

Sorry I'm latte, або як східноєвропейцю опанувати ділову англійську.

"Круті речі творяться не одним велетенським стрибком, а низкою маленьких кроків, зроблених в одному напрямку»
– ВІНСЕНТ ван ГОГ

Вступ

Цей виклад міг би називатись агресивною пафосно-продажною назвою.

Щось із серії: *«Пишемо ідеальні листи англійською в три прості кроки!»*

Або, *«Пиши як англієць лише через тиждень!»*

Або: *«Ділова англійська – це просто!»*

Але це було б завідомою неправдою. Розвиток навички написання ефективних ділових листів вимагає дещо більшої кількості кроків, трохи довших часових зусиль, та у жодному разі простою справою не є. Перші об'єктивні результати почнуть проявляти себе через тижні чи навіть місяці копіткої регулярної практики – але будуть неодмінно дезавуйовані вашою власною свідомістю, що на той момент звільниться від кайданів ефекту Данінга-Крюгера.

Разом з тим, взявши до озброєння декілька нескладних технік, можна порівняно швидко випрацювати в собі звичку писати ділові листи, що будуть кращими за *дві треті* листів, які щодня відправляються в світі від одних компаній до інших. Водночас, якщо ви зацікавлені в чомусь більшому (а я сподіваюсь, так і є), ці техніки стануть стартовим майданчиком для методичної розбудови по-справжньому солідних епістолярних мускулів.

Навіщо прокачувати свої письменницькі навички, скажете ви, коли, за нашими ж словами, дві треті листів прекрасно обходяться без цього? Чи не є це гонитвою за перфекціонізмом, що, пожираючи 99% часу, добре якщо поверне 1% віддачі? Хоча філософська складова у відповіді на це питання безумовно є, вона безнадійно мала у порівнянні з фундаментальними причинами.

Перше й головне: продумані й охайні листи мають *об'єктивно сильніший вплив* на отримувачів. Це значить – більше задоволених користувачів, кращі умови контрактів,

зростання обсягів продаж і сильніші довготермінові стосунки. Це значить – вищі KPI і задоволений керівник. Це значить – вищий дохід і кар’єрне зростання. До речі, на певній кар’єрній сходинці навичка листування перетворюється з *is a plus* на *is a must*, і просунутись далі стає все більш проблематичним. Поміркуйте про це.

Друге, людина, що вміє професійно спілкуватись, відразу виділяється з сірого натовпу «сейлзів» та «теккіс». Це значить – більша мережа професійних контактів. Це значить – ширші кар’єрні можливості. Знов-таки, недостатньо прокачана навичка листуватись практично закриває доступ до людей, що знаходяться на певному рівні прийняття рішень (тому самому, де вона *is a must*), що обмежує найбільш апетитний рівень нетворкінгу.

Насамкінець, навичка бізнес-листування завжди йде рука об руку з навичкою впорядковувати і структурувати думки. Як ми побачимо далі, ідеальний бізнес-лист – це кристально чиста квінтесенція ідей, викладена англійською. Чим більшу практику листування ви матимете, тим краще ви зможете формулювати власні думки – а це, погодьтеся, виводить вас як спеціаліста і людину вже зовсім на інший рівень компетенції.

Так склалося, що цей матеріал акцентується на допомозі працівникам технічної сфери, але в ньому немає нічого такого, що обмежувало би його застосовність лише інженерами і айтішниками. Правила, викладені в ньому, універсальні для всіх секторів сучасного бізнесу, і можуть так само вдало застосовуватись дизайнерами, виробниками меблів, фінансовими консультантами (*особливо* фінансовими консультантами!) і створювачами прикрас.

Сподіваюсь, що ми вас переконали. Почнемо.

Початок

Пара слів для контексту

Бізнес-листування в західному світі – це дуже, дуже зарегульована¹ сфера, з велетенським набором писаних та неписаних правил. І якщо про перші ще можна дізнатись з усіляких курсів і статей, то розуміння останніх, як правило, приходиться з досвідом. На щастя, досвід в нас деякий є, тому спробуємо максимально розкрити обидві категорії.

Ритуали листування визначають формат передачі фактів та ідей, що створюються і обговорюються в процесі спільного виконання бізнес-задач: новин (приємних чи неприємних), питань, команд, прохань, побажань та рекомендацій. Деякі з цих ритуалів мають більше значення, ніж інші. Звичайно, невиконання ритуалів, як в окремих районах окремих міст, ризику фізичних ушкоджень за собою не несе, але два головних бізнес-активи – довіра і повага – можуть зазнати шкоди, виправити яку буде непросто.

Відмінність між західним і, умовно, східним підходом до листування колосальна. В Україні і інших країнах східної Європи типовим є використання здебільшого одного з трьох стилів: безособисто-бюрократичного («Прошу надіслати мені звіт за червень місяць»), псевдо-ділового («Доброго часу доби! Дякую Вам за вашу пропозицію, я Вас почув») і ліберально-неформального («Як би нам таки продивитись цей звіт до понеділка?»)².

В англomовному же світі правила бізнес-листування стандартизовані. Вони випрацьовувались десятиріччями, і добре знайомі більшості дорослого населення. Починають їх вчити десь у 5-6 класі молодшої школи, і неодноразово полірують в старших класах. Шкільний екзамен з англійської обов'язково включає завдання з написання формального листа, як і більшість кваліфікаційних екзаменів для дорослих (O-level, IELTS, SELT).

(Це може виглядати як залякування, набивання ціни, чи бозна що ще, але пишу я все це просто для розуміння ролі листування в англomовному світі. В більшості дорослих людей еталонний вигляд охайно складеного листа відкладено на підкорці мозку. Так само, як середній українець може за секунду відрізнити, ну, скажімо, «порядного» таксиста від стрьомного бомбили, так і середній американець чи британець можуть моментально відрізнити охайно складений лист від підозрілого набору тексту.)

Так само, як ми хочемо побачити у під'їзду порядного таксиста, а ніяк не бомбилу, отримувачі наших листів хочуть бачити звичні, знайомі форми, і очікувано викладений

¹ Зарегульованість тут, звичайно, не законодавча, а етично-ритуальна.

² Можу помилятись, що саме ці стилі в 2024-му є типовими, але фактом залишається те, що жоден зі стилів, які я бачив в Україні, не був схожим на стиль, прийнятий в західних країнах.

зміст. І граматична коректність тут грає не найбільшу роль. Звичайно, приємно читати грамотний текст, з бездоганно підібраними словами, співочим ритмом і пунктуацією в усіх правильних місцях, але *очікувати* такого рівня використання мови більшість людей будуть хіба що від представників вершків суспільства – юристів, політиків, чи інших топів.

Тому і фундамент, на якому ми будемо будувати наші навички листописання, буде в першу чергу стосуватись упаковки, і вже в другу – того, що ми в неї складатимемо (і не складатимемо). Як і в кращих традиціях маркетингу, в листуванні все починається з упаковки – що і не дивно, бо метою що одного, що іншого є якісна і *результативна* передача інформації від однієї людини іншій.

Лист як програма

Цікаво, що ритуали бізнес-листування часто легше зрозуміти технарям-айтішникам, ніж звичайним смертним. Це й не дивно:

- Листи, як і комп'ютерні програми, мають чітко визначену структуру,
- Обмін думками відбувається за визначеним протоколом,
- Текст складається максимально лаконічно, без милиць і надмірно мудрих конструкцій.

Далі на цей каркас одягається необхідний обсяг базової ввічливості («називаємо змінні, коментуємо і форматуємо код»), і все - лист готовий.

Окрім того, як і типову програму, окремо взятий бізнес-лист можна розглядати і з трьох позицій проектування (*why-how-what*):

- *Прагматика*, вона ж *мета*, вона ж *why*: навіщо ми його пишемо.
- *Семантика*, вона ж *інструменти*, вона ж *how*: як саме ми плануємо її досягати.
- *Синтаксис*, він же *форма*, він же *what*: як саме ми перекладаємо наші інструменти в англійський текст³.

Розглянемо таку гіпотетичну ситуацію:

Приклад.

Клієнт написав нам листа про своє розчарування тим, що наш продукт не ставиться на його Windows 11. Пише, що витратив дві години, але так і не зміг його налаштувати через різноманітні неочевидні помилки. Він незадоволений продуктом і вирішив спробувати продукт конкурентів.

³ Тут термін «синтаксис» є метафоричним, і включає не лише буквальну синтаксичну коректність слів чи речень, а в цілому всі складові листа, викладеного на папері/екрані.

Аналіз інформації, наданої користувачем, вказує на те, що його система налаштована занадто суворо (ex, адміни), і щоб продукт поставився коректно, треба після встановлення запустити його з правами адміністратора.

Виходячи з нашого розуміння проблеми, ми можемо розробити *why* і *how* нашої реакції на нього. Починаємо з *мети*. Вона може бути, і, як правило, і буде, не одна:

- виправити шкоду від першого враження (фрустрація, поганий імідж, недовіра).
- Перекопати користувача схилитись в бік нашого продукту.
- Допомогти встановити продукт і почати їм користуватись.
- Створити фундамент для довгострокових довірчих відносин.

Навіть якщо листу не вдасться досягти всіх задач, це теж може бути ненульовим результатом. Наприклад, ми можемо не перекопати користувача повернутись до нашого продукту сьогодні. Але якщо загальне враження про нас в нього залишиться позитивним, він зможе згодом подивитись на наш продукт знову, якщо обраний ним конкурент не підійде за ціною чи іншою якістю.

Сформулювавши мету, можна перейти до *інструментів*:

- Проявити емпатію (висловити співчуття).
- Перекопати, що поганий досвід спричинений невдалим збігом обставин.
- Запропонувати спробувати ще раз.
- Показати, як встановити продукт, уникаючи проблеми.
- Прикласти максимум зусиль, щоб відповідь була щирою і професійною.

Насамкінець, *транслюємо* інструменти в бізнес-англійську. Натискаємо в поштовику Reply (або New email) і крок за кроком висловлюємо визначені нами інструментів в слова і речення:

Good day.

Sorry that our program didn't work for you. Your system's configured too strictly. Please try to install again but this time don't let the installer run the program before it closes. When the installer completes, modify the program's shortcut to run it with administrative permissions.

Regards,
Support

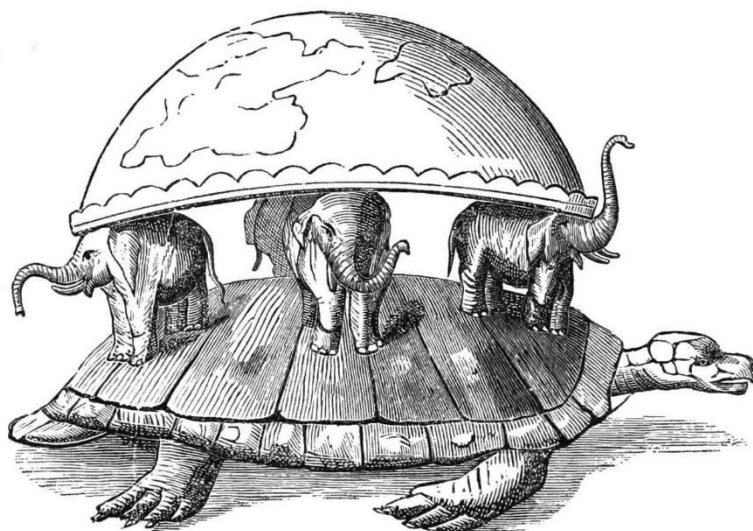
Цей лист жакликий, і навряд чи досягне хоча б однієї з заявлених цілей, хоча він, об'єктивно, включає всі визначені нами інструменти. Що ж з ним не так?

На жаль, *не так* з ним набагато більше, ніж *так*. Хоча цей лист, з деякою натяжкою, звучить прийнятно для *східноєвропейської* бізнес-переписки, він порушує практично всі правила *західного* листування. Американець, що отримає такого листа, скоріше за все, його проігнорує, і ще більше затвердиться в своїй думці надати перевагу продукту конкурента.

Щоб зрозуміти, що ж не так з нашим листом, ми почнемо з визначення наріжних компонентів, з яких мав би складатись ефективний лист. Так само, як автомобіль, в якому *хочеться* мандрувати, поєднує в собі естетичну красу, зручність керування та комфорт, лист, який легко і приємно читати, поєднує в собі гармонічний альянс трьох стратегічних компонентів:

- Загальної структури – логічної та візуальної,
- Ділового тону та стилю, і
- Ділової ввічливості.

Ми назвемо їх «трьома слонами листування», запозичивши відому алегорію космічної черепахи – і використанням черепахи ми ні на що не натякаємо!



Три слони листування

Структура, стиль та ввічливість є взаємно ортогональними (незалежними між собою) характеристиками, що дає можливість розглядати і прокачувати кожен з них окремо від інших (і, зокрема, писати вельми непогані листи, знаючи англійську на рівні Google Translate!) Втім, для глибокого оволодіння навичкою листування все-таки знадобиться опанувати всі три компоненти.

Ось як міг би виглядати наш лист незадоволеному користувачу, якби ми підійшли до його складання з думкою про всіх трьох слонів:

Dear John,

This is Tymofiy from Ginger Cat.

I am sorry to hear that your first experience with EZ Spend turned out so badly – that’s certainly not how we planned it! I apologise profoundly, and would like to offer a helping hand should you change your mind about using it.

By the looks of it, the problem is about one trivial but unusual tune-up of your Windows 11 that stood in the way, so making it all work should be very easy.

if you decide to give EZ Spend a second chance, what I suggest you to try is the following:

- Uninstall any existing copies of EZ Spend via Programs and Features.
- Run the installer again as you did at first, however (it’s important!):
- Untick the “Run EZ Spend” checkbox when the installation completes.
- After the installation, configure EZ Spend to run with administrator rights:
 - o Right-click on the new EZ Spend icon on your desktop and choose Properties from the pop-up menu.
 - o On a dialog that appears, go to Shortcut -> Advanced.
 - o Check the “Run as administrator” box and close the properties dialog.

That should be it – but just to make sure everything was set up correctly, please double-click on the EZ Spend icon and confirm that it starts normally.

I am sorry once again for the blow-up, but I appreciate that you contacted us at the first place – that gives us an opportunity to research the problem and eliminate it once and for all.

Please do not hesitate to contact me at this address if you need any assistance with the product.

Kind regards,

Tymofiy Kotenko
Technology Engineer
Ginger Cat Ltd

Зауважу, що ця відповідь *зовсім трохи* більш розгорнута і ввічлива, ніж очікується від типового листа, але це наслідок важливості задач, які ми перед собою поставили (питання «клієнт чи не-клієнт» і виправлення підмоченої репутації).

Такий лист має набагато більше шансів спонукати Джона (ми хоч дізнались, як цього бідолаху звати) спробувати програму ще раз – а, навіть якщо і ні, то хоча б залишить про нас в нього більш приємне враження.

Прикладна слонологія займе значну частина нашого викладу. Почнемо ми зі слона найбільшого (саванного?) – структури листа.

Структура ділового листа

Перше, з чого в англійській школі починають вивчення правил листування – це з розуміння, що на шляху завантаження листа через очі в голову не має стояти жодної перешкоди⁴. Одного швидкого погляду на відкритий лист має бути достатньо, щоб

- Визначити автора та адресата листа,
- зрозуміти його характер, обсяг та складність; та
- важливість та терміновість.

В ділових листах це досягається використанням фіксованої, передбачуваної структури, та її акцентуванням за допомогою охайного продуманого форматування:

[Привітання]

[Вступне речення]

[Встановлення контексту – якщо потрібно]

[Передача атомарного блоку інформації]

[Передача атомарного блоку інформації]

...

[Наступний крок]

[Прощавай, хай надалі щастить]

[Підпис]

Можна побачити, що різні структурні елементи відіграють різну роль. Серед них умовно можна виділити наступні категорії:

- *декорації* - щось, що має бути в листі, бо так прийнято⁵,
- *бізнес-елементи* - власне справа, яка обговорюється листом, та
- *візуалізаційні прийоми* - елементи форматування, що покращують читабельність.

⁴ Це правило застосовується не лише для листів, а й взагалі до всього, що може передаватись в письмовому вигляді від однієї людини до іншої: резюме, брифів, executive summary, анотацій до статей, порядків денних і навіть некрологів. Розмір кожного з цих документів не може перевищувати однієї друкованої сторінки (а, в ідеалі, половини).

⁵ Ми в жодному разі не кажемо, що привітання чи прощання мають бути в листі *лише* тому що «так прийнято». Звичайно, дорослі люди знають, що будь-яке спілкування між людьми передбачає ці два елементи і без всяких умовностей. Втім, якщо ми вже взялись препарувати листа, будемо препарувати до кінця.

До останніх відносяться порожні рядки, якими розділяються інші елементи, та активне (але дозоване) використання елементів форматування – списків, відступів, курсивів та підкреслень. Охайне розміщення блоків інформації на канві листа сприяє комфортному і безперешкодному завантаженню інформації в мозок.

Самі блоки інформації варто робити короткими – два-чотири рядки, щоб їх можна було охопити за один погляд, не вчитуючись. Як правило, всі листи при першому проході по них читаються «по-діагоналі», буквально за п'ять-десять секунд. Око швидко пробігає по окремих елементах, вихоплюючи ключові слова, та на їх основі формує враження про тему листа, його важливість і терміновість.

Давайте подивимось, як типова структура втілюється в нашому листі Джону:

Dear John, **привітання**

порожній рядок

This is Tymofiy from Ginger Cat. **вступне речення**

порожній рядок

I am sorry to hear that your first experience with EZ Spend turned out so badly – that's certainly not how we planned it! I apologise profoundly, and would like to offer a helping hand should you change your mind about using it. **блок-емпатія**

порожній рядок

By the looks of it, the problem is about one trivial but unusual tune-up of your Windows 11 that stood in the way, so making it all work should **блок-загальний коментар щодо проблеми**

порожній рядок

if you decide to give EZ Spend a second chance, what I suggest you to try is the following:

порожній рядок

- Uninstall any existing copies of EZ Spend through Programs and Features.
- Run the installer again as you did at first, however (і **важливе слово акцентоване**)
- Untick the "Run EZ Spend" checkbox when the installation completes.
- After **блок-інструкція (розгорнутий, але стислий)** EZ Spend to run with administrator rights:
 - o Right-click on the new EZ Spend icon on your desktop and choose Properties from the pop-up menu. **вторинний список віднесено відступом**
 - o On a dialog that appears, go to Shortcut -> Advanced.
 - o Check the "Run as administrator" box.

порожній рядок

That should be it – but just to make sure everything was set up correctly, please double-click on the EZ Spend icon and confirm that it starts normally.

порожній рядок

I am sorry once again for the blow-up, but I appreciate that you contacted us at the first place – that gives us an oppor **блок-подяка і запевнення у вирішенні проблеми**

порожній рядок

Please do not hesitate to contact me a **наступний крок** need any assistance with the product.

порожній рядок

Kind regards, **прощання** **«декорація»**

порожній рядок

Tymofiy Kotenko **«бізнес»**

Technology Engineer **підпис**

Ginger Cat Ltd **«візуалізація»**

Вже саме слідування структурі листа суттєво збільшує його вагу в очах адресата – отримувач свідомо чи підсвідомо бачить, що ви «свій» і граєте за правилами.

Розглянемо тепер окремі елементи структури більш уважно.

Привітання. Якщо відомо ім'я адресата, то його обов'язково використовують для його привітання. Варіантів багато:

Dear John,

Dear Mr Kettlewell,

Hi Sarah,

Hello Christina,

Good afternoon, Richard,

Якщо ім'я отримувача невідомо, краще не обмежуватись "Hi," а писати так:

Dear customer,

Hi there,

Dear Sir,

Якщо адресатів декілька, теж є варіанти:

Hi folks,

Hi John,

Hi Christina,

Dear John and Sarah,

Hi David, Andy, Steve,

Як правило, в кінці привітання ставиться кома. Хоча ставити крапку, знак оклику, двокрапку чи тире теж не забороняється:

Hi Manikandan –

Hello Jean-François!

Dear Madeleine:

Good evening, Mr Moseley.

Вступне речення йде відразу за привітанням, і спрямовано на налагодження мосту між автором та отримувачем листа. Його задача – показати, що ви «прийшли з миром», знаєте правила, і спрямовані на кооперацію, синергію, і win-win:

Glad to hear back from you – hope things are going well.

Thank you for contacting us about the problem.

We appreciate you taking time to write to us about this.

I hope you are doing well.

В ролі вступного речення чудово працює представлення, якщо ви не мали нагоди спілкувались з людиною раніше:

This is Tymofiy from EZ Spend engineering team.

My name is Zoryana, and I will be happy to help you with the issue you reported.

Встановлення контексту (в листі-прикладі його немає), як правило, потрібно у випадках, коли ви пишете першим. Його задача – дати отримувачу швидко зрозуміти, хто ви такий і з якої причини йому пишете. З речення-контексту адресат визначає важливість, терміновість та тематику листа, і може обрати, прочитати його зараз чи залишити на потім.

Будні технічної підтримки нечасто вимагають писати першим, але інколи так трапляється – наприклад, коли потрібно нагадати користувачі, що ми від нього чогось чекаємо, або повідомити про випуск версії, яку він давно очікував.

I am writing to let you know that a new version of EZ Spend is now available for download.

I remember you asking to notify you when it happens.

As promised, I am sending you an updated copy of the API specification.

I would just like to check if you have managed to obtain the logs that we talked about last week?

Вступне речення та встановлення контексту часто можна поєднувати в один спільний блок:

I hope everything is going well on your side. I've got some good news about the feature that you called us about back in June.

Атомарні інформаційні блоки – невеликі самодостатні абзаци, що висловлюють певну закінчену думку. Разом вони передають основу ідею листа і втілюють інструменти, які ми визначили для досягнення його мети. Якщо з листа прибрати декорації, то атомарні блоки, що залишаться, міститимуть концентроване викладення окреслених інструментів.

В ідеалі тримати кожен блок в межах двох-чотирьох речень та двох-чотирьох рядків – так їх простіше захоплювати оком:

The “memory leak” that you have come across is not actually a leak. While doing its work, *EZ Invoicing* creates and maintains a small number of global objects which it uses to keep its state. One example of such objects is a cache of known certificates. The object you've found (`XMLNamespaceMap`) is a global dictionary of XML namespaces and their prefixes that speeds up XML processing.

Please do not worry about these objects. Their memory footprint is very low. They live quietly until the process of your application gets disposed of, and are cleaned up by the operating system as soon as that happens.

Наступний крок – дуже, дуже важливий елемент листа. Будь-який лист має однозначно підкреслювати наступну очікувану вами дію в межах теми переписки – це може бути дія отримувача, дія автора, або обох:

Please do not hesitate to contact me again if you need any further help.

Look forward to seeing your test results.

I will send you the updated version tomorrow evening at the latest.

We are looking into the issue right now. I hope to get back to you with some results very soon.

Could you please confirm what exactly error code you are getting?

I will send you the updated build on Monday. In the meantime, look forward to hearing from you about the tests.

I hope it helps – let me know.

Якщо лист довгий і розраховує на декілька дій, в кінці зручно підвести підсумок, який їх кристалізує:

To recap, it would be great if you follow the steps that I described above and send me your observations. On my part, I will try to reproduce the issue on my system and see how far I can go. Look forward to hearing from you soon.

Закриття і підпис. Як нас навчило армянське радіо, хвіст слону потрібен для того, щоб слон не закінчився раптово. *Закриття* виконує роль хвоста і ставиться перед підписом. Це всім відомі фрази:

Kind regards,

With best wishes,

Yours faithfully,

Yours sincerely,

Thanks,

Many thanks,

Thanks again!

Best regards,

Слід бути обережними з Yours sincerely та Yours faithfully: перше використовується, якщо лист звертається особисто (Dear Mr Adams), а друге – якщо ім'я отримувача невідомо (Dear customer).

Після закриття, яке відбивається порожнім рядком, **підпис** остаточно завершує лист:

Офіційний підпис обов'язково має вказувати посаду і компанію.

* * *

Ось це і все, що стосується першого з трьох слонів – структури нашого листа. Нагадаємо, що типовий лист складається з наступних структурних елементів:

- Привітання,
- Вступного речення,
- Встановлення контексту,
- Одного чи декількох невеликих атомарних інформаційних блоків,
- Опису очікуваного наступного кроку,
- Прощання, та
- підпису.

Просто використання цих правил організації значно покращить сприйняття листів читачами, якою б неідеальною не була англійська всередині.

І знаєте що? Далі за планом в нас йде саме боротьба з неідеальною англійською. Але не з граматикою і пунктуацією (з якими, ми віримо, ви розберетесь і без нас), а з дещо іншими аспектами.

Тон та стиль

Саме по собі слідування правилам структурування не завжди призводить до ідеальних результатів. Початкову перевірку «одним поглядом» правильно структурований лист пройде на п'ять зірочок. Проте при подальшому читанні адресат може змінити думку, наштотхнувшись на «червоні прапори» у деталях викладення.

Окрім бездоганної структури, професійний лист дотримується правил *стилю* та *тону* – звичайно, *ділового* стилю та *ділового* тону. Їх складовими є наступні характеристики.

Налаштованість на позитив і win-win. Будь-яке бізнес-листування завжди спрямоване на вирішення проблем і використання можливостей. Не кожна окрема людина це усвідомлює, але, в кінцевому рахунку, жодна людина в здоровому глузді не зацікавлена

в перетворенні ділової комунікації на драматичний гурток, театр одного актора, чи перегони в довжину чи в якихось інших напрямках⁶.

Бізнес-листування – це розмова двох егоїстів, що замаскована під розмову двох альтруїстів.

Це обумовлюється багатьма факторами. По-перше, кожна сторона налаштована твердо і жорстко переслідувати свої цілі. Ціни на продукти чи умови їх використання не встановлюються випадково і не змінюються розчерком пера. До того ж, людина, що пише лист, часто не має на них ніякого впливу.

По-друге, цілі, що викладені прямим текстом без маскуванню, скоріше за все, не справлять потрібного враження на адресата:

I would like to offer you this exclusive discounted upgrade that would let us hook you up for another 5 years at \$10K a year without the tiniest chance to cancel.

По-третє, інколи позитивний настрій чи цікава контрпропозиція може і розтопити лід. Ми всі люди, і навіть безправний менеджер з продажів може у виключному випадку зателефонувати босу і попросити про знижку, якщо відчує «зв'язок» з співрозмовником.

По-четверте, розумна людина усвідомлює, що і її співрозмовник керується схожими установками і знаходиться під схожими обмеження, що і вона сама. В такому випадку для обох буде простіше зберігати позитив, підтримувати гарні стосунки, і орієнтуватись, в першу чергу, на свої цілі (але й не забувати про бажання іншої сторони).

Це саме те, що заставляє нас стиснути зуби та *keep calm and carry on*, коли співрозмовник знову надсилає нам не те, що ми просили, по десять разів міняє думку щодо продукту, та скасовує узгоджену зустріч за хвилину до початку. Фраза «*nothing personal, just business*» охоплює набагато більше сценаріїв, ніж підступний цинізм, в якому вона зазвичай демонструється в дешевих фільмах. Зокрема, вона також і про здатність закривати очі на *власні* почуття фрустрації, злоби, і розчарування, і вміння перемикатись на *режим кіборгу*, що просто виконує алгоритм спілкування так, як потрібно бізнесу.

І, звичайно, якщо ви вже кіборг, то образи, дрібна помста чи злорадство не входять до спектру ваших почуттів.

Дружній тон йде в компанії з позитивною спрямованістю. Вести розмову зі спокійним, дружнім, впевненим в собі співрозмовником приємніше. Це підвищує самооцінку і сприяє розгортанню відчуття комфорту і впевненості в тому, що співрозмовник раптом

⁶ В англійській мові є влучний термін для подібного роду писак – *time waster*.

не зробить щось неочікуване (наприклад, не накинеться на тебе з мачете). Одна з задач *вступного речення* з попереднього розділу - якраз встановлення дружнього тону:

| Long time no see! Hope the things are going well.

Дружній тон проявляє себе насамперед у гарному гуморі (в сенсі «настрій» а не «стенд-ап»), відсутності критики, чутливості до проблем співрозмовника, та активної пропозиції допомоги – навіть якщо ви йдете різними шляхами. Згадайте, як поводить себе Бонд у виконанні Шона Коннері (*не* з дівчатами і до того, як фільм дістається кульмінації і починають говорити кольти) – це завжди оптимізм, дружність, посмішка, розпрямлені плечі та високо піднята голова. Ось приблизно такий імідж самого себе варто намагатись відобразити у листуванні.



Емпатія останнім часом (привіт, Gen Z! 😊) стала практично обов'язковим компонентом ділового листа, особливо в сфері підтримки. З технічної точки зору, тут все доволі просто: якщо користувачу погано, треба йому поспівчувати. Якщо добре – порадіти з ним. Почувається невпевнено – запевнити. Злиться – вислухати.

Будь-хто, в кого є діти, як правило, не має з цим особливих складнощів:

I am sorry that the last update of EZ Spend has broken your product. Let us look into that together.

That's great news, thank you for sharing that with us. I am glad that your troubles are finally over.

That sounds weird, but I am sure our guys will figure out what is going wrong.

I apologise about the impact that update had on you. I can totally understand how frustrating that should be for you.

Очікуваний рівень емпатії відрізняється від співрозмовника до співрозмовника і залежить від віку, культури, країни походження, соціального класу, та купи інших факторів. Занадто драматизувати не варто; одного стислого речення з висловлюванням потрібного почуття, як правило, достатньо.

Лаконічність мала би йти першим пунктом цього розділу, але дружній тон, емпатія, і налаштованість на позитив сказали «ні» 😊. Одним з найбільш дефіцитних ресурсів на планеті є час. Неочікувані, надмірні витрати часу, особливо там, де їх можна уникнути, створюють величезне відчуття фрустрації. Це стосується і листування: час ментальної обробки неохайно складеного листа може кратно перебільшити час, що його адресат витратив би на той самий лист, якби лише його було складено з думкою про читача.

Цікавий факт: в Британії в паперових листах практично не використовується рукописний курсив. Навіть якщо лист пишеться від руки, це робиться друкованими літерами. Головним бенефіціаром є отримувач, якому не доводиться продиратись через нерозбірливі каракулі, і він може прочитати текст швидше. Да і автора, щоб не строчити весь день, вимушений писати влучно і стисло.

Отже, *лаконічність* – це навичка формулювати думки так, щоб вкласти *максимум сенсу в мінімум тексту*. Вона будується на декількох нескладних техніках:

Використовуємо просту мову: вважаємо, що читати листа буде людина, що не закінчувала університет з червоним дипломом: наш батько, однокласник, сусід. Використовуємо короткі речення і прості фрази.

Щоб зрозуміти роль простої мови в житті англійців та американців, можна просто пригадати, що мова Simple English на Wikipedia знаходиться на 43-му місці (з 334-х) за кількістю статей. За цим показником вона обійшла словацьку, грецьку, та казахську мови. І це за конкуренції зі звичайним English, що займає першу позицію.

Видаляємо все, що не має відношення до нашої мети. Ідеальний текст – це не той, до якого немає чого додати, а той, з якого немає, чого викинути.

Витримуємо потрібний рівень деталізації. Користувачу необов'язково знати, що

This issue was caused by Windows CryptoAPI mistakenly reporting the key as a CAPI key, where in fact it was a CNG key.

Той самий факт користувачу буде зрозуміти набагато простіше, якщо ми позбавимось зайвої деталізації (якщо ж ні, він завжди може спитати):

| This issue was caused by Windows mixing up cryptographic key types.

Метафори – чудовий інструмент повідомляти складні речі простими словами:

| It appeared that the filter component was acting like a kind of wrong-sized funnel at the end of the pipe, which resulted in excessive slowdowns.

Що буде зрозуміти простіше – пояснення вище, ніж буквальный опис того, в якому протоколі і як саме ми помилились в модулі авто-регулювання швидкості трафіку?

Використовуємо короткі, прості речення. Складносурядність зі складнопідрядністю, а також будь-які інші форми, що включають модифікатор «складно...», залишимо для художніх творів.

Ділові листи, як правило, читаються в умовах обмеженого часу, розсіяної уваги і високої конкуренції за ментальні ресурси організму збоку інших задач. Прості, вижаті речення легко вихоплюються очима і швидко завантажуються в мозок. Продиратись же через логічні дерева авторської думки, коли ти одним вухом тримаєш слухавку і одночасно спілкуєшся з босом в чаті, можна довго і не завжди з очікуваним результатом.

Повнота та ясність є невід’ємними рисами якісної інформації, тому при складанні листів треба ставитись до них особливо уважно. Відповідаєте ви на питання чи запитуете більш детальну інформацію, ваші формулювання мають бути точними, однозначними, та всеохоплюючими:

| I am happy to confirm that EZ Spend supports all standard debit and credit cards issued after 2020. Please see the detailed product specification here: <http://...>

| If you are not sure about your debit card, or could not find it in the above list, please let me know the details of your card and I will be happy to check.

Цей текст покриває всі можливі сценарії і не залишає місця для невизначеності. Для зручності користувача, можна надати посилання на веб-ресурси чи інші джерела, якщо контекст їх допускає.

А ось приклад не такої вдалої відповіді:

| It seems that your operating system is quite outdated. Please upgrade to a newer version and see if you can install EZ Spend after upgrading.

Це формулювання ставить більше запитань, ніж дає відповідей. На яку нову версію ОС треба оновитись – Windows 10 підійде, чи треба Windows 11? Що, якщо мій комп'ютер не підтримує оновлення на Windows 11? Чи є гарантія, що EZ Spend запрацює, якщо я витрачу декілька годин своєї суботи і таки оновлюсь?

* * *

Правильно обраний стиль є не менш важливим елементом, ніж якість структурної складової. Він робить розмову легкою, приємною і передбачуваною, і дозволяє налагодити корисні зв'язки, які можуть стати до нагоди в майбутньому.

Сучасний бізнес-стиль базується на лаконічності викладення, дружньому тоні, та спрямованості на взаємну вигоду (win-win). Це не завжди просто: перемикання між різними персоналіями можуть даватись нелегко, і в кожного бувають погані дні. Декому перемикнувшись допомагає асоціювання з «режимом кіборга», іншим – «режим емуляції Шона Коннері». Єдиного рецепту тут немає, хіба що витримка та практика роблять чудеса.

Етикет та Ввічливість

Останнім зі слонів, на яких тримається ідеальний лист, є стара добра ввічливість. Вона не є унікальною характеристикою саме англомовного листування, але, як і всюди, в цьому випадку є свої нюанси. Традиційно, ввічливість була і є невід'ємною складовою англомовної культури, і зберегла цю роль і в діловому листуванні.

Однією з рис англійської ввічливості, не зовсім очевидною для східноєвропейців, є те, що в англійській мові терміни ввічливого спілкування (оті слова *please, thank you, you are welcome*) мають помітно меншу вагу, ніж в українській, а тому потребують більшої присутності в реченні.

Простий приклад: коли бармен передає тобі пиво в барі, приблизна подяка звучить так:

| Great stuff, thanks mate, cheers.

Наслідком меншої ваги термінів є й те, що в англійській мові вони інколи з'являються в таких реченнях, де в східноєвропейських мовах, як правило, не застосовуються:

| Next, please.

Звичайно, існують різні класи і субкультури, і, в окремих англійських чи американських колах будуть прийняті менш вітіюваті конструкції, але прохання без *please* чи отримання без *thank you* однозначно сприйматиметься грубо.

Другою за значимістю особливістю є те, що в окремих країнах особиста свобода історично є дуже чутливою цінністю, і неохайно викладені прохання чи інструкції можуть підсвідомо сприйматись як посягання на неї. Тому прохання, інструкції, поштовхи до дії та всілякі інші імперативи, від гріха подалі, часто викладають у формі *побажань, рекомендацій, або непрямих дій*. В традиційних східноєвропейських культурах аналогів подібних форм, пожалуй, що й немає, хоча останнім часом непрямі прийоми мають тенденцію перекочувувати і в українську переписку.

Розглянемо способи застосування ввічливих конструкцій в різних сценаріях переписки.

Подяка є обов'язковою у відповідь на будь-яку, найменше-мінімальну дію збоку співрозмовника. Самі по собі слова *Thank you* або *Thanks* мають доволі низьку вагу – приблизно як «дякую» за притримані двері в метро. Підсилити їх вагу можна знаком оклику або розгорнувши подяку в довшу фразу:

Thank you *for the test files*.

Thanks *so much!*

Thank you!

Thank you *for the logs, that's exactly what we were looking for*.

That's awesome, thank you for trying that for us.

Використання окремого *Thanks* чи *Thank you* як самостійного оповідального речення не прийнято і звучить «жадібно». Втім, його можна «олюдянити» розвитком думки в окремому реченні:

Thank you. *We will start integrating your changes right away.*

І все ж-таки є одне місце в листі, де слово *Thanks* може бути легально використано самостійно – це у фразі-закритті. Чому так? Через те, що на цьому місці воно виконує зовсім іншу роль, і по суті є скороченням дуже традиційного закриття “With thanks”:

Thanks,

Robert Downey-Jr

Важливо пам'ятати, що дякуємо ми не стільки за цінність, яку *ми отримали*, скільки за цінність наданого в очах співрозмовника. Навіть якщо користувач надав нам зовсім не те,

що ми в нього просили, або надав не повністю, або якщо надане взагалі позбавлене будь-якого сенсу – користувач виконав дію, витратив свій час і зусилля, і дякуємо ми йому за це. І лише подякувавши за надане, знову ввічливо просимо те, що нам потрібно.

Якщо користувач перевершив себе чи надав по-справжньому високоякісний матеріал, не варто економити на подяці:

Many thanks for trying that! That certainly has clarified some missing points.

Thank you for checking out that test build for us, it helped a lot.

That makes sense, thanks so much for taking your time on elaborating.

We are grateful for your willingness to help us with that matter.

Найсильнішою формою подяки є фраза I/we appreciate it. Часто вона використовується поруч з Thank you:

Thank you for bringing the release date forward, we appreciate it.

Thank you for fixing that for us so quickly, we really appreciate it.

I really appreciate your willingness to help us.

Висловлення вдячності (і, як наслідок, його *очікування*) є невід’ємною складовою не лише ділової, а будь-якої взаємодії між західними людьми. Дефіцит подяки в листі може створити в очах адресата невірне враження про його тональність. Не економте на ній!

Висловлення прохання – виконати певну дію або надати певну інформацію – вимагають особливо делікатного підходу. Як ми вже згадували, західні культурні традиції достатньо чутливо відносяться до особистої свободи, тому *будь-які зазіхання на неї мають загортатись в пом’якшувальну упаковку* ввічливої ненав’язливості.

Ця упаковка може мати меншу або більшу м’якість, в залежності від *двох показників*. Першим з них є *рівень авторизованого імперативу* вашого прохання – що в перекладі на українську означає, а яке, власне, право ви маєте вказувати співрозмовнику, що йому робити:

- **Наказ** має найвищий рівень імперативу: ми маємо повне формальне право казати співрозмовнику, що він має робити. Приклад: доручення менеджера підлеглому.

- **Інструкція** має трохи нижчу обов'язковість: ми маємо право казати співрозмовнику, що робити, але вони вправі взяти чи не взяти це до уваги. Приклад: технічна допомога користувачу, діалог між двома програмістами в офісі.
- **Послуга** має мінімальний імператив: ми хочемо, щоб співрозмовник виконав щось, що зазвичай не входить в коло її обов'язків. Приклад: запит додаткової інформації про проблему, прохання сусідньому відділу поділитись статистикою з продажів.

Окрім рівня імперативу, прохання можуть різнитись за *складністю дії*, яку ми очікуємо від отримувача листа. Одна справа, коли ми просимо переслати нам один давніший лист, і зовсім інша – скласти звіт з продажів за останній квартал.

Ці дві характеристики прохання – рівень імперативу і складність – разом визначають м'якість упаковки, яку ми використовуємо. Чим менше право ми маємо казати співрозмовнику що йому робити, і чим складніше наше прохання, тим м'якше має бути упаковка. І навпаки – чим сильніше наше право наказувати і чим простіше прохання, тим пряміше можна його висловлювати.

м'якість упаковки = складність проблеми / право наказувати

Втім, це зовсім не значить, що ми повинні перетворюватись на червоного директора: навіть якщо ми маємо об'єктивне право наказувати адресату, накази слід формулювати ввічливо і нейтрально. Забудьте про такі конструкції:

Я хочу бачити ваш звіт завтра вранці.

Забери в Малгоші дані по вересню і збери з них слайди для інвесторів.

Навіть в такій, найжорсткішій упаковці, ми обов'язково використовуємо *Please* і формулюємо наказ як *прохання*:

Please send me your report first thing in the morning tomorrow.

Please get September data from Malgosia and put the investor slides together.

Не ведіться на *Please* – для англійця подібний виклад є дуже різким і авторитарним. Навряд чи в когось виникне бажання його заперечувати або піддавати сумніву.

Втім, оскільки обидва питання мають під собою неабияку складність, начальник, що поважає своїх колег, зробить ці прохання м'якішими, використавши оборот з «чи не міг би ти...»:

Please could you send me your report first thing in the morning tomorrow?

Please could you get September data from Malgosia and put the investor slides together?

Форми з *could you* (*please could you do this, could you possibly do that*) є достатньо м'якими і чудово підходять для більшості прохань, з якими ми стикаємось в ході звичайних робочих процесів – спілкування з колегами і партнерами, надання підтримки власним користувачам, і звертання за підтримкою до інших. Якщо сумніваєтесь, застосуйте їх – з ними складно прогадати.

Окрім командного *Please do this* та м'якого *Could you please*, є ще декілька корисних оборотів на інших рівнях спектра м'якості.

Максимальна м'якість упаковки – для прохань, де авторитету вимагати в вас недостатньо, а складність дії велика – досягається фразами на базі дієслова *would*. Існує декілька їх варіантів:

Would you mind checking out the performance of the tool on that other system?

It would be great if you could try uploading the file to the real system and check the speed difference.

I would suggest that you restart the service prior to trying the tool again.

We would really appreciate if you could come to our office tomorrow.

Прохання можна ще більше пом'якшити «умовними» доповненнями *when you have time, if it is not a bother, if it is okay with you*, та *do you think*, а також окремими реченнями, що пояснюють, наскільки важливе значення матиме для вас їх дія. Їх можна використовувати як з *would*, так і з *could*:

Could you possibly try the new build for us when you have time?

Could you possibly send us the respective connection logs from the client and server if it is not a bother?

Would you mind replacing the whole unit with a new one if it is okay with you?

Do you think you could possibly extract that corrupted file for us? It would help enormously.

Змістимось тепер в іншу сторону спектру м'якості – десь посередині між *Could you please do* та командним *Please do*. Він здебільшого стосується надання інструкцій. Тут нам на допомогу придуть *непрямі прохання*. Вони полягають в підміні прямої інструкції – *Do this*, звичайно ж, з *please* – на еквівалентну непряму: *Make sure you do this, I suggest that you do this, It is considered best to do this*:

Please make sure you call function B() and not A().

Please make sure you initialize Tmp before using it in this call.

I suggest that you try a newer compiler to build it.

Please double check that you use a compatible 3A charger.

It is considered best to use a screwdriver to perform that task.

Втім, для інструкцій, що вимагають від співрозмовника занадто складних дій, можна використати і більш м'які конструкції:

Could you possibly try using the compiler shipped with Visual Studio 2022 or later?

Можна комбінувати обидва підходи (непряме прохання і *Please could you*):

Please could you make sure that you run this tool with the administrative privileges.

Сектор *інструкцій* на шкалі м'якості є найбільш актуальним для українців, в першу чергу через розповсюдженість в нашій країні подібного формату прохань:

Вам потрібно викликати функцію B(), а не функцію A().

Ви повинні ініціалізувати цю змінну.

Використовуйте інший компілятор.

В більшості західних країн їх дослівний переклад звучатиме надто різко. В залежності від складності задачі і рівня імперативу, в англійському викладенні можна обрати *would*, *could*, або простішу непряму форму:

Please make sure you call function B() and not function A().

Could you please double check that you are initializing that variable N there?

It would be great if you use a different compiler with that program.

Табличка внизу демонструє різні рівні шкали м'якості і відповідні мовні конструкції:

Жорстко (команди)	М'якше (інструкції)	Ще м'якше (прохання)	Найм'якше (складні прохання без авторитету)
Please cut the grass tomorrow	I suggest that you cut the grass tomorrow	Please could you cut the grass tomorrow	Would you mind cutting the grass tomorrow if it is okay with you?
Please install this app	Please make sure to install this app.	Could you please install this app.	It would be great if you install this app.

Якщо треба викласти складне або багатокрокове прохання, яке неможливо вмістити в одне речення, достатньо застосувати «повний» рівень м'якості лише в першому реченні, а далі поетапно знижати градус, аж до «прямих» речень:

Could you please send me the detailed logs when you have time? Please follow the below steps to locate the files on your disk:

- Open File Explorer,
- Go to My Documents\Logs
- Zip DetailedLogs.log and send it back to me.

Thanks in advance!

В кінець таких довгих прохань корисно додавати фрази як *Thanks in advance*, *Many thanks*, або *Thank you for helping us with that*. Це дозволяє збалансувати м'якість на початку і в кінці прохання.

Інколи треба попросити співрозмовника *не робити* чогось. Всі попередні правила діють і тут, але до них додається ще одне: по можливості, уникати використання негативної форми *not*, замінюючи *do not do this* на еквівалентний позитивний антонім *do that*:

Do not call function A() twice (*грубо*)

Please make sure you do not call function A() twice (*непогано*)

Please make sure you only call function A() once (*ідеально*)

Ще декілька прикладів:

Please make sure that you avoid creating this object in the class constructor.

It is best to avoid charging your device with an uncertified cable.

Installing apps from untrusted app stores is considered unsafe.

І насамкінець, останній трюк, вже трохи просунутого рівня. Інколи предмет питання чи прохання є настільки делікатним, що ставити його напряду незручно, навіть з пом'якшенням. Наприклад, співрозмовник очевидно «плаває» в предметі розмови, робить дитячі помилки або видає неадекватні тези. В таких випадках можна уникнути незручності, використавши пасивну форму:

Could you please check if variable X gets initialized before this call?

Зверніть увагу: не користувач «незграбно забуває ініціалізувати змінну», а «змінна не ініціалізується» (про користувача, який в цьому винен, ані згадки).

Пасивна форма адептами мови не вітається як бюрократична, суха, та позбавлена суб'єкту. Справа в тому, що в даному конкретному випадку *нам якраз це і треба* – ми хочемо позбавитись суб'єкту, який робить неприйнятні речі, на яких ми вимушені сфокусувати увагу. Це ідеальний інструмент, коли нам треба обличити співрозмовника в чомусь зовсім неетичному чи непрофесійному:

A silly question, but could it be that some of the source code on your system has not been updated from the repository?

Could it possibly be that X is being created with new() and disposed of with free()?

Ставтесь дуже уважно до способу, яким ви висловлюєте прохання, оскільки це чутлива сфера для багатьох носіїв західної культури. Обирайте правильну м'якість упаковки, що відповідатиме рівню імперативу і складності доручення. Використовуйте непрямі інструкції та замініть негативні доручення еквівалентними позитивними, і ваші прохання будуть задовольняти з більшим ентузіазмом.

Вибачення є характерною складовою англомовного спілкування, в якому вони відіграють відчутно більшу роль, ніж в спілкуванні українському. Якщо співрозмовник

відчув дискомфорт, *навіть якщо цей дискомфорт не був пов'язаний з вашими діями*, діловий етикет рекомендує вибачитись.

К слову, про *sorry*. Як і інші ввічливі терміни, само по собі це доволі слабке слово, якщо порівнювати з українським «пробач». Використовувати його можна лише по відношенню до зовсім невеликих конфузів, але точно не так:

- Your software has destroyed my hard drive with all the work I created in the last 5 years!
- I am sorry!

По-друге, *sorry* трохи безособовий, і, так само, як «*пробачте*», може значити «*мені шкода*»:

- I have spent five hours installing your software and still can't make it work!!!!
- I am sorry about your troubles (*and about you being such an idiot*)

З цих двох причин *sorry* завжди вимагає займенника («*I am sorry*», «*we are sorry*», а не просто "*sorry*") та розгорнутого опису «*за що*»:

I am sorry *for making you wait*.

We are very sorry *for the troubles that you have experienced*.

I am sorry *about all the hassle around this issue*.

Окрім *sorry*, є і інші, сильніші і «якісніші» способи вибачитись. Їх, як правило, використовують для більш досадних і коштовних помилок, а також ситуацій, схильних викликати почервоніння:

I apologize for making you wait for such a long time.

I apologize for the delay - unfortunately it took slightly longer than we expected to investigate.

Please accept my sincere apologies for this mess-up.

My apologies for this setup trouble! *This won't happen again*.

Як і з вдячностями і проханнями, розгортання вибачень додатковим реченням додає їм ваги. Варіантів розгортання існує багато:

This won't happen again.

We will do our best for this not to happen again.

We will conduct an internal investigation to make sure this won't happen again.

I understand how painful it is to lose your entire music library.

Для найдраматичніших ситуацій, як правило, використовується *forgive* з розгорнутим визнанням створених незручностей (але краще без визнання відповідальності за ці незручності, додадуть юристи 😊).

Please forgive me for being so stupid. I didn't realize you were using version 10 and not version 11. I am truly sorry about the painful experience that you had to go through. We will do our best to resolve it.

(дивлячись на те, як ми зашифрували його мастер-диск і не зберегли ключ).

Зверніть увагу на *truly sorry about* the experience – цим *about* ми кажемо, що нам шкода, що так вийшло, але без визнання відповідальності за це (що мало б місце, якби ми написали *sorry for*).

Один з цікавих прийомів полягає в уникненні вибачення його заміною висловленням вдячності або перекваліфікацією «пробачте, що зламали» на «раді, що виправили». В більшості випадків це стосується невеликих вибачень – серйозні проколи потребують справжніх і щирих вибачень:

I am sorry for the delay with replying -> Thank you for your patience.

My apologies for not coming back to you sooner -> Thank you for waiting.

I am sorry about the web site being down -> I am happy to confirm that the web site is back online.

В англійській прийнято вибачатись, і ніхто і ніколи не вважає це ознакою слабкості. Навпаки, відсутність вибачення за очевидну помилку сприймається як відсутність сили її визнати, та автоматично знижує рівень довіри такому співрозмовнику.

Повідомлення фактів. Нерідко виникає необхідність повідомити в листі деякий факт. Відповісти на питання, чи підтримує продукт ту чи іншу функцію. Повідомити довго очікувану новину. Розповісти про результат деякої перевірки.

Факти, викладені «як є», створюють не дуже вдале враження:

EZ Spend does support Windows 10.

EZ Spend cannot work on Windows 98.

Our powerbank supports all modern phones.

We completed our tests. They showed that our new phone is 100% safe.

Подібні висловлювання зазвичай загортають в охайний пакунок, щоб підкреслити їх значення і максимально збільшити обсяг інформації, закладений в них. Цей пакунок складається з висловлювання *суб'єктивної оцінки* – *I am happy to confirm, I am sorry to say, I'm afraid, I am glad to let you know, I've got some good news* – і, якщо контекст допускає, одного-двох речень з розгорнутим або додатковим коментарем. Наприклад, це може бути посилання на якусь сторінку на сайті, що має відношення до відповіді, або просте *sorry*:

I am happy to confirm that EZ Spend does support Windows 10. Please find minimal technical requirements here: <http://>

I am sorry to say that EZ Spend cannot work on Windows 98. The earliest Windows version we support is XP.

I've just double checked that with our engineering team, and *I am glad to let you know* that our powerbank supports all modern phones. Here's a link to its specs if you are interested: <http://>

I'm afraid EZ Spend is a personal application and is not designed to work with industrial-grade payments. Sorry about that.

I've got some good news: we have just completed our tests, and they showed that our new phone is 100% safe. Here's a link: <http://...> I hope you find these results useful.

Презентуйте інформацію. Пакуйте сирі факти в структури, які підкреслюватимуть їх значущість і робитимуть їх мініатюрними продуктами.

Як і напряду викладені факти, **запитання**, поставлені «як є», не в усіх викликатимуть моментальне бажання відповісти:

Does EZ Spend support Windows 10?

Can EZ Spend work on Windows 98?

Which phones does your powerbank support?

Did you run any tests that confirm safety of your new phone?

Як і з передачею фактів, їх треба загорнути в охайну упаковку:

Could you please confirm if EZ Spend supports Windows 10?

Could you please let me know if EZ Spend can work on Windows 98?

Could you please share a list of phone models that your powerbank supports?

I'm just wondering if you ran any tests that confirm safety of your new phone?

Not sure if this makes sense, but could you please let me know if I can put silicone cutlery in your dishwasher?

Ба, да це ж наші старі знайомі - *could you please* та непрямі формулювання! Так і є. Запитання по суті є тими ж проханнями – проханнями надати інформацію або допомогу. Немає нічого дивного в тому, що для них застосовні ті ж прийоми.

Формулювання двох останніх запитань можуть створити враження, що людина, що їх ставить, робить це невпевнено, ненароком, і не дуже й зацікавлена у відповіді. Це також один з прийомів ділового спілкування, суть якого полягає в наданні другій стороні можливості «обтекти», якщо відповідь на запитання виявиться неприємною або негативною⁷. Це дає можливість підтримувати позитивний тон спілкування, не дозволяючи негативним новинам його збивати і не ставлячи співрозмовників в незручні позиції виправдовування. Вам необов'язково використовувати цей прийом, але про нього варто пам'ятати, коли ви самі отримуєте питання, сформульовані подібним чином. Напускна «неважливість» питання може приховувати його справжнє значення для того, хто питає, і при відсутності уваги до нього може призвести до втрати цікавих можливостей.

* * *

⁷ Взагалі, залишення співрозмовнику можливості достойного «виходу» з неприємної для нього ситуації є дуже важливою складовою британської культури.

Ділова ввічливість є третім слоном культури складання листів. На відміну від східноєвропейських культур, в яких ввічливість часто розглядається як певна надбудова над чистою, *щирою* взаємодією між людьми, якою за потреби можна пожертвувати в угоду швидкості чи прямоті, в західноєвропейських культурах ввічливість є невід’ємною складовою будь-якої взаємодії. І річ не в тому, що західні люди більш розвинені етично, чи більш культурні, чи більш гідні. Справа зовсім не в цьому. Західна ввічливість – один з тих базових протоколів, про які ми згадували на початку цієї історії. *Вона робить спілкування передбачуваним і зручним*. Вона дозволяє сторонам сфокусуватись на бізнес-питаннях, спаковуючи діалог в зрозумілі, знайомі форми, і уникаючи двозначностей і непорозумінь. Над природньою мовою, що дозволяє обмінюватись суб’єктивними почуттями, ввічливість створює над-мову, що дозволяє без комплексів обмінюватись чистими ідеями.

На цьому наш стислий курс слоноведення міг би і закінчитись, але в цей самий момент, всупереч всім історичним канонам, на черепаху видерся четвертий слон. Він почав гупати і трубити, що будь-яке листування, що не бере до уваги ще й його, є приреченим на невдачу. Довелось до нього дослухатись і дописати розділ про *професійність*.

Професійність

Можна досконало оволодіти правилами структурування, стилю та ввічливості, але раз за разом потрапляти в різноманітні халепи через недолік більш високого рівня – брак професійності.

Професійність тут стосується зовсім не нашої кваліфікації в предметній сфері – наскільки хорошим інженером, дизайнером чи копірайтером ми є – а того, як саме ми спаковуємо наші думки в наші листи. Подивимось на такі два речення:

Спробуйте, будь-ласка, запустити цю програму на іншому компі – чи буде бага проявляти себе там?

Ваш користувач використовує дивну опен-сорсну поробку, і, нам шкода, але ми не можемо гарантувати роботу нашого продукту в цій ситуації.

Ці речення є бездоганними з точки зору граматики і ввічливості, але нікуди не годяться з точки зору професійності. «*Прога*», «*комп*» та «*бага*» є жаргонними словами, які, хоча і є прийнятними і навіть інколи корисними в робочому середовищі, не рекомендуються для використання в бізнес-спілкуванні. «*Опен-сорсна поробка*» є терміном, по-перше, суб’єктивним (ця програма цілком може вирішувати задачі, які на неї поклав користувач, за ціну, яку він готовий платити), а, по-друге, зневажливим по відношенню до великого класу програм (навіть якщо програма користувача об’єктивно є «поробкою», це не

привід розповсюджувати цей епітет на весь клас open-сорсних продуктів, серед яких є немало якісних).

Професійність є дуже різностороннім поняттям, що включає силу-силенну нюансів – від того, *що, як і коли* ми пишемо, до того, як це виглядає на екрані отримувача. Тут ми розглянемо лише декілька найважливіших її компонентів, порушувати які вважатиметься моветоном в більшості бізнес-культур.

Один з цікавих самокритеріїв полягає в тому, щоб намагатись скласти листа так, щоб при його випадковому розголошенні (СС іншим людям – субпідряднику, користувачу чи розробнику «open-сорсної поробки», його публікації в газеті чи використанні як свідчення в суді) воно не висвітлює вас і компанію в негативному світі чи, у гіршому випадку, не потягнуло за собою позов за наклеп чи ще щось цікаве.

Дипломатичність полягає в уникненні в тексті оціночних, зверхніх, чи зневажливих суджень про співрозмовника та третіх осіб. Світ ІТ схильний до класовості і диктатур ідеологій, аж до релігійних війн. Не всі технології, що використовують ваші клієнти, будуть милі вашому серцю. Деякі будуть неодмінно використовувати open source, інші співати дифірамби Apple'у, треті прославляти геній Джефа Безоса.

Як би гучно вони це не робили, опиратись їм не варто – навіть якщо ми *точно знаємо*, що якість значної частини GNU-софта невелика, або що саме в тому open-source продукті, що використовує користувач, немає куди ставити штампи про вразливість. Як і належить справжньому дипломату, стискаємо зуби і пишемо приблизно так:

I am sorry that you came across issues when making EZ Spend work with GCardProcessor. We had customers in the past reporting similar issues. Our research back then suggested that GCardProcessor did not follow the 3D Secure design handbook fully. Those customers managed to resolve the issues by contacting GCardProcessor maker and requesting a patch from them.

Така відповідь звучить нейтрально і по суті. Будь-які зауваження, що виходять за рамки контексту проблеми – що модель open-source нежиттєздатна генерувати якісні продукти, що GCardProcessor написана першокурсниками на колінці, що краще вже взяти готівкові гроші та GCashCalculator, – ніяк не вплинуть ні на вирішення проблеми, ні на індустрію open source, ні на якість GCardProcessor, а в співрозмовника створять неприємне враження, що тут працюють несерйозні, *childish*, і ідеологічно упереджені люди.

Не варто принижувати конкурентів. Якщо вже мова про них зайшла, то будь-які порівняння мають бути лише на об'єктивних підставах – охоплення продукту, вимірювана ефективність, час на ринку.

Уникайте прямої критики. Тикати співрозмовника носом в його нестачу знань, помилку чи інший професійний недолік є неетичним. Наступне речення може стати останнім в вашому спілкуванні з користувачем:

| You have made a mistake in line 4.

В ході надання технічної підтримки хіба що не кожного дня виникає потреба повідомити користувачу про те, що продукт він використовує невірно (пише некоректний код, встановлює невірні налаштування, користується в умовах, непридатних для використання). В таких випадках варто проявляти такт і витримку. Двома корисними техніками повідомити користувачу про помилку є:

- Перетворити в очах користувача цю помилку на випадковість, і
- Дозволити користувачу помітити помилку самому.

Це можна робити приблизно так:

| It seems there's a typo in line 4, could you please check it?

| Line 4 looks suspicious to me, is it how you intended it to be?

Висловом про тупо – описку – ми перетворюємо помилку на випадковість. Не називаючи помилку напряду, ми даємо користувачу шанс побачити її самому.

Можна вказати на помилку і напряду, але в такому разі робити це треба обережно і використати напускну «невпевненість»:

| I double checked Microsoft's guidance on this method and realized they advised to always use NULL as the third parameter. I know their guidance is often wrong, but could it be the case here?

| I ran your code on my system and it has thrown a NullReferenceException for me because Y was not initialized. Not sure if I did anything wrong?

До критики, хоча і завуальованої, можна віднести і «нетерплячі» звороти як *“As I mentioned in my earlier email, please try running your code through a memory profiler”*. Краще уникати таких формулювань. Користувач міг пропустити ваше попереднє прохання через надмірну зайнятість іншими проблемами. Він міг не знати, як працювати з профайлером, і виділити для цього час в інший день. Він міг навіть виконати ваше прохання, але забув повідомити вам у відповіді. В кожному з цих випадків акцентування уваги на повторності прохання буде сприйнято як надмірний тиск.

В сухому підсумку, не треба привертати зайву увагу до помилок, неуважності чи косолапості співрозмовника. Навіть якщо він кульгає в сфері, де ви професіонал, він цілком може бути генієм в своїй сфері – навіть більшим, ніж ви в своїй. Не треба забувати й те, що в багатьох людей є складності зі сприйняттям настанов, критики в свій бік чи інших натяків на власну неідеальність. Просто тримаймо це в голові і залишимо звіра спокійно дрімати.

Переходи на особистості – відсилка до індивідуальних рис, панібратство, мізогінія, расизм, дискримінація за професійною чи непрофесійною ознаками, іронія, чи, боронь бог, сарказм – в діловому листуванні неприйнятні. «Тут я серйозна і дуже порядна людина», сказав мені один приятель, якого я по молодості кликав на безкоштовне пиво на якійсь-там конференції, де йому довелось виступати. Листа пише не Кристина Яцеку, а в першу чергу представник компанії А представнику компанії Ф. Кристина і Яцек можуть налагодити неформальні зв'язки *на додачу* до цих міжкорпоративних відносин, але міжкорпоративні відносини завжди йдуть попереду.

Інколи, в дуже окремих діалогах, між особами, які вже трохи знають один іншого, легке особисте зближення чи обережні іронічні жарти можуть відчувати себе на своєму місці. Але це нечасте і доволі велике виключення, з яким краще не ризикувати.

Жаргон, як і розмовний стиль, вважаються поганим тоном в діловій переписці. Терміни «*bugs*», «*admin*», «*hacker*» краще залишити для службового користування.

Термін «*bug*» не варто використовувати, навіть по відношенню до чужих продуктів, ще й тому, що він нічого толком не описує, а лише неаргументовано виставляє продукт в негативному світі – тобто, по суті, є образливим. Альтернативи? *Issue, problem, mistake, glitch, fault, error*.

Ще приклади жаргону: «*Cool*», «*gotcha*», «*stuff*», «*NRE*», «*MS*», «*y'all*» та смайлики.

Також в ділових листах варто уникати розмовного стилю – зокрема скорочень *I've, you're, I'd* – як і ТЕКСТУ КАПСОМ.

Охайність оформлення. Лист має використовувати охайні стилі шрифтів і кольорів. Складно знайти видовище сумніше, ніж коли в тілі листа кожен параграф виконаний своїм шрифтом і кольором, що недвозначно натякає, що текст було нашвидкуруч зліплено з окремих заготовлених наперед шматків-штампів.

Dear *John*,

Thank you for contacting us about EZ Spend.

My name is Sonia and I'm your customer service angel.

Please find the pricing information you requested below:

1 copy - \$100

2 copies - \$150

3 copies - \$200

Let me know if you need any help.

*Kind regards,
Sonia Timpson
Ginger Cat Ltd*

І взагалі, **уникайте copy-paste**. Користувач, скоріше за все, вже вивчив ваш сайт і всі матеріали, які на ньому розміщені. Ваша відповідь, що побудована на скопійованих з сайту же матеріалах, чи, ще гірше, скрин-шотах звідти, миттєво дає користувачу зрозуміти, за кого його тут тримають. Навіть якщо інформація на сайті – це все, що в вас є, обов'язково викладіть її в листі своїми словами.

Використовуйте міць CC і BCC. Зокрема, привчіть себе натискати *Reply All* при створенні листа у відповідь – це збереже в списку CC всіх адресатів, які на цей момент вже були включені в вашу переписку.

За необхідності, додавайте в CC колег та партнерів, якщо ви бачите, що переписка може торкатись їхніх інтересів. Хорошим тоном є повідомити іншу сторону про нових адресатів в CC, а також впевнитись, що попередня (відквочена) переписка не містить чутливих чи особистих даних, розголошувати які новим адресатам було б не варто:

Copying Andrii, who is our lead designer.

Olga, in CC, will be the best person to talk to about this issue.

Перевіряйте імена. Мало що дратує більше, ніж невірне написане у привітанні ім'я. Поширеним є плутання імені та прізвища. В окремих країнах – Угорщині, В'єтнамі, і багатьох інших – імена в полі From і підписах традиційно починають з прізвища. В інших (Турція, Індія) вони можуть складатись з трьох чи більшої кількості частин, з яких перша далеко не завжди відповідає імені. Навіть в країнах, де імена зазвичай пишуться перед прізвищем, бувають виключення (Австрія, Бельгія, Італія). При недостатній увазі прізвище може потрапити в привітання, створивши дискомфорт для отримувача:

Hi Csaba,

Dear Ivanov,

Hello Reddy,

Будьте уважні при написанні привітань і не покладайтесь на вашу поштову програму, якщо вона робить це автоматично. Якщо не впевнені, яка з частин є власним ім'ям (таке буває), заугліть це ім'я по картинках. Результати, що містять обличчя людей однієї статі, як правило, відповідатимуть власному імені, а обличчя людей різних статей – прізвищу.

Поширеною помилкою є ігнорування в іменах діакритиків (акутів, циркумфлексів та умляутив). Ім'я Жан-Франсуа (Jean-François) без *ç* стає Жан-Франкуа, так само як позбавлений *š* Miloš з Мілоша перетворюється на Мілоса. Як писав Дейл Карнегі, ім'я людини є для неї найприємнішим словом у світі – ви впевнені, що хочете ризикувати його повагою до себе на такій дрібниці, як ледь помітна риска над літерою?

Мультикультурність. Хоча правила листування – від визначеної структури до нейтральності – сьогодні є, в певному сенсі, універсальними, вони, все ж таки, випрацьовувались в першу чергу в англомовному світі. І в той час, як англійці, американці чи австралійці їх сприймають достатньо буквально, люди з інших країн чи культур можуть вносити до них власні корективи.

Для іспанців в переписці типово бути більш неформальними і дружніми. Для італійців – гучними і сумбурними. Французи, як хіба що не найбільші антагоністи англійців, можуть взагалі написати французькою і очікувати французьку у відповідь.

Східноєвропейці – чехи, поляки – більш прямолінійні і звертають меншу увагу на стиль і мову. Але навіть вони не порівнюються з китайцями, які взагалі часто пишуть в листі лише бізнес-складову і уникають всього іншого.

Індійці використовують характерний «бізнес-діалект», чимось схожий на «псевдо-ділову» українську. Втім, правила листування вони зазвичай знають.

Звичайно, не можна не звертати увагу на країну походження і культуру людини, з якою ми спілкуємось. Але цікавим є те, що слідування правилам «трьох-плюс-одного слонів» дозволяє створювати універсальні листи, які буде легко зрозуміти носіям будь-яких культур, навіть якщо самі вони ніколи про них не чули:

- Стислі, прості речення легше перекладаються Google Translate, ніж складні і технічні.
- Не можна бути занадто ввічливим, але легко опинитись недостатньо ввічливим.
- Позитивний настрій легко завантажується як в суворого німця, так і в життєрадісного іспанця.
- Мову привітливості, емпатії та подяки розуміють носії всіх культур.

Остання подача за вами. Якщо ви знаходитесь на боці *надавача* (а не отримувача) послуги, хорошим тоном є закінчувати переписку *вашим* листом. В залежності від того,

чим переписка закінчилась, цей лист може втілювати подяку, констатацію факту, підтвердження дії або вибачення.

Glad to know that this little trick worked for you! Thank you for confirming!

Awesome! Thank you for letting me know.

That's great! Glad to know that the issue is solved.

I am sorry that we couldn't make it work for you. I hope that wasn't too hard of a hit.

Thank you for your help so far. I will get back in touch as soon as this feature is ready.

В кінці дописуємо одну обов'язкову фразу – про відкрити двері для наступних звернень:

Please let me know if I could be of any further help.

Please do not hesitate to get in touch again should you need any assistance.

Please feel free to contact us at this email address if you have any questions.

Ця дія ставить жирну крапку в розмові і дозволяє додатково перевірити, чи всі питання користувача закриті.

Увімкніть пруфрідер – це чудовий інструмент, що дозволяє не допустити тривіальні описки в текст листа.

Візьміть за правило **перечитувати листа** перед відправкою. Ви самі не повірите, як легко в листи пробираються помилки. Відсутність підкреслень пруфрідера ще не гарантує якість: не всі пруфрідери можуть виловити пропущене слово, слова, випадково написані не так (омоніми), або випадково пропущені речення.

Окрім того, читання дасть можливість перевірити, чи логічно складений текст, чи всі аспекти теми враховані, і чи немає неоднозначних зворотів у викладенні.

Епілог

На цьому наш імпровізований посібник добіг свого кінця. І хоча він лише трошки припідняв завісу перед принципами, з яких бере свій початок якісна бізнес-кореспонденція, слідування цим принципам в щоденній переписці неодмінно призведе до розбудови та відточування навички писати листи, які приємно читати.

Як йшлося в одній книзі по Perl (була така мова програмування для сайтів), яку автор колись читав, *«ви і самі не помітите, як вивчите його – якщо просто почнете»*. І якщо по відношенню до Perl це виявилось повною маячнею, то по відношенню до письмової англійської цей причинно-наслідковий зв'язок діє. Правила листування (на відміну від Perl) базуються на природніх рисах людей. Потрібно не так багато практики, щоб відкрити їх в собі і почати застосовувати на повному автоматизмі.

Що можна сказати точно, так це те, що через десять, сто, і навіть декілька тисяч написаних листів, ви так і будете відкривати для себе все нові і нові секрети якісної кореспонденції. Щоправда, ці секрети будуть секретами вже зовсім іншого рівня.

Оскільки цей виклад містить просто зашкалюючу кількість інформації на не такій вже великій площі тексту, ми підсумували ключові моменти однією сторінкою. А щоб підкріпити теорію практикою, доклали декілька прикладів справжніх листів з підтримки для різних сценаріїв. Все це ви знайдете нижче.

Ken Ivanov © 2024 rev 1.0

На одному аркуші: рецепт якісного листа

Структура:

Логічна:

- привітання
- вступне речення
- встановлення контексту
- інформація атомарними блоками
- наступний крок
- прощання
- підпис

Фізична:

- Ідеальний лист займає не більше сторінки/екрану.
- Блоки розділяються порожніми рядками.
- Форматування тексту підкреслює логічну структуру.

Тон та стиль:

- Викладаємо позитивно і з перспективи win-win.
- Використовуємо дружній тон.
- Додаємо розумну дозу емпатії.
- Викладаємо думки лаконічно, повно, та ясно.

Ввічливість:

- Вага англійських ввічливих оборотів менша, ніж українських.
- Розширяємо подяку і вибачення додатковими реченнями.
- Пом'якшуємо імперативи, особливо коли просимо про послугу.
- Вибачаємось, якщо є за що. І навіть якщо немає, оскільки...
- ...sorry – це не лише вибачення, а ще й співчуття.
- Використовуємо I am happy / I am sorry для передачі фактів.

Професіональність:

- Дотримуємось дипломатичності, нейтральності, інклюзивності.
- Уникаємо переходу на особистості, жаргону, сарказму, панібратства.
- Не критикуємо.
- Пам'ятаємо про мультикультурність і стежимо за іменами.
- Грамотний лист = план + пруфрідер + перечитування.
- Стежимо за охайністю форматування і шрифтів.
- Завершуємо ланцюжок переписки своїм листом.

Приклади

Відповідь на повідомлення про проблему (ймовірно, помилка в нас)

Hi Stefan,

Thank you for contacting us.

Interesting. By the looks of it, the new PFX file is not being recognised as a valid PFX file by EZ Spend. It is quite unusual to happen, actually.

Would it be possible for you to send us that PFX file for testing? I understand that can be quite sensitive, so we can resort to other, indirect methods if you'd rather keep it to yourself.

Thanks,

Kind regards,

Тymofiy Kotenko

Ginger Cat Ltd

<http://www.ginger.cat/>

Варто уваги:

- Позитивний настрій передається словом *Interesting* (а не *weird* чи *strange*).
- Доступна, проста мова.
- Прохання чутливе, тому використовуємо більш ввічливий *would*.

Відповідь на повідомлення про проблему (ймовірно, невірні налаштування)

Hi Emilien,

Thank you for the report!

I would assume one of the evolutionary changes in the components may be to blame. We've updated certain pieces of the signature to align better with latest developments of AdES. If Imzager expects an older algorithm or technique somewhere in the signature, that may be the reason for it to reject it.

The easiest way to pinpoint that would be to compare a v22-based "good" signature with a v24-based "bad" one. We would be happy to compare them for you if you could possibly send them to us?

Many thanks,

Kind regards,

Тymofiy Kotenko

Ginger Cat Ltd

<http://www.ginger.cat/>

Варто уваги:

- Знову, використовуємо позитивну мову, незважаючи на наявність проблеми.
- Поки що ніяких технічних деталей – проста зрозуміла мова (зокрема *good/bad*).
- Просимо про послугу і чутливі дані, тому знову *would*.

Відповідь на повідомлення про проблему (ймовірно, неухважність користувача)

Hi Robert,

Thank you for the report. I've asked my colleagues from the licensing department, and they confirmed that your product key is good and should work. What exactly issues you are coming across with it?

Many thanks for the heads up about the build numbers – we are looking into that right now. Seems to be a synchronization issue.

Kind regards,

Тymofiy Kotenko
Ginger Cat Ltd
<http://www.ginger.cat/>

Варто уваги:

- Термін *Product Key* використовуємо повністю – скорочувати до *Key* не можна.
- Ключ виявився коректним, значить проблема в використанні десь на боці користувача. Але жодного звинувачення (чи навіть натяку на звинувачення) у бік користувача. Даємо йому шанс знайти помилку власноруч і запасний вихід запитом про подробиці проблеми.
- Не економимо на подяці за його окреме повідомлення про косяк на сайті.
- Для закриття використовуємо просто *Kind regards*. Так ми не девальвуємо попередні два *Thanks* додаванням третього.

Відповідь на повідомлення про проблему (користувач «плаває» в предметній області)

Hi Wilson,

Thank you for your email.

We've had a look into the signature file that you sent us. The signature indeed shows as corrupted, but there's one catch to it that should be kept in mind. This signature file contains a *detached* signature, which means that the signed content is distributed separately and not within the signature. As such, unless you provide the content for the validation explicitly, the signature will be inevitably shown as corrupted. Could that be the case in your situation?

Having said that, we've checked the timestamp and can confirm it is valid and good. So as long as you supply the signed content to the validation procedure (and assuming that content is correct), the whole CMS should be validated just fine.

Thanks,

Kind regards,
Tymofiy Kotenko
Ginger Cat Ltd
<http://www.ginger.cat/>

Варто уваги:

- Користувач не розуміє різницю між enveloped і detached підписами. Ми не тикаємо його носом, а даємо можливість самому розібратись, що він робить не так.

Відповідь на повідомлення про проблему (проблема в нас)

Hi Oliver,

Nice catch! You are right. I wonder how we missed that.

Thank you so much for reporting. We will make the respective changes to the main code branch.

Many thanks, and please feel free to contact me if you have any questions.

Kind regards,
Tymofiy Kotenko
Ginger Cat Ltd
<http://www.ginger.cat/>

Варто уваги:

- Позитивний тон, незважаючи на те, що це відповідь на баг-репорт.
- Щира подяка.
- Закриття спілкування і відкриті двері для follow-up.

Відповідь на питання про довго обіцяну фічу, яка все ще не готова

Hi Graham,

It's great to hear from you again – I certainly remember and I hope you've been well!

You are correct that there currently isn't support for Linux. I did, however, just reach out to management and it's on the developers' list and they're hoping to get to it in the next couple of months. The reality is there unfortunately hasn't been a ton of interest for this, hence why it's been taking awhile to find precious development time for it.

But I've ensured you're on the notify list for when we get it out (just double checked).

Hope that's helpful, and have a great weekend!

Kind regards,
Tymofiy Kotenko
Ginger Cat Ltd
<http://www.ginger.cat/>

Варто уваги:

- Просто ідеальний приклад повідомлення не дуже приємної новини.
- Встановлення контексту та вступне речення в одному флаконі.
- Чітко і однозначно викладено next step.
- Побажання гарних вихідних додатково підкреслює людяність і «контекстність».

Авторські права і ліцензія

Автором методичної збірки *Sorry I'm Latte! Або як східноєвропейцю опанувати ділову англійську* є Кен Іванов. Всі права захищені.

Розповсюдження тексту дозволено для персональних потреб за умови збереження інформації про авторство та посилання на онлайн-ресурс збірки (<http://www.easternenglish.com>).

Передрук і комерційне розповсюдження дозволяється лише за письмовою згодою правовласника і за умови збереження інформації про авторство та посилання на онлайн-ресурс збірки (<http://www.easternenglish.com>).

Зв'язок з автором: info@easternenglish.com