

## Vježbajte svoje vještine pisanja uvjeravajućih 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 slanja poruka: uvjeravajuće tvrdnje i zahtjevi za prilagodbom

Poštovani djelatnici škole,

pišem vam s krajnjim razočaranjem nakon brojnih pritužbi kako studenata tako i njihovih štićenika. Čini se da mnogi od vas, unatoč tome što ste prethodno stekli strukovne diplome i dobro ste uvježbani u metodologiji podučavanja, niste uspjeli prenijeti potrebna znanja na način koji studenti lako razumiju. Zabilježeno je da su mnogi nastavnici čitali doslovno iz udžbenika bez potrebnih pojašnjenja nastavnih sadržaja. Kao rezultat toga, studenti nisu uspjeli shvatiti bit ovog kolegija i pribjegavali su učenju napamet.

Uprava je primila na znanje pritužbe protiv ovih nastavnika i očekuje da svaki od njih posveti najveću pažnju kvalitetnom pristupu nastavi i prijenosu znanja. Svaki član nastavnog kolektiva treba poslati izvješće o promjenama (novim načinima pristupa nastavi) koje će primjenjivati sljedećih mjesec dana.

## **2. Strategije poruka: prodajne poruke**

Znamo koliko hrana u blagovaonici može biti grozna i zato smo osnovali “Mealaweeek Club”. Jednom tjedno dostavljamo hranu u vašu spavaonicu ili stan. Naša su jela izvrsnog okusa. I zdrava su.

Ako se prijavite na razdoblje od šest mjeseci, pitat ćemo vas koji dan želite isporuku. Zamolit ćemo vas da ispunite svoj izbor jela. A ostalo je na nama. U “Mealaweeeku” dostavljamo na vrijeme ! Naravno plaćanje je jednostavno. Prihvaćamo sve vrste kreditnih kartica i aplikacija za plaćanje (Venmo, itd.). Naša usluga će vam uštedjeti novac, posebno u usporedbi s objedovanjem u restoranima. .

Samo ispunite priloženu karticu i označite način plaćanja. Čim odobre vaše plaćanje, započet ćemo isporuku. Recite svim svojim prijateljima o Mealaweeeku. Mi smo najbolje rješenje za dostavu zdrave hrane!

### 3. Strategije poruka: Zahtjevi za informacijama

Kao motivirani, ambiciozni zaposlenik, prirodno vam je stalo do vašeg učinka na poslu—i do toga da vaš učinak bude pravedno ocijenjen i nagrađen. Nažalost, tvrtka je prošla kroz period poslovnih previranja u proteklih nekoliko godina, a Vi ste u proteklih pet godina podnijeli izvještaj sedmorici menadžera. Jedne godine vaš godišnji pregled rada obavio je netko tko vam je bio šef samo tri tjedna i nije znao gotovo ništa o vama ili vašem poslu. Prošle godine vaš je šef dobio otkaz dan nakon što je napisao vašu recenziju i ne možete a da se ne zapitate jeste li dobili poštnu recenziju od nekoga u toj situaciji. Općenito, zabrinuti ste da su vaš napredak u karijeri i povećanja plaća ometali nedosljedni i loše informirani pregledi učinka. Tvrtka dopušta zaposlenicima da čuvaju kopije svojih recenzija, ali vi niste bili revni u tome. Htjeli biste dobiti kopije zadnjih pet recenzija, ali ste čuli od kolege da odjel za ljudske resurse neće objaviti kopije prošlih recenzija bez odobrenja menadžera koji su ih napisali. U vašem slučaju, međutim, tri menadžera koji su vam napisali recenzije više nisu u tvrtki. Ne želite da vaš trenutni šef zna da ste zabrinuti zbog vaših recenzija.

#### **Vaš zadatak:**

**Napišite e-poruku direktoru ljudskih resursa, Leonu Sandesu, tražeći kopije vaših pregleda rada u proteklih pet godina. Upotrijebite gore navedene informacije i dopunite sve dodatne pojedinosti koje trebate.**

#### 4. Strategije poruka: zahtjevi za akcijom

Nakon što ste neko vrijeme bolovali od bolesti opasne po život, podvrgli ste se revolucionarnoj operaciji i izliječili ste se. Vrlo ste sretni jer ova tehnika do sada nije bila uspješna kod većine pacijenata unatoč obećanjima koje je medicinska struka ponudila. Vaši liječnici vjeruju, ali ne mogu dokazati, da rješenja leže u dva područja, kirurškoj tehnici i ranoj dijagnozi koja omogućuje uspješno liječenje. Budući da ste preživjeli i želite podržati svoje liječnike i spasiti živote drugih oboljelih, osnovali ste dobrotvornu udruhu za prikupljanje novca za dodatna istraživanja. Posljednje dvije godine neumorno ste vodili kampanju i prikupili značajnu svotu za istraživanja u svojoj zemlji. Sada želite proširiti svoju dobrotvornu akciju na druge zemlje.

##### Vaš zadatak:

**Svjesni ste da mnoge dobrotvorne organizacije regrutiraju poznate javne osobe da predvode kampanje prikupljanja sredstava jer njihovo ime potiče interes i veću velikodušnost za podršku dobrim ciljevima. Kroz prethodne aktivnosti prikupljanja sredstava upoznali ste bogatu i poznatu slavnu osobu koja već podupire dobrotvornu organizaciju i vrlo je velikodušna u tome dajući svoje vrijeme i novac. Imate njezinu adresu e-pošte, pa ste joj se odlučili obratiti sa zahtjevom da preuzme službeni položaj pokrovitelja vaše dobrotvorne organizacije i da podrži vaše napore da postignete međunarodni uspjeh. Napišite e-poruku slavnjoj osobi i zatražite njezino pokroviteljstvo koristeći principe AIDA modela.**

## 5. Strategije slanja poruka: uvjerljive tvrdnje i zahtjevi za prilagodbom

Čudno vam je što vas nitko ne zove na novi mobitel, iako ste članovima obitelji, prijateljima i šefu dali svoj novi broj. Dva tjedna nakon što ste dobili novi telefon i pristali na mjesečnu naknadu od 49 eura, nazvali ste davatelja usluga, InstantCall, samo da vidite radi li sve. Naravno, tehničar je otkrio da su vaši dolazni pozivi preusmjereni na neaktivan broj. Drago vam je što je otkriven problem, ali tada je tvrtki trebalo još gotovo dva tjedna da ga riješi. Kada ste nazvali da se žalite na plaćanje usluge koju niste primili, agent službe za korisnike predložio je da pošaljete e-poruku Judy Hinkley u regionalnom poslovnom uredu tvrtke kako biste zatražili prilagodbu vašeg računa.

### **Vaš zadatak:**

**Odlučite koje usluge ubuduće želite koristiti i plaćati a koje su vam suvišne. Takvu specifikaciju pošaljite putem e pošte gospođi Judy Hinkley i zamolite je da učini prilagodbu na vašem računu za cijeli prethodni mjesec. Napišite kronološkim sažetak vezano za korištenje svih usluga, navodeći točne datume. Izmyslite sve informacije koje su vam potrebne, kao što su problemi koji su vam uzrokovali nemogućnost uspostavljanja poziva i dodatna financijska davanja za usluge koje niste koristili.**

## 6. Uvježbajte naučeno: Uvjeravajuće poruke (primjer)

**OVO JE PRIMJER UVJERAVAJUĆE PORUKE KOJA MOŽE BITI ISKORIŠTENA KAO E-MAIL PORUKA KOJU ĆETE POSLATI NA VIŠE E-MAIL ADRESA, ILI KAO PROPAGANDNI UVJERAVAJUĆI LETAK KOJEG ĆETE UBACIVATI U POŠTANSKE SANDUČIĆE, ILI SL. AKO SE RADI O LETKU, SAMI ĆETE DIZAJNIRATI SLIKOVNI DIO.**

Poznato nam je da cijele dane radite ili učite i ne možete pronaći dovoljno vremena da pripremite zdrav obrok. Zbog toga mnogi od Vas pribjegavaju pripremi prethodno zamrznute hrane, a neki se hrane u menzi. Znamo kako to može biti jednolično i počesto „grozno“. I mi smo to osjetili, stoga smo osnovali poduzeće za dostavu hrane „Dobra klopa“.

Stojimo Vam na raspolaganju i svakodnevno ćemo dostavljati hranu u vaš studentski dom, ili, gdje god se na području grada zateknete.

Naši obroci su izvrsnog okusa. Pečemo pizze, pripremamo pohana pileća krilca, hamburgere, pomfrit, vegetarijanske rollice i još mnogo toga!

Ako se prijavite unaprijed za dostavu obroka za sljedećih 6 mjeseci, imate pravo za svaki sljedeći tjedan unaprijed odrediti vrijeme kada će Vam naša dostavna služba dostaviti narudžbu.

Svakako, trebat ćete zaokružiti i svoj tjedni odabir obroka, a ostalo je na nama.

Mi iz poduzeća „Dobra klopa“ dostavljamo vama vrhunsku hranu i potičemo vaše zadovoljstvo! A plaćanje, to je tako jednostavno. Primamo gotovinu, sve Vaše kreditne kartice te osobne čekove.

Dakako, odobravamo i obročnu otplatu. Zapamtite, suradnjom sa nama štedite svoj novac i vrijeme.

Dakle, samo ispunite priloženi obrazac i navedite način plaćanja. Odmah po obavljenim formalnostima mi krećemo sa dostavom. Pripremite se; naša hrana je mirisna, svježna, posebnog okusa i obilno

ponuđena. Svakodnevno uživajte i recite svojim prijateljima da postojimo. Zašto? Mi smo najbolje rješenje za zdrav i praktičan obrok.

### **(1) Vaš zadatak je:**

Napišite sličan tekst vezano za frizerske usluge za muškarce i žene. Vlasnik/ca ste frizerskog obrta „MobilFriz“, koji nudi obavljanje frizerskih usluga u vašem domu. Obratite pažnju na: cijenu (ne šokirajte publiku), na tehniku rada, na kvalitetu, na prethodno iskustvo, na moguće preporuke, na diskreciju, brzinu i široku paletu ponude. Budite spontani, ali, spretni u uvjeravanju i pišite kao da istinski promovirate svoj interes.

### **(2) Vaš zadatak proizlazi iz ovog predloška:**

Možemo vam pomoći u razvoju funkcionalnih i pristupačnih web stranica koje su osmišljene da kvalitetno prikažu vaše poslovanje i vaše proizvode. Ovisno o vašim potrebama mi ćemo izraditi web stranice koje će privući dodatnu pažnju na vaše proizvode i koje će vas istaknuti među vašim konkurentima. Mi razvijamo intro flash, flash bannere, flash animacije... **(temeljem ovog predloška napišite uvjeravajuću poruku)**

### **(3) Vaš zadatak proizlazi iz ovog predloška:**

Prodajemo softver svih vodećih proizvođača (Microsoft, Adobe, Fsecure...). Također, ukoliko imate volje, želje i smjelosti zakoračiti u svijet slobodnog softvera, tu smo za Vas. IT\_Ragusa preporučuje slobodni softver kada god je to moguće i uvodi vas u sve faze korištenja i primjene. Ako može jedna NASA koristiti takva rješenja, zašto ne bi i Vi, naravno, ako vam to uvjeti i potrebe omogućavaju? Tu smo da Vam pomognemo, da vas educiramo i da održavamo i nadograđujemo sve ponuđene proizvode... **(temeljem ovog predloška napišite uvjeravajuću poruku)**