

# Business letters

Compilation: S.I. Kalinina





# Содержание

В этом методическом пособии представлена информация о правилах деловой переписки на английском языке. Здесь вы найдете как общеупотребительные в деловой переписке слова и выражения, так и готовые примеры писем на различную тематику.

- Общие правила составления делового письма на английском языке
- Основные выражения, принятые в деловой переписке
- Оформление письма-запроса информации
- Оформление письма-ответа на запрос информации
- Оформление письма-жалобы
- Оформление письма-принесения извинений
- Письмо-просьба
- Письмо-запрос платежа
- Отчет о встрече
- Особенности оформления электронных писем (e-mail)
- Написание неформального e-mail
- Поздравление с праздниками



## Общие правила составления делового письма

Составление любого делового письма на английском языке подчиняется общим правилам:

- Весь текст разделяется на абзацы без использования красной строки.
- В верхнем левом углу письма указывается полное имя отправителя или название компании с адресом.
- Далее указывается имя адресата и название компании, которой письмо предназначено, а также ее адрес (с новой строки).
- Дата отправления указывается тремя строками ниже или в верхнем правом углу письма.
- Основной текст должен быть помещен в центральной части письма.
- Главная мысль письма начинается с причины обращения: *"I am writing to you to ..."*
- Обычно письмо заканчивается высказыванием благодарности (*"Thank you for your prompt help..."*) и приветствием *"Yours sincerely"*, если автор знает имя адресата и *'Yours faithfully'*, если нет.
- Четырьмя строками ниже ставится полное имя автора и должность.
- Подпись автора ставится между приветствием и именем.

# Образец делового письма на английском

*Mr Nikolay Roshin  
ABC-company  
Office 2002, Entrance 1B  
Tverskaya Street  
Moscow  
RUSSIA*

*20 June 2004*

*Dear Nikolay,*

*I'm writing to you in regard of your enquiry. Please find enclosed our information pack which contains our brochures and general details on our schools and summer centres.*

*In England we have two schools, Brighton and Bath, both beautiful locations which I am sure you and your students will like. Our schools are located in attractive premises in convenient, central positions. Brighton is a clean and safe town with a beautiful bay and countryside nearby. Bath is one of the most famous historic cities in England, famous for its Georgian architecture and Roman Baths.*

*Accommodation is provided in host families chosen for the ability to provide comfortable homes, a friendly welcome and a suitable environment, in which students can practice English and enjoy their stay. We have full-time Activities Organisers responsible for sports, cultural activities and weekly excursions.*

*Please complete and return the enclosed registration form in order to receive more brochures and other promotional materials.*

*I look forward to hearing from you and later hope to welcome your students to our schools and summer centres.*

*Yours sincerely,  
Tomas Green  
Managing Director*

# Основные выражения, принятые в деловой переписке

## 3. Указание причин написания письма

<i>I am writing to enquire about</i>	Я пишу вам, чтобы узнать ...
<i>I am writing to apologise for</i>	Я пишу вам, чтобы извиниться за ...
<i>I am writing to confirm</i>	Я пишу вам, что бы подтвердить...
<i>I am writing in connection with</i>	Я пишу вам в связи с ...
<i>We would like to point out that ...</i>	Мы хотели бы обратить ваше внимание на ...

## 4. Просьба

<i>Could you possibly...</i>	Не могли бы вы...
<i>I would be grateful if you could ...</i>	Я был бы признателен вам, если бы вы ..
<i>I would like to receive</i>	Я бы хотел получить...
<i>Please could you send me...</i>	Не могли бы вы выслать мне...

## 5. Соглашение с условиями

<i>I would be delighted to ...</i>	Я был бы рад ...
<i>I would be happy to</i>	Я был бы счастлив ...
<i>I would be glad to</i>	Я был бы рад ...

## 6. Сообщение плохих новостей

<i>Unfortunately ...</i>	К сожалению ...
<i>I am afraid that ...</i>	Боюсь, что ...
<i>I am sorry to inform you that</i>	Мне тяжело сообщать вам, но ...
<i>We regret to inform you that ...</i>	К сожалению, мы вынуждены сообщить вам о ...

# Основные выражения, принятые в деловой переписке

Существуют стандартные выражения, часто употребляемые в деловой переписке на английском языке. Их использование придаст вежливый и официальный тон вашему посланию.

## 1. Обращение

*Dear Sirs, Dear Sir or Madam* (если вам не известно имя адресата)  
*Dear Mr, Mrs, Miss or Ms* (если вам известно имя адресата; в том случае, когда вы не знаете семейное положение женщины следует писать Ms, грубой ошибкой является использование фразы “Mrs or Miss”)  
*Dear Frank,* (В обращении к знакомому человеку)

## 2. Вступление, предыдущее общение

~~*Thank you for your e-mail of (date)...* Спасибо за ваше письмо от (числа)~~  
*Further to your last e-mail...* Отвечая на ваше письмо...  
*I apologise for not getting in contact with you before now...* Я прошу прощения, что до сих пор не написал вам...  
*Thank you for your letter of the 5th of March* Спасибо за ваше письмо от 5 Марта  
*With reference to your letter of 23rd March* Относительно вашего письма от 23 Марта  
*With reference to your advertisement in «The Times»* Относительно вашей рекламы в Таймс

# Основные выражения, принятые в деловой переписке

## 7. Приложение к письму дополнительных материалов

<i>We are pleased to enclose ...</i>	Мы с удовольствием вкладываем ...
<i>Attached you will find ...</i>	В прикрепленном файле вы найдете ...
<i>We enclose ...</i>	Мы прилагаем ...
<i>Please find attached (for e-mails)</i>	Вы найдете прикрепленный файл ...

---

## 8. Высказывание благодарности за проявленный интерес

<i>Thank you for your letter of</i>	Спасибо за ваше письмо
<i>Thank you for enquiring</i>	Спасибо за проявленный интерес ...
<i>We would like to thank you for your letter of ...</i>	Мы хотели бы поблагодарить вас за ...

---

## 9. Переход к другой теме

<i>We would also like to inform you ...</i>	Мы так же хотели бы сообщить вам о ...
<i>Regarding your question about ...</i>	Относительно вашего вопроса о ...
<i>In answer to your question (enquiry) about...</i>	В ответ на ваш вопрос о ...
<i>I also wonder if ...</i>	Меня также интересует ...

---

## 10. Дополнительные вопросы

<i>I am a little unsure about...</i>	Я немного не уверен в ...
<i>I do not fully understand what ...</i>	Я не до конца понял ...
<i>Could you possibly explain ...</i>	Не могли бы вы объяснить ...

# Основные выражения, принятые в деловой переписке

## 11. Передача информации

<i>I'm writing to let you know that ...</i>	Я пишу, чтобы сообщить о ...
<i>We are able to confirm to you ...</i>	Мы можем подтвердить ...
<i>I am delighted to tell you that ...</i>	Мы с удовольствием сообщаем о ...
<i>We regret to inform you that ...</i>	К сожалению, мы вынуждены сообщить
	вам о ...

## 12. Предложение своей помощи

<i>Would you like me to ...?</i>	Могу ли я (сделать) ...?
<i>If you wish, I would be happy to ...</i>	Если хотите, я с радостью ...
<i>Let me know whether you would like me to ...</i>	Сообщите, если вам понадобится моя.
	помощь

## 13. Напоминание о намеченной встрече или ожидание ответа

<i>I look forward to ...</i>	Я с нетерпением жду,
<i>hearing from you soon</i>	когда смогу снова услышать вас
<i>meeting you next Tuesday</i>	встречи с вами в следующий Вторник
<i>seeing you next Thursday</i>	встречи с вами в Четверг

## 14. Подпись

<i>Kind regards,</i>	С уважением ...
<i>Yours faithfully,</i>	Искренне Ваш, (если имя человека Вам
не известно)	
<i>Yours sincerely,</i>	(если имя Вам известно)





## Оформление письма-запроса информации

*Письмо-запрос информации (Inquiry Letter) отправляются, когда необходимо получить более подробную информацию о интересующем вас товаре или услуге.*

*В начале письма следует поместить название и адрес вашей компании, ниже должно идти название компании, в которую вы обращаетесь. Составить текст письма вы можете с помощью следующих стандартных выражений.*

### **1. Официальное обращение, поскольку с адресатом вы не знакомы**

*Dear Sir or Madam, Dear Sirs*

### **2. Указание источника информации о компании**

*With reference to your advertisement (ad) in ...*

Относительно вашей рекламы в

*Regarding your advertisement (ad) in ...*

Касательно вашей рекламы в ...



## Оформление письма-запроса информации

### 3. Просьба выслать необходимые данные

*Could you please send me ...*

Не могли бы вы выслать мне

*I would be grateful if you could ...*

Я был бы благодарен, если вы ...

*Can you give me some information about ...*

Можете ли вы дать мне информацию о ...

*Could you send me more details ...*

Могли бы вы выслать мне более подробную

информацию ...

### 4. Дополнительные вопросы

*I would also like to know ...*

Я бы также хотел узнать ...

*Could you tell me whether ...*

Скажите, пожалуйста ...

### 5. Подпись

*Yours faithfully,*

Искренне Ваш, (если имя Вам не известно)

*Yours sincerely,*

(если имя Вам известно)

## Пример письма-запроса

*Kenneth Beare  
2520 Visita Avenue  
Olympia, WA 98501*

*Jackson Brothers  
3487 23rd Street  
New York, NY 12009*

*September 12, 2000*

*Dear Sirs,*

*With reference to your advertisement in yesterday's «New York Times», could you please send me a copy of your latest catalogue. I would also like to know if it is possible to make purchases online.*

*Yours faithfully,*

*(Signature)*

*Kenneth Beare  
Administrative Director  
English Learners & Company*





## Оформление письма-ответа на запрос информации

*Когда компания получает письмо (Inquiry Letter) с просьбой выслать подробную информацию о ее продукции, товаре или услуге, в ответном письме очень важно произвести благоприятное впечатление на потенциального клиента или партнера. Вежливый, грамотно составленный ответ обязательно будет способствовать созданию подобного впечатления.*

### 1. Обращение

*Dear Mr, Ms*

### 2. Благодарность за оказанное внимание

*Thank you for your letter of*

Спасибо за ваше письмо ...

*We would like to thank you for enquiring about ...* Мы хотели бы поблагодарить вас за проявленный интерес ...

### 3. Предоставление требуемой информации

*We are pleased to enclose ...*

Мы с удовольствием вкладываем ...

*Enclosed you will find ...*

В прикрепленном файле вы найдете ...

*We enclose ...*

Мы прилагаем ...



## Оформление письма-ответа на запрос информации

### 4. Ответ на дополнительные вопросы

*We would also like to inform you ...*

Мы также хотели бы сообщить вам о ...

*Regarding your question about ...*

Относительно вашего вопроса о ...

*In answer to your question (enquiry) about ...* Отвечая на ваш вопрос ...

### 5. Высказывание надежды на дальнейшее плодотворное сотрудничество

*We look forward to ...*

Мы надеемся

*hearing from you*

услышать вас снова

*receiving your order*

получить от вас заказ

*welcoming you as our client (customer)*

что вы станете нашим клиентом

### 6. Подпись

Помните, когда вы обращаетесь к человеку, имя которого вам не известно, следует писать

*'Yours faithfully'* и когда имя известно – *'Yours sincerely'*,

## Пример письма-ответа на запрос информации

*Jackson Brothers  
3487 23rd Street  
New York, NY 12009*

*Kenneth Beare  
Administrative Director  
English Learners & Company  
2520 Visita Avenue  
Olympia, WA 98501*

*September 12, 2000*

*Dear Mr Beare,*

*Thank you for your enquiry of 12 September asking for the latest edition of our catalogue.*

*We are pleased to enclose our latest brochure. We would also like to inform you that it is possible to make purchases online at <http://jacksonbros.com>.*

*We look forward to welcoming you as our customer.*

*Yours sincerely,*

*(Signature)*

*Position*



## Оформление письма-жалобы

### Цель письма-жалобы

Письмо, содержащее жалобу или претензии по качеству приобретенного товара и оказанных услуг, называется *Complaint Letter*. Основная цель такого письма – передать полную информацию по возникшей проблеме. Письмо также может выступать в качестве официального документа, уведомляющего о необходимости проведения проверки и устранения неполадок. Письмо должно содержать всю необходимую информацию, касающуюся данной услуги или товара. Напишите полное название и описание товара, дату приобретения или указания услуги и т.д. Ваша цель – объяснить все детали, но не перегружать письмо ненужными подробностями. Кроме того, необходимо указать ваши пожелания, условия и сроки устранения проблем.

### Кому адресовать данное письмо?

При приобретении товара или заключении договора, на предоставление услуг, вы получаете контактный адрес или телефон человека, который может решить все возникшие сложности. Обычно в небольших компаниях эти вопросы решает владелец компании. В организациях среднего уровня – его заместитель или высший руководящий состав. В крупных компаниях обычно существует отдел по работе с клиентами, который занимается решением таких вопросов.



## Основные части письма-жалобы

### 1. Вступление

<i>Name of Contact Person</i>	Полное имя адресата (если известно)
<i>Title, if available</i>	
<i>Company Name</i>	Название компании
<i>Consumer Complaint Division</i>	Отдел по работе с клиентами
<i>Street Address</i>	
<i>City, State, Zip Code</i>	Адрес компании
<i>Dear (Contact Person):</i>	Обращение

### 2. Введение, содержащее информацию о приобретенном товаре либо услуге

- *On (the 1st of July), I (bought, leased, rented, or had repaired) a (name of the product, with serial or model number or service performed) at (location and other important details of the transaction).*  
1 июля я (приобрел, сдал в наем, арендовал, отремонтировал) ( полное название товара с серийным номером или вид услуги) по адресу ... ( далее указывается другая важная информация о совершенной сделке).
- *I am writing to draw your attention to a problem in your customer service section.*  
Я пишу, чтобы привлечь ваше внимание к проблеме в отделе по работе с клиентами.





## Основные части письма-жалобы

### 2. Введение, содержащее информацию о приобретенном товаре либо услуге (продолжение)

- *I wish to complain in the strongest possible terms about the treatment I received from a member of your staff.*  
Я бы хотел выразить претензии к обращению со мной вашего сотрудника.
- *I am writing to express my strong dissatisfaction with the goods I received this morning.*  
Я пишу, чтобы выразить недовольство продуктами, полученными сегодня утром.
- *I am writing to complain about the quality of the product I purchased on-line from your website.*  
Я пишу, чтобы выразить недовольство качеством продуктов, заказанных на вашем сайте.
- *I am writing in connection with the negative attitude of a member of your staff.*  
Я пишу в связи с негативным отношением члена вашей компании.



## Основные части письма-жалобы

### 3. Описание возникшей проблемы

- *Unfortunately, your product (or service) has not performed well (or the service was inadequate) because (state the problem). I am disappointed because (explain the problem: for example, the product does not work properly, the service was not performed correctly, I was billed the wrong amount, something was not disclosed clearly or was misrepresented, etc.).*

К сожалению, ваш товар (услуга) не отвечает необходимым требованиям, так как (указывается проблема). Я разочарован, поскольку (объясняется ситуация: например, прибор плохо работает не качественно, мне предъявили неправильную сумму к оплате, что-то не было объяснено).

- *The equipment I ordered has still not been delivered, despite my phone call to you last week to say that it was needed urgently.*

Заказанное оборудование все еще не доставлено, несмотря на то, что я уже звонил вам на прошлой неделе и сообщил, что оно требуется немедленно.



## Основные части письма-жалобы

### 3. Описание возникшей проблемы (продолжение)

- *To resolve the problem, I would appreciate it if you could (state the specific action you want—money back, charge card credit, repair, exchange, etc.). Enclosed are copies of my records (include copies of receipts, guarantees, warranties, cancelled checks, contracts, model and serial numbers, and any other documents).*

Для решения проблемы, я был бы благодарен, если вы (указываются ваши требования: вернете деньги, кредит, проведете ремонт, произведете обмен и т.д.) Копии документов прилагаются (приложите копии квитанции, гарантийный талон, аннулированные чеки, контракты и т.п.).

- *I look forward to your reply and the resolution of my problem, and will wait until (set a time limit) before seeking help from a consumer protection agency or the Better Business Bureau. Please contact me at the above address or by phone at (home and/or office numbers with area code).*

Я жду вашего ответа с решением по моей проблеме и буду ждать до (указывается крайний срок) прежде чем обратиться за помощью в организацию по защите прав потребителей. Свяжитесь со мной по следующему адресу или телефону (указывается адрес и номер телефона).



## Основные части письма-жалобы

### 3. Описание возникшей проблемы (продолжение)

- *Please deal with this matter urgently. I expect a reply from you by tomorrow morning at the latest.*  
Пожалуйста, решите эту проблему немедленно. Я жду вашего ответа до завтрашнего утра.
- *I insist on a full refund otherwise I will be forced to take the matter further ...*  
Я настаиваю на полном возмещении расходов, иначе я буду вынужден ...
- *Unless I receive the goods by the end of this week, I will have no choice but to cancel my order.*  
Если я не получу данный товар до конца недели, у меня не будет другого выбора, кроме как аннулировать заказ.
- *I hope that you will deal with this matter promptly as it is causing me considerable inconvenience.*  
Я надеюсь, вы разберетесь с этим делом немедленно, поскольку это доставляет мне серьезные неудобства.

### 4. Окончание письма     *Yours sincerely/Yours faithfully* *Your name*



## Оформление письма-принесения извинений

*Письмо с извинениями (Apology Letter) отправляется в ответ на письмо-жалобу (Complaint Letter). 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. Ниже вы найдете несколько фраз, используемых при написании Apology Letter*

### 1. Выражение признательности за сообщение о сложившейся ситуации

- *Thank you for bringing the matter/issue/problem to our attention.*  
Спасибо, что сообщили нам об этом деле/проблеме.
- *I appreciated your advising me of this incident.*  
Для меня очень важно ваше сообщение.

### 2. Выражение сожаления

- *We are very sorry to hear that.*  
Нам тяжело слышать об этом.
- *I am very sorry for this situation.*  
Я очень сожалею о сложившейся ситуации.



## Оформление письма-принесения извинений

### 3. Извинение

*We apologise for...*

Мы просим прощения за ...

*Please accept our apologies for...*

Примите наши извинения ...

### 4. Объяснение действий компании

*Please be assured that we will ...*

Будьте уверены, что мы ...

*You have my assurance that ...*

Я гарантирую вам ...

*To compensate for the inconvenience caused ...*

Для возмещения причиненных неудобств ...

*We are doing everything we can do to resolve the issue*

Мы делаем все возможное для решения проблем



## Оформление письма-принесения извинений

### 4. Объяснение действий компании (продолжение)

- *I can assure you that this will not happen again*  
Обещаю, что это впредь это не повториться
- *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
- *Please return the faulty goods, and we will refund you/repair them/replace them*  
Пожалуйста, верните некачественный товар и мы возместим ваши затраты/произведем ремонт/обменяем его

### 5. Напоминание о большой важности для совместного сотрудничества

- *We value your custom highly*  
*Your satisfaction is our priority*  
Для нас очень важно сотрудничество с вами



## Письмо-просьба

- Если вы пишете начальнику – будьте предельно вежливы, особенно, если вы не уверены, что он (а) знает ваше имя.  
*I would be grateful if ...*
- Если вы пишете коллеге и он(а) не является вашим другом, выберите нейтральный стиль – средний между формальным и неформальным.  
*Could you ...?*
- Если вы пишете малознакомому человеку – будьте вежливы.  
*I wonder if you could ...?*
- Если вы пишете работнику другой компании – стиль должен зависеть оттого, знакомы ли вы с ним/ней или обращаетесь впервые.  
*I would be grateful if ...* (к незнакомому)  
*Could you ...?* (к знакомому)





## Письмо-запрос платежа

*В своих первых письмах по поводу неоплаченных счетов следует быть исключительно вежливыми – в них не должно быть идеи, что ваш партнер не хочет платить. Если вы вынуждены написать серию писем с запросом платежа, каждое последующее можно делать более твердым, но оставаться в рамках вежливости.*

### Примеры:

#### Письмо 1

*According to our records, the sum of \$4,500 is still outstanding on your account. We trust that our service was to your satisfaction, and we would appreciate your cooperation in resolving this matter as soon as possible.*

#### Письмо 2

*On [DATE] I wrote to you regarding your company's unpaid account, amounting to \$4,500. May we please remind you that this amount is still outstanding. We would be grateful to receive a bank transfer in full settlement without further delay.*



## Письмо-запрос платежа

**Примеры:**

### **Письмо 3**

*I wish to draw your attention to my previous emails of [DATES] about the overdue payment on your account. We are very concerned that the matter has not yet received your attention.*

*Clearly, this situation cannot be allowed to continue, and we trust urge you to take immediate action to settle your account.*

### **Письмо 4**

*Following my emails of [DATES] I must inform you that we have still not received payment for the outstanding sum of \$4,500. Unless we receive payment within seven days we shall have no alternative but to take legal action to recover the money.*

*In the meantime, your existing credit facilities have been suspended.*



## Отчет о встрече

### Отчет о встрече состоит из 4 частей:

**Introduction** – Вступление (предмет отчета, кто его написал и по чьему запросу)

**Background** – Исходные данные (общее описание имеющейся ситуации, проблемы)

**Findings** – Полученные данные (возможные пути развития ситуации, решения проблемы)

**Conclusion, recommendations** – Выводы и рекомендации

### Пример Отчета о встрече

#### **Subject: Cost-cutting measures**

*As requested at the Board meeting of 18 April, here is my report. The full report is attached as a Word document, but I have written a brief summary below.*

#### **Introduction**

*The purpose of the report is to suggest ways to reduce costs across the company. It is based on the figures sent to me by different departments last month. I have divided the report into three sections: background, findings and recommendations.*

#### **Background**

*As can be seen in table 1 in the attached document, demand for our products has been falling over the last year, and sales and profits are both down. This has led a situation where cost-cutting measures are necessary.*



## Отчет о встрече

### Findings

*There are three main areas where cost reductions are possible:*

- The marketing budget is very high. As mentioned above, sales are going down, but we are still spending large sums on magazine advertising and street posters. This is not justified.*
- Production costs are also high. Table 2 in the report shows that raw material costs have gone up by 12% over the last year. We must find a way to bring these down.*
- We may also have to dismiss a small number of administrative staff, which will be very unpopular. See section 4.2 of the full report for suggestions on how to proceed.*

### Recommendations

*In conclusion, I suggest that the company should be able to cut costs significantly by the end of the year. My specific recommendations are as follows:*

- 1. Marketing Dept to make reductions in the advertising budget of 10% or 15%.*
- 2. Production Dept to identify opportunities of using different suppliers to bring down materials costs.*
- 3. Head Office to investigate the possibility for cutting a limited number of jobs, in case the situation deteriorates.*

*Please have a look at the full report and let me have your comments by 2 June at the latest. This will then be circulated to all departmental managers in time for the meeting on 16 June. Please feel free to contact me if you have any questions.*



## Особенности оформления электронных писем (e-mail)

*Электронная почта стала основной формой общения между представителями различных организаций по самым разным вопросам. Следуйте следующим правилам при общении по электронной почте:*

1. Хорошо представьте себе адресата. Оттого, кому вы пишете, будет зависеть стиль письма. Чем ближе отношения – тем меньше формальностей.
2. Составляйте послание по возможности кратким и четким. Это правило распространяется на все виды делового общения, но для электронной почты становится наиболее актуальным, поскольку воспринимать информацию с монитора сложнее, чем с листа. Дайте возможность вашему адресату ответить также коротко. Например, вместо того, чтобы писать: *"Let me know what you think"*, лучше поставить вопрос так: *"Is 3 PM or 5 PM best for you?"*
3. Поле "тема" должно быть заполнено так, чтобы четко отражать основную идею письма.
4. Приветствие (*Dear Sir/Madam*) не обязательно для стандартной переписки, однако в деловых письмах не будут лишним.
5. В первых словах надо сформулировать, в связи с чем вы пишете письмо: вы отвечаете, назначаете встречу или высказываете свои соображения в связи с чем-то. Например: *I am replying to your letter dated 15 January 2007 wherein you asked for information concerning our Spring courses on Business Writing.*



## Особенности оформления электронных писем (e-mail)

6. Если в электронном письме вы начинаете слово с заглавной буквы, это означает, что вы хотите выделить его, как наиболее важную мысль.
7. Длина каждой строки не должна превышать 65 знаков, в противном случае текст может исказиться при прочтении письма на другом компьютере.
8. Письмо должно быть хорошо структурировано – вступление, основная часть (факты) и вывод.
9. *KISS (Keep it short and simple)*. Помните, что вероятно ваш адресат получает десяток писем в день – стоит экономить его время.
10. Использование стандартных сокращений, характерных для повседневной переписки, такие как "ИМНО" (*In My Honest Opinion*) также не приветствуются.
11. Тщательно проверьте письмо, изменить или удалить его после отправки уже нельзя.
12. Обратный электронный адрес и имя отправителя лучше написать в конце письма, на случай если письмо будет выведено на печать.
13. Общение по электронной почте предполагает активное взаимодействие поэтому, получив электронное письмо, на которое вы не можете ответить немедленно, следует отправить сообщение о получении письма и предполагаемом времени отправки полного ответа.



## Написание неформального e-mail

*Даже в неформальном письме следует оставаться вежливым и стараться сделать письмо понятным и хорошо его структурировать.*

**Рекомендуемый порядок основных пунктов такой:**

1. Дружеское приветствие
2. Благодарность или другое упоминание предыдущего контакта
3. Наиболее важный пункт письма или проблема
4. Другие важные пункты
5. Менее важные пункты
6. Выражение надежды на будущий контакт
7. Завершение (пожелания и подпись)



## Написание неформального e-mail

### Пример:

*Hello, Ili*

*Thanks for sending the agenda for our meeting.*

*I'm afraid I may not be able to make the 8:00 start. The train connections can be very difficult at that time of day.*

*Would it be possible to start at 9:00? It means we would finish at 17:00 instead of 16:00. Please let me know if that's a problem for you.*

*You asked me to send the feasibility report and I am attaching it here. Please note that this is not yet in the final draft and there may be some mistakes.*

*I'm looking forward very much to seeing you next week.*

*Best regards, Jacqui*





## Поздравление с праздниками

*Перед праздниками часто возникает вопрос – поздравлять или не поздравлять бизнес-партнеров и клиентов. Всегда лучше поздравить, чем не поздравить, т.к. поздравляя вы можете:*

1. Укрепить отношения с существующими клиентами/партнерами
2. Привлечь новых клиентов
3. Напомнить старым клиентам о том, что вы существуете
4. Выказать признательность по отношению к наиболее лояльным клиентам

Однако, решая, с каким именно праздником поздравить, лучше справиться в списке национальных и религиозных праздников на текущий год.

Если вы сомневаетесь в том, что именно празднует ваш партнер по бизнесу, напишите просто ***MERRY HOLIDAYS***.

### **Когда отправлять поздравление**

Лучше раньше, чем позже. Пусть лучше ваша открытка придет перед праздниками и будет замечена одной из первых, чем исчезнет в куче поздравлений, которые, к тому же, вероятно, будут разбираться уже после каникул.



## Поздравление с праздниками

### Как писать поздравление

Поздравление – это только поздравление, повод для хороших пожеланий и выражения добрых чувств. Бизнес-вопросы здесь не должны упоминаться.

Поздравление в английском языке строится иначе, чем в русском. Ниже приведены несколько образцов поздравлений, которые можно модифицировать в зависимости от ситуации.

*At this joyous time of year, we are grateful for our work with you. We wish you abundance, happiness, and peace in a new year filled with hope. Happy holidays!*

*I hope you and all your coworkers, family, and friends have a lovely holiday season filled with joy and meaning. Best wishes for a prosperous new year.*

*It has been a pleasure to work with you this year. We wish you the best of holidays and a happy new year!*

*As the year ends, we think about all we are grateful for. Our relationship with you is one thing we treasure. Thank you for the opportunity to serve you. We wish you a merry Christmas and much success in the new year.*



## Поздравление с праздниками

### Как писать поздравление (продолжение)

*As gifts are given and received this holiday season, I think of the gift of knowing you. Thank you for the pleasure of working with you. Happy holidays!*

*Thank you for giving me the opportunity to work with you this year. It has been an honor and a valuable experience for me. I wish you a happy Hanukkah and a new year filled with all good things.*

*Merry Christmas! I hope you have a holiday that fills your heart with joy!*

# Business letters

## End

