

+

краткий
англо-русский словарь
бизнес-лексики

О. Б. Мазурина

ПЕРЕПИСКА С ДЕЛОВЫМ ПАРТНЕРОМ НА АНГЛИЙСКОМ ЯЗЫКЕ

Учебное пособие



Электронные версии книг на сайте
www.prospekt.org



• ПРОСПЕКТ •

Москва
2015

УДК 005.912:82=86
ББК 65.050.2
М14

Электронные версии книг
на сайте www.prospekt.org

Автор:

Мазурина О. Б., доц. кафедры английского языка РГГУ

Рецензенты:

Можаева Н. Г., зам. начальника ГУ ЦКПО Департамента образования г. Москвы,
канд. истор. наук;

Петрова И. В., проф. РГГУ, канд. филол. наук.

Мазурина О. Б.

М14 Переписка с деловым партнером на английском языке : учеб.
пособие. — Москва : Проспект, 2015. — 104 с.

ISBN 978-5-392-16405-9

Предлагаемое учебное пособие содержит методические указания к практическим занятиям по теме «Составление и оформление деловых писем», а также упражнения на закрепление умения писать деловые письма, факсимильные и электронные сообщения. В качестве примеров использованы аутентичные письма на русском и английском языках.

Предлагаемое пособие предназначено для бизнесменов, ведущих деятельность с партнерами из зарубежных стран, секретарей компаний, работающих с зарубежными партнерами, студентов, изучающих деловой английский язык и внешнеэкономическую деятельность.

Автор благодарит всех, кто оказал помощь в подготовке и издании данного учебного пособия.

УДК 005.912:82=86
ББК 65.050.2

Учебное издание

Мазурина Ольга Борисовна

**ПЕРЕПИСКА С ДЕЛОВЫМ ПАРТНЕРОМ
НА АНГЛИЙСКОМ ЯЗЫКЕ**

Учебное пособие

Оригинал-макет подготовлен компанией ООО «Оригинал-макет»

www.o-maket.ru; тел.: (495) 726-18-84

Санитарно-эпидемиологическое заключение

№ 77.99.60.953.Д.004173.04.09 от 17.04.2009 г.

Подписано в печать 10.09.2014. Формат 60×90 ¹/₁₆.

Печать цифровая. Печ. л. 6,5. Тираж 100 экз. Заказ №

ООО «Проспект»

111020, г. Москва, ул. Боровая, д. 7, стр. 4.

ISBN 978-5-392-16405-9

© О. Б. Мазурина, 2012
© ООО «Проспект», 2012

Предисловие

Настоящее пособие посвящено актуальной проблеме написания деловых писем и факсимильных и электронных сообщений. Эта проблема не является сложной, но имеет ряд особенностей и отличий от правил и традиций написания писем в России. За последнее время приняты нормативные документы и законы, регламентирующие ведение деловой переписки и унифицирующие правила ведения международной документации, и этому вопросу необходимо уделять достаточное внимание в учебных заведениях и на курсах делового английского языка.

Пособие состоит из семи глав и двух приложений. В главе 1 настоящего пособия приведены общие правила составления и оформления деловой корреспонденции в соответствии с государственными стандартами и традициями ведения деловой переписки независимо от способа ее доставки — почтой или электронными средствами связи.

В главе 2 разъясняются требования к реквизитам коммерческих (деловых) писем: адресат, дата, подпись и др.

В главе 3 освещаются требования к тексту коммерческих писем, приведены фразы и клише, принятые в деловой переписке. Надо отметить, что зарубежные партнеры педантично относятся к языку и стилю письма, и если вы хотите, чтобы на ваши письма отвечали, то соблюдение этих требований абсолютно необходимо.

В главе 4 пособия приведены конкретные примеры составления и оформления коммерческих писем на английском и русском языках.

В главе 5 рассматривается составление факсимильных сообщений, а в главе 6 — электронных сообщений с приведением конкретных примеров.

В главе 7 уделяется внимание правилам оформления конвертов для деловых писем, что также важно для того, чтобы письмо нашло своего адресата и было доставлено без задержек.

В каждой главе есть упражнения, цель которых — закрепление полученных теоретических знаний о переписке на практике и приобретение навыков успешного ведения деловой корреспонденции. К некоторым упражнениям, отмеченным ↗, имеются ключи в приложении 2.

Приложение 1 содержит краткий англо-русский словарь фраз, которые наиболее часто употребляются в деловой переписке (1) и фразы разных стилей для электронных сообщений (2).

Глава 1



Общие правила составления и оформления деловой корреспонденции

Официальные (коммерческие) письма, телеграммы, телефонограммы, факсимильные сообщения и электронные сообщения относятся к деловой корреспонденции.

Официальные письма пишутся по определенным правилам, оговоренным в ГОСТ Р 6.30—2003, с учетом традиций, принятых в международной деловой переписке.

При создании унифицированной системы документации разрабатывается формуляр-образец, т. е. графическая модель построения документа: формат бумаги, ширина полей, расположение реквизитов.

ГОСТ 6.10.5—87 «Унифицированные системы документации. Требования к построению формуляра-образца» установил состав и правила оформления реквизитов, придающих документам юридическую силу:

- коммерческие письма оформляются на бланках для служебных писем; бланки изготавливаются типографским способом форматом А4 (210 x 297) или А5 (148 x 210) на белой бумаге, допускается кремовый или желтый цвета, применение других цветов нецелесообразно;

- текст письма должен быть напечатан шрифтом Times New Roman 14.

В соответствии с ГОСТ Р 6.30—2003 служебные поля должны быть следующими:

- поле подшивки — не менее 20 мм;

- правое поле — не менее 10 мм;
- верхнее и нижнее поля — не менее 20 мм.

В соответствии с ГОСТ 3489.2, ГОСТ 3489.6, ГОСТ 3489.10 и ГОСТ 3489.33 при печатании бланков применяются типографские шрифты размером от 6-го до 16-го кегля. Разрешено применять рисовальные шрифты размером от 6-го до 24-го кегля для реквизита «Наименование организации».

ГОСТ Р 6.30—2003 установил 30 реквизитов документа, но в коммерческом письме их меньше. Формуляр коммерческого письма состоит из следующих реквизитов:

- 1 — автор;
- 2 — адресат;
- 3 — дата;
- 4 — индекс документа;
- 5 — ссылка на индекс и дату входящего письма;
- 6 — обращение;
- 7 — тема и текст письма;
- 8 — подпись;
- 9 — отметка о наличии приложений;
- 10 — отметка о направлении копий;
- 11 — виза.

Каждый из этих реквизитов имеет свое постоянное место на бланке коммерческого письма.

При составлении коммерческих писем следует помнить требования к оформлению реквизитов.

При оформлении реквизитов коммерческих писем необходимо учитывать, что в практике международной переписки существует несколько способов: российский, британский, американский.

Специалисты — документоведы рекомендуют следующее применение этих способов:

- *российский*: при направлении коммерческого письма без перевода на иностранный язык от российской фирмы зарубежному партнеру;
- *британский или американский*: при направлении коммерческого письма с переводом на иностранный язык от российской фирмы зарубежному партнеру. В этом случае учитывается либо географическое расположение иностранного партнера, либо способ, каким иностранный партнер ведет переписку с российской фирмой.

В данном пособии рассматриваются все эти способы, но, каким из них пользоваться на практике, каждый автор коммерческого письма выбирает сам.

Схема формуляра коммерческого письма

1 – автор	
2 – адресат	3 – дата
4 – индекс документа	
5 – ссылка на индекс и дату входящего письма	
6 – обращение	
7 – тема и текст письма	
8 – подпись	
9 – отметка о наличии приложений	
11 – виза	
10 – отметка о направлении копий	



Задание 1

Посмотрите на расположение реквизитов в бланке (стр. 6) и скажите, где вы сможете найти ответы на следующие вопросы. Поставьте номер реквизита письма напротив вопроса.

1. От кого пришло письмо? 1, 8
2. Как называется фирма, от которой пришло письмо? _____
3. Кому адресовано письмо? _____
4. Где написан адрес фирмы отправителя? _____
5. Из какого отдела отправлено письмо? _____
6. Когда написано письмо? _____
7. Кому исполнять письмо? _____
8. Где найти справочные данные о фирме-отправительнице письма? _____
9. Где узнать регистрационный номер документа? _____
10. Есть ли приложения к письму? _____
11. Есть ли копии этого письма? _____
12. Когда получено письмо? _____
13. О чем письмо? _____
14. Является ли письмо ответом на какое-либо письмо или документ? _____
15. Где сделать отметку о поступлении письма в организацию? _____

Глава 2



Реквизиты коммерческого письма

1 — реквизит «Автор»

Реквизит «Автор» располагается вдоль верхнего поля и состоит из:

- наименования организации (на русском или/и на иностранном языке) (пример 1А);
 - эмблемы организации (располагается на бланке либо между разноязычными наименованиями организации, либо на левом поле бланка, либо на правом поле — в иностранных бланках (пример 1Б));
 - юридического адреса организации;
 - номеров телефонов, телексов, факсов, электронной почты и т. д.
- Автором письма может быть организация, ее структурное подразделение или должностное лицо.

Пример 1А

Бланк российской организации

О Т К Р Ы Т О Е А К Ц И О Н Е Р Н О Е О Б Щ Е С Т В О		
ЗАВОЛЖСКИЙ МОТОРНЫЙ ЗАВОД		
(ОАО «ЗМЗ»)		
ул. Советская, д. 1 "а" г. Заволжье, Нижегородская область, Россия, 606522	ОКПО 05745130, ОГРН 1025201677038 ИНН/КПП 5248004137/525350001, ОКОНХ 14341, БИК 042202772 р/с 40702810700960000051 в Городецком филиале ЗАО "Нижегородпромстройбанк" к/с 30101810200000000772	телекс: 151543 SNEG RU, факс: (83169) 33 287, Адреса: e-mail: zmmz@zmmz.nnov.ru http://www.zmmz.nnov.ru
12.08.04 Иск. № 54-15/348		
Но № _____ от _____		

Бланк британской организации**Navco Ltd**

170 Streatham Hill London SW2 4RU- United Kingdom
Phone: +44 208 674 5599 Fax: +44 208 674 8877
e-mail navcomails@yahoo.co.uk Web site: www.navco.co.uk

*Пример 1Б***Бланк российской организации**

информационное агентство

ул. Губкина, 3, Москва, 117333
Тел. : 916-7030
Факс: 132-6918

e-mail: postmail@mx.snet.ru
<http://www.akm.ru>

Бланк британской организации**HM Customs and Excise**
Business Services and Taxes

Peter Bennett House
West Park Ring Road
Leeds LS16 6RQ
UNITED KINGDOM
Tel.: 0113 345 6678
Fax: 0113 345 4373
E-mail: customs@com.uk

В зависимости от расположения реквизита «Автор» специалисты-документоведы используют термины:

- бланк с продольным расположением реквизитов и
- бланк с угловым расположением реквизитов.

Продольное расположение реквизитов (пример 1А) — реквизит «Автор» располагается вдоль верхнего поля бланка. Угловое расположение реквизита «Автор» (пример 1Б) — в левом верхнем углу бланка (русский вариант) или в правом верхнем углу бланка (в британском варианте).

Если автором письма является филиал или представительство предприятия или фирмы, то его наименование располагается ниже наименования организации.

Если наименование организации автора письма написано на двух языках, где русский язык — государственный, то расположение наименования зависит от статуса второго языка, на котором написано наименование. Если второй язык — национальный, то наименование на русском языке рекомендуется размещать слева, а на национальном — справа. Если второй язык — иностранный (пример 2), то наименование на иностранном языке располагается ниже наименования на русском языке и только в том случае, если оно закреплено в учредительных документах организации.

Пример 2



2 — реквизит «Адресат»

Адресат — организация или должностное лицо, которому направляется коммерческое письмо от автора.

Реквизит «Адресат» располагается на бланке с левой стороны ниже реквизита «Автор».

Как следует из определения самого реквизита «Адресат», коммерческое письмо может быть адресовано непосредственно в иностранную фирму,

При адресовании коммерческого письма в иностранную фирму адресат состоит из наименования фирмы и ее юридического адреса.

В юридический адрес входят:

- номер дома или здания;
- название улицы;
- название населенного пункта, города или почтового района;
- название штата (для США), графства (для Великобритании), области (для России);
- название страны.

Слова, входящие в адрес на английском языке: Street (улица), Lane (переулок), Road (шоссе), Avenue (проспект), Boulevard (бульвар) — пишутся с заглавной буквы. Слова могут сокращаться следующим образом: Str (также Str.) (ул.), La. (пер.), Rd (Rd.) (ш.), Av. (пр-т/пр.), Blvd. (б-р).

Пример 3

Bond St.
Wellington Av.
Hill Rd. Flower La.

Гнезниковский пер.
Каширское ш.
Лесная ул.
Цветной б-р
Ленинский пр-т

Если в наименование организации (фирмы) входит одна или несколько фамилий, то перед наименованием указывается Messrs (также **Messrs.**). Сокращение Messrs. произошло от французского слова Messieurs (господа), имеет значение «фирма» и **без названия фирмы не употребляется.**

Пример 4

Организация: Wilson &* Edwards Ltd** Обращение: Messrs. Wilson & Edwards Организация: John Miller & Co., Inc. *** Обращение: Messrs. John Miller & Co. Организация: Warners Brs. (Brs. = Brothers) **** Обращение: Messrs. Warners Brs.
--

*Знак & (ampersand) употребляется в названиях фирм и читается and.

**Ltd (Limited (limited liability)) – компания с ограниченной ответственностью в Британии.

***Inc (Incorporated (Corporation)) – корпорация, соединение акционеров; употребляется в названиях американских компаний.

****Если в названиях британских или американских фирм отсутствуют сокращения Ltd или Inc., то это значит, что данная организация или фирма является товариществом (partnership).

Наименование иностранной организации (фирмы) печатается полностью, без сокращений, т. е. так же, как оно приводится в официальных справочниках страны или на бланке данной фирмы.

Наименования российских организаций и фирм на иностранные языки не переводятся. Они пишутся латинскими буквами. Например: АО «Лукойл» – AO Lukoil, ООО «Сфера» – ООО Sfera.

При адресовании коммерческого письма должностным лицам иностранной фирмы принят определенный порядок в оформлении реквизита «Адресат».

По правилам международной коммерческой переписки имя (инициалы) ставится **перед** фамилией должностного лица.

Пример 5

Jerome K. Brown	G. B. Wilson
Anna Roberts	А. И. Грибов

Сокращения, стоящие после имени (инициалов) и фамилии должностного лица, указывают на его/ее звание, орден, принадлежность к особой организации.

Пример 6

Mrs. Jones, LL. B (Bachelor of Laws — бакалавр-юрист)

Mr. J. K Smith, M. P. (Member of Parliament — член парламента)

Miss Green, M. A. (Master of Arts — специалист по гуманитарным наукам)

В Великобритании принято при адресовании служебного письма должностному лицу мужского пола употреблять сокращения: **Mr.** (также **Mr.**) (мистер, господин), женского пола — **Ms.** (также **Ms.**) (госпожа, без указания на семейное положение женщины), **Miss** (также **Ms.**) (госпожа, если женщина не замужем) или **Mrs.** (также **Mrs.**) (госпожа, если женщина замужняя), которые указываются перед фамилией. Эти сокращения **не употребляются без фамилий**.

Следует помнить, что имя и фамилия должностного лица, а также его особые отличия — звание, титул, орден и т. д. — следует писать так, как они указаны в официальных справочниках или как они даны в личной подписи должностного лица на полученных от фирмы письмах.

Каждая составная часть реквизита «Адресат» печатается с новой строки в столбик через один межстрочный интервал.

Пример 7

Ms. Hilary Brown, LL. D.
1 David Street
London N2 6KL
UK

Если письмо адресуется должностному лицу, а его фамилия неизвестна, то указывается наименование должности, а затем наименование фирмы.

Пример 8

The Sales Manager
National Plastics Ltd
10 Flower Lane
Newcastle S2 5JJ
England

Пример 9

The Commercial Officers
Chamber of Commerce and Industry of the Russian Federation
ul. Ilyinka, 6
Moscow
Russia
103684

Подобным образом оформляется реквизит «Адресат», если данная должность является единственной в организации.

Пример 10

The Secretary
Chamber of Commerce and Industry of the Russian Federation
6 Ilyinka Str.
Moscow 103684
Russian Federation (Russia)

Если известны фамилия и должность служащего, то вначале указывается фамилия, затем должность, а после этого — наименование фирмы.

Пример 11

Mr. Muller
The Sales Manager
Modern Mills Ltd

При направлении письма отдельному сотруднику фирмы могут быть указаны его фамилия, отдел в фирме, наименование фирмы и полный адрес фирмы.

Пример 12

Ms. Jenkins
Travel Goods Division
Travel Services Ltd
5 Bond St.
Liverpool N1
U K

Внутренний адрес получателя обычно располагается в верхней правой стороне бланка в российском деловом письме и в верхней левой стороне бланка — в английском или американском письме.

При написании адреса соблюдается определенная последовательность информации почтового адресата, которая отличается в разных странах.

В российском письме последовательность элементов почтового адреса установлена Правилами оказания услуг почтовой связи, принятыми 26 сентября 2000 г. В соответствии с Правилами установлен следующий порядок написания почтового адреса: под названием организации или именем адресата указываются:

- название улицы;
- номер дома;
- название населенного пункта;
- название области, края, автономного округа, республики*;
- название страны;
- почтовый индекс.

Пример 13

Российское информационное агентство «Новости»
Зубовский бульвар, 4
Москва 101999
Тел.: 09592900 01
Факс: 09592900 02
E-mail: postmail@mx.snet.ru

В английском и американском адресах принято располагать информацию следующим образом: под названием или именем адресата указываются:

- номер дома;
- название улицы, причем они не разделяются запятой;
- на следующей строке — название населенного пункта (города) и почтовый индекс (в американском английском он называется zip, в британском английском — postal code);
- за названием населенного пункта может быть указано графство (в Англии) или штат (в Америке)*;
- на последней строке — название страны.
- затем указываются номера телефонов, факса, электронной почты.

В адресах англоязычных стран элементы почтового адреса, как правило, не разделяются запятыми, но пишутся на разных строчках.

Пример 14

Russian Information Agency «Novosti»
Zubovsky Blvd., 4
Moscow 101999

Ph.: 09592900 01
Fax: 09592900 02
E-mail: postmail@mx.snet.ru

* Необходимо заметить, что название графства для Великобритании, штата для Америки, района или области для России необходимо указывать в том случае, если фирма или организация находятся в небольшом городе, так как некоторые населенные пункты имеют двойников в стране. Например, в Великобритании два города называются Ричмонд (один — в графстве Суррей, а второй — в Йоркшире), также есть несколько городов с названием Ньюпорт. Но нет необходимости указывать название страны, если организация находится в крупном городе или столице, как, например, в примерах 14 и 16.

Пример 15

International Peace Information Service
98a Itاليةlei
Antwerp 2000
Belgium

Tel.: +323 225.21.22
Fax.: +323 231.05.01
E-mail: ipis@skynet.com

Пример 16

NAVACO Ltd.
170 Streatham Hill
London SW2 4RU

Phone: +44208678 5566
Fax: +44208678 8866
E-mail navcomails@yahoo.co.uk
Web site: www.navco.co.uk

**Задание 2**

1. **Прочитайте адрес в примере 7. Кому написано письмо, мужчины или женщины? Кто адресат по образованию?**

2. **Прочитайте адрес в примере 8. Напишите, в каком городе находится фирма и как она называется.**
Город: _____
Фирма: _____
3. **Кому адресовано письмо в примере 9?** _____
4. **Сравните примеры 8 и 9. Чем отличается порядок расположения информации в русском и английском адресах?**

5. *Как вы полагаете, кто написал адрес в примере 10 — английский или русский секретарь? Поясните, почему вы так думаете.*

6. *В какой стране находится фирма в примере 12?* _____

7. *Напишите, в какой стране, в каком городе, на какой улице, в каком номере дома находится фирма NAVACO, Ltd. в примере 16.*

8. *Расположите следующую информацию так, чтобы адресат получил письмо: А) в Великобритании, Б) в России.*

А) Summertown; OX2 7DY; 274; Kitchen Architecture Ltd.; Banbury Rd.; Oxford; UK.

Б) Россия, ул. Мира; ООО «Модус»; г. Заречный; д. 2; 336623; Пензенская обл.

9. *Прочитайте расположенные ниже адреса и ответьте на следующие вопросы:*

1) Какое из писем направлено на имя компании? _____

2) Какое из писем направлено вашему партнеру? _____

3) Какое из писем направлено в интересующую вас компанию первый раз, где вы не знаете имен сотрудников? _____

4) Какое письмо отправлено вашему партнеру, но вы не знаете его личный адрес, а вам известен только адрес компании, где он работает? _____

5) В каких адресах указаны графства? _____

1. Ellis & Co.
15 Vaughan Rd.
Harrow Middlesex UB12 SW
UK
Attn. of Ms. Penny Jackson

2. Sales Manager
Persimmon Ltd
123 Freeport Rd.
Keighley BD20 OBR
UK

3. Ms. C. Walker
Ads. Division
Tempur UK Ltd
35 New Forest La.
Hayes Middlesex UB3 1BR
UK

5. Liberty & Co.
Tourism and Marketing
Department
122 Kensington Park Rd.
London SW1

4. Dr. Hurry Nevin
Jarrold Publishing Healey House
15 Dene Rd.
Andover Hampshire SP10 2AA
UK

3 — реквизит «Дата»

Датой коммерческого письма считается дата регистрации в день отправления исходящего письма от российской фирмы иностранному партнеру.

Существует несколько способов оформления дат:

- российский способ: 25 апреля 2009 года,
25.04.2009;
- английский способ: 25 April, 2009,
25th April, 2009,
25 Apr. 2009;
- американский способ: April 25th, 2009,
April 25, 2009.

Допускается датирование писем и других документов цифровым способом в соответствии с международными стандартами в следующей последовательности: год, месяц, число (например, 2009.04.25).

Тем не менее избегайте писать даты только цифрами, так как это может привести к ошибочному пониманию в связи с тем, что в британском английском цифры в дате расположены так же, как и в российской традиции, а в американском английском сначала указывается месяц, а затем — день.

Например: дата **03/04/09** в российском и английском письме читается: 3 апреля 2009 года, а в американском письме: 4 марта 2009 года.

Названия месяцев по-английски всегда пишутся с заглавной буквы. Названия всех месяцев, кроме марта (March), мая (May), июня (June), и июля (July) сокращаются следующим образом: январь – January – Jan., февраль – February – Feb., апрель – April – Apr., август – August – Aug., сентябрь – September – Sept., октябрь – October – Oct., ноябрь – November – Nov., декабрь – December – Dec.



Задание 3

- 1. Напишите следующие даты сокращенно в соответствии с традициями, принятыми в Великобритании, России и Америке.**

Четвертое февраля две тысячи шестого года.

The tenth of December two thousand and six.

- 2. Прочитайте и напишите следующие даты полностью в соответствии с традициями, принятыми в Великобритании, России и Америке:** 08.03.1995; 01.01.2007; 11.07.1999; 12.11.2010; 18.09.2006.

4 – реквизит «Индекс документа»

Индекс документа – регистрационный номер исходящего от российской фирмы служебного письма иностранной фирме. Размещается индекс ниже автора письма, рядом с датой в левой стороне бланка (_____ № _____). Индекс состоит из номера структурного подразделения, составившего письмо, номера по номенклатуре

этого структурного подразделения, порядкового регистрационного номера исходящего письма.

Наличие на письме индекса свидетельствует о том, что оно включено в информационный массив и находится под контролем и ответственностью организации.

Организации имеют право определять систему регистрации своих документов самостоятельно, но ее основу должен составлять порядковый номер. В индексе также может быть указан код отдела в организации, № дела, куда будет подшит документ, код темы документа или код корреспондента и др.

Пример 17

03–20/256,

где 03 — код отдела (финансовый), 20 — номер дела по номенклатуре финансового отдела, 256 — порядковый, регистрационный номер исходящего письма.

Оформление реквизита:

25 апреля 2005 г. № 3–20/256

Или

В ответе просьба ссылаться на № 3–20/256
от 25 апреля 2005 г.

При направлении письма в переводе от имени российской фирмы иностранной фирме употребляется следующий способ:

Our reference (наша ссылка) 03–20/256

Или

Our ref. 03–20/256

Или

03–20/256
«25.04» 2005



Задание 4

Составьте номер исходящего письма организации, в которой:

1. 01 — индекс структурного подразделения, подготовившего письмо;
04 — номер папки, в которую подшита копия исходящего письма;
115 — порядковый номер исходящего письма с начала текущего года;
 2. 05 — номер исполнителя письма;
07 — индекс дела по номенклатуре;
35 — порядковый номер письма в текущем году;
 3. 12 — номер папки, в которую подшита копия исходящего письма;
58 — порядковый номер письма в текущем году;
укажите сегодняшнюю дату.
-
-
-

5 — реквизит «Ссылка на индекс и дату входящего письма»

Ссылка на индекс и дату входящего письма оформляется в коммерческих письмах, являющихся исходящим ответом российской фирмы на входящее инициативное письмо иностранной фирмы и используется только на бланках для писем. Реквизит «Ссылка...» располагается строкой ниже даты и индекса.

Сведения в реквизит переносятся с поступившего документа, например, в письмо-ответ на письмо-запрос. Наличие этого реквизита исключает необходимость упоминания индекса и даты поступившего документа в тексте письма.

Отметка для этого реквизита должна быть внесена в эскиз при подготовке бланка для писем.

Пример 18

На № 01-15/123 от 04.11.2005

Или

Ваша ссылка HND/RP от 10 окт. 2005 г.

Your reference HND/RP Oct. 10, 2005

Примеры оформления этих реквизитов в бланках:

Пример 19

О Т К Р Ы Т О Е А К Ц И О Н Е Р Н О Е О Б Щ Е С Т В О		
ЗАВОЛЖСКИЙ М О Т О Р Н Ы Й ЗАВОД		
(ОАО "ЗМЗ")		
ул. Советская, д. 1 "а" г. Заволжье, Нижегородская область, Россия, 606522	ОКПО 05745130, ОГРН 1025201677038 ИНН/КПП 5248004137/525350001, ОКОНХ 14341, БИК 042202772 р/с 40702810700960000051 в Городецком филиале ЗАО "Нижегородпромстройбанк" к/с 30101810200000000772	телекс: 151543 SNEG RU, факс: (83169) 33 287, Адреса: e-mail: zmz@zmz.nnov.ru http://www.zmz.nnov.ru
12.08.04 Иск. № 54-15/348		
Но № _____ от _____		

Пример 20

 KUNDER CHEMICALS PVT. LTD.
Kinny's Corner, Borivili, Mumbai-400103 India Tel.: 91-22-2390 Fax: 91-22-2395 30 40 E-mail: kunderchem@vsnl.com Web Site: www.pigmentgreen.com
29th January 2005 Our ref.: <u>ISA 400 / SEW/1</u> Your ref.: No. <u>28/25</u>

6 – реквизит «Обращение»

Слова – обращения размещаются в начале письма слева. Назначение обращения – установить контакт с адресатом, привлечь его внимание. В коммерческих письмах используются следующие формулы обращения.

В строго официальных письмах обращаются по должности:

Уважаемые господа депутаты!

Уважаемый господин председатель!

Уважаемая госпожа министр!

В деловой переписке широко используется обращение по фамилии (без имени, отчества и инициалов):

Уважаемый господин Миронов!

Уважаемая госпожа Давыдова!

Менее официальный характер носит обращение по имени и отчеству или только по имени:

Уважаемый Александр Петрович!

Уважаемая Алла Сергеевна!

Уважаемый Владимир!

Такое обращение уместно в письмах-приглашениях, в письмах-поздравлениях, а также в тех случаях, когда автор письма и адресат хорошо знакомы, имеют тесные деловые контакты.

Обращение по имени широко используется в сообщениях электронной почты или между людьми, имеющими постоянные деловые отношения.

К особо важным персонам (VIP-персонам) следует использовать следующие обращения:

Глубокоуважаемый господин Президент!

Глубокоуважаемый господин Афанасьев!

Глубокоуважаемая госпожа Ольга Михайловна!

При обращении к группе работников или всему коллективу организации используют обращения:

Уважаемые господа!

Господа!

При обращении к лицам одного профессионального круга принято обращение:

Уважаемые коллеги!

В России обращение не является обязательным элементом письма и используется в том случае, если направляется конкретному должностному лицу. Обращение может отсутствовать в служебных письмах, в письмах типового содержания, рассылаемых нескольким организациям.

В деловой переписке не используются обращения «дорогой...» или «дорогие...». Обращение «господин.../госпожа...» хоть и не является установленной формой вежливого обращения, тем не менее оно получило широкое распространение в деловой переписке.

В английских письмах приняты следующие обращения: **Dear Sir, Dear Sirs, Dear Madam** (если имя адресата неизвестно), **Dear Sir/Madam** (если неизвестен пол адресата), **Dear Mr. Brown, Dear Ms. White** (если имя известно). В американском английском допускается обращение **Dear Gentlemen**.

Обратите внимание, что в деловых письмах английское слово «*dear*» соответствует русскому «уважаемый/уважаемая/уважаемые».

После слов-обращений в английском и американском вариантах ставят запятую или знак препинания вообще отсутствует. В русском варианте обычно ставят восклицательный знак.



Задание 5

→ 1. Соедините обращение с указанием, к кому оно относится (может быть несколько вариантов ответов).

1. Уважаемый господин председатель!
2. Уважаемый господин Николаев!
3. Уважаемая госпожа Дмитриева!
4. Глубокоуважаемый господин Галкин!

- A. Директору крупной фирмы
- B. Руководителю акционерного общества, в котором есть совет директоров
- C. Заведующему отделом в организации
- D. Всему коллективу фирмы/организации

5. Глубокоуважаемая
Валентина Ивановна!

6. Уважаемые господа!

7. Dear Sir

8. Dear Sir/Madam

9. Dear Sirs

10. Dear Julian

Е. Ответственному за принятие
решений в организации/отделе

Ф. Коллеге или партнеру

Г. Клиенту/партнеру, с которым
давно установлены деловые связи

Н. Всем работникам отдела

И. Руководителю отдела или под-
разделения

Ж. Секретарю фирмы, организа-
ции

1 — _____ 2 — _____ 3 — _____ 4 — _____ 5 — _____
6 — _____ 7 — _____ 8 — _____ 9 — _____ 10 — _____

→ **2. Какое обращение вы выберете в следующих случаях?**

1) Вы пишете первый раз в российскую фирму, где не знаете людей.

2) Вы пишете менеджеру зарубежной фирмы первое письмо, что-
бы установить контакт. _____

3) Вы пишете письмо-заказ начальнику отдела зарубежной фир-
мы, имя которого Джон Уилсон (John Wilson). _____

4) Вы пишете письмо-жалобу начальнику отдела российской
фирмы, имя которого Михаил Иванович Данилов. _____

5) Вы пишете письмо зарубежному партнеру, с которым давно ра-
ботаете, имя которого Генри Ирвинг (Henry Irving). _____

6) Вы пишете зарубежному партнеру письмо-приглашение на вы-
ставку. _____

7) Вы пишете российскому партнеру письмо-приглашение на
конференцию. _____

7 — реквизит «Тема и текст письма»

Тема — заголовок письма, обычно размещается после обращения на отдельной строке и вводится словами **Кас. (касательно)** и **Re (refers)**. Но в большинстве английских писем тема письма излагается в первом абзаце письма и занимает 1–2 строки.

В целом текст письма может состоять из следующих частей:

- вступление;
- основное содержание текста (подробности, факты, описание ситуации, цифры, даты и т. д.);
- заключение (предположения, надежды, просьбы, предложения, предупреждения и т. д.);
- заключительные этикетные формулы (в зависимости от деловых взаимоотношений и принятых в стране традиций).

Во вступлении формулируется цель письма, причины его написания. В соответствии с деловым этикетом вступление может содержать ссылку на документ или письмо, связанные с темой письма, фразы благодарности, сожаления, поздравления и другие, в зависимости от ситуации.

Например:

В ответ на Ваше письмо от....	— In reply to your letter of...
Мы рады сообщить Вам, что...	— We are pleased to say that...
Мы пишем Вам с целью...	— We are writing to you to....
Спасибо за письмо от...	— Thank you for your letter of...

Основное содержание текста состоит из одного или более абзацев. Каждая новая мысль должна начинаться с нового абзаца. Первую строку каждого абзаца текста следует печатать, отступив пять знаков от границы левого поля (красная строка). В английских письмах отступ не обязателен, но тогда между абзацами необходимо сделать двойной интервал.

Текст печатается через 1,5 межстрочных интервала. Допускается печатать через один строчный интервал тексты писем, оформляемых на бланках формата А5. Деловое письмо не должно занимать более одной страницы.

Заключение является итоговой частью письма, и его содержание, как правило, зависит от того, о чем шла речь в письме. Обычно в нем

выражается надежда на сотрудничество, предложения или просьбы провести переговоры, предоставить информацию, отказ от сделанного предложения и др.

Например:

Напоминаем о необходимости...

Высылаем для сведения...

Просим предоставить
информацию о...

Предлагаем принять участие...

We wish to notify you that...

We are sending you...

Would you please send us....

We are interested in...

We would appreciate if you
could/would....

We are pleased to invite you to
take part in...

Заключительные этикетные формулы — устойчивые в языковом отношении фразы, выражающие надежды на сотрудничество, скорый ответ или предстоящую встречу и др.

Первые фразы последнего абзаца всегда стандартны.

Например:

Надеемся на дальнейшее
сотрудничество.

С нетерпением ждем...

Если вам нужна дополнительная
информация, обращайтесь к нам
без колебаний/не стесняясь.

We hope our cooperation will be
fruitful.

We look forward to.../Looking
forward to...

Please, do not hesitate to
contact us if you need further
information.

К заключительным этикетным фразам в русском письме относится и фраза **С уважением**, которая печатается под текстом письма и отделяется запятой.

Например:

С уважением,

заведующая отделом

личная подпись

О. М. Иванова

Заключительная фраза «С уважением» используется только в том случае, если деловое письмо начиналось с обращения «Уважаемый...». Фразы, имеющие экспрессивную окраску (например: к сожалению, к счастью, многоуважаемый господин, с наилучшими пожеланиями и др.), нежелательно включать в деловое письмо. Указанные обращения и заключительная фраза составляют так называемую этикетную рамку.

В английском языке этикетная рамка отличается от той, которая принята в России, и заключительная формула вежливости должна соответствовать обращению. Стандартная формула пишется на отдельной строке после текста с левой стороны листа и отделяется запятой.

Например:

Yours faithfully: (если в обращении не было указано имя адресата, т. е. при обращениях Dear Sir, Dear Sirs, Dear Sir/Madam, Dear Madam, Dear Gentlemen).

Yours sincerely: (если в обращении было указано имя адресата, т. е. при обращениях Dear Mr. Wilson, Dear Ms. Bennett, Dear Mathew).



Задание 6

→ 1. Закончите следующую таблицу.

Обращение	Заключительная фраза
Уважаемый господин директор!	
	Yours faithfully,
Dear Mr. Smith,	
	С уважением,
Dear Sir/Madam,	

→ 2. Расположите следующую информацию в правильном порядке, напишите обращение и заключительную фразу в соответствии с принятыми правилами. Объясните свой выбор обращений и заключительных фраз.

- a) OX11 7NN, Craddon & Sons Ltd, Oak St., Abington, 72, UK, Oxon.
- b) The Sales Manager; Abode Collection Ltd, Oxford, Woodstock Rd., OX14 3JF, 15.
- c) Гостиница «Россия», дом № 1, Москва, 112332, ул. Варварка.
- d) Торговый отдел, завод «Синь России», Россия, с. Гжель, ул. Центральная, Московская обл., дом № 87, 344112.
- e) Mr. Michael Moon, Modern Plastics Ltd, Manchester, PR8 1NW, Middleton Rd., UK, 52.

3. В каком письме обращение может быть Messrs.? Поясните свой выбор.

8 – реквизит «Подпись»

Подпись в русском варианте письма ставится в правой стороне бланка 2—4 межстрочными интервалами ниже последней строки текста.

В состав подписи входит личная подпись и ее расшифровка, состоящая из названия должности, инициалов и фамилии лица, подписавшего документ, или наименование организации-отправителя. Элементы подписи пишутся на одной строке.

Пример 20

Генеральный директор ЗАО «АК&М»	<i>Ларькина</i>	З. Э. Ларькина
Директор по продажам	<i>Тугин</i>	А. К. Тугин

В английских письмах подпись ставится в левой стороне бланка и состоит из имени и фамилии лица, подписавшего документ; ниже указывается его должность, под названием должности может быть указан адрес электронной почты. Каждый элемент подписи пишется на отдельной строке и не разделяется запятыми.

Пример 21

<i>Danssaert</i>
P. Danssaert
Sales Manager
E-mail: peterdanssaert@ipisresearch.be.

Если письмо от имени организации подписывает лицо, имеющее право представлять фирму (прокуриснт), то перед его фамилией ставятся буквы рр (от латинского pro procurationem — по доверенности).

Пример 22

p.p. David Hughes

Emily Brown
Managing Director

Такая подпись означает, что письмо было написано от имени Эмили Браун и подписано Дэвидом Хьюзом в ее отсутствие.

9 — реквизит «Отметка о наличии приложений»

Отметка о наличии приложений к тексту должна содержать название прилагаемых документов, с указанием количества листов и экземпляров каждого из них. В английских письмах указание на приложение обозначается словом **Enclosure** или сокращенно **Enc.** или **Encl.**

В сброшюрованных приложениях количество листов не указывают.

Если к письму прилагается один документ, упоминаемый в тексте, то в отметке о приложении его название не указывают.

В этом случае отметка о приложении оформляется следующим образом:

Приложение: Копия счета	Enc. Revised confirmation
Приложение: на _____ л. в _____ экз.	Enclosures: 3

Отметку о наличии приложения печатают 2—4 межстрочными интервалами ниже последней строки подписи.

10 — реквизит «Отметка о направлении копий»

Отметка о направлении копий в другие адреса проставляется в левой части бланка 2—4 межстрочными интервалами ниже последней строки подписи или отметки о приложении.

Пример 23

с. Mr. Piper
Marketing Department

11 – реквизит «Виза»

Визы располагаются на последнем листе копии письма, остающейся в организации, на нижнем свободном поле. При визировании допускается проставлять наименование должности визирующего, расшифровку его подписи и дату.

Все остальные реквизиты коммерческого письма печатают через один межстрочный интервал, начиная от левой границы площади, отведенной для данного реквизита.

**Задание 7**

1. Сделайте эскиз бланка (см. стр. 6) своей или вымышленной организации с ограничительными отметками для размещения следующих реквизитов:

— *заголовок к тексту*— такого реквизита в образце бланка на стр. 6 нет, но можно сделать ограничительные отметки для этого реквизита, так как его наличие позволит составителю письма правильно расположить заголовок к тексту. Этот реквизит всегда пишется под реквизитом «Ссылка на регистрационный номер и дату документа»;

- *адресат*;
- *дата*;
- *отметка об исполнении документа и направлении его в дело*;
- *отметка о поступлении документа в организацию*.

2. Добавьте отметки для других реквизитов, которые считаете необходимыми для писем, исходящих из вашей организации, и прокомментируйте их.

Глава 3



Требования к тексту коммерческих писем

1. Содержание документов излагается повествовательными предложениями. В деловой переписке с инопфирмами недопустимы восклицательные и вопросительные предложения с выражением иронии, шулки и других эмоций.

Письмо не должно быть агрессивным, но и излишние комплименты также нежелательны.

2. Каждая новая мысль в письме начинается с новой строки.

3. Язык делового письма должен быть ясным, кратким и простым.

4. Весьма неприятное впечатление производят письма, в которых содержатся формы угрозы, например: *«При неудовлетворении претензий в указанный срок нами будут приняты меры по разрешению спора в принудительном порядке»*.

5. Необходимо строго придерживаться делового тона и всегда проявлять уважение к адресату. Для писем, направленных в адрес иностранных корреспондентов, обязательна формула вежливости (например: *«С уважением»* (Yours faithfully, Yours sincerely)), которую помещают перед подписью. В английском языке существует несколько заключительных формул вежливости. Они пишутся на отдельной строке через 2—4 интервала после последней строки письма с левой стороны бланка.

Заключительная формула вежливости в английском письме соответствует обращению и зависит от отношений между корреспондентами.

Например:

Yours faithfully (Yours truly — используется редко) — (если в обращении не указано имя адресата — Dear Sir/Madam)

Yours sincerely (если в обращении указано имя адресата — Dear Mr. White/Dear Ms. King)

Best regards (если люди хорошо знакомы или хотят подчеркнуть более теплый и личный тон письма).

6. При неточном употреблении слов нередко возникает двусмысленность. Так, например, следует различать слова: *реклама* и *рекламация*, *продажа* и *запродажа*, *прием* и *приемка*, *командированный* и *командировочный* и т. д.

7. Не рекомендуется начинать изложение внешнеторговых документов словами и оборотами: *ввиду того, в связи с тем, доводим до Вашего сведения* и т. д., которые требуют применения придаточных предложений. Это усложняет стиль последующего изложения документа.

В английском языке нежелательно начинать письмо с фразы «*Further to your letter of...*», так как эта фраза предполагает дальнейшее обсуждение вопроса. Стандартные фразы для начала письма: *Thank you for your letter of...*, *In reply to your enquiry of...*, *With reference to your enquiry of...*

8. Во многих служебных документах фирм, объединений в той или иной степени затрагивается правовая сторона вопроса. В таких случаях иногда при их составлении обращаются к помощи юристов. Юридические формулировки отличаются непротиворечивостью суждений, лаконичностью и вместе с тем простотой. Так, одной из языковых формул, имеющих глубокий юридический смысл, является утверждение через отрицание.

Например:

Минвнешторг не возражает...; Коллегия не отклоняет...

9. Необходимо учитывать, что удачно найденное вводное слово, уместное обособление снимают напряженность тона изложения.

Например:

Просим предоставить материал, *по-видимому*, имеющийся на Вашем предприятии.

Как Вам уже известно, мы очень заинтересованы в расширении экспортных поставок новых станков марки....

10. В деловой письменной речи не следует употреблять слова старославянского происхождения, например: *сей, посему, к сему, надлежит, приобщить, таковой, дабы* и т. п.

В английском языке принято заменять длинные слова и фразы, характерные для официального стиля, более короткими, например: *approximately* – *about* (примерно), *purchase* – *buy* (покупать), *enclosed herewith* – *enclosed* (прилагается), *in many instances* – *often* (часто) и т. п.

11. **Совершенно недопустимо** применение в деловой переписке с инофирмами жаргонных слов и выражений.

12. Не следует в служебных документах злоупотреблять применением иностранных слов. Естественно, речь идет не об отказе от иностранных слов вообще, да это и невозможно во внешнеторговой деятельности, поскольку многие иностранные слова прочно вошли в состав внешнеторговой терминологии, например: *форс-мажор, аккредитив, инкассо, фрахт, коносамент* и др.

Коммерческие письма, составленные с учетом всех требований к содержанию и стилю изложения, позволяют ускорить подготовку и принятие оптимального управленческого решения, а подчас и ускорить сроки выполнения обязательств или предотвратить назревающий конфликт.



Задание 8

1. Переведите следующие фразы на русский язык.

1. Dear Sir/Madam, _____
2. Dear Ms. Jones, _____
3. Dear Brigitte, _____
4. With reference to your letter... _____
5. Thank you for your letter of... _____
6. Thanks for your letter of ... _____
7. I am writing to send you... _____
8. I shall be pleased to send you... _____
9. If you want, I can send you... _____
10. Can you... _____

11. Could you... _____
12. I would be grateful if you could... _____
13. I am looking forward to receiving your catalogue... _____
14. Please, send your confirmation of... _____
15. Would you please confirm receipt of our... _____
16. We enclose... _____
17. Please, find enclosed... _____
18. Attached is... _____
19. Call me _____
20. Please, do not hesitate to contact us _____
21. Best regards _____

2. Запишите фразы из упр. 1 в три столбика: для официального письма, для менее официального и нежелательные фразы для деловых писем.

Официальные слова и фразы	Нейтральные слова и фразы	Нежелательные слова и фразы

3. Прочтите выдержки из писем, приведенные ниже, и подчеркните устойчивые фразы, принятые в деловых письмах.

1)

Dear Sirs,

With reference to your advertisement in "The Business Review" we would like to ask you to send us the catalogue of your products.

Should you need any additional information we shall be pleased to answer you.

Yours sincerely,

.....

2)

Dear Mr. Thompson,

We are pleased to have your enquiry, and we are enclosing the price list you requested.

We look forward to the opportunity of being of service to you.

Yours sincerely,

.....

3)

Dear Ms. Tailor,

We are pleased to confirm the agreement reached at the recent negotiations in Minsk, and look forward to a successful cooperation.

Please, send us your draft agreement.

Yours sincerely,

.....

4)

Уважаемые дамы и господа!

Спасибо за заинтересованность в нашей продукции и высылаем вам Перечень наших изделий с указанием цен и условий их поставки.

Надеемся на сотрудничество.

С уважением,

.....

5)

Уважаемый господин Васильев!

Благодарим Вас за письмо от 10 марта, в котором Вы спрашиваете, представлена ли наша фирма в России.

Мы сожалеем, что не можем принять Ваше предложение. Мы будем следить за развитием экономических отношений между нашими странами.

Мы надеемся, что Вы позволите связаться с Вами снова.

С уважением,

.....

6)

Уважаемая госпожа Данилова!

Согласно Вашей просьбе высылаю Вам предложение на перевозку грузов.

С подробностями наших условий Вы можете ознакомиться в прилагаемой сводке тарифов и услуг.

Я охотно предоставляю Вам более подробную информацию по этому вопросу по телефону 112-23-34.

С уважением,

.....

4. Расположите слова так, чтобы получились фразы для деловых писем, и переведите их на русский язык.

1) to contract your look draft We forward receiving _____

2) catalogue Will send please us you your _____

3) like We to would have about details _____

4) will the Enclosed you listing latest find products_____

5) would grateful be if We could you us inform your visit about.

1) Please, find enclosed...	a) ...doing business with your firm.
2) We look forward to...	b) ...in taking the matter further.
3) I am writing...	c) ...your order.
4) We would be interested in receiving...	d) ...a copy of our brochure.
5) Should you be interested...	e) ...to enquire about the range of your products.

5. Соедините начало каждой фразы (1–5) с ее окончанием (a–e).

1 – _____ 2 – _____ 3 – _____ 4 – _____ 5 – _____

6. Соедините неофициальные фразы (1–7) с их официальными эквивалентами (a–g).

1) If you need more information...	a) Please, find enclosed a copy of...
2) Best regards,	b) We would be pleased to offer you a 10% discount.
3) I'm sorry, but it is not possible...	c) I would be grateful if you could send us some samples.
4) Please, send us your samples.	d) Yours faithfully/Yours sincerely.
5) Here is a copy of...	e) Please, do not hesitate to contact us.
6) We will give you a 10% discount.	f) I look forward to seeing you.
7) Just call the office.	g) We regret to inform you that we are unable to...

1 – _____ 2 – _____ 3 – _____ 4 – _____ 5 – _____ 6 – _____ 7 – _____

Глава 4



Примеры оформления и составления коммерческих писем

Коммерческие письма входят в группу контрактных документов и используются в операциях по подготовке и заключению сделок.

При подготовке сделки покупатель обращается к продавцу с запросом о товаре или услугах. По этому запросу возникает переписка, в ходе которой покупатель принимает или не принимает предложение, договаривается об особых условиях, уточнениях по цене сделки, сроках поставки и т. д. В результате этой переписки заключается контракт.

Если продавец нарушает условия контракта, то направляются коммерческие письма в виде рекламации и ответа на претензию. В случае если стороны не придут к соглашению, подается исковое заявление в арбитраж.

Коммерческие письма и исковые документы имеют особые правила составления и оформления.

При составлении коммерческих писем следует помнить, что коммерческая переписка делится на три вида:

1. **Запрос (оферта)/ответ на запрос** (на оферту — акцепт): письмо-запрос, письмо-заказ, письмо-просьба, письмо-уведомление, письмо-сообщение, письмо-извещение, письмо-предложение и ответы на обращения — письмо-согласие, письмо-отказ, письмо-подтверждение.

2. Проблемные письма: письмо-жалоба, письмо-претензия, письмо об изменениях в контракте, письмо-напоминание, письмо-требование, рекламационное письмо, письма, связанные с финансовыми вопросами и т. д.

3. Другие письма: письмо-благодарность, письмо-поздравление, письмо-приглашение, письмо-соболезнование, письма, связанные с устройством на работу, личные письма и т. д.

* * *

1. Запрос (оферта) — коммерческий документ, представляющий собой письмо, направляемое для получения каких-либо официальных сведений или документов, или обращение покупателя к продавцу, импортера к экспортеру с просьбой дать подробную информацию о товаре (услугах и т. п.) и/или направить предложение на поставку товара.

В запросе указываются: наименование товара (или услуг), его модель, марка, цена, сроки поставки, условия платежа и условия, на которых импортеру желательно получить товар. Для коммерческого запроса характерно использование следующих выражений:

Просим Вас сообщить о возможности поставки...

Просим Вас сообщить подробную информацию о...

Просим Вас сделать предложение на поставку...

Письмо-запрос может состоять из двух частей: в первой части содержится обоснование запроса, а во второй части — изложение самого запроса.

Письмо-запрос обычно подписывается руководителем организации или уполномоченным на это должностным лицом.

Письмо-запрос (Request).*Пример 1:***Zarrin** Exporting Co.

#19, 9th. St., A, Ghosir Ave., Tehran - Iran
Tel: +9821 - 871 3101; Fax: 871 4885
E-mail: info@zarrinco.com Web Site: www.zarrinco.com



B.I.D.
Group

No. 82- 675

July 15, 2009

CHAMBER OF COMMERCE AND INDUSTRY
Of the Russian Federation
Ilyinka St. 6
MOSCOW
RUSSIA
103684

Dear Sir,

We have pleasure to introduce ourselves to your company as a leading export company which has built a strong reputation as a reliable producer of edible oils, tomato paste, all kinds of dried fruit and texturised soya protein.

We would like to request you to send us the list of addresses and fax numbers of reliable state or private organizations engaged or interested in importing the above mentioned products.

We hope for your kind assistance.

Yours faithfully,

A.A. Ebrahimpour

Export Director

20 02.09.09

Zarrin Exporting Co.

#19, 9th. St., A. Ghosir Ave., Tehran - Iran
Tel: +9871 - 871 3101; Fax: 871 4885
E-mail: info@zarrinco.com Web Site: www.zarrinco.com



B.I.D.
Group

№: 82- 675

15 июля 2009 г.

Торгово-промышленная палата РФ
ул. Ильинка, 6
Москва, Россия, 103684

Россия 19/573
03.07.2009

Разрешите представить Вам нашу компанию, которая является ведущим экспортером и имеет репутацию надежного производителя пищевых растительных масел, томатной пасты, всех видов сухофруктов и соевого протеина.

Просим Вас предоставить нам названия, адреса и номера факсов как государственных, так и частных фирм, занимающихся импортом или заинтересованных в импорте вышеупомянутых продуктов.

Заранее благодарны Вам за помощь.

С уважением,

А.А. Ибрагимпур

Директор отдела экспорта

40 02.09.09

(ВИЗА О ТОМ, ЧТО ОТВЕТ ДАН 02.09.09)

Письмо-запрос (Request).*Пример 2:*

От: Ольги Шнайдер
Отдел снабжения
тел.: 0049 - (0)202/4045-151
факс: 0049 - (0)202/4045-219,
- 148
e-mail olga_schneider@front.ru

Datum: 29.08.03

Центр деловой информации
Торгово-промышленной палаты РФ
ул. Ильинка, 6
Москва
Россия
103268

15 апреля 2010 г.

ЗАПРОС

Кас. оказания информационной помощи о производителях
столярных изделий из бука

Уважаемый господин Иванов!

В настоящее время наша фирма, крупный немецкий
производитель высококачественных отверток и прочих инструментов,
ищет в странах СНГ новых поставщиков следующих товаров:

Товары: рукоятки молотков, ручки отверток и др.

Поверхность: лакированная

Материал: бук

Просим Вас помочь нам в установлении контактов с фирмами
Вашего региона, занимающимися деревообработкой, а точнее,
столярными изделиями из бука и других ценных пород.

Просим направить Ваш ответ на адрес отдела снабжения
фирмы с пометкой «Для Ольги Шнайдер».

Тел.: 0049 202/4056-151; факс: 0049 202 / 4055-219

E-mail: olga_schneider@front.ru

Заранее благодарны и надеемся на Ваш скорый ответ.

Вера Верк Херман Вернер Гмбх & Ко.

Ольга Шнайдер
Отдел снабжения



От: Ольга Шнайдер
Отдел снабжения
тел.: 0049 - (0)202/4045-151
факс: 0049 - (0)202/4045-219,
- 148
e-mail olga_schneider@front.ru

Datum: 29.08.03

Business Information Centre
Chamber of Commerce and
Industry of the Russian Federation
Ilyinka St. 6
MOSCOW, Russia
103268

April 15, 2010

REQUEST

Re: information assistance on wooden products (beech)

Dear Mr. Ivanov,

Our company, a leading producer of high quality screwdrivers and other kinds of tools, is looking for new suppliers of the following goods from CIS countries:

Goods: tool handles (for hammers, screwdrivers, etc)

Surface: lacquered

Material: beech

We kindly ask you to help us find suppliers in your country dealing in wood processing, especially in producing goods from beech and other rare kinds of wood.

We look forward to receiving your answer. Our address is Supplying Department for Olga Schneider.

Tel.: 0049 202/4056-151; fax: 0049 202 / 4055-219

E-mail: olga_schneider@front.ru

Thank you in advance. Hope to hear from you soon.

WERA WERK Hermann Werner GmbH & Co.

Olga Schneider
Supplying Department

Письмо-ответ на запрос. Предложение (Offer).

На письмо-запрос необходимо отправлять письмо-ответ. Ответ на запрос оформляется как коммерческое письмо, в котором подтверждается получение запроса и сообщается интересующая информация. Ответом на запрос может быть и коммерческое предложение (оферта).

WAH DOU MANUFACTURING (HK) COMPANY

華都製衣廠(香港)公司

Suite 1801, Tower 5, China Hong Kong City, 33 Canton Road, Tsim Sha Tsui, Kowloon, Hong Kong
香港九龍尖沙咀廣東道33號中港城第五座1801室

email : enquiry@wahdou.com.hk
TEL.: 2352 1010 FAX.: 2352 1322

May 20, 2010

SEGRIS
Transportnaya St., 3
Odintsovo
Moscow Region
Russia
143000

Dear Mr. Matveyev,

In reply to your request for the information on our products on May 17 we enclose a copy of the Catalogue – 2010. You will find an order form to assist you in placing the order for items which may be interesting for you.

Sincerely yours,
Chu Shan
Chu Shan (Mr)
Sales Manager

WAH DOU MANUFACTURING (HK) COMPANY**華都製衣廠(香港)公司**

Suite 1801, Tower 5, China Hong Kong City, 33 Canton Road, Tsim Sha Tsui, Kowloon, Hong Kong
香港九龍尖沙咀廣東道33號中港城第五座1801室

email : enquiry@wahdou.com.hk
TEL.: 2352 1010 FAX.: 2352 1322

20 мая 2010 г.

СЕГРИС

ул. Транспортная, 3

г. Одинцово

Московская обл.

Россия

143000

Уважаемый господин Матвеев!

В ответ на Ваш запрос о предоставлении информации о нашей продукции от 17 мая мы высылаем Вам наш Каталог – 2010. Также высылаем Вам бланк заказа, чтобы облегчить размещение заказа на изделия, которые Вас заинтересовали.

С уважением,

Chu Shan

Чу Шань

Менеджер по продажам

Письмо-приглашение (Invitation).

Письмо-приглашение пишут по определенным правилам, в зависимости от того, по какому поводу оно написано. Если приглашают на переговоры или для ознакомления партнера с работой фирмы, то стиль такого приглашения не столь официальный.

Пример 1:

September 20, 2010
Dear Mr. Rogers,
We have the pleasure to invite you to visit our Company to discuss our further cooperation.
We suggest that the meeting should be held in Moscow on October 1, 2010. Please, let us know if this time is convenient for you.
We hope to welcome you at our company soon. Looking forward to hearing from you.
Yours sincerely,
<i>Vladimir Medvedev</i> Vladimir Medvedev General Manager

Правила делового этикета требуют обязательного ответа на приглашение. Вы должны поблагодарить за приглашение, независимо от того, принимаете вы его или нет.

Пример 2 :

Ответ на приглашение — приглашение принимается.

September 22, 2010

Dear Mr. Medvedev,

I confirm receipt of your letter of September 20 and I am pleased to accept your invitation to visit your company in Moscow.

The time of the visit is convenient for me. I will advise you on the details of my arrival as soon as I arrange visa and flight ticket.

Looking forward to seeing you soon.

Yours sincerely,

Bill Rogers

Bill Rogers
Manager

В случае если приглашение не принимается, то направляется письмо-извинение с объяснением причины, почему приглашение не принято.

*Пример 3:**Ответ-отказ на приглашение*

September 22, 2010

Dear Mr. Medvedev,

We thank you for your invitation of September 20.

Unfortunately Mr. Rogers is unable to visit your company owing to the previous engagement. We would appreciate if you could postpone the meeting till the end of October.

Hope this time is convenient for you.

Yours sincerely,

Anna Clyde

Anna Clyde
P.A.

Письма-приглашения могут носить более официальный характер. Например, если коллегу приглашают на такие крупные мероприятия, как международные конференции, выставки, ярмарки, приемы. Официальные приглашения рассылаются на бланках или специальных пригласительных карточках, отпечатанных типографским способом. Официальное приглашение направляется заранее, не позднее чем за две или три недели до начала мероприятия.

Пример 4 :

Официальное приглашение

 PRESIDENT CHAMBER of COMMERCE & INDUSTRY of the RUSSIAN FEDERATION № _____ " ____ " _____ 199 ____ y. 6 ILYINKA str., MOSCOW, 103684, RUSSIA, cable address: MOSCOW, TORCPROMPALATA, office 411126 TPP SU, telefax: (095) 929-03-75, phone: (095) 929-06-01	Thursday, June 9, 2009 To: Ms. Susan Jones Re: <u>Practical Masterclasses on Incoterms 2000.</u> Dear Ms. Jones, Chamber of Commerce is pleased to invite you to take part in "Practical Masterclasses on Incoterms", on September 25, 2009 in Moscow. This event will give you a unique opportunity to understand more clearly the issues involved in interpreting and applying the 13 Incoterms. The Masterclasses will be lead by experts with a long experience in advising on matters of international trade and particularly on Incoterms. Please do not hesitate to contact us if you have any queries. Yours sincerely, pp. <i>Irina Ivanova</i> Vladimir Gusev Head of Training Department
---	---

**PRESIDENT**

CHAMBER of COMMERCE & INDUSTRY
of the RUSSIAN FEDERATION

№ _____

" ____ " _____ 199 ____ у.

6 ILYINKA str., MOSCOW, 103684, RUSSIA, cable address: MOSCOW TORCIPROMPALATA,
telefax: 411126 TPF SU, telefax: (095) 929-03-75, phone: (095) 929-00-01

9 июня 2009 года

Кому: госпоже Сюзан Джоунз
Кас.: семинар по теме «Инкотермз – 2000».

Уважаемая госпожа Джоунз!

Торговая палата РФ приглашает Вас принять участие в семинаре по теме «Инкотермз – 2000», который состоится 25 сентября 2009 года в Москве.

Участие в этом мероприятии предоставит Вам уникальную возможность понять и применять на практике 13 пунктов Инкотермз.

В семинаре примут участие опытные специалисты в области внешней торговли и, в частности, по применению правил Инкотермз.

Если у вас возникнут вопросы, не стесняйтесь обратиться к нам.

С уважением,

пр **Ирина Иванова**

Начальник отдела подготовки специалистов

Владимир Гусев

Пример 5:

Приглашение (Invitation) (2).Adam Smith
INSTITUTE

Mr Djominovs
Director
EURO AUTO LTD
12 Raudas Iela
Riga LV-1002 LATVIA

4 March, 2000

Our Ref.: YZ219/582090

Dear Mr Djominovs

International Conference: Trading Opportunities in the Baltic Sea Region: Radisson SAS
Royal Hotel, Copenhagen, 24/25th April 2000

As a senior member of the international trading community you will be aware that the Baltic Sea Region has a long history of free and intensive trade, supported for centuries by the Hansa, the league that represented the trading communities of the Region. These historic trading patterns were disrupted by Russia and Eastern Europe, but are now re-establishing themselves, creating a highly promising environment for business and trade.

Due to the speed and complexity of the transition that is taking place, exciting new possibilities on the one hand are matched by pitfalls and problems on the other. **The Adam Smith Institute** is responding to the high degree of interest in the Region as a trading destination and transit corridor by convening this important conference, which will identify trading opportunities.

We are pleased to announce that during the last few weeks **Mr Andres Lipstok**, Minister of Economic Affairs for Estonia, has agreed to join the panel of high-level government representatives from countries and regions adjacent to the Baltic Sea. Other panel members include **Mr Friis Arne Petersen**, Under-Secretary, Ministry of Foreign Affairs, Denmark, **Mr Jerzy Kaminski**, Deputy Minister of Foreign Economic Relations for Poland, **Mr Algirdas Sakalys**, Deputy Minister of Transport for Lithuania.

The conference programme includes frequent panel sessions and social events, allowing you a unique opportunity to meet in person with key policy-makers, market leaders from the area, and potential trading partners. I enclose a brochure with full details of the updated programme and a registration form, and look forward to receiving your booking.

Yours sincerely

Eva Burnett

Eva Burnett

Conference Organiser

P.S. There will be a small exhibition alongside the conference, but space is limited, for further information about stands please telephone Nick West on 44171-490 3774 now.

CONFERENCE DIVISION: 11-13 CHARTERHOUSE BUILDINGS, LONDON, EC1M 7AN,
ENGLAND TEL:+44 (0) 171 490 3774 • FAX:+44 (0) 171 490 8932 • E MAIL:
100451.3122@compuserve.com



Adam Smith
INSTITUTE

Господину Н. Деминову
Директору EURO AUTO LTD
ул. Раудас, 12
г. Рига LV-1002
Латвия

4 марта 2000 г.

Our Ref : YZ219/582090

Уважаемый господин Деминов!

Кас.: Международная конференция: вопросы организации торговли в странах Балтийского региона: гостиница Radisson SAS Royal Hotel, Копенгаген, 24-25 апреля 2000 г.

Так как Вы являетесь членом Международного торгового союза, Вам хорошо известно, что регион Балтийских стран всегда являлся зоной активной и свободной международной торговли, в которой в течение долгого времени принимала активное участие «Ганза», сообщество, объединяющее торговые организации региона. Но существовавшие торговые связи были нарушены Россией и Восточной Европой. В настоящее время торговля возобновляется в этом регионе и имеет хорошие перспективы для дальнейшего развития деловых отношений между странами Балтийского региона.

Стремительное и многостороннее развитие данного региона, с одной стороны, создает новые возможности для деловых отношений, но, с другой стороны, приводит к возникновению проблем и трудностей. Институт Адама Смита проявляет большую заинтересованность к данному региону как благоприятной торговой зоне и транзитному коридору и в связи с этим организует эту важную конференцию, которая должна определить возможности торговли в регионе Балтийских стран.

Мы с удовольствием сообщаем Вам, что г-н Андрес Липсток, министр экономики Эстонии, согласился принять участие в работе представителей правительств Балтийских стран. В конференции также будут участвовать г-н Фрис Арне Петерсон, помощник секретаря Министерства иностранных дел Дании, г-н Альгирдас Сакалэ, заместитель министра транспорта Литвы.

Программа конференции предусматривает обсуждение вопросов за круглым столом, а также многочисленные общественные мероприятия, которые предоставят Вам уникальную возможность встретиться с людьми, определяющими политику деловых отношений в данном регионе, главами лидирующих фирм региона и потенциальными партнерами.

Далее прилагается брошюра, в которой Вы найдете подробную программу конференции, бланк регистрации участника. Надеемся, что Вы примете участие в конференции.

С уважением,

Eva Burnett Eva Burnett

Организатор конференции

P.S. Во время конференции будет проводиться выставка. Если Вам необходим стенд, просим заказать заранее, так как место ограничено. Дополнительную информацию о выставке можно получить у Ника Веста по телефону 44171-490 3774 (срочно).

*Пример 6**Приглашение на карточке.*

Ms. Irina Belova

The President of British Council in Moscow

Requests the pleasure of your company at a Reception
to be held at the British Council, 1 Nikoloyamskaya St., Moscow,
at 6 p.m. on Friday, September 10

Evening Dress

R.S.V.P.

В левом нижнем углу указана форма одежды для гостей (Evening Dress — вечернее платье). В правом нижнем углу сокращение R.S. V. P. (фр. *Repondez s'il vous plait.* — Reply, if you please. — Просим ответить).

Ответ на такое приглашение должен быть таким же официальным: он составляется от третьего лица, в нем нет обращения, заключительной формулы вежливости и подписи.

Пример 6А

Приглашение принято.

Ms. Irina Belova thanks the President of the British Council in Moscow for their kind invitation to a Reception to be held at the British Council, 1 Nikoloyamskaya St., Moscow, at 6 p.m. on Friday, September 10, which she has much pleasure in accepting.

Пример 6Б

Приглашение отклонено.

Ms. Irina Belova thanks the President of the British Council in Moscow for their kind invitation to a Reception to be held at the British Council, 1 Nikoloyamskaya St., Moscow, at 6 p.m. on Friday, September 10, but regrets that she cannot accept it owing to a previous engagement on that evening.



Задание 9

1. Прочитайте примеры коммерческих писем и подчеркните в них выражения, характерные для делового общения.

2. Исправьте следующие письма: проверьте расположение реквизитов и правильность их написания. Все ли необходимые реквизиты включены в эти письма?

1)

Валента

1122345 Москва, Транспортная ул. 10
Тел.: (495) 656-1379

Уважаемые господа,

Наша компания выпускает трикотажные изделия уже 10 лет и является поставщиком этих изделий в разные страны. Мы также осуществляем перевозку наших товаров по странам СНГ.

Если хотите, мы вышлем Вам каталог наших изделий.

Ждем ответа.

С уважением,

Начальник отдела сбыта

2)

Irson

Group inc.

Scotland
67 Main St. Aberdeen S15 JK 3

Telephone: 44+ (0) 1722659424
The 10th of february 2006 year.

Dear Mr,
Please send me the following informations about equipment:
Printers
Copying machines
Telephone-fax machines.

Best regards,
SWalker

Sara Walker.

→ 3. Вставьте недостающие фразы из рамок в следующие письма.

1)

demand,	faithfully,	have heard,	looking forward,
catalogue,	producing,	send,	export, prices

Dear Sirs,

We (1) from the British Embassy in Moscow that you are
(2) for export hand-made shoes in natural materials.

There is a steady (3) in Russia for high-quality goods of this type.

Will you please (4) us your (5) and full details of
your (6)

We are (7) to hearing from you.

Yours (8).....,

Suvorov

Mikhail Suvorov
Managing Director

2)

pleased,	enclosing,	Dear,	sincerely,	catalogue,
terms of sale,	required,	opportunity of doing business		

(1) Mr. Suworov,

We are (2) to have your (3), and are (4) the price list and catalogue of our goods you (5) together with our (6)

We look forward to the (7) with you.

Yours (8)

RobFielding

Robert Fielding
Export Sales Manager

Enclosure

4. Составьте письмо-запрос на английском языке, используя следующую информацию.

To the Edison Cycle Company, the USA, Detroit: Your new sports models seen at Moscow Motorshow – 2005. Request details of the models, catalogue, and price list, etc.

5. Составьте письмо-просьбу на русском языке, используя следующую информацию. Переведите письмо на английский язык.

Горьковский автомобильный завод, г. Нижний Новгород: Обращаемся к Вам с просьбой...; запасные детали для автомобилей «Газель»; перечень деталей; цена, условия поставки и сроки; в связи с тем, что...;

6. Напишите ответы от лица директора вашей организации на приглашения 4 и 5 (стр. 51–54): один ответ – принять приглашение, второй ответ – отклонить приглашение, используя следующие выражения:

... (name of your director) thanks the... (name of the person who invites) for their kind invitation to... (event) to be held at... (address), at... (time and date) which he/she has much pleasure in accepting.

Or: ... but regrets that he/she is unable to accept their invitation owing to a prior engagement on that day/evening...

... (имя приглашенного) благодарит (имя, кто пригласил)... за приглашение... (по поводу чего, куда, когда)..., и с удовольствием/с сожалением сообщает... (принимает или не принимает приглашение с указанием причины)... (например, предварительная договоренность на указанный день, вечер и т. д.).

Примечания:

1. Ответы на приглашения пишут без обращения (Dear.../Уважаемый...) и без заключительной фразы (Yours faithfully.../С уважением...).

2. Такие письма не подписывают.

3. Текст в таких письмах пишут в 3-м лице множественного числа в английском варианте (например: for their invitation...) и во 2-м лице множественного числа – в русском варианте, при этом местоимение пишут с заглавной буквы (например: за Ваше приглашение...).

7. В некоторых случаях директора не диктуют письма секретарям, а говорят, о чем надо написать. Напишите письмо со слов директора:

Напишите господину Чу Шаню (см. письмо 3, стр. 56–57). Поблагодарите его за каталоги, которые мы получили на прошлой неделе. Скажите, что нам понравилась продукция его фирмы и мы разместим заказ на следующей неделе. Попросите, чтобы наш заказ выслали без задержки, чтобы мы успели получить заказ к 1 сентября. Заверьте его, что заказ будет оплачен вовремя.

Глава 5



Составление факсимильных сообщений

Факсимильное сообщение (факсограмма, факс) — получаемая на бумажном носителе копия документа, переданного по каналам факсимильной связи. Факсограммы выделяются в отдельную группу деловой корреспонденции исходя из особенностей передачи информации. По каналам факсимильной связи передаются документы, срочно требующиеся адресату.

Факсимильный терминал (телефакс) — устройство, обеспечивающее преобразование графической информации в электрические сигналы, их передачу по сетям электросвязи и прием — обратное преобразование. При использовании компьютера в качестве факсимильного терминала графическая информация может быть представлена в форме файлов, хранящихся в долговременной памяти компьютера.

Факсимильная связь позволяет передавать тексты, таблицы, рисунки, чертежи, схемы. Важное преимущество факсимильной связи — отправка графической информации и ее получение на бумажном носителе, что невозможно при использовании телеграфной связи.

По каналам факсимильной связи могут быть переданы любые виды документов. На практике по факсу обычно отправляют:

- коммерческие предложения;
- прайс-листы;
- рекламные материалы;
- пресс-релизы;
- запросы и др.

Оформление, стиль и тон факсимильных сообщений зависит от взаимоотношений корреспондентов, однако они менее официальны

по сравнению с деловыми письмами. Если сообщение направляется в первый раз и вы не знаете имя того, кому оно направляется, то уместно соблюдать правила написания делового (коммерческого) письма.

Сообщения коллегам могут быть менее официальные и не очень строги по форме.

Тем не менее существуют **правила**, которые относятся к любому факсимильному и электронному сообщению независимо от того, кому оно направляется:

- внимательно заполняйте шапку сообщения: **кому (To:), от кого (From:)** и другую исходящую информацию;
- всегда заполняйте строчку предмета сообщения: **Кас. (Re или Ref.);**
- сообщение должно быть коротким (обычно не более одной страницы) и точным, без выражения эмоций;
- предложения не должны быть длинными, стиль должен быть нейтральным, деловым;
- между абзацами необходимо пропускать строчку;
- внимательно проверяйте свое сообщение на предмет орфографических ошибок, не доверяйте проверку ошибок компьютеру, так как он не может распознавать смысл слов или их грамматические формы, например: *tour — your — you're, his — he's, car — cat, etc.*;
- внимательно проверяйте правильность написания номеров телефонов, факсов;
- используйте цифры, тире или точки, звездочки, чтобы выделить информацию и облегчить чтение сообщения;
- слова приветствия и заключительные фразы в факсимильных сообщениях не отличаются от принятых в деловых письмах: **Уважаемый господин...** (ФАМИЛИЯ)! (**Dear Sir, Dear Madam, Dear Sirs, Dear Mr. (Ms, Mrs., Miss) Brown, etc.**); **С уважением, ...** (имя, фамилия, должность). **Yours faithfully, Yours sincerely,** (+ имя, должность). Выражения **Kind regards, With best regards, Best regards** обычно используются только при переписке с коллегами или лицами, которых вы хорошо знаете.

Например:

TELEFAX

19/ 818

«24.09»2009



Metalplast LOB S.A.

Tel.: +48 66 / 5292225

Fax.: +48/65/ 5293937

E-mail: lob@tob.pl

Metalplast LOB S.A.

P.O. Box 60

ul. Magazynowa 4

64-100 Leszno POLAND

24 Sept. 2009

Chamber Industry Moscow

ul. Ilyinka 6

109012 Moscow

RUSSIA

Fax: 007 095 929 03 60

Dear Sirs,

Metalplast LOB S.A. is one of the biggest manufacturers of locks in Poland. We produce hundreds of products, systematized according to the following range groups: surface mounted locks, padlocks, door closers, furniture locks, anti-burglary doors, master key system and other fittings.

We are interested in co-operation with companies from Russia. If it is possible, please send us addresses of companies which can be interested in our offer.

We are looking forward to your early reply.

Best regards,

KatGlowka

Katarzyna Glowka

Export Consultant

E-mail: k.glowka @lob.pl

TELEFAX

19/ 818

«24.09»2009

**Metalplast LOB S.A.**

Tel.: +48 66 / 5292225

Fax. +48/65/ 5293937

E-mail: lob@lob.pl

Metalplast LOB S.A.

P.O. Box 60

ul. Magazynowa 4
64-100 Leszno POLAND

24.09.2009

Торгово-промышленная палата РФ

ул. Ильинка, 6

109012 Москва

Россия

Факс: 007 095 929 03 60

Уважаемые господа!

Metalplast LOB S.A. – одна из ведущих фирм, производящих замки в Польше. Мы производим сотни наименований изделий, которые можно сгруппировать следующим образом: замки, которые устанавливают на поверхностях, висячие замки, задвижки, замки для мебели, двери от взломщиков, замки со специальными ключами и другие запорные устройства.

Мы заинтересованы в сотрудничестве с российскими фирмами. Если возможно, просим Вас сообщить нам адреса фирм, которые могут быть заинтересованы в нашей продукции.

Просим Вас ответить.

С уважением,

Консультант по торговле

Katgłowka

Катаржина Гловка

E-mail: k.glowka @lob.pl


09 09 2009

В настоящее время в законодательстве и инструкциях по делопроизводству нет единого подхода к определению юридической силы факсограмм. В законодательстве признается принципиальная возможность их использования при заключении сделок, отчетов и статистических данных. Однако на практике существуют ограничения, которые, в частности, связаны с тем, что в документах, переданных по факсу, нет подлинных подписей и оттисков печатей. В отдельных случаях документы, переданные по факсу, принимаются к исполнению только при условии, что документ-оригинал пришлют почтой.

Документы, подлежащие отправке по факсу, должны соответствовать определенным требованиям:

- отправляемая информация (текст, чертеж, картинка, схема и т. д.) должна размещаться в пределах ограничительной рамки телефакса (формат А4);
- шрифт, которым написан документ, должен быть четким и контрастным;
- не рекомендуется отправка документов, отпечатанных красным, зеленым, желтым цветами, на цветной или серой бумаге;
- на лицевой стороне подлинника не должно быть морщин, пятен, изгибов и рельефов от надписей на оборотной стороне.

Правила передачи и приема документов с использованием факсимильной связи закрепляются в инструкциях по делопроизводству и включают следующие положения.

1. Факсимильные аппараты, имеющие официальные номера организации, устанавливаются в Службе документационного обеспечения управления. Доставка факсимильных сообщений осуществляется сотрудниками, ответственными за делопроизводство этих подразделений. Контроль использования факсимильной техники осуществляется руководителями тех подразделений, где она установлена.

2. По каналам факсимильной связи передаются документы, требующие срочной передачи информации.

3. К передаче принимаются подлинники и заверенные копии документов.

4. Объем передаваемого документа ограничивается: как правило, размер сообщения не должен превышать одной страницы, но в соответствии с инструкциями по делопроизводству в различных организациях это ограничение может составлять от 2 до 10 страниц.

5. Ответственность за содержание передаваемой информации возлагается на исполнителя, подготовившего документ к передаче, и руководителя соответствующего подразделения.

6. Запрещается передавать тексты документов с информацией ограниченного доступа (секретные, с пометками «Для служебного пользования», «Не для печати» и т. д.). Не подлежат также отправке по факсимильной связи счета-фактуры и другие важные финансовые документы, оригиналы контрактов. Такие документы пересылаются по почте или передаются с курьером.

7. В том случае, когда документ направляется в сторонние организации, на документе указывается номер факса (с кодом страны, города) получателя. На передаваемом документе в верхнем правом углу проставляется отметка «Факс с досылкой» или «Факс без досылки». Если документ послан на согласование, то на первом листе документа указывается: «Проект».

8. Факсограммы на иностранных языках доставляются адресату без перевода.

9. Регистрация факсограмм, предназначенных для отправки или поступивших в организацию, осуществляется в картотеках (журналах) установленной формы.

В компьютерных программах можно найти разнообразные шаблоны, помогающие правильно и быстро оформить факсимильное сообщение.

Например:

1.

[Введите название вашей организации]	
FAX MESSAGE	
To: [введите имя]	From: [Ваше имя]
Fax: [введите номер факса]	Date: 29 октября 2010 г.
Tel.: [введите номер телефона]	Pages: [введите число страниц]
Re: [введите тему сообщения]	Cc: [введите имя]
☐ Urgent (Срочно) ☐ Please reply (Требуется ответ)	
☐ Please comment (На утверждение)	
•Заметки: [введите примечания]	

2.

	Факсимильное сообщение от [название организации] [контактная информация]
Кому (To): Номер факса (Fax)	
Дата (Date): 29.10.2010	
Тема (Re): [введите сюда тему сообщения]	
Примечания: 	

3.

[Введите название вашей организации]	
ФАКСИМИЛЬНОЕ СООБЩЕНИЕ	
КОМУ:	ОТ:
[введите сюда имя]	[введите сюда имя]
ОРГАНИЗАЦИЯ:	ДАТА:
[введите сюда название организации]	29.10.2010
НОМЕР ФАКСА:	ОБЩЕЕ ЧИСЛО СТРАНИЦ:
[введите сюда номер факса]	[введите сюда число страниц]
НОМЕР ТЕЛЕФОНА:	ТЕЛЕФОН ОТПРАВИТЕЛЯ:
[введите сюда номер телефона]	[введите сюда номер телефона]
Кас.:	ДОБАВОЧНЫЙ НОМЕР:
[введите сюда тему сообщения]	[введите сюда номер телефона]
☐ СРОЧНО ☐ СЕКРЕТНО ☐ НА УТВЕРЖДЕНИЕ ☐ ТРЕБУЕТ ОТВЕТА ☐ РАЗОСЛАТЬ	



Задание 10

1. Составьте запрос на дополнительную информацию по факсу на стр. 63–64, используя один из шаблонов. Сообщите, что вас интересует продукция фирмы LOB S. A., запросите информацию об ассортименте (catalogue) и ценах (price-list), попросите прислать образцы (samples) и пообещайте разместить у них заказ (to place an order). Используйте следующие фразы:

Мы узнали о от/из...вашей фирме

Просим вас прислать нам... а также образцы...

Мы заинтересованы в покупке...

Мы надеемся получить ваш ответ в ближайшее время.

— We have heard about your company from...

— Could you please send us... together with samples of...

— We are interested in buying (purchasing)...

— We hope to hear from you soon.

→ 2. Соедините слова из колонки А (1–6) со словами из колонки В (а–f) и с переводом получившихся словосочетаний в колонке С (А–F).

<i>A</i>	<i>B</i>	<i>C</i>
1. a delivery 2. a shipping 3. to place 4. to make out 5. to dispatch 6. to carry out	a. an invoice b. the goods c. date d. department e. the order f. an order	А. срок поставки В. размещать (делать заказ) С. экспедиторский отдел (служба доставки) D. выполнить заказ Е. отправлять товары F. выписать счет (оформить накладную)

1 — __, __ 2 — __, __ 3 — __, __ 4 — __, __ 5 — __, __ 6 — __, __

3. Расположите следующую информацию так, чтобы получилось факсимильное сообщение-заказ.

Date: 10/02/2010		From: Ludmila Guseva	Fax # (044) 926-214-2064
LEPTON Ltd		Tel.: (044) 926-214-2000	Pages: 1
FAX MESSAGE			
To: Ms. Sharp		Tel.: (495)- 450-2345	
Cc:		KOR ! MED	
Please send us:			
SPA system HB-5	1 x \$ 1 500	Please reply ____	
Infrared emitter IE-10-2	2 x \$ 500		
Solar lamp SL/60	5 x \$ 300		
Yours sincerely, L Guseva Ludmila Guseva Manager		Dear Ms. Sharp	
Urgent ____		Comments ____	
We have studied your offer and have chosen three models for which we enclose our order.			
We thank you for the Quotation of January 30.			
Usual terms.			

Глава 6



Составление электронных сообщений

Сообщения электронной почты — одна из современных форм обмена деловой информацией. Электронная почта (e-mail) является аналогом обычной почты, но вместо обычных почтовых отправлений (писем, открыток, пакетов, бандеролей и т. д.) объектами пересылки могут быть текстовые сообщения, документы, графические изображения, а также аудио- и видеоматериалы. В настоящее время около 80% деловой корреспонденции передается по информационно-вычислительным сетям (по сети Интернет). Роль почтовых отделений выполняют узлы информационно-вычислительных сетей (терминалы), в которых имеются домены, выполняющие роль почтовых ящиков.

Пользователь электронной почты имеет уникальный адрес, который выглядит следующим образом:

имя_пользователя @ имя_домена. ru,

где *имя_пользователя* — произвольное имя пользователя (имя и/или фамилия конкретного человека или название организации), которое соответствует реквизиту «Кому», *имя_домена* — обозначает узел электронной почты, почтовый сайт электронной сети Интернет. Это имя говорит о том, где зарегистрирован почтовый ящик пользователя и соответствует реквизиту «Куда». Символ @ (at-«собака») — служебный символ, разделяющий эти реквизиты. *ru* — заключительная часть адреса, указывает на географическое местоположение пользователя электронной почты или на тип организации, имеющей такой электронный адрес (ниже приведены основные сокращения названий стран и некоторые типы организаций).

Обратите внимание, что домен (сайт) и тип организации (com) или страна (ru) всегда отделяются друг от друга точкой (. – dot).

Основные сокращения названий стран:

at – Austria (Австрия)

au – Australia (Австралия)

ca – Canada (Канада)

ch – Switzerland (Швейцария)

cn – China (Китай)

de – Germany (Германия)

es – Spain (Испания)

fi – Finland (Финляндия)

fr – France (Франция)

jp – Japan (Япония)

ru – Russia (Россия)

ua – Ukraine (Украина)

uk – United Kingdom (Великобритания)

us – USA (США)

Типы организаций:

com – Commercial business (коммерческая структура: компания, корпорация)

edu – Educational institution (образовательная структура: университет, колледж)

gov – Government (правительственное учреждение)

int – International organization (международная организация)

mil – Military (военная организация)

net – Networking organization (Интернет-организация; организация, управляющая сетями)

org – Non-profit organization (некоммерческая организация или не попавшая в вышеуказанные категории)

Например, адрес *poliakov@mail.ru* означает, что пользователь с именем *Поляков* зарегистрирован в почтовой службе (на сайте) *mail.ru* в России. Другой адрес *didou@imis.ru* принадлежит кафедре документоведения и документационного управления Государственного университета управления, который зарегистрирован в почтовой службе *imis* в России.

Пользователь электронной почты имеет доступ к своему почтовому ящику и может совершать с его содержимым различные действия: читать, пересылать, удалять, копировать, посылать ответные сообщения.

Для обеспечения юридической значимости электронных сообщений и документов используется электронная цифровая подпись. Условия использования электронной цифровой подписи определены в Федеральном законе об «Электронной цифровой подписи» от 10.01.2002 № 1-ФЗ.

Сообщение электронной почты состоит из реквизитов и текста сообщения.

В состав реквизитов входят:

- адрес получателя (КОМУ: или TO:) в формате электронной почты;
- адреса, по которым рассылаются копии сообщения (КОПИИ: или Сс:) в формате электронной почты;
- заголовок сообщения (ТЕМА: или SUBJECT:).

Помимо реквизитов, которые заполняются автором электронного сообщения, система добавляет несколько реквизитов автоматически, таких как:

- отметка о прохождении через компьютер;
- дата и время отправления электронного сообщения;
- имя отправителя;
- обратный электронный адрес и др.

Сообщения электронной почты могут иметь так называемые вложения — прикрепленные файлы (тексты, графическую, аудио- или видеоинформацию и др.). Прикрепленные файлы рекомендуется отправлять перед самим электронным сообщением, а в тексте сообщения необходимо обязательно дать краткое описание всех прикрепленных файлов.

Оформление, стиль и тон электронных сообщений зависит от взаимоотношений корреспондентов, однако, они менее официальные и строги, по сравнению с деловыми письмами. Это нечто среднее между тоном делового письма и телефонного разговора. Если сообщение направляется в первый раз и вы не знаете имя того, кому оно направляется, то уместнее соблюдать правила написания делового (коммерческого) письма. Но как только контакт с партнером установлен, можно перейти на неформальный стиль, допустимо писать короткими предложениями, даже нарушая нормы грамматики, используя сокращения и профессиональный жаргон.

Тем не менее следует следить за тем, чтобы содержание сообщения было понятным, недвусмысленным, профессиональным и чтобы на него можно было легко ответить. Поэтому существуют правила, которые относятся к любому электронному сообщению независимо от того, кому оно направляется:

- реквизит **Кому (To:)** используется для указания тех адресатов, для которых сообщение связано с выполнением каких-либо действий, а реквизит **Копии: (Cc:)** — для указания адресатов, кому сообщение посылается в целях информирования;

- всегда заполняйте строчку предмета сообщения: **Тема (Subject);**

- сообщение должно быть коротким и точным, желательно, чтобы текст сообщения помещался на экране, а длина строки не превышала 60–70 знаков;

- пишите короткими простыми предложениями, поскольку длинные предложения трудно читать и они затрудняют понимание написанного;

- между абзацами необходимо пропускать строчку;

- в одном сообщении нежелательно упоминать более одного вопроса;

- внимательно прочитайте свое сообщение перед отправкой с целью исправления орфографических ошибок, не доверяйте проверке ошибок компьютеру;

- внимательно проверяйте правильность написания номеров телефонов, факсов, электронных адресов;

- не шутите и не пишите ироничные деловые сообщения, а также не давите личных комментариев, так как отношение к юмору отличается в разных странах. Если вы сердиты или недовольны чем-либо, подождите 24 часа: помните, что электронное сообщение нельзя вернуть, а его может прочитать любой пользователь компьютера и разослать по всему миру;

- не подчеркивайте слова в электронных сообщениях — подчеркивание можно принять за ссылку на веб-сайты;

- используйте цифры, тире или точки, звездочки, чтобы выделить информацию и облегчить чтение сообщения;

- не пишите слова заглавными буквами, это выглядит агрессивно;

- прилагаемые документы лучше располагать перед сообщением, а в сообщении предупредите адресата, что есть приложение;

- слова приветствия и заключительные фразы не отличаются от принятых в деловых письмах: **Уважаемый господин...! (Dear Sir, Dear Madam, Dear Sirs, Dear Mr. (Ms., Mrs., Miss) Brown, etc.); С уважением, ... (имя, фамилия, должность); (Yours faithfully, Yours sincerely,**

(+ имя, должность)). Выражения **Kind regards, With best regards, Best regards** обычно используются только при переписке с коллегами или лицами, которых вы хорошо знаете;

- если вы переадресуете полученное сообщение, свои комментарии пишите сверху (перед текстом сообщения);

- если вы захотите придать эмоциональность сообщению, используйте «смайлики» (smileys);

- внимательно следите за тем языком, которым пользуются ваши партнеры: если они пишут официальные сообщения, вам следует отвечать в том же тоне, если они используют специальные слова или термины по вашим деловым проблемам или связанные с культурой и традициями их фирмы, старайтесь использовать эту лексику в своих сообщениях; если вы не уверены, какой стиль выбрать, выбирайте нейтральный или формальный стиль.

- будьте всегда ПОЗИТИВНО настроены, сравните такие слова: согласны (agreed), быстро (fast), интересный вопрос (good question), внимательный (helpful), взаимный (mutual), полезный (useful), решать (solve), вместе (together), команда (team) и т. д. со следующими: занят (busy), кризис (crisis), провал, неудача (failure), трудный вопрос (hard question), я не могу (I can't, I won't), невозможно (impossible), никогда (never), пустое занятие (waste) и др.

Ваша лексика отражает ваше отношение к жизни.

В электронной переписке существуют определенные сокращения и аббревиатуры, которые могут затруднить понимание содержания письма. Далее приведены некоторые наиболее часто встречающиеся из них:

AAMOF – as a matter of fact (в сущности)

AD – advertisement (рекламное объявление)

B2B – business to business (фирма фирме)

B4 – before (перед, до)

C2B – customer to business (клиент фирме)

CU – see you (до скорого свидания)

F2F – face-to-face (наедине; лицом к лицу)

FYI – for your information (к вашему сведению)

IMO – in my opinion (по моему мнению)

INFO – information (информация)

MSG – message (сообщение)

NRN – no response necessary (ответ необязателен)

Online bookings – reservations on Internet (заказ брони по Интернет)

PLS – please (пожалуйста)

R – received (получено)

RU... (OK) – are you ... (OK)? (У вас ... (все хорошо/в порядке)?)

SPAM – unwanted mail (ненужная/рекламная информация)

TIA – thanks in advance (спасибо заранее)

TTYL – talk to you later (поговорю с вами позже, перезвоню)

2day – today (сегодня)

2morrow – tomorrow (завтра)

2nite – tonight (сегодня вечером)

4 – for (для)

4you – for you (для вас)

Примеры «смайликов», которые применяются для того, чтобы не было проблем из-за недопонимания, а также для смягчения тона сообщения:

☺ :-) – is happy (приятно, рад, счастлив)

☹ :-(– is sad (грустно)

:-# – will not say anything (ничего не скажу)

.-) – is winking at you (подмигивает)

:-o – is surprised/shocked (очень удивлен (а)/шокирован (а))

:-/ – is undecided (не решено)

Электронная почта – это новый, развивающийся вид коммуникации, который имеет свои достоинства и недостатки. К преимуществам можно отнести следующее:

- простота – необходимо связаться с сервером (провайдером), а затем компьютер выполнит все, что необходимо, чтобы сообщение дошло до адресата;

- не требует специальной подготовки пользователя;

- скорость: требуется всего несколько секунд, чтобы сообщение было доставлено адресату в любое место мира и в любое время;

- международный вид связи;

- сравнительно недорого;

- электронные письма легко хранить;

- возможно отправлять аудио- и видеофайлы;

- электронные письма можно посылать нескольким адресатам одновременно.

К недостаткам можно отнести следующее:

- электронная почта недостаточно конфиденциальна;

- зависит от связи с провайдером, сбоев в компьютерной сети или в компьютере и других технических проблем;

- подвержена вирусам.

Примеры электронных сообщений:

1. Ответ на запрос.

-----Original Message-----

From: Кудрявцев[mailto:kudriavtsev@tpprf.ru]

Sent: 1 September 2009 г., 13:52

To: Theseus@easynet.com.uk

Subject: answer to request

Dear Mr Miniotis

Thank you for your letter of 28 August.

You can obtain the information about your potential business partners from www.kompass.ru.

Best regards,

Russian Chamber of Commerce and Industry
Business Information and Consultation Center

-----Original Message-----

От: Кудрявцев[mailto:kudriavtsev@tpprf.ru]

Написано: 1 сентября 2009 г., 13:52

Кому: Theseus@easynet.co.uk

Тема: ответ на запрос

Уважаемый г-н Миниотис!

Спасибо за Ваше письмо от 28 августа.

Сообщаем Вам, что Вы можете получить интересующую Вас информацию о потенциальных партнерах на сайте www.kompass.ru.

С уважением,

Российская Торгово-промышленная палата
Центр деловой информации и консультирования

2. Ответ.

19/ 465 " 09.09. " 2009 г.
From: kiriakos miniotis <theseus@easynet.co.uk> To: Kudriavtsev <kudriavtsev@tpprf.ru> Date: 4 сентября 2009 г., 12:23:00 Re: answer to request File: Inbox /Russia
Thanks for your information, but everything on that site is in Russian. Kind regards, Kiriakos Miniotis
Принесены извинения за ошибку. Даны отсылки на http://kompass.com 04/09/09

От: kiriakos miniotis <theseus@easynet.co.uk>
Кому: <i>Кудрявцев</i> <kudriavtsev@tpprf.ru> Date: 4 сентября 2009 г., 12:23:00 Кас.: ответ на запрос File: Inbox /Russia
Спасибо за информацию, но этот сайт на русском языке. С уважением, Кириакос Миниотис

3. Письмо-извинение.

Original Message-----

От: Кудрявцев[mailto:kudriavtsev@tpprf.ru]

Написано: 4 сентября 2009 г., 15:52

Кому: Theseus@easynet.co.uk

Тема: ошибка

Уважаемый г-н Миниотис!

Примите, пожалуйста, наши извинения за ошибку, допущенную в предыдущем сообщении. Сообщаем Вам правильный сайт <http://kompas.com>, <http://www.kompas.ru/>

С уважением,

Российская Торгово-промышленная палата

Центр деловой информации и консультирования

4. Запрос информации.

19/ 66Z
22.08.2004

От: Office CACTI <Qffice@cacti-pl>

Кому: infocentrum@tpprf.ru

Написано: 22 августа 2009 г., 10:51:40

Тема: CACTI: Searching for contacts!

Папка: Входящие/Infocentrum

Уважаемые Господа!

Фирма CACTI является польским производителем спортивной и туристической одежды, а также представляет новую быстро развивающуюся торговую марку.

Мы хотели бы наладить контакт с российскими дистрибьюторами спортивных товаров, которые заинтересованы в расширении своего ассортимента, приобретая спортивную одежду новой марки.

Просим Вас предоставить нам контактную информацию о фирмах в России, которых может заинтересовать сотрудничество с нами. Далее мы будем сами контактировать с указанными фирмами.

Заранее благодарим Вас за содействие.

С уважением,

Константин Бакарас

CACTI Sp. z o.o.

ul. Nauke Bosaka, 8

21-7 Kielce, POLAND

Tel./fax: +48-41/362 05 49

Tel./fax: +48-41/ 362 22 77

e-mail: office@cacti.pl

-----Original Message-----

From: Office CACTI <Office@cacti-pl>

To: infocentrum@tpprf.ru

Date: 22 августа 2004 г., 10:51:40

Re: CACTI: Searching for contacts!

File: Входящие/Infocentrum

Dear Sirs

Company CACTI is a leading sportswear producer in Poland. It also develops a new brand of garments for tourism.

We are looking for a partner who could be interested in distributing our sportswear goods in Russia and who would like to expand the range of their products introducing a new brand.

We kindly ask you to send us information on the partners in Russia who could be interested in cooperation with us. Further we will contact them ourselves.

Thank you for cooperation.

Yours faithfully,

Konstantin Bakaras

CACTI Sp. z o.o.

ul. Hauke Bosaka, 8

21-7 Kielce, POLAND

Tel./fax: +48-41/362 05 49

Tel./fax: +48-41/ 362 22 77

e-mail: office@cacti.pl



Задание 11

1. Распределите следующие мнения об электронной почте на положительные и отрицательные, поясните, почему вы так решили. Некоторые мнения можно отнести как к преимуществам, так и к недостаткам. Добавьте свое мнение об этом виде коммуникации.

1) Просто пользоваться; 2) электронное сообщение лишено эмоциональности и отношения к партнеру; 3) то, что отправлено одним лишь нажатием клавиши, невозможно вернуть; 4) быстрый способ передачи информации; 5) Интернет может отвлекать от работы и занимать много времени; 6) электронная почта недостаточно конфиденциальна; 7) электронные сообщения легко хранить; 8) электронная почта относительно недорога; 9) к электронному сообщению можно прилагать звуковые и графические файлы и документы; 10) электронное сообщение можно отправить одновременно нескольким адресатам; 11) электронное письмо требует немедленного ответа; 12) вирусы и хакеры; 13) возможно получить сообщение в любом месте мира в любое время.

Положительное мнение	Отрицательное мнение	Может быть как положительным, так и отрицательным мнением

2. Расшифруйте электронные адреса из примеров электронных сообщений: имя адресата, вид компании, страна.

- 1) astpub@aha.ru — _____
- 2) www.bookagency.com.ua — _____
- 3) Theseus@easynet. com. uk — _____
- 4) office@cacti.pl — _____
- 5) infocentrum@ tpprf. ru — _____
- 6) kudriavtsev@tpprf.ru — _____

→ 3. *Подберите английским терминам их русские эквиваленты.*

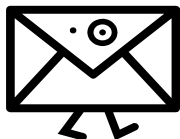
1) I. T. – information technology	a) вы подключены к Интернету
2) a laptop/a notebook PC	b) щелкните по ссылке
3) www – World wide web	c) информационные технологии
4) e-mails – electronic mails	d) список сообщений
5) online	e) фирма, предоставляющая услуги Интернет-провайдера
6) offline	f) программное обеспечение
7) Website	g) портативный компьютер/ноутбук
8) surfing	h) мировая сеть
9) mailing list	i) вирусы
10) click on the hyperlink	j) сообщения по электронной почте
11) WAP phone (WAP – Wireless Application Protocol)	k) просматривать страницы Интернета
12) ISP – Internet Service Provider	l) без подключения к Интернету
13) software	m) установить программу
14) download a program	n) Интернет-страницы Веб-сайт
15) bugs/virus	o) мобильные телефоны с подключением к Интернету

→ 4. Подберите к следующим словам, которые часто употребляются в Интернете, их определения и соответствующие выражения на русском языке.

1) attachment	a) incoming messages are stored there	А) вернуться к предыдущему сообщению
2) mail box	b) return to the previous message	Б) возврат сообщения системой из-за допущенной ошибки
3) spam	c) the message was sent by an incompetent or ignorant person	В) здесь хранятся входящие сообщения
4) burble	d) error message returned by the e-mail system	Г) файл, прикрепленный к сообщению
5) bandwidth	e) a measure how much information can be sent	Д) нежелательные или рекламные сообщения
6) bounce message	f) unwanted e-mail messages	Е) окно для одного сообщения
7) backward	g) a file sent together with an e-mail message	Ж) некомпетентный или неграмотный человек отправлял сообщение

1 — __, __ 2 — __, __ 3 — __, __ 4 — __, __ 5 — __, __
6 — __, __ 7 — __, __

Глава 7



Оформление конвертов для деловых писем

Правильное оформление конверта необходимо для того, чтобы ваше письмо было доставлено быстро и нужному адресату.

Конверты изготавливаются в соответствии с ГОСТ Р 5156–99 «Конверты почтовые. Технические требования. Методы контроля» из бумаги белого цвета или цветной бумаги светлых тонов. Конверт заклеивается липким или самоклеющимся клапаном, расположенным вдоль одной из сторон конверта. Места склейки находятся только на оборотной стороне конверта.

В Правилах оказания услуг почтовой связи установлены предельный вес письма (0,05 кг) и пять размеров конвертов: 110 × 220 мм, 114 × 162 мм, 162 × 229 мм, 229 × 324 мм, 250 × 353 мм.

К стандартной письменной корреспонденции относятся конверты двух размеров (114 × 162 мм и 110 × 220 мм) весом до 20 г.

В последнее время широко применяются конверты с окнами на том месте, где должен располагаться адрес корреспондента. В таком случае адрес указывают только один раз в письме, так как его можно прочитать через прозрачное окно на конверте. С окнами выпускают конверты трех размеров: 114 × 162 мм, 110 × 220 мм и 162 × 229 мм.

В зависимости от формата конверта следует соблюдать следующие правила.

1. Адреса на стандартном конверте, как правило, печатают на компьютере или используются самоклеющиеся этикетки с адресами (адресные стикеры). Возможно написание адреса от руки, тогда используют печатные прописные буквы.

Удобны конверты с окошками, в которые вкладывают письмо так, что адрес виден в окошко. В таком случае не надо писать адрес на конверте.

2. Адрес отправителя печатается в левом верхнем углу конверта, и информация располагается в том порядке, который принят в стране отправителя.

В России адрес начинается:

а) традиционно с почтового индекса и названия города, далее район, область, край, затем название улицы, номер дома и название фирмы/учреждения или фамилия и имя отправителя (по старой традиции);

б) на сегодня принят новый стандарт написания адреса: адрес начинается с названия фирмы/учреждения или фамилии и имени отправителя, далее название улицы, затем номер дома, название города, далее район, область, край, название страны и почтовый индекс (в соответствии с Правилами отправления писем, принятыми в 2002 г.).

В британском английском адресе сначала указывают, от кого письмо, далее номер дома, название улицы, название города, почтовый индекс (postal code/zip) и название страны. По британским правилам запятые в адресах не ставятся.

В американском и европейском адресах сначала указывают, от кого письмо, затем название улицы, далее номер дома, название города, почтовый индекс (zip) и название страны.

Например:

а) В России:

Традиционно

103684, г. Москва,
ул. Ильинка, 6
ТОРГПРОМПАЛАТА

Новый стандарт

ТОРГПРОМПАЛАТА

ул. Ильинка, дом 6,
г. Москва,
Россия, 103684

б) По современным требованиям, принятым в Америке и Европе:
TORGPROMPALATA

Ilyinka St. 6
Moscow 103684
Russia

в) По британским традициям:

MOSCOW TORGPROMPALATA
6 Ilyinka St.
Moscow 103684
Russia

Иногда в английских и американских деловых письмах адрес отправителя пишется на обратной стороне конверта.

3. В правом верхнем углу располагается марка или почтовый штамп, заменяющий марку. Рядом с маркой или под ней указывается порядок отправки или доставки письма, например:

By air mail/PAR AVION/AIR MAIL – АВИА
EXPRESS – СРОЧНАЯ ДОСТАВКА
REGISTERED – ЗАКАЗНОЕ
PRIVATE или PERSONAL – ЛИЧНОЕ
CONFIDENTIAL – КОНФИДЕНЦИАЛЬНО.

4. Адрес получателя располагается в центре конверта или в его правой нижней части. Информация адресата располагается в соответствии с правилами, принятыми в стране получателя (см. п. 2), с двумя интервалами между строками.

Например:

1. Barclays Bank plc.
South East Sussex Group
PO Box 779
Eastbourne BN21 3PQ
UK

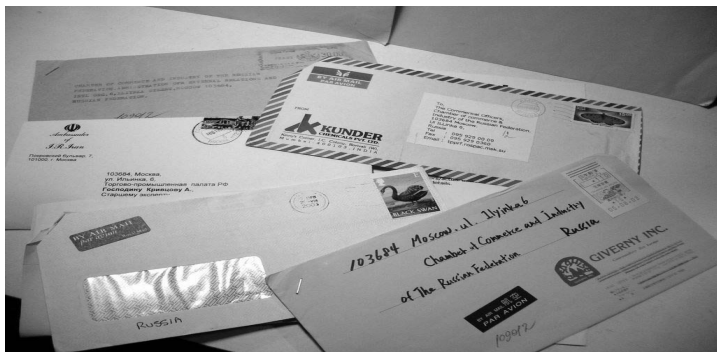
2. The Adam Smith Institute
Sussex House
High St.
Battle
East Sussex TN33 0AL
UK

3. Заволжский моторный завод

ул. Советская, д. 1 «А»,
г. Заволжье,
Нижегородская обл.,
Россия, 606522

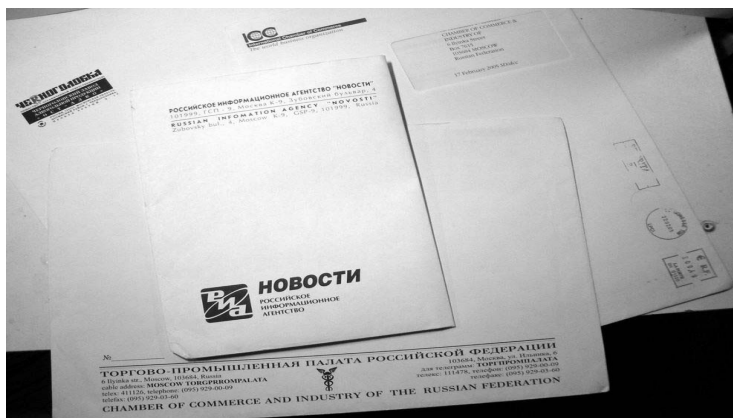
4. Zavolzhsky Motorny Zavod

ul. Sovetskaya, 1A,
Zavolzhye,
Nizhegorodsky region,
Russia, 606522



А – Стандартные конверты размером 114 × 162 мм и 110 × 220 мм

Обычно адрес отправителя на конвертах формата А4 напечатан типографским способом и может располагаться как в верхней, так и в нижней части конверта, продольно или в левом, правом углу. Адрес получателя располагают в середине конверта или в правом нижнем углу. Если конверт с окошком, то письмо складывают таким образом, чтобы адрес получателя, напечатанный на письме, располагался в этом окошке.



Б – Формат А4



Задание 12

На чистых конвертах расположите адрес вашей фирмы и адреса фирм, с которыми вы сотрудничаете: а) в России, б) за рубежом, соблюдая принятые нормы написания адресов в разных странах.

Приложение 1

1. Полезные фразы для деловых писем (на английском и русском языках)

<i>Aim of writing a letter/fax/e-mail</i>	<i>Цель письма, факсимильного/ электронного сообщения</i>
We are writing in connection with...	Мы пишем Вам по поводу...
We write to inform you that...	Мы пишем с тем, чтобы сообщить Вам...
We are writing to ask you for... (to...)	Мы хотим обратиться к Вам с просьбой о... (сделать...)
We are writing to thank you for... (to complain about...)	Мы пишем Вам с тем, чтобы поблагодарить Вас за... (чтобы пожаловаться на...)
<i>Apologies</i>	<i>Извинения</i>
I am sorry about the error...	Прошу извинения за допущенную ошибку...
We are very sorry that we made an error in sending you the wrong...	Приносим Вам извинения за ошибку, допущенную в отправленном Вам...
We regret to advise you that...	С сожалением сообщаем, что...
We must apologize for sending you...	Мы должны извиниться за то, что отправили Вам...
Please accept our apologies for the error.	Примите, пожалуйста, наши извинения за ошибку.
<i>Confirmation</i>	<i>Подтверждение</i>
We are pleased to confirm that...	Мы рады подтвердить, что...
We are now able to confirm our order for...	Мы подтверждаем наш заказ на...
We acknowledge with thanks receipt of your letter...	Подтверждаем получение Вашего письма...
We have received your fax...	Подтверждаем получение Вашего факса...
We confirm by this letter our telephone conversation concerning...	Этим письмом подтверждаем наш телефонный разговор о...

We are writing to confirm our agreement regarding... Please, confirm receipt of our.../ Please acknowledge receipt of our... We look forward to receiving confirmation of our order of... Please acknowledge receipt of our letter...	Этим письмом подтверждаем нашу договоренность относительно... Просим подтвердить получение нашего... С нетерпением ждем подтверждения нашего заказа от... Просим Вас подтвердить получение нашего письма...
<i>Describing Actions</i> We have pleasure in sending you... We are pleased to send you... We shall be pleased to visit... I can assure you that your complaint is being dealt with... I wrote and asked you for...	<i>Описание действий</i> Высылаем Вам... Мы рады выслать Вам... Нам бы хотелось посетить... Я хочу заверить Вас, что Ваша жалоба рассматривается.... Я обращался к Вам с просьбой...
<i>Gratitude</i> We are grateful to you for...	<i>Благодарность</i> Мы благодарны Вам за...
<i>Hope</i> I hope that it will be of interest to you... I hope that it will be possible for you to... We hope to receive... We hope to establish fruitful business relations with your company. We look forward to...	<i>Выражение надежды</i> Я надеюсь, что Вас заинтересует... Я надеюсь, что Вы сможете... Мы надеемся получить.... Мы надеемся установить с Вашей компанией плодотворные деловые отношения. Мы с нетерпением ждем...
<i>Information</i> <i>Requesting information</i> I would like to know if... Please let us know if you need...	<i>Информация</i> <i>Запрос информации</i> Просим Вас сообщить... Пожалуйста, сообщите нам, необходимо ли...
<i>Giving good information</i> We are glad to inform you that/about... We are pleased to inform you...	<i>Предоставление информации</i> Мы рады сообщить Вам, что.../о... Нам приятно сообщить, что...
<i>Giving unwelcome information</i> We regret to inform you... We are sorry to have to remind you...	<i>Сообщение нежелательной информации</i> С сожалением сообщаем Вам.... К сожалению, мы вынуждены напомнить Вам...

Interest I hope that it will be of interest to you... We are interested in...	Выражение интереса Я надеюсь, что Вас заинтересует... Мы заинтересованы в...
Invitation We have the honour to invite you to... It would give us great pleasure if you could visit...	Приглашение Имеем честь пригласить Вас на... Мы были бы признательны, если бы Вы смогли посетить...
Offers We are pleased to send you... Please, do not hesitate to contact us if you... We would be pleased to offer you...	Предложения С удовольствием высылаем Вам... Не стесняйтесь обратиться к нам, если... Мы были бы рады предложить Вам...
Order <i>Placing an order</i> We are pleased to place a trial order as follows... We have studied your catalogue and are prepared to place an initial order as follows... <i>Accepting an order</i> We shall be pleased to supply... We appreciate your decision to place a (trial) order (for)...	Заказ <i>Отправление заказа</i> Мы направляем Вам наш заказ... Мы изучили Ваш каталог и готовы сделать следующий пробный заказ... <i>Принятие заказа</i> Мы высылаем Вам... Мы рады, что Вы решили сделать (пробный) заказ (на)...
Pleasure We are pleased to send you... We shall be pleased to... We are delighted that you have chosen...	Выражение удовлетворения Мы с удовольствием высылаем Вам... Мы рады... Мы с удовольствием... Мы рады, что Вы выбрали...
Reference With reference to your letter of... (date) I have seen your advertisement in... With reference to your enquiry of... in which you inform us of... At your request we send you...	Ссылки Ссылаясь на Ваше письмо от... (число) Я увидел(а) Вашу рекламу в... Ссылаясь на Ваш запрос от..., в котором Вы сообщаете о... По Вашей просьбе мы высылаем Вам...

Further to our telephone conversation of... <i>(date)</i> Referring to our talks of... <i>(date)</i>	В дополнение к нашему телефонному разговору от... <i>(число)</i> Ссылаясь на наши переговоры от... <i>(число)</i>
<i>Regret</i> We are sorry to tell you that... I regret to inform you that... Unfortunately we cannot... We regret that we are unable to...	<i>Выражение сожаления. Извинения</i> С сожалением сообщаем Вам... С сожалением сообщаю Вам... К сожалению, мы не можем... Мы с сожалением сообщаем Вам, что мы не можем...
<i>Replies</i> In reply to your enquiry of... Referring to your enquiry of... we send you... With reference to your letter of... With reference to your advertisement in... we forward you ... We are sending you enclosed with this letter... We enclose with this letter... In addition to our letter of... we are sending you... We appreciate your letter of... and send you...	<i>Ответы</i> В ответ на Ваш запрос от... Ссылаясь на ваш запрос от... высылаем Вам... В ответ на Ваше письмо от... Ссылаясь на Ваше объявление (рекламу) в... направляем Вам... Посылаем Вам с этим письмом... Прилагаем к письму... В дополнение к нашему письму от... направляем Вам... Выражаем удовлетворение по поводу Вашего письма от... и высылаем Вам...
<i>Request</i> Please could you... Please let us know... Could you send us.../Please send us... Please let us have your prices in sterling for... Will you please send us.../Would you please send us... I would like to receive details of... We would ask (request) you to...	<i>Запрос, просьба</i> Просим Вас.../Не могли бы Вы... Просим Вас сообщить нам... Пожалуйста, вышлите нам... Пожалуйста, сообщите нам Ваши цены на... в фунтах стерлингов. Будьте добры, вышлите нам... Пожалуйста, вышлите мне подробности... Мы просили бы Вас...

We would appreciate/We would be obliged if you send us...	Мы будем признательны, если Вы вышлете нам...
<i>Making formal request</i> I should be grateful if you would... We shall be grateful if you will be able to... We would appreciate a confirmation of...	<i>Официальный запрос</i> Я буду очень благодарен Вам за... Мы будем благодарны Вам, если Вы сможете... Мы будем очень признательны Вам за подтверждение...
<i>Requesting immediate action</i> Kindly ask you to send me... without further delay... Please reply to me immediately. We look forward to your confirmation of our... Please acknowledge receipt of our letter (order) of... We look forward to hearing from you soon. Your prompt (early) reply would be appreciated.	<i>Запрос на немедленные действия</i> Очень прошу Вас срочно выслать мне (без промедления)... Прошу незамедлительно мне ответить... Мы с нетерпением ждем подтверждения... Просим Вас незамедлительно подтвердить получение нашего письма (заказа) от... Мы с нетерпением ждем Вашего ответа в ближайшее время. Мы будем благодарны за Ваш скорый ответ.
<i>Thanking someone</i> Thank you for your letter of... (date) Thank you for your enquiring about... We thank you for your enquiry of... (date) We thank you for your letter dated 10th February and write to inform you...	<i>Выражение благодарности</i> Благодарим Вас за письмо от... (число) Спасибо за Ваш запрос по поводу... Мы благодарим Вас за запрос от... (число) Мы благодарим Вас за письмо от 10 февраля и сообщаем Вам, что...

2. Фразы разных стилей для электронных сообщений

Being friendly

Будьте дружелюбны

You heard something, but are not sure: It seems that... Apparently, ...

Something is true, but surprising: Actually, ... In fact, ...

Something is obvious or already known: Obviously, ... Of course, ...

Good fortune: Luckily, Bad fortune: Unfortunately...

Saying what you really think: To be honest, ... Frankly, ...

Going back to a topic: Well, ... So, ... Anyway, ...

Changing the topic: Anyway, ... So, ... By the way, ...

Summarising with the most important point: Anyway, ... Basically, ...

Официальный/нейтральный стиль	Неформальный стиль
Basic phrases	Наиболее часто употребляемые фразы
Thank you for your email received 12 Feb.	Thanks for the email.
With regard/reference to...	Re...
I would be grateful if you could...	Please could you...
We regret to advise you that...	I'm sorry to tell you that...
Please accept our apologies for...	I'm sorry for...
I was wondering if you could...	Could you...?
We note that you have not...	You haven't...
We would like to remind you that...	Don't forget that...
It is necessary for me to...	I need to...
It is possible that I will...	I might...
Would you like me to...?	Shall I...?
However, .../In addition, .../	But, .../Also, .../So, ...
Therefore, ...	
If you require any further information, please do not hesitate to contact me.	If you'd like more details, let me know.
I look forward to meeting you next week.	See you next week.

Requests Could you...? I was wondering if you could...	Запросы Can you...? Please could you...?
Asking for permission Is it all right if I...? I wonder if I could...?	Разрешения Can I...? Could I...?
Offering help Would you like me to...? Do you need any help with...?	Предложение помощи Can I...? Shall I...?
Making a suggestion Why don't we...? Perhaps we should...?	Внесение предложения What about... (+ -ing)? Shall we...?
Softening a strong comment I'm afraid there is a small problem. It seems there is a slight problem. That might be quite expensive. Won't that be a bit expensive? I'm not sure we can do that. I can see what you're saying, but...	Смягчение категоричного заявления There is a problem. That will be very expensive. We can't do that. I disagree

Приложение 2

Примерные ответы на задания

Задание 5

1.

1 – B; 2 – C/E; 3 – C/E/; 4 – A; 5 – A/E; 6 – H; 7 – A/C/E/I;
8 – A/C/E/I; 9 – H; 10 – F/G/J.

2.

1 – Уважаемые господа!; 2 – Dear Sir./Dear Sir/Madam,; 3 – Dear Mr. Wilson,; 4 – Уважаемый господин Данилов!; 5 – Dear Henry,; 6 – Dear Mr. White,; 7 – Глубокоуважаемый господин Смирнов! Глубокоуважаемая госпожа Петрова!

Задание 6

3.

Обращение	Заключительная фраза
Уважаемый господин директор!	<i>С уважением,</i>
<i>Dear Sir./Dear Madam</i>	Yours faithfully,
Dear Mr. Smith,	<i>Yours sincerely,</i>
<i>Уважаемый господин Данилов!/ Уважаемая Ирина Ивановна!</i>	С уважением,
Dear Sir/Madam,	<i>Yours faithfully,</i>

Задание 9

3-1)

1 – have heard; 2 – producing; 3 – demand; 4 – send; 5 – catalogue; 6 – export prices; 7 – looking forward; 8 – faithfully.

3-2)

1 – Dear; 2 – pleased; 3 – enquiry; 4 – enclosing; 5 – terms of sale; 6 – required; 7 – opportunity of doing business.

Задание 10

2.

1 – c, A; 2 – d, C; 3 – e, B; 4 – a, F; 5 – b, E; 6 – f, D.

Ответы на задание 11

3.

1) – c; 2) – g; 3) – h; 4) – j; 5) – a; 6) – l; 7) – n; 8) – k;
9) – d; 10) – b; 11) – o; 12) – e; 13) – f; 14) – m; 15 – i.

4.

1) – g, Г; 2) – a, B; 3) – f, Д; 4) – c, Ж; 5) – e, E; 6) – d, Б; 7) – b, А.

Использованная литература

1. *Агабекян И.* Деловой английский: учеб. пособие. М.: Феникс, 2002.
2. *Андрюшкин А. П.* Деловой английский язык (деловая переписка). СПб., 2006.
3. *Израилевич Е. Е.* Деловая корреспонденция на английском языке. М.: ЮНВЕС: Иностранный язык, 2001.
4. *Колесникова Н. Л.* Деловое общение: учеб. пособие. М.: Флинта-Наука, 2005.
5. *Колкер Я. М. и др.* Практическая методика обучения иностранному языку: учеб. пособие / Я. М. Колкер, У. С. Устинова, Т. М. Еналиева. М.: Академия, 2000.
6. *Любимцева С. Н., Коренова В. Н.* Курс английского языка для финансистов. М.: СТУПЕНИ: ИНФРА-М, 2002.
7. *Мёрдок Стерн Серена.* Общение на английском: телефон, факс, e-mail, деловая переписка: учеб. пособие М.: Астрель-АСТ, 2005.
8. *Миролюбов А. А.* История отечественной методики обучения иностранным языкам. М.: СТУПЕНИ: ИНФРА-М, 2002.
9. *Emmerson Paul.* Email English. Macmillan, 2004.

Оглавление

Предисловие	3
Глава 1. Общие правила составления и оформления деловой корреспонденции.	4
Глава 2. Реквизиты коммерческого письма	8
1. Реквизит «Автор»	8
2. Реквизит «Адресат»	10
3. Реквизит «Дата»	19
4. Реквизит «Индекс документа»	20
5. Реквизит «Ссылка на индекс и дату входящего письма»	22
6. Реквизит «Обращение»	24
7. Реквизит «Тема и текст письма»	27
8. Реквизит «Подпись»	30
9. Реквизит «Отметка о наличии приложений»	31
10. Реквизит «Отметка о направлении копий»	31
11. Реквизит «Виза»	32
Глава 3. Требования к тексту коммерческих писем	33
Глава 4. Примеры оформления и составления коммерческих писем	40
1. Письмо-запрос	42
2. Письмо-ответ на запрос	46
3. Письмо-приглашение	48
Глава 5. Составление факсимильных сообщений	61
Глава 6. Составление электронных сообщений	70
Глава 7. Оформление конвертов для деловых писем	84
Приложение 1.	
1. Полезные фразы для деловых писем (на английском и русском языках)	88
2. Фразы разных стилей для электронных сообщений	93
Приложение 2. Примерные ответы на задания	95
Использованная литература	97