

Занятие №4

Язык деловой переписки

Слово – одежда мыслей:
непонятно слово –
непонятна и мысль



Определите жанр документа

- ... дана (кому?) в том, что он действительно...
- ...получение работы по специальности
- Довожу до Вашего сведения, что...
- Комиссия в составе ... провела проверку...
- Контроль за исполнением ... возложить на...
- ООО создается на основании ФЗ № ...
- Получены следующие результаты:
- Прошу предоставить мне...
- Сообщаю Вам, что...
- Я опоздал на работу в связи с...
- Я, ФИО, доверяю...
- Я, ФИО, родился...



Типы деловых писем

■ Коммерческие

- письмо-запрос
- письмо-предложение (оферта)
- письмо-претензия (рекламация)
- письмо-ответ (на запрос, предложение)

■ Некоммерческие

- информационное письмо
- гарантийное письмо
- письмо-благодарность
- письмо-подтверждение
- сопроводительное письмо



Этикет в деловой переписке

1. Нельзя намекать адресату на его поверхностное отношение к делу
2. Нельзя навязывать адресату исход дела
3. Нельзя побуждать к спешке при вынесении решения
4. Нельзя начинать послание с отказа
5. Нельзя иронизировать, грубить, быть чрезмерно вежливым

1. Ждем ответа в максимально короткие сроки
2. Просим внимательно прочитать проект приказа и внести свои предложения
3. Прошу изучить и решить вопрос положительно
4. Не откажите в любезности...
5. Здравствуйтесь! Ваша просьба не может быть удовлетворена



Стереотипные конструкции

- *Начало инициативного письма*
- Настоящим + сообщаем /
напоминаем / подтверждаем /
просим / гарантируем / еще раз
напоминаем; Разрешите / позвольте /
нам хотелось бы / мы вынуждены /
мы хотели бы / мы хотим +
инфинитив



Стереотипные конструкции

- *Начало ответного письма*
- В ответ на Ваше письмо / на Вашу просьбу / на Ваш запрос; Отвечая на Ваше письмо; В связи с Вашим письмом; В соответствии с предварительной договорённостью



Стереотипные конструкции

- *Реакция на ситуацию*
- С удовольствием; С благодарностью;
С удовлетворением; С сожалением +
сообщаем Вам; уведомляем Вас;
ставим Вас в известность; доводим
до Вашего сведения



Стереотипные конструкции

- *Завершение письма*
- Заранее благодарим / С нетерпением ждем Вашего ответа / Ожидаем Вашего ответа / Надеемся на Ваш скорый ответ / Надеемся, что Вы ответите нам в ближайшее время / Надеемся на дельнейшее сотрудничество



Структура деловых писем

Сообщаем Вам о нашем ... по поводу Вашей заявки на предоставление гранта для организации центра удаленного интернет-обучения школьников в сельских районах. Мы внимательно ... представленные Вами данные.

Ваш проект ... новизной и социальной значимостью. ... в настоящее время данный проект не может быть реализован в связи с ... возможности выхода в Интернет во многих сельских школах. В случае если обстоятельства в регионе изменятся, мы охотно вернемся к ... Вашей заявки.

Благодарим Вас за ...



Структура деловых писем

Магазин «Делопись.ру» ... за задержку ожидаемого груза, которая вызвана затруднениями в перевозке. Транспортная компания, услугами которой мы ... уже на протяжении многих лет, сообщила нам о том, что груз не ... на наш склад раньше, чем в начале следующей недели, не ранее 21.04.2017.

К сожалению, мы не можем ... данную ситуацию. В связи с длительными сроками поставки товара на склад мы сообщаем, что всем покупателям, внесшим предоплату и не готовым более ожидать поставки, мы готовы вернуть денежные средства. Тем же клиентам, кто, несмотря на задержку, все-таки не изменит своего решения, мы, в качестве компенсации, будем прилагать к заказанному оборудованию подарок.

Еще раз ...



Структура деловых писем

... Вам на согласование черновой проект технического задания по проекту «Разработка корпоративного сайта». При ... у Вас замечаний, дополнений просим ... их на указанную электронную почту до 10 декабря 2018 г.

Приложение: копия технического задания «Разработка корпоративного сайта». 15 листов, 1 экземпляр.



Структура деловых писем

... письмом ... получение товара, обозначенного в договоре № 34, в необходимом количестве.

... за быстрое выполнение заказа и выражаем ... на продолжение установившихся взаимовыгодных отношений.



Структура деловых писем

... Вас за предложение от 15 апреля 2017 года о поставке офисной мебели.

Мы ... в приобретении офисной мебели Вашей компании и хотели бы получить более подробную информацию о ценах на всю офисную мебель, ... у вас в наличии. В связи с этим просим ... прайс-лист на всю продукцию. ... надежду на ... сотрудничество.

Заранее ... Вам за ответ.



Структура деловых писем

Обращаемся к Вам по поводу постоянных проблем с... Мы звонили в службу поддержки Вашей компании и направляли письменную претензию, однако реакции на наши обращения не последовало. Раньше у нас никогда не возникало проблем с Вашей компанией. Возможно, сейчас задержки с ответом связаны с.... Однако решение данного вопроса откладывать нельзя, т.к. ...

Напоминаем, что пункт ... договора ... позволяет нам требовать... Настоятельно просим Вас незамедлительно... В случае если сейчас ... нельзя, мы готовы рассмотреть возможность... Надеемся, что приемлемое решение будет найдено, и у нас не будет необходимости требовать... Мы хотели бы и дальше ... и рассчитываем на Ваш оперативный ответ.



Задание

Составьте письмо, ответом на которое могло бы быть данное письмо

Уважаемый Сергей Петрович!

С благодарностью подтверждаем получение Вашего письма с приложенными каталогами и сообщаем, что данный информационный материал мы направили на рассмотрение нашим заказчикам.

В случае проявления ими интереса к продукции Вашей фирмы мы Вам сообщим об этом дополнительно.

С уважением, Свиридов Федор Львович



Язык деловой переписки

Занятие №4