbolji radnici rijetko koriste sav zarađeni godišnji odmor. Ne znam vrijedi li to u ovom slučaju.

Ukratko, Nick Oshinski dobro je obavljao svoje zadatke ovisno o tome tko ga je vodio.

#### 4. Strategije poruka: Rutinske i pozitivne poruke

**Revidirajte radi sažetosti:** Prepišite sljedeće rečenice tako da budu izravne i sažete. Ako je potrebno, svoj odgovor podijelite na dodatne rečenice.

1.1. Oduševljen izvedbom glavne operne pjevačice u mjuziklu, sir Kenneth Drake ponudio joj je brak. Budući da je bio bogat i visok čovjek, udvarao joj se neprocjenjivim dijamantnim prstenom.

1.2. Željeli smo vas obavijestiti da dajemo posebno izdanje torbe za svakih 100 eura koje date našoj radio postaji.

1.3. Ravnatelj planira otići na sastanak koji će se održati u ponedjeljak u 11:00 sati, ali planira doći ranije kako bi individualno razgovarao s voditeljima odjela.

1.4. Na današnjem sastanku bili smo sretni što smo imali priliku pozdraviti Paula Eccelzona. Pregledao je planove proizvoda za iduću godinu. Ako imate pitanja o ovim novim proizvodima, slobodno ga nazovite u njegov ured.

## 5. Strategije poruka: Odgovaranje na pritužbe i zahtjeve za nagodbom

Vaša tvrtka prodaje liniju automobilskih dodataka za ljude koji vole “štimiti” svoje automobile za maksimalne performanse. Kupac je upravo napisao bijesnu e-poruku, tvrdeći da kompresor koji je kupio na vašoj web stranici ne daje dodatnu snagu motora koju je očekivao. Vaša tvrtka ima standardni postupak povrata za rješavanje ovakvih situacija, a vi imate informacije koje su vam potrebne da o tome obavijestite klijenta. Također imate informacije koje bi mogle pomoći kupcu da pronađe kompatibilniji kompresor od nekog od vaših konkurenata, ali korisnikova e-poruka je toliko uvredljiva da se ne osjećate obveznim pomoći. Je li ovo primjeren odgovor? Zašto ili zašto ne?

## 6. Strategije poruka: Pisanje poruka dobre volje

Identificirajte nekoga u svom životu tko je nedavno postigao značajno postignuće, kao što je završetak srednje škole ili fakulteta, dovršavanje velikog projekta ili osvajanje važne profesionalne nagrade. Napišite kratku čestitku koristeći smjernice navedene u poglavlju.