



ТЕМА 7. СТРУКТУРА ДЕЛОВОГО ПИСЬМА И ЕГО РЕКВИЗИТЫ

«Деловые письма предназначены не для того, чтобы вызвать восхищение читателя, а чтобы его убедить и победить...»

*(Из французского пособия деловым
людям)*

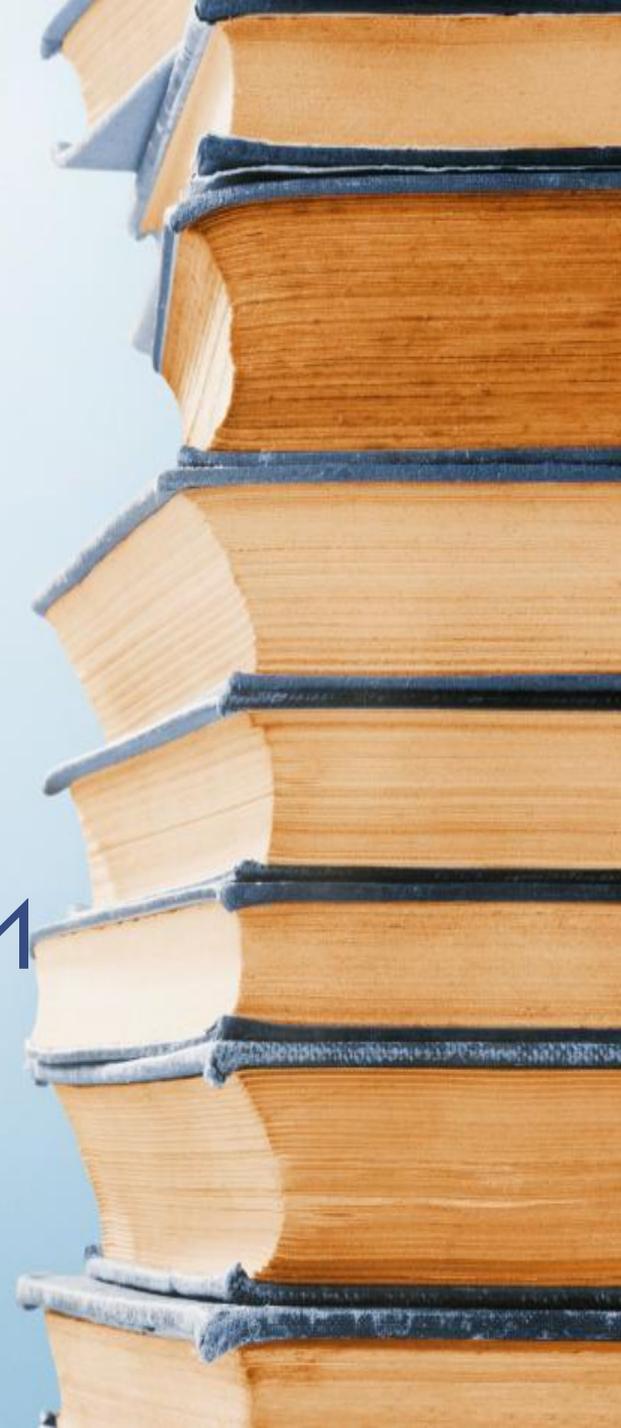


Цель занятия: изучение особенностей составления и оформления деловой корреспонденции; знакомство с особенностями языка и стиля деловых писем.

Вопросы для изучения:

1. Грамотное построение деловой корреспонденции.
2. Общая структура и реквизиты делового письма.
3. Классификация деловых писем по тематическому признаку и особенности оформления.

1. Грамотное построение деловой корреспонденции



Определение

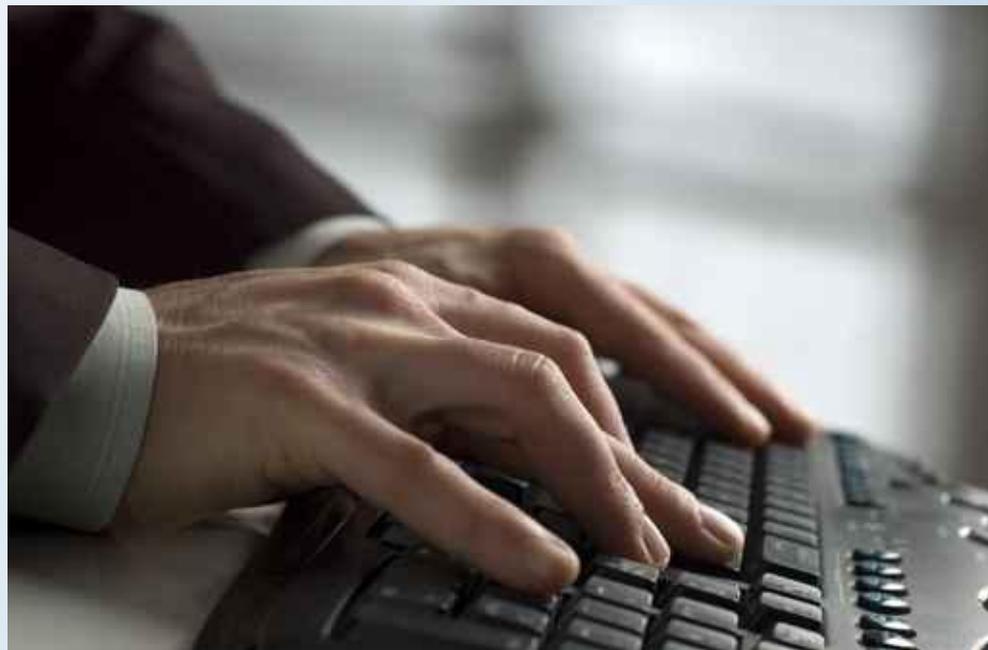
Искусство **деловой переписки** – умение так донести свое сообщение в письменной форме до собеседника, чтобы оказать влияние на его мысли, чувства, отношение и последующее поведение в соответствии со своими целями и намерениями.

Грамотно составленное деловое письмо позволяет создать позитивный имидж организации.

Деловое письмо – это инструмент деловой переписки, который играет важную роль на пути прекращения либо поддержания взаимовыгодных и дружеских отношений с партнерами, поставщиками, клиентами, сотрудниками.

Все виды деловой переписки могут
вестись **двумя способами**:

на бумажных носителях; по электронной почте.



Виды деловой корреспонденции

	Внешняя	Внутренняя
Официальная	<p>Адресат: внешний контрагент.</p> <p>Примеры: гарантийное письмо, информационное письмо, коммерческий запрос, пресс-релиз.</p>	<p>Адресат: сотрудник Вашей организации.</p> <p>Примеры: приказ, распоряжение, служебная записка, объяснительная.</p>
Личная	<p>Адресат: внешний контрагент.</p> <p>Примеры: приглашение, поздравление, соболезнование, рекомендательное письмо, благодарность.</p>	<p>Адресат: сотрудник Вашей организации.</p> <p>Примеры: письмо-ответ, информационное письмо, приглашение, поздравление, соболезнование, рекомендательное письмо, благодарность.</p>

Принципы эффективной письменной корреспонденции

Актуальность

- захват внимания (перевести из сухого текста в эмоциональный/ эмоционально-заряженные слова, высокая энергетика)

Лаконичность

- краткость, без воды

Ясность

- намерения и изложения. Доступность и легкость для восприятия

Убедительность

- логичность структуры и изложения (чтобы вызвать интерес и доверие)

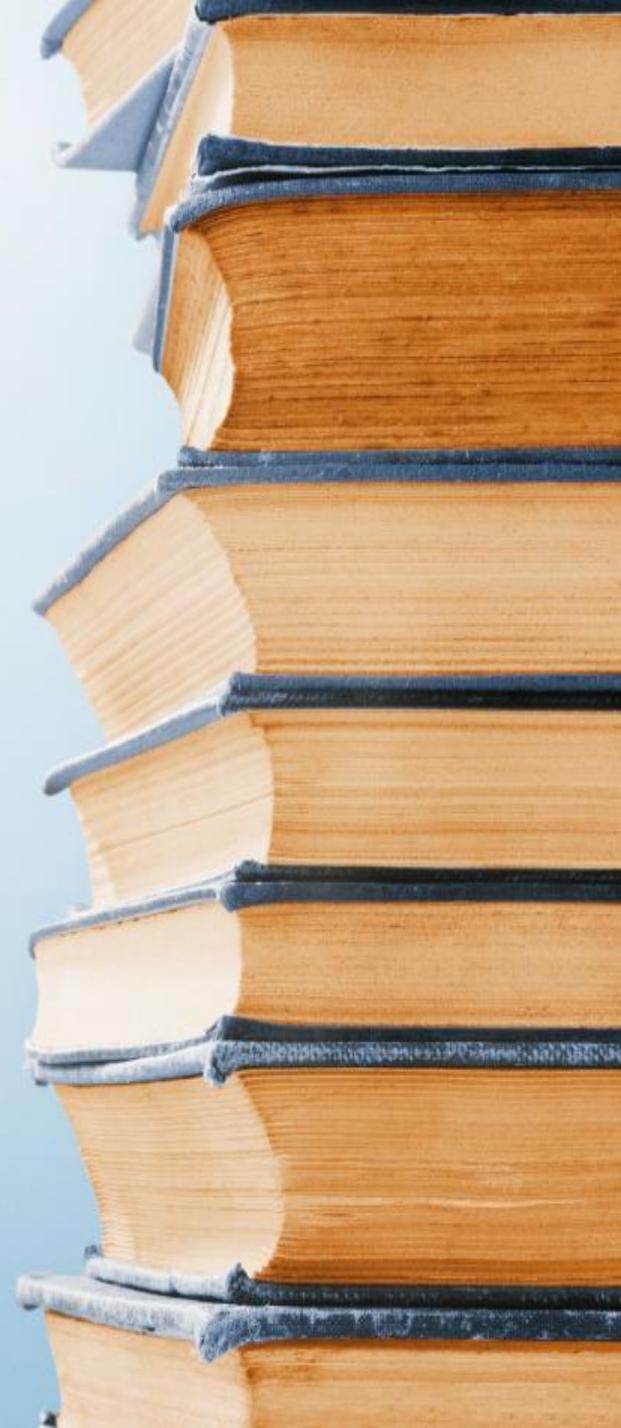
Этические нормы деловой переписки

- Деловая переписка, как и любая другая форма взаимодействия людей, основана на своде этических правил и норм, главное из которых – **«КОРРЕКТНОСТЬ И УВАЖЕНИЕ К ПАРТНЕРУ»**.
- Если целью письма является высказывание претензии, его текст не должен содержать грубых слов и некорректных выражений, которые могут обидеть Вашего партнера. Заботясь о поддержании достоинства своего адресата, Вы, таким образом, сохраняете своё собственное.
- Оперативный и четкий ответ организации-отправителю. Задержка или отсутствие ответа может рассматриваться как нежелание сотрудничать.

не рекомендуется:

- начинать послание с констатации отказа. В первую очередь следует изложить мотивацию принятого решения и дать понять, что при определенных обстоятельствах к рассмотрению вопроса можно вернуться;
- навязывать адресату ожидаемый исход вопроса, например: “Прошу изучить и решить вопрос положительно” или “Прошу утвердить эту кандидатуру”;
- побуждать адресата к спешке при вынесении решения словами “срочно”, “незамедлительно”, “в более короткие сроки”. Лучше воспользуйтесь этикетными формулами “Прошу Вас ответить до такого-то числа”, “Убедительно прошу Вас сразу же сообщить о своем решении”;
- намекать адресату на его мнимую невнимательность, некомпетентность, вводя в текст письма формулировку типа “Предлагаю внимательно изучить...»

2. Общая структура и реквизиты делового письма



Общая структура написания делового письма

Реквизиты отправителя

- Наименования организации и ее формы собственности
- Адрес организации
- Телефон и факс организации
- Адрес электронной почты
- Адрес сайта компании
- Номер ИНН
- Номер ОГРН
- Поле для проставления исходящего номера документа

Прембула

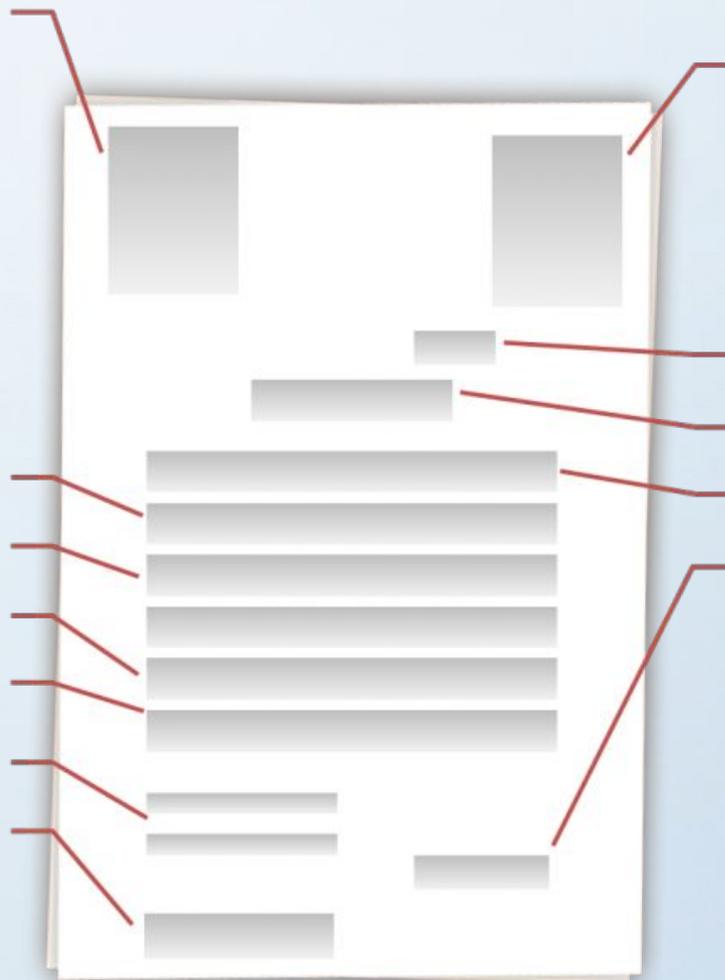
Основная часть

Изложение фактов

Заключение

Приложения

Постскриптум



Реквизиты адресата

- Должность (в дательном падеже)
- Название компании
- ФИО адресата
- Адрес

Дата

Заголовок

Обращение

Подпись

Реквизиты делового письма

1. **Реквизиты отправителя (адресанта)** включают в себя информацию об отправителе. Чаще всего эта информация располагается на бланке организации-отправителя.
2. **Реквизиты получателя (адресата)** – указывается должность адресата, название компании, Ф.И.О. и адрес.
3. **Дата написания и отправления письма.** Позволяет различать письма между собой. Часто этот реквизит включен в фирменный бланк.
4. **Заголовок** – кратко о теме письма. Эта часть позволяет определить тематику письма и степень его важности для адресата. Важно правильно подобрать заголовок. При этом он должен быть строгий и лаконичный.

Реквизиты делового письма

5. **Обращение.** Располагается посередине, и пишут с большой буквы. Обращение должно содержать указание должности, фамилии или имени и отчества. Традиционным считается обращение «Уважаемый».

<i>Правила написания обращения</i>	<i>Пример</i>
<i>Уважаемый (-ая) + Имя Отчество (в именительном падеже)!</i>	<i>Уважаемый Иван Васильевич!</i>
<i>Уважаемый (-ая) + господин (-жа) Фамилия (в именительном падеже)!</i>	<i>Уважаемый господин Грозный!</i>
<i>Уважаемый + должность органа власти!</i>	<i>Уважаемый генерал-майор!</i>
<i>Уважаемые + господа!</i>	<i>Уважаемые дамы и господа!</i>
<i>Уважаемый + Имя Отчество!</i>	<i>Уважаемый Иван Васильевич!</i>

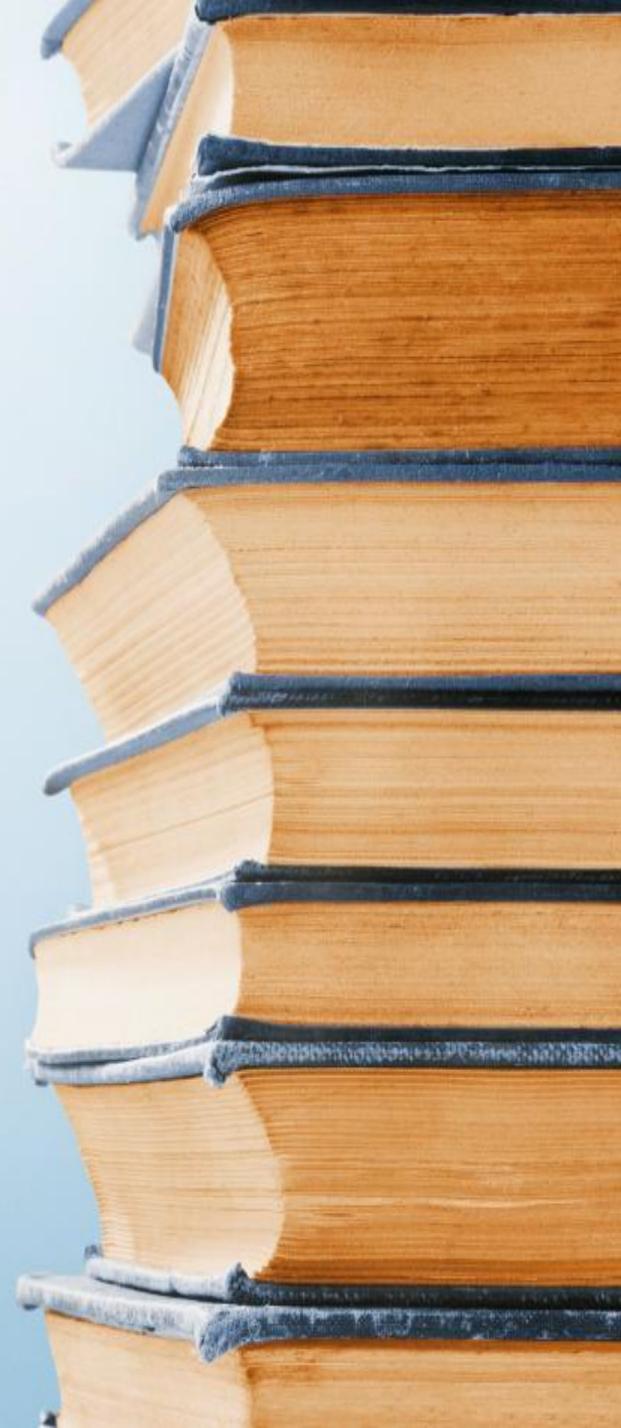
РЕКВИЗИТЫ ДЕЛОВОГО ПИСЬМА

- 6. Преамбула или вводная часть.** В этой части поясняют причины и цели написания письма именно данному адресату. Часто в этой части ссылаются на даты, документы и факты, напоминающие адресату необходимую информацию. Информация, изложенная в преамбуле, должна подвести читателя к адекватному восприятию основной части письма. По объему эта часть варьируется: может быть краткой (одно предложение) и развернутой (несколько предложений и даже абзацев).
- 7. Основная часть** текста письма варьируется в зависимости от его конкретного типа, так как в ней формулируется главная цель письма, излагаются аргументы и факты.
- 8. Заключение** чаще всего представляет собой формулы вежливости.

Реквизиты делового письма

9. **Подпись.** Письмо завершается подписью (должность + ФИО) адресанта, которую предваряет стандартная вежливая форма «С уважением». Также возможны варианты: «Искренне Ваш», «С надеждой на продуктивное сотрудничество», «С благодарностью за сотрудничество» и т.п.
10. **Постскриптум.** Это необязательный вспомогательный элемент. Служит для того, чтобы сообщить адресату о важном событии, которое произошло уже после написания письма, или передать ему информацию, которая имеет косвенное отношение к теме письма.
11. **Приложения** являются необязательным дополнением к основному тексту письма и поэтому оформляются на отдельных листах – каждое приложение на своем листе. Какие-либо правила их написания отсутствуют.

3. Классификация деловых писем по тематическому признаку и особенности оформления



Классификация по тематическому признаку:

- **Коммерческие** – используются при подготовке к заключению коммерческой сделки, а также при выполнении условий договоров:
 - **оферта** (письмо-предложение) – заявление лица о желании заключить сделку с указанием конкретных условий сделки;
 - **письмо-запрос** - обращение одной стороны к другой о желании заключить сделку, как правило, без указания условий сделки либо уточнить какой-то вопрос при осуществлении сделки;
 - **рекламация** (письмо-претензия) - претензии к стороне сделки, которая нарушила принятые на себя по договору обязательства, и требование возмещение убытков

Структура написания оферты

- **шапка** – должность, ФИО получателя и наименование организации;
- **номер и дата регистрации письма**;
- **заголовок** («О ...»);
- обращение (в случае необходимости);
- **текст оферты**– здесь излагается само предложение и указываются основные условия сделки: «Предлагаем Вам заключить договор / услуги по...», «В ответ на Ваш запрос от ...», «Компания «Х» предлагает Вашему вниманию ...», «Рады предложить Вам ...» и т.п.;
- **подпись отправителя** – руководителя организации либо уполномоченного лица с указанием его должности и ФИО.

Оферта, бланк образец

Оферта.

(должность адресата – кому предназначена оферта)

(наименование организации)

« » _____ 20__ г. № _____

О заключении договора

Предлагаем Вам заключить договор о

на следующих условиях: |

- 1) _____ :
- 2) _____ :
- 3) _____ .

Ждем Вашего ответа до “ ____ ” _____ 20__ г.

С уважением,

должность адресанта
наименование организации

подпись адресанта
М.П.

ФИО адресанта

Структура написания письма-запроса

- **реквизиты получателя и отправителя;**
- **дата документа и исходящий номер** (письмо-запрос может быть письмом-ответом, в таком случае необходимо также указать номер и дату документа, на который отвечают);
- **заголовок** (должен отражать суть вопроса);
- обращение;
- цель письма;
- суть вопроса (просьба что-то выслать, сообщить и т.п.);
- выражение надежды на сотрудничество;
- благодарность;
- **подпись отправителя** (должность, ФИО, подпись).

Письмо-запрос обычно подписывает руководитель организации либо уполномоченное лицо. Оформление письма осуществляется на фирменном бланке организации.

Письмо-запрос, пример.

ООО «Аква»

Россия, г. Москва,

ул. Советская, 137

Тел. (095) 111 11 00

Факс (095) 111 11 01

Генеральному директору

ООО «Контур-Аква»

Е. В. Шишкину

01.03.09 №125

на №121 от 17.12.12

Оценах фильтров

Уважаемый Евгений Владимирович!

Благодарим Вас за предложение от 15 ноября о фильтрах АкваРос. Мы весьма заинтересованы в приобретении партии этих фильтров, но мы бы хотели получить более подробную информацию о ценах на все фильтры, имеющиеся в наличии. В связи с этим просить выслать прайс-лист на продукцию.

Выражаем надежду на дальнейшее сотрудничество. Заранее благодарны Вам за ответ.

С уважением,

Директор

ООО «Аква»

Чижиков

Е.И. ЧИЖИКОВ

Структура написания рекламации

- **дата и номер исходящего документа;**
- наименование стороны, которой предъявляется претензия (**наименование организации**);
- **наименование документа (ПРЕТЕНЗИЯ), номер;**
- основание – номер и дата документа: договора, гарантийного письма, который регулирует отношения между сторонами, накладной, по которой был выдан товар, счета и т.п.;
- наименование товара;
- количество товара;
- основания для предъявления претензий (что конкретно нарушено);
- доказательства нанесенного ущерба;
- требования по возмещению убытка (сумма претензии);
- доказательные документы – приложения к письму: акт приемки товара, акт рекламации, товаротранспортная накладная и прочее.

При получении отказа в удовлетворении требований или истечении установленного срока на рассмотрение претензии (в основном один месяц) необходимо в установленном порядке (общий срок исковой давности - 3 года) заявить иск в арбитражный суд.

Рекламация, пример

Директору магазина «Freedom»

Селезневой С.Ю.

проживающей по адресу:

г. Москва, ул. Ленина, 254, кв. 122

ПРЕТЕНЗИЯ

05 ноября 2011 года в Вашем магазине я купила пылесос "Vitek", через 3 месяца, во время гарантийного срока, он сломался.

Я обратилась в сервисный центр с просьбой осуществить ремонт пылесоса. Необходимых деталей в наличии не было, поэтому мастер не смог его отремонтировать. Нужные детали в течение месяца в сервисный центр так и не поступили. Таким образом, дефект не может быть устранен без больших затрат времени и относится к существенным, и я имею право на замену пылесоса другой марки.

В соответствии с п.1 ст. 18 Закона РФ "О защите прав потребителей" прошу заменить неисправный пылесос на пылесос "Samsung" с перерасчетом покупной цены.

Прошу рассмотреть мою претензию в течение 7 дней. В случае игнорирования моих требований я буду вынуждена обратиться в суд. В исковом заявлении я также буду требовать о взыскании с Вашего магазина компенсации морального ущерба.

Приложение:

- 1) копия чека о покупке пылесоса;
- 2) копия гарантийного талона;
- 3) копия акта осмотра пылесоса.

20 марта 2012 года

Селезнева

С.Ю. Селезнева

Классификация по тематическому признаку, 2:

- **Некоммерческие** (собственно деловые письма) – используются при решении различных организационных, правовых вопросов, экономических взаимоотношений:
 - **благодарственное письмо** – содержит выражение благодарности по какому-то поводу;
 - **гарантийное письмо** – содержит в себе подтверждение определенных обязательств;
 - **информационное письмо** (письмо-извещение, письмо-сообщение, письмо-уведомление) - предполагает информирование о каких-то событиях либо фактах, которые составляют интерес либо могут заинтересовать адресата;
 - **письмо-напоминание** - содержит напоминание о выполнении договоренностей, обязательств и меры, которые будут приняты в случае их невыполнения;

Структура написания благодарственного письма

- **Шапка документа.** Необязательный элемент благодарственного письма – пишется в случае необходимости. Размещается шапка в верхнем правом углу листа. В ней указываются данные человека либо организации, которой выражается благодарность: должность, наименование организации, фамилия и инициалы человека.
- **Обращение.** Указывается ФИО человека, в случае если письмо адресовано какому-то конкретному лицу.
- **Текст благодарственного письма.** Слова благодарности. Шаблонные фразы: «Позвольте выразить искреннюю благодарность», «Выражаем глубокую признательность...», «Выражаем благодарность...» и т.п.).
- **Подпись.** В нижнем левом углу листа ставится подпись лица, которое выражает благодарность, указывается его должность и ФИО.

Благодарственное письмо организации

Уважаемый Андрей Павлович!

Хочу поблагодарить Вас за теплый прием, гостеприимство и увлекательную культурную программу, оказанную нам во время визита.

Уверен, что состоявшиеся переговоры поспособствуют укреплению и дальнейшему развитию доверительных партнерских отношений.

Передайте также благодарность всем тем, кто участвовал в организации и проведении нашей встречи.

С уважением,

Директор ООО «Берег»

Соколовский

С.С.Соколовский

Благодарственное письмо СОТРУДНИКУ

Уважаемый Виктор Иванович!

Выражаем Вам свою благодарность за то, что Вы уже 20 лет работаете с нами и вносите огромный вклад в развитие и процветание компании! Благодаря высокому уровню Вашего профессионализма нам совместно удастся выполнять такую важную миссию - вносить свой вклад в успешное развитие машиностроения страны!

В день Вашего 50-летия желаем неиссякаемой творческой энергии, свершения всех начинаний и планов, успехов, крепкого здоровья, радости и счастья!

С уважением,
директор ООО «Стайл»

Попов

Л. Б. Попов

Структура написания гарантийного письма

- **номер и дата исходящего документа;**
- получатель письма (**адресат**) - название организации и ФИО должностного лица, которому оно адресовано. Обычно гарантийное письмо составляется на имя руководителя компании;
- **наименование документа** - заголовок «Гарантийное письмо» писать необязательно, можно просто указать тему письма;
- **текст письма** – здесь указывают, какие обязательства, в каком объеме и в какие сроки организация обязуется исполнить. Текст гарантийного письма может содержать следующие формулировки:
 - Настоящим письмом Гарантируем...
 - Настоящим письмом Компания "Х" гарантирует...
 - Своевременную и полную оплату Гарантируем...
 - Настоящим Гарантируем...Также в тексте письма адресант указывает свои банковские реквизиты, может разместить ссылку на договор, в гарантийном письме на оплату - прописать размер штрафа при нарушении обязательств;
- **подпись – должность**, подпись и расшифровка подписи (**инициалы и фамилия**) составителя гарантийного письма.

Образец гарантийного письма

Исх. № 190913-1

от «19» сентября 2013 г.

Директору
ООО «Транстрой»
А.В. Куйбышеву

ООО "Экспедиция", ОГРН 111651111121, как исполнитель работ на объекте, расположенному по адресу: г. Москва, ул. Петрозаводская, 25, на основании Договора исполнения работ № 35/2013 от 22 августа 2013 года (далее - Договор), заключенного с ООО "Транстрой", настоящим письмом гарантирует завершение строительных работ, в соответствии со Спецификацией к Договору в срок до 30 декабря 2013 г.

Директор ООО «Экспедиция»

Ермаков

О.И. Ермаков

Структура написания информационного письма

- Оформление информационного письма осуществляется согласно установленным для деловой переписки правилам, его структура соответствует общей структуре делового письма.
- Часто к информационному письму прилагается сопроводительное письмо, где информация предоставляется в развернутом виде и более детально, а также отдельными положениями законодательных и других нормативных правовых документов.
- Подписывает данное письмо руководитель компании, иногда его заместитель или даже секретарь. В случае массовой рассылки (в большом количестве) можно обойтись без подписи либо использовать факсимиле.



Образец информационного письма о смене директора

Исх. № 201112-1
от «20» ноября 2012 г.

Директору ООО «Имидж»
А.В. Сухаревой

О смене директора

Настоящим письмом уведомляем Вас о смене директора нашей организации на основании протокола № 11/В от 20.11.2012 г. С 23.11.2012 г. директором ООО «Мишель» назначена Литвинова Тамара Васильевна.

Копия протокола № 11/В от 20.11.2012 г. прилагается.

С уважением,
Директор ООО «Мишель»

Литвинова

Т. В. Литвинова

Структура написания письма-напоминания

- ссылки на пункты договора или другого документа, в которых прописаны основные обязательства сторон сделки;
- просьба выполнить условия контракта;
- основные действия, которые будут приняты к стороне в случае невыполнения обязательств (указываются по мере необходимости).

Примеры фраз письма-напоминания:

- Напоминаем Вам...
- Ставим Вас в известность ...
- Обращаем Ваше внимание...
- ...

Если сторона сделки не реагирует на письмо-напоминание, ей отправляется письмо-предупреждение, где в более жесткой форме указываются санкции в случае невыполнения обязательств.

Образец письма-напоминания

ООО «Лагуна»

Россия, г. Москва,

ул. Некрасовская, 111

Тел. (095) 111 11 00

Тел. (095) 222 22 00

Директору

ООО «Спорт»

Д.В.Ярошенко

□

28.11.2012 № 111

О выполнении условий договора

Уважаемый Дмитрий Викторович!

В соответствии с договором поставки от 01.05.2012 № 5/12 Ваше предприятие взяло на себя обязательства поставлять в наш адрес туристическое снаряжение различного ассортимента в течение года ежемесячно, начиная с мая 2012 года, однако партия снаряжения, предназначенная для поставки в ноябре месяце текущего года, до настоящего времени не оформлена для отгрузки в наш адрес.

Напоминаем Вам, что конечной датой отгрузки изделий является 30.11.2012.

Убедительно просим Вас срочно обеспечить отгрузку снаряжения, в противном случае мы будем вынуждены в соответствии с п. 3.6 договора предъявить штрафные санкции в размере 0,02% от общей стоимости договора за каждый день задержки.

С уважением,

Директор

ООО «Лагуна»

Кондратенко

В.С. Кондратенко

Классификация по тематическому признаку,3:

- **письмо-подтверждение** – содержит подтверждение получения какого-то товара, согласия с чем-либо, какого-то факта и т.п.;
- **письмо-поздравление** – содержит поздравление по какому-то поводу;
- **письмо-приглашение** – содержит приглашение на какое-то мероприятие;
- **письмо-просьба** – содержит просьбу совершить либо прекратить какое-то действие, побудить к действию и т.п.;
- **письмо-соболезнование** – содержит сочувствие по какому-то поводу;
- **сопроводительное письмо** – составляется для сообщения адресату о направлении каких-то сопроводительных документов, материальных ценностей и т.п.

Структура написания **письма-подтверждения**

Структура письма-подтверждения соответствует общей структуре делового письма.

Написание данного вида делового письма сопровождается следующими шаблонными фразами:

- Сообщаем Вам, что мы получили ...
- Подтверждаем получение ...
- С благодарностью подтверждаем...
- ООО «Х» подтверждает согласие на... и т.п.

Образец письма- подтверждения

ОАО «Эклер»
Россия, г. Москва,
ул. Ленина, 222
Тел. (095) 333 33 33

Генеральному директору
ООО «Довира»
П.В. Зеленову

25.11.12 № 25/3

О сотрудничестве

Уважаемый Павел Викторович!

Мы подтверждаем свое согласие на установление взаимовыгодного и долгосрочного сотрудничества и выражаем свою готовность к подписанию соответствующих документов.

Директор ОАО «Эклер»

Буйнов

Р.А. Буйнов

Структура написания письма-поздравления

Жестких требований к написанию данного вида делового письма не существует. Его составляют в свободной форме, с применением индивидуального творческого подхода. Письмо-поздравление может быть направлено одному человеку (персональное поздравление с Днем Рождения, юбилеем, повышением по службе, рождением ребенка и т.п.) или многим (массовое поздравление). В случае персонального поздравления необходимо указать в письме обращение - фамилию, имя, отчество человека, которому оно направлено. В конце письма-поздравления ставится подпись руководителя организации (живая подпись либо факсимиле – в случае массовой рассылки).

Образец письма-поздравления

Компания «Дикая Орхидея» от всей души поздравляет Вас с новогодними праздниками!

Верим, что прошедший год принес Вам много новых достижений и приятных событий.

Надеемся, что и в Новом 2013 году наше сотрудничество поможет вместе подняться еще на несколько ступеней вверх.

Счастья Вам, крепкого здоровья и благополучия!

С Новым Годом!

Директор ООО «Черная Орхидея»

Веролайнина

А.В. Веролайнина

Структура написания письма-приглашения

- Текст приглашения должен содержать четкую и конкретную информацию о дате и месте проведения торжества. Письмо может быть адресовано как одному лицу, так и нескольким одновременно.
- 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.

Образец письма-приглашения

Г-же Воронцовой И.Д.
117623, г. Москва,
ул. Пушкина, д. 23, оф. 15

24 февраля 2012 г.

Уважаемая госпожа Воронцова!

Приглашаем Вас на концерт «Все Звёзды для Любимой», посвященный Дню 8 Марта, который состоится 06 марта 2012 года в 19.00 в Государственном Кремлевском Дворце.

В концерте участвуют: Дима Билан, "Золотое кольцо", Леонид Агутин, Анжелика Варум, Григорий Лепс, Лолита, Владимир Пресняков, Наталья Подольская, Сосо Павлиашвили, Таисия Повалий, Стас Пьеха, Витас и другие. Вы можете пригласить еще одного человека.

Пожалуйста, известите нас в ближайшее время, сможете ли вы присутствовать, поскольку количество пригласительных билетов ограничено.

С уважением,

руководитель компании ООО «Лавина»

Вавилов Сергей Иванович

Вавилов

С.И. Вавилов

Структура написания письма-просьбы

- Письмо-просьба имеет структуру, схожую с общей структурой делового письма и по своей форме практически идентично письму-запросу. Его оформление осуществляется на фирменном бланке организации. Оно обычно подписывается руководителем организации либо уполномоченным лицом.
- Может содержать следующие типовые фразы:
 - В связи с...
 - Учитывая...
 - Ввиду...
 - Просим Вашего содействия в...
 - Просим Вашего согласия на...
 - Также просим Вас....

Образец письма-просьбы

ООО «Мобайл»

г.Киев, ул. Авиационная, 45

Тел. (044) 11-11-11

Директору

ООО «Стимул»

С.Е. Коробову

Сообщаем Вам, что господин Лесков Н.С. прибудет в Москву 15 марта, любезно просим Вас организовать встречу и зарезервировать номер в гостинице на 2 дня. Господин Лесков Н.С. прибудет самолетом рейс 1583.

Также мы были бы признательны, если бы Вы организовали для него встречу с Вашими клиентами во время его визита.

С уважением,

Генеральный директор ООО «Мобайл»

Головка

С.Ю. Головка

Структура написания письма-соболезнования

- Письмо-соболезнование составляется в свободной форме, оформление осуществляется на фирменном бланке организации либо на открытке, подписывается руководителем компании либо другим уполномоченным лицом. Письмо-соболезнование должно содержать теплые и искренние слова поддержки.
- Может содержать следующие типовые фразы:
 - Хотим выразить нашу глубокую скорбь по поводу ...
 - Мы были глубоко огорчены, узнав о ...
 - Нам трудно поверить печальному известию о ...

Образец письма- соболезнования

Генеральному директору
ООО «Сигма»
Д.В. Ягодину

Уважаемый Дмитрий Владимирович!

Для нас было огромным потрясением известие о скоропостижной смерти финансового директора Вашей компании г-на Крупнова Валерия Яковлевича, который верно служил интересам компании многие годы. Передаем Вам свои соболезнования по поводу потери такого талантливого сотрудника.

С уважением,
директор ООО «Крокус»

Беликова

Е.В. Беликова

Выводы

Деловая переписка не терпит дополнительных неделовых речевых оборотов и в том числе каких-то графических изображений. Письмо должно быть сдержанным и достаточно официальным.

Есть одно простое правило: нужно внимательно смотреть, как тебе отвечают или пишут.

Если человек использует сухой деловой язык, то лучше "зеркалить" примерно в той же мере, но ввести больше естественности. Если ваш корреспондент допускает более свободный, естественный язык, это значит, что вам нужно по возможности в том же стиле с ним общаться.

Одна из составляющих искусства эффективного делового общения заключается в том, чтобы, не нарушая формализованных рамок, дать максимальный простор естественному общению. Но здесь необходимо чутье - в какой мере можно позволить себе эту естественность. И она с разными людьми разная. Если ты не хочешь обострить отношения с кем-то, а, наоборот, хочешь создать и укрепить отношения сотрудничества, то нужно искать способы сделать так, чтобы твое письмо было приятно читать другой стороне, чтобы оно вызывало добрые, хорошие эмоции.

Список литературы

- Гранкина, А. Б. Документационное обеспечение управления в органах Следственного комитета Российской Федерации : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности «Юриспруденция» / А. Б. Гранкина, А. Ж. Саркисян ; под редакцией А. М. Багмета. — Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 167 с. — ISBN 978-5-238-02635-0. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/81626.html>
- Кузнецова, И. В. Документационное обеспечение управления : учебное пособие для СПО / И. В. Кузнецова, Г. А. Хачатрян. — 2-е изд. — Саратов : Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 166 с. — ISBN 978-5-4486-0404-1, 978-5-4488-0216-4. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/80326.html>
- Пшенко А. В. Документационное обеспечение управления : учебник для студ. учреждений сред. проф. образования. — М.: Академия, 2017. — 224 с.
- Симонян, Р. Я. Документационное обеспечение системы управления организацией : учебное пособие / Р. Я. Симонян. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 180 с. — ISBN 978-5-4486-0167-5. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/72458.html>

Задание к семинару:

1. Составьте письмо – приглашение № 544 от 10.07.20__ по **сл. данным:**

Институт точных приборов посылает письмо – приглашение директору ЦНИИ «Прометей» Константину Сергеевичу с приглашением посетить международную специализированную выставку «Экономия материальных и топливно–энергетических ресурсов в строительстве и промышленности».

Выставка состоится в г. Москва в павильоне выставочного центра на Красной Пресне 18 августа 20__ года с 9.00 до 20.00. Адрес института точных приборов г. Москва ул. Плеханова 36, тел. 237-87-77. Директор института точных приборов С. К. Сергеев.

Используйте приложение 1.

Задание к семинару:

2. Составьте гарантийное письмо № 589 от 23.09.20__ по **сл. данным:**

ООО «Миг» гарантирует АО «Восторг» отгрузку аккумуляторных батарей на сумму 324000 (Триста двадцать четыре тысячи) рублей 00 копеек в течение 2-х недель с момента поступления денежных средств на расчетный счет. Адрес ООО «Миг» г. Москва ул. Садовая 36, тел. 237-87-87. Директор ООО «Миг» М. К. Максимов.

Используйте приложение 1.

Задание к семинару:

3. Составьте информационное письмо № 59 от 12.09.20__ по **сл. данным:**

Московский полиграфический техникум сообщает директору школы № 12 В.С. Антоновой о том, что в новом учебном году техникум открывает два новых факультета:

1. Лазерные технологии в полиграфии
2. Юридический

Правила приема общие для всех.

Адрес Московского полиграфического техникума г. Москва ул. Мира 86, тел. 337-87-87. Директор техникума М.С.Игнатьева.

Используйте приложение 1.

Задание к семинару:

4. Составить и оформить письмо-приглашение в соответствии с правилами.

Выставочный центр, расположенный по адресу: г. Орел, проспект Андропова, 23, проводит выставку-ярмарку товаров народного потребления «Осень-2022» и просит подтвердить АО «Урожай» их участие в выставке ярмарке и выслать имеющиеся проспекты и материалы для оформления тематического стенда. Письмо подписал руководитель проекта В. Д. Чесноков.

Задание к семинару:

5. Составить текст письма (претензия) от имени покупателя с использованием **сл. данных:**

Основание: договор поставки от 10.02.2022 № 324-05

Предшествующие события:

партия 235 лакокрасочных материалов была отгружена поставщиком на судно “Керчь” по Договору.

Установлено: вся партия отгруженного товара не соответствует по качеству спецификациям, на основании которых был заключен Договор.

Обстоятельства: п.6 Договора дает право Покупателю отказаться от приемки этой партии товара.

Предложение: согласие принять отгруженный товар при условии предоставления

Поставщиком скидки 10%.

Условия: для принятия решения Поставщику предоставляется 15 дней.

Задание к семинару:

6. Составить текст письма (оферта) с использованием **сл. данных:**

Краткое содержание: предложение на поставку стройматериалов.

Предшествующие события: по данному поводу был запрос заказчика и телефонный разговор.

Предложение: на 2022 год предлагается заключить контракт купли-продажи на поставку строительных материалов. Поставка в 1 квартале 2022 г.

Качество: товара будет соответствовать техническим условиям завода-изготовителя.

Условия: платежа и другие условия изложены в прилагаемом образце контракта.

Просьба: подтвердить предложение не позднее 20.10.21

Приложение 1

Наименование организации
отправителя

Реквизит «Адресат»

Справочные данные организации
-отправителя

№ _____ от _____

Текст письма. Письма – приглашения начинаются со слов «Уважаемый.....!»

Текст гарантийного письма начинается со слов «Настоящим гарантируем ...»

Текст информационного письма начинается со слов «Администрация техникума сообщает, что ...»

Должность отправителя

И. О. Фамилия



Благодарю за
внимание!