

Деловое письмо

виды, правила
оформления, структура

Правильное оформление

- Деловое письмо является неотъемлемым элементом поддержания партнерских отношений между клиентами, поставщиками и заказчиками.
- Грамотный текст, корректное оформление и соблюдение этики деловой переписки позволяет наладить не только взаимовыгодное сотрудничество, но и повысить имидж компании.

Цель переписки

- Прежде, чем приступить к оформлению делового письма, стоит определиться с основной целью.
- Это может быть выражение благодарности, приглашение, поздравление или предложение сотрудничества.
- Деловое письмо должно максимально четко выражать основную мысль и составлено с учетом требований деловой переписки.

Основные требования, предъявляемые к оформлению делового письма

- Наличие фирменного бланка с наименованием организации, адресом, логотипом и печати;
- Обязательно наличие полей: слева - 3 см, справа –1,5 см;
- В шапке делового письма обязательно указывается получатель (ФИО, должность);
- В соответствии с требованиями делопроизводства, в левом верхнем углу указывается дата отправки письма и его регистрационный номер;
- Деловое письмо подписывается отправителем (ФИО, должность);
- Традиционно, деловое письмо составляется с использованием шрифта Times New Roman с 12-м размером и одинарным интервалом.

Примеры писем

- Яркими примерами писем деловой переписки являются
- оферта,
- гарантийные или сопроводительные письма, которые отличаются рядом характеристик.
- Оферта представляет собой деловое предложение о сотрудничестве с указанием деталей договора и является предварительным этапом заключения основного договора;

Оферта

- Думаю, не для всех понятное слово.
- лат. **OFFERO** – предлагаю
- Предложение о заключении сделки, в котором изложены существенные условия договора, адресованное определенному лицу, ограниченному или неограниченному кругу лиц.
- Если получатель (адресат) принимает оферту (выражает согласие, акцептует ее), это означает заключение между сторонами предложенного договора на оговоренных в оферте условиях.
- Оферта может быть письменной или устной.
- Обратите внимание: оферта – это предложение о заключении договора, но не сам договор.

Оферта

- Оферта (договор оферты) - это предложение о заключении договора о сотрудничестве с указанием основных деталей сделки: наименования, количества, качества, цены товара, условий и срока поставки, оплаты, способа доставки.
- Оферта является предварительной стадией заключения договора.
- Лицо, делающее предложение, называют оферентом, принимающее – акцептантом.
- Предложение, сделанное неопределенному кругу людей, называется публичной офертой.

Сопроводительное письмо

- Основная цель **сопроводительного** письма – предоставление дополнительной информации, сведений или фактов, которые могут заинтересовать потенциального клиента или работодателя.
- Такие виды писем могут прекрасно дополнить резюме, оферту или коммерческое предложение;
- **Гарантийное** письмо относится к виду некоммерческой документации и представляет собой обязательство выполнить те или иные действия (оплату, прием на работу или поставку товаров).

Структура письма

- Чтобы корректно донести информацию до получателя, за основу можно взять **образец делового письма**, структура которого легко адаптируется для каждого из видов переписки.
- **Вступление**, содержащее обращение, заголовок и основную цель;
- **Главная часть**, в которой излагается суть письма и необходимые детали;
- В **заключении** указывается ФИО отправителя, должность и пожелания, если таковые уместны.

Благодарственное письмо

- **Благодарственное письмо** – это деловое письмо, которое содержит слова благодарности по какому-то поводу: за профессиональную работу, качественно оказанные услуги и т.п.
- **Письмо-благодарность** может быть адресовано организации в целом либо какому-то конкретному человеку.
- Оно может являться **письмом-ответом** на инициативное письмо: **письмо-поздравление, письмо-приглашение** либо **инициативным письмом**, написанным по собственной инициативе составителя.

Гарантийное письмо

- Гарантийное письмо – это некоммерческое деловое письмо, которое содержит в себе подтверждение (гарантию) выполнения каких-то действий или соблюдение определенных условий: сроков и факта оплаты за полученную продукцию, выполненную работу либо оказанные услуги, гарантии качества и прочее.
- Иными словами, гарантийное письмо является способом обеспечения исполнения обязательства стороной сделки.
- Гарантийное письмо может составляться в ответ на письмо-претензию.

Информационное письмо

- Информационное письмо – некоммерческое деловое письмо, основной целью которого является информирование, реклама, извещение о дальнейшем сотрудничестве, о сроке действия договора, об аспектах деятельности компании, продукции компании и т.п.
- Информационное письмо может выступать в качестве маркетингового инструмента на пути продвижения продукции компании, привлечения новых клиентов и увеличения продаж.

Рекламация

- Рекламация - это претензия, которая составляется при совершении сделки в случае неудовлетворенности одной стороной качеством, количеством, ассортиментом полученного товара, сроками поставки и т.п.
- Письмо-претензия (рекламация) содержит претензии к стороне, нарушившей свои обязательства по договору и требования о возмещении убытков: о замене некачественного товара, устранении дефектов, снижении цены и прочее.

Сопроводительное письмо

- **Сопроводительное письмо** - это вид делового письма, которое составляется при отправке документов, коммерческого предложения, резюме и т.п.

Рекомендательное письмо

- **Рекомендательное письмо** – это документ, который представляет собой отзыв о соискателе со стороны его бывшего руководителя либо сотрудника с профессиональной точки зрения.
- **Рекомендательное письмо** содержит в себе краткую характеристику профессиональных навыков, достижений человека, его основных успехов во время учебы либо работы, сильных сторон.

Для чего необходимо

- С помощью рекомендаций работодатель может увидеть более четкую картину профессиональной деятельности кандидата, узнать мнение о нем как о сотруднике со стороны людей, которые с ним работали либо учились.
- **Рекомендательное письмо** требуют не все работодатели, но при поиске новой работы лучше все-таки позаботиться о его наличии и, как и сопроводительное письмо, приложить к резюме - это придаст большую солидность кандидатуре соискателя.

Письмо-напоминание

- Письмо-напоминание - это побуждения получателя к какому-то еще невыполненному обязательному действию и меры, которые будут приняты в случае невыполнения обязательств.
- Такое письмо может содержать напоминание об оплате, о долге, может отправляться в случае отсутствия ответа на письмо, отправленное ранее и т. п.
- Составляют письмо-напоминание в том случае, если не удастся с помощью переговоров добиться желаемого результата.
- Часто напоминание является одновременно просьбой.

Письмо-подтверждение

- **Письмо-подтверждение** – это некоммерческое деловое письмо, которое составляется с целью подтверждения о получении переданных материалов, информации, документации, достигнутых ранее договоренностей и т.п.
- Оно может заканчиваться просьбой, пожеланием, предложением.
- Письмо-подтверждение является знаком глубокого внимания и уважения к получателю.

Письмо-поздравление

- **Письмо-поздравление** – это некоммерческое деловое письмо, которое составляется с целью поздравления человека либо организации по какому-то поводу:
- личному празднику либо достижению, государственному, корпоративному празднику и т.п.

Деловое письмо-приглашение

- Деловое письмо-приглашение - это приглашение на какое-то мероприятие: конференцию, работу, собеседование, выставку, встречу, концерт, благотворительный вечер, семинар, совещание и т.п.
- Текст приглашения должен содержать четкую и конкретную информацию о дате и месте проведения торжества.
- Письмо может быть адресовано как одному лицу, так и несколькими одновременно.

Правила отправки

- Отправляется письмо-приглашение, как правило, за несколько дней или даже недель до проведения мероприятия, чтобы приглашенный человек имел время и возможность принять решение и собраться на торжество.
- Желательно отправлять письмо-ответ на предложение, даже в случае отказа от предложения.
- Отказ необходимо сформулировать вежливо, указать причину отказа, пусть даже выдуманную.
- Оформление письма-приглашения осуществляется согласно правил, установленных для делового письма.

Письмо-просьба

- Письмо-просьба - это просьба о получении необходимой информации, товаров, услуг, документов, о предоставлении рекомендаций, об организации встречи и др.
- При его составлении нужно обосновать необходимость выполнения просьбы.
- Оно может быть адресовано какому-то конкретному физическому лицу либо юридическому лицу - организации.
- Данный вид письма может содержать в себе не одну просьбу.

Письмо-соболезнование

- Письмо-соболезнование - это выражение сочувствия по поводу какого-то печального события либо утраты: соболезнования по поводу смерти, аварии и т.п.

Задание 16

- 1. Укажите основные требования к оформлению письма.
- 2. Составьте таблицу по видам писем

| Вид письма | Описание |
|------------|----------|
|------------|----------|

- 3. Соблюдая изложенные требования к составлению писем, составьте свой вариант делового письма.