



350 фраз для деловой переписки без канцелярита



Деловые тексты
и коммуникация

Агния Ратникова

**350 фраз для деловой
переписки без канцелярита**

«Автор»

2026

Ратникова А.

350 фраз для деловой переписки без канцелярита /
А. Ратникова — «Автор», 2026

Рабочее письмо звучит тяжело, просьба теряется, а напоминание кажется упреком? Справочник помогает писать ясно, спокойно и без канцелярита, сохраняя нужную твердость. В книге 350 пронумерованных карточек в 25 тематических разделах: от первого контакта, запросов и сроков до обратной связи, отказов, конфликтов, оплаты, найма и сообщений о рисках. В каждой карточке есть адресат, один из шести тонов, неудачная формулировка, готовая основа и подсказка по настройке. Фразы подойдут руководителям, специалистам и всем, кто пишет коллегам, партнерам, подрядчикам, кандидатам и клиентам. Их можно использовать в чатах, письмах и итогах встреч, подставляя реальные имена, даты, суммы, файлы и условия. Книга помогает быстрее собрать сообщение вокруг действия, ответственного, срока и следующего шага. Она не заменяет юридическую проверку и внутренние процедуры, но показывает, как выбрать тон, обозначить границу и отделить факт от предположения.

© Ратникова А., 2026

© Автор, 2026

Содержание

Как пользоваться книгой	5
Что есть в каждой карточке	6
Как подставлять свои данные	7
Шесть рабочих тонов	8
Как менять тон, не переписывая сообщение заново	9
Канал меняет форму	10
Быстрая формула живого делового текста	11
Как сокращать канцелярит	12
Границы применения	13
1. Начало контакта и возвращение к теме	14
2. Запрос информации и материалов	17
Конец ознакомительного фрагмента.	18

350 фраз для деловой переписки без канцелярита

Как пользоваться книгой

Это справочник для рабочих писем и сообщений. В нем ровно 350 пронумерованных карточек для переписки с коллегами, руководителями, сотрудниками, партнерами, подрядчиками, поставщиками, кандидатами, клиентами, пользователями и смежными командами.

Основной текст в поле **Фраза** можно брать за основу и подставлять реальные имена, даты, суммы, документы, роли и условия. Не копируйте пример механически: сначала проверьте, совпадают ли адресат, цель, степень срочности и ваши полномочия.

Что есть в каждой карточке

Кому и когда— рабочая ситуация и адресат.

Тон— одна из шести настроек сообщения.

Вместо канцелярита— не шаблон, а пример формулировки, которую лучше не использовать.

Фраза— готовая основа сообщения.

Как настроить— существенное уточнение: срок, граница ответственности, риск, приватность или следующий шаг.

Карточка не обязана превращаться в полное письмо. В простом чате достаточно одной фразы. В письме к ней обычно добавляют тему, нужный контекст, вложение или список действий.

Как подставлять свои данные

Замените все примерные детали на фактические. Особенно внимательно проверьте:

1. имя и роль адресата;
2. название задачи, файла, счета или проекта;
3. дату, время и часовой пояс;
4. сумму, период и версию документа;
5. ответственного и следующий шаг;
6. условие, при котором решение изменится.

Не оставляйте в готовом сообщении чужие имена, демонстрационные даты и цифры. Если факт еще не подтвержден, обозначьте его как прогноз, риск или гипотезу, а не как состоявшееся событие.

Шесть рабочих тонов

Нейтральный подходит для обычного рабочего обмена. В нем есть контекст и действие, но нет скрытого давления.

Без нажима уместен, когда адресат вправе отказаться, выбрать время или предложить другой путь. Такой тон оставляет реальную свободу ответа, а не маскирует приказ вопросительной формой.

Твердый нужен при просрочке, блокировке, риске, нарушенной границе или обязательном решении. Твердость создают факт, срок, ответственный и реальное последствие. Резкость, публичный упрек и ссылка на статус руководителя твердости не добавляют.

Примирительный помогает после ошибки, разногласия или напряженного разговора. Он признает влияние ситуации, возвращает разговор к фактам и предлагает рабочий следующий шаг. Примирение не требует брать на себя чужую вину или отказываться от обоснованной позиции.

Теплый подчеркивает конкретную благодарность или поддержку.

Формальный сохраняет необходимую дистанцию в вопросах денег, полномочий, доступа, приемки и чувствительной информации, но не требует канцелярита.

Как менять тон, не переписывая сообщение заново

Чтобы снизить давление, оставьте выбор и уберите искусственную срочность. Чтобы сделать сообщение тверже, добавьте подтвержденный срок, владельца решения и понятное последствие. Чтобы снизить напряжение, признайте влияние ситуации и отделите факт от оценки человека. Чтобы повысить формальность, уточните предмет, версию, полномочие или канал передачи, а не добавляйте тяжелые вводные конструкции.

Слово «пожалуйста» само по себе не делает сообщение мягким. И наоборот, короткая фраза без приветствия не обязательно груба, если контекст уже понятен, действие соразмерно роли адресата, а срок обоснован.

Канал меняет форму

В чате ставьте действие в первую строку. Одно сообщение — один вопрос, одно решение или один короткий набор связанных действий.

В письме оставляйте след договоренности: что решено, кто отвечает, к какому сроку и что произойдет дальше. Если действий несколько, используйте список.

В общей цепочке не обсуждайте личные качества, не раскрывайте лишние персональные, финансовые или внутренние данные и не назначайте виноватого до проверки фактов.

После звонка или встречи фиксируйте только решения, ответственных, сроки и открытые вопросы. Полный пересказ разговора обычно мешает увидеть обязательства.

Быстрая формула живого делового текста

Рабочее сообщение собирается из пяти элементов:

1. контекст;
2. нужное действие или решение;
3. ответственный;
4. срок или условие;
5. следующий шаг.

Не все элементы нужны одновременно. Чем проще ситуация и короче канал, тем меньше пояснений. Но если без срока, владельца или условия адресат не сможет действовать, их нельзя заменять общей вежливостью.

Как сокращать канцелярит

Убирайте вводные конструкции, которые не меняют смысл: «в рамках», «в целях», «настоящим сообщаем», «в части», «согласно достигнутым договоренностям». Заменяйте отглагольные существительные глаголами: не «осуществить согласование», а «согласовать»; не «произвести оплату», а «оплатить».

Не прячьте просьбу в пассивной вежливости. Вопросительная форма подходит, когда выбор действительно есть. Если решение обязательно или срок уже согласован, назовите действие прямо. Отказ тоже должен быть различим: после сообщения адресат должен понимать, принято ли решение и есть ли рабочая альтернатива.

Границы применения

Фразы помогают выстроить ясную коммуникацию, но не гарантируют юридическую точность и не заменяют утвержденные процедуры. Для договоров, претензий, платежей, персональных данных, трудовых решений, официальных уведомлений, инцидентов безопасности и других регулируемых ситуаций проверяйте формулировки по актуальным требованиям организации и при необходимости согласуйте их со специалистом.

Не используйте шаблон, чтобы скрыть неопределенность, выдать предположение за факт, надавить чужим именем, обойти правила доступа или обещать результат, который зависит от других людей и систем.

1. Начало контакта и возвращение к теме

В начале письма достаточно обозначить причину сообщения. Не пересказывайте всю историю, если адресат уже в контексте. Для нового контакта добавьте источник знакомства или роль, в которой вы пишете. В теме письма лучше назвать предмет разговора, а не использовать общие слова вроде «вопрос» или «сотрудничество».

1. Представиться в новом рабочем контакте

Кому и когда:новому коллеге, партнеру или подрядчику.

Тон:нейтральный.

Вместо канцелярита:«Настоящим сообщаю, что являюсь ответственным лицом по данному направлению»

Фраза:«Меня зовут Анна, я отвечаю за запуск проекта со стороны продуктовой команды».

Как настроить:Сразу назовите роль и предмет работы; должность добавляйте только тогда, когда она помогает понять полномочия.

2. Сослаться на рекомендацию

Кому и когда:человеку, с которым вас познакомили через общего знакомого.

Тон:без нажима.

Вместо канцелярита:«Обращаюсь к вам на основании рекомендации вышеуказанного лица»

Фраза:«Ирина Петрова посоветовала написать вам по вопросу интеграции».

Как настроить:После источника контакта коротко назовите тему, чтобы адресату не пришлось уточнять причину письма.

3. Продолжить разговор после встречи

Кому и когда:участнику недавней встречи.

Тон:нейтральный.

Вместо канцелярита:«В продолжение состоявшихся переговоров сообщаем следующее»

Фраза:«Продолжаю наш разговор о сроках пилотного запуска».

Как настроить:Если встреча была насыщенной, укажите конкретный вопрос, а не просто факт разговора.

4. Вернуться к переписке после паузы

Кому и когда:коллеге, партнеру или подрядчику.

Тон:нейтральный.

Вместо канцелярита:«Возобновляя ранее приостановленное взаимодействие, сообщаем»

Фраза:«Возвращаюсь к нашей переписке о договоре».

Как настроить:Не оправдывайте паузу длинным вступлением; при необходимости при­знайте ее одним предложением и переходите к делу.

5. Напомнить, откуда у адресата ваши данные

Кому и когда:новому деловому контакту.

Тон:без нажима.

Вместо канцелярита:«Ваши контактные данные были получены нами в установленном порядке»

Фраза:«Мы обменялись контактами на отраслевой встрече в четверг».

Как настроить:Источник контакта должен быть понятным и правдивым; не создавайте впечатление массовой рассылки.

6. Обозначить свою роль в общей задаче

Кому и когда: участникам проекта.

Тон: нейтральный.

Вместо канцелярита: «В рамках распределения функциональных обязанностей мной осуществляется координация»

Фраза: «Я координирую согласование материалов и буду собирать итоговые комментарии».

Как настроить: Назовите не только роль, но и действие, по которому к вам можно обращаться.

7. Подключиться к уже идущей переписке

Кому и когда: коллегам и внешним участникам цепочки.

Тон: нейтральный.

Вместо канцелярита: «С учетом включения в копию считаю необходимым проинформировать»

Фраза: «Подключусь к обсуждению со стороны финансовой команды».

Как настроить: Не повторяйте уже сказанное; обозначьте только новую ответственность или информацию.

8. Начать письмо с конкретной причины

Кому и когда: любому рабочему адресату.

Тон: нейтральный.

Вместо канцелярита: «Довожу до вашего сведения информацию касательно нижеследующего вопроса»

Фраза: «Пишу, чтобы согласовать дату тестирования».

Как настроить: Если причину можно назвать одним глаголом, начинайте с него: уточнить, согласовать, подтвердить, предупредить.

9. Связаться после публичного выступления

Кому и когда: эксперту, спикеру или потенциальному партнеру.

Тон: без нажима.

Вместо канцелярита: «По результатам ознакомления с вашим выступлением возникла заинтересованность»

Фраза: «После вашего выступления хочу обсудить возможный совместный вебинар».

Как настроить: Покажите связь с конкретной темой выступления, но не перегружайте письмо комплиментами.

10. Сообщить, кто передал задачу

Кому и когда: коллеге из другой команды.

Тон: нейтральный.

Вместо канцелярита: «В соответствии с поручением руководства обращаюсь по вопросу»

Фраза: «Олег попросил меня уточнить у вас статус макета».

Как настроить: Ссылка на человека нужна для контекста, а не для давления; не используйте имя руководителя как скрытую угрозу.

11. Обозначить тему без длинного предисловия

Кому и когда: занятому руководителю или коллеге.

Тон: нейтральный.

Вместо канцелярита: «Настоящее обращение направлено в целях рассмотрения возможности»

Фраза: «Нужно решить, переносим ли запуск на следующую неделю».

Как настроить: Для быстрого решения поставьте вопрос в первое или второе предложение.

12. Начать сложный разговор спокойно

Кому и когда: коллеге, партнеру или подрядчику.

Тон: примирительный.

Вместо канцелярита: «В связи с возникновением неудовлетворительной ситуации считаем необходимым»

Фраза: «Хочу спокойно разобраться, почему мы разошлись в ожиданиях от результата».

Как настроить: Не начинайте с оценки человека; называйте расхождение, факт или последствие.

13. Обозначить конфиденциальный рабочий контекст

Кому и когда: адресату, который вправе получать информацию.

Тон: нейтральный.

Вместо канцелярита: «Настоящая информация носит строго конфиденциальный характер»

Фраза: «Пишу по внутреннему вопросу; пожалуйста, не пересылайте сообщение вне рабочей группы».

Как настроить: Не используйте пометку о конфиденциальности вместо реальных правил доступа и защиты данных.

14. Перевести устный разговор в письменный

Кому и когда: участнику звонка или личной встречи.

Тон: нейтральный.

Вместо канцелярита: «В целях документального закрепления устно достигнутых договоренностей»

Фраза: «Зафиксирую письменно то, о чем договорились на звонке».

Как настроить: После вводной фразы перечислите решения, ответственных и сроки, а не пересказывайте весь разговор.

2. Запрос информации и материалов

Хороший запрос объясняет, что именно нужно, в каком формате и что произойдет после ответа. Если срок важен, называйте его прямо; если адресат может предложить альтернативу, оставьте такую возможность. При нескольких пунктах соберите их в короткий список, чтобы ответ можно было дать по каждому.

15. Запросить недостающие данные

Кому и когда: коллеге или владельцу процесса.

Тон: нейтра

Конец ознакомительного фрагмента.

Текст предоставлен ООО «Литрес».

Прочитайте эту книгу целиком, [купив полную легальную версию](#) на Литрес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.