

Деловая корреспонденция

И.В. Воробьёва
кандидат культурологии,
преподаватель делопроизводства ФУСТ БГУ

Для любого человека, который поставил себе цель добиться успеха в той или иной сфере деятельности, важным качеством является умение выражать свои мысли в письменной форме. При устном общении чаще всего можно определить отношение собеседника к тому, что вы сообщаете. При письменном обращении у вас нет немедленной обратной связи. Адресат будет самостоятельно разбирать, анализировать и интерпретировать послание. В связи с этим на современном этапе при подготовке делового письма целесообразно руководствоваться общими этикетными правилами:

- В деловом письме точка зрения должна быть чётко аргументирована. Утверждение, неподтверждённое фактами, звучит неубедительно.
- С целью экономии времени деловое сообщение должно быть лаконичным.
- При изложении той или иной информации всегда должны учитываться интересы адресата. Нарушением этикета считается навязывание ожидаемого результата. Например:
Предлагаем Вам утвердить проект до 15 апреля 2002 года.
В данном случае адресат сам вправе решить вопрос со сроками исполнения поручения.
- Деловое письмо должно выражать тактичное отношение к адресату. Соблюдению тактичности помогают так называемые «эвфемизмы» – более мягкие эквиваленты резких слов и выражений. Например:
Старый человек – человек преклонного возраста;
Отказать Вам – к сожалению, не можем в данный момент выполнить вашу просьбу.
- На присланные письма обычно отвечают в течение 3-5 дней.
- Этикетные требования к внешнему виду письма заключаются в том, текст письма печатается, а обращения на поздравлениях, приглашениях, благодарностях, а также подписи фиксируются от руки.

При этом следует учитывать, что культура деловой переписки определяется не только правилами речевого этикета, но и требованиями законодательных и нормативных актов. Таким образом, можно выделить следующие реквизиты делового письма.

Наименование организации Почтовый адрес Коммуникационные и коммерческие данные	Адресат: Наименование организации Наименование должности Ф.И.О. получателя Почтовый адрес
Дата №	
Ссылка на индекс и дату входящего документа	Резолюция
Заголовок тексту	
Т Е К С Т	
Отметка о наличии приложения	
Подпись	
Отметка об исполнителе	

При рассмотрении основных реквизитов делового письма считаю целесообразным остановиться лишь на некоторых из них, так как большая часть подчиняется основным требованиям оформления реквизитов, согласно современной нормативной базе.

Почтовый адрес по международным правилам указывается следующим образом: сначала номер дома, название улицы (проспекта или площади), название города, индекс, название страны.

Например,

*56, ул. Я. Мавра, г. Минск, 220078,
Республика Беларусь.*

Коммуникационные и коммерческие данные входят сведения о средствах связи с корреспондентом: номер телефона, факса, электронной почты, а также номер счёта, наименование банка и код. Таким образом, это сведения, которые необходимы для установления контакта и общения с организацией, а также выполнения расчётных операций.

*Тел.: (017)234-56-78, факс: (017)2346587
Р/с 1234567 в АСБ «Беларусбанк», г. Минск,
Код 456*

Дата оформляется цифровым способом и считается обязательным реквизитом.

23.04.2002

Регистрационный номер документа обычно состоит из трёх элементов: *01-23/235*

01 – индекс структурного подразделения;

23 – номер дела по номенклатуре;

235 – номер письма по регистрационному журналу.

Ссылка на индекс и дату входящего документа представляет собой индекс и дату письма, на которое даётся ответ.

На № _____ от _____

Реквизит **Адресат** включает в себя наименование организации, наименование должности, Ф.И.О. получателя, а также почтовый адрес. Наименование организации пишется в именительном падеже, а наименование должности и Ф.И.О. получателя в дательном падеже.

*Белорусский
университет культуры
Начальнику общего
отдела*

Резолюция – реквизит, свидетельствующий об указаниях лица, которому было адресовано данное письмо, по исполнению данного документа.

*Тимофееву К.Д.
Срочно подготовить прейскурант цен.
Срок предоставления – 15.02.2002
(подпись руководителя)
11.02.2002*

Заголовок к тексту делового письма свидетельствует о вопросе или теме, затронутой в данном письме.

О предоставлении льгот по оплате

О проведении международного семинара

Реквизит **Приложение** оформляется в том случае, если к деловому письму прилагаются какие-либо дополнительные документы.

Приложение: Заключение экспертов «Импульс», на 5 л. в 1 экз.

ОАО «Сирин»
ул. К. Маркса, 23, 220005,
г. Минск
Тел.: (017)222-56-56

Директору
Минской мебельной фабрики
Патрушеву И.Т.

Факс: (017) 234-75-86
Р/с 123456790
АКБ «Белбизнесбанк», код 567
09.06.2002 № 02-13/78

ул. В.Хоружей, 56
220007, г. Минск

На № 02-10\34 от 03.05.2002

О получении документации на изготовление
деревянных изделий

Уважаемый Иван Тарасович!

С благодарностью сообщаем Вам, что наша компания своевременно получила документацию на изготовление деревянных изделий, которая включает 345 страниц текста и 3 приложения по 20 страниц каждое.

С надеждой на дальнейшее сотрудничество,

Директор

К.И.Римаров

Более обстоятельного разговора требует текст делового письма. В отличие от текста организационно-распорядительных документов текст делового письма обязательно включает в себя **этикетную рамку** – это обращение и комплимент.

Обращение. По выражению Д. Карнеги, наиболее доходчивым и действенным способом завоевать расположение окружающих – запомнить их имена, а также внушить им чувство собственной значимости. Письмо, которое начинается с именного обращения привлечёт большее внимание, нежели простой безадресный текст.

Уважаемый Александр Иванович!

Уважаемый господин (мэр, сенатор, профессор, прокурор, доктор, судья, епископ)!

К коллективному адресату принято обращаться:

Уважаемые дамы и господа!

Уважаемые коллеги!

Комплимент – выражение вежливости, которым заканчивается письмо. Например,

*С наилучшими пожеланиями,
Всегда рады оказать Вам услугу,
Добро пожаловать на наш семинар!
С наилучшими пожеланиями и надеждой на дальнейшее
сотрудничество!*

Мы надеемся, что Вы оцените преимущества нашего проекта и примите участие в ...!

По тематическому признаку можно выделить следующие виды писем:

Письма-просьбы – это вид деловой корреспонденции, выражающий просьбу от имени организации, учреждения или предприятия. Наиболее распространённый вариант данного письма совпадает с формой заявления.

Уважаемый Виктор Степанович!

ООО «Импульс», планируя расширить рынок реализуемой продукции, просит Вас прислать каталоги выпускаемой продукции на Вашей фабрике.

Заранее благодарим Вас и надеемся на дальнейшее сотрудничество.

С наилучшими пожеланиями,

Генеральный директор *А.С. Севастьянов*

Ознакомительное письмо направляется при налаживании контактов, поиске потенциальных партнеров, расширении сферы деятельности.

Уважаемый ...!

Наша фирма занимается поставкой школьных программ. Мы предлагаем брошюру, в которой собраны программы. Которые могут составить фонд для Вашей школы.

Эти программы успешно прошли проверку в более 1000 школах по всей стране. Все без исключения школы отзываются о них положительно.

Если Вы заинтересованы в приобретении любых из наших программ, я был бы счастлив обсудить с Вами этот вопрос.

С надеждой на дальнейшее сотрудничество, ...

Сопроводительные письма составляются в случае отправления адресату документов или материальных ценностей, являясь в данном случае средством контроля за сохранность высланных объектов.

Уважаемая дирекция!

На основании Вашего запроса от 12.10.2002 высылаем каталоги и прайс-листы готовой продукции, выпускаемой Минской обувной фабрикой.

Приложение:

- 1. Каталог осенней женской обуви «Осень 2002» на 25 л. в 2 экз.*
- 2. Каталог зимней женской обуви «Осень 2002» на 20 л. в 2 экз.*
- 3. ...*
- 4. ...*

Благодарим за сотрудничество!

Письмо-подтверждение удостоверяет факт получения тех или иных документов или материальных средств. Оно выполняет не столько юридическую, сколько моральную функцию, так как выражает готовность поддержать предложение адресата.

Уважаемый Николай Александрович!

Сообщаем, что завод «Металлпрофиль» своевременно получил документацию на изготовление опор для литья. Документация включила 246 страниц текста и 3 приложения по 20 страниц.

Выражаем огромную благодарность.

Директор

И.В. Никоноров

Письмо-напоминание направляется в случае, если получить необходимый ответ не удаётся личных переговоров или телефонных контактов. В письме выражается не только напоминание, но и требование выполнить те или иные обязательства.

Уважаемые коллеги!

Ещё раз хотелось напомнить Вам, что мы не привыкли иметь дело с ненадёжными партнёрами. В который раз Вы не соблюдаете сроки поставки комплектующих для выпускаемых нами товаров, что вынуждает нас зачастую приостанавливать производство.

Убедительно просим срочно сообщить сроки поставок. В противном случае мы будем вынуждены прервать с Вами соглашение на поставку.

С надеждой на выполнение Вами взятых ранее обязательств,

Директор

И.В. Костров

Информационные письма своевременно информируют организации

И

Уважаемые коллеги!

Институтом в декабре 2002 г. планируется проведение научно-практического семинара на тему "Унификация систем документации: история, современное состояние, перспективы развития".

Цель семинара – обсуждение теоретических вопросов и обобщение опыта практической работы в области унификации систем документации. Семинар рассчитан на ...

Приглашаем Вас принять участие в семинаре, выступить с докладом. Доклады, представляющие наибольший научный интерес, войдут в сборник научных трудов, издание которого планируется на 2003г.

Сведения об участии в научно-практическом семинаре, а также тему предполагаемого выступления просим сообщить до 01.09.02 по адресу:... Телефон для справок...

Искренне надеемся на Ваше участие.

Письма-приглашения являются официальными пригласительными конкретным лицам или организациям на определённые мероприятия.

Уважаемый Сергей Александрович!

16 апреля 2002г. в 12 часов в конференц-зале нашего института состоится обсуждение проекта новой линии теплопередачи.

Учитывая Ваш большой вклад в развитие технического прогресса в промышленности, направляю Вам проект и прошу принять участие в его обсуждении.

Если Вы не сможете принять участие в обсуждении, прошу направить Ваши замечания и предложения по адресу: _____

Приложение: Проект линии теплопередачи на 32 л. в 1 экз.

*С искренней надеждой на сотрудничество,
Председатель Ученого Совета института
Секретарь Ученого Совета*

*Р.Т. Трифонов
И.Л. Тимофеева*

Поздравительные письма являются знаком внимания и способствуют развитию деловых отношений.

Уважаемый ...!

По мере приближения праздников за ежедневными делами и заботами легко забыть поблагодарить Вас, нашего постоянного клиента, за Вашу поддержку.

Мы хотим выразить Вам свою благодарность и надеемся, что радость и счастье, которые принесут Вам рождественские праздники, не оставят Вас и Вашу семью в течение всего нового года.

С наилучшими пожеланиями, ...

Благодарственное письмо – средство выражения признательности за оказание финансовой или какой-либо другой поддержки, а также благодарность можно выражать за любое проведённое мероприятие (переговоры, обед, приём и т.д.).

Уважаемый ...!

Мы хотим поблагодарить Вас и (название компании) за Ваш великолепный дар в поддержку (название организации). Ваша помощь позволила продолжить и значительно расширить сферу нашей деятельности, сделать наше сообщество более благоустроенным для жизни и работы. Обещаю, что Ваш вклад будет использован во благо.

Кроме того, я надеюсь, что (название компании) получит всеобщее признание и будет по достоинству оценена теми, кто пользуется её услугами. Вы будете регулярно получать от нас необходимую информацию и доказательства того, что Ваша помощь идёт тем, кто в ней нуждается.

С выражением глубокой признательности, ...

Гарантийные письма подтверждают определённые обещания, данные ранее. В том случае, если письмо затрагивает материальные обязательства пописывают данный вид письма руководитель и главный бухгалтер.

Уважаемый ...!

...Гарантируем, что оборудование, поставляемое по Вашему заказу, соответствует техническим условиям и спецификации, содержащимся в заказе.

Если в течение 12 месяцев со дня пуска в эксплуатацию (и не более 24 месяцев от даты отгрузки) в оборудовании обнаружатся дефекты в отделке или конструкции, мы обязуемся в кратчайший срок устранить их за свой счет или бесплатно заменить дефектное оборудование. Обязуемся уплатить также стоимость перевозки и страхования.

С уважением и надеждой на дальнейшее сотрудничество, ...

Письма-запросы и письма-ответы следует рассматривать как речевую реализацию двухсторонних связей. В сфере деловой переписки действует принцип соблюдения параллелизма в аспектах содержания, что получает свое отражение в языке вторичной ответной корреспонденции. Этот принцип требует:

- ссылки на первичное письмо и его тему;

- соблюдения идентичности языковых средств выражения в обоих письмах, прежде всего терминологии;
- совпадения объема информации и аспектации содержания в обоих видах писем;
- соблюдения последовательности в изложении аспектов содержания.

Запрос должен быть кратким, со ссылкой (по необходимости) на нормативные материалы, решения правительства, прежние письма, указания вышестоящих органов.

Уважаемые ...!

В связи с... просим срочно сообщить, имеется ли у Вас возможность принять дополнительный заказ на изготовление и поставку нашему предприятию в III и IV кварталах 1993 г. 100 т лаков и красок согласно прилагаемому проекту спецификации. Ожидаем Вашего ответа в течение 10 дней.

С уважением, ...

Если продавец не может сразу выслать покупателю предложенный товар, он направляет ему письмо-ответ, в котором сообщает необходимую информацию, в частности:

- принятие вопроса к рассмотрению;
- выяснение возможностей поставки интересующего покупателя товара;
- отказ поставить интересующий покупателя товар;
- изменение условий поставки (например, изменение количества товара, модели, марки, сроков поставки и т. п.);
- обещание направить предложение на поставку интересующего покупателя товара.

Пример ответа на запрос:

Уважаемый ...!

*Благодарим за запрос от ... на поставку (наименование товара)
В настоящее время мы рассматриваем вопрос о возможности предоставления Вам предложения на интересующий Вас товар. Наше решение сообщим в ближайшее время.*

С уважением (подпись)

В случае если продавец может сразу удовлетворить просьбу покупателя и поставить интересующий его товар, он направляет ему предложение (оферту), т.е. заявление о желании заключить сделку с указанием ее конкретных условий. Предложение может быть направлено покупателю как в ответ на его запрос, так и по инициативе продавца. При этом обычно указываются наименование предлагаемого товара, количество и качество товара, цена, срок поставки, условия платежа, род упаковки и другие условия поставки в зависимости от характера товара.

Рекламация – коммерческий документ, представляющий собой предъявление претензии к стороне, нарушившей принятые на себя по контракту (договору) обязательства, и требование возмещения убытков. Предъявляются рекламации в отношении сроков поставки, количества и качества товара, упаковки маркировки и несоблюдения других условий контракта.

Рекламация должна содержать следующие данные:

- основание для предъявления претензий;
- доказательства – ссылки на нормативные акты и документы, например, на технические условия, акт экспертизы, акт приемки, акт испытаний, коммерческий акт и т. п.
- Конкретные требования стороны, предъявляющей претензию, например: требование замены некачественного товара качественным или уценки товара; в случае рекламации по качеству – требование скидки с общей стоимости партии товара; требование расторжения контракта и возмещения убытков в связи с невыполнением контракта.

Рекламация предъявляется в письменном виде, заказным письмом, с приложением всех документов, подтверждающих рекламацию и имеющих полную доказательную силу для обеих сторон, и в определенный срок. Если рекламация не может быть урегулирована соглашением сторон, то спор переходит в арбитраж, решение которого является окончательным и обязательным для обеих сторон.

Пример рекламации:

26.03.93 Ваша фирма отгрузила хлорную известь по накладной 248 в количестве 50000 кг по счету № 86–516, который был нами оплачен в полной сумме.

При проверке вагона на погранстанции было обнаружено 70 дефектных мест, которые были Вам возвращены, о чем свидетельствует коммерческий акт № 226695/289.

В связи с изложенным просим Вас возместить понесенные нашей фирмой... убытки в размере Сумму следует перечислить. Приложение: Коммерческий акт № 226695/289.

Просим указанную сумму штрафа перевести в 30-дневный срок на наш расчетный счет №... в ... банке. В случае неоплаты указанной суммы в установленный срок дело будет передано в Арбитраж.

При ответе на рекламацию возможны следующие варианты:

- если претензия удовлетворяется полностью или частично, указывается срок и способ ее удовлетворения, если она не подлежит денежной оплате. При денежной оплате указываются признанная сумма, номер и дата платежного поручения;
- если претензия отклоняется полностью или частично, указываются мотивы отказа с соответствующей ссылкой на нормативные акты и другие документы, которые его обосновывают;

- если решение не принято, сообщается информация о принятии претензии к рассмотрению;

Ответ на рекламацию направляется в письменном виде: заказным письмом или по телексу – при удовлетворении претензии; заказным письмом с приложением всех документов – при отказе в удовлетворении претензии.

Примеры ответа на рекламацию:

Подтверждаем получение Вашего письма от 12.03.02 относительно недостачи сыров, отгруженных нами 15.02.02 в вагоне № 196208 в счет контракта № 123205/4–7.

Приносим свои извинения за недосмотр, который произошел по вине нашего экспедитора. Сообщаем, что недостающее количество сыров будет Вам отгружено на следующей неделе. Дату отгрузки сообщим Вам по телефаксу.