

Содержание

Введение

О чем и для кого эта книга	4
Как вызвать гнев получателя с первых же строк письма	6
Никогда так не пишите	8
Шесть вещей в письмах, которые раздражают всех	10

Матчасть

Уважать время и внимание	29
Вежливость — это не слова	51
Уважать границы	101
Когда лучше не писать	131
Холодное письмо	153
Письмо в ответ на вакансию или объявление	171

Практика

Откликнуться на вакансию	191
Сделать предложение клиенту	201
Ответить на претензию клиента	209
Ответить на хамское письмо, когда клиент неправ	215
Напомнить коллеге о себе и задаче	219
Пригласить специалиста на работу	225
Пригласить интересного лектора на конференцию	231
Ответить на письмо, в котором выпускают пар	239
Предложить свой продукт	245
Попросить поработать на выходных	251
Что дальше	254