

Министерство образования и науки Российской Федерации
Нижекамский химико-технологический институт (филиал)
Федерального государственного бюджетного образовательного
учреждения высшего профессионального образования
«Казанский национальный исследовательский технологический
университет»

Т.И. Анисимова, И.М. Белова

Dear Sirs,

*Теория и практика работы
с деловой корреспонденцией*

УЧЕБНОЕ ПОСОБИЕ

**Нижекамск
2012**

УДК 4И (Англ.)

А 67

Печатается по решению редакционно-издательского совета Нижнекамского химико-технологического института (филиала) ФГБОУ ВПО «КНИТУ».

Рецензенты:

Губина Н.В., доктор социологических наук, профессор;

Ганиева Г.Р., кандидат филологических наук, доцент.

Анисимова, Т.И.

А 67 Dear Sirs., Теория и практика работы с деловой корреспонденцией : учебное пособие / Т.И. Анисимова, И.М. Белова. - Нижнекамск : Нижнекамский химико-технологический институт (филиал) ФГБОУ ВПО «КНИТУ», 2012. – 124 с.

Данное пособие предназначено для аудиторной и самостоятельной работы студентов экономических специальностей. Цель пособия – подготовить студентов к работе с документацией коммерческого характера.

В пособии представлены материалы для развития навыков работы с деловой корреспонденцией. Содержит теоретические и практические материалы, необходимые для изучения в течение курса по дисциплинам «Деловой иностранный язык» и «Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации». Также может использоваться в качестве дополнительного материала для студентов других специальностей всех форм обучения.

Подготовлено на кафедре иностранных языков НХТИ КНИТУ.

УДК 4И (Англ.)

© Анисимова Т.И., Белова И.М., 2012

© Нижнекамский химико-технологический институт (филиал) ФГБОУ ВПО «КНИТУ», 2012

UNIT I

Теория составления деловой корреспонденции

1. Современное деловое письмо

в условиях унификации

Составление текста делового письма – всегда акт речевого творчества, каким бы письмо ни было – регламентированным или нерегламентированным. Это труд, предполагающий достаточно высокий уровень языковой компетентности. Не зная особенностей официально-делового стиля, нельзя научиться писать деловые письма правильно. Сегодня увеличивается число жанровых разновидностей деловой корреспонденции и поводов для составления и отправления деловых писем. Умение самостоятельно мыслить и формулировать свои мысли, компетентно вести письменный диалог ценится в деловых кругах. К сожалению, анализ современной деловой переписки показывает отсутствие у многих управленческих работников навыков составления писем. Неправильное оформление письма затрудняет работу с ним.

Официальное письмо – один из важнейших каналов связи предприятия, организации, учреждения с внешним миром. Через письма ведутся преддоговорные переговоры, выясняются отношения между предприятиями, излагаются претензии. Письма сопровождают материальные ценности в пути и т.д. Несмотря на наличие современных форм связи: телефона, телеграфа, факса, модемной связи и т.п., - объем переписки даже на небольшом предприятии весьма велик. Однако диапазон управленческих ситуаций, дающих повод для составления деловых писем, далеко не беспределен и поддается сравнительно четкой классификации. Весь состав информации в служебной документации настолько стандартен. Огромное количество писем при однотипности

управленческих ситуаций, требующих их составления, вызывает острую необходимость в **унификации** делового письма. Унифицированный стиль изложения в деловой переписке в сфере промышленности и торговли имеет свою социальную базу – коллективный характер производственных отношений. Технической его базой является компьютеризация. Унификация затрагивает все уровни и аспекты языка: его словарный состав, морфологию, синтаксис, графику, пунктуацию и стиль. Деловое письмо должно занимать не более страницы. Текст официального письма не должен допускать нескольких толкований. Ввиду правовой зависимости официальных писем их язык и стиль должны удовлетворять тем же требованиям, что и язык законов.

2. Служебный этикет деловых писем

Деловой этикет – это порядок поведения в системе делового общения. Основу правил **делового этикета** составляют: вежливое и уважительное отношение к деловому партнеру; соблюдение определенной дистанции между работниками, занимающими разное служебное положение; умение принимать решения и способность их выполнять; честность; терпимость к чужому мнению, не совпадающему с вашим; умение признавать свои ошибки, быть самокритичным; умение использовать в споре аргументы, а не авторитет. В письменном деловом общении необходимо соблюдать деловой этикет в формулах обращения, выражениях просьб, отказов, претензий, способах аргументации, формулировке поручений и др. **Обращение** – это апелляция к личности адресата. Задача обращения – установить контакт с адресатом, привлечь его внимание, заинтересовать. Наиболее общие формулы обращения, которые могут использоваться в любых ситуациях делового общения: *Уважаемый господин... (фамилия)!* К должностным лицам можно обращаться с указанием должности и без фамилии: *Уважаемый господин Президент!* В письмах-приглашениях, поздравлениях

допускается обращение по имени и отчеству. При обращении к лицам одного профессионального круга возможно обращение: *Уважаемые коллеги!* В соответствии с правилами этикета, если текст документа начинается с формулы личного обращения к адресату, то и в конце текста, перед подписью должна быть заключительная формула вежливости – «*С уважением...*». Поскольку деловое общение является официальным по своему характеру, а его участники – это должностные лица и работники, действующие от имени организаций, при формулировке просьб, запросов, предложений, мнений и т.п. принята форма выражения от 1-го лица множественного числа, при этом личное местоимение обычно опускается: *Напоминаем, что срок выполнения договора от 10.06.99 № 18/45 истекает...*

Большое значение имеет соблюдение норм делового этикета при ведении переписки. Первое и основное правило переписки – не затягивать с ответом, не заставлять своего корреспондента ждать. Если не имеется возможности дать ответ в установленный срок, необходимо сообщить об этом адресату, как и о том, когда будет дан окончательный ответ; при этом следует извиниться за задержку, объяснив ее объективную причину. Необходимо быть искренним с деловым партнером и доверять ему. Не следует писать ненужных писем («отписок»). Каждое письмо должно быть максимально информативным, но не многословным. Если поступившее письмо подписал руководитель, ответ нужно адресовать на его имя, если заместитель руководителя – отвечать необходимо ему. В следующем письме к партнеру следует поблагодарить его за ответ. Если партнер обратился с просьбой, которую невозможно выполнить, то следует объяснить причину отказа, по возможности предложив что-либо взамен, или порекомендовать обратиться позже или в другое учреждение. Следует исключить вычурные выражения типа: «*Будьте так любезны*» или «*Не откажите в любезности сообщить*», использовать местоимения «мы» и

«Вы». Страдательные конструкции предпочтительнее действительных: *«нами будет выполнено»; «Вами предложено»*. Если нужно напомнить партнеру о необходимости выполнить взятые им обязательства, то напоминание или претензия формулируются спокойно и четко, без резких выражений.

3. Язык и стиль деловых писем

Языком делового общения является **официально-деловой стиль** – функциональная разновидность языка, предназначенная для общения в сфере управления, т.е. система языковых единиц, приемов их отбора и употребления, обусловленных социальными задачами речевого общения. Речевое общение в сфере управления обладает рядом специфических особенностей, объясняемых условиями делового общения. Участниками делового общения являются юридические лица – организации, учреждения, предприятия, должностные лица, работники. **Характер и содержание** информационных связей, в которые они могут вступать, зависят от места организации в иерархии органов управления, ее компетенции, функционального содержания деятельности и других факторов. Отношения между организациями устойчивы и регламентируются правовыми нормами.

Специфика делового общения выражается и в том, что **автором и адресатом** документа почти всегда является организация в целом, несмотря на то, что в большинстве случаев документ подписывается одним лицом – руководителем организации. Другая важная характеристика документного общения – **адресность** информации. Управленческая информация не может быть информацией «вообще» (как теле-, радио-, газетная информация). Она всегда имеет точный адрес, адресована конкретной организации или кругу организаций, должностных лиц и работников. Существенный фактор делового общения – повторяемость управленческих действий и ситуаций, что

обуславливает использование одних и тех же языковых средств в сходных ситуациях.

Другая характерная особенность делового общения – **тематическая ограниченность** круга решаемых организацией задач. Функции учреждения поддаются описанию, классификации, регламентации. В результате круг вопросов, относительно которых создаются управленческие документы, носит достаточно стабильный характер. Условия делового общения формируют следующие свойства управленческой информации: официальный характер информации; адресность; повторяемость; тематическая ограниченность; предъявляют определенные требования к управленческой информации, от соблюдения которых зависит эффективность делового общения.

Одно из важнейших требований к управленческой информации обусловлено самой сущностью управленческой деятельности, которая заключается в принятии управленческих решений с целью воздействия управляющего органа на управляемые объекты. Принятие решений основано на получении, переработке и использовании информации. Эффективность управленческой деятельности только в том случае является достаточно высокой, когда для принятия используется информация актуальная, оптимальная, важная для деятельности организации. **Актуальность** информации обеспечивается как самим содержанием документа, так и своевременностью его передачи, обработки, доведения до заинтересованных подразделений и должностных лиц. Требование достоверности (**объективности**) означает, что деловое сообщение должно отражать фактическое состояние дел, давать непредвзятую, беспристрастную оценку событий. Убедительность (**аргументированность**) информации вызвана необходимостью побудить адресата совершить (или не совершить) определенные действия; от того, насколько обоснован документ, будет зависеть и его исполнение. Требование **полноты** предполагает, что документ должен

содержать всю необходимую информацию для принятия обоснованного решения. Глубина изложения вопроса зависит от целей документа: в информационном письме достаточно назвать факты или события, в письме-просьбе предмет письма должен быть точно обозначен и исчерпывающе обоснован. Недостаточность информации может вызывать необходимость запрашивать дополнительные сведения, порождая неоправданную переписку.

В тексте документа должен использоваться определенный **язык и стиль** документа. В результате многовекового развития в официально-деловом стиле выработались такие языковые средства и способы выражения содержания, которые позволяют наиболее эффективно фиксировать управленческую информацию, отвечая всем требованиям, которые предъявляются к ней. Каждый язык, накопил в сфере письменного делового общения бесценный опыт, представленный унифицированными и трафаретными языковыми формами, традициями использования этикетных средств. Основными особенностями официально-делового стиля являются: нейтральный тон, точность и ясность изложения, краткость текста.

Нейтральный тон изложения – это норма официального делового общения, которая свидетельствует о деловой основе взаимоотношений между автором и адресатом документа, их неличном характере, наличии определенной дистанции между ними. Поскольку участники делового общения действуют от имени юридических лиц, субъективный момент в текстах документов сводится к минимуму. Исключаются слова, обладающие эмоционально-экспрессивной окраской (с уменьшительно-ласкательными суффиксами, с суффиксами преувеличения и преуменьшения, междометия и т.п.).

Точность изложения необходима для обеспечения однозначности понимания текста документа и исключения двусмысленностей. Адекватность восприятия текста автором документа и его адресатом чрезвычайно важна. При этом

скорость восприятия текста не имеет особого значения, поскольку текст документа – это письменный текст, рассчитанный на зрительное, а не слуховое восприятие, и при необходимости он может быть перечитан. Точность изложения достигается употреблением терминологической лексики, использованием устойчивых оборотов – языковых формул, отсутствием образных слов и выражений, ограниченной сочетаемостью слов, использованием уточнений, дополнений, оговорок в виде вводных слов и оборотов, причастных и деепричастных оборотов и др.

Ясность текста определяется прежде всего правильностью его композиционной структуры, отсутствием логических ошибок, продуманностью и четкостью формулировок.

Краткость изложения текста – это экономное использование языковых средств, исключение речевой избыточности. В письмах не допускается никаких **грамматических сокращений** типа I`m, don`t, we`ve, и т.п. Все эти слова нужно писать полностью.

Яркой характеристикой этого делового стиля является также **открытая пунктуация**, т.е. отсутствие ненужных точек и запятых. Это делает структуру письма более четкой и прозрачной.

4. Стандартный аспект композиции деловых писем

Под **аспектом** письма понимается мысль, выражаемая одним или несколькими предложениями. Каждое деловое письмо может содержать один или несколько аспектов; изложение каждого аспекта начинается с нового абзаца. В качестве самостоятельных аспектов рассматриваются речевые фрагменты с однотипными речевыми действиями – просьбами, сообщениями, приложениями. Структура письма в этом случае может выглядеть следующим образом: *I. Просим., II. Также просим., III. А также просим...* Выделение каждого речевого действия в самостоятельный

аспект необходимо потому, что по каждой просьбе, по каждому предложению принимается самостоятельное решение. Структура аспекта отличается жесткостью и однозначностью. Многоаспектное письмо представляет собой последовательно повторяющиеся содержательные аспекты, синтаксически оформленные в виде абзацев. Объем абзаца колеблется в деловых письмах весьма существенно – от одного предложения до страницы и более. Красной строкой выделяется новая мысль, тема или новый поворот темы письма.

Деловые письма и официальные бумаги оформляются строго в соответствии с правилами **рубрицирования**. Деловые письма часто содержат различные перечни, которые раздвигают, усложняют структуру предложения, иногда словосочетания. Четкость в членении рубрицированного текста достигается при соблюдении следующих правил: римскими цифрами нумеруются аспекты письма, графически часто совпадающие с абзацами; арабские цифры без скобок представляют средний уровень членения, в конце рубрик среднего уровня ставится точка, даже если они представляют части одного предложения: арабские цифры со скобками и строчные буквы со скобками используются в качестве низшего уровня членения.

5. Составные части делового письма

В настоящее время для всей деловой документации характерно использование **блочной структуры**. Считается, что это в наибольшей степени соответствует современному деловому стилю. Такой стиль позволяет, во-первых, сэкономить время, а во-вторых, поддерживать единообразную форму для всей деловой документации. Блочная структура означает, что письмо можно разбить на отдельные блоки — Дата, Адрес, Заголовок, Приветствие, Концовка и т.п. Четко определенная блочная структура позволяет легко составить письмо, а единообразная форма — быстро ориентироваться в потоке деловой корреспонденции.

Независимо от того, пишете ли вы деловое письмо, служебную записку или сообщение электронной почты, при этом желательно следовать общим правилам составления основной части документа. Если документ имеет хорошую структуру, а также написан хорошим деловым языком, — есть все шансы, что он произведет нужное впечатление.

1. **Вступление.** Это объяснение того, зачем вы пишете письмо. Сошлитесь на предыдущее письмо, знакомство, разговор или документ.

Thank you for your letter of...

It was good to meet you again at last week's conference.

We wish to hold our annual conference at a London hotel in October.

Примечание. Если вы начинаете предложение с *Further to your letter of...*, то его всегда нужно продолжать следующим образом: *Further to your letter of 15 May, I am sorry for the delay in attending to this matter.*

2. **Основная информация** (факты и цифры). Дайте основную информацию со всеми подробностями, цифрами и датами. Либо попросите информацию. Возможно также сочетание обоих вариантов. Информацию необходимо давать просто и ясно, разделяя ее на отдельные абзацы. Этот раздел должен приводить к логическому выводу.

3. **Действие** (вывод). Действие, которое должен предпринять читатель. Либо действие, которое вы предпримете. Укажите конечный срок, если это необходимо. В этом разделе сообщение приводит к логическому выводу.

Please let me have full details of the costs involved together with some sample menus.

If payment is not received within seven days this matter will be placed in the hands of our solicitor.

4. **Концовка.** Обычно все, что необходимо для окончания сообщения, — это простое заключительное предложение, состоящее из одной строки. Оно должно соответствовать содержанию сообщения.

I look forward to meeting you at next month's conference.

A prompt reply would be appreciated.

Please let me know if you need any further information.

Примечание. Следующие концовки являются незаконченными, поэтому их не следует использовать. *Hope to hear from you soon. Looking forward to hearing from you.*

6. Правила оформления и реквизиты делового письма

Официальные письма пишутся на специальных бланках писем формата А4 или А5 в зависимости от размера текста письма, соответствующих стандарту. **Бланк** официального письма представляет собой лист бумаги с воспроизведенными типографским способом постоянными элементами. Бланки могут быть как с угловым, так и с продольным расположением реквизитов.

Реквизиты – это обязательные признаки, установленные законом или положениями для отдельных видов документов; состав и расположение реквизитов на бланках организационно-распорядительных документов должны соответствовать ГОСТ. Стандарты на формуляры-образцы устанавливают форматы и размеры полей документов, а также требования к построению конструкционной сетки, реквизиты и правила их расположения. Документы состоят из трех основных частей, которые располагаются в пределах четко разграниченных зон. Оформление бланка, соответствующее принципам технической эстетики, положительно влияет на восприятие его содержания. Например, учитывая свойство человеческого глаза легче фиксировать верхнюю часть любого объекта, при оформлении документов следует их верхнюю часть делать более насыщенной. Установление стандарта на формуляр-образец, вызвано необходимостью унифицировать процесс его оформления, что позволяет: организовать централизованное изготовление бланков для писем;

уменьшить стоимость машинописных работ; сократить трудозатраты на составление и оформление писем; облегчить визуальный поиск необходимой информации; расширить возможности применения вычислительной и организационной техники при обработке писем.

Согласно ГОСТ документы могут содержать (в зависимости от назначения) до 29 реквизитов. Однако ни один документ не оформляется полным набором реквизитов. Для каждого вида документа определен их состав в зависимости от назначения.

Обязательными реквизитами письма являются: наименование организации-автора; справочные данные об организации; дата; регистрационный номер; ссылка на дату и номер поступившего документа; адресат; заголовок к тексту; подпись; отметка об исполнителе; в сопроводительных письмах – отметка о наличии приложения; в гарантийных письмах – печать. Реквизитами официального письма являются:

- 1) государственный герб;
- 2) эмблема организации;
- 3) код предприятия по ОКПО
- 4) код документа по ОКУД;
- 5) наименование организации (полное и сокращенное);
- 6) почтовый и телеграфный адрес;
- 7) номер телефона;
- 8) номер факса, телетайпа;
- 9) номер счета в банке;
- 10) дата;
- 11) индекс документа;
- 12) ссылка на индекс и дату входящего документа;
- 13) адресат;
- 14) заголовок к тексту;
- 15) текст;
- 16) приложение;
- 17) подпись;

18) фамилия и телефон исполнителя.

Совокупность реквизитов официального письма называется **формуляром**. Реквизиты 1-9 печатаются, как правило, типографским способом. Официальное письмо является единственным документом, на котором не ставится название его вида.

7. Форма делового письма

1. Заголовок письма (Letterhead)
2. Фирменный знак, название фирмы, адрес, телефон, телефакс, телекс
3. Индекс / ссылка / Reference
4. Адрес получателя Inside address
5. Дата / Date
6. Конкретное лицо / Attention Line
7. Обращение / Salutation
8. Общее содержание / Subject Line
9. Текст / Text
10. Формула вежливости / Complimentary Close
11. Подпись / Signature
12. Должность / Position
13. Приложение / Enclosure
14. Копии / C.C. Notation
15. Отметка об исполнителе / Executed by

Заголовок (Letterhead) размещается в верхней части листа, в заголовок входят следующие реквизиты: фирменный знак; почтовый и телеграфный адрес; номера телефонов, телетайпов, телефаксов. Номер счета в банке также необходимо указывать на бланке письма. Российские фирмы пишут заголовок на русском и английском языках или латинскими буквами.

Индекс (Reference) исходящего документа – номер письма и его условное обозначение – обычно состоит из нескольких частей: индекс структурного подразделения, индекс по номенклатуре дел классификатора корреспондентов, исполнителей, порядковый номер исходящего письма,

например, № 2/16-2955 или 18/275. Ссылка на индекс и дату входящего документа располагается ниже индекса и даты исходящего документа. Этот реквизит присутствует только на бланке для писем. Сопоставление дат отправки и получения писем дает представление о степени оперативности работы учреждения с корреспонденцией. При ссылке на входящий документ слова «наш», «ваш» употреблять не рекомендуется. Наиболее рациональна такая форма этого реквизита: *На № ___ от ___*. Ни в коем случае не следует помещать эти данные в самом тексте письма. Вид этого реквизита в письме должен быть следующим: *«На № 4520/144 от 17.05.01»*.

Адрес получателя письма (Inside address) размещается в левой стороне бланка под ссылкой. **Адресат** – наименование и адрес получателя письма (наименование и адрес организации, структурной части организации, фирмы или фамилия и адрес лица, которому направляется письмо), указывается на верхней правой стороне бланка письма. Это внутренний адрес письма. В адресате название организации-получателя пишется в именительном падеже. *Например: Новосибирское объединение «Оксид».* Это делается с учетом машинной обработки. В целях ускорения исполнения письма, если известна фамилия лица, которое будет его рассматривать, рекомендуется указывать и эту фамилию. Согласно ГОСТ при направлении письма должностному лицу название организации указывается в именительном падеже, а должность и фамилия – в дательном. *Например: Кемеровское АО «Гранит» А.Н. Смирнову.* Если письмо адресуется руководителю организации, то наименование организации должно входить в состав наименования должности адресата. Знаки препинания во внутреннем адресе могут быть опущены. Наименование организации, имя и фамилию лица, которому письмо адресовано, следует писать так, как они даны на исходящей от этой организации корреспонденции или как в справочнике. В состав реквизита «адресат» может входить почтовый адрес. Порядок и форма записи сведений о

почтовой и телеграфном адресах организации должны соответствовать Почтовым правилам.

Российский адрес: республика; область, край; индекс города, город; улица, номер дома; фирма или конкретное лицо.

Европейский адрес:

Фирма: *Continental Supply Company*

Номер, название улицы: *321 Six Avenue*

Город, название штата или графства: *New York, N.Y. 11011*

Страна: *USA*.

Британский адрес:

Адресат: *Ms J. Simpson*

Должность: *Foreign Rights Manager*

Фирма: *Chapman & Hall Ltd.*

Номер, название улицы: *11 New Fetter Lane*

Город, название штата или графства: *London EC4P 4EE*

Страна: *England*

Американский адрес:

Адресат: *Ms A. Arafel*

Должность: *Product Information Manager*

Фирма: *McCraw-Hill Book Co*

Номер, название улицы: *1221 Avenue of the Americas*

Город, название штата или графства: *New York, N. Y. 10020*

Страна: *USA*

Обратите внимание на почтовый индекс и сокращение названий штатов.

Почтовый адрес не проставляется на документах, направляемых в правительственные организации и постоянным корреспондентам – в этих случаях целесообразно применять конверты с заранее напечатанными адресами. Если письмо адресуется официальному лицу, то сначала указывается должность, затем фамилия и инициалы, затем адрес организации. Если письмо адресуется частному лицу, то сначала указываются почтовый индекс и адрес, а затем фамилия и инициалы получателя. Согласно ГОСТ инициалы

ставятся после фамилии во всех случаях, кроме подписи. В подписи инициалы предшествуют фамилии. Если лицо, на имя которого пишется письмо, имеет ученое звание (ученую степень), то следует указывать его перед фамилией. Имя и адрес получателя должны находиться на разных строках. Имя получателя нужно указывать в точности так, как он подписывает свои письма. Например, если получатель подписывается Douglas Parson, именно так и нужно писать его имя, добавляя перед ним Mr. Если письмо имеет конфиденциальный характер, это обычно указывается в отдельной строке над адресом - *CONFIDENTIAL*. Эту пометку можно делать с помощью символов верхнего регистра или подчеркивания.

Дата (Date) проставляется в левом верхнем углу. Дата должна быть приведена полностью. Датой письма считается дата его подписания. Она служит поисковым признаком и используется при ссылке на письмо. Допускаются сокращения названий месяцев. Если даты в письме оформляются цифровым способом, элементы даты приводятся в одной строке арабскими цифрами в такой последовательности: число, месяц, год. Число, месяц и год записываются тремя двухзначными цифрами. *Например, 15.10.01* (допускается и иная запись: *15.10.2001*). Если число или месяц обозначаются одной цифрой, то перед ней ставится ноль. *Например, 12.01.01*. После двух цифр, обозначающих число и месяц, ставятся точки, после двух цифр, обозначающих год, точка не ставится.

Для **Великобритании** характерен следующий формат даты: день/месяц/год. Запятые не используются. *12 June 2005*

В **США** и некоторых других странах используется следующий формат даты: месяц/день/год, причем после дня часто ставится запятая. *June 12, 2005*

Указание на конкретное лицо (Attention Line) размещается непосредственно под внутренним адресом и

всегда подчеркивается. *Например: Вн.: Г-н Ю.П. Иванов / Attention: Mr. B. Willson*

Обращение (Salutation) является неотъемлемой частью делового письма и размещается под внутренним адресом на отдельной строке. *Например: Уважаемые господа, Уважаемый господин, Уважаемая госпожа.* Зарубежными фирмами употребляются следующие обращения: *Gentlemen, Ladies.* Строго официально: *Sir, Sirs, Madam, Mesdames.* Официально: *Dear Sir, Dear Sirs, Dear Madam, Dear Mesdames.* Менее официально: *Dear Mr. Allen, Dear Messrs Allen and Cooper, Dear Mrs Allen, Dear Mmes Allen and Cooper.*

Американские фирмы используют обращение *Gentlemen*, **английские** фирмы употребляют *Dear Sirs*. Если в адресе письма вы указали имя получателя (а не просто название компании), то необходимо начать письмо с личного приветствия - *Dear Mr Smith*.

Если письмо адресовано организации, а не конкретному человеку, то следует использовать более формальное приветствие *Dear Sirs*. Если письмо адресовано руководителю отдела или организации, чье имя вам неизвестно, то следует использовать *Dear Sir or Madam*.

Указание на общее содержание письма (Subject Line) не является обязательным, помещается перед основным текстом на отдельной строке, подчеркивается, указывается номер контракта или другого документа, о котором пойдет речь в письме. *Например:*

Относительно: Страховой полис № 714085

Re: Policy 714096

In re: Letter of Credit 12/547

Subject: List of Addresses

Re; In re – по делу, касательно, относительно

Заголовок к тексту должен отражать основной вопрос, затронутый в письме, и быть кратким и емким, сформулированным в одной фразе. Заголовок помещается перед текстом письма. Обычно он находится через одну

строку после приветствия. Как правило, для заголовка используются символы верхнего регистра, но можно использовать также первые прописные буквы и подчеркивание всего заголовка.

INTERNATIONAL CONFERENCE — 23 September 2006

Содержание письма выражается в нем формой предложного падежа с предлогом «о» («об»). Кавычками заголовок не выделяется, пишется с прописной буквы и начинается сразу от левого поля листа. *Например: Об организации выездной торговли по контракту № 33-02/567.* Заголовок не должен превышать двух строк; если же строк две, то употребляется абзац. Заголовок должен составлять непосредственный исполнитель, который лучше, чем кто-либо другой, знает содержание документа. Сотруднику, разбирающему почту, должно быть достаточно прочитать заголовок, чтобы определить, к какой категории писем относится данное письмо и куда его следует направить, что особенно важно в тех случаях, когда в адресате не указывается конкретное лицо, которому адресовано письмо. Кроме того, беглый взгляд на заголовок может избавить сотрудника от необходимости перечитывать письмо полностью. Не рекомендуется в заголовке употреблять слова «касательно», «касается». Также не следует писать «по делу», так как данное выражение принято в юридической практике.

Основной текст письма (**Text**) является основной смысловой частью письма. Максимальная длина стандартной строки официального письма равна 64 печатным знакам, что составляет около 17 см. Обычно строка вмещает 60-62 знака. Выбор такой длины строки объясняется наиболее употребляемым форматом А4, а также тем, что, читая текст, мы, как правило, держим его на расстоянии около 35 см от глаз, а угол сектора наилучшей восприимчивости человеческого глаза равен 30 градусам. Текст обычно разбивается на абзацы, между которыми имеются интервалы.

Как правило, таких абзацев три, последний представляет собой заключительную фразу вежливости.

Заключительная формула вежливости (Complimentary Close) помещается под текстом письма с правой стороны. Самые распространенные варианты концовок: *Yours faithfully* (используется только в сочетании с обращением *Dear Sir/Sirs/Sir or Madam*) и *Yours sincerely* (используется в сочетании с личными обращениями). Строго официально: *С уважением, Yours faithfully, Yours truly, Faithfully yours, Truly yours*. Официально: *Искренне, Yours sincerely, Sincerely yours, Sincerely*. Менее официально: *Сердечно, Yours cordially*.

Подпись (Signature) помещается под формулой вежливости слева под текстом письма сразу от поля. В состав подписи входят наименование должности лица, подписывающего письмо, личная подпись и ее расшифровка. После концовки нужно пропустить 4-5 строк, чтобы оставить место для подписи. Имя отправителя можно написать как угодно — целиком прописными буквами (т.е. с помощью верхнего регистра) или использовать верхний регистр только для первых букв. Должность отправителя (или название отдела) должна быть указана непосредственно в следующей строке под именем. Обратите внимание, что *Mr* не используется, если автор письма — мужчина. Но если автор — женщина, то обычно в скобках добавляют *(Mrs)*. Если деловые письма пишутся на бланках учреждений, то название учреждения в подписи не указывается. *Например: С уважением, Петров В.А. Управляющий директор «ИНВЕСТ»;* *Faithfully yours, "Dennis J. Stenberg, Manager.*

Две подписи ставятся в том случае, когда необходимо подтвердить действительность первой подписи, а также в особо ответственных документах, например в письмах по финансово-кредитным вопросам, направляемым финансово-банковским учреждениям. В таких письмах всегда ставится подпись главного (старшего) бухгалтера предприятия. При подписании письма несколькими должностными лицами их

подписи располагают одну под другой в последовательности, соответствующей занимаемой должности. При подписании письма несколькими лицами, занимающими одинаковые должности, их подписи располагаются на одном уровне.

Все экземпляры писем, остающиеся в делах организаций, должны содержать подлинные подписи должностных лиц. Если должностное лицо, подпись которого заготовлена на проекте письма, отсутствует, то письмо подписывает лицо, исполняющее его обязанности, или его заместитель. При этом обязательно указывается фактическая должность лица, подписавшего письмо (например, «и.о.», «зам») и его фамилия. Не рекомендуется подписывать письма с предлогом «за» или проставлением косой черты перед наименованием должности. Если письмо за отправителя должен подписать кто-то другой, то обычно перед именем отправителя пишут for или pp.— это сокращенно per procurationem, что означает «от имени» кого-либо. Подписание документа является одним из способов удостоверения его. Официальное письмо без подписи не имеет юридической силы.

Указание на приложение (Enclosure) помещается после текста в левой части письма. Самый распространенный способ указать на то, что в письме есть вложения, — это написать Enc или Encs внизу письма, пропустив одну строку после должности отправителя. *Приложение: Контракт. Enclosure: (Encl.) Contract.* Отметка о наличии приложения делается, если к письму приложены какие-либо документы. В левом нижнем углу письма сразу от поля ставится слово «Приложение», затем помещаются названия прилагаемых документов в цифровой последовательности с указанием количества экземпляров и листов. Каждое название располагается на отдельной строке. Под словом «Приложение» никакая запись не производится. *Например: Приложения: 1. Копия контракта с фирмой «Келлер» на 3 л. в 1 экз.* Указание на наличие приложения, упоминаемого в тексте письма, может быть сделано в таком виде:

Приложение: на _____ л. в _____ экз. Этот реквизит может быть заготовлен на бланке письма. В сброшюрованном приложении количество листов не указывается. Сами документы, входящие в состав приложения, должны иметь все необходимые реквизиты: наименование вида документа, заголовок, дату, подпись. Кроме того, на приложениях в верхнем углу справа делается отметка, указывающая на связь приложения с основным документом. Если приложение является самостоятельным документом, то оно направляется с сопроводительным письмом.

Указание на копии (C.C. Notation). Указывается, куда и кому направляются копии, размещается под приложением. Если нужно отправить копию письма третьему лицу (обычно из организации отправителя), на это можно указать с помощью аббревиатуры cc (copy circulated или courtesy copy) или слова *Copy*, за которым следует имя и должность получателя копии. Если копии нужно отправить двум или более получателям, то обычно их перечисляют в алфавитном порядке.

Copy Edgar Mason, Managing Director

Joanna Yung, Secretary

Andrew Wilson, Accountant

Если автор письма не хочет, чтобы получатель письма знал, что данное письмо получит также третье лицо, то используйте аббревиатуру bcc (blind courtesy copy). Конечно, это не следует указывать на оригинале письма, а только на копиях.

Отметка об исполнителе (составителе письма) включает фамилию исполнителя и номер его служебного телефона и помещается на лицевой стороне письма.

Конверт. Адрес на конверте должен совпадать с внутренним адресом. На конверте указываются: *Авиа – Air Mail; Срочная доставка – Express Delivery, Express Urgent; Заказное – Registered; До востребования – Post Restante; Личное – Private; Для передачи – Care of (c/o).*

Образец делового письма на английском языке

15 October 2008
Mr James Hilton
General Manager
JMK Co Ltd
34 Wood Lane
London
Great Britain WC2 5TP

Dear James

2009 BUSINESS CONFERENCE, 10/11 DECEMBER 2009

I have pleasure in inviting you to attend our special conference to be held at Sheraton Hotel, London on Thursday/Friday 10/11 December 2009.

This intensive, practical conference for businessmen aims to:

- increase your business productivity
- enable networking with business partners

The seminar is power-packed with a distinguished panel of professional speakers who will give expert advice on many useful topics.

If you would like to join us please complete the enclosed registration form and return it to me before 30 August with your fee of £50 per person.

I look forward to seeing you again at this exciting conference.

Yours sincerely

John Smith

Conference Secretary

8. Классификация писем

Существует несколько видов классификации деловых писем, в основе их лежат не различные подходы, а различные классификационные признаки. По тематическому признаку проводится в достаточной мере условное разделение корреспонденции на деловую и коммерческую. Коммерческие письма составляются при заключении и выполнении коммерческой сделки от имени юридических лиц и часто имеют правовую силу. Деловые письма решают

организационные вопросы, правовые проблемы, а также вопросы экономических отношений корреспондентов. Многообразие форм и тематических разновидностей деловых писем отражает многообразие рассматриваемых в них вопросов – от коротких сообщений, расписок, приглашений до многостраничных протоколов. По функциональному признаку деловые письма делятся на инициативные письма и письма-ответы. По признаку адресата деловые письма делятся на обычные и циркулярные. Циркулярное письмо направляется из одного источника в несколько адресов, как правило, подчиненных инстанций (организаций). По форме отправления можно выделить наряду с традиционным почтовым отправлением электронную деловую корреспонденцию и факсовые отправления. По структурным признакам деловые письма делятся на регламентированные (стандартные) и нерегламентированные (нестандартные). Регламентированные письма составляются по определенному образцу (это касается не только стандартных аспектов содержания, но и формата бумаги, состава реквизитов и т.д.). Нерегламентированное деловое письмо представляет собой авторский текст, реализующийся в виде формально-логического повествования или этикетного текста. По композиционным особенностям деловые письма делятся на одноаспектные и многоаспектные. Одноаспектное письмо рассматривает одну проблему, вопрос, а многоаспектное – несколько. Таким образом, сложность предмета отражается во множестве подходов к его изучению и во множестве классификационных подходов.

UNIT II

Типы деловой корреспонденции

1. Некоторые виды писем

1. CV (Curriculum Vitae) – автобиография
2. Resume – резюме
3. Letter of recommendation for a private individual - рекомендательное письмо для частного лица
4. Testimonial - характеристика
5. Mail shot/circular - рассылка/информационное письмо
6. Job application – заявка о приеме на работу
7. Report – отчет
8. Response to annual report - Ответ на годовой отчет
9. Advertisement – объявление
10. Invitation - приглашение
11. Contract – контракт/договор
12. Enquiry – запрос
13. Counter-inquiry - встречный запрос
14. Offer – предложение
15. Accepting of the offer – принятие предложения
16. Order – заказ
17. Withdrawal of the order - отзыв заказа
18. Confirmation of the order – подтверждение заказа
19. Rejection of the order – отклонение заказа
20. Changes in business - изменения условий
21. Payment - платеж
22. Reminder of payment – напоминание об оплате
23. Complaint – рекламация, жалоба
24. Claim - требование
25. Clarification – выяснение
26. Analysis of goods – экспертиза товаров
27. Notification of a control examination – уведомление об экспертизе
28. Apology – извинение
29. Memo – записка (напоминание)

2. Resume

Резюме на английском языке, как правило, состоит из следующих блоков.

1. *Heading* (First Name, Surname, Date of birth, Address, Phone (Cellular phone, Home phone), E-mail) – шапка резюме. Этот раздел резюме включает в себя: имя, фамилию, дату рождения, адрес проживания, контактные телефоны (мобильный, домашний), электронный адрес соискателя.

2. *Objective* – цель. В этом блоке указывается, как правило, должность, на которую претендует соискатель либо сфера, в которой он планирует развиваться.

3. *Work Experience* (Dates, Position, Title of company, City, Major Duties, Special Projects, Accomplishments). Данный раздел резюме на английском описывает опыт работы соискателя (период работы, должность, название компании, город, основные обязанности, проекты, достижения).

4. *Education* (Dates, Title of educational institution, Major, Degree). Это раздел содержит информацию об образовании соискателя (период учебы, название учебного заведения, специализация, звание/ученая степень). Также здесь можно упомянуть о дополнительном образовании: тренингах, курсах.

5. *Honors* (Title, Awarding Organization, Date) – награды (название награды, организация, которая вручила, дата) – указывается по мере возможности.

6. *Publications* (Title and Type (Note, Article, etc.), Title of Publication (Journal, Book, etc.), Publisher, Date Published) – публикации в газете, журнале (тема публикации, тип – заметка, статья и т.п., в каком журнале или газете была опубликована, дата публикации) – указывается по мере возможности.

7. *Special Skills* (fluency in a foreign language, knowledge of a particular computer application) – профессиональные навыки (знание ПК, иностранных языков).

8. *Personal Information* – личная информация. В данном блоке резюме на английском языке можно указать свое хобби, семейное положение, личные качества и т.п.

9. *References* – рекомендации. Если имеется возможность предоставить рекомендации с предыдущего места работы или учебы, можно указать в конце резюме: «References are available upon request» (Рекомендации будут предоставлены по требованию).

Письмо-рекомендация является официальным письмом для получения должности в другой фирме или для выполнения какой-либо работы, в которой дается характеристика деловых качеств и поручительство за выполнение работ этим человеком.

Образец письма-рекомендации

Mr. V. Ivanov
Manager, Marketing Services
Tatneft Oil AG
Nizhnekamsk, Tatarstan, 423570
8(8555)472611

Sergey Lazarev
Director, Marketing and Sales
McDonald's Co.
Nizhnekamsk,

March 25, 2011

Dear Mr. Ivanov:

This is a letter of recommendation for Helen who has worked for me as a Supervisor Personnel Manager for the past two years. While under my supervision, her responsibilities have included hiring, training, and supervising store service personnel.

Helen has established an outstanding rapport with store managers and owners. Her ability to get work done through the service personnel was outstanding. She is highly respected by the people who work under her supervision, she is organized, thorough in her paperwork, and is always on time.

Helen did an excellent job in this position. She is extremely organized, can work independently, and is able to complete all projects in a timely manner. Helen has exhibited a rare combination of speed and accuracy that enabled her to produce a very high volume of work while maintaining very high standards of quality. Helen was able to follow complex directions in a thorough and detailed manner and also worked very independently without close supervision when it was appropriate.

Helen is a hard-working resourceful, creative, and solution-oriented person who functioned well as a team leader when required, and also worked effectively as a team member under the direction of other team leaders.

On the interpersonal side, Helen's strong verbal and written communications skills allowed her to relay information in a clear and coherent manner. She gets along extremely well with staff under her supervision, as well as colleagues at her own level.

Helen has done an excellent job and I would highly recommend her for a position with your organization. Please, feel free to contact me if you need additional information or perspective.

Sincerely,
Sergey Lazarev.

3. Job application

Образец письма-заявки о приеме на работу

Shelby Cherry
3001 Camel Back Road
Bartlesville,OK
Zip:74003
Shelby.P.Cherry@trashymail.com
Phone: 918-661-4736

Dawn Frankel
Kemet Corp.
4648 Palmer Road
Columbus
OH
Date: 11-11-2010

Dear Ms.Frankel,

As mentioned in the Jobing.com about the vacancy for Advertising Account Executive I am keen to work with your company, Kemet Corp. at Bartlesville. I think I can cope up with the educational requirement mainly because of the work experience that I possess.

My work experience includes: selling online as well as press, client contact on a daily basis, identifying and contacting new business prospects on a daily basis through own initiative, generating new business, researching competitors through TGI, analyzing the data and presenting it to my superiors as well as looking at past trends to forecast future client spend, using TGI to support new business presentations, cost negotiation, client expenditure optimization.

I would appreciate your consideration for this job opening as I believe that my skills are a suitable match for the job's requirements. I appreciate your taking the time for reviewing my credentials. Please feel free to get in touch with me for any clarifications required.

Yours Sincerely,
Shelby Cherry

Отказ в приеме на работу - неприятная, но неизбежная процедура. Наиболее частая форма отказа - молчаливая, с кандидатом просто перестают выходить на связь. Если же тот инициирует контакт сам, вежливо поясняют, что, к сожалению для него, более подходящим оказался другой претендент. Как отказ может часто трактоваться и фраза «мы вам позвоним» вместо перехода к процедуре оформления отношений после финальной стадии отбора. Реже распространен вариант отказа, когда всем претендентам, которые не прошли отбор, или тем, кто отсеялся на финальных стадиях рассылается персональное сообщение. Обычно это стандартная форма: кандидата благодарят за внимание к компании, с сожалением информируют о том, что сделан выбор не в его пользу, и желают успехов. В этом

«отказном письме» может быть использована фраза о том, что кандидатура адресата может быть рассмотрена компанией в будущем.

Образец письма-отказа в приеме

Riverside Organ Studios
50 Station Road
New Malden
KT 1 R55
England
12 August 2011

JOHNSON TOYS
Grand Avenue
HOVE, BN3 2 LS
Great Britain

Dear Mr. Nichols,

Thank you for applying for the position of secretary at the JOHNSON TOYS.

The selection of successful candidates was a difficult task because many of applicants were well qualified and there were more applicants than openings. Unfortunately, this time we cannot offer you the position.

We appreciate your interest in our company. Your application will be kept on file, and we will consider you if any vacancy should occur in the near future.

Yours faithfully,
J. Lane, HR manager

4. Advertisement

Известно, что основой всякой торговли является реклама. Поэтому одним из шагов к установлению прочных деловых контактов является обмен рекламными материалами с целью дать как можно более представление о той продукции (информации, услугах), может стать основой будущего партнерства. Наиболее популярным, простым и доступным средством рекламы была и остается печатная продукция – проспекты, каталоги, рекламные листовки и брошюры, пресс-

релизы и пр. В рекламном письме желательно проявить изысканную вежливость.

Клише и выражения,
используемые в рекламных письмах:

Извещение о высылке материалов:

- 1) *We are attaching some information about...* .- Приводим некоторую информацию о.....
- 2) *We enclose the description of....*- Прилагаем описание.....
- 3) *Enclosing a folder with information on our new...* - Прилагаем подшивку с информацией о наших новых...
- 4) *Our new trade list will be available in a week and we are making a note to send you one as soon as it comes off the press* - Наш новый перечень товаров будет готов через неделю, и мы вышлем Вам экземпляр, как только он выйдет из печати.
- 5) *We would like to draw attention to the attached press release announcing our launch of ... products and services.* – Хотелось бы обратить ваше внимание на прилагаемый пресс-релиз, которым мы извещаем о нашей продукции и услугах в области.....
- 6) *Our new catalogue will be published soon, and I shall send you a copy when it appears* - Наш новый каталог вскоре будет издан, и я вышлю Вам экземпляр, как только он появится.
- 7) *As you requested, we are enclosing a copy of our latest catalogue.* – По Вашей просьбе прилагаем экземпляр нашего последнего каталога
- 8) *We are enclosing our price- list which gives you some idea of the range of areas we promote information on so that you can see whether or not we could be of service to you.* – Мы прилагаем наш прейскурант, чтобы Вы смогли получить полное представление о том, в каких областях мы распространяем информацию и можем ли мы быть полезными для Вас.
- 9) *We have just sent you, by separate mail, our resent catalogue for this year.* – Мы только что выслали Вам отдельным пакетом наш новый каталог на этот год

10) *We would be happy to send you both our monthly descriptive brochures and our complete catalogue.* – С удовольствием вышлю Вам наши ежемесячные обзорные брошюры по новой продукции и полный каталог.

11) *Enclosed you will find the latest of our production.* – Прилагается самый последний перечень нашей новой продукции.

12) *Enclosed is a backing of ... that we are promoting.* – Прилагается перечень... выпуск (продажу) которых мы возобновляем

13) *We will send our catalogues on a regular basis.*- Мы будем высылать Вам наши каталоги регулярно.

Концовка с благодарностью:

1) *We appreciate your cooperation.* – Мы высоко ценим наше сотрудничество.

2) *Thank you for continued support.* – Спасибо за постоянную поддержку.

3) *Thank you for cooperation.* – Благодарим Вас за сотрудничество.

4) *Thank you for your interest in ...* - Благодарим Вас за интерес к

5) *May we thank you, once again, for giving us the opportunity ...*
- Позвольте еще раз поблагодарить Вас за предоставленную возможность...

6) *We wish to thank you ...* - Мы хотели бы поблагодарить Вас за...

Приглашение ответить на письмо:

Would you please let us have your comments at your earliest convenience. – Хотелось бы при первой возможности услышать от Вас комментарий.

Предложение помощи в дальнейшем:

1) *Should you have any questions, feel free to contact me at...-*
Если у Вас появится какие-то вопросы, сразу же свяжитесь со мной...

- 2) *Please do not hesitate to write if you require additional information.* – Пожалуйста, пишите без колебаний, если потребуется дополнительная информация.
- 3) *If you have any other questions, please get in touch with...* - Если у Вас появятся какие либо другие вопросы, свяжитесь, пожалуйста с
- 4) *If you require further assistance. Please do not hesitate to write ...* - Если Вам понадобится от нас помощь, сразу же сообщите без колебаний...
- 5) *If you require further information. we would be most pleased to supply it.* – Если Вам понадобится дополнительная информация , мы будем счастливы ее предоставить,
- 6) *We consider this activity as one of extreme importance, not only to provide technology transfer, but to further understanding and cooperation between our countries.* – Мы рассматриваем эту деятельность как чрезвычайно важную не только в плане передачи технологий, но и в деле дальнейшего развития взаимопонимания и сотрудничества между странами.
- 7) *We have no doubt that we would find a satisfactory market for...in your country.*- Мы не сомневаемся, что найдем достаточный спрос на ... в нашей стране.
- 1) Заключение с выражением доброй воли:**
- 2) *We trust to be to your satisfaction – We hope that this is to your satisfaction.*- Мы верим, что это Вас удовлетворит.
- 3) *We trust that these arrangements meet with your approval.* – Мы полагаем, что Вы одобрили бы работу.
- 4) *We hope that this information will be of some assistance to you.*- Мы надеемся, что данная информация будет полезна для Вас.

Образец письма-объявления

Letter to Potential website Advertisers

ODUDUWA of Oregon
PO Box 1716
Fairview, OR 97024
oduduwa_of_oregon@hotmail.com

WEBSITE: OduduwaofOregon.org
5 April 2012

Sovereign Assurance Ltd
London Regional Marine Branch
24 Lime Street
LONDON
EC3 7JE

Dear Sir or Madam,

Have a direct advertising link to your website!! Advertising and support of organizations with a widespread membership brings so many customers to you, and that is what we are offering. We will give you the best ad placement, and are requesting your patronage for space. As a non-profit organization, ODUDUWA of Oregon, founded over 5 years ago, consists of a growing population of professional businesspeople, health-care providers, students, homemakers, laborers and entrepreneurs dedicated to the education and self enhancement for our youth and community. ODUDUWA of Oregon promotes positive lifestyles, focusing on children and families. For more information please visit our website: oduduwaoforegon.org

With sincere thanks, and genuine gratitude in advance for your consideration and participation. ODUDUWA of Oregon is a non-profit organization, Federal ID#74-3067407.

Sincere Regards,
J. Newman, Secretary

5. Invitation

Письмо-приглашение - письменное приглашение адресату принять участие в каком-либо проводимом мероприятии. Они могут адресоваться как конкретным лицам, так и учреждениям. В них раскрывается характер проводимого мероприятия, указываются сроки проведения и условия участия в нем. Письма-приглашения могут быть официальными, адресованными большому количеству людей, отпечатанными в типографии или заранее изготовленными трафаретами. Письмо-приглашение имеет название, которое

выделяется особым шрифтом. В письмах-приглашениях по случаю праздничных и юбилейных дат используется последовательный контекст, в письмах-приглашениях на открытие выставки, ярмарки, нового предприятия используется параллельный контекст, предложения с рядом однородных членов, поясняющих основную мысль. На официальное письмо-приглашение пишутся следующие ответы: принятие официального приглашения или отказ от официального приглашения.

Образец письма-приглашения

November 29, 2008

Mr. & Mrs. Resty Navarro

Gabon, Abucay, Bataan

Dear Mr & Mrs. Navarro:

We are pleased to inform you that BATAAN HEROES MEMORIAL COLLEGE is celebrating her 30th (Pearl) Foundation Anniversary on December 7-11, 2008.

For the steadfast confidence and unwavering loyalty you and your family have reposed to BATAAN HEROES MEMORIAL COLLEGE by entrusting to her the education of at least three of your children who are now successful practitioners in their respective fields. The college administration deems it proper and fitting to award you with a Plaque of Recognition.

In this regard, may we cordially invite you together with your children to receive your award in a program for the alumni and parents on December 7, 2008 at 3:00 pm at Joyous Resort and Restaurant. Please present this letter to the Registration Officials.

We hope to deserve your attendance. BHMC shall be deeply honored with your presence in this once-in-a-lifetime affair.

Very truly yours,

WILFREDO C. AGUILA

College Administrator

6. Contract

Контракт – это соглашение, заключаемое от физического или юридического лица (компания). Контракт указывает

четкое определение обязанностей и обязательств сторон, точно очерчивает рамки ответственности обеих сторон, разделяет бизнес-риски, обозначает условия оплаты и меры при несоблюдении сторонами условий договора. Обязательными пунктами договора являются:

1) *Обозначение сторон, заключающих сделку.* Согласно законодательству, их должно быть не менее двух. Если договор заключается от юридического лица, необходимо обозначить конкретного человека и его должность в этой компании, который уполномочен подписывать такие соглашения.

2) *Предмет договора* – то, о чем заключается сделка: о покупке или предоставлении одной стороной товара или услуги другой, обязательства выполнить что-либо и т.д.

3) *Условия договора.* Стороны определяют условия договора по своему усмотрению. Обязательно должны быть прописаны обязанности сторон по договору и сроки выполнения этих обязательств.

4) *Дополнительно* в договоре они могут указать другие важные для них детали сделки: ожидаемый результат предоставленных услуг, случаи, в которых сторона может нарушить условия контракта, меры за невыполнение условий договора, условия расторжения, способ оплаты, форс-мажорные ситуации и т.д.

5) *Подтверждение обеими сторонами заключения договора:* подписи и фирменные печати. Главное доказательство согласия каждой из сторон с условиями договора.

6) *Дата договора* - с этого момента документ обретает силу.

Образец контракта

Lease Contract

Mr. Greensy (hereafter "Lessor") and Mrs. Horseberry (hereafter "Lessee") hereby enter into a lease agreement under the following terms:

Lessor shall convey to Lessee full possession and use of the following property: the wooden house, Utah, 302/65.

The term of this lease shall be from May,12, 2010 until May, 12, 2012 at midnight on each date.

The Lessee is obliged to pay Lessor a total of \$250 for the rights conveyed under this lease.

Upon expiration of this lease, Lessee shall have the option to purchase the property for the price of \$14.500. If Lessee exercises this option to buy the property, X percent of all monthly payments made by Lessee shall be applied towards the purchase price.

Thereafter, Lessee shall pay Lessor the sum of \$250 on or before the 10th day of each month until the expiration of this lease.

If Lessee fails to make a payment on or before its due date, a late fee of \$275 shall be due and payable immediately to Lessor.

If Lessee fails to pay all amounts due within 30 days of their due dates, then Lessor may terminate Lessor's obligations under this lease and take back possession and control of the property.

Lessee shall be responsible for maintaining the property in clean working order at Lessee's expense during the term of this lease.

Upon expiration or termination of this lease, Lessee shall return the property to Lessor in substantially the same condition in which the property was received by Lessee, taking into account normal wear and tear.

In witness to their agreement to the terms of this contract, the parties affix their signatures below:

This contract is tagged with these keywords: *rent, rental contract, lease, lease agreement, property rental, property lease*

7. Enquiry

Письма-просьбы имеют широкий диапазон, подчеркивают особую заинтересованность юридического или физического лица в ее исполнении. Логическая схема письма-просьбы следующая: условия возникновения просьбы; изложение просьбы; возможное достижение результатов в случае выполнения просьбы. Письмо-запрос (inquiry или enquiry) компания посылает, если необходимо:

- получить подробную информацию о товарах;

- узнать, имеются ли они в наличии (*availability of goods*);
- уточнить время и сроки поставки (*delivery dates*);
- получить информацию об условиях поставки и скидках (*terms and discounts*), способе транспортировки (*method of transportation*), страховании (*insurance*);
- получить информацию о ценах на товары;
- получить каталоги и образцы товара, и т.п.

При написании писем-запросов следует как можно более подробно изложить суть вопроса, что позволит Вашему деловому партнеру сократить время на составление ответа. В случае, если Вы обращаетесь с запросом в данную компанию впервые, в письмо желательно включить следующие пункты:

1. Указание на источник информации о данной компании и ее товаре.
2. Суть вопроса.
3. Краткие сведения о Вашей компании.
4. Выражение надежды на сотрудничество.

Совсем не обязательно строго придерживаться данной последовательности. При повторном запросе в письмо обычно включается только второй пункт. Как и большинство других деловых писем, письмо-запрос, печатается на фирменном бланке, на котором указаны название компании-отправителя запроса, ее почтовый адрес, номера телефонов и факса.

Образец письма-запроса

Pet Products Ltd/
180 London Road
Exeter EX4 4JY
England
25th February, 1997

Dear Sirs,

We read your advertisement in the «Pet Magazine» of 25th December. We are interested in buying your equipment for producing pet food. Would you kindly send us more information about this equipment:

- price (please quote CIF Odessa price)
- dates of delivery
- terms of payment
- guarantees
- if the price includes the cost of equipment installation and our staff training.

Our company specializes in distributing pet products in Ukraine. We have more than 50 dealers and representatives in different regions and would like to start producing pet food in Ukraine. If your equipment meets our requirements, and we receive a favourable offer, we will be able to place a order for your equipment.

Your early reply would be appreciated.

Yours faithfully,

U. Smirnov, Export-import Manager

Клише и выражения, используемые в письмах-запросах:

- 1) *We read your advertisement in ... of ... , we would ask you ...*
- В связи с публикацией Вашей рекламы в ... от ... мы хотели бы попросить Вас ...
- 2) *We have heard of your products from ...* - Мы узнали о продукции Вашей компании из ...
- 3) *We have seen your current catalogue showing ...* - Мы обратили внимание на Ваш последний каталог, в котором описаны ...
- 4) *We are interested in buying (importing, etc) ...* - Мы хотели бы купить (импортировать и т.п.) ...
- 5) *Please inform us (let us know) as soon as possible ...* - Просим сообщить нам как можно скорее ...
- 6) *Would you please inform us if it is possible to deliver ...* - Просим сообщить нам, сможете ли Вы поставить ...
- 7) *Please let us know what quantities you are able to deliver till ...* - Пожалуйста, сообщите нам, какое количество вы сможете поставить до ...
- 8) *We would ask you to let us have a quotation for ...* - Сообщите нам, пожалуйста, расценки на ...

- 9) *Would you kindly quote your prices and terms of delivery (terms of payment, etc.) for ...* - Не могли бы Вы установить нам цену и условия поставки (условия оплаты и т.п.) на ...
- 10) *We would like to have further details about ...* - Мы бы хотели получить более подробную информацию о ...
- 11) *We would like to represent your products in the Ukraine market.* – Мы бы хотели представлять Вашу продукцию на украинском рынке.
- 12) *Please send us samples of ... (your catalogues, leaflets, etc.)* - Пожалуйста, вышлите нам образцы ... (свои каталоги, брошюры и т.п.)
- 13) *As distributors we have a large network of ...* - Как дистрибьюторы мы имеем обширную сеть ...
- 14) *In connection with this ...* - В связи с этим ...
- 15) *We are distributors (importers, retailers, etc) of ...* - Мы являемся дистрибьюторами (импортерами, продавцами и т.п.)
- 16) *We would like to get in touch with manufactures (suppliers, sellers, etc.) of ...* - Мы бы хотели установить контакт с производителями (поставщиками, продавцами и т.п.) ...
- 17) *There is a large market here for your products.* – Ваши изделия найдут у нас своего покупателя.
- 18) *For over ... years our company has imported from western countries ...* - Более чем ... лет наша компания импортирует товары из западных стран...
- 19) *Our company was founded in ...* - Наша компания была основана в ... году.
- 20) *We usually effect payment by letter of credit (cheque, bank transfer, etc.)* – Мы обычно производим оплату путем открытия аккредитива (чеком, переводом и т.п.)
- 21) *If your prices are competitive (the samples meets the standards, your equipment complies with our requirements, etc.) we may be able to let your have regular orders.* – Если Ваши цены устроят нас (образцы будут удовлетворять требованиям стандартов, Ваше оборудование будет удовлетворять нашим

требованиям и т.п.), мы будем регулярно заказывать Вашу продукцию.

22) *We look forward to your early reply.* – С нетерпением ждем Вашего ответа.

23) *Your prompt answer will be (would be) appreciated.* – Будем признательны за быстрый ответ.

8. Counter-inquiry

При наличии несогласованностей между предложением и заказом или изменения условий возникает необходимость послать **встречный запрос**.

Структура встречного запроса со стороны продавца:

1. Благодарность за заказ.
2. Описание противоречий.
3. Предложение варианта решения.

Структура встречного запроса со стороны покупателя:

1. Ссылка на заказ или договор.
2. Описание изменения или корректировки.
3. Благодарность за согласие на дополнительные услуги.

Клише и выражения, используемые во встречных запросах ничем не отличаются от клише и выражений, используемых в простых письмах-запросах.

9. Offer

Письмом-предложением поставщик (*the Supplier*) обычно отвечает на письмо-запрос. Отвечая на общий запрос, он благодарит за проявленный интерес и обычно прилагает прейскуранты (*pricelists*), каталоги (*catalogues*) или условия типового договора (*Typical Contract*). Ответ на специальный запрос предусматривает ответы на все вопросы потенциального клиента.

Структура письма-предложения:

1. Повод написания.
2. Ответы на вопросы потенциального заказчика.
3. Дополнительные предложения.
4. Выражение надежды на заказ.

Отвечая на вопросы, следует дать точное описание товара, по возможности сопроводить его фотоматериалами и/или рисунками и/или образцами (*samples*). При определении цены (*price*) учитываются возможные скидки (*discounts*). Отдельно решаются вопросы расходов на упаковку (*packing*), транспортных расходов (*transportation costs*), условий поставки (*terms of delivery*) и оплаты (*terms of payment*).

Письма-предложения посылают также без предшествующего запроса, если поставщик желает привлечь внимание потенциальных клиентов или найти новых заказчиков на конкретные продукты (*special products*) или их ассортимент (*range*). Твердое предложение (*firm offer*) предусматривает особые условия, например, конечный срок (*deadline*) получения заказа и систему скидок в зависимости от количества товара и других условий.

Образец письма-предложения

Mr Fred North
Purchasing Manager
Broadway Autos
11 November, 2009

Dear Mr North,

Thank you very much for your enquiry. We are of course very familiar with your range of vehicles and are pleased to inform you that we have a new line in batteries that fit your specifications exactly.

The most suitable of our products for your requirements is the Artemis 66A Plus. This product combines economy, high power output and quick charging time and is available now from stock. Our prices are very competitive. If you would like further information, please telephone or telex us. Or you may prefer to contact Mr John Martin of Fillmore S.A, his telephone number is 01 77 99 02.

We look forward to hearing from you.

Yours sincerely,
Fred Stock

Клише и выражения, используемые в письмах-предложениях:

- 1) *We were pleased to learn your interest in ...* – Нам было приятно узнать о Вашей заинтересованности в ...
- 2) *We are most pleased that you want to buy ...* – Мы очень довольны, что Вы пожелали купить ...
- 3) *We are glad to say that we can reserve you ...* – Мы рады сообщить, что можем оставить за Вами ...
- 4) *It is generous of you to take so much interest in our work ...* – Было очень любезно с Вашей стороны проявить такой интерес к нашей работе ...
- 5) *We take pleasure to send you the desired samples and offer ...* – С удовольствием посылаем выбранные Вами образцы и предлагаем ...
- 6) *As to your inquiry of ... we are informing you that ...* – На Ваш запрос от ... мы сообщаем Вам, что ...
- 7) *We enclose our catalogue with the latest price-list.* – Мы прилагаем наш каталог с новейшим прейскурантом.
- 8) *Our detailed price-list will convince you in diversity of our assortment.* – Наш подробный прейскурант убедит вас в разнообразии нашего ассортимента.
- 9) *Our proposal is valid till ...* – Наше предложение действительно до ...
- 10) *We deliver our goods on CIF terms.* – Мы поставляем на условиях СИФ.
- 11) *The price covers packing and transportation expenses.* – Цена включает упаковку и транспортные расходы.
- 12) *We can give you a 5 per cent discount.* – Мы можем предоставить вам 5 % скидку.
- 13) *As you can see from our price-list, our prices are at least by 3 % lower than market ones.* – Как видно из нашего прейскуранта, наши цены по крайней мере на 3% ниже рыночных.
- 14) *We call your attention especially on item ...* – Мы особенно обращаем ваше внимание на позицию ...

- 15) *Besides above mentioned goods our company produces also...*
– Кроме упомянутых выше товаров наша фирма производит также ...
- 16) *We would like to recommend you especially the following positions in the price-list ...* – Мы хотели бы особенно порекомендовать вам следующие позиции в прейскуранте ...
- 17) *The model ... will most meet your requirements.* – Для ваших целей вам лучше всего подойдет модель ...
- 18) *We ask you to discuss our proposal once more and inform us whether we could expect getting your order.* – Мы просим вас еще раз обсудить наше предложение и сообщить нам, можно ли рассчитывать на получение заказа.
- 19) *We ask you to make the order faster as the quantity of this product at our warehouse is limited.* – Мы просим вас быстрее оформить заказ, так как количество этого товара на складе ограничено.
- 20) *We would appreciate if we get the order from you as soon as possible.* – Мы были бы очень рады получить от вас заказ как можно скорее.
- 21) *If you are not happy with our proposal please inform us about its reason.* – Если вас не устраивает наше предложение, то мы были бы благодарны, если Вы сообщите нам о причине.
- 22) *We are looking forward to hearing from you soon.* – С нетерпением ждем ответа.

10. Order

Для того чтобы **сделать заказ** (*to place an order*) на закупку тех или иных товаров обычно заполняют специальные бланки заказов (*order forms*), в которых указывается количество (*quantity*) изделий, их описание (*description*), цена (*price*), условия оплаты (*terms of payment*), дата поставки (*date of delivery*), скидки (*discounts*) и т.п. В ряде случаев, когда необходимо прояснить отдельные пункты

заказа, пишется сопроводительное письмо (*cover letter*), к которому прилагается бланк заказа.

Образец заказа

21th March, 1997

Dear Sirs,

Our Order for Silk Shirts

In response to your letter of 17th March, we thank you for sending us your catalogues of men's silk shirts. We are sure there will be a great demand for them in Ukraine.

We are enclosing our Order No.144, and would ask you to return its duplicate to us, duly signed, as an acknowledgement.

Yours faithfully,
Vladimir Smurov
Export-Import Manager

Enc. Order No.142

Клише и выражения, используемые в письмах--заказах:

- 1) *In reply (response) to your letter (fax) of (dated) ..., we thank you for ...* - В ответ на Ваше письмо (факс) от ..., мы благодарим Вас за ...
- 2) *We are pleased to enclose our Order No...* - Имеем удовольствие приложить к данному письму наш заказ № ...
- 3) *We enclose (are enclosing) our order for ...* - Мы прилагаем наш заказ на ...
- 4) *We accept your offer and have pleasure in placing an order with you for ...* - Мы принимаем Ваше предложение и имеем удовольствие разместить у Вас заказ на ...
- 5) *Please confirm that you can supply ...* - Просим подтвердить, что Вы можете поставить ...
- 6) *Please send the copy of this order to us, duly signed, as an acknowledgement.* - В качестве подтверждения заказа просим выслать нам подписанную Вами копию заказа.
- 7) *Please supply/send us ...* - Просим поставить ...

11. Withdrawal of the order

Отзыв заказа необходимо подтвердить в письменной форме. *Структура письма-отзыва заказа:*

1. Ссылка на заказ.
2. Обоснование причины его отзыва.
3. Извинения и, возможно, обещания на будущее.

Клише и выражения,

используемые в письмах-отзывах заказа:

- 1) *We have ordered..., but unfortunately made a mistake.* – Мы заказали..., но, к сожалению допустили ошибку.
- 2) *Unfortunately we have to withdraw our order of...* – К сожалению, мы вынуждены отозвать наш заказ от...
- 3) *We are so sorry, but we have to withdraw our order.* – Нам очень жаль, но мы должны аннулировать заказ.
- 4) *Unfortunately we cannot sell the goods to another party.* – К сожалению, мы не в состоянии продать товар на стороне.
- 5) *Because of urgent reorganization of our production we cannot use the ordered material.* – Из-за срочной реорганизации производства мы не можем использовать заказанный материал.
- 6) *We are sorry to inform you that our client became insolvent.* – С сожалением сообщаем вам, что наш клиент стал неплатежеспособным.
- 7) *We can only consider placing an order if you can give us a price reduction of 10 %.* – Мы сможем говорить о размещении заказа только в том случае, если вы снизите цену на 10 %.
- 8) *We plan to compensate your losses by a new order.* – Мы планируем компенсировать вам ущерб новым заказом.
- 9) *We promise to turn to you if demand is available.* – Обещаем, что обратимся к вам при возникновении спроса.

С другой стороны, отзыв заказа, несомненно, вызовет неудовлетворение партнера.

- 1) *The contents of your letter have surprised us.* – Содержание вашего письма удивило нас.
- 2) *This sets up a chain involving several complications.* – Это вызывает цепь определенных затруднений.
- 3) *I simply cannot understand why you did not tell us.* – Я просто не могу понять, почему Вы не предупредили нас.

4) *We are very disappointed about this fact, and hope that you can help us clear up this very strange situation.* – Мы очень огорчены данным обстоятельством и надеемся, что вы объясните нам эту странную ситуацию.

5) *Your offer was disappointing; we had expected better terms.* - Мы разочарованы вашим предложением; мы ожидали лучших условий.

12. Confirmation of the order

Если Продавец (*Seller*) или Поставщик (*Supplier*) товара в состоянии выполнить заказ, он посылает Покупателю (*Buyer*) подтверждение заказа (*order acknowledgement, or confirmation*), которое чаще всего представляет собой копию заказа (*order copy, or duplicate*), подписанную Продавцом. Обычно подтверждение заказа прилагается к сопроводительному письму, в котором Продавец выражает благодарность за заказ, а также сообщает Покупателю о тех или иных изменениях (цен, сроков поставки и т. п.).

Образец подтверждения заказа

Vysteria Ltd.
P.O.Box 82
Kiev 253206
Ukraine
28th March, 2008

Ref: Order #142 of 21th March, 2008

Dear Sirs,

Thank you for your letter of 21th March, 1997. We are pleased to acknowledge your order for 400 men's silk shirts and enclose the copy of it, duly signed, as requested.

Delivery will be made immediately on opening a letter of credit with our bank for the amount of \$4212.

We hope our shirts will be in great demand in Ukraine and you will be able to place large orders with us in the future.

Yours faithfully,
Alfred Smithers
Sales Manager

Клише и выражения,

используемые в письмах, подтверждающих заказы:

- 1) *Thank you very much for your order No ... of (dated) ...* - Благодарим Вас за Ваш заказ N ... от ...
- 2) *As requested we enclose (are enclosing) the copy of your order, duly signed, as an acknowledgement.* - Как Вы просили, мы прилагаем копию заказа, подписанную нами, как подтверждение Вашего заказа.
- 3) *We confirm that delivery will be made by ...* - Мы подтверждаем, что поставка будет произведена к ... (такой-то дате).
- 4) *We hope that you will have a good turnover, and that we will be dealing with your company in the future.* - Надеемся, что Вы будете иметь хороший оборот, и мы будем сотрудничать с Вашей компанией и в дальнейшем.
- 5) *Delivery will be made in conformity (accordance) with your instructions.* - Поставка будет произведена в соответствии с Вашими инструкциями.

13. Rejection/Refusal of the order

Если Продавец либо Поставщик товара по каким-либо причинам не в состоянии выполнить заказ, он либо отказывается от заказа (*to refuse (to reject, to decline) the order*), либо предлагает адекватную замену (*substitute*) товару, которого нет в наличии.

Письмо-отказ составляется по следующей схеме: повторение просьбы; обоснование причин отказа; констатация отказа; перспективы сотрудничества в будущем. Соблюдайте следующее правило: не начинайте письмо с констатации отказа.

Уважаемые господа.

Наша фирма получила Ваше письмо с просьбой прислать необходимую техническую документацию на оборудование. В связи со сложившейся обстановкой на рынке наша фирма временно прекратила выпуск данного оборудования. К сожалению, Ваша просьба не может быть удовлетворена. О

возобновлении производства наша фирма сообщит дополнительно.

Клише и выражения,

используемые при отклонении заказов:

- 1) *We are sorry (we regret) to let you know (to inform you) that we cannot execute your order because of (through) ...* К сожалению вынуждены сообщить Вам, что мы не можем выполнить Ваш заказ по причине ...
- 2) *The goods you ordered are no longer available.* – Товара, который Вы заказали, больше в наличии не имеется.
- 3) *We can offer you a substitute.* - Можем предложить Вам замену.

14. Changes in business

Различные изменения, вызванные слиянием, поглощением фирм, новыми назначениями, переходом людей на другие места работы и т.д., довольно часто встречаются в деловой практике. Часто возникает необходимость поставить об этом в известность своих деловых партнеров.

Клише и выражения,

описывающие различные изменения:

- 1) *We have pleasure in notifying you/ announcing that our business has been amalgamated with...-* С удовольствием сообщаем вам о том, что наша фирма объединила свои усилия с...
- 2) *Please note that last week we opened our new branch/ factory at...-* Учтите, пожалуйста, что на прошлой неделе мы открыли новый филиал/ фабрику в...
- 3) *To mark the occasion we are making a special offer of...-* Для того чтобы отреагировать на возникшие проблемы мы делаем особое предложение...
- 4) *We are writing to inform you that Mr R. Bellman has been appointed as Director in succession to Mr A. Sage.-* Мы пишем, чтобы сообщить Вам о том, что господин Р. Бэллман был назначен директором как преемник м-ра А. Сэйджа.

15. Payment

В современной международной торговле можно выделить следующие виды расчетов.

1) Платеж *по открытому счету* (чистый платеж — *clean payment*) заключается в оплате покупателем, как правило, банковским переводом или чеком, счета продавца за товары или услуги.

2) При расчетах *векселями* (*by draft = Bill of Exchange*) условно можно выделить «импортный» и «экспортный» векселя (*import or export draft*) в зависимости от того, выдан он в стране покупателя или продавца.

3) При *документарном инкассо* (*documentary collection*) экспортер направляет через банк-ремитент — *remitting bank* (обычно свой банк) контрактные документы в инкассирующий банк — *collecting bank* (как правило, в стране импортера) для оплаты (документы против платежа — *documents against payment*) или акцепта тратты (документы - против акцепта — *documents against acceptance*). Импортер (*importer*) получает документы только после платежа или акцепта.

4) *Документарный аккредитив* (*Letter of Credit = L/C*) представляет собой обязательство банка, даваемое им самостоятельно или по указанию импортера, предоставить в распоряжение бенефициара — *beneficiary* (экспортера — *exporter*) обозначенную сумму в фиксированной валюте при точном соблюдении условий, предусмотренных аккредитивом.

а) *Irrevocable L/C* — безотзывной аккредитив, который может быть отклонен только с согласия человека, ожидающего оплату за товар или услугу.

б) *Confirmed L/C* — подтвержденный аккредитив, к которому выплачивающий банк прилагает гарантию того, что оплата будет произведена после представления определенных документов.

Образец аккредитива

To: Stampe Bank, Tokyo

Attn.: Documentary credits department

From: Detroit Reserve Bank, Detroit

We herewith open our irrevocable transferable documentary credit No54255699 which please advise to beneficiaries without adding your confirmation as follows:

This LC is subject to the Uniform Customs and Practice for Documentary Credits, Revision 1993, ICC Publication 500.

Credit applicant: Unusito Company, Tokyo

Beneficiary: Jerico Company, Detroit

Amount: up to USD 2.500 000 maximum

Validities: For shipment: latest November, 2012

For presentation of documents: latest 21 days after shipment within credit validity time at our counters

Date and place of expiry: April, 2011 in Tokyo

Covering: 37 metric tons +/- 10% of hard lumpy metallurgical chrome ore of Turkish origin with the price USD 273/ metric ton:

Terms of delivery: FOB ST Tokyo.

Payment: Payable at sight against presentation of the Certificate of Origin, issued by the Chamber of Commerce, one original and one copy at our counters in Detroit

Special instructions:

1. Part shipment allowed.
2. Transshipment not allowed.
3. Charter party Bill of Lading permitted.
4. All documents should be issued in the English language.
5. All bank, commissions and charges outside XXX country for beneficiary account.

In case we receipt documents which are not in conformity with credit terms we shall charge the remitter our discrepancy fee amounting to at least USD 50.00 or equivalent.

16. Reminder of payment

Письма о платежах и письма-напоминания отправляются, когда оплата в срок не производится, и необходимо напомнить должнику о неоплаченном счете. Первое письмо-напоминание пишется в дружеском тоне. Однако если в ответ на это письмо платеж все еще не произведен, то кредитор пишет снова в более твердом тоне.

Образец письма-напоминания об оплате

Carsons Inc.

Bay Avenue, San Francisco

July 23, 2008

Dear Mr. Carsons:

Accordingly to our records payment of our invoice No. 35823, sent to you in April, has not yet been made. As specified on all our estimates and invoices our terms of business are 30 days net. Your invoice has now been outstanding for 90 days. In the case of unsettled debt of this duration it is our company policy to take legal action.

We would naturally prefer not to have to go so far. Would you please send us a check by return. In case you have lost or mislaid the original I am enclosing a copy of our invoice.

We look forward to receiving your payment by return.

Yours sincerely,

Pierre Lacoste, Credit Controller

Клише и выражения

используемые в письмах-напоминаниях:

1) *Payment by irrevocable L/C in US dollars on a United States bank, allowing part-shipment and transshipment, and valid for 90 days from order date.* — Платеж осуществляется безотзывным аккредитивом, действительным в течение 90 дней от даты заказа, через любой американский банк. При этом разрешается частичная отгрузка и перевалка (с одного судна на другое).

- 2) *Payment with order by banker's draft or check on a UK bank.* — Оплата по приказу посредством банковской тратты или чеком на английский банк.
- 3) *We have pleasure in enclosing our check for \$ 500.* — С удовольствием вкладываем наш чек на 500 долларов.
- 4) *Payment is being made by banker's draft in settlement of your invoice for \$500.* — Платеж будет произведен банковским векселем в погашение вашего счета-фактуры на 500 долларов.
- 5) *The Lloyds Bank will accept your draft.* — Ллойдз банк примет ваш вексель.
- 6) *We have opened L/C with the Lloyds Bank.* — Мы открыли аккредитив через Ллойдз банк.
- 7) *Please draw \$500 on us at 90 day's sight.* — Выпишите, пожалуйста, нам счет на 500 долларов со сроком оплаты 90 дней.
- 8) *May we again remind you that this account is still overdue.* — Позвольте ещё раз напомнить вам, что наш счет все ещё не оплачен.
- 9) *According to our conditions of sale, your remittance was due on March 12.* — В соответствии с условиями нашей сделки, ваш перевод должен был поступить 12 марта.
- 10) *It is no doubt through an oversight on your part that settlement is three months overdue.* — Нам кажется, что вы забыли погасить свой долг, срок которого истек 3 месяца назад.
- 11) *We must insist on receiving payment by 31th January; failing this we shall be compelled to take legal action.* — Мы настаиваем на получении платежа к 31 января; если этого не произойдет, то мы будем вынуждены обратиться в суд.
- 12) *We have often reminded you of the outstanding amount, but have received no reply or remittance from you.* — Мы часто напоминали вам о неоплаченном счете, но не получили от вас ни ответа, ни перевода.
- 13) *Would you allow me to postpone settlement of your account?* — Просим разрешить нам задержать оплату вашего счета.

14) *The recent devaluation of the dollar has caused a setback in business.* — Последняя девальвация доллара привела к снижению деловой активности.

15) *Since you have always met your obligations in the past, we are prepared to allow you a postponement of payment.* — Так как в прошлом вы всегда выполняли свои обязательства, то мы можем разрешить вам задержать оплату.

16) *Please send us half of the amount, by return, and sign the enclosed acceptance for the remainder.* — Пожалуйста, верните нам почтой половину суммы и подпишите вложенный акцепт на остаток.

17) *We trust you will settle the remainder by paying in monthly installments.* — Мы надеемся, что вы погасите остаток путем выплата ежемесячных взносов.

17. Complaint

В деловой практике основными причинами отправки **писем-рекламаций** являются следующие:

- недоставка товара (*short-delivery, short-shipment*);
- поставка недоброкачественных товаров либо не тех товаров, которые были заказаны (*substandard or wrong goods*);
- задержки в поставке (*delays in delivery*);
- отправка по неправильному адресу (*misdirection and errors in addressing*);
- повреждение товара (*damages of goods*);
- производственные дефекты (*manufacturing defects*), обнаруженные при эксплуатации оборудования (*equipment operating*).

Несмотря на раздражение, которое может возникнуть у покупателя (заказчика) в связи с возникшими проблемами, а в письме-рекламации ему следует как можно яснее изложить суть этих проблем и предложить свои пути их решения. Особый такт следует соблюдать в ответе на письмо-рекламацию и в решении изложенных в нем проблем. Если жалоба или претензия была обоснованной, то кроме извинений необходимо подробно написать, какие меры будут

приняты для того, чтобы исправить оплошность. Если жалоба или претензия была необоснованной, то необходимо подробно изложить свои доводы и предложить пути решения возникших проблем.

Образец письма-рекламации

Men's Clothes Dealers Ltd.
142 South Road
Sheffield S20 4HL
England

18th April, 2007

Ref: Our Order #142 of 21th March, 2007

Dear Sirs,

Thank you for your delivery of men's silk shirts which we ordered on 21th March, 2007. At the same time we would like to draw your attention to the following.

After examination of the shirts we discovered some manufacturing defects:

- a) there are oil stains on 12 shirts;
- b) the colour of buttons of 5 shirts does not match the colour of these shirts;
- c) one shirt is in a different style.

We are returning defective shirts by separate mail, carriage forward, and would ask you to replace them by shirts in the colours and sizes specified by the order.

We would appreciate a prompt reply.

Yours Faithfully,
Export-Import Manager

Клише и выражения,

используемые в письмах -рекламациях

- 1) *We would like (have) to remind you that ...* - Мы хотели бы (вынуждены) напомнить Вам, что...
- 2) *We wish to draw your attention to the fact that*- Мы хотим обратить Ваше внимание на тот факт, что...
- 3) *We are disappointed to find that the quality of the equipment (goods) you supplied does not meet (comply with, satisfy, match)*

the requirements of... - К сожалению мы обнаружили, что оборудование(товары), которые Вы поставили нам, не удовлетворяют требованиям...

4) *To prove our statement we enclose(are enclosing)...* - В подтверждение нашего заявления мы прилагаем ...

5) *The delay in delivery is causing us great inconvenience, as...*- Задержка в поставке приводит к большим неудобствам, поскольку...

6) *We find it necessary to note...*- Считаем необходимым отметить...

7) *We are returning...and would ask you to replace...*- Возвращаем Вам...и просим заменить...

8) *So far we have received no reply...*- До сих пор мы не получили ответа...

9) *Four containers in the consignment were found to be damaged.*- Четыре контейнера в партии оказались поврежденными.

10) *We duly informed you about the breakdown of the equipment.*- Мы должным образом проинформировали Вас о выходе из строя оборудования.

11) *At present your failure to deliver the goods greatly worries us.* - В настоящее время мы крайне обеспокоены тем, что Вы не можете поставить товар.

12) *When we installed the equipment, we found that it was faulty.* - Когда мы установили оборудование, то обнаружили, что оно не работает.

13) *When we examined the goods, it turned out that ...*- После осмотра товара оказалось, что...

Образец ответа на письмо-рекламацию

Vysteria Ltd.

P.O.Box 82

Kiev 253206

Ukraine

21th April, 2007

Ref: Order # 142 of 21 th March, 2007

Dear Sirs,

Your letter of 18th April, 2007, was duly noted. The shirts you returned us are indeed defective. We have to admit that these defects were overlooked by our controller and offer apologies for the oversight.

We are sending you new shirts as a replacement this week by air, carriage paid, and would ask you to confirm their receipt by fax.

If any other problems arise, please do not hesitate to contact us in the shortest possible time.

Yours faithfully,
Claims Department Manager

Клише и выражения.

используемые в ответах на жалобы и претензии:

- 1) *We have carefully studied your claims...*- Мы внимательно изучили Ваши претензии...
- 2) *You were right to let us know about...*- Правильно сделали, что сообщили нам о...
- 3) *After investigating your complaint, we have to admit that...*- После изучения Вашей жалобы мы вынуждены признать, что...
- 4) *We can assure you that...*- Можем заверить Вас в том, что...
- 5) *Steps are being taken immediately to avoid such mistakes in future.*- Мы немедленно примем меры для того, чтобы избежать подобных ошибок в будущем.
- 6) *Please accept our apologies for...*- Примите наши извинения за...
- 7) *We apologize for...*- Просим прощения за...
- 8) *A replacement for the substandard goods will be delivered next week.* - Замена недоброкачественному товару будет поставлена на следующей неделе.
- 9) *May we remind you, however, that...*- В тоже время, мы хотели бы напомнить Вам, что...

10) *We would ask you to return the faulty equipment at your convenience, carriage forward.*- Просим Вас вернуть нам бракованное оборудование в удобное для Вас время, без оплаты перевозки.

11) *However we hope you will also try to see our point of view.*- Однако нам хотелось бы изложить также свою точку зрения.

12) *We regret that we cannot exchange...since...*- К сожалению мы не можем заменить..., поскольку...

13) *We regret to inform you that we cannot accept your claim because of...*- К сожалению вынуждены сообщить, что мы не можем принять Вашу претензию, поскольку...

14) *We would like to inform you that the delay in delivery occurred through no fault of ours.*- Мы бы хотели сообщить Вам, что задержка в поставке произошла не по нашей вине.

15) *It is not our fault that...*- Это не наша вина, что...

16) *Needless to say that both our companies suffered unnecessary losses that hopefully will be avoided in the future.*- Нет необходимости говорить о том, что обе наши компании понесли убытки, которые мы надеемся избежать в будущем.

18. Apology

Письмо с извинениями отправляется в ответ на жалобу. Ответ на жалобу клиента/партнера по бизнесу также относится к "трудным" письмам, поскольку в нем надо будет дать исчерпывающее объяснение причин, вызвавших недовольство клиента/партнера, сохранив при этом лицо своей компании. Начать следует с выражения сожаления, личной обеспокоенности сложившейся ситуацией. Необходимо объяснить, какие шаги будут/были предприняты, чтобы устранить проблему и избежать ее повторения в будущем.

Образец письма-извинения

RNT Limited
16 Moorland Road, Luton, Bedford, MK44 7YG
Telephone: (01234) 136987
Registered in England No. 9145628

18 High Street
Milton Keynes
MK12 7TR
22 April 2010

Dear Mrs Charles

Thank you for your telephone call of 20 April.

I understand that you received an invoice from us, dated 19 April, which quoted an incorrect bill amount.

I have investigated the matter with our Accounts department who were responsible for sending out the invoice. It appears that a member of staff typed the wrong number by mistake.

I apologise for this and the inconvenience it has caused. I agree that on this occasion our service has not been to the high standards we aim to achieve.

As a result of your complaint, our Accounts manager is reviewing staff training to ensure that this does not happen again.

Thank you again, Mr Charles, for bringing this to my attention. I hope this letter has resolved your concerns, but if you need any more information please contact me on my direct line 01234 130989.

Yours sincerely
Caroline Ashworth
Customer Service Manager

Клише и выражения,

используемые в письмах-извинениях:

- 1) *Thank you for bringing the matter/issue/problem to our attention.* - Спасибо, что сообщили нам об этом деле/проблеме.
- 2) *I appreciated your advising me of this incident.* - Для меня очень важно ваше сообщение.
- 3) *We are very sorry to hear that.* - Нам тяжело слышать об этом..
- 4) *I am very sorry for this situation.* - Я очень сожалею о сложившейся ситуации.
- 5) *We apologise for...* - Мы просим прощения за...

- 6) *Please accept our apologies for...* - Примите наши извинения...
- 7) *Please be assured that we will...* - Будьте уверены, что мы...
- 8) *You have my assurance that ...*- Я гарантирую вам...
- 9) *To compensate for the inconvenience caused...* - Для возмещения причиненных неудобств...
- 10) *We are doing everything we can do to resolve the issue.* - Мы делаем все возможное для решения проблем.
- 11) *I can assure you that this will not happen again .* - Обещаю, что это впредь не повторится.
- 12) *I am trying to sort it out/sort the problem out as a matter of urgency.* - Я пытаюсь разобраться с этим/решить эту проблему немедленно.
- 13) *Please return the faulty goods, and we will refund you/repair them/replace them.* - Пожалуйста, верните некачественный товар и мы возместим Вам убытки/отремонтируем /заменим его.
- 14) *We value your custom highly.* - Для нас очень важно сотрудничество с вами.

19. Мемо

Письмо-напоминание адресуется к фирме-партнеру с целью дружеского, корректного напоминания ускорить некоторые операции, связанные с платежами, выполнением договорных обязательств, агентских соглашений и т.д. Гриф «вторично» помещается на поле письма и указывает на повторное напоминание. Письмо состоит из двух частей: напоминание о выполнении обязательств и мерах, которые будут приняты в случае их невыполнения.

Уважаемые господа,

Напоминаем, что Ваш счет оказался неоплаченным, срок оплаты истекает 10 мая. Просим дать объяснения в ближайшее время, в противном случае мы будем вынуждены подать на вас в арбитраж. Заранее примите нашу благодарность, надеемся на дальнейшее сотрудничество.

Письмо-восстановление прежних связей направляется деловым партнерам в том случае, когда от фирмы не поступают заказы, для выяснения причины и возобновления сотрудничества составляются следующие письма.

Уважаемые господа,

Наша фирма регулярно получала Ваши заказы в прошлом, как следует из анализа документации. Мы перестали получать их два года назад. Фирма хотела бы знать, есть ли этому серьезная причина, за которую мы несем ответственность, а именно: несвоевременно исполненные заказы; качество, не соответствующее требуемым стандартам; ошибки при выполнении заказов; неконкурентоспособные цены и т.д. Надеемся на возобновление деловых связей с Вами и взаимовыгодное партнерство.

UNIT III

Практика перевода деловой корреспонденции

1. Заявка о приеме на работу

Job application

15th June 2011
Air Space Freight Forwarding
100 Thornburg Road
NEWCASTLE
NO2 6ZE, England

Dear Sir or Madam,

I am writing in reply to your advertisement in the European News of June 12th for the post of Sales Manager in your European Division.

I am aged 27, of German nationality, single, bilingual German/English and am currently employed as Freight Coordinator with Federal Express (Deutschland) in Dusseldorf where I am responsible for freight movements to and from the US and the UK. I have held this post for three years now and would welcome an opportunity to work in Britain. I now have a total of 5 years' work experience in freight forwarding, having completed a 2 1/2-year training course as a freight forwarder with Kuhne & Nagel, Dortmund, where I stayed for a further two years after completing my training period before taking up my current post at Federal Express. My current performance-related salary is in excess of £3000 p.a.

I enclose a full curriculum vitae and the names of two referees as stipulated.

I look forward to your reply at your earliest convenience.

Yours faithfully,
Ziegfried Danz

Glossary Notes:

Freight Coordinator – координатор фрахтов
freight movement – фрахтовый транспорт

welcome an opportunity – воспользоваться возможностью
freight forwarding – фрахтовая отправка, рассылка
freight forwarder – экспедитор
performance related – в зависимости от достижений
£ 30K p.a. - 30000 фунтов стерлингов в год
referee здесь: лицо, дающее рекомендацию
stipulate – требовать(ся), полагаться, обуславливать

2. Рекомендательное письмо для частного лица
Letter of recommendation for a private individual

3 February 2010
National Chiswick Bank Ltd
27 Chiswick High Road
Chiswick
LONDON, W4T 6PP, England

For the attention of the Manager

Dear Sir or Madam,

As our company has enjoyed excellent relations with your bank in the past we would be most grateful if you could assist our newly appointed Market Research Coordinator (U.K. Division), Herr Franz Lahusen, on his arrival in London at the beginning of next month.

Herr Franz Lahusen has been entrusted with the task of drawing up energy consumption profiles for major energy users in the process engineering sector in the south of England and would therefore appreciate any assistance your bank can give him as regards potential customers and their suitability. We feel that your wide experience in dealing with corporate customers and the considerable skill with which you have handled our affairs in the past will greatly aid Herr Lahusen in this undertaking.

We wish to take this opportunity to extend our thanks to you in advance for any assistance given to him in this matter and remain,

Yours faithfully
GEA Energietechnik GmbH

Glossary Notes:

market research - специалист по маркетинговым исследованиям
draw up - разрабатывать

energy consumption profile - профиль энергопотребления
process engineering - план процесса
suitability - пригодность
undertaking - предприятие, дело; план, проект
extend - здесь: выражать

3. Рекомендательное письмо

Testimonial

To whom it may concern

Ms. MARIA SCHNELL

Ms Schnell worked with Technology Transfer Systems Ltd. as Departmental Head in our software development and documentation department during the period from 1 January 2001 to 31 March 2009.

After having rapidly taken stock of the resources available in this department, both in terms of manpower and technology, she was able to proceed to evaluating its strengths and weaknesses. Her restructuring of the section led to an immediate improvement in morale and performance resulting in greater efficiency and dedication from all concerned.

The areas for which she took responsibility involved many skills: documenting, typing and layout of a user manual, testing the software system during development and liaising with software engineers as bugs or queries were raised.

Her ability to chair meetings and conduct them in a manner conducive to constructive results has proved invaluable in the course of her three years with our company.

Technology Transfer Systems Ltd will sadly miss the skills and dedication of which Ms Schnell's departure will deprive the company. We do not hesitate to recommend her to any future employer.

Yours faithfully
James Bloomberg,
HR manager

Glossary Notes:

to whom it may concern - тем, кого это может касаться
take stock - ознакомиться

taprower- рабочая сила
efficiency- квалификация, умение
dedication- вовлеченность
liaise- поддерживать связь
bug- здесь: дефект, недочет
chair- вести собрание, быть представителем на собрании

4. Приглашение на собеседование **Invitation to an interview**

21 June 2011
Mr Peter Schulz
Alte Bahnhof str. 100
44892 Bochum, Germany

Dear Mr Schulz,

Thank you for your letter of 15 June in which you submit your application for the post of European Division Sales Manager.

Interviews for the post in question are being held in London at the Novotel at Heathrow Airport during the weekend of July 19-20. We are inviting suitable candidates to attend for a preliminary interview on the Saturday. On the Sunday short-listed candidates will then proceed to a second round of interviews conducted by a panel made up of our Human Resources Manager and staff. All short-listed candidates will be notified approximately 10 days after interview.

Travel and accommodation expenses will be borne by the company for all candidates living outside the UK who are invited to interview.

Please confirm your participation by return, indicating your time of arrival

Yours sincerely
Air Space Freight Forwarding
Henry Fuller,
HR Division

Glossary Notes:

short-listed- прошедший первичный отбор
panel- отбор, конкурс; комиссия
human resources- отдел кадров

5. Информация для потенциального клиента

Information for a prospective customer

28 April 2012
Couper Links 401
9000 GENT, Belgium
Fax: 00 32 56 773058

Dear Sir or Madam

RE: SOURCING GINSENG ROOTS

With reference to our fax of 22 April please note that our contacts in China have just confirmed that small samples and descriptive literature have been dispatched. As soon as we receive his material we will pass it on to you.

The price CIF Antwerp is generally something in the region of US\$ 25 per kg – types, quality, minimum order quantity, delivery etc. to be confirmed.

In the meantime we would appreciate some information on your company's background and financial standing. We would point out at this juncture that it is to be expected that the Chinese supplier will stipulate payment by letter or credit.

Should you have any queries please do not hesitate to contact us.

Yours faithfully
Lancashire Enterprises plc
Mannix Fu, Project Executive
Trade Dept.

Glossary Notes:

source - касательно, по поводу

descriptive literature - информационные материалы

financial standing - финансовое положение

at this juncture - в настоящий момент

stipulate - ставить условием, обуславливать

6. Рассылка/информационное письмо

Mail shot/circular

18 February 2009
Prince DIY Centre
75-95 New Hall Street
OXFORD, OX1 7HH

Dear Customer

DIY ON YOUR DOORSTEP!

We are delighted to report that customer demand to our unbeaten range of "do-it-yourself" equipment and materials has increased at such a staggering pace, that we are shortly to be opening a second branch just outside town on the new Price-wise Trading Estate.

Our new branch, at 42-50 Grove Road, will provide ample parking facilities and will stock all the lines you have come to know and rely on together with a whole new range of modestly priced accessories for the DIY-enthusiast working on his own. This range will include "one hand" tools enabling the handyman (or woman!) to manipulate equipment with one hand only, leaving the other free.

Just to convince you how serious we are, we're offering a 5% discount on all cash sales over \$25 during the first month of business as from the first of next month. We'll deliver all bulky items (marked with a red star on the price tag) to your front door absolutely free of charge within a 25-mile radius.

So don't miss the chance of cashing in on our once-in-a-lifetime throw-away offers! We're looking forward to greeting you on our new premises on June 1st and we're absolutely certain you'll be glad you came!

Yours sincerely
Kelvin Hover

Glossary Notes:

diy - сделай сам

handyman - умелец, мастер на все руки

7. Отчет представителя **Agent's report**

Modern Sports Sportkleidung
Bahnhofstr.112
40489 Düsseldorf, Germany
E-mail: modern.sports@gmx.de

1 November 2009
Land&Hunter Sportswear Specialists
12 Thames Street
KINGSTON
KT1 1PF, England

Dear Mr Land

Report on First Quarter Sales

We are pleased to inform you that sales activity has been brisk throughout this first quarter with a balance of €17,000 in your favour. On presentation of your draft drawn on us for this amount of 30d/s it will be accepted and returned to you immediately, as agreed.

We feel that our advertising campaign, launched as it was at the end of the summer season, was particularly effective because waxed cotton jackets are most suited to weather conditions at this time of year. The new German TV series bought from Thames Television entitled "Outdoor Style" featuring prominent British TV personalities wearing your company's anoraks has also certainly had a beneficial effect on sales. We enclose some material al from the advertising campaign and press coverage of the TV series for your information.

For the next quarter we expect an even greater turnover, particularly in the bigger men's sizes with large waist measurements. Please make sure that these sizes are available in greater numbers to accommodate the market here.

As regards pricing policy, we feel that the current weakness of the pound should be passed on to our customers and suggest an across- the – board price reduction of 10% on the trade prices quoted.

We look forward to your comments on this matter and are confident that the market will continue to offer considerable potential for the foreseeable future.

Yours sincerely
MODERN SPORTS SPORTKLEIDUNG
Theo Kohl, Managing Director

Encs

Glossary Notes:

first quarter sales – оборот в первом квартале

brisk - оживленный

balance in your favour – сальдо в вашу пользу

on presentation – по предъявлению

draft – трампа, переводный вексель

waxed cotton – вощенный хлопок

feature - показывать

turnover - оборот

across-the-board - глобальный

trade price – фабричная цена, оптовая цена

8. Отчет о маркетинговых исследованиях

Market research report

June 25, 2008

Constance Cummings

Cosmetics Manufacturers

One World Trade Center

Suite 7691

New York, NY 10048

U.S.A.

Ladies and Gentlemen:

We are now in position to provide you with the first results of our market survey on German consumer habits as regards the use of cosmetics.

Our field-workers conducted a representative survey of females aged 15-60 years and completed a questionnaire with the test persons on their preferences as regards hair and skin preparations. Our survey incorporated questions on the recycling of packaging, vivisection issues and a possible multicultural image of society. In addition, we asked questions on matters such as manufacturing methods and the sourcing of ingredients used for beauty preparations (low-wage labor in the Third World, Amazon rain forest depletion, “natural” an “green” products, herbal remedies, cosmetic substances used by ancient cultures etc.).

Our conclusions and recommendations are set out in detail in the charts included with this letter. In essence, we recommend that the 15-25 year-old age group be approached with explicit reference to

environmentally friendly products, developed on human test subjects and in no way involving the use of animals. Here a synthesis should be achieved between fashion-consciousness and “natural” beauty. We suggest using both European and African models in harmonious but also dynamic and exciting situations in your advertising.

The 25-40 year-olds will probably best respond to an “enlightened” and realistic approach to the problems of “getting the best out of your looks” with a little help from cosmetics. Here, an “intimate” approach is important, i.e. the cosmetic industry is secretly helping you to enhance your looks, whilst unsuspecting males think it’s natural (hair rinses, skin toners, anti-wrinkle preparations).

The 45-60 year-olds will probably best respond to even more subtle allusions to the need for nature to be helped along a little, but here we recommend the idea of, “Go on, enjoy yourself now”, or, “Treat yourself to something really good!” Prices for age group can be increased by 5%-10% to underline market segmentation.

We trust you will be able to incorporate our suggestions in your advertising campaign and will be pleased to clarify any of our findings, should you request us to do so.

Sincerely yours,
DAWSON&DAWSON
A.P.Schleifer
Senior Consultant

Glossary Notes:

market survey - маркетинговые исследования

questionnaire анкета

vivisection issue - тема анализа

Amazon rain forest depletion вырубка джунглей Амазонки

fashion-consciousness - сознание моды

hair rinse - ополаскиватель для волос

skin toner средства - по уходу за телом

anti-wrinkle preparation - средства от морщин

allusion - аллюзия, намек

9. Ответ на годовой отчет главного предприятия

Response to parent company's annual report

Harvard Plastics Inc. (UK)
Bull Ring Industrial Estate
Birmingham B18 9LL
e-mail: HVplastics@aol.com
4th July 2010

The President
Harvard Plastic Inc.
Broadway
New York, NY 10018
USA

Dear Mr Pollock

We have studied your Annual Report for 2009 and come to the conclusion that the loss in pre-tax profits of \$1.2bn incurred by Harvard Plastics world-wide was mainly attributable to high labour costs and import duty on plastics entering Europe.

The conclusion we have come to is that relocation of part of your manufacturing facilities in one of the cheaper EU countries (UK, Ireland, Portugal, Greece) may be the answer to import duties, for in this way the "80% local content" ruling as regards goods manufactured by companies in non-EU ownership can be complied with. Over 1,000 Japanese companies already have a production site in the UK alone.

We feel that every effort should be made to contact the municipalities in areas designated by the EU as "regional development areas" in order to obtain EU funding and low-priced land. We are convinced that any effort to bring jobs to Europe will be warmly welcomed by the government and local population concerned, with good chances of highly favorable tax relief arrangements for an initial period and, especially in the UK, a pool of skilled labour available immediately.

Our Public Relations Department has already started to sound out local authorities in suitable areas in the UK and we will be

sending you a report of our findings in good time for your AGM on 1 September.

You may rest assured that our recommendations will remain confidential, until such time as the matter of relocation in Europe has been discussed at the highest level.

Yours sincerely
Henry Wilberforce
Chief Executive
Harvard Plastics (UK)

Glossary Notes:

Loss in pre-tax profits - потеря в доналоговой прибыли

Bn=billion

Incur - потерпеть, понести

Manufacturing facilities - промышленные предприятия

The 80% local content ruling - Закон, по которому 80% продаж должны состоять из местной продукции

Sound out - находить, обнаруживать

AGM=Annual General Meeting - ежегодное общее собрание

10. Простой запрос
Simple enquiry

25 November 2011
Clearcut Lawnmowers Ltd
90 -100 Clover Drive
TORRINGTON
Kent
TZ3 – 8ZZ
United Kingdom

Dear Sirs

We are a newly-established firm specializing in the supply of gardening equipment. As we are currently in the process of buying in stock in good time for the coming spring season, we would be grateful if you would send us a catalogue of your full lawn-mower range, both mechanical and electric.

Would you also indicate at how much time should be allowed for delivery and include details of your export prices and quantity

discounts. Please also state whether goods on a sale or return basis can be supplied and what your position on after-sales service is.

If your products are to good standard and delivery is prompt, we feel sure that there will be ample opportunity for your company to acquire a substantial share of the market here.

Yours faithfully
Brill Gartengerate GmbH
Thomas Wolf
Assistant Manager

Glossary Notes:

buy in stock – создавать складские запасы

lawnmower - газонокосилка

range- ассортимент

quantity discount - количественная скидка

sale or return - покупка с правом возврата

after-sales service - служба работы с покупателями

11 Запрос
Enquiry

Computronic Inc.
PO Box 8732
Austin, TX 75110
USA

Ladies and Gentleman:

ENCRYPTION SOFTWARE

We read your advertisement in the latest edition of DataNews, in which you state that you have developed new software for the encryption of electronic data.

We are in the process of reviewing our company's security procedures and wish to introduce a hierarchical system of data access using unbreakable passwords.

We would be most interested in receiving a demonstration version of your encryption program, which we would then attempt to crack. If, using a powerful mainframe computer, we do not succeed, we will place a substantial order for your software.

We look forward to receiving your comments on this matter, together with details of on-site after sales service and up-date

facilities, should you feel that your product will pass the test we intend it to undergo.

Yours truly,
BOCHUMER DATENTECHNIK
Reinhardt Deutsch
Software Engineer

Glossary Notes:

Encryption-расшифровка, кодировка;

Security procedure – меры по обеспечению безопасности;

Mainframe computer – головной компьютер;

On-site – на месте;

After-sales service - служба работы с покупателями;

Up-date – обновлять компоненты операционной системы или программы.

12. Запрос на основании тендера

Enquiry based om a tender

TELEFAX

23 March 2007

TO: POLISH CHAMBER OF' COMMERCE

FAX: +4822 274673

FROM: BILL JAMBOR, Lancashire Enterprises plc

FAX: +1773 721029

Dear Sirs

My company is at present tendering for an EC project in Romania. I would be pleased if you could send me details of Polish companies able to supply the following equipment:

1. Engine compressor spare parts, engine spare parts and pistons for Ikarus motor vehicles Types 260.50, 280.33, 280,64.
2. Spare parts for: "Tatra" Trams, type T4R
3. Electrolyte copper cathode and 18mm diameter copper winding wire
4. Equipment and spare parts for diesel electric and electric locomotives
5. Rail coach batteries, locomotive starter batteries and locomotive storage batteries.

The exact details and conditions of tender will be sent to the relevant companies.

We unfortunately have very little time to submit our tender and would thus be grateful to receive details from you as soon as possible and in any event in no later than two weeks from now.

Yours faithfully
BILL JAMBOR,
Lancashire Enterprises plc

Glossary Notes:

tender – предлагать (письменно), выдвигать тендер (заявку на торгах),
выставлять на торги

engine spare part – запчасти машины

winding wire – спиральная проволока, обмотка,

rail coach battery – вагонная батарея,

starter battery – аккумуляторная батарея

submit – представлять (документ)

13. Запрос на основании объявления
Enquiry in response to an advertisement

From: jackson&partners@tel.com.uk

To: m.prinzen@liberty.de

Date: 22 March 2008.

Subject: Request for sales literature

For the attention of Monika Prinzen

Dear Ms Prinzen

LADIES' SUMMER WEAR

We refer to your advertisement in this month's edition of "Fashion Plus". We are a major importer of ladies' fashion wear with a network of retail outlets throughout the UK. For the past 10 years we have, with considerable Success, been dealing in fashions for teenagers and the early 20s. Our lines are strictly up-market and are always in instant response to current trends.

Please send us your catalogue, a current export price-list including terms of payment and delivery and details of quantity discounts. We would also appreciate it if you would include representative samples of some of this season's garments to enable us to assess their quality.

We feel sure that there could be considerable openings for competitively priced goods of the right design and look forward to hearing from you in good time for the coming season.

Postal address:

Jackson & Partners Ltd.

P.O. Box 11058, LONDON, SW1 3YK, U.K.

Yours sincerely

Jackson & Partners Ltd.

Glossary Notes:

major importer – более крупный импортер

retail outlet - точка розничной торговли

the early 20s – двадцатилетние, поколение двадцатилетних

line – стиль, коллекция

be strictly up-market – соответствовать самым высоким запросам

be in instant response - немедленно реагировать

current trend – актуальный тренд

openings – открывающиеся возможности

14. Запрос о процентах по страховке

Enquiry about insurance rates

5 April 2007

Sovereign Assurance Ltd

London Regional Marine Branch

24 Lime Street

LONDON

EC3 7JE

Dear Sir or Madam

Please let us have your quotation for insurance cover against all risks, warehouse to warehouse, for a consignment of 50 bales of raw silk from Liverpool to Marseille on board the vessel “M.S. Northern Star” of the M&P Line.

Replacement value is £5,000.

Cover is required as from June 1st.

Yours faithfully

Turnpike Trading Co. Ltd.

Ronald Soames

Director

Glossary Notes:

quotation - предложение

insurance cover - покрытие страховки

warehouse - склад

consignment - партия товаров, груз

bale - кипа, тюк

raw silk - шелк-сырец

as from - с (о времени)

15. Встречное предложение

Counter-offer

Mediquip Ltd
Richmond Industrial Estate
RICHMOND
SU9 JK, England

Your Offer No.1093 for Surgical instruments.

Thank you for the above-mentioned offer of December 1 st.

We have studied your prices and compared them with those of your competitors and, despite being well pleased with the quality of the goods, must point out that your prices are some 10% too high for the market here.

If you can see your way clear to accommodating us with a 10% reduction we will be pleased to place an order for the equipment listed on the order-form enclosed.

We look forward to your response to our proposal.

Yours faithfully

DR. ZANDER KLINIKEN

Michael Schmidt Manager

Glossary Notes:

if you can see your way clear - если вы усматриваете возможности

accommodate s.o. - идти на встречу кому-л.

order form - бланк заказа

16. Самостоятельное предложение

Unsolicited offer

12 December 2011
Lancashire Enterprises plc
Enterprise House

17 Ribblesdale Place
Winckley Square
Preston PR7 3NA

Genesis Medical Ltd
115 Gloucester Road
LONDON, SW 7 3WW

Dear Sirs

SINGLE USE TRANSFUSION SET

We were given your name by our mutual business associate, Nel Smith at Medical System (International) Ltd, who recommended that we contact you.

Lancashire Enterprises plc is actively involved in eastern Europe, having won major contracts to help revitalize the industrial base of countries effecting the transition to a market economy. Included in this work is the provision of a trading service.

In this respect we have been approached by a Polish manufacturer of Single Use Transfusion Sets (sample enclosed), who has requested us to seek business contacts in western Europe on his behalf.

As sole UK agents for the manufacturer, we are able to supply you the sets at a CIF unit price of £273. We are able to supply 8500 units per shipment and up to three shipments per month.

The manufacturing process used conforms to international standards. The manufacturer is in the process of applying for Department of Health certificate and would welcome an order subject to obtaining such certification.

In addition, if a good response from UK firms is forthcoming, the packaging will be modified and the instruction will be printed in English.

Furthermore, should you so require, the product can be modified to suit individual requirements.

We look forward to your response and would welcome an opportunity to strengthen ties with eastern Europe. We also

enclose for your information a brochure describing our activities in this field in more detail

Yours faithfully
Lancashire Enterprises plc
Bill Jambor, Project Executive

Enc

Glossary Notes:

Single use transfusion set – одноразовый набор для переливания крови

Business associate-деловой партнер

Win major contacts-получить доступ к более крупным заказам

Revitalize- оживлять

Effect the transition to-осуществлять переход к чему-либо

Provision-здесь: снабжение

Sole agent-эксклюзивный представитель

Department of Health-(брит.) Министерство здравоохранения

Subject to-при условии (если):при соблюдении, при условии соблюдения; на тот случай если; в том случае если

Be forthcoming-следовать последовать

17. Предложение об эксклюзивном представительстве

Offer of sole agency

30 March 2008

Modern Sports Sportkleidung

Trautmann & Sander

Bahnhofstr. 112

40489 Dusseldorf, Germany

Dear Mr Kohl

Sole Agency Agreement

Many thanks for your letter of 20 March, in which you express an interest in marketing our goods.

We are, indeed, looking for an agent for our products in Germany and it sounds as if your organization could well fit the bill. Our products are tremendously successful over here in the UK. Waxed cotton clothing is now all the rage and the market is expanding fast. We enclose the samples you request together with illustrated sales literature and our latest trade price-list. We feel sure that the quality will give you no grounds for complaint, as

our products are truly state-of-the-art and used by top mountaineers throughout the world.

The Gunzelmann Bank describes your organization as sound and efficient and therefore, provided you are satisfied with the samples, all that remains is for our lawyers to draft a sole agency agreement ready for signature.

We suggest a meeting here in Kingston to sign the agreement and to get to know each other a little better.

Yours sincerely
LAND & HUNTER

Glossary Notes:

sole agency agreement - договор об эксклюзивном представительстве

fit the bill - соответствовать требованиям

be all the rage - быть на гребне моды

illustrated sales literature - иллюстрированные рекламные материалы

give no grounds for complaint - не давать оснований для жалоб

state-of-the-art – новейшее состояние, новейший уровень

sound - солидный, важный

to draft an agreement - составлять договор

18. Заказ на покупку акций

Order for shares

14 May 2012
South Western Investment Centre
PO Box 205
WATFORD
DW 1 1BP, England
Portfolio No:D/281248-2-93

Dear Sir or Madam,

Please buy positions in the following shares in accordance with the limits indicated. A total value of £15.000 should not be exceeded.

- | | |
|--|------------------------|
| 1) TCC Shares | to the value of €5.000 |
| 2) EuroRoad Shares | to the value of €1.000 |
| 3) PowerGen | to the value of €9.000 |
| (rights issue as per allotment letter) | |
| <u>Total</u> | <u>€15.000</u> |

Please debit the appropriate amount to my South-Western Investor Account.

Yours faithfully,
G.P. Courtney (Dr)

Glossary Notes:
portfolio - портфель
rights issue - выпуск ценных бумаг с правом получения
allotment letter - распределительное долевое письмо

19. Поставщик отклоняет заказ
Supplier rejects order

12 August 2009
Riverside Organ Studios
50 Station Road
New Malden
KT 1 R55, England

Dear Mr. Marshall,

We confirm receipt of your order for two Vox Z1 47 synthesizers but regret having to inform you that Vox Ltd have now gone out of business-thus making it impossible for us to accept your order.

There is a wide variety of similar instruments on the UK market? However? And for your information we enclose our latest catalogue and price list.

At present orders for the instruments listed can be processed within 4 weeks of receipt of order.

Assuring you of our best attention at all times we remain,

Yours sincerely,
Terry Webb, Export Sales

Glossary Notes:
synthesizer - синтезатор

20. Подтверждение заказа
Confirmation of order

Societe Misr de Filature
et de Tissage Fin
KAFR EL DAWAR A.R.E.
EGYPT

Your ref.: 5769F/KED

Our ref.: GE/tt

1 November 2009

Dear Sirs

Thank you for your letter of 17 October.

We hereby confirm your Purchase Order No.5769 F/KED for 5,000 rubberized spindles for Northrop looms, total price £4,190.00, FOB U.K. port, payment to be made by confirmed L/C.

We note your Conditions of Shipment and confirm that the order will be affected as per the provisions of your Insurance and Freight Circulars.

As requested we enclose a new pro-forma invoice and ten copies thereof.

We trust the goods will arrive punctually and in good condition and look forward to doing further business with you in the future.

Yours faithfully

LUPTON BROS LTD

G. Etherington, Export Manager

Encs

Glossary Notes:

rubberized spindle - прорезиненное веретено

loom - ткацкий стан(ок), ткацкая машина

as per - согласно

21. Клиент вносит изменения в заказ

Customer amends his order

August 17, 20..

Hitech Software Inc.

400 Sunnyvale Boulevard

San Jose CA 94021, USA

Ladies and Gentlemen:

**Our Order of 1 August for 10 Site Licenses
for Software Application**

We refer to our above-mentioned order for site licenses for your Megamerge application and wish to point out that, at the time of placing our order, Megamerge 3.0 was the latest version commercially available. As you have since brought out Megamerge 3.1

we wish to amend our order accordingly, as we only install state-of-the-art software.

We trust this amendment will not bring about any delay in delivery. Should this be the case please fax us immediately.

Sincerely yours,
ZIMMERMANN INFORMATIK
Jens Zimmermann Proprietor

Glossary notes:

Amend - ценить, изменять

State-of-the-art – соответствовать новейшему уровню техники

Bring about - повлечь за собой

22. Инструкции о переводе аккредитива

Letter of Credit transaction instruction

To: Amsterdam Civil Bank,
Documentary credit department

We ask you to transfer an irrevocable transferable confirmed L/C No. 11111 issued in our favour by the New York Trade Bank as follows:

Second beneficiary: Data Plus Company, New York

Advising bank: First Bank of Munich, Munich

Date and place of expiry: Oct 10, 2009, New York Trade Bank, NY

Credit amount: USD 100,320.00 (one/ zero/ zero/ three/ two/ zero/00)

Presentation of documents: latest 14 days after shipment within credit validity

Goods: 80.0 metric tons (net weight) of canned pork meat in own juice, trade mark “Super”, at price USD 1254.00 per metric ton net CIF New York

Documents: Insurance policy form against all risks, for 118 % of the value of goods, full set of originals.

Additional conditions:

1. No document except invoice and insurance policy as above must show value of goods and/or unit price.

2. We retain our right to refuse to allow advising amendments to the second beneficiary.

3. Document No.2 should bear a note "on behalf of Data Plus Company" after sender's name.

All bank charges and commissions outside USA for account of the second beneficiary. In case these commissions and charges will not be paid, the credit transfer must not be advised by advising bank.

All other terms and conditions as per original L/C.

At the same time we surrender to you five signed invoices in blank and authorize you to complete these in case of necessity.

Further we agree that amendments of this credit may be required/accepted by us only, if you as confirming bank also agree to, such amendments.

For transfer and confirmation charges please debit our account No. 2285446672.

Yours faithfully,
Data Plus Company

23. Счёт клиента: выяснение расхождения
Customers account : clarification of a discrepancy

12 July 2012

Ms Maria de Lurdes Fontes Pereira

Fontes & Melo Ltda.

Rua de D. Afonso Henriques, 49

P- 1300 Lisboa, PORTUGAL

Dear Ms Pereira

Balancing of Quarterly Account

To June 30 th 2012

We confirm the receipt of your quarterly account showing a debit balance for us of \$ 475.50.

After comparing your statement with our figures, however, we find that there is a discrepancy.

According to our records our debit balance only amounts to \$ 375. 50. We have checked our invoices thoroughly and have been

unable to find any irregularities in our payments. Could it be that your figure is a misprint?

We have today advised our invoicing Department to remit the equivalent of \$ 375.50 in euros.

To your account by bank transfer and would request you to check your figures once again. Should you arrive at a figure differing from ours, please let us know, specifying the exact nature of the difference of \$ 100.00 , for which we ourselves have no explanation.

We hope that this matter can be solved quickly and without any further inconvenience. For your information we are sending you enclosed a copy of our own statement.

Yours sincerely
F.T. James,
Invoicing Department

Glossary Notes:

quarterly- (еже)квартальный
debit balance- дебетовое сальдо
*statement -*выписка из счёта
irregularity- погрешность
invoicing department- отдел счетов
remit- переводить (деньги)

24. Просьба о предварительной фактуре
Request for pro-forma invoice

10 April 2008
Diamantsagen Wilde GmbH
Ritterstraße 9
22089 Hamburg , GERMANY

Dear Mr Wilde

Our Enquiry PL/384 of 2nd March 2008

Your Offer No. 58391 of 21st March 2008

We are pleased to inform you that your DX 33 saw-blades wholly conform to our quality requirements. We should therefore like to place an order for 25 units, provided you can see your way clear to granting us a further rebate of 5% on your prices as quoted in the above-mentioned offer. We feel that the volume of

the order we are interested in placing would justify this small concession.

However, to enable us to import these saw-blades into India we will need to apply for an import license from our local Government authorities and would therefore ask you to send us a pro-forma invoice to include the following details:

- exact description of the goods
- unit and total price with discounts
- terms of payments and delivery CIF Calcutta
- packing list

We would be grateful if you would send the pro-forma invoice by registered mail. As soon as we have received the import license, we shall telex our order to you and open the L/C with our bankers.

Yours sincerely
J. Smith, Manager

Glossary Notes:

saw-blade - полотно пилы

rebate - скидка

authority - учреждение, орган

pro-forma invoice - образец счета-фактуры, предварительная фактура

by registered mail- заказное

25. Просьба об открытых сроках платежа

Request for open account terms

November 25, 2010
Seaboard Industries plc
Grand Avenue
HOVE, BN3 2 LS
Great Britain

Ladies and Gentlemen:

As you know, we have been customers of your company for almost two years now and have always settled our invoices punctually by letter of credit in the pre-agreed way.

This is why we feel that we can now request you to grant us payment on open account terms for further deliveries, viz a 3-

month payment period against presentation of your quarterly statement.

We feel that we have now earned this short-term credit facility, particularly because we aim to be placing further and possibly more substantial orders with you in near future.

Awaiting your news with interest,

Sincerely yours,
Marting & Campals Inc.
Christopher P. Jefferson
Assistant Manager

Glossary Notes:

settle an invoice -оплатить счёт

in the pre-agreed way- оговорённым способом

Viz -то есть, а именно

A 3-month payment period -трехмесячный период срок оплаты

Quarterly statement (еже) -квартальная выписка из счёта

Short-term credit facility -возможность краткосрочного кредита

26. Клиент приносит извинения за задержку платежа
Customer apologizes for delay in payment

June 17, 2009.

Hudson Mechanical Engineering Inc.

782 Fairweather Street

Boston, MA 02116, USA

Ladies and Gentlemen:

We received your letter of 10 June and are sorry that there has been a delay in paying your Invoice No. 094/5/93.

We have unfortunately been hit by the economic downswing in Europe as a whole and in the engineering sector in particular, which has resulted in temporary financial difficulties for our company.

A considerable number of our customers have had to file applications for bankruptcy and, pending decisions in these cases, which could go on for months, we are not in a position to press them for payment. We have, nevertheless, been given assurances by our bankers that part-payment of your invoice is possible. We have therefore transferred 50% of the sum outstanding to your

account.

With respect to the outstanding balance we are unfortunately compelled to request you to grant us an extension of a further 30 days for this sum. If you can see your way clear to granting us this facility please send us a draft at 30 d/s drawn upon ourselves to this effect, which we will accept and return to you immediately.

We trust you will understand our predicament, which, as you can see, is entirely due to circumstances beyond our control.

Sincerely yours,
Gambols Research Co,
Emmet Brown
Invoicing Department Manager

Glossary Notes:

economic downswing – экономический кризис

engineering sector – технический сектор

file an application for bankruptcy – возбудить ходатайство о банкротстве

press s.o. for payment – принуждать кого-либо к платежу

outstanding balance – сальдо к оплате

draft at 30 d/s (days/sight) – тратта со сроком платежа 30 дней по предъявлению

drawn upon ourselves – выписанный на наше имя

predicament – затруднительное положение

27. Прекращение платежей
Cessation of payments

2 April 2008

Carpetidale Wholesale Grocery Supplies Ltd

Yorkshire Trading Estate

LONDON, N8 9IP

Dear Sirs

We regret to inform you that the recent opening and proximity of a new branch of the "Cash & Carry Supergreen" greengrocer's chain has led to a disastrous decline in the trading situation of our business. This, in turn, has resulted in our no longer being able to meet our current and long-term financial obligations.

Our preferential creditors have obtained a receiving order, under the provisions of which we have been granted a month's grace,

during which time we have the opportunity to reach an amicable settlement with our non-preferential creditors. Should we not achieve voluntary composition, the court will issue an adjudication order and appoint a trustee to take charge of liquidating our assets.

We would therefore respectfully invite you to attend the creditors' meeting which will take place on April 15 next on our premises.

You may rest assured that each application will be treated on its merits and in good faith.

Yours faithfully
Quick Turnover Greengroceries LTD
Harold Archer
Chief Accountant

Glossary Notes:

trading estate - промышленная зона

receiving order - исполнительный лист

an amicable settlement - полюбовное соглашение

voluntary composition - добровольное соглашение (сумма, выплачиваемая несостоятельным должником кредиторам)

adjudication - судебное решение (в деле о банкротстве)

trustee - попечитель, опекун; лицо, которому доверено управление

28. Второе напоминание
Second reminder

AL/GL
10 August 2010
Satic Optik GmbH
Kemnaderstr.33
58456 Witten, Germany

Attention: Herr Holler

Dear Herr Holler,

Your Ref.:	023/499
Account No.:	SO/894377
Balance Due:	€4,231.92
Due Date:	15 June 2011

I am disappointed to note that, despite our previous reminder of 12 July, your account with us still remains unpaid. You will recall from our Conditions of Sale that all outstanding balances due to us must be paid within thirty days after receipt of our invoice. By placing an order with us you indicated your agreement to our terms. According to my records no query has been raised with regard to the goods delivered or the accounts rendered.

Under the circumstances I would be grateful if you could arrange or the above sum to be paid by return. Should you fail to do so I shall have no alternative but to add interest to the balance at the rate of 25% per annum as prescribed by our Conditions of Sale.

Yours sincerely
NORTHERN OPTICS LTD
Alan Gore
Credit Controller

Glossary Notes:

balance due-дебетовое сальдо

due date-дата платежа

outstanding balances-неуплаченное сальдо

with regard to the accounts rendered-относительно производственных расчетов

by return - срочно

at the rate of 25% per annum-25% годовых

29. Последнее напоминание
Final demand

AL/GL

18 August 2010

Satic Optik GmbH

Kemnaderstr.33

58456 Witten, Germany

Attention: Herr Holler

Dear Herr Holler,

Balance Due: € 4,231.92

Interest Accrued: € 352.52

Despite repeated reminders your account still remains unpaid. Unless I receive a remittance covering all balances due within four days from the date of this letter I will have no alternative but to instruct our solicitors to take legal action against you.

In this case proceedings will be instigated without further notice to regain the sum owed, the interest accrued for the outstanding period and the costs of legal action.

Yours sincerely
NORTHERN OPTICS LTD
Alan Gore
Credit Controller

Glossary Notes:

interest accrued–наросшие проценты

remittance–перевод

take legal action against you-начать судебное расследование , возбудить дело

proceedings-производство(судебное)

instigate-здесь: возбуждать , начинать

without further notice-без предупреждения

costs of legal action-судебные издержки

30. Рекламация

Complaint

20 March 2010
Lupton Bros Ltd
P.O. Box 8
ACCRINGTON
BB5 1RJ, England

Dear Sirs

Our Purchase Order No. 5769F/KED

With reference to the above-mentioned order for 5,000 rubberized spindles we regret to advise you that checks have revealed that the rubber at the base of approx. 40% of the spindles is in an unsatisfactory condition. It could appear that the rubber is perished owing to storage in strong sunlight or as a result of having been left outside for a prolonged period of time.

We have airmailed you a sample spindle under separate cover for you to inspect yourselves. You will appreciate that we are unable to install the defective parts in our looms and are therefore forced to run our mill at reduced capacity. This, in turn, has caused delays in delivery for our clients, who, should the delay continue, will have no alternative but to seek an alternative source of supply.

We therefore need 2,000 replacements in perfect condition immediately and would suggest that you dispatch them to us by air freight, carriage paid.

We feel obliged to point out that your handling of This matter will determine whether we will be able to continue our business relationship in future.

Yours faithfully
SOCIETE MISR DE FILATURE
ET DE TISSAGE FIN

Glossary Notes:

rubberized spindles - прорезиненное веретено

to be perished - быть испорченным

loom - ткацкий станок

mill - завод, фабрика

handling - пользование

31. Рекламация на дефектные товары

Complaint about imperfect goods

7 December 2010

Turnpike Traders Ltd.

Units 1-4

Greenman Industrial Estate

BLACKBURN, BB1 5QW

Dear Sirs

This morning we took delivery of the 50 boards of prime quality teak ordered as per our letter of 1 November (Order No. WW-T1).

The quality of 2 of the boards is, however, unsatisfactory as they contain large, unsightly knots rendering them unsuitable for use.

We feel sure that this an oversight on your part but, owing to the considerable number of orders in hand, we had to alternative but

to return the goods in question to you, carriage forward, on the assumption that you will arrange for replacement to be sent to us by return to enable us to keep to production schedules.

We trust that you will be in agreement with this course of action and look forward to receiving replacements corresponding to your otherwise high standards.

Yours faithfully
WELLING&BURBURY LIMITED
William Welling, Chief Executive

32. Рекламация по причине транспортного ущерба
Complaint about damage in transit

28 April 20008
Eurofreight Ltd 49
Tenterlowe Lane
HiLUNGDON
MU8 8DE, England

Dear Sirs

Our ref.: UNG/009.92.1
15 Drums of Bitumen (10.565 kg)

We took delivery of the above-mentioned consignment on 19 April and note that 3 drums are damaged with leakage. Our suppliers, Glaxo Ltd., waive liability and claim that the goods were delivered to you in good condition, as evidenced by the carrier's receipt. We therefore have no alternative but to hold you responsible for the damage, which obviously occurred in transit. We include a copy of the insurance agent's report and photographs of the drums for your information.

Glaxo are prepared to supply us with replacements at short notice - carriage forward - in order to enable us to meet our commitments to our customer here. We have instructed them to supply us with 3 more drums and will forward the invoice to you for payment.

We trust this matter will be solved to our mutual satisfaction.

Yours faithfully
BUDAPEST! VEGYI MUVEK

Glossary Notes:

carrier's receipt - расписка перевозчика

at short notice – в скором времени

to meet one's commitments - выполнять свои обязательства

33. Подтверждение рекламации
Adjustment of a claim

March 26, 2012

Magnetische Informations- und Datensysteme

Gewerbepark

59069 Hamm, GERMANY

Attn: Mr. Andreas Schulz

Dear Mr. Schultz:

Subject: Complaint re DRT/398 Semi-conductors

Thank you for your communication of March 10, in which you state that the semi-conductors supplied are not up to standard.

Having looked into the matter we are now able to tell you that you were mistakenly supplied with DRT/298 semi-conductors, which, despite having similar properties to the latest version, are not able to perform as consistently as their successor.

We apologize for the inconvenience caused and would suggest that we either take back the consignment, carriage forward with insurance covered by us and replace in by DRT/398s, or reduce the price of the goods you have received to the standard list-price, with a further discount of 10% to make up for the inconvenience caused.

Please fax us your reply at your earliest convenience. Should you opt for a replacement delivery we will rush the goods to you by airmail.

Sincerely yours,
Quality Division Manager

Glossary Notes:

Prime quality teak – тиковая древесина первого сорта

Oversight – недосмотр

Order in hand – настоящий заказ

Carriage forward – перевозка за счет покупателя; с неоплаченной перевозкой

By return – с обратной почтой, срочно

Make up for – возмещать ущерб
Opt for – решаться на что-л.
Replacement delivery – поставка-замена

34. Направление рекламации клиента
в страховую компанию
Referral of customer complaint to insurance company

5 May 2011
Budapesti Vegyi Muvek
Budapest XII
Radnoti Miklos Utca 23,
1367, HUNGARY

Your ref.: UNG/009.92.1

Dear Mr Zold

Thank you for your letter of 28 April in which you give details of damage to 3 drums of bitumen delivered by ourselves to your company on April 19th. We regret the inconvenience caused and feel you acted correctly by having the damage assessed by your insurance agent.

We have looked into the matter and examined the driver's log for the trip in question and have discovered that our vehicle was involved in a minor accident. The case is currently in the hands of our lawyers and should be settled by the end of the month. Our insurance cover provides for indemnification for any eventuality so we would therefore request you to approach our insurers, whose name and address are as follows:

Accident Insurance Europe
Insurance House
London EC1A4WW
England.

Please quote policy No. GLX/342-00/93.

We trust the matter will be settled to your satisfaction in due course.

Yours sincerely
EUROFREIGHT LTD

Glossary Notes:

have the damage assessed – констатировать ущерб

look into the matter – рассмотреть дело
log - судовой журнал; журнал водителя
insurance cover - покрытие страховки
indemnification - возмещение ущерба
eventuality - возможность
approach – здесь: обращаться к кому либо
policy - полис

35. Требование выплаты страховки по причине ущерба

Insurance claim after sea-damage

15 June 2012
Lion Assurance Ltd
42 Leadenhall St
London, EC1 322

Dear Sirs

We have just taken delivery of a consignment of 200 bales of raw silk which was insured by your-selves. The merchandise was shipped on S.S. Anastasia, which docked in Plymouth on June 10. When our agents inspected the load they discovered that 15 of the bales were spoiled as a consequence of a storm in the South China Sea (survey report included).

We are therefore placing a claim for the damaged goods with you, the details of which are as follows:

Sea-damage 15 bales raw silk 1,000 per bale	15,000.00
Additional expenses	48.00
	<u>Total 15,048.00</u>

Please arrange to have this sum transferred to our account with the Bergman Bank in Dusseldorf.

We include all documentations related to this consignment as follows:

1. Insurance as certificate
2. Freight report
3. Copy of the B/L
4. Ship broker's refusal to grant our claim

We trust you will be able to settle the matter swiftly.

Yours faithfully
Terry Uncle, Manager

Glossary Notes:

bale – кона, тюк

raw silk – шёлк-сырец

merchandise - товар

survey report – протокол / акт досмотра

be related with – быть связанным с чем-либо

insurance certificate – страховой сертификат

freight forwarder - фрахтовый экспедитор

B/L=bill of lading – коносамент

ship broker - судовой маркер / брокер

36. Уведомление об экспертизе качества

Notification of a quality control examination

Stahlexport GmbH

Taunusstr. 12-14

46119 Oberhausen, Germany

2nd May 2011

Dear Mr Meier

Our Order 19345692 TI

Thank you for your telex of April 25 in which you state that the steel plates will be ready for dispatch and awaiting shipment in a fortnight's time.

In our L/C we stipulate that we require a commercial invoice, the B/L and the insurance certificate for shipment CIF Bangkok together with a quality control report. As regards this latter we have entrusted the company we name below with quality control and they will be contacting you in the next few days. They are:

SGS

Societe Generate de Surveillance

German Office Hamburg

Would you please enclose this company's assessment with the documentation to be presented to both the issuing and the advising bank.

Thank you in advance for your help.

Yours sincerely

Martin Cybak

SOUTH EAST ASIA STEEL

Glossary Notes:

steel plate-стальная плита

await shipment-ожидать отгрузки/отправки

quality control report-протокол, акт экспертизы качества

assessment-здесь: акт, протокол

issuing bank-исходящий банк (при аккредитиве)

advising bank-авизирующий банк (при аккредитиве)

37. Экспертиза товаров

Analysis of goods

21 October 2009

Cornwall Plastics Ltd

49 Torrington Road

PENZANCE, PE3 9IK

Dear Sirs

4,200 KG POLYETHERESTER OF SILICIC ACID

We have duly examined the above mentioned consignment and are pleased to submit our "Clean Report of Findings" to you as follows:

Goods submitted for inspection: 4,200 kg polyester of silicic acid as per pro-forma invoice No. 91900252 dated 1 October 20..

Seller: Cornwall Plastics Ltd
Penzance PE3 9IK,
Cornwall, UK

Importer: Slumberland Foam Inc.
92 Fence Rail Road
Pitsburg
Pensylvania PA49721, USA

FOB value: US\$ 19,812.00

CFR value: US\$ 20,412.00

Country of supply: Great Britain

Quantity: 20

Packing: drums

Gross weight 4,543.00 kg

Net weight: 4,200.00 kg

Marks: CP/PSA92/1-20

Glossary Notes:

report of findings – протокол/акт осмотра

pro-forma invoice – образец фактуры, предварительная фактура

gross weight – вес брутто

net weight – вес нетто

mark - маркировка

38. Передача готового к отправке заказа

фрахтовому экспедитору

Placing a shipping order with a freight forwarder

4 July 2011

INTRASHIP LTD

Eastern Dock

DOVER, DV9 6GY, England

Dear Mrs Horrocks,

In the course of this week you will be receiving, FOB Dover, 2 containers of electric guitars and amplifiers marked S.W./93 1-2. They are to be shipped on the first available vessel to Rock Nouveau, 16 rue du General Leclerc, Bayonne, France. Insurance will be covered by us.

Please make out the B/L to order in triplicate and send all three copies to ourselves. Please also notify us of the name of the vessel as soon as this is known to you.

Yours sincerely

MUSIC AND MORE LTD

Timothy Dearing, Sales Director

Glossary Notes:

vessel-судно

make out-выписывать

B/L - bill of Lading-коносамент

to order-по приказу

in triplicate-в трех экземплярах

39. Инструкции по страховке и отгрузке,

растаможиванию

Insurance and shipping instructions, customs clearance

Societe Misr de Filature

et de Tissage Fin

KAPF EL DAWAR A.R.E
EGYPT

Dear Sirs

INSURANCE AND FREIGHT CIRCULAR

Further to our attached order we wish to draw your attention to our Insurance & Shipping Instructions and would point out that they are also those observed by ourselves.

1. SHIPPING METHOD

(a) Goods must be transported in the hold of the ship.

(b) Shipping to be effected using ships not more than 20 years old and also according to the Institute of London Underwriters classification clause.

2. SHIPPING INSTRUCTIONS

All cases should be marked S.M. followed by the number of the case, followed by the total number of cases in the consignment.

Example: If the cases are part of order 8706 and the total number of cases in the consignment amounts to 4, the cases should be marked:

S.M./8706/1/4 S.M./8706/2/4 S.M./8706/3/4
S.M./8706/4/4

When dispatching the order please airmail us the NAME of the SHIP on which the goods are to be shipped and the number of the purchase order relating to the consignment. This information will be of great assistance to us in tracing the goods upon their arrival at port and in proceeding with their clearance through customs immediately, thus avoiding delay.

Glossary Notes:

attached - в приложении

hold - трюм

cargo-bearing ship - судно, несущее груз

effect shipping - производить отгрузку

classification clause - пункт/разряд классификации

Underwriter - страховщик

purchase order - закупочный ордер

trace здесь: -находить

proceed with -здесь: проводить, улаживать

clearance through customs - растаможивание

40. ФАКС
Facsimile Cover Sheet
CYBER INFORMATION SERVICE

To: Mirek Zlotkowski
Company: Quantum Plus
From: Lynn Dougherty
Phone: +1 203-358-4389
Fax: +1 203-358-4300
E-mail: lynn.dougherty@cybernet.com
Date: 9/28/20..
Pages: 1 of 2
Comments:

I hope you enjoyed the National Center for Database Marketing Chicago Show as much as I did. I thought it was a great success because everyone was so enthusiastic and willing to share their experience, so we could all learn from one another.

I'm writing now with a special invitation to continue benefiting from the experience of your colleagues in database marketing. My marketing department has authorized me to extend to you a one-year subscription to the CYBER DATABASE for 20% off the normal subscription rate.

To order simply fax the attached Order Form or call our Order Hotline at 203-358-4355. We hope to hear from you soon.

Regards,
Lynn Dougherty
Senior Editor
Cyber' Information Service

41. Сообщение электронной почты
E-mail

From: PrecisionEngineering@webside.de
To: merkur.gmbh@germanet.de
Date: 15 Oct 20..
Subject: High Pressure Valves
Dear Mr. Merkur

Thank you very much for the samples of your high pressure valves, which we received on 15 April.

We were impressed by the quality of the valves but feel that they are rather expensive in comparison with similar equipment on offer from foreign competitors.

If you are able to reduce your prices by 10% we will place an order for 20,000 valves now and a further 10,000 in six months' time.

We look forward to your reply with interest.

Yours sincerely
Harold Thomas
Precision Engineering Co

UNIT IV

Справочные материалы Базисные условия поставки, используемые при заключении контрактов

(в соответствии с "INCOTERMS"- «Международными правилами толкования торговых терминов»)

В деловой практике наибольшее распространение получили следующие типы базисных условий поставки, используемых при заключении контрактов.

1. Arbitration – арбитраж, третейский суд. Наиболее часто при заключении международных контрактов предусматривается разрешение споров в арбитражном суде г.Стокгольма, арбитраж по правилам международной торговой палаты, либо разрешение спора в третейском суде. При отсутствии в контракте оговорки о том, какое право должно применяться для разрешения конфликтов, используется право страны, где учреждена, имеет местожительство или основное место деятельности сторона, являющаяся продавцом (поставщиком, лицензиаром и т.п.)

2. Условия формирования цен:

- 1) **EX-Factory, EX-Mill, EX-Works** – «цена завода-поставщика». При этих условиях цена на товар определяется его себестоимостью и расчетной прибылью продавца. Покупатель несет все расходы, связанные с транспортировкой товара с завода-поставщика.
- 2) **EX-Store** – «со склада». Покупатель оплачивает все расходы, связанные с транспортировкой товара со склада, а также платит за доставку товара на склад.
- 3) **EX-Stock** – «из настоящих запасов». При этих условиях цена устанавливается для текущих поставок товара. В будущем цена на товар может быть изменена.

Последние два типа условий используются главным образом для поставок товаров на небольшие расстояния, а так же при заключении контрактов между оптовыми и розничными торговцами.

3. Документы для перевозки груза:

Bill of Lading – коносамент (документ, выдаваемый перевозчиком груза (*consignor, shipper*) грузовладельцу (*consignee*)). Коносамент выполняет одновременно несколько функций:

- 1) расписка перевозчика в получении груза для перевозки, с одновременным описанием видимого состояния груза;
- 2) товарно-транспортная накладная при железнодорожных, автомобильных и авиаперевозках (*rail, road, or air waybill*);
- 3) подтверждение договора перевозки груза;
- 4) товарораспорядительный документ, удостоверяет право собственности на отгруженный товар;
- 5) может служить обеспечением кредита под отгруженные товары.

Первоначально коносамент применялся при транспортировке грузов морским транспортом. Сейчас коносамент может охватывать перевозки не только морским или речным транспортом, но и те случаи, когда перевозки осуществляются разными видами транспорта. В этом случае коносамент называется сквозным.

Виды коносаментов:

- 1) *dirty/clean Bill of Lading* – «грязный»/«чистый» коносамент - содержащий/не содержащий приписок о том, что груз получен от грузоотправителя в поврежденном виде);
- 2) *through Bill of Lading* – сквозной коносамент, означающий, что отправитель и получатель груза освобождены от забот по перегрузке его в порту перегрузки;
- 3) *original Bill of Lading* - оригинал коносамента;
- 4) *order/straight Bill of Lading* – ордерный/именной коносамент.

4. Условия перевозки и доставки груза:

1) **FAS** (*Free alongside Ship*) – «свободно вдоль борта судна». При этих условиях продавец (поставщик) за свой счет производит:

- поставку товара с приложением документов, подтверждающих его соответствие требованиям контракта;
- упаковку товара для транспортировки;
- доставку товара в указанные в контракте сроки в порт и складирование его на причале (*on quay*) вдоль борта судна;
- уведомление покупателя о размещении товара на причале и передачу ему расписки порта о принятии груза.

Кроме того, продавец (поставщик) обязан по просьбе покупателя и за его счет оказать последнему помощь в получении дополнительных документов, необходимых для ввоза товара в его страну.

Покупатель за свой счет:

- фрахтует судно и извещает продавца (поставщика) о дате прибытия судна на порт;
- страхует груз и оплачивает погрузку товара на судно;
- производит оплату товара.

Риск повреждения (*damage*) или утраты (*loss*) груза, а также право собственности на него (*property in the goods*) переходят от продавца к покупателю в момент размещения товара на причале.

2) **FOB** (*Free on Board*) – «свободно на борту судна». При этих условиях продавец обязан также за свой счет, кроме действий указанных для предыдущего случая, получить экспортную лицензию, выполнить таможенные формальности, погрузить товар на судно, известить покупателя о погрузке и передать ему документы (в т.ч. и коносамент) о принятии груза на судне.

Покупатель при этих базисных условиях (в отличие от предыдущего случая) не оплачивает погрузку товара на судно, но оплачивает размещение там. (Условие "*Free on*

Board and Trimmed” предполагает и размещение сыпучих грузов (обычно угля) на борту за счет продавца.)

Риск повреждения или утраты груза, а также право собственности на него переходят от продавца к покупателю в момент пересечения грузом борта судна.

3) Условия **FOR** (*Free on Rail*) – «свободно в вагоне» (на ж/д платформе), **FOT** (*Free on Truck*), **FOC** (*Free on Car*)- «свободно на грузовике» являются аналогичными условиям **FOB**.

4) **FOB Airport** – «свободно в аэропорту». При этих условиях продавец поставляет товар авиационному перевозчику, заключает договор с перевозчиком от своего имени, получает экспортную лицензию и выполняет таможенные формальности, передает покупателю комплект документов (в т.ч и авианакладную). Покупатель должен оплатить товар и все расходы, связанные с его транспортировкой, после передачи его перевозчику. Риск и право собственности переходят от продавца к покупателю после передачи товара перевозчику.

5) **C&F**, **CAF** (*Cost and Freight*) - «стоимость и фрахт». Эти условия отличаются от условий **FOB** тем, что продавец за свой счет фрахтует судно до порта назначения. Покупатель при этом несет все расходы, связанные с транспортировкой, за исключением фрахта. Право собственности на товар переходит от продавца к покупателю в момент пересечения грузом борта судна.

6) **CIF** (*Cost, Insurance, Freight*) - «стоимость, страхование и фрахт». Эти условия аналогичны условиям **C&F**, за исключением того, что продавец должен еще застраховать товар до места назначения.

Новые термины, включенные в «INCOTERMS». Эти термины используются в основном, когда груз транспортируют в контейнерах несколькими видами транспорта (железнодорожным, автомобильным и т.п.).

7) **FRC** (*Free Carrier named port/point*) - «свободно перевозчиком до обозначенного порта/пункта». Эти условия полностью аналогичны условиям **FOB**, за исключением того, что риск повреждения или утраты груза, а также право собственности на него переходят от продавца к покупателю не в момент пересечения грузом борта судна, а в момент передачи груза перевозчику в указанном пункте.

8) **DCP** (*Freight/Carriage Paid to named port/point*) - «фрахт или доставка оплачены до обозначенного порта/пункта». При этих условиях продавец за свой счет производит:

- поставку товара с документами, подтверждающими его соответствие условиям контракта;
- заключение договора о перевозке товара в указанный пункт и оплату перевозки;
- передачу товара перевозчику в установленный срок;
- уведомление покупателя и отсылку ему комплекта документов с квитанцией о приеме груза к перевозке;
- получение экспортной лицензии и оплату вывозных пошлин и сборов.

Покупатель за свой счет оплачивает товар продавцу, страхует его, покрывает все расходы, связанные с транспортировкой (кроме оплаты перевозки), а также расходы, связанные с ввозом товара в его страну. Риск и право собственности на товар переходят от продавца к покупателю в момент передачи продавцом груза первому перевозчику (перевозка может осуществляться несколькими транспортными фирмами).

9) Условия **CIP** (*Freight or Carriage and Insurance Paid to named port/point*) «фрахт или доставка и страховка оплачены до обозначенного порта/пункта» аналогичны предыдущим, за исключением того, что продавец оплачивает также страховку товара.

Литература

1. Паневчик, В.В. Деловое письмо : практическое пособие. – 2-е изд. – Минск : Амалфея, 2000. – 160 с.
2. Кирсанова, М.В. Курс делопроизводства ДОУ : учебное пособие / М.В. Кирсанова, Ю.М. Аксенов. – М.: ИНФРА-М, 2001. – 92 с.
3. Стенюков, М.В. Справочник секретаря. – М. : Изд-во «ПРИОР», 2000. – 95 с.
4. Басаков, М.И. Делопроизводство и корреспонденция в вопросах и ответах : учебное пособие для студентов экономических вузов и колледжей. – 2-е изд., перераб. и доп. Ростов н/Д : Издательство «Феникс», 2000. – 320 с.
5. Организация работы с документами : учебник / под ред. проф. В.А. Кудряева.– 2-е изд. перераб. и доп. – М. : ИНФРА-М, 2001. – 592 с.
6. Кирсанова, М.В. Деловая переписка : учебное пособие / М.В. Кирсанова, Н.Н. Анодина, Ю.М. Аксенов. – М. : ИНФРА-М, Новосибирск : Сибирское соглашение, 2001. – 92 с.
7. Колтунова, М.Д. Деловое письмо: Что нужно знать составителю. – 4-е изд. – М.: Дело, 2000. – 112 с.
8. Долгополова, Н.Ф. Деловая корреспонденция : методические указания / Н.Ф. Долгополова, Ю.В. Сухачева. – Оренбург : ГОУ ВПО «Оренбургский государственный университет», 2002.
9. Драгункин, А.Н. Оптимизированный универсальный учебник английского языка / А.Н. Драгункин. - СПб. : Издательский дом «Андра», 200.
10. Костыгина, С.И. Английский язык для студентов университетов. Чтение, письменная практика и практика устной речи : в 2 ч. Ч 1. / С.И. Костыгина, О.А. Березина. - М. : Академия, 2006.
11. Ястребова, Е.Б. Курс английского языка для студентов языковых вузов / Е.Б. Ястребова, Л.Г. Владыкина. - М. : Экзамен, 2007.

Содержание

Unit I. Теория составления деловой корреспонденции

1. Современное деловое письмо в условиях унификации	3
2. Служебный этикет деловых писем	4
3. Язык и стиль деловых писем	6
4. Стандартный аспект композиции деловых писем	9
5. Составные части делового письма	10
6. Правила оформления и реквизиты делового письма	12
7. Форма делового письма	14
8. Классификация писем	23

Unit II. Типы деловой корреспонденции

1. Некоторые виды писем	25
2. Resume	26
3. Job application	28
4. Advertisement	30
5. Invitation	34
6. Contract	35
7. Enquiry	37
8. Counter-inquiry	41
9. Offer	41
10. Order	44
11. Withdrawal of the order	45
12. Confirmation of the order	47
13. Rejection/Refusal of the order	48
14. Changes in business	49
15. Payment	50
16. Reminder of payment	52
17. Complaint	54
18. Apology	58
19. Memo	60

Unit III. Практика перевода деловой корреспонденции

1. Заявка о приеме на работу	62
2. Рекомендательное письмо для частного лица	63
3. Рекомендательное письмо	64
4. Приглашение на собеседование	65
5. Информация для потенциального клиента	66
6. Рассылка/информационное письмо	66
7. Отчет представителя	67

8. Отчет о маркетинговых исследованиях	69
9. Ответ на годовой отчет главного предприятия	71
10. Простой запрос	72
11. Запрос	73
12. Запрос на основании тендера	74
13. Запрос на основании объявления	75
14. Запрос о процентах по страховке	76
15. Встречное предложение	77
16. Самостоятельное предложение	77
17. Предложение об эксклюзивном представительстве	79
18. Заказ на покупку акций	80
19. Поставщик отклоняет заказ	81
20. Подтверждение заказа	81
21. Клиент вносит изменения в заказ	82
22. Инструкции о переводе аккредитива	83
23. Счёт клиента: выяснение расхождения	84
24. Просьба о предварительной фактуре	85
25. Просьба об открытых сроках платежа	86
26. Клиент приносит извинения за задержку платежа	87
27. Прекращение платежей	88
28. Второе напоминание	89
29. Последнее напоминание	90
30. Рекламация	91
31. Рекламация на дефектные товары	92
32. Рекламация по причине транспортного ущерба	93
33. Подтверждение рекламации	94
34. Направление рекламации клиента в страховую компанию	95
35. Требование выплаты страховки по причине ущерба	96
36. Уведомление об экспертизе качества	97
37. Экспертиза товаров	98
38. Передача готового к отправке заказа фрахтовому экспедитору	99
39. Инструкции по страховке и отгрузке, растаможиванию	99
40. Факс	101
41. Сообщение электронной почты	101
Unit IV. Справочные материалы	
Базисные условия поставки при заключении контрактов	103
Литература	108

Учебное издание

Анисимова Тамара Ивановна
кандидат педагогических наук

Белова Ирина Михайловна

DEAR SIRs,

*Теория и практика работы
с деловой корреспонденцией*

УЧЕБНОЕ ПОСОБИЕ

Корректор Габдурахимова Т.М.
Худ. редактор Федорова Л.Г.

Сдано в набор 14.12.2012.
Подписано в печать 17.12.2012.
Бумага писчая. Гарнитура Таймс.
Усл. печ. л. 6,9. Тираж 100.
Заказ №61.

НХТИ (филиал) ФГБОУ ВПО «КНИТУ»,
г. Нижнекамск, 423570, ул. 30 лет Победы, д. 5а.