

Vježbajte svoje vještine pisanja negativnih poslovnih poruka

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

1. Slanje negativnih organizacijskih vijesti

Dragi putujući direktori:

Trebamo da počnete koristiti neke od prijedloga proračuna koje ćemo objaviti kao zaseban memorandum. To uključuje korištenje opreme za videokonferencije i web konferencije umjesto putovanja na sastanke, boravak u jeftinijim hotelima, organiziranje letova za jeftinije vrijeme i letenje iz manje prikladnih, ali i jeftinijih zračnih luka u predgrađu.

Tvrtka treba smanjiti putne troškove za pedeset posto, baš kao što smo smanjili troškove u svim odjelima Black & Deckera. To znači da više nećete moći odsjedati u otmjenim hotelima i u zadnji čas unositi skupe promjene u svoje planove putovanja.

Od vas se također očekuje da izbjegnute hotelske nadoplate za telefonske pozive i pristup internetu. Ako hotel u kojem želite odsjesti ne nudi besplatan bežični internet, idite negdje drugdje. I nikada, NIKADA ne vraćajte iznajmljeni automobil s praznim spremnikom! Zbog toga nam agencija za iznajmljivanje naplaćuje premijsku cijenu goriva koju prodaju kada ga natoče po vašem povratku.

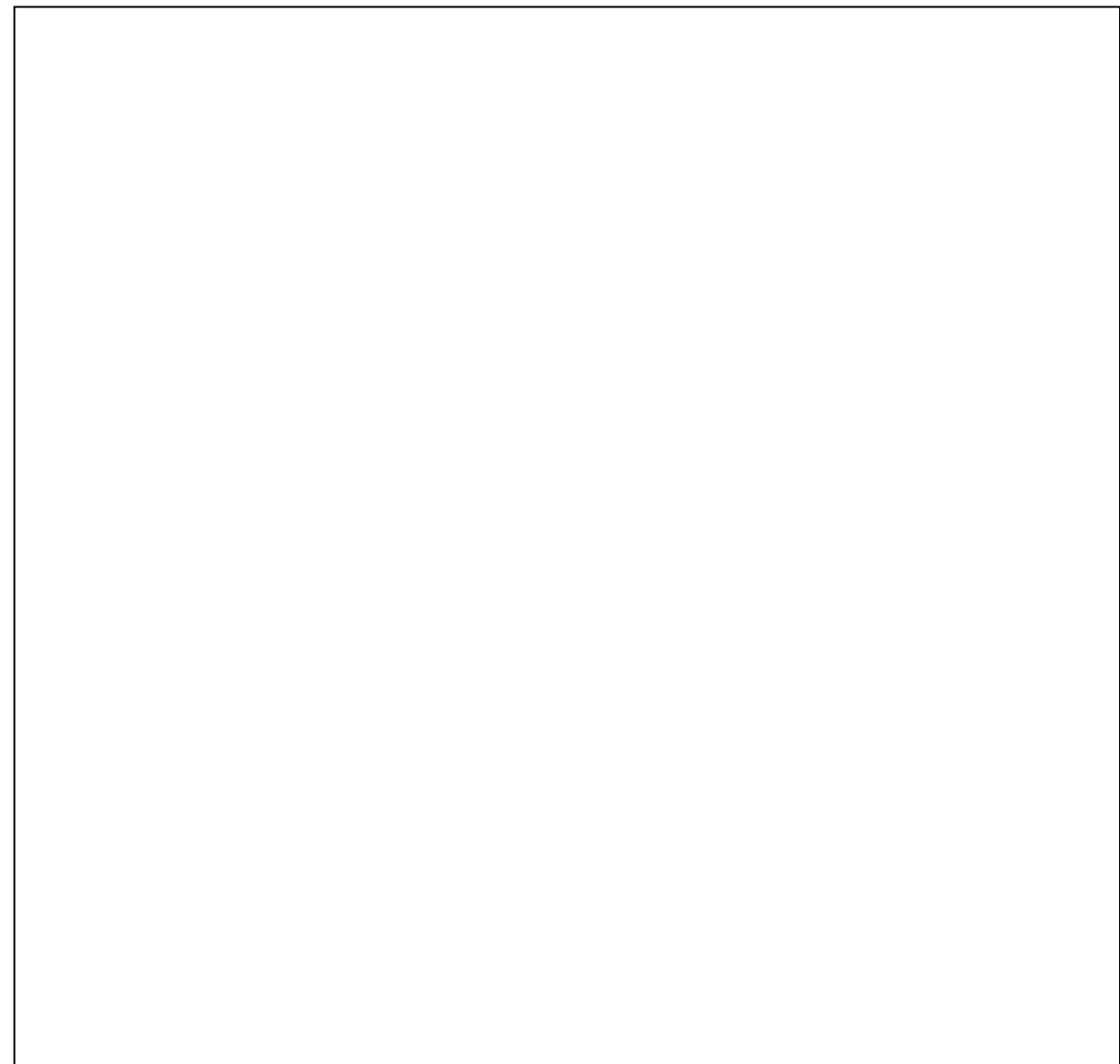
Od vas se očekuje da odmah napravite ove promjene u svojim navikama putovanja.

S poštovanjem, M. Juhasz Travel & Meeting Services

2. Strategije poruka: Odbijanje rutinskih zahtjeva

Pišem vam u svezi s vašim zahtjevom za naše sponzorstvo događaja koji je zakazan za prosinac ove godine. Vaš prijedlog stigao nam je prilično kasno i čini se da je riječ o prijedlogu u zadnji čas da pridobijete našu naklonost. Međutim, o našim promotivnim proračunima odlučuje se znatno prije godine, što nam onemogućuje pregled i prihvaćanje zakašnjelih prijedloga.

Nakon letimičnog pregleda vašeg prijedloga, primjećujemo da vaš tim nije uspio uspostaviti poslovnu sinergiju dok nam je slao ovaj zahtjev. Naš portfelj proizvoda prilično je raznolik, kao i naša ciljana publika, što bi naše sudjelovanje na ovom događaju učinilo potpuno neskladnim s našim brendovima. Osim toga, jedan od naših natjecatelja je i pomoćni sponzor, što opet ukazuje na činjenicu da niste napravili zadaću. Iako moram odbiti vaš zahtjev za sponzorstvom, želim vašem događaju i vašem timu puno uspjeha u nastojanju da pronađete pravog sponzora.





3. Strategije poruka: Odbijanje molbi za posao

Zahvaljujemo na vašoj nedavnoj prijavi, koja je bila neuspješna u prolasku kroz prvu fazu selekcijskog procesa. Znamo da će ovo biti razočaravajuće i zahvaljujemo vam na trudu i interesu, ali kao što vam je sigurno poznato, primamo mnogo prijava za svako ponuđeno radno mjesto. Svaka se prijava pažljivo pregledava i ako u prapratnom pismu ima bilo kakvih pravopisnih ili gramatičkih pogrešaka, prijava se odbija, pa je vjerojatno da se to dogodilo s vašom prijavom.

Slobodno se prijavite za sva buduća slobodna radna mjesta koja se mogu pojaviti.

4. Strategije poruka: komunikacija u krizi

Godine 2010. islandski vulkan Eyjafjallajökull eruptirao je ispuštajući vulkanski pepeo u atmosferu na velikom području. Pepeo je izazvao zabrinutost za sigurnost u zrakoplovnoj industriji diljem svijeta i rezultirao mnogim otkazanim letovima i povezanim učincima na lokaciju zrakoplova i rasporede putovanja putnika

Vaš zadatak:

Kao zaposlenika jedne od pogođenih zrakoplovnih kompanija, vaš je posao napisati sažetak na web stranici tvrtke koji će uključiti sljedeće informacije:

- Erupcija islandskog vulkana Eyjafjallajökull raznosi pepeo opasan za avionske motore.
- Situaciju pomno prati zrakoplovna kompanija.
- Sigurnost putnika je od najveće važnosti za vašu zrakoplovnu tvrtku, stoga su svi rizični letovi otkazani do daljnjega.
- Otkazivanje letova značit će da će putnici kasniti na neodređeno vrijeme, ali će zračni prijevoznik učiniti sve što može da podrži blokirane putnike.
- Zrakoplovna tvrtka osigurava telefonsku liniju za hitne slučajeve za putnike i obitelji.
- Putnici i obitelji trebaju shvatiti da kriza nije ugrozila živote i da su svi zrakoplovi koji su bili u zraku tijekom erupcije sigurno sletjeli.
- Web stranica zrakoplovne kompanije ažurirat će se svaka 24 sata u podne po GMT kako bi putnici i njihove obitelji bili informirani o najnovijoj situaciji.
- Otkazivanje letova iznad pogođenog područja rezultirat će kašnjenjima i otkazivanjem za putnike na letovima izvan opasne zone zbog poremećaja u rasporedu.
- Događaj je iznenađan, neočekivan, prirodan događaj, a zračni prijevoznik će učiniti sve što može kako bi zaobišao probleme prouzročene putnicima.

Obavezno zatvorite izrazivši zahvalnost svima koji su pogođeni na njihovom strpljenju i podršci zrakoplovnom prijevozniku u rješavanju nastalih problema s putovanjem.

5. Strategije slanja poruka: Odgovaranje na glasine

Sheila Elliot, poznata glumica, sinoć se pojavila u nacionalnom talk showu i tvrdila da je Smoothstone posuđe vaše tvrtke odgovorno za poteškoće u učenju njezinog djeteta. Elliot je tvrdila da neljepljive površine Smoothstone lonaca i tava sadrže opasnu kemikaliju koja je utjecala na kognitivni razvoj njezina djeteta. Postoji samo jedan problem s njezinom pričom—pa, zapravo tri problema:

- a) linija posuđa vaše tvrtke zove se Moonstone, a ne Smoothstone;
- b) Moonstone ne sadrži i nikada nije sadržavao spomenutu kemikaliju Elliot; i
- c) proizvod na koji zapravo misli zvao se Smoothfire, proizvela ga je druga tvrtka i povučen je s tržišta prije pet godina. Tisuće zabrinutih roditelja ipak ne čekaju provjeru činjenica.

Osvetnički su zauzeli blogosferu i Twittersferu preko noći, upozoravajući ljude da bace sve što proizvodi vaša tvrtka (Tatum Housewares). Nekoliko televizijskih postaja već je preuzelo čavrljanje na Twitteru i ponovilo tu glasinu. Trgovci već zovu vaše prodajno osoblje da otkazu narudžbe.

Vaš zadatak:

Napišite niz od tri poruke koje ćete objaviti na Twitter računu vaše tvrtke, ispravljajući glasine i prenoseći tri gore navedene točke.

6. Strategije poruka: negativne organizacijske objave

Vaša tvrtka uvozi veganske alternative mesnim proizvodima od inozemnih proizvođača. Asortiman je vrlo popularan u vašoj zemlji zbog raznih etičkih, kulturnih i vjerskih razloga. Proizvođač je upravo izveden pred sud u drugoj zemlji jer je pronađen trag proteina jaja u jednom od temeljnih proizvoda u asortimanu. Odmah ste naručili provjeru proizvoda i, na vaš užas, pronađeni su slični tragovi. Proizvođač tvrdi da je ovo izolirani incident uzrokovan unakrsnom kontaminacijom kada su privremeno upotrijebili drugog proizvođača kako bi se nosili s očekivanim porastom potražnje. Uvjeravaju vas da se proizvod sada proizvodi isključivo u kući i da imaju puno povjerenje u čistoću asortimana proizvoda. Ostajete neuvjereni, a osim toga, vaša tromjesečna zaliha proizvoda vjerojatno je kontaminirana. Osjećate da ne možete mirne savjesti prodavati proizvod na svojim tržnicama, a da ne upozorite kupce na moguću kontaminaciju.

Vaš zadatak:

Napišite post na blogu samo za interno čitanje. Trebali biste objasniti situaciju, činjenicu da će sve zalihe potencijalno kontaminiranih proizvoda biti uništene i vaša očekivanja da će doći do manjka u opskrbi dok se ne uvezu zamjenske zalihe. U isto vrijeme, morat ćete upozoriti zaposlenike da bi moglo doći do porasta upita i pritužbi kupaca nakon što priča dospije na društvene medije.