WTF

**Все мы в той или иной мере владеем английским языком.**

**Иногда нам кажется**, что мы им владеем супер-отлично, и что наша переписка с заказчиком в почте и скайпе доскональна и предельно прозрачна (“Я же ему русским, ну то есть английским, языком объясняю, что..!”).

**Однако, так как мы работаем, как удаленные участники команд**, и мало того, что находимся в другом часовом поясе, а иногда и по ту сторону океана от заказчика, мы еще и вынуждены вести общение с клиентом на неродном для себя (а иногда и неродном для самого клиента) языке.

**На протяжении уже почти 4 лет работы мы сталкивались и продолжаем сталкиваться со множеством вопросов между разработчиком/командой и клиентом**.

И каждый раз убеждаемся, что в основе всего лежит - коммуникация. В этом особенность нашей работы, - и наш профессионализм. Профессионализм научиться выстраивать и вести коммуникацию с клиентом так, чтобы он чувствовал себя услышанным, понятым и счастливым.

**И, конечно, так как мы общаемся посредством английского языка** - не просто важно, а **архиважно** не только иметь “значок” о том, что твой уровень intermediate и выше, а конкретно знать, практически и регулярно использовать в общении правильную лексику.

**Такую, которая не вызывает двусмысленности**, и по-настоящему прозрачно, этично и корректно помогает выяснить вопросы и детали, договориться, аргументировать, настоять, предупредить, то есть вести полноценную живую и грамотную коммуникацию с клиентом и удаленной командой.

**Чтобы помочь обрамить техническую “программистскую” суть в эту самую полезную в общении лексику, мы собрали для вас этот English Guide Book**.

**Мы постарались собрать то, что по нашему - совместному с вами - опыту, вызывает наибольшее количество вопросов**, но так как это наша первая версия книжечки,будем благодарны вам за фидбек - о полезности и содержании, чтобы ее дополнить, улучшить, и ~~загнать по спекулятивной цене (зачеркнуто),~~ и сделать максимально удобной и полезной для вас.

**Как всегда комментарии, вопросы, жалобы, угрозы (одобрения!), принимаются сами знаете куда**

 **Начнем?**

**HELLO, WORLD!**

**Первое впечатление нельзя произвести дважды.**

Поэтому лучше всего произвести его с первого раза. И, конечно, положительное.

**Хороший тон** - утром в первый рабочий день, проверив, что все в порядке с компьютером, и отдав администратору свой паспорт (и свое сердце), написать первое приветственное сообщение заказчику и команде.

**Ниже парочка примеров, как растопить лед и начать общение.**

**TEMPLATES**

**Делаешь первый шаг**

Hello and great to meet you, guys!

I’m glad to come onboard to help and will be waiting for your update so I can get started on tasks right away.

Please let me know if there is anything you need on my end.

**То чувство, когда ты открываешь почту, а там уже есть пароли доступа, документация, инфо по проекту, и задачи**

Hi Bill,

Thank you for sending over the accesses and design documents / onboard information. I’m going to look it through now and start working on the ticket / issue / task … assigned to me.

Please let me know if you have any points or procedures to discuss before I start.