

İLETİŞİM TÜRLERİ

➤ Sözlü İletişim

➤ Sözsüz İletişim

➤ Yazılı İletişim

(s.46)

<https://www.youtube.com/watch?v=uM1OXfXaBu0>

SÖZLÜ İLETİŞİM

- İnsan yaşamının uyku dışında kalan süresinin yaklaşık dörtte üçünü kapsar



İletişim türleri arasında en fazla tercih edilen



Temel ögesi dil

SÖZEL İLETİŞİM



Konuşma ve Dinleme Becerisi



Etkili konuşma ve dinleme becerilerine sahip olan bireyler toplum içinde daima aranan ve itibar gören bireyler arasındadır



SÖZLÜ İLETİŞİM (Konuşma Dili)

- Yüz yüze görüşmeler
- Toplantılardaki konuşmalar
- Halka hitaplar
- Sözlü sunumlar
- Telefon görüşmeleri
- Eğitim kursları
- Konferanslar
- Oryantasyon programları

Sözlü İletişim (* ** * Ses önemli)

Dil ile
Kişiler mesajlarını
birbirlerine iletir
Kişilerin ne söyledikleri
önemli

Dil ötesi
Sesin niteliği ile ilgili
Kişilerin nasıl söylediği önemli
Ses tonu, sesin hızı şiddeti,
hangi kelimelerin vurgulandığı

Sesli Anlatımın Öğeleri

- **Ses Hacmi:** Yüksek ses fikirleri vurgulamada önemli
Gereksiz yere sesi yükseltmek dinleciyi kızdırabilir ya da çok yumuşak konuşma dinleyici yokmuş algısı yaratabilir
- **Ses Perdesi:** Sesi alçaltıp yükseltmek. Anlamı berraklaştırır.
- **Hız:** Konu karmaşık ise hız düşürülmeli
- **Kalite:** Sesin kendine özgülüğü
- **Tonlama ve Telaffuz:** Tonlama, konuşma seslerinin yapısı, telaffuz seslerin sözcükler içinde kaynaşması
- **Stil:** en çekici stil sohbet biçiminde olan

Sesli İletişimin Avantajları

- Verilen haberin anlaşılma derecesi denetlenir
- Soru sorulabilir
- Verilen cevaplar kontrol edilebilir
- Anlaşılmayan bir konu varsa açıklık getirilebilir

Sesli İletişimin Sakıncaları

- Tartışmalarda belgelenememesi
- Uzun konuşma ve görüşmelerle işlerin engellenmesi
- Çeşitli aşamalardan geçtikçe sözlü mesajın amacını ve özünü yitirmesi

*****Sözlü İletişimde Etkili ve Başarılı Olmak İçin:

- **Sözleriniz kesin olsun**

Kesin ifadeler kullan, genelleme yapmaktan kaçın

- **Örneklerden yararlanın**

Kullanılan sözcükler alıcıların kafasında resim çizilmesini sağlamalı. (Bir annenin çocuğunu cezalandıracağını söylemek yerine cezanın ne olduğunu söylemesi, olumsuz bir durumda önlemler alacağız demek yerine önlemlerin ne olduğunu söylemek...

- **Benzetmeler kullanın**

- **Abartılı konuşmayın**

İnanılabilirliği azaltır

Sözlü İletişimde Etkili ve Başarılı Olmak İçin:

- **Doğru bildiklerinizi Söyleyin**

Yanlış bir istatistik sonucunu açıklamak, grafik sunmak...

- **Çok söylediğiniz sözleri kullanmayın (yani, şey, efendime söyliyim...)**
- **Başkalarının mahremiyetine saygılı olun, sır saklamayı bilin (firmanın iş yaptığı müşteriler, üretim yöntem ve teknikleri...)**
- **Etkili ve Güzel Konuşun**

*ETKİLİ VE GÜZEL KONUŞMA (İyi bir konuşmacıda aranan nitelikler)

- Konuşmanız açık ve anlaşılır olsun
- Konuşmanıza canlılık katın
- Konuşmanız akıcı olsun (kolay söylenebilen, kulağı tırmalamayan sözcükler kullanılmalı)
- Konuşmanız doğal olsun
- Konuşmanızın üslubu olsun (konuşma biçimi, tarzı)
- Kelimeleri doğru telaffuz edin (sözcüklerin söyleniş biçimi) (sözcüklerin bazı hecelerinin gereğinden fazla uzatılması, bazı seslerin yanlış çıkarılması ya a hiç çıkarılmaması...)
- Jest ve mimikleri doğru kullanın



TELAFFUZ HATALARI

Portre, 1. 'Bir kimsenin yağlı boya, sulu boya, karakalem vb. bir yolla yapılmış resmi' 2. 'Bir kimsenin, bir şeyin sözlü veya yazılı tasviri' demektir. Bakınız. Türkçe Sözlük-Türk Dil Kurumu

Porte 1. 'Bir şeyin genişlik, önem derecesi, etki alanı'. 2. 'Bir iş için gereken para miktarı, değer önem' anlamlarına gelmektedir.

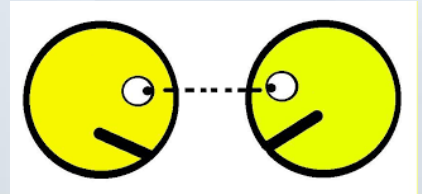
Meraba	Merhaba
Yanlız	Yalnız
Piyono	Piyano
Anane	Anneanne
Mali Portre	Mali Porte
Kirbit	Kibrit
Nüans Farkı	Nüans
Ordöv	Ordövr
Arabeks	Arabesk

Nolu	Numaralı
Birzât	Bizzat
Birmukabele	Bilmukabele
İnkilap	İnkılap
Hakkaten	Hakikaten
Gaste	Gazete
Heralde	Herhalde
Dakka	Dakika
Fakir (a uzun değil)	

Bakiye (a uzun değil)	
Alanen	Alenen
Akibet (a kısa değil)	
Birbirinin Yerine Kullanılanlar	
Losyon	Nosyon
Hobi	Fobi

ETKİLİ KONUŞMA TEKNİKLERİ

- Konuşmaya başlamadan önce tüm dinleyicilerin dikkatini üzerinize çekmek için konuşmanıza hemen başlamayın. Durup hafif bir tebessüm gösterin.
(sağa sola sallanmak, kağıtlarla uğraşmak, sinirli bir tavır göstermek doğru değil)
 - Tüm gözlerin üzerinizde olduğunu hissettiğinizde dinleyicilerle göz kontağı kurarak konuşmaya başlayın
 - Sürekli aynı kişilere bakarak konuşmanızı sürdürmeyin
 - Cümle kurarken hangi kelime önem kazanıyorsa o kelimeyi vurgulu söyleyin
- “Otelimiz bu civardaki en iyi işletme.”. “Bu otel bizim işletmemiz.”



***ETKİLİ KONUŞMA TEKNİKLERİ

- Asla düşünme payı sözcüklerini kullanmayın (hımm, aaa, şey, yani, şimdi, "Efendime söyleyeyim, anlatabiliyor muyum?, şöyle söyleyeyim...)
- Argo, moda olan magazin sözcüklerden kaçının.(süper, Hayret bir şey, Acayip, Şekerim, Herıld yani, Koçum, Aşk olsun, Dehşet güzel) (Çalışma yaşamında birlikte çalıştığınız kişilere "siz" diye hitap edin.
- Sesinizin inceliği ve kalınlığına dikkat edin.

ETKİLİ KONUŞMADA DUYGU UYUMU

(s.48)

- Konuşmada uygun duyguların hissedilerek karşınızdakilere aktardığınızda onların da aynı duyguları hissetmelerini sağlamış olursunuz



***KONUŞMALARDA UYULMASI GEREKEN GENEL İLKELER

- Konuşma sırasında konuşanın yüzüne bakınız.
- Kişilerin konuşmalarını kesmeyiniz.
- Konuşurken kendinizden az söz ediniz.
- Başkalarına da konuşma hakkı veriniz.
- Sabit fikirli olmayınız.
- Başka fikirlere saygılı olunuz.
- Pot kırmamak için düşünerek konuşunuz.
- Argo kelimeler kullanmayınız.
- Uzun ve sıkıcı bir biçimde konuşmayınız.
- "Lütfen, rica ederim, izin verir misiniz?" gibi ifadeler sık sık kullanınız.

***KONUŞMALARDA UYULMASI GEREKEN GENEL İLKELER



- Hitaplarınızda "siz, hanımefendi, beyefendi" kelimelerini kullanınız.
- Anlaşılır bir şekilde ve doğal ses tonuyla konuşunuz.
- Konuşmaktan kaçır gibi kısa konuşmayınız.
- Sadece doğru olduğundan emin olduğunuz şeyleri söyleyiniz.
- Konuşurken suratınızı asmayınız.
- Konuşmalarda sinirli davranmayınız.
- Ses tonunuzu iyi ayarlayınız.
- Dikkatli dinlerseniz sizi de dikkatli dinlerler.
- Yapmacık jest, mimik ve gülümsemelerden kaçınınız.
- Özür dilemeniz gereken yerde özür dileyiniz.



ETKİLİ İLETİŞİMDE DİNLEME



Aktif Dinleme: Dikkatli suskunluk, etkin sessizlik, en az yanıt verme. Konuşmacı uzunca bir sözlü etkileşim beklemez. Suskunluk ya da tek bir sözcük yeterli



Pasif Dinleme: İnsan karşısındakini dinler gibi gözükür; ancak sadece duyar.

****DİNLEME TEKNİKLERİ**

- **Dikkatinizi toplamayı öğrenin**

Mesajı gönderenle göz teması kurmak, yüz ifadeleriyle geri bildirim göndermek, vücudun duruşunu rahat ve konuşana doğru hafifçe eğik duruma getirmek, konuşandan çok uzak ya da çok yakın olmamak gerekir.

- **Mesajı anlamaya çalışın**

- **Mesajları değerlendirin**

**Neler Etkili Dinlemeyi Engeller?

- Konunun dinleyen açısından ilginç olmaması
- Konuşanda kusur ve hata bulmaya çalışmak
- Konuşmadaki bazı konulara aşırı duyarlılık göstermek
- Konuşmayı dinler gibi gözükerek sahte dikkat göstermek
- Dikkatin dağılmasına neden olmak veya konuşmacıya aldırış etmemek
- Düşünce hızının, konuşma hızından yavaş olması

**İNSAN İLİŞKİLERİNDE 10 ALTIN KURAL 😊😊😊

- İnsanları daima selamlayınız.
- İnsanlara daima gülümseyiniz. Asık suratlı olmak için 72, gülümsemek için 14 kas yeterli 😊
- İnsanlara isimleriyle sesleniniz. İnsanların kendi isimlerini duymaları dünyanın en tatlı müziğidir.
- Arkadaş canlısı ve yardımsever olunuz.

SÖZEL İLETİŞİM TÜRLERİ

Açık Oturum

Güncel, siyasi, sosyal ve bilimsel konuların veya sorunların herkesin izleyebileceği bir biçimde açık olarak tartışıldığı toplantılar. Bir konunun uzmanları dinleyiciler karşısında o konuyu kendi bilgileri ışığında açıklayıp tartıştıkları konuşma türü



AÇIK OTURUMUN ÖZELLİKLERİ

- Açık oturumda tartışılacak konu, toplumun tümünü ya da bir bölümünü ilgilendirmelidir.
- Açık oturum; bir salonda izleyici önünde ya da televizyon ve radyoda dinleyici önünde 3-5 tartışmacı ile yapılmaktadır.
- Konuşmacılar bir başkanın yönetiminde belirli sürelerde iki-üç tur konuşurlur.
- Açık oturumda izleyicilerin sorularını almak ve cevaplamak da mümkündür. Bu takdirde açık oturum, "forum" a dönüşmektedir. Televizyon ve radyodan tartışmayı izleyen kişiler, açık oturuma telefon sorularıyla katılabilir.

AÇIK OTURUMUN ÖZELLİKLERİ

- Açık oturum bir "*başkan*" tarafından yönetilir. Konunun ortaya atılması, giriş konuşmasının yapılması, soruların düzenli olarak sorulması vb. durumlar başkanın idaresinde yapılır. Bu nedenle, başkan, açık oturumdan önce plân yapmak zorundadır.
- Başkan; tartışma sırasında meydana gelebilecek tatsız ve çirkin saldırıları da önlemelidir. Oturum sonunda ise, ortaya çıkan karşıt ya da aynı düşünceleri özetleyerek oturumun genel değerlendirmesini yapmalıdır. Bu nedenle başkan, açık oturumun temel ögesidir.

AÇIK OTURUMUN ÖZELLİKLERİ

- Açık oturumda bir yarışma havası yoktur. Başkan, konuyu belirtir, konuşmacıları tanıtır. Ele alınan konu ile ilgili bilgileri verir. Sonra konuşmacılara ara ile sorular yöneltir. Konuşmacılar da görüşlerini belirtirler. Gerekli bilgileri verirler. Bu arada diğer konuşmacılar da konuşmakta olanın sözlerini özenle dinleyip, gerekli notu alırlar. Gerekirse, konuşmacının bazı görüşlerine katılmadıklarını nedenleri ile birlikte belirtirler.
- Oturuma katılacak kişilerin konularında iyi hazırlanmış olmaları açık oturumun kalitesini artırır.
- Ayrıca, konuşmacıların diğer konuşmacılar ve izleyiciler karşısında saygılı olmaları da çok önemlidir.

SÖZLÜ İLETİŞİM TÜRLERİ

- **Anket (Yüz yüze)**

Herhangi bir konuda bilgi üretmek amacıyla bir soru dizini hazırlanarak yüzyüze yapılan görüşme türü.



SÖZLÜ İLETİŞİM TÜRLERİ

- **Basın Toplantısı:** Herhangi bir kişi, kurum ve kuruluş temsilcisinin, sanatçı veya politikacının, belli bir konuda gazetecilere bilgi vermesi. Daha önceden duyurusu yapıp önceden planlanan toplantılar. Herhangi bir konu hakkında bilgi veren kişilerin belli bir konu hakkında açıklamada bulunmak için [gazetecileri](#) davet ettiği ve çoğunlukla soru-cevap şeklinde düzenlenen medya etkinliği



SÖZLÜ İLETİŞİM TÜRLERİ

- **Basın Toplantısı**

Genellikle siyasetçiler, spor takımları, ünlüler, ürün tanıtımı yapan kişiler, davaları hakkında bilgi vermek isteyen avukatlar, kısacası kamuoyunu ilgilendiren bilgileri basın yoluyla yaymak isteyen kişilerce düzenlenir.

Toplantının nerede, ne zaman yapılacağı, kimlerin katılacağı ve toplantının amacı gibi çeşitli bilgilerin yer aldığı bir davet mektubu yazılarak ilgili kişiler toplantıya çağrılır.

<https://www.youtube.com/watch?v=0ypEWhOpMb0>

SÖZLÜ İLETİŞİM TÜRLERİ

- **Bienal:** Yılaşırı, iki yılda bir Çoğunlukla kültürel veya sanatsal faaliyetler için kullanılan bir terimdir. En eski bienal 1895'ten beri düzenlenen Venedik Bienali'dir.ki yılda bir olan toplantı türü.
- Türkiye'de de 1987 yılından beri düzenlenen ve her iki senede bir tekrarlanan Uluslararası İstanbul Bienali bulunmaktadır. (çağdaş sanat ve kültürel etkinlik)



SÖZLÜ İLETİŞİM TÜRLERİ



- **Sempozyum (Bilgi Şöleni):** Akademik bir konunun, uzmanları tarafından değişik boyutlarıyla ele alındığı seri konuşmalar

Sempozyumun özellikleri şunlardır:

- Bilimsel ve ciddi bir sohbet havası içinde geçer.
- Konuşmacılar konuyu kendi uzmanlık alanları açısından ele alır.
- Amaç konuyu tartışmak değil, olumsuz ve olumlu yönleriyle değerlendirerek gerekli çözümleri üretmektir.
- Bir başkan tarafından yönetilir.
- Konuşmacı sayısı üç ile altı arasında değişir.
- Konuşmacıların konuşma süreleri beş ile yirmi dakika arasındadır.
- Konunun önemine göre birkaç oturumda, ayrı ayrı salonlarda, birkaç gün boyunca sürebilir.
- Sempozyum sonunda basılı bir bildiri yayımlanmalıdır.

<http://www.bilimsenligi.com/3-turkiye-bilim-merkezleri-sempozyumu.html>

SÖZLÜ İLETİŞİM TÜRLERİ



- **Kongre:** Bir kuruluşun gündemindeki sorunları konuşmak ve yeni kurullar seçmek üzere çeşitli ülkelerden gelen yöneticilerin, elçilerin, delegelerin katılımıyla yapılan toplantı
Kurultay ise ulusal düzeyde yapılır.

Kongreyi diğer toplantılardan ayıran özellikler

- 1 - **Kongre** sonunda bir karara varılır ve bu karar ilgililer için bağlayıcı özellik taşır.
- 2 - Kongre eğitim amaçlı bir toplantı değildir.
- 3 - Kongre bir kurum tarafından **kurum** bünyesinden kişilerce düzenlenir.
- 4 - Katılımcılar kurum üyesi olmak zorunda olabilir ya da olmayabilirler.

KONGRE

- Katılanlara birbirilerini daha iyi tanıma fırsatını sunar.
- İyi toplantılar firmada birliktelik duygusunu güçlendirir, şirket kültürünün yeniden üretilmesini sağlar.
- Katılanların olaya farklı açılardan yaklaşımları ve değişik önerileri, en iyi ve yaratıcı çözümün bulunmasını kolaylaştırır.



SÖZLÜ İLETİŞİM TÜRLERİ

- **Panel:** Panel bir tartışma türüdür. Toplumunu ilgilendiren bir konunun dinleyiciler önünde, sohbet havası içinde, uzmanları tarafından tartışıldığı konuşmalar
- Amaç, bir konuda karara varmaktan çok konuyu çeşitli yönleriyle aydınlatmak, konuyla ilgili farklı görüş ve anlayışları ortaya koymaktır. Panelde de bir başkan bulunur. Konuşmacı sayısı 3 ile 6 arasında değişebilir. Konuşmacılar, uzmanı oldukları konunun ayrı birer yönünü ele alırlar. Konuşmacılar belirli zaman dilimlerinde (Genellikle 10-15 dakikalık süreler) konuşurlar. Konuşmalar, başkanın verdiği sıraya ve süreye göre yapılır. Konuşmacılar tartışma kurallarına göre ve başkanın yönetiminde birbirlerine soru sorabilirler.

SÖZLÜ İLETİŞİM TÜRLERİ

- Panelin sonunda, başkan izin verirse dinleyiciler panel üyelerine soru sorabilirler.



SÖZLÜ İLETİŞİM TÜRLERİ

- **Forum:** Panelin sonunda tartışma dinleyicilere de geçerse o zaman panel forum şekline dönüşür.



SÖZLÜ İLETİŞİM TÜRLERİ



- **Çalıştay (workshop):** Konusunda uzman bir grubun belirli bir yer ve zamanda çok kısa ya da 3 - 4 günlüğüne toplanarak belli bir konu üzerinde derinlemesine bilgi topladıkları, tartıştıkları, probleme çözüm üretip ortak karar aldıkları teknik
- Genellikle güncel eğitim sorunlarına çözüm bulmak ve eğitime yeni uygulamalar katmak için konusunda uzman olan kişilerin yaptığı toplantı

SÖZLÜ İLETİŞİM TÜRLERİ



Çalıştay Üç Aşamada Gerçekleşir.

- Tüm katılımcılar birlikte toplantının amaç ve alt amaçlarını saptayıp atölye çalışma gruplarını oluştururlar.
- Grup atölyelerine gidip konu hakkında tartışarak fikir üretilir. Sonra bu fikirleri uygulayarak denerler.
- Tüm katılımcılar yeniden bir araya gelirler. Atölyeden gelen öneriler hep birlikte değerlendirilip karara bağlanır ve sonuç raporu yazılır.

SÖZLÜ İLETİŞİM TÜRLERİ

- **Brifing:** Bir konuda yetkili biri ya da yetkililere özet olarak verilen bilgi veya açıklamalar.
- Daha çok astlar üstlerine brifing verir.



SÖZLÜ İLETİŞİM TÜRLERİ

- **Diyalog:** Karşılıklı konuşma, oyun, roman, hikaye gibi eserlerde iki veya daha fazla kişinin karşılıklı konuşmaları.



SÖZLÜ İLETİŞİM TÜRLERİ



- **Mülakat:** İşe alınacak kişiler arasından seçim yapabilmek amacıyla yapılan karşılıklı konuşma yöntemi.





SÖZLÜ İLETİŞİM TÜRLERİ

- **Röportaj:** Konusu bir soruşturma, araştırma olan gazete veya dergi yazısı. Bir politikacıya, sanatçıya veya herhangi bir bireye sorular sorarak ilgili oldukları konularda onların fikirlerini alarak görsel ya da yazılı medyada yayınlanması



SÖZLÜ İLETİŞİM TÜRLERİ

- **Müzakere:** İlgililerin bir sorunu çözmek amacıyla yaptıkları görüş bildirme toplantıları.
- Birbirinden birtakım şeyler elde etmek isteyen kişilerin, kurumların, devletlerin, diğer tarafı ikna etmek ve etkilemek suretiyle, kendi istekleri gibi düşünmelerini ve taleplerini kabul etmelerini sağlamaya odaklanan bilgi ve hüner sergiledikleri bir iletişim ve karar verme süreci



**İNSAN İLİŞKİLERİNDE 10 ALTIN KURAL

- Samimi ve candan olunuz. Konuşma ve davranışlarınız yapmacık olmasın.
- İnsanlara daima ilgi gösteriniz.
- Övgüde bulunurken cömert, eleştiride cimri olunuz.
- Başkalarının hislerine saygılı olunuz.
- Başkalarının fikirlerine saygılı olunuz.
- Yaşamınızda başkalarına hizmet için her an hazır olunuz. Başkaları için ne yapmışsanız onlarla anılırsınız.

SÖZSÜZ İLETİŞİM

- Söz ve sözcük gerektirmeden, jest, mimik, göz kontağı gibi beden dili unsurlarıyla gerçekleştirilen iletişim çeşidi.

Hayvanların iletişimi, bebekler için kelimelerden çok ses tonunun önemli olması...



- İnsanlar arasında konuşma dışındaki araçlarla gerçekleşen iletişimdir.



SÖZSÜZ İLETİŞİM

Sözsüz iletişim neden önemli?

- ❑ Eller ve kollarımız ile yaptığımız işaretler ve hareketlerle konuşmanın etkisini arttırmaya çalışırız.
- ❑ Anlaşma ve uzlaşma sağlamak için başımızı sallarız ve değişik ünlemler kullanırız.
- ❑ Konuştuğumuz kişilerin ilgilerini, tepkilerini ölçmek için yüz ifadelerini dikkate alırız.
- ❑ Konuşmanın olanaksız olduğu durumlarda işaret dilini kullanırız (gürültülü ortamlarda, su altı sporlarında, hava ve deniz taşımacılığında...)
- ❑ Sözlü iletişimde sadece dil kullanılırken sözsüz iletişimde tüm vücut organları kullanılır.

SÖZSÜZ İLETİŞİMİN ÖĞELERİ

- **Yüz İfadeleri ve Gözler**

Memnuniyet, kızgınlık, üzgün ya da mutlu olmak



SÖZSÜZ İLETİŞİM

Mimik: Yüz kaslarının mesaj gönderme amacına yönelik kullanılması



SÖZSÜZ İLETİŞİM

- **Bedenin Dili**

Jestler: Herhangi bir mesajı daha iyi iletmek için el, kol, ya da başla yapılan iradeli ve irade dışında hareketler.
(aşırı derecede kullanılmamalı)



Öğretmenin;

Elleriyle yaptığı bir şekil tasvir edici

Bir öğrenci konuşurken başıyla onaylaması pekiştirici

Tahtaya vurması vurgulayıcı

Eliyle sıraya vurarak ses çıkarması dikkat toplayıcı

SÖZSÜZ İLETİŞİM

İletişimde;

%55 Beden Dili

%38 Ses tonu ve sesin biçimi

%7 Sözcükler

SÖZSÜZ İLETİŞİM

Beden Dili kullanılırken:

% 87 Görme

% 9 İşitme

% 4 Dokunma ve Koklama duyularından yararlanır

SÖZSÜZ İLETİŞİM

- Yüz ifadeleri
- Jestler
- Baş hareketleri
- Dokunma duyusu
- Giyim kuşamdan yararlanılır

SÖZSÜZ İLETİŞİM

- Mekan Kullanımı (Kaynak ve Hedef arasındaki fiziksel mesafe)

Mahrem Alan 0-25 cm

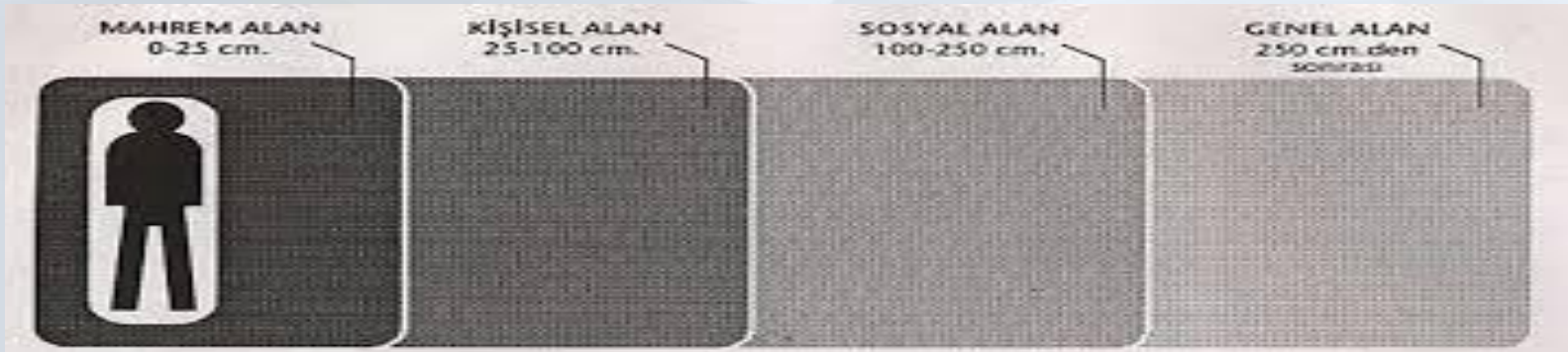
Kişisel Alan 25-80 cm

Sosyal Alan 80-200 cm

Genel alan Sosyal alanın

dışında kalan mesafeler

(kültürden kültüre değişebilir)



SÖZSÜZ İLETİŞİM

- **Zamanın Dili:** Bir bireye gereken zamanı ayırmak ya da ayırmamak o bireye verilen önemin derecesini gösterir. (Mektup yada emaile verilen dakik yada gecikmeli cevaplar)



SEVDİKLERİNİZE ZAMAN AYIRIN.
YOKSA ZAMAN
SEVDİKLERİNİZİ SİZDEN AYIRIR.

~William Golding~

SÖZSÜZ İLETİŞİM



- **Renklerin Dili:**

Mavi: Rahatlık, řefkat, güven

Turuncu: Keder, hüřün, düřmanlık

Mor: Olgunluk, vakar, azamet.

Kırmızı: Meydan okuma, uyarıcı, heyecan verici

Yeřil: Huzur, sakinlik

Sarı: İncelik, pratiklik, hüşün ve özlem

Siyah: Kasvet, hüřün, mutsuzluk



SÖZSÜZ İLETİŞİM

- *Giyimin Dili: İletişimde giyim kuşam önemli.*
“İnsanlar giyimlerine göre karşılanır, kişiliğine göre uğurlanır.”



Uğurlanmak için karşılanmak gerekir

**“Sessiz olmalıyız, konuşmayalım, üst başımız
Gövdelerimizin durumu açığa vuracaktır
Nasıl bir yaşam sürdüğümüzü.”**

**Coriolanus, V.Perde, III.Sahne,
William Shakespeare**

Ütülü ve temiz giyinin.

Giysilerinize uygun aksesuarı

seçin. (ayakkabılarınız giysilerinizle uyum içinde olmalı. Tozlu, çamurlu ayakkabılarla iletişimde bulunmayın. Ayakkabılarınız sürekli temiz ve boyalı olmalı.



*Dış görünüş önemli değil diye yalan söyleme,
Gerçekten öyle olsaydı,
uğur böceğini sevdiğin gibi,
Hamam böceğini de severdin !*



SÖZSÜZ İLETİŞİM

- Tanıdığımız bir insanla kuracağımız iletişimde o gün üzerine giymiş olduğu elbise bizi fazla etkilemez; fakat ilk defa karşılaştığımız insanla konuşmaya başlamadan önce kıyafetini, boyunu, kilosunu algılayabiliriz.
- Grup normlarına , toplumsal rol ve statünüze uygun giyinin. Giyiminize mümkün olduğunca renk katın.

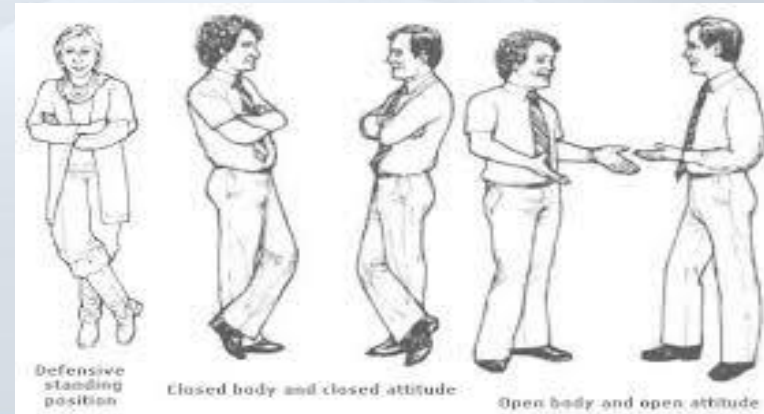
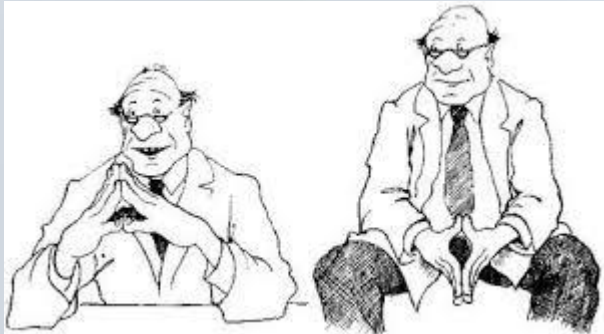


SÖZSÜZ İLETİŞİM

BEDEN DİLİNİN SINIFLANDIRILMASI

a) Vücudun duruş Şekli (Beden Duruşu=Postür)

Ayakta iseniz dik durun: Oturuyorsanız sandalye ve koltuğunuzu tam olarak doldurun ve arkanıza yaslanın. Birisi ile konuşurken ve birisi doğrudan sizinle konuşurken öne eğilin ve ilginizi gösterin



b)Jestler

Yumruğunu sıkmak: saldırganlık

Ellerini yüzüne dayamak: üzüntü, kaygı

Elini alınına dayamak: yorgunluk



Başını sallama: konuşmanın ilgiyle izlendiği

SÖZSÜZ İLETİŞİM

Eller ve Kollar

Kolları göğüs üstünde birleştirmek; saygısızlık ve konuşmak istememek

Elleri arkada birleştirmek; otorite ve güç, Benim arkam sağlam

Elleri iki yanında bele koymak; saldırganlık ve saygısızlık

Başparmak yukarıda; her şey yolunda



SÖZSÜZ İLETİŞİM

c) Yüz

Kaşlar;

Tamamen kalkık: inanmazlık

Yarım kalkık: şaşırılmış

Normal: yorum yok

Hafif aşağı: hayrete düşmüş

Tamamen aşağı: kızgın



Ağız/Çene;

Yaygın: memnun



SÖZSÜZ İLETİŞİM

Göz Hareketleri;

Uzun süre kendisine bakılan kimsenin rahatsız olması



Resim 2.1: Kuşkucu bakış



Resim 2.2 : Derin düşünce



Resim 2.3: Şaşkınlık

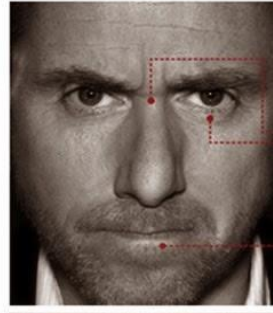


Resim 2.4: Tasarlama.com



sadness

- ① drooping upper eyelids
- ② losing focus in eyes
- ③ slight pulling down of lip corners



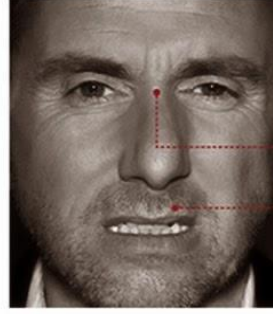
anger

- ① eyebrows down and together
- ② eyes glare
- ③ narrowing of the lips



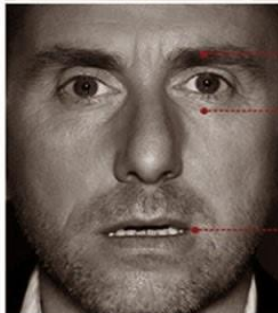
contempt

- ① lip corner tightened and raised on only one side of face



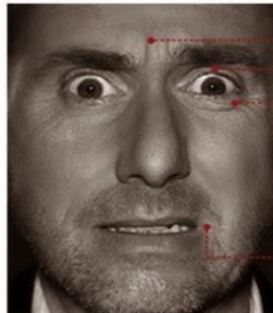
disgust

- ① nose wrinkling
- ② upper lip raised



surprise

- Lasts for only one second:
- ① eyebrows raised
 - ② eyes widened
 - ③ mouth open



fear

- ① eyebrows raised and pulled together
- ② raised upper eyelids
- ③ tensed lower eyelids
- ④ lips slightly stretched horizontally back to ears

SÖZSÜZ İLETİŞİM

Tokalaşırken nelere dikkat etmeli;

- Eldiven var ise mutlaka çıkarılmalı.
- Kişinin eli tam kavranmalı.
- Baş parmak ve işaret parmağı arasındaki sinirler kavuşmalı.
- Benim elim senin elini döver tarzında olmamalı.
- El ıslak veya terli ise kurutulup tokalaşılmalı.
- Tokalaşmada ilk hareket genellikle kadınlardan beklenir.
- Ev sahibi konumunda olan kişilerin konuktan önce el uzatması beklenir.
- Biriyle tokalaşırken ayağa kalkılır, oturma pozisyonunda tokalaşılmaz.
- Hafif bir tebessüm ve göz kontağı tokalaşmaya eşlik etmeli.
- Karşı tarafın elinizi sıkmama ihtimali olduğunu düşündüğünüzde tokalaşmaya yeltenmeyin.

SÖZSÜZ İLETİŞİM

TOKALAŞMA

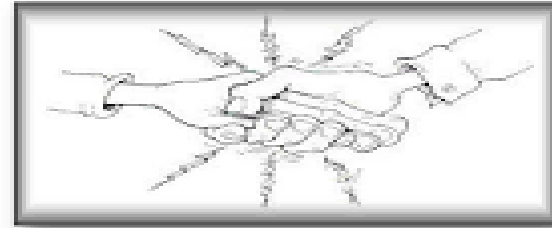
Ölü Balık Tokalaşması: Sadece parmak ucuyla yapılan tokalaşma. Yaşam konusunda olumsuz bakışa sahip, geleceğe güveni olmayan, endişeli ürkek kişilik



SÖZSÜZ İLETİŞİM

Tereddütlü Tokalaşma: Karşısındakine elini uzatıp uzatmama konusunda kararsız olan insanların tokalaşma biçimi

Güç Denemesi Yapar Gibi tokalaşma: Güç gösterisi yaparak karşıdakini etkileyebileceklerini düşünmektedirler.

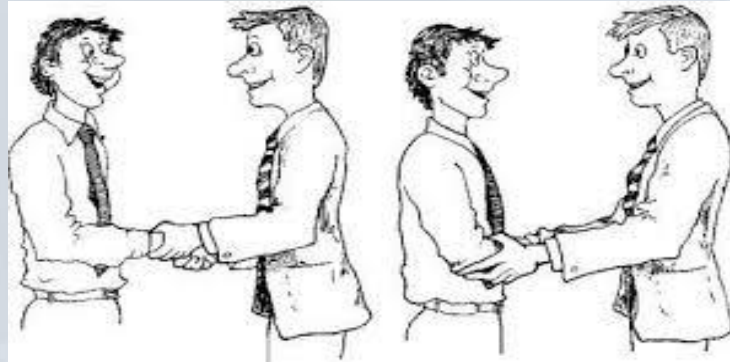


Resim: Tokalaşırken güç denemesi yapmanın hem eli sıkılan kişide olumsuz duygular yaşatması hem de kişinin şiddete eğilimli olduğunu açığa çıkarması

SÖZSÜZ İLETİŞİM

Yakın Tokalaşma: Elinizi tutup kendilerine doğru çekme.
Tutucu ve risk almayı sevmeyen kişiler (politikacı ve satıcılara özgü, güven vermek, aynı fikirde olmak, samimiyet)

Sol El Bilekte
Sol El Pazıda



Sol El Dirsekte
Sol El Omuzda



SÖZSÜZ İLETİŞİM

Robot Tokalaşma: Yasağı savar gibi. Göz kontağı kurulmaz.

Tulumba Tokalaşma: Tokalaşma işlemi başladıktan sonra kollar aşağıya ve yukarıya doğru sallanır.

SÖZSÜZ İLETİŞİM

Normal Tokalaşma: Kollar dirsekten yere paralel olarak ve iki bireyin ellerinin yere 90 derece olduğu, iki kişinin arasında iki dirseklik bir mesafenin bulunduğu tokalaşma şekli.

Eller bütünüyle birbirini kavramalı ve tokalaşılan kişinin yüzüne bakılmalı

El sıkma işlemi 2-3 saniyeyi geçmemesi gerekir. Uzarsa özel yakınlaşma ve samimiyet ifadesi

YAZILI İLETİŞİM



- Mesajınız kullanıma hazır ve anlamayı sağlayacak tüm özelliklere baştan sahip
- Yazarken sözünüz kesilmeden konuşmanın huzur ve rahatlığını yaşarsınız
- Düşüncelerinizi en iyi ifade eden yapıyı yakalayınca kadar yazdıklarınızı düzeltebilirsiniz (***) Sorun okuyan kişinin yazdıklarınızı anlamaması ya da yanlış anlaması???) → (Anlık geri bildirim alınamaz)



renkliweb.com

YAZILI İLETİŞİM

Her alanda özellikle iş yaşamı ve devlet ile olan ilişkilerde yaygın olarak kullanılır; çünkü:

- Oluşabilecek anlaşmazlıkları önceden tahmin ederek karar altına almak
- Bir mesajı bir çok kişiye ve gruba iletme isteği
- İletilen mesajların kanaldan geçerken olumsuz etkilerle karşı karşıya gelme ihtimalini en aza indirmek
- Bilgileri kayıt altına almak ve kalıcılığını sağlamak
- Mesajın eksiksiz olarak iletilmesini sağlayarak, doğru üretim yapılmasını sağlamak

YAZILI İLETİŞİMİN OLUMLU YÖNLERİ

- İletişim daha az hatalı olur. Yazılı mesaj kontrol edilebilir
- Yazı yazmak için bir ön hazırlık gerekli.
- Yazılar kalıcıdır, söz gibi uçup gitmez
- İstenildiği kadar tekrar edilme olanağı vardır. İstenildiğinde o mesaja tekrar geri dönülebilir.
- Karmaşık ve kapsamlı mesajlar kolayca iletilebilir.
- Çoğaltma olanağı vardır. İstenilen kişi sayısına göre dağıtımı yapılabilir.
- Delil olarak kullanılır. Yıllar sonra bile dosyadan çıkarılıp işleme koyulabilir.
- Emir ve talimatlar yazılı olarak verildiğinde diğer iletişim araçlarına göre etkileri daha fazladır.

YAZILI İLETİŞİMİN OLUMSUZ YÖNLERİ

- Herkesin eline geçebilme olanağı nedeniyle gizlilikleri yok denecek kadar az
- Kişilere göre farklı algılanabilirler ve geribildirim alma şansı pek yoktur
- Anında geri bildirim alınamaz
- Ek açıklama gerektiğinde açıklama yapma süresi uzayabilir
- Daha fazla zaman harcamak gerektirir
- Yazılanları değiştirmek hemen hemen olanaksızdır
- Kalıcıdır. Olumsuz bir mesajın unutulması zordur.
- Yüz yüze temas olmadığı için diğer iletişim türlerindeki avantajlar bulunmaz

YAZILI İLETİŞİM

- Resmi yazı, iş mektupları, başvuru formları, dilekçeler, faaliyet raporları, genelgeler, sözleşme metinleri, işletme gazetesi, broşür ve el kitapları, afiş-ilan tahtası...



Resmi Yazılar: Hem işletmelerde çalışan kişilerin hem de farklı departmanların işletme amacı doğrultusunda davranmalarının sağlanması ve bununla ilgili emir ve talimatların aktarılması amacıyla kullanılır.

Hiyerarşik düzen mantığına uygun olarak ve statü gözetilerek yazılan yazılar.



Üst makamlara yazılırken "arz"

- Bilgilerinize arz olunur.
- Bilgilerinize arz ederiz.
- Arz ederim.
- Arz olunur.
- İzninize sunulur.



Eşit makamlar arasında

- Bilgilerinize arz ederim.
- Bilgilerinize sunulur.



Alt makamlara yazarken

- Bilgilerinizi rica ederim.
- Gereğini rica ederim.
- Gereği için bilgilerini rica ederim.
- Bilgileriniz rica olunur.

MAZBATA

Resmi kurumların, hukuksal bir olayı veya durumu belgelendirmek amacıyla yazdıkları yazılar



SÖZLEŞME



Gerçek veya tüzel kişilerin aralarında bir hukuki sonuç doğurmak amacıyla bir anlaşmaya varmaları
Anlaşma hükümlerini gösterir

Evlenme sözleşmesi

Miras sözleşmesi

Abonelik sözleşmesi

Kira sözleşmesi

İş sözleşmesi

Ortaklık sözleşmesi



Abone No :	Sözleşme Tarihi :
Sözleşme No :	Hane Sayısı :
Abone Tipi :	Takılacak Sayaç Çapı :
Abone Sınıfı :	Atık Miktarı (Debl) :
Ad-Soyad/Ünvan :	Kimlik No :
Adres :	Yazışma Adresi :
Teminat Ücreti (TL) :	Teminat Miktarı (m ³) :

Bu sözleşme İZSU (İzmir Büyükşehir Belediyesi İzmir Su ve Kanalizasyon İdaresi Genel Müdürlüğü) ile yukarıda adı soyadı ve açık adresi belirtilen su ve atıksu aboneleri arasında aşağıda belirtilen şartlarda imzalanmıştır.

GENEL HÜKÜMLER:

Madde-1: Abone yürürlükteki Kanunlar, Yönetmelikler ve bunlara dayalı olarak çıkarılan İZSU Genel Kurulu kararları, Yönetim Kurulu kararları ve Yönergeler ile ileride bunlarda yapılabilecek değişikliklerin de uygulanmasını aynen kabul eder.

Madde-2: Taşınmazına su almak veya atıksuyunu deşarj etmek isteyen gerçek veya tüzel kişiler İZSU'ya müracaat ederek abone sözleşmesi imzalamak zorundadır. İZSU ile abonelik sözleşmesi imzalayan gerçek ve tüzel kişiler İZSU tarafından belirlenen teminat ücretini (depozito) peşin olarak ödemeyi kabul eder.

Madde-3: Su aboneliği olmayan ve İZSU şebekesi dışındaki kaynaklardan su temin edenler, tükettikleri kadar suyu kirliteceklerinden atıksularının uzaklaştırılması için ATIKSU bedeli ödemekle yükümlüdürler. Şebeke dışındaki kaynaklardan elde edilen suyun miktarı sayaç takmak suretiyle ölçülür.

Elde ettikleri suyun tamamını deşarj etmeyen aboneler, kanalizasyon çıkışlarına İZSU denetiminde debi ölçer takarak atıksu bedeline esas olan atık miktarının tespiti edilmesini kabul eder.

Bu sözleşme aynı zamanda atıksu abonelik sözleşmesidir.

Madde-4: İZSU ile abonelik sözleşmesi imzalayan gerçek ve tüzel kişi sözleşmede belirtilen adresine İZSU tarafından yapılacak her türlü tebligatın geçerli olduğunu ve kendisine yapıldığını kabul eder.

Madde-5: Bu sözleşmenin süresi 1 yıldır. Abone tüm borçlarını ödemek ve yazılı olarak başvurmak şartıyla sözleşmesinin feshini isteyebileceği gibi suyunun geçici olarak kapatılmasını da isteyebilir. Suyu kapalı olan abone suyunun açılması için açma ücreti ve diğer hizmetlerin bedelini ödemeyi kabul eder. Aboneliğin iptali istenmediği takdirde sözleşme aynı şartlarda devam eder.

Abone; abonelikten doğan haklarını hangi nedenle olursa olsun bir başkasına devredemez. Abonenin ölümü halinde bu sözleşmeden doğan borçlardan mirasçıları sorumludur. Veraset yoluyla intikal etmiş olsa dahi mirasçıların kendi adına abone olması zorunludur.

Abone tahakkuk eden su borcunu ödemediği takdirde suyu kapatılır. Suyunun kapatılmasına rağmen borç ödenmezse sayacı kaldırılıp sözleşmesi tek taraflı olarak feshedilerek hesabı tasfiye edilir.

SÖZLEŞME

12 Aralık 2007

“Muhasebe Bilgi Sistemleri” isimli kitabın basımı ile ilgili olarak Seçkin Yayıncılık A.Ş.’den Koray Seçkin ile kitabın yazarı Seyhan Çil, aşağıdaki şekilde anlaşmışlardır:

1. Yazar yaklaşık 250 sayfa olacağı düşünülen kitabın taslaklarını anlaşma tarihinde yayinevine teslim etmiştir. Kitabın düzenlemeleri yayinevi tarafından, tashihler yazar tarafından yapılacaktır.
2. Her türlü kağıt, baskı, kırım, harman ve cilt masrafları yayinevi tarafından karşılanacaktır.
3. Kitabın içindeki yazıların hukuki sorumluluğu kitabın yazarına aittir.
4. Yayinevi kitabın basım karşılığında yazara %12,5 telif ödeyecektir. Kanunen yazarın ödemesi gereken %15 Gelir Vergisi Stopajı ve %10 Fon Payı ayrıca yayinevi tarafından Maliye Bakanlığına yatırılacak ve makbuzu yazara verilecektir.
5. Kitabın satış fiyatı yayinevi tarafından tespit edilecektir.
6. Kitabın telif hakları net 3000 adet baskı için kitabın satışa sunulduğu tarihten itibaren iki yıllığına Seçkin Yayıncılık A.Ş.’ye devredilmiştir.
7. Yayinevi kitap bittiğinde, yazarla yeniden anlaşma yapmadan kitabı basamaz veya telif hakkını satamaz.
8. İhtilaf halinde Ankara Mahkemeleri yetkilidir.
9. Bu anlaşma 9 (dokuz) maddeden ibarettir ve 12 Aralık 2007 tarihinde tarafların rızası ile 3 nüsha olarak düzenlenip, imzalanmıştır.

İmza
Doç. Dr. Seyhan ÇİL


İmza
Koray SEÇKİN
Seçkin Yayıncılık

TEZKERE

Bir işe izin verildiğini bildiren resmi kağıt
Askerliğin bitirildiğine dair salıverilme belgesi

TERHİS BELGESİ

SOYADI	OKTAR	İLİ	İSTANBUL
ADI	Adnan	İLÇESİ	Beşiktaş
DİĞER ADI	-----	ÇİLT NO	017-29
BABA ADI	Yusuf	AİLE SIRA NO	2853
KÖY / MAHALLE	Ortaköy Mah.	SIRA NO	
SİCİL NO: KÜTÜK NO: EM.SAN.SİC.NO:	1956/1292	TAHSİLİ	Fakülte Terk
YERLİ ASKERLİK SUBESİ	BEŞİKTAŞ As Ş Bşk.	MESLEK SANATI VEYA BRANŞI	-----

STATÜ VE TABİİ OLDUĞU HİZMET SÜRESİ	Bedelli	KULLANDIĞI İZİN TARİH VE SÜRELERİ	-----
TERTİP / DÖNEM VEYA DUHULÜ	-----	GEÇ İLTİHAK,HAVA DEĞİŞİMİ FİRAR,HAPİS TARİH VE SÜRELERİ	-----
ASKERLİK ŞUBESİNDEN SEVK TARİHİ	19/08/2000		-----
EGİTİM BİRLİĞİ / SINIF OKULUNA KATILIŞ TARİHİ	15/04/2000		-----
SON KİTA KURUMA KATILIŞ TARİHİ	14/08/2000		
TERHİS SEBEBİ	MUAF (BEDELLİ)	ASKERİ HİZMETTEN SAYILMAYAN SÜRELER	-----
TERHİS TARİHİ	15/05/2000	SON RÜTBESİNE NASIP TARİHİ	-----
SINIF VE RÜTBESİ		İHTİSAS SIRA KOD NO İLE BRANŞI	-----
TERHİS EDİLDİĞİ BİRLİK KURUM VE YERİ	BEŞİKTAŞ Askerlik Şubesi Başkanlığı (İSTANBUL)		
TERHİS EMRİNİN TARİH VE SAYISI	M.S.B İlgimin 15 KASIM 1999 gün ve MİY.: 0913-289-99/ASAL D.Er.İşl.Ş.İht.Faz.Ks.(292) sayılı emri.		
DEVANLI OTURMA ADRESİ	Dereboynu Cad.No:172/16 BEŞİKTAŞ/İSTANBUL	TELEFON:	
DIYECEKLER Vefat,Şehit,Maluliyet, Üstü Hizmet,katıldığı Muharebe veya Operasy onlar gibi durumlarına ilişkin yazılı belge tutanak tarih sayısı ve özeti.	1111 Sayılı Askerlik Kanununun 37 nci Maddesinde öngörülen bedelin tamamını ödediğinden kesin terhis yapılmıştır.		
	 Vahit ÇİTİL Svl. Memur 14.09.2000 - Qn: 303		

SAYISI .. AS.Ş.: 0913-10110-18-00/1 Ks sayılı yazısı.

TANZİM TARİHİ :

T C
MİLLİ SAVUNMA BAKANLIĞI
BEŞİKTAŞ ASKERLİK ŞUBESİ BAŞKANLIĞI
80510/HALICIOĞLU/İSTANBUL

Yukarıda kimliği ve safahatı yazılı personel terhis edilmiştir.


Vahit ÇİTİL
 Svl. Memur


Vahit ÇİTİL
 Svl. Memur

SİRKÜLER (GENELGE-DUYURU)

- Çok sayıda kişiye aynı anda bir faaliyeti, bir haberi veya bir isteği bildirmek amacıyla gönderilen iş mektupları
- Aynı anda ve kopyalar halinde çoğaltılarak gönderilir.
- Her alıcının tek tek ad ve adresini belirtmek yerine "Tüm Abonelerimize", "Tüm Müşterilerimize", "Sayın Müşterimiz" gibi başlıklar kullanılır
- Çoğunlukla bir kuruluşun mal veya hizmetlerinin reklamını yapmak amacıyla kullanılır
- Kurumda tüm çalışanlara bir bilgi iletmek istendiğinde bu mesaj sirküler yoluyla gönderilir
- Sirkülerler bir sayfayı geçmemelidir

Kurum İçi Sirküler Göndermenin Nedenleri:

- Birine imza yetkisi verildiği veya kaldırıldığı durumlarda
- Birinin bir görevi vekaleten yürüttüğünün duyurulmasında
- Şirketin isim veya unvanında bir değişiklik olduğunda
- Yetkili birinin imzasını değiştirdiğinin duyurulmasında
- Sermaye arttırımı yoluna gidildiğinde
- Toplantıların ilgili şahıslara duyurulması istendiğinde
- Sağlık veya güvenlikle ilgili uygulamalar hakkında bilgi vermede
- Bölümdeki yeni düzenlemelerin duyurulmasında

VEKALETNAME

Bir kişinin başka birini vekil tayin ettiğini göstermek amacıyla, şekil şartlarına göre düzenlenen belgeler. Noter tarafından düzenlenir.



...../07/2011

VEKALETNAME

S.S. MUTFAKÇILAR SANAYİ TOPLU İŞYERİ YAPI KOOPERATİFİ YÖNETİM KURULU BAŞKANLIĞI'NA

S.S. Mutfakçılar Sanayi Toplu İşyeri Yapı Kooperatifinin 31 TEMMUZ 2011 PAZAR günü saat **11.00** 'de İstanbul, Başakşehir, İkitelli, Organize Sanayi Bölgesi, **MASKO** Sanayi Sitesi, İdari Bina, Konferans Salonu. ATATÜRK OLİMPİYAT PARKI YOLU, E6 GİŞELER YANI MASKO MOBİLYA KENTİ İKİTELLİ BAŞAKŞEHİR İSTANBUL da yapılacak olan, **OLAĞANÜSTÜ Genel Kurul toplantısına; beni temsilen toplantıya katılmaya, Hazirun listesini imzalamaya, dilediği yönde oy vermeye, teklifte bulunmaya ve gerekli her türlü belgeyi imzalamaya** yetkili olmak üzere, **vekil** tayin ediyorum.

VEKİLİN

Adı Soyadı:.....

T.C. No :.....

Yakınlığı :.....

İmzası :.....

ORTAĞIN

Adı Soyadı :.....

Ortaklık No:.....

İmzası :.....

***Vekil tayin edilebilecek kişiler:**

Vekâletname verecek Kooperatif Ortağının yukarıdaki vekâletnameyi eksiksiz doldurarak

*Eşini,

*Annesini,

*Babasını,

*Çocuklarından birini,

*Kayınvalidesini,

*Kayınbabasını,

*Gelinini,

*Damadını,

*Kooperatifimizin başka bir ortağını,

vekil tayin etmesi mümkündür. Vekâletname ile birlikte akrabalık ilişkisini açıkça ortaya koyan bir belgenin de sunulması zorunludur. Bir ortak Genel Kurulda birden fazla ortağı temsil edemez. **(Koop. Kanunu md.49)**

İŞ MEKTUPLARI

- Resmi ya da özel kurumlar arasında ya da kurumlarla kişiler arasında iletişimi sağlamak amacıyla gönderilen mektuplar
- Birtakım istekler, şikayetler ya da iş teklifleri karşı tarafa aktarılır
(sipariş, satış, şikayet, alacak ve başvuru mektupları...)

Teklif Mektubu: Ürün veya hizmet satışını gerçekleştirmek için koşulların ve hizmet veya ürün bedelinin bulunduğu yazılar

Dilek ve Temenni Mektubu: Bir konu hakkındaki şikayeti, önerileri ve övgüleri belirtmek amacıyla yazılmış yazılar

Talep Mektubu: Herhangi bir konuda, bilgi alma, fiyat sorma, koşulları öğrenme gibi isteklerin dile getirildiği yazı türü

Bonservis/Referans Mektubu: Bir çalışanı, bir firmayı veya bir ürünü ya da hizmeti övmek ve diğerlerine tavsiye etmek için yazılan mektuplar

Sipariş Mektubu: Bir ürünü ya da hizmeti satın almak için düzenlenen yazılar

Teminat Mektubu: Bankalar ve finans kuruluşları tarafından işletmeler için üçüncü şahıslara verdikleri kredi mektupları