

Оглавление

Вступление. О чем эта книга.	9
Глава 1. Структура письма — общие правила. «Суть → детали → суть».	15
Глава 2. Стил ь письма — общие правила. Лично/формально.	39
Глава 3. Информирующие письма.	59
Глава 4. Убеждающие письма.	73
Глава 5. Продающие письма, коммерческие предложения	91
Глава 6. Письма-отказы	103
Глава 7. Письма-претензии.	121
Глава 8. Ответы на претензии.	137
Заключительное слово от автора, издательства и читателей.	153
Приложение. Деловой словарь. 85 полезных фраз для деловых писем	157