

Лекция
**Официально-деловой
стиль речи**

Презентация включает в себя теорию официально-делового общения, а также порядок и образцы составления документов: заявления; резюме; доверенности; расписки; докладной записки; объяснительной записки; коммерческой корреспонденции.

Функциональные стили речи

Разговорный

Научный

**Официально-
деловой**

**Газетно-
публицистический**

Художественный

Официально-деловой стиль речи

Это та разновидность современного русского литературного языка, которая функционирует в сфере правовой и административной общественной деятельности.

Основные особенности
официально-делового стиля:



Точность,
исключающая
возможность интолкований
и неясностей



Языковой стандарт,
то есть выражение мыслей
единообразным способом с
помощью готовых
формул – клише.

Лексические признаки официально-делового стиля

Канцеляризмы, например:
ставить вопрос, настоящим
доводится до вашего сведения,
входящие-исходящие
документы, уведомление.

**Лексическая
система
включает**

Архаизмы, то есть
устаревшие слова,
вышедшие из активного
употребления, например:
оным удостоверяю, сей
документ.

**Профессиональную
терминологию**,
например: недоимки,
алиби, взимание налогов,
отзыв лицензии,
юридическое лицо,
теневой бизнес.

Морфологические признаки официально-делового стиля

Существительные –
названия людей по признаку, обусловленному
каким-либо действием.

Например: налогоплательщик, наниматель,
свидетель, истец, ответчик, квартиросъемщик,
арендатор.



Морфологические
признаки



Существительные-
обозначающие должности и звания,
употребляющиеся только в форме мужского рода:
инспектор налоговой службы Иванова, директор
департамента Савельева, доцент Шмелева,
полковник Федорова.

Отглагольные существительные,
причем нередко с префиксом не-: лишение,
исполнение, нахождение, освобождение;
невыполнение, несоблюдение, непризнание.

**Морфологические
признаки**

**Преобладание имени существительного
над местоимением.**

**Имя существительное во избежание неточностей не
заменяется местоимением и повторяется даже в
рядом стоящих предложениях.**

Явное преобладание существительного над другими частями речи; расщепление глагола на сочетание "глагол + существительное"

**портить → наносить ущерб; предлагать → вносить предложение; помогать → оказывать помощь, содействие; мешать → оказывать противодействие; поддерживать → оказывать поддержку
оплачивать → производить оплату.**

**Морфологические
признаки**

Употребление сложных отыменных предлогов: в целях, в отношении, за счет, ввиду, во избежание, в силу, в течение, в продолжение, в связи с ..., по мере, в отличие от ..., в соответствии и др. (сравни: в целях подготовки – чтобы подготовить, для подготовки; в силу нарушения – из-за нарушения).

Например: "Государственная налоговая служба была создана в целях контроля за соблюдением налогового законодательства. Главное управление налоговых расследований было создано в соответствии с Законом РФ от 2 июля 1992 года".

Преобладание инфинитива по сравнению с другими глагольными формами.

Это вызвано целевой установкой большинства официально-деловых документов.

Например: выявлять, предупреждать и пресекать налоговые преступления и правонарушения, обеспечить безопасность деятельности НП.

Морфологические признаки


Преобладание формы глагола настоящего времени, чтобы указать на действие, которое обычно производится.

Например: за несвоевременную уплату налогов взимается штраф в размере нескольких среднемесячных окладов.


Синтаксические признаки официально-делового стиля

1. Употребление словосочетаний, включающих сложные отыменные предлоги, а также предлог **по с предложным падежом для обозначения временных отрезков. Например:**

 Все граждане России **по истечении** финансового года должны заполнить налоговые декларации.

 Гражданская дееспособность возникает в полном объеме с наступлением совершеннолетия, то есть **по достижении** восемнадцатилетнего возраста.

2. Употребление инфинитивных конструкций со значением долженствования. Например:

 Налоговая полиция **должна действовать** строго по закону.

 Данные постановления **должны быть доведены** до сведения всех граждан.

3. Употребление простых предложений с однородными членами, причем ряды этих однородных членов могут быть весьма распространенными, иногда до 8-10 и более однородных членов.

Например:

"...штрафы в качестве меры административного взыскания могут устанавливаться в соответствии с законодательством России за нарушение правил техники безопасности и охраны труда в промышленности, строительстве, на транспорте и в сельском хозяйстве; за нарушение правил регистрации малых предприятий и товариществ с ограниченной ответственностью; за нарушение санитарно-противоэпидимических и санитарно-гигиенических правил охраны атмосферы, почвы, недр и лесов, водных ресурсов и рыбных запасов; за нарушение правил пожарной безопасности; за нарушение правил, обеспечивающих безопасность движения автомобильного и речного транспорта; за нарушение правил связи".

4. Употребление *пассивной* конструкции.

Например:

Платежи **вносятся** квартиросъемщиками в указанное время.

5. *Нанизывание родительного падежа*, то есть употребление цепочки имен существительных в родительном падеже.

Например:

Деятельность федеральных органов налоговой полиции осуществляется на основе принципов законности; уважения прав и свобод человека и гражданина; подконтрольности и подотчетности высшим органам законодательной и исполнительной власти Российской Федерации; сочетания гласных и негласных форм деятельности.

6. Преобладание сложных предложений, в особенности сложноподчиненных с придаточными условными.

Например:

При наличии спора о размерах причитающихся уволенному работнику сумм администрация обязана уплатить указанное в настоящей статье возмещение в том случае, если спор решен в пользу работника.

Оформление деловых бумаг (документов)

Слово **документ** происходит от латинского слова **documentum**, что означает доказательство, свидетельство. В русский язык слово **документ** вошло в Петровскую эпоху: документами стали называть **деловые бумаги**, имевшие правовую значимость.

Существует около **60 видов** управленческих документов. Служебные документы делятся на несколько больших групп по своему функциональному значению: **личные, директивные и распорядительные, административно-справочные, деловые письма, финансовые и учетные документы.**

Каждый документ имеет определенную текстовую форму. Различают пять типов записи текстов: **линейная запись** (автобиография, заявление, доверенность и др.), **трафарет** (справки, контракты, договоры и др.), **таблица** (финансовые ведомости и др.), **анкета** (личный листок по учету кадров и др.) **тексты-аналоги** (приказы, решения, постановления и др.).

Образцы написания документов

Заявление

Резюме

Доверенность

Расписка

Докладная записка

Объяснительная записка

Коммерческая корреспонденция

Заявление

Заявление - документ, содержащий просьбу, предложение или жалобу какого-либо лица, адресованный организации или должностному лицу учреждения.

Заявление пишется по следующей форме:

- 1)** наименование адресата (кому); оно занимает правую половину первой строки;
- 2)** имя, отчество и фамилия подавшего заявление (кого);
- 3)** если заявление пишется на имя работника той же организации, к которой относится автор заявления, то последний должен указать свою должность, а если заявление адресовано в какую-либо иную организацию, то подающий заявление указывает, кроме того, свой адрес;
- 4)** вся заголовочная часть: кому-кого-что (заявление) – представляет собой единую конструкцию, поэтому ни точка, ни запятая после наименования адресата не ставятся и слово **ЗАЯВЛЕНИЕ** пишется в середине листа прописными (заглавными) буквами, но не с заглавной буквы (не: Заявление);

- 5) далее следует сам текст заявления, содержащий точное изложение просьбы, предложения или жалобы и опись прилагаемых документов, если в этом есть необходимость;**
- 6) подпись заявителя ставится *внизу справа*;**
- 7) *ниже* подписи и слева листа должна быть проставлена дата подачи заявления;**
- 8) подпись должна быть *разборчивой, а не сложной и витиеватой*;**
- 9) *число и год* пишутся *цифрами*, а *месяц* обозначается *словами* (10 октября 1999 г.);**
- 10) в заявлении *недопустимы слова "с уважением", "уважаемому" и подобные.***

Образцы написания заявлений

**Ректору Финансовой академии
при Правительстве РФ
проф. Грязновой А.Г.
Варнавского А.В.,
проживающего по адресу:
103009,
Москва, ул. Горького, д. 3\1,
кв. 245**

ЗАЯВЛЕНИЕ

**Прошу принять меня на работу с 01.12.99 г. на должность
бухгалтера расчетной части.**

Варнавский А.В.

2 ноября 1999 г.

**Ректору Финансовой академии
при Правительстве РФ
проф. Грязновой А.Г.
Вавиловой Е.Н., студентки
III курса Института кредита**

ЗАЯВЛЕНИЕ

**Прошу предоставить мне академический отпуск
сроком на 1 год с 01.10.99г. на основании справки №
123654 от 30.09.99 г., выданной поликлиникой № 34.
Справка прилагается.**

Вавилова Е.Н.

30 сентября 1999 г.

**Ректору Финансовой академии
при Правительстве РФ
проф. Грязновой А.Г.
студентки II курса Финансового
института Ивановой Г.Н.**

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу Вас разрешить перевод на вечернее отделение II курса по специальности «Финансы» в связи с устройством на работу в филиал банка «Восток-Запад» на должность технического секретаря и невозможностью продолжать учебу в дневное время.

Иванова Г.Н

15 ноября 1999 г.

Языковые типичные конструкции заявления

1. Для выражения причины в заявлении используются конструкции с производными предлогами:

ввиду (чего?)
города ..

Ввиду срочного отъезда из

в силу (чего?)

В силу отсутствия средств...

вследствие (чего?)

Вследствие изменения расписания..

за неимением (чего?)
аппаратуры

За неимением средств на покупку

по причине (чего?)

По причине болезни...

согласно (чему?)

Согласно утвержденному плану...

в связи с (чем?)

В связи с отсутствием
В связи с необходимостью отъезда..

2. В конструкции с предлогом *согласно* нормой является употребление дательного падежа: *согласно (чему?) – согласно приказу, согласно договору, согласно расписанию.*

Ошибочным является использование родительного падежа, т.е. *согласно расписания, плана* и т.д.

3. Для выражения положительной причины действия или явления служит конструкция *благодаря чему*; для выражения негативной причины – различные конструкции, в их числе: *за неимением, за отсутствием, за недостатком чего, из-за чего.*

4. Для того чтобы стиль вашего заявления был кратким, необходимо уметь выразить мысль с помощью простого предложения вместо сложного.

Например:

В связи с тем, что я должен срочно уехать на родину... → *В связи со срочным отъездом на родину...*

Вследствие того, что я переехал на новую квартиру ... → *Вследствие переезда на новую квартиру...*

Так как я долго отсутствовал... → *В связи с долгим отсутствием...*

5. Конкретика заявления.

В заявлении следует указывать точные и конкретные данные, например: предоставить академический отпуск с *1.10.99 г.* Сроком *на 1 год*; принять на работу с *1.02.99 г.*; справка из поликлиники *№ 164 г. Москвы.*



Резюме

Резюме - (от франц. *re'sume*) – краткое изложение сути написанного, сказанного или прочитанного, краткий вывод, заключительный итог чего-либо.

В последнее время в газетах можно прочитать объявления какого-либо учреждения или фирмы о найме, о подборе сотрудников, причем, прежде чем пройти собеседование с руководством фирмы, вам предлагается прислать резюме. В данном случае ***резюме*** – это вид деловой бумаги, в которой кратко излагаются необходимые для нанимателя сведения о том, кто претендует на вакантную должность. ***Резюме***, или CV (Си-Ви), – аббревиатура от лат. *curriculum vitae* "жизнеописание". Современные работодатели часто предпочитают, прежде всего, ознакомиться с резюме, присланным по факсу. Так же поступает большинство кадровых служб и агентств по трудоустройству.

Помните, что общение с солидными фирмами начинается только с резюме.

В западноевропейских странах резюме играет огромную роль. Там существуют даже бюро, специализирующиеся на составлении резюме, где работают опытные лингвисты и психологи. **Хорошо составленное резюме должно давать полное представление об образовании, трудовом опыте и деловых качествах соискателя**, чтобы потенциальный работодатель мог судить о его квалификации. От четкости составления резюме и информации, заложенной в нем, во многом зависят шансы быть принятым на работу.

Международный стандарт предписывает набрать текст резюме на компьютере, распечатать его на хорошей бумаге и красиво оформить. Разумеется, если вы направляете бумаги в иностранную фирму, то текст должен быть составлен на иностранном языке. Слово "резюме" писать не принято, заглавием документа являются фамилия, имя, отчество, выделенные шрифтом.

Резюме составляется по следующей форме:

- 1) фамилия, имя, отчество;**
- 2) дата и место рождения;**
- 3) семейное положение: если есть дети, указать дату их рождения;**
- 4) гражданство;**
- 5) адрес и телефон (домашний, служебный);**
- 6) должность, которую хочет получить соискатель;**
- 7) образование (перечень начинается с последнего учебного заведения, которое закончил соискатель, далее перечисление идет в обратном порядке);**
- 8) опыт работы (где и кем работал, перечисление идет в обратном хронологическом порядке);**
- 9) профессиональные навыки (знание языка, владение компьютером и прочее);**


Полезные советы при составлении резюме




В ряде случаев полезно привести краткое описание опыта работы и достижений. Не рассказывайте в резюме всю правду о себе. Упоминайте только ту информацию, которая поможет вам получить желаемое место работы.




Резюме должно быть составлено кратко (лучше на одной странице), четко, без грамматических ошибок. Помните, что резюме – ваша визитная карточка.



Если место прописки и место жительства у вас не совпадают, то в резюме указывайте тот адрес, который ближе к предполагаемому месту работы.



Заполняя графу "ваши увлечения" будьте искренни, чтобы не пришлось краснеть при собеседовании.



К резюме можно **приложить письмо**, в котором должны быть изложены аргументы в пользу выбора вами именно этой фирмы, а также доказательство того, почему именно вы им нужны, **копии статей** о вас и вашей деятельности, **отзыв** о вашей работе.

Следуя нашим рекомендациям, вы получите желаемое место работы.

Образцы резюме

Кириллов Юрий Анатольевич

5 марта 1980 г., г. Москва.

Не женат.

Гражданин РФ.

**Москва, ул. Академика Королева, д. 6, корп. 1, кв. 25,
телефон: 283-01-47.**

Получение должности экскурсовод-переводчик.

В мае 1998 г. закончил английское отделение курсов иностранных языков № 2 Московского городского отдела народного образования по двухгодичной программе.

В июне 1997 г. закончил с Золотой медалью специальную (с углубленным изучением французского языка) среднюю школу № 1438 г. Москвы.

С июня 1998 г. по август 1999 г. работал в Международном туристическом центре переводчиком с французского и английского языков.

Ответственен, коммуникабелен, доброжелателен.

Увлекаюсь историей.

1 сентября 1999 г.

Калашникова Светлана Петровна

5 марта 1970 г., г. Москва.

Замужем, сын 1991 г. рождения.

Гражданка РФ.

Москва, ул. Валовая, д. 81, корп. 2, кв. 473,

телефоны: 951-37-08 (домашний)

283- 26-94 (служебный)

Получение должности заведующей отдела ценных бумаг банка "Московский кредит".

1994–1996г.г. Юридический факультет Института информатики, финансов, права, управления (г. Москва, ул. Плещеева, 16 А).

1988-1994гг. Кредитный институт Государственной финансовой академии, специальность – финансы и кредит (г. Москва, ул. Кибальчича, д.1).

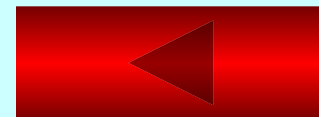
1996-1999гг. Главный специалист отдела "Ценные бумаги" Мосбизнесбанка.

Владею компьютером, свободно владею английским и немецким языками.

Ответственна, доброжелательна, коммуникабельна.

Увлекаюсь нумизматикой.

31 мая 1999 г.



Доверенность

Доверенность – это документ, дающий кому-либо право (полномочия) действовать от имени лица, выдавшего доверенность

Доверенность выдается одним лицом или учреждением другому лицу, которому доверяется ведение какого-либо дела, получение ценных предметов, денежных средств и т. п. В доверенности фигурируют два лица: *доверитель* (лицо, доверяющее что-либо) и *доверенное лицо* (тот, кому доверяется что-либо, кому выдана доверенность).

Весьма распространенным документом является доверенность на получение денег. Она удостоверяется организацией, в которой работает или учится доверитель, или администрацией лечебного учреждения, в котором лицо, доверяющее получить деньги, находится на лечении.

Составляется такая доверенность обычно по следующей форме:

Наименование документа

Фамилия, имя, отчество (иногда должность, адрес, паспортные данные – в зависимости от цели написания доверенности) доверителя

Фамилия, имя, отчество (иногда должность), адрес, паспортные данные доверенного лица

Содержание доверенности (должна быть точная, исчерпывающая формулировка доверяемой функции: что конкретно доверяется); сумма пишется прописью и в скобках цифрами

Подпись доверителя

Дата выдачи доверенности

Наименование должности и подпись лица, удостоверяющего подпись доверителя

Дата удостоверения подписи и печать

Помните, что подпись доверителя должна быть обязательно заверена: "подпись такого-то удостоверяется" подпись должностного лица, заверившего подпись, дата и печать организации. Без этого доверенность не является документом

Обратите внимание на расположение частей доверенности:

Наименование документа пишется в центре строки заглавными буквами

Текст начинается с красной строки



Дата – слева, подпись – справа

Под датой и подписью необходимо предусмотреть место, чтобы можно было заверить документ

При написании доверенности используются клишированные формы: кто – доверяю – кому – что сделать

ДОВЕРЕННОСТЬ

Я, Воронин Андрей Павлович, проживающий по адресу: г. Москва, ул. 2-я Владимирская, д.3, корп.1, кв. 72, доверяю моей сестре, Ворониной Любове Павловне, проживающей по адресу: г. Москва, ул. Широкая, д. 17, кв. 315, паспорт: серия XI-КЮ, № 476143, выдан 21 отделением милиции г. Москвы 12 ноября 1990 г., получить в почтовом отделении № 831 пришедшую на мое имя посылку из г. Лондона (Великобритания).

Воронин

12.10.1999 г.

Подпись Воронина А.П.

удостоверяю

Начальник РЭУ № 42

Южного административного

округа г. Москвы

Семенов В.И.

14.10.1999 г.

Печать

ДОВЕРЕННОСТЬ

Я, Моисеев Валерий Николаевич, паспорт серии (...) номер, выдан (число, месяц, год выдачи), кем выдан, проживающий по адресу (адрес прописки) доверяю моей жене, Моисеевой Инне Федоровне, 1955 г. рождения, проживающей по адресу (адрес прописки), паспорт серии (...), номер (...), выдан (число, месяц, год выдачи) кем выдан, управление моей автомашиной ВАЗ 21010, 1998г. выпуска, гос. номер (...), двигатель (номер двигателя), кузов (номер кузова, цвет – мокрый асфальт, техпаспорт (серия, номер).

Срок действия настоящей доверенности – один год.

Моисеев

25 декабря 1999 г.

**Подпись Моисеева В.Н. удостоверяю
Нотариус государственной нотариальной
конторы № 37**

Уваров Г.И.

27 декабря 1999 г.

Печать



Расписка

Расписка – официальный документ, удостоверяющий получение чего-либо (денег, документов, ценных вещей и т.п.), заверенный подписью получателя.

Расписка составляется по следующей форме:

- ➡ **наименование документа;**
- ➡ **фамилия, имя, отчество, должность лица, дающего расписку;**
- ➡ **наименование учреждения, предприятия или лица, от которого получено что-либо;**
- ➡ **точное наименование полученного с указанием количества или суммы (количество и сумма пишутся сначала цифрами, затем в скобках прописью);**
- ➡ **подпись получателя (справа);**
- ➡ **дата составления расписки (слева);**
- ➡ **если расписка имеет особо важное значение, то подпись лица, давшего расписку, заверяется в учреждении или у нотариуса.**

Образцы написания расписок

РАСПИСКА

Я, Гущина Светлана Игоревна, зав лингафонным кабинетом кафедры иностранных языков, получила в отделе эксплуатации радиоэлектронной техники 1(один) цветной телевизор марки PHILIPS, экран – 51 см по диагонали, для использования его в учебных целях.

Гущина

1.09.1999 г.

Помните в расписке неуместно употребление архаического канцеляризма "Настоящая расписка дана в том, что..."

РАСПИСКА

Я, Дмитриев Олег Викторович, менеджер деревообрабатывающей фабрики, получил со склада стройматериалов 23 (двадцать три) кубометра белой сосны первого сорта для производства кухонной мебели.

Дмитриев

7.10.1999г.



Докладная записка

Докладная записка – документ, адресованный руководителю данного или вышестоящего учреждения, содержащий обстоятельное изложение какого-либо вопроса с выводами и предложениями составителя.

Докладная записка составляется при необходимости уведомления руководителя или вышестоящего органа о каких-либо фактах или событиях и может содержать предложения составителя по излагаемому вопросу.

Текст докладной записки может состоять из двух частей. В первой части, как правило, излагаются факты или события, послужившие поводом к написанию докладной записки (констатирующая часть). Во второй части могут содержаться выводы и предложения о конкретных действиях, которые, по мнению составителя, необходимо предпринять руководителю или вышестоящему органу в связи с изложенными фактами.

Докладная записка составляется по следующей форме:



должностное лицо или учреждение, которому адресуется докладная записка;



фамилия, имя, отчество, должность того, кто подает докладную записку;



наименование документа пишется в середине листа прописными (заглавными) буквами;



изложение фактов (констатирующая часть);



выводы и предложения;



подпись и дата.

Образцы написания докладной записки

**Ректору ФА при Правительстве
РФ проф. Грязновой А.Г.
ст. преп. каф, русского языка
Ивановой М.И.**

Докладная записка

Довожу до Вашего сведения, что мною проведена проверка книжного фонда библиотеки ФА. На 6.11.99 г. в библиотеке насчитывается 2789 тыс. книг, в их число входит ряд устаревших изданий, многие книги требуют реставрации. Не налажен в должной степени контроль за хранением и выдачей книг.

Предлагаю:

- 1. В течение ноября месяца 1999 г. провести инвентаризацию книжного фонда библиотеки.**
- 2. Списать устаревшие издания.**
- 3. Обязать библиотекарей усилить контроль за хранением и выдачей книг.**
- 4. Отремонтировать стеллажи для книг.**
- 5. Пополнить фонд библиотеки научной и научно-популярной литературой по финансово-банковским дисциплинам.**
- 6. Заслушать отчет зав. библиотекой на Ученом совете ФА о состоянии библиотечного фонда на сегодняшний день, об исправлении недостатков, выявленных в ходе проверки.**

Иванова М.И.

11.11.1999 г.

**Заместителю директора
НИИ по научной работе
ст. научному сотруднику
Колесову В.А.
зав.сектором финансово-
банковских проблем
ст. научного сотрудника
Розова Т.М.**

Докладная записка

В соответствии с приказом директора НИИ проф. Веселова Г.Ю.от сентября 1999 г. сектором финансово-банковских проблем подготовлен сборник научно-теоретических и научно-практических статей для проведения международного семинара.

В связи с отсутствием в штате сектора квалифицированных переводчиков и редакторов, а также ввиду необходимости перепечатки материалов сборника на компьютере возникла потребность в привлечении к данной работе специалистов из других подразделений НИИ.

Прошу Вашего разрешения привлечь к вышеупомянутой работе переводчиков из иностранного отдела, одного работника редакционно-издательского отдела и одного работника из печатно-множительного бюро.

**Зав.сектором финансово-банковских
проблем НИИ,
Ст. научный сотрудник**

Розов Т.М.

1 октября 1999 г.



Объяснительная записка

Объяснительная записка – документ, поясняющий содержание отдельных положений основного документа (плана, отчета, проекта и т.д.) или объясняющий причины какого-либо события, факта, поступка.

Объяснительные записки по содержанию можно разбить на две группы.

К **первой группе** относятся документы, чаще всего сопровождающие основной документ (план, отчет) и поясняющие содержание отдельных положений основного документа. Они оформляются на общем бланке учреждения.

Вторую группу составляют объяснительные записки по поводу каких-либо происшествий, сложившихся ситуаций, поступков и поведения отдельных работников. Такие объяснительные записки пишутся обычно по требованию администрации. В них излагаются причины нарушения трудовой дисциплины, невыполнения задания и т.п. Текст таких записок должен быть убедительным, содержать неопровержимые доказательства. Объяснительные записки оформляются на чистых листах бумаги и подписываются составителем.

Объяснительная записка составляется по следующей форме:



наименование должностного лица и учреждения, к которому направляется записка (в дательном падеже);



наименование должности, фамилия и инициалы составителя объяснительной записки (в родительном падеже без предлога);



наименование документа;



текст объяснительной записки;



подпись составителя (справа);



дата составления документа (слева).

Образец составления объяснительной записки

***Председателю профкома
при Правительстве РФ
Черновой Е.В.
Профорга группы НП-1
Климовой И.М.***

ОБЪЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Мною не были вовремя сданы собранные со всей группы деньги на проездные билеты, т.к. я не была точно проинформирована о сроках их сдачи.

Климова

7 сентября 1999 г.



Коммерческая корреспонденция

Коммерческие письма составляются при заключении и выполнении коммерческих сделок. От того, насколько грамотно и убедительно составлено коммерческое письмо, зависит в конечном итоге успех будущей сделки.

Коммерческую корреспонденцию составляют такие виды писем, как письмо-запрос, письмо-предложение (оферта), письмо-ответ (на запрос, предложение), письмо-претензия (рекламация).

При составлении письма-запроса могут быть использованы следующие стандартные выражения:

Просим выслать нам предложение на поставку...

Просим Вас сообщить нам, можете ли Вы...

Будем весьма признательны, если Вы сообщите нам о...

Мы были бы рады, если Вы сообщите нам, можете ли Вы поставить...

Мы будем благодарны, если Вы информируете нас о возможности поставить нам...

Мы хотели бы знать, когда (в какой срок, по какой цене) Вы можете...

Обращаемся к Вам с просьбой выслать нам предложение...

Мы заинтересованы в срочной поставке...

Желательно, чтобы поставка была произведена в течение...

Образец письма-запроса

**01.01.2004
№ 20345/651**

ЗАО "Союзподшипник"

**О запросе
предложения
на подшипники**

Уважаемые господа!

На основании Торгового соглашения, заключенного в Москве 04.12.03, просим прислать нам Ваше предложение на 300 подшипников марки... с поставкой в течение I квартала 2004 г. ежемесячно равными партиями.

Поставка должна быть произведена на условиях

**Заранее благодарим.
Директор по коммерции**

И.И. Степанов

Ответ на запрос составляется в случае, если продавец не может сразу выслать покупателю предложение.

Письмо-запрос может содержать следующую информацию:

- о принятии запроса к рассмотрению;
- о выяснении возможностей поставки товара, интересующего покупателя;
- об отказе поставить товар, интересующий покупателя;
- об изменении условий запроса (изменении количества товара, модели, марки, сроков поставки и т. п.);
- об обещании направить предложение на поставку товара, интересующего покупателя.

Письмо-ответ может иметь форму трафаретного или обычного письма.

Например:

**1. Уважаемые _____
Благодарим Вас за запрос от _____
на поставку**

(наименование товара)

В настоящее время мы рассматриваем вопрос о возможности предоставления Вам предложения на интересующий Вас товар.

Наше решение мы сообщим Вам в ближайшее время.

С уважением

Подпись

2. Благодарим Вас за запрос от 01.02.2004 по поставке партии игровых компьютеров "Сига". Сообщаем Вам, что с огромным удовольствием возьмемся его выполнить.

Конкретную информацию о ценах, сроках поставки, транспортировке и форме оплаты Вы найдете в приложении. Еще раз хотелось бы Вас уверить в нашем желании сотрудничать.

Приложение: прайс-лист на 5 л. в 2 экз.

С уважением,

Председатель правления Торговой компании

В.Г. Зотов

Письмо-предложение (оферта)

При составлении предложения используются следующие стандартные модели:

В ответ на Ваш запрос от... мы предлагаем Вам...

Качество товара соответствует образцам, высланным Вам вместе с каталогом...

Товар сертифицирован (снабжен сертификатом качества)...

Цена... составляет...

Товар будет поставляться в... квартале текущего года ...

Товар будет отгружаться в течение ... (указание месяца) С.Г.

Платеж производится через ... (указание банка)

Платеж должен быть произведен при предъявлении счета и транспортных документов Настоящее предложение действительно до ... С. Г.

Образец письма-предложения (трафаретное письмо)

**Благодарим за запрос от _____ и сообщаем,
что _____ можем _____ предложить _____ Вам
_____ в количестве**

(наименование товара)

Качество –

Упаковка –

Цена –

Срок поставки –

Условия платежа –

**Настоящее _____ предложение _____ действительно
до _____**

С уважением

Подпись

Ответ на предложение

1. Уважаемые _____
С благодарностью подтверждаем получение
Вашего предложения от _____ на

(наименование товара)

В ближайшее время сообщим наше решение о
возможности закупки предлагаемого Вами товара.
С уважением _____ Подпись _____

2. Уважаемые _____
Благодарим за Ваше предложение от
_____ **на**

(наименование товара)

и сообщаем, что мы не заинтересованы в закупке
вышеуказанного товара.

Письмо-претензия (рекламация)

При составлении текста рекламации используются следующие стандартные модели:

К нашему большому сожалению, сообщаем Вам, что...

К сожалению, мы должны поставить Вас в известность, что...

К нашему огромному сожалению, условия контракта Вами не выполнены...

Мы официально заявляем Вам рекламацию на...

Наши клиенты заявили рекламацию на...

Качество партии товара, полученного от Вас ... числа, оказалось ниже качества, оговоренного в контракте № ...

При приемке товара были обнаружены следующие недостатки:...

***Сумма причиненного ущерба составляет _____ руб.
(прописью)***

Акт экспертизы определяет, что...

Это дает нам право обратиться в арбитраж.

Надеемся, что Вы с должным вниманием отнесетесь к нашей рекламации и незамедлительно сообщите нам о своем решении.

Образец письма-претензии

Согласно договору № 4/56 от 12.01.2004 Ваша организация должна была поставить нам продукцию на сумму 380 млн. руб. к 24.04.2004. В связи с недопоставкой продукции у нас возникли убытки от уменьшения объемов производства.

В соответствии с договором п. 9.2. Вам надлежит уплатить неустойку в размере 8% от стоимости недопоставленной продукции.

Признанную сумму просим перечислить на наш расчетный счет.

Приложение:

- 1. Расчет неустойки на 1 л. в 1 экз.**
- 2. Расчет убытков на 3 л. в 1 экз.**
- 3. Документы, подтверждающие причинение убытков, на 6 л. в 2 экз.**
- 4. Накладная от _____ № _____**
- 5. Счет _____ от _____**

Директор

Ю. В. Громов

Главный бухгалтер

Е. Н. Суворова

Ответ на рекламацию

Стандартные модели ответа на рекламацию:

Приносим свои извинения за ...

Подтверждаем получение Вашего письма от ..., сообщаем, что

Ваша рекламация удовлетворяется (принята к рассмотрению)...

В удовлетворение Вашей претензии № ... от ... переводим на Ваш счет...

Сообщаем, что недостающее количество товара будет отгружено Вам...

Ваша претензия признана необоснованной.

Считаем требуемую Вами скидку преувеличенной.

Образец письма-ответа на рекламацию

Мы получили Ваше письмо от ..., в котором Вы обращаете наше внимание на задержку в поставке тракторов по контракту №

Заверяем Вас, что мы принимаем действенные меры к отгрузке товаров в срок, оговоренный в контракте. О дате отгрузки товара уведомим Вас по телексу.

С уважением

Подпись

