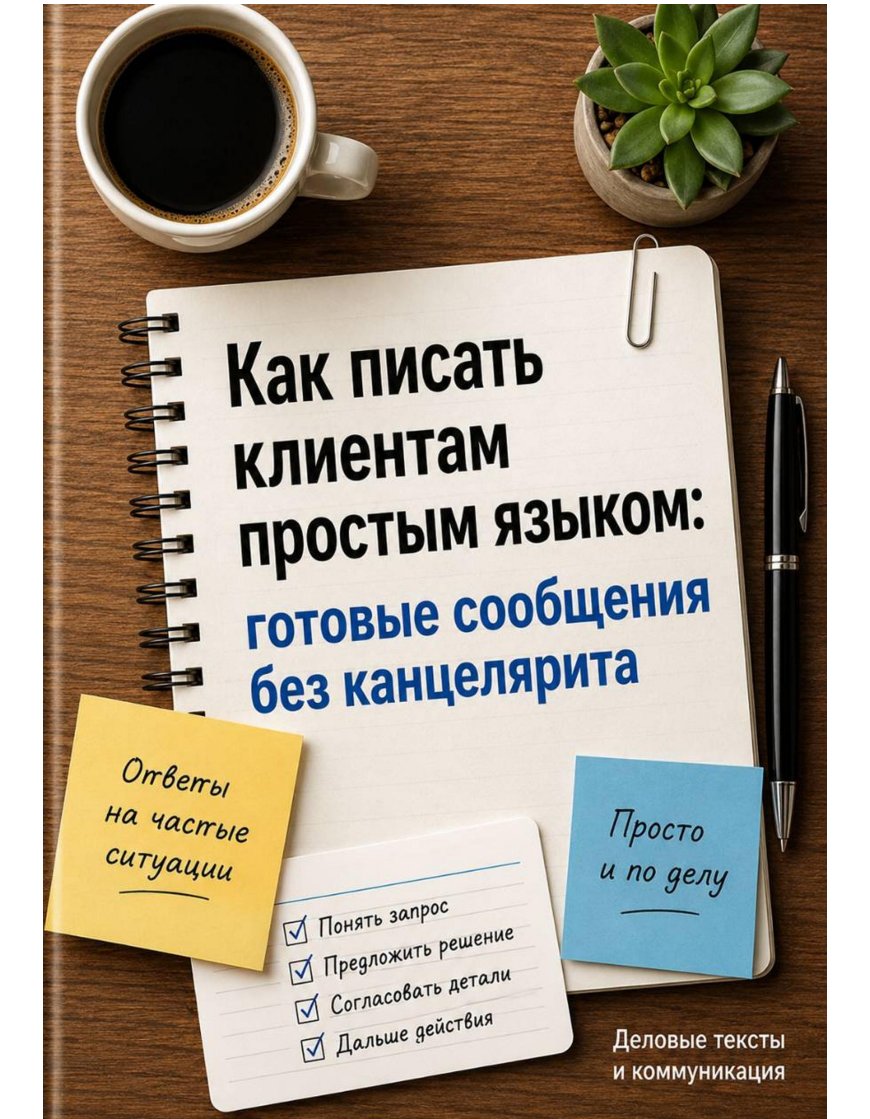




Как писать клиентам простым языком: готовые сообщения без канцелярита

Ответы
на частые
ситуации

- ☒ Понять запрос
- ☒ Предложить решение
- ☒ Согласовать детали
- ☒ Дальше действия

Просто
и по делу

Деловые тексты
и коммуникация

Агния Ратникова

Как писать клиентам

простым языком: готовые

сообщения без канцелярита

<https://litres.ru/74237267>

SelfPub; 2026

Аннотация

Клиент спрашивает цену без деталей, присылает правки в трех чатах или требует срок, который нельзя подтвердить? Сложные обороты не помогут. Нужны ясный факт, условия, граница ответственности и следующий шаг.

В книге собраны 160 готовых сообщений: от первой заявки, оценки и оплаты до задержек, правок, сдачи результата и конфликтов. Для каждого случая есть ситуация, цель, тон, типичная ошибка, короткая версия для мессенджера и подробная для письма.

Шаблоны помогают назвать цену и срок, отделить прогноз от обещания, запросить материалы, зафиксировать договоренности, спокойно отказать и не взять на себя лишнее. Даты, суммы и условия подставляются из реального проекта.

Книга подойдет тем, кто ведет проекты и общается с заказчиками в письмах и чатах. Перед сложным ответом можно

выбрать близкую ситуацию и адаптировать текст. Читатель получает рабочую проверку: что произошло, что меняется для клиента и кто действует дальше.

Содержание

Как писать клиентам простым языком: готовые сообщения без канцелярита	5
Простой язык как рабочая система	8
Четыре проверки перед отправкой	10
Как устроен банк сообщений	11
Первая заявка: ответить быстро, но не пообещать лишнего	12
Конец ознакомительного фрагмента.	13

Как писать клиентам простым языком: готовые сообщения без канцелярита

Как писать клиентам простым языком: готовые сообщения без канцелярита

Сообщение клиенту должно вести к решению. После него человеку ясно, что произошло, что нужно сделать и когда ждать продолжения. Поэтому простой язык не сводится к замене «осуществить» на «сделать» или «в рамках взаимодействия» на «в работе». Сначала нужно навести порядок в самом решении: кто отвечает, что уже согласовано и какой шаг будет следующим.

Канцелярит появляется не только из-за привычки к сложным словам. Часто он помогает спрятать ответственность. Фраза «вопрос находится в процессе проработки» не называет ни срок, ни исполнителя, ни результат. «Имеет место необходимость» маскирует обычную просьбу, а «вынуждены уведомить» заранее повышает напряжение. Без таких оборотов приходится прямо сказать, что вы обещаете, чем управ-

ляете и где заканчиваются ваши обязательства.

Простой язык не означает фамильярность. «Приветик, сейчас всё быстренько сделаем» звучит живо, но не сообщает объём, срок и условия. В деловой переписке достаточно уважения, конкретики и спокойных границ. Можно писать тепло и при этом не соглашаться на неоплаченные правки, невозможную дату или работу без исходных материалов.

Один и тот же факт по-разному сообщают новому, постоянному и недовольному клиенту. Новому человеку нужен контекст: как устроена работа, что входит в цену и с какого момента условия считаются подтверждёнными. Постоянному клиенту не стоит заново пересказывать знакомый процесс, но изменения нужно называть. В разговоре с недовольным клиентом сначала покажите, что поняли проблему, затем отделите факты от оценок и предложите план, который можно проверить.

В книге 160 сообщений для обычной клиентской работы: первая заявка, расчёт цены, задержка, правки, сдача результата и поддержка. Это не набор универсальных «красивых фраз». Каждый текст относится к конкретной ситуации и учитывает её риск. Используйте формулировки как основу, но перед отправкой подставляйте реальные сроки, объём, цену и ответственных.

В примерах встречаются формы «я» и «мы». Выберите одну и используйте последовательно. Не пишите «мы», если клиент общается с одним специалистом и за сообщением не

стоит команда. Не пишите «я», когда обязательство принимает компания и решение зависит от нескольких сотрудников. Неподтверждённые сроки и цены так и названы. Зависимость от действий клиента тоже указана прямо, без обвинений.

Проверка простая: после сообщения клиент понимает, что случилось, что это меняет для него и что делать дальше. Если один из ответов приходится угадывать, сообщение ещё не готово.

Простой язык как рабочая система

Хорошее клиентское сообщение опирается не на особый стиль, а на понятную конструкцию. Иногда она помещается в две строки, иногда занимает полстраницы. В ней обычно есть пять частей.

Контекст. Одно предложение связывает текст с заявкой, созвоном, оплатой, версией файла или проблемой. Клиенту не приходится восстанавливать историю переписки.

Смысл. Назовите основной факт: цену, срок, готовность, задержку, ограничение, вопрос или решение. Неприятный факт лучше сообщить в начале, а не прятать в последнем абзаце.

Ответственность. Напишите, что делаете вы и что требуется от клиента. Когда работа зависит от обеих сторон, помогает формула «с моей стороны: ..., от вас: ...». Она описывает процесс, а не назначает виноватого.

Граница. Укажите, что не входит в подтверждённый объём, какой срок пока остаётся прогнозом и что нельзя обещать без проверки. Спокойная граница не требует угроз, наравоучений или ссылок на выдуманные правила.

Следующий шаг. Попросите о конкретном действии: прислать файл, выбрать вариант, подтвердить смету, оплатить счёт, собрать комментарии в одном месте или назначить созвон. «Жду обратной связи» слабее, чем «до четверга под-

твердите вариант 2 или напишите, что нужно изменить».

Короткий текст не обязан быть сухим, но он должен быть законченным. «Получил, посмотрю» не даёт клиенту срока. Лучше написать: «Получил файл. Посмотрю сегодня и до 17:00 скажу, хватает ли данных для оценки». Разница не в длине, а в том, можно ли по сообщению планировать работу.

Четыре проверки перед отправкой

1. Можно ли понять основную мысль из первых двух предложений?
2. Есть ли в тексте обещание, которое зависит не только от автора?
3. Ясно ли, кто и что делает дальше?
4. Не заменена ли деловитость холодным официальным тоном или, наоборот, дружелюбием без условий?

Как устроен банк сообщений

У каждого примера указаны ситуация, цель, тон и типичная ошибка. Короткая версия подходит для мессенджера. Подробная добавляет контекст и годится для письма или для условий, которые важно закрепить письменно.

В начале тематических разделов даны общие формулировки о цене, сроках и правках. Не вставляйте их в каждое сообщение подряд. Берите только ту строку, которая относится к конкретному случаю. В самих шаблонах оставлены только те границы, которые нужны в конкретной ситуации.

Суммы, даты, периоды и названия документов служат местами для подстановки. Используйте только подтверждённые данные. Когда срок зависит от согласования, поставщика, платформы или доступа, назовите эту зависимость. Прогноз не должен выглядеть как гарантия.

Первая заявка: ответить быстро, но не пообещать лишнего

Первый ответ задаёт правила всей дальнейшей переписки. Клиенту важно увидеть, что сообщение прочитано, запрос понят хотя бы в общих чертах и разговор движется к конкретному решению. Исполнителю важно не превратить вежливость в преждевременное согласие на цену, срок или объём.

В первом контакте полезно разделять интерес к задаче и подтверждение условий. «Готов обсудить» не значит «берусь на названных условиях». «Смогу оценить после материалов» честнее, чем ориентир, который клиент примет за окончательную цену.

Общие

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.