BUSINESS LETTERS

УПОТРЕБЛЕНИЕ ТЕРМИНОВ И КЛИШЕ ДЕЛОВОГО ПИСЬМА НА АНГЛИЙСКОМ ЯЗЫКЕ

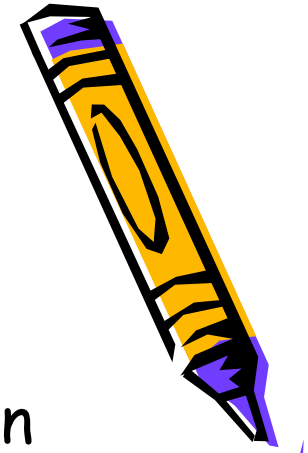
Деловая переписка на английском языке

- Как правильно написать деловое письмо, чтобы выглядеть аккуратным, грамотным и знающим свой бизнес перед Вашим деловым партнером? Какие клише и термины необходимо использовать при его написании? Сколько частей должно быть в основном тексте письма? Чтобы ответить на все эти вопросы, давайте разберем общую структуру делового письма, структуру основного содержания делового письма и рассмотрим типы деловых писем.

СТРУКТУРА ДЕЛОВОГО ПИСЬМА

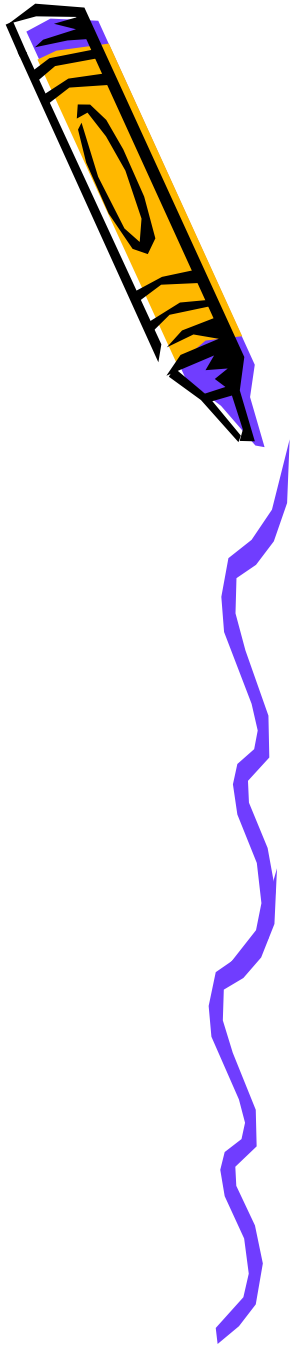
- 1. Заголовок бланка компании или адрес отправителя.
- 2. Ссылки (References). Слова «ваша ссылка на» с последующими инициалами (Your Ref SDK\HJU) используется только в ответе на письмо, содержащее эту ссылку. «Наша ссылка» (Our Ref.) обычно состоит из инициалов отправителя и секретаря (может отсутствовать).
- 3. Дата.

СТРУКТУРА ДЕЛОВОГО ПИСЬМА



- 4. Любое специальное сообщение (Attention line). Например, «Внимание господина», «Срочно», «Секретно» (может отсутствовать).
- 5. Имя и адрес получателя. Каждый пункт адреса пишется с новой строки.
- 6. Приветствие или обращение. Лучше всего, по возможности, начинать письмо личным обращением, например, “Dear Mr. Brown”.

СТРУКТУРА ДЕЛОВОГО ПИСЬМА



- 7. Указание на общее содержание письма. Часто это указание подчеркивается чертой. (Может отсутствовать).
- 8. Основной текст письма
- 9. Заключительная формула вежливости

СТРУКТУРА ДЕЛОВОГО ПИСЬМА

- 10. Сразу же после заключительной формулы вежливости можно указать название компании (может отсутствовать).
- 11. Имя отправителя и его\её должность.
- 12. Указание на приложения (Enclosure).

  Этот пункт указывает на наличие приложенных к письму документов или материалов.

Образец письма-запроса

- 1. Bay Magazine
  565 Grand Avenue
  Denver, Colorado 20188
  318-344-456 FAX 318-344-457

- 2. Your Ref SDK\HJU
- 3. June 5, 2012
- 4. FOR THE ATTENTION OF MR. BROWN

Образец письма-запроса

- 5. Public Information Department
  Zoom Camera Company
  459m East 56 Street
  New York, NY 10010

- 6. Dear Mr.Brown:

- 7. X-Dark camera

Образец письма-запроса

- 8. In the June, 4 2012 Denver Daily News i read about your new camera, the X-Dark. Since i am a photographer with Bay Magazine, it is important that i know about new cameras.

  I would you like to know when the camera will be available and how much it will cost.

  Thanks you for your attention. I look forward to your reply.

Образец письма-запроса

- 9. Yours sincerely,
- 10. Photo Department
- 11.*Jane Johnson*

  Jane Johnson
- Chief photographer
- 12. Enclosure

СТРУКТУРА основного содержания ДЕЛОВОГО ПИСЬМА

- Теперь рассмотрим термины и словосочетания, которые наиболее часто встречаются в каждой части основного содержания письма. Как правило, структура делового письма состоит из
- 1. обращения или приветствия
- 2. фразы, открывающей письмо или вступления
- 3. цели письма
- 4. действия или предложения
- 5. выражения благодарности
- 6. заключительной формулы вежливости

1. ОБРАЩЕНИЕ ИЛИ ПРИВЕТСТВИЕ

- Dear Mr. Brown
- Dear Ms. Jones
- Dear Sir (s)
- Dear Madam
- Dear Sirs (Великобритания)
- Dear Gentlemen (США)
- Dear Mr. Black, (англ. вариант)
- Dear Ms. White: (амер. вариант)

2. Вступление или фраза, открывающая основной текст письма

- В этой части основного текста письма говорится, почему Вы пишите. В зависимости от типа письма будет варьироваться и его содержание. Если Вам необходимо написать письмо-запрос, то Вы указываете название газеты, журнала или торговой выставки, где узнали имя компании Ваших деловых партнеров, например:
- In the May 5, New York Times, I read an article about your company.

2. Вступление или фраза, открывающая основной текст письма

- В письме-ответе на запрос или в подтверждении заказа Вы сначала подтверждаете то, что ваша компания получила запрос\заказ, и затем благодарите за него:
- We have received your inquiry.
- Thank you for your recent order.

2. Вступление или фраза, открывающая основной текст письма

- При написании письма-напоминания, жалобы или претензии указывается причина, из-за которой Вы пишите письмо своему деловому партнеру, например,
- We have to draw your attention to our statement dated 10 July for the amount of $ 384.
- On May 5, 2010, I ordered a new desk. It arrived damaged.

2. Вступление или фраза, открывающая основной текст письма

- В письмах-извинениях (ответах на напоминания, претензии, жалобы) в начальной Фразе письма также указывается причина вашего письма, где говорится о том, что ваша компания получила напоминания или жалобу по какому-то вопросу, например,
- We have received your letter of 6 November reminding us that your account was due for payment on 30 September.
- Your collection letter of June 3 was brought to my attention.

3. Цель письма

- В этой части основного текста письма необходимо детализировать причину написания письма. В письмах-запросах указывается причина того, почему Вам нужна информация о той или иной компании, например,
- As a supplier of machine parts, I thought we could do business together.

3. Цель письма

- В ответе на запрос Вы отмечаете, что обязательно обеспечите Вашего партнера необходимой для него информацией:
- I have enclosed a catalogue of our goods.
- В заказе указывается желание разместить заказ:
- We would like to place a trial order.
- В письме-напоминании или финансовой претензии дается напоминание о просроченном платеже или неполученном товаре:
- We would like to remind you that the details are required urgently.
- Perhaps you overlooked the invoice.

3. Цель письма

- В извинении необходимо указать причину просроченного Вами платежа или непоставки товара в срок, а также извиниться: We are sorry that you have not received the details of technical characteristics yet but our office have recently moved to a new location and this has resulted in unavoidable delays in replying letters.

4. Действие или предложение

- Здесь называются Ваши действия. В письме-запросе или заказе Вы выражаете то, что Вы хотите от своего делового партнера:
- Please send me a sample of software program.
- Please process the order as soon as possible.

4. Действие или предложение

- В ответе на запрос можно предоставить дополнительную информацию, помимо той, которую Вы уже дали при написании цели письма:
- A sales representative will be in your area.
- В письме-напоминании нужно попросить о скором получении товара или оплаты:
- We ask you for prompt payment.
- В извинениях в данной части основного содержания письма дается обещание не делать больше ошибок в будущем:
- We shall ensure that similar mistakes do not occur again.

5. Выражение благодарности

- В конце письма обязательно выражается благодарность своему партнеру за прочтение Вашего письма и надежда на дальнейшие деловые отношения:
- I look forward to hearing from you.
- We look forward to beginning the dialogue and then to building mutually beneficial relations.

6. Заключительная формула вежливости

- Заключительная формула вежливости варьируется в зависимости от формы обращения. Так, если в деловом письме содержится обращение Dear Sir (s), то соответствующей заключительной формулой вежливости будет Yours faithfully или Yours truly. Если в письмах используется обращение с указанием фамилии, например, Dear Mr. Blue, то им должна соответствовать заключительная формула вежливости Yours sincerely.

ТИПЫ ДЕЛОВЫХ ПИСЕМ

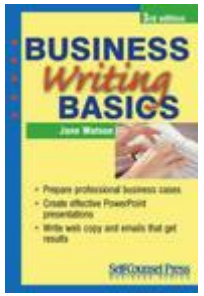
- 1. Заявление о приёме на работу
  Applying for a job
- 2. Ответ на письмо-заявление о приёме на работу
  Replying to an Applicant
- 3. Письмо – запрос
  Enquiry\ Inquiry
- 4. Ответ на письмо – запрос \ предложение
  Providing Information \ Quotation \ Offer

ТИПЫ ДЕЛОВЫХ ПИСЕМ

- 5. Запрос услуг
  Requesting a Service
- 6. Подтверждение предоставления услуг
  Confirming a service
- 7. Заказы
  Orders
- 8.Подтверждение заказа
  Acknowledging an Order

ТИПЫ ДЕЛОВЫХ ПИСЕМ

- 9. Напоминание \ Финансовая претензия
  Reminding \ Collection Letter
- 10. Ответ на напоминание \ финансовую претензию (Извинение)
  Reply to Reminding \ Collection Letter (Apologizing)
- 11. Claims and Complaints
  Претензии и жалобы
- 12. Ответ на претензии и жалобы (Извинение)
  Adjustment Letter (Apologizing)



Денежные документы в связи с которыми продавец и покупатель обмениваются письмами

- Аккредитив (Letter of Credit) – является важнейшим документом внешней торговли, будучи надёжной формой оплаты как для покупателя, так и для продавца.

Денежные документы

- Счёт-фактура (an invoice) – это документ о качестве товара; в нём указывается стоимость единицы товара и общая стоимость груза. В счёт-фактуру часто включают скидки.

Денежные документы

- Коносамент (Bill of Lading) - документ, подтверждающий право собственности отправителя на груз. При транспортировке грузов он необходим как юридический и финансовый документ, а также для оформления страховки.

Денежные документы

- Трата (a draft) – это письменное распоряжение, в соответствии с которым тот, кому оно адресовано, должен выплатить обозначенному лицу по его требованию или в установленный срок определённую суму денег.