

آداب المراسلة المؤسسية وصياغة الردود

إعداد: فريق المركز اللغة: العربية المحور: أساسيات خدمة العملاء

ملخص

يلخص هذا الدليل قواعد المراسلة المؤسسية المناسبة لقسم خدمة العملاء، ويبيّن بنية الرسالة المهنية وأسلوبها ولغتها، مع تنبيهات على الأخطاء الشائعة في الصياغة والإملاء.

المحتويات

1 بنية الرسالة

2 الأسلوب واللغة

3 صياغة الرد

4 المراجعة قبل الإرسال

1. بنية الرسالة

تتألف الرسالة المهنية من عنوان واضح يدل على الموضوع، وتحية مناسبة، و متن مرتّب في فقرات قصيرة، وخاتمة تتضمن الخطوة التالية أو عبارة شكر، وتوقيع باسم الموظف والقسم.

2. الأسلوب واللغة

يُفضّل الأسلوب الرسمي المهذب بلغة فصیحة مبسّطة، دون إسهاب ولا عبارات عامية أو رموز تعبيرية، مع مراعاة التذكير والتأنيث والإملاء وعلامات الترقيم.

3. صياغة الرد

يُستهلّ الرد بشكر المرسل على تواصله، ثم يُجاب عن السؤال مباشرة، ويُختتم بما يلزم من إرشاد أو إحالة. ويُراعى ألاّ يتضمن الرد معلومات غير مؤكدة.

4. المراجعة قبل الإرسال

تُراجع الرسالة للتحقق من المرسل إليه والمرفقات والأسماء والأرقام، وتُقرأ مرة أخيرة بصوت هادئ لاكتشاف الأخطاء التي تغيب عن النظر.

نقاط أساسية

- ◆ اجعل العنوان دالاً على الموضوع
- ◆ اكتب فقرات قصيرة
- ◆ أجب مباشرة ثم أرشد
- ◆ راجع الأسماء والمرفقات

تنبيه: هذا الملف نموذج توضيحي أعدّه فريق المركز لتجربة المكتبة المرجعية، ويستبدله الفريق بالمرجع الحقيقي. لا يتضمن اقتباسات ولا مراجع منسوبة إلى مؤلفين بأعيانهم.