

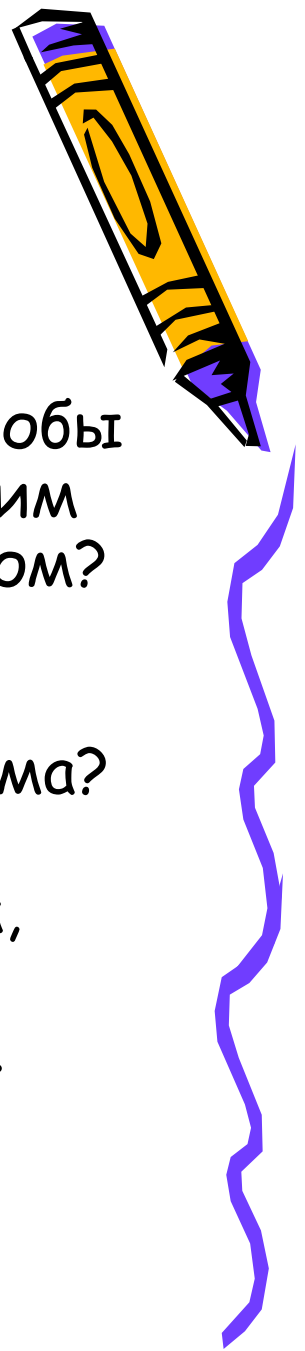


BUSINESS LETTERS

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.



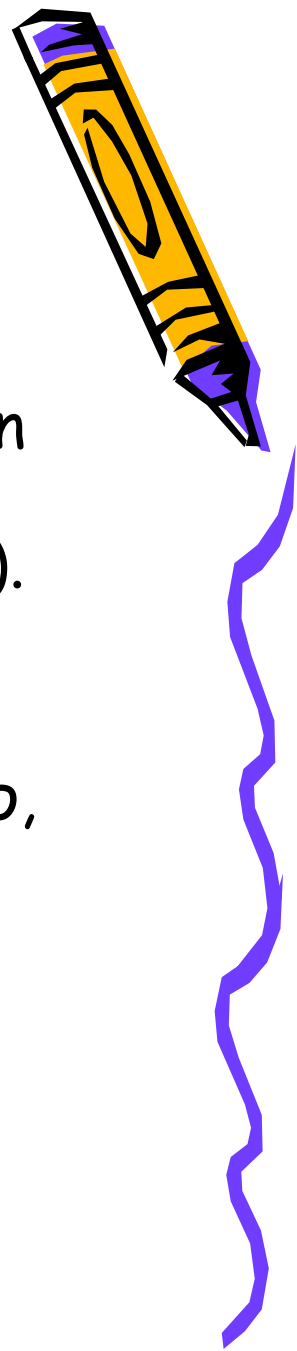
СТРУКТУРА ДЕЛОВОГО ПИСЬМА



- 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.



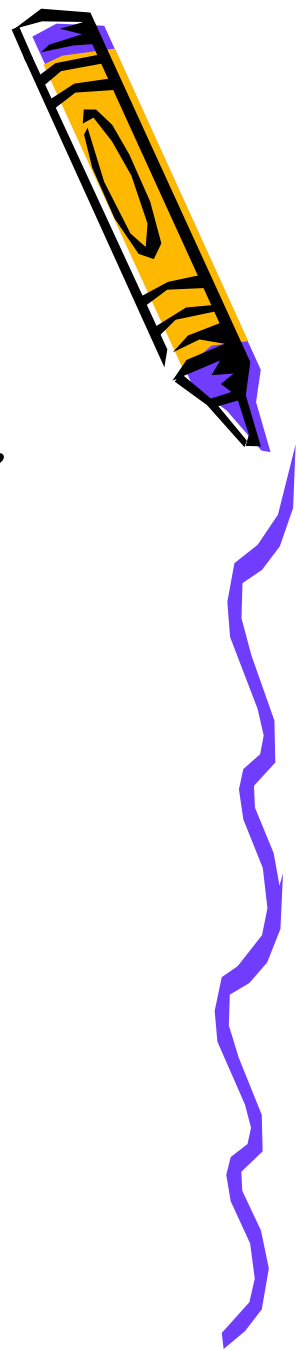
СТРУКТУРА ДЕЛОВОГО ПИСЬМА



- 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

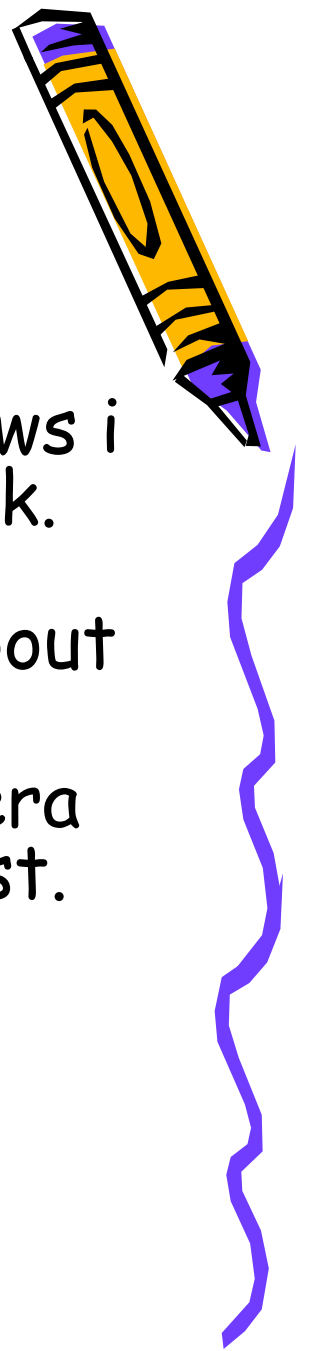




Образец письма-запроса

- 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.





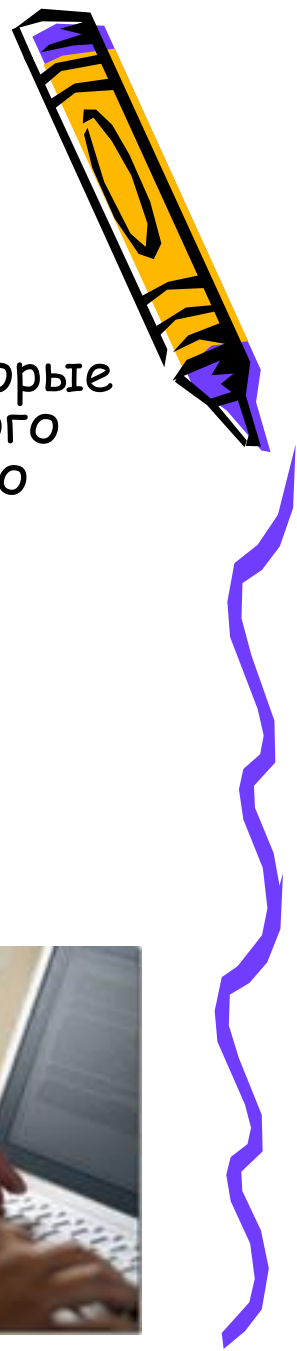
Образец письма-запроса

- 9. Yours sincerely,
- 10. Photo Department
- 11. *Jane Johnson*
Jane Johnson
- Chief photographer
- 12. Enclosure

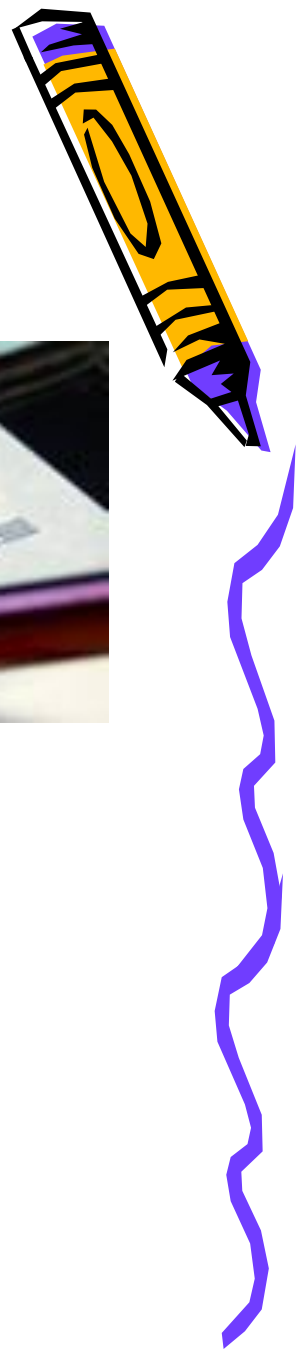


СТРУКТУРА ОСНОВНОГО СОДЕРЖАНИЯ ДЕЛОВОГО ПИСЬМА

- 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 пишете. 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.



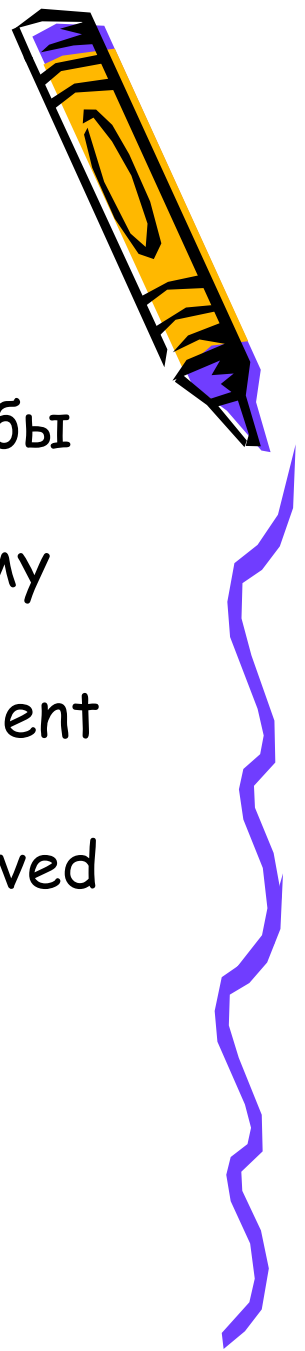
2. Вступление или фраза, открывающая основной текст письма



- 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 пишете 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.*



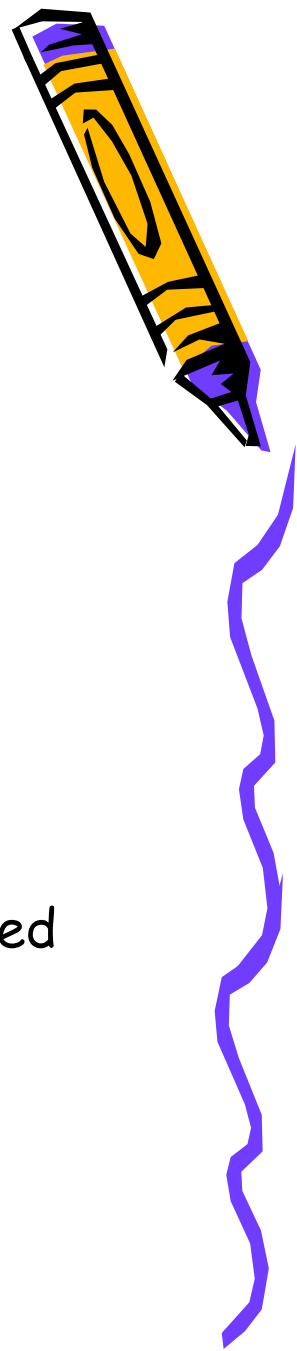
3. Цель письма



- 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

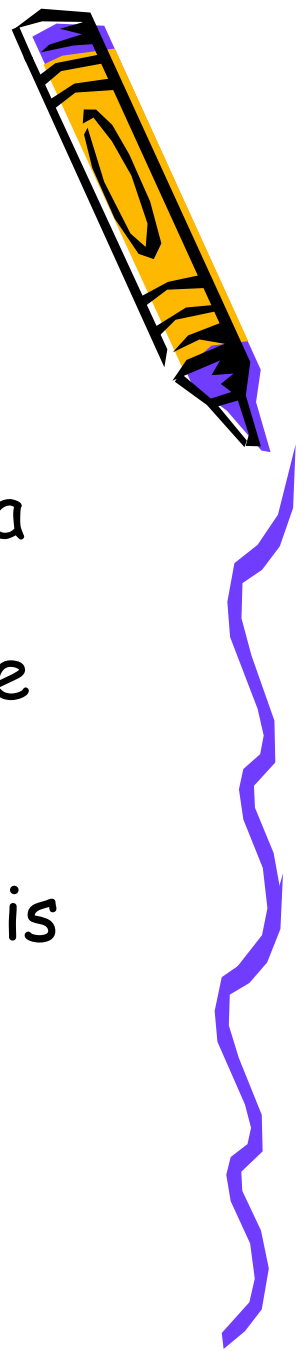


- В ответе на запрос Вы отмечаете, что обязательно обеспечите Вашего партнера необходимой для него информацией:
- I have enclosed a catalogue of our goods.
- В заказе указывается желание разместить заказ:
- We would like to place a trial order.
- В письме-напоминании или финансовой претензии дается напоминание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

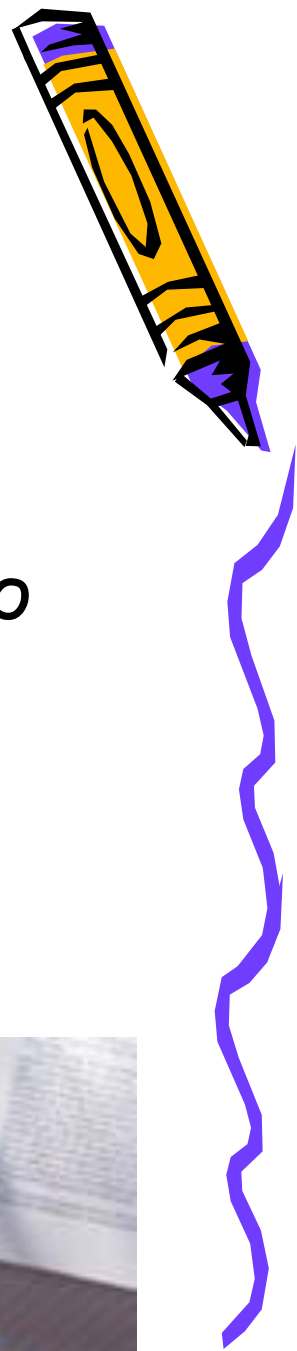


3. Цель письма

- 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.*



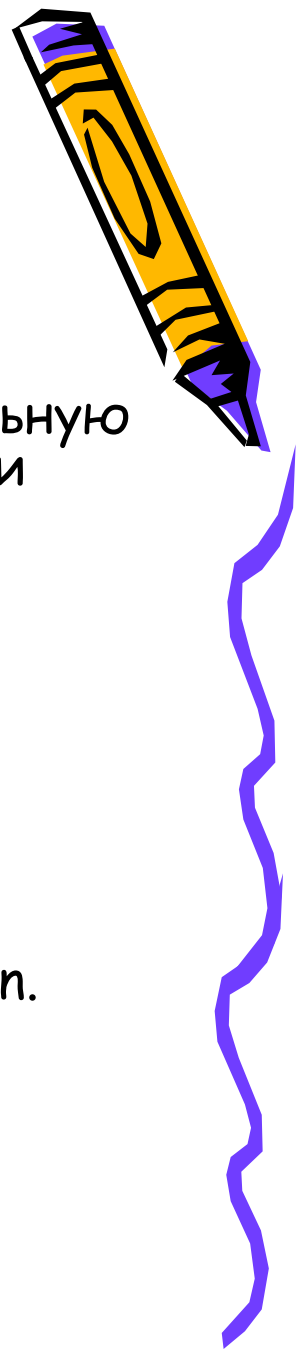
4. Действие или предложение



- 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.

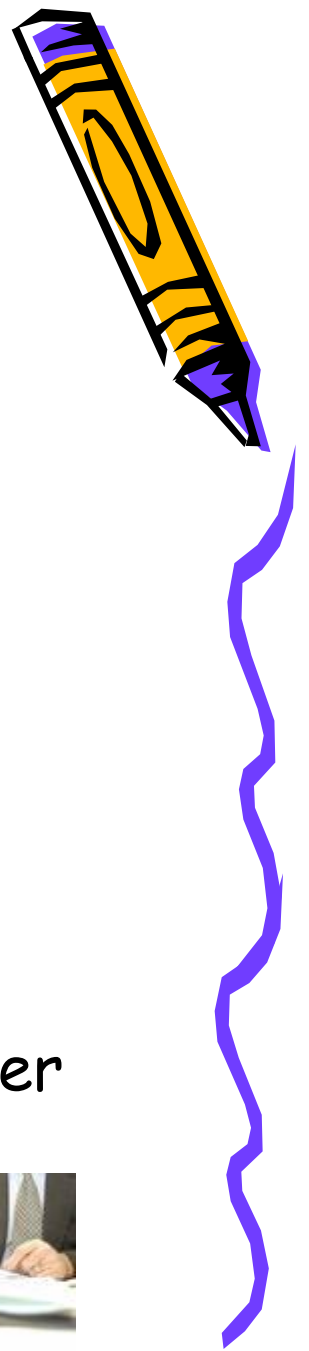


6. Заключительная формула вежливости

- 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.



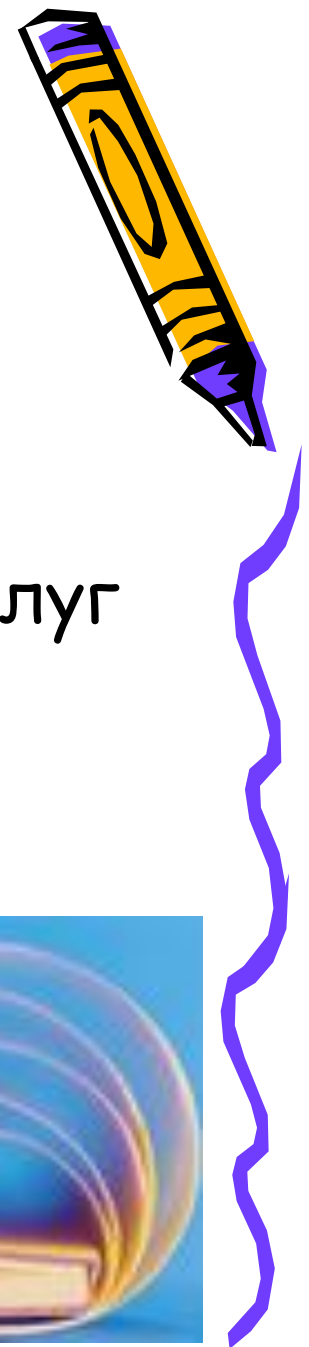
ТИПЫ ДЕЛОВЫХ ПИСЕМ



- 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



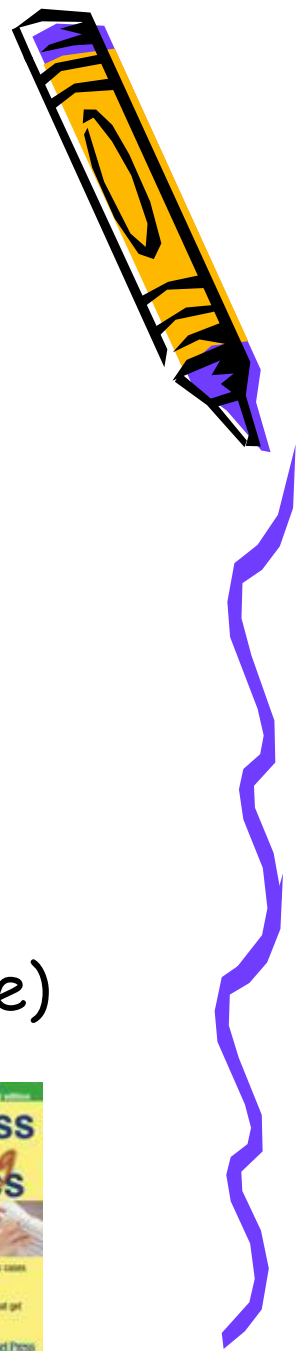
ТИПЫ ДЕЛОВЫХ ПИСЕМ



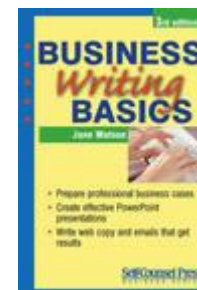
- 5. Запрос услуг
Requesting a Service
- 6. Подтверждение предоставления услуг
Confirming a service
- 7. Заказы
Orders
- 8. Подтверждение заказа
Acknowledging an Order



ТИПЫ ДЕЛОВЫХ ПИСЕМ

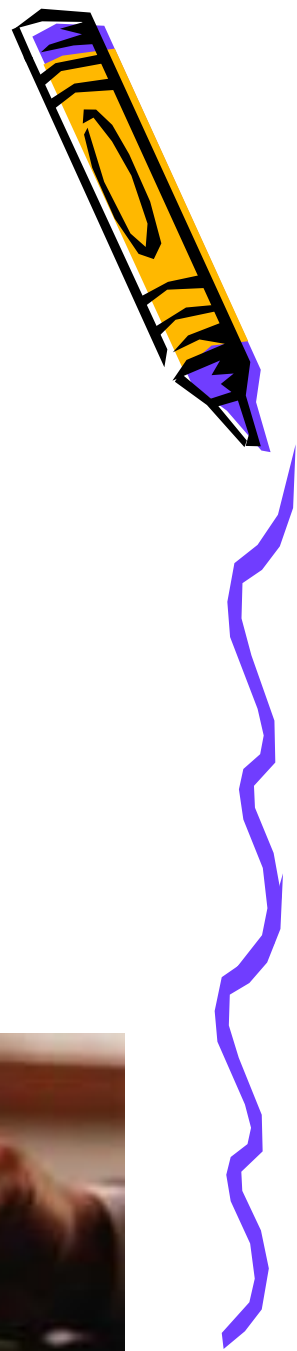


- 9. Напоминание \ Финансовая претензия
Reminding \ Collection Letter
- 10. Ответ на напоминание \ финансовую претензию (Извинение)
Reply to Reminding \ Collection Letter
(Apologizing)
- 11. Claims and Complaints
Претензии и жалобы
- 12. Ответ на претензии и жалобы (Извинение)
Adjustment Letter (Apologizing)



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 сумму денег.

