

# Деловая переписка (Business correspondence)

Лектор Бородич С.А.

A decorative graphic element consisting of several horizontal lines of varying lengths and colors (teal, white, and light blue) extending from the right side of the slide towards the center.

# Структура делового письма международного образца

1. Заголовок (адрес отправителя)
2. Номер документа
3. Дата
4. Специальные почтовые отметки (если  
высылается не обычной почтой)
5. Уведомление о конфиденциальности
6. Адресат (внутренний адрес)
7. Указание на желательность  
ознакомления

8. Обращение

9. Первый абзац письма

10. Основной текст письма

11. Заключительный абзац письма

12. Заключительная форма вежливости

13. Подпись

14. Пометка об исполнителях

15. Приложение

16. Копии письма (с.с.)

17. Постскрипtum (P.S.)



- Названия российских фирм и компаний не переводятся на иностранные языки. Они пишутся латинским шрифтом в транскрипции, принятой для всех иностранных языков. В конце названий многих английских торговых и промышленных предприятий, банков и т. д. стоит слово *Limited* (сокращенно Ltd.):
  - **A. Smith & Co., Limited**
  - **The Sheffield Engineering Co., Ltd.**
- Слово **Limited** представляет собой сокращение выражения *limited liability company* компания с ограниченной ответственностью. Это выражение означает, что ответственность членов компании (акционеров) ограничивается номинальной стоимостью приобретенных ими акций. В США вместо слова **Limited** после названий многих торгово-промышленных предприятий стоит слово **Corporation** или слово **Incorporated** (сокращенно Inc.). **Corporation** означает соединение лиц, корпорация и в названиях американских фирм, банков и т. д. в большинстве случаев употребляется вместо *stock corporation* акционерная корпорация. **Incorporated** (Inc.) означает зарегистрированный как корпорация:
  - **The American Mining Corporation**
  - **James Smith and Company, Incorporated**

Отсутствие слова *Limited* (*Ltd.*) в названиях английских предприятий и слов *Corporation* или *Incorporated* (*Inc.*) в названиях американских предприятий указывает на то, что данное предприятие является товариществом (*partnership*), члены которого отвечают по обязательствам предприятия всем своим имуществом. Образцы названий товариществ:

**James Brown & Co.**

**Robinson & Sons**

**Bennet Bros.\***

**Mills & Green**

\* **Bros.** Является сокращением слова *Brothers* (братья).

\*\* Знак **&** — так называемый *ampersand* — часто употребляется в названиях фирм вместо *and*: **& CO.** читается *and Company*.

What company (English or American) are these letters written to?

- **Black & Co., Ltd**
- **James Smith and Company, Inc.**
- **Harold Green, Esq.**
- **Mr. H. White**
- **Mrs. R. Palmer**
- **James Brown & Co.**
- **Bennet Bros.**
- **Mills and Green**



*Образец 1:*

**RELIANCE HOLDINGS FINANCE GROUP**

8 Martins Lane London EC2V 6BH

Telephone 0158837

14<sup>th</sup> April 2009

*Образец 2:*

**TOWER  
STATE  
BANK**

POB 2369  
1314 North 38<sup>t</sup> Street  
Kansas City  
Kansas 66110  
I-3100  
January 31, 2009

*Образец 3:*

**GREY, BLACK & CO.**

SOLICITORS

Tel.: 01 38 5599

---

T.M.White

265 Holborn

G.R.Jones

LONDON WGIH 8BA

# Номер документа

- **Часто в заголовке напечатано указание на ссылку, которую отправитель письма просит адресата упомянуть в своем ответе. В ссылках обычно приводятся составителя письма, инициалы того, кто письмо печатал, обозначение отдела, номер дела и т. п. (**Your Ref.** – при получении письма, **Our Ref.** – при ответе на письмо)**
- **Our reference (or Our ref.) AC/DK/156**  
**Наша ссылка AC/DK/156**
- In your reply please refer to FL/KD/151621      В  
Вашем ответе просим сослаться на FL/KD/151621

# Дата

Указывается под адресом отправителя в правой или левой части страницы. Не рекомендуется писать в цифровом выражении, например: 03.06.05

British English: день – месяц – год

American English: месяц - день – год

**June 3, 2005**

**3<sup>rd</sup> June, 2005**

It is desirable that you should learn and remember some Russian word-combinations such as:

- От сегодняшнего числа – of today's date
- От вчерашнего числа – of yesterday's date
- От того же числа – of the same date
- *See examples:*
- Our telegram of today's date...
- Our letter of yesterday's date ...
- Our cable of the same date.

## *Translate the following sentences from Russian into English*

- Мы получили Ваше письмо, датированное 28 февраля.
- Подтверждаем получение Вашего письма от 15 мая, за которое мы Вас благодарим.
- Мы получили Ваше письмо от 22 мая, телеграмму от 21 мая.
- Подтверждаем с благодарностью получение Вашего письма от 20 января, посланного Вами в ответ на наше письмо, датированное 15 января

# Read the dates and correct possible mistakes

- Oc. 27, 2003  
10<sup>th</sup> Jan. 2000
  - 12.03.1999  
September 20, 2003
  - 13<sup>th</sup> Novem. 1989  
Aug. 31th, 1987
  -
- 09 June, 1970
- 21th May, 1986
- April 3<sup>rd</sup>, 1981

- Если письмо посылается не обычной почтой, об этом может быть сделано специальное указание под строкой с датой, например:
- January 10, 2001
- **EXPRESS MAIL**
- Уведомление о конфиденциальности означает, что письмо может быть вскрыто только адресатом или доверенным лицом. Запись делается под датой или адресом, а также на конверте.
- January 10, 2001
- **CONFIDENTIAL**

# Адресат (внутренний адрес)

Указывается под адресом отправителя от начала поля слева.

При адресовании писем какой-либо фирме или другой организации следует приводить название организации полностью в таком же виде, в каком оно дано в заголовках писем, исходящих от этой организации, или в торговых справочниках, не допуская каких-либо сокращений или изменений. Так, вместо названия компании **Robert Brown and Co., Ltd.** не следует во внутреннем адресе писать **R. Brown and Co., Ltd.**, поскольку буква R может быть первой буквой не только слова Robert, но и слов Richard, Reginald и т. д.

## Указание на желательность

### ознакомления:

Указание *For the attention* of означает желательность ознакомления с содержанием какого-то определенного лица.

# Speak about a company and its responsibilities according to its name

- Smith & Co., Limited
- The Sheffield Engineering Co., Ltd.
- The American Mining Corporation
- James Smith and Company , Incorporated
- James Brown & Co.
- Robinson & Sons
- Mills & Green



# Обращение

Помещается по внутренним адресом без отступа от левой границы текста

- Когда письмо адресуется отдельному лицу — мужчине, то перед его фамилией ставится слово **Mr.**, которое представляет собой сокращение слова **Mister** мистер, господин и полностью никогда не пишется. В конце снова **Mr.** обычно ставится точка.
- Перед фамилией лица следует указать его имя или первые буквы имен:
- **Mr. Harold Brown** мистеру (или господину) Гарольду Брауну
- **Mr. A. White** мистеру (или господину) А. Уайту
- **Mr. M. D. Black** мистеру (или господину) М. Д. Блэку

Dear Sir – Уважаемый господин!

Dear Sirs – Уважаемые господа!

Dear Madam – Уважаемая госпожа!

Dear Mr. (Dr., Prof.) Smith – если известна фамилия

Gentlemen – Господа! – при обращении в организацию (фирму) в США.

# Do these Salutations correspond with the Close?

- Dear Sirs – Yours sincerely
- Dear Mrs. White – Yours truly
- Dear Sir – Yours very truly
- Dear Miss Brown – Yours very sincerely
- Dear Madam - Yours faithfully
- Gentlemen: - Sincerely yours

- **How formal are these letters?**

- Dear Sirs,                      Dear Madam
- Dear Mr. Smith              Dear Mrs. Brown
- Gentlemen:                  Dear Miss White
- Dear Sir                        Dear Sally

- В отличие от русского языка, в английском языке имя или первые буквы имен какого-нибудь лица (включая имена или инициалы российских граждан) никогда не пишутся после фамилии, а всегда перед ней. Прописные буквы, встречающиеся после фамилий каких-либо лиц, являются сокращениями, указывающими на принадлежность к определенной организации, на звание или на орден, которым награждено это лицо:
- **A. B. Smith, M. P.** (M. P. - Member of Parliament член парламента),
- **C. D. Brown, M. I. C E.** (M. I. C E. = Member of the Institution of Civil Engineers - член Института гражданских инженеров);
- **E. F. White, LL. D.** (LL. D. = Doctor of Laws доктор юридических наук);

- Иногда письмо адресуется должностному лицу в какой-нибудь организации. Когда фамилия лица, занимающего определенную должность в данной организации, неизвестна, то адресат обозначается следующим образом:
- **The Chairman**, (председателю компании) **A. Smith & Co., Ltd.** (А. Смит энд Ко. Лимитед)
- Если же известны как фамилия, так и должность адресата, то они пишутся следующим образом:
- **R. S. Jones, Esq., Chairman**, ( Р. С. Джоунзу, эсквайру) **A. Smith & Co., Ltd.** (председателю компании А. Смит энд Ко. Лимитед)

- Имя и фамилию лица, которому адресуется письмо, следует писать так, как они даны в справочниках или в личной подписи лица на полученных от него письмах.
- После наименования организации или фамилии адресата на отдельной строке пишется **1)** номер дома и название улицы, а затем — также на отдельной строке — **2)** название города. Номер дома всегда стоит перед названием улицы.
- Название города сопровождается в необходимых случаях принятым обозначением почтового района.

- Указание на желательность ознакомления
- Указание **For the attention** of означает желательность ознакомления с содержанием письма, адресованного организации, какого-то определенного лица. Оно может быть необходимо, когда отправитель не обладает полной информацией об адресате. Обычно такое указание помещается под внутренним адресом.
- **For the attention of the Production Manager**
- **For Attn.: Production Manager**

# Обращение

- Вступительное обращение и заключительная формула вежливости представляют собой стандартные формулы, играющие в письмах ту же роль, какую в разговоре играют выражения Good morning, good bye. После вступительного обращения ставится запятая (в Англии) или двоеточие (в США), а после заключительной формулы – запятая.

# Заключительная форма вежливости

Используемые обороты должны соответствовать ситуации, а также вступительному обращению.

*С уважением Yours faithfully*

*Искренне Ваш Sincerely yours*

*Truly yours*

*Yours very truly*

*Best wishes* или *Best regards* (непринужденный стиль)

Располагается через 2 интервала от содержания письма с правой стороны страницы на одной вертикали с датой, расположенной вверху.

## 8. Заключительная форма вежливости - Closing salutation

Dear Sirs, Dear Sir, Dear Madam, Dear Sir or Madam,	- Yours faithfully/Faithfully yours

## 8. Заключительная форма вежливости - Closing salutation

Dear Sirs, Dear Sir, Dear Madam, Dear Sir or Madam,	- Yours faithfully/Faithfully yours
Dear Mr Green, Dear Mrs Green, Dear Miss Green, Dear Ms Green,	- Yours sincerely/Sincerely yours

## 8. Заключительная форма вежливости - Closing salutation

Dear Sirs, Dear Sir, Dear Madam, Dear Sir or Madam,	- Yours faithfully/Faithfully yours
Dear Mr Green, Dear Mrs Green, Dear Miss Green, Dear Ms Green,	- Yours sincerely/Sincerely yours
Dear Peter	-Best wishes -Yours sincerely/Sincerely yours

## 8. Заключительная форма вежливости - Closing salutation

Dear Sirs, Dear Sir, Dear Madam, Dear Sir or Madam,	- Yours faithfully/Faithfully yours
Dear Mr Green, Dear Mrs Green, Dear Miss Green, Dear Ms Green,	- Yours sincerely/Sincerely yours
Dear Peter	-Best wishes -Yours sincerely/Sincerely yours
Gentlemen:	-Truly yours - Yours faithfully/Faithfully yours

*Give the correct salutation and complementary close in each case.*

- 1. Burke & Sons Ltd.

Dear...

Yours...

- 2. Sales Manager  
BGW Electronic Ltd.

.....

- 3. Mr A.L. Moon  
British Rails

.....

- 4. Ms Angela Box  
Gorton and Sons

.....

- 5. The Manageress  
Bells Supermarket

.....

- 6. Peter Brown

.....

*Give the correct salutation and complementary close in each case.*

- 7. The Manager

Fuchi Bank

Tokyo

Dear.....

Yours.....

- 8. Ms B Carrillo

Restaurante iBien Padre

Guadalajara

Dear.....

- 9. Trufit Shoe Co.

841 Pacific St

Los Angeles

.....

.....

- В заголовке к тексту письма дается его краткое и точное название. Он помещается после обращения к адресату и открывается словом Subject или сокращением **Re.**(regarding). Все слова, кроме предлогов, союзов и артиклей, пишутся с прописной буквы, все выражение подчеркивается для привлечения внимания читающего.
- **Re: Letter of Credit No.12/1416**
- **Далее текст письма разбивается на абзацы, отделяемые одним строчным пробелом**

## 7. Основной текст письма - Body of the letter

P.T.O. ("please turn over")

... Continued

1	Вступительная часть
2	Детали(основная часть)
4	Заключительная часть

- We are writing to enquire about...
- We are writing in connection with....
- We are interested in ... and we would like to know...
- Thank you for your letter of (*date*), concerning...

## 7. Основной текст письма - Body of the letter

P.T.O. ("please turn over")

... Continued

1	Вступительная часть
2	Детали(основная часть)
4	Заключительная часть

- We are writing to enquire about...
- We are writing in connection with....
- We are interested in ... and we would like to know...
- Thank you for your letter of (*date*), concerning...
  
- В зависимости от типа письма.

## 7. Основной текст письма - Body of the letter

P.T.O. ("please turn over")

... Continued

1	Вступительная часть
2	Детали(основная часть)
4	Заключительная часть

- We are writing to enquire about...
- We are writing in connection with....
- We are interested in ... and we would like to know...
- Thank you for your letter of (*date*), concerning...
  
- В зависимости от типа письма.
  
- We look forward to trading with you to the mutual benefit of our companies.
- We hope to establish fruitful business relations with your company.
- Your soonest reply will be appreciated.
- We look forward to receiving your reply/order/products/etc.

# Подпись.

- Для подписи обычно оставляют пробел в 3-5 строчных интервала. В блок входит указание имени и фамилии автора сообщения, его должности и звания:
- **Yours faithfully,**
- **(signature)**
- **John Brown**
- **Sales Manager**
- Иногда перед подписью стоит аббревиатура р.р. (от **per pro - for and behalf of** – от имени, за). Секретари ставят этот термин, когда подписывают письма от имени своих начальников.
- **Yours faithfully,**
- **(signature of Mary Thomson)**
- **р.р. J.Mill**
- **Managing Director**

- Если к письму прилагаются дополнительные материалы (проспекты, прейскуранты), в конце письма ( в нижнем левом углу) об этом делается пометка: **Enclosures** (Enc., Encl.)
- **Enc.: Cheque**
- Копии одного письма могут рассылаться нескольким лицам. При этом делается пометка с.с. (carbon copy):
- с.с.: Prof. S. Johnson; Dr. Thomas Burke

- . Постскриптум – дополнительная информация в конце письма, по каким-либо причинам не включенная в основной текст, или дополнительное подчеркивание какой-либо важной информации. Начало постскриптума отмечается аббревиатурой **P.S.**

*Lay out the following parts of the letter according to the rules you have studied.*

- 1 Date
- 2. Sender's address
- 3. Inside address
- 4. Signature
- 5. Closing salutation
- 6. Subject of the letter
- 7. References
- 8. Enclosure
- 9. Opening salutation

## Island World Holidays

- 1-81 North Street
- London W1M2FW
- Tel. 01-676 9096

- Miss Margareta Lindell,.
- Slottaberget 26,
- Goteborg 41803,
- Sweden.

- 
- Your ref:
- Our ref: FH/ts

• Dear Sir

- Thank you for your letter of the nineteenth of May nineteen hundred and eighty-seven.

- I have pleasure in sending you our brochure with details of all our holidays.
- I look forward to hearing from you.
- 2001, may 22nd.

- 
- Best wishes
- Sales Manager
- Fred Henderson

# *Lay the letter out, using the information below.*

- Letter1
- Use your own name
- You work for AMOS PARAN of 48-A, Parklane road, Brisville.
- You are Head of Administration. You are writing to J. du Pont, Sales Manager of Fournier ET CIE of Avenue Ravigny 14, Paris XV concerning your letter dated May 7,2011.
- Your secretary's name is Lola Brown.
- Use today's date.

Bridgate 51,  
DK 1110  
Copenhagen K  
Denmark

12 May 2005

Confidential

Ultrasonic Ltd.,  
Warwick House  
Warwick Street,  
London SW 23 IJF  
United Kingdom

For the attention of Sales Manager

Dear Sir or Madam,

Уважаемый господин/госпожа

Please would you send me detail of your quadraphonic sound systems which were advertised in the June edition of "Sound Monthly".

I am particularly interested in the Omega range of equipment that you specialize in.

Пожалуйста, вышлите мне описание квадрафонных звуковых систем, которые рекламировались в июньском номере «Саунд Мансли». Меня в особенности интересует оборудование «Омега», на котором Вы специализируетесь.

Yours faithfully,  
Ваша (с уважением)

Искренне

Brigitta Kaassen (Бригитта Каассен)

# Виды деловых писем

- Письмо-запрос (an Inquiry letter)
- Письмо-ответ (the answering letter, replies)
- Письмо-заказ (inquiry and order)
- Извещение об отправке (the advice of dispatch)
- Письменная жалоба(рекламация) (a letter of complaint)
- Письмо-ответ на жалобу (a letter of adjustment)
- **Различные аспекты деловой корреспонденции:**
  - переписка с банком
  - переписка, связанная с поездкой
  - рекламное письмо
  - устройство на работу (резюме, рекомендательное, сопроводительное письмо)
  - страхование
  - форс-мажорные обстоятельства
  - поздравления
  - соболезнование
  - благодарность за гостеприимство

# Аббревиатуры (стр 64)

c.i.f. – cost, insurance, freight

Сиф - стоимость, страхование, фрахт

F.O.B. – free on board

ФОБ - франко-борт

f.o.r. – free on rail

FOR - франко-рельсы, франко-вагон

C&f – cost and freight

КАФ - стоимость и фрахт

# **. Виды деловых писем**

**1. Запросы**

**2. Предложения**

**3. Заказы**

**4. Платежи**

**5. Жалобы (Рекламации)**

# 1. Translate the letters into Russian and decide what is the type of each letter

- Dear Sir,
- Please open an irrevocable documentary credit for \$22 000 in favor of Delta Computers Ltd., England. I have enclosed your application form with all the relevant details completed.
- Please inform me when you have made arrangements with your agents in London.
- Yours faithfully

- **4. Dear Sirs:**

- Thank you for your letter of 23 January, in which you offered us your services in placing our clients' advertisements in magazines published in France.
- Our clients welcome the opportunity and should be glad to have full information about the magazines in which you intend to place their advertisements. In particular, they want to know the readership, circulation, and one-time advertising rates.
- A prompt reply would be appreciated.
- Your faithfully

- Dear Sirs:
- We would like to make reservation at the "Holiday Inn" for our five employees who will take part in the annual trade exhibition in Helsinki to be held on November 11th to 15th.
- Since our delegation is composed of one lady and four gentlemen, please make reservations for one single and two double rooms for the period of 4 days (see the dates above).
- Please find enclosed a banker's draft for \$ 350 as a deposit. Could you please acknowledge a receipt.
- Yours sincerely
-

- Dear Colleagues:
- I was grieved to hear of the death of NN, and wish to express my heartfelt sympathy to you and to the members of your firm.
- My colleagues join with me in expressing deep regret at his/her passing away.

# Письмо-запрос ( Enquiry )

- Письмо-запрос (enquiry or inquiry) компания посылает, когда хочет:
  1. получить подробную информацию о товаре,
  2. узнать, имеются ли они в наличии,
  3. уточнить время и сроки поставки,
  4. получить информацию об условиях поставки и скидках, способе транспортировки, страховании,
  5. получить информацию о ценах на товары,
  6. получить каталоги и образцы товаров.

В случае, если Вы обращаетесь с запросом в данную компанию первый раз, в письме 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.
- При повторном запросе обычно включается только второй пункт. Как большинство других деловых писем, письмо-запрос, как правило, печатается на фирменном бланке, на котором указаны название компании-отправителя, ее почтовый адрес, номера телефонов и факса.

# Translate into Russian

- In other words, when a Buyer wants to know at what price and on what terms he could buy the goods required by him he usually sends out enquiries to firms, companies, or organizations manufacturing such goods or dealing with them. Often the Buyer asks the Seller to send him illustrated catalogues, price lists or other publications, if possible, samples or patterns of the goods he is interested in. When asking the Seller to send him a quotation (or to make him an offer), the Buyer gives as far as possible a detailed description of the goods required by him.



## 2. Find the right equivalent of translation

1. Dear Sirs,

Please would you send me your spring catalogue and price-list quoting c.i.f. prices, Le Havre. Thank you.

Yours faithfully,

*Пожалуйста, вышлите мне Ваш весенний каталог и прейскурант с ценами с.и.ф. порта Гавр. Благодарю*

2. Dear Sirs,

I would like some information about your Proficiency courses in English beginning this July.

*. Уважаемые господа!*

*Я бы хотел получить информацию о ваших курсах английского языка, которые начинаются в июле*

# Get acquainted with other expressions and write your own letter of enquiry

- With regard to your advertisement in...of..., we would ask you...
- We have heard of your products from...
- We have seen your current catalogue showing...
- We are interested in...advertised by you...
- We should greatly appreciate your telling us...
- Will you kindly inform us...
- I would ask you to attend kindly to my request...
- Would you please inform us if it is possible to deliver...
- We would like to have further details about...
- We shall be obliged if you send us your latest catalogues, brochures or any other publications containing a description of the following machines.

# Ответ на запрос (Replies)

# 1. Начало.

- Обратитесь к клиенту по имени. Если клиент подписался Mr. B. Green, начните письмо с Dear Mr. Green, а не Dear Sir, что означало бы, что вы не помните его имя.
- Поблагодарите автора письма за сделанный запрос. Обязательно упомяните дату письма клиента и номер документа:
- **Thank you for your enquiry of 6 June 1997 in which you asked about...**
- Благодарим Вас за Ваш запрос от 6 июня 1997г., в котором вы интересуетесь...
- 
- **Thank you for your letter, NJ 1691, which we received this morning...**
- Благодарим Вас за письмо NJ 16911, которое мы получили сегодня утром...
- **I would like to thank you for your ... enquiry of May 10 and am pleased to tell you that we would be able to supply you with the...**
- Я хотел бы поблагодарить Вас за запрос от 10 мая. Мне приятно сообщить Вам, что мы смогли бы поставить Вам...

## 2. Подтверждение готовности оказать

**ПОМОЩЬ.** *Как можно скорее дайте понять клиенту, что вы в состоянии предоставить запрашиваемую услугу.*

- **We have a wide selection of sweaters that will appeal to all ages, and in particular, the teenage market which you specified...**
- *У нас имеется широкий выбор свитеров для всех возрастов, и в частности, рассчитанные на подростковый рынок, который Вы упомянули...*
- **I am pleased to say that we will be able to deliver the transport facilities you require.**
- *Мне приятно сообщить, что мы сможем обеспечить необходимые Вам транспортные услуги.*

### 3. Продвижение вашего товара

- *. Вы должны убедить своего клиента в перспективности деловых отношений с вашей компанией. Недостаточно лишь сообщить, что у вас имеется искомый товар. Возможно, клиенту понадобится сделать с десяток других запросов. Напишите о своих преимуществах и гарантиях:*
- **We think you have made an excellent choice in selecting this line, and once you have seen the samples we are sure you will agree that this is unique both in texture and color...**
- Мы считаем, что Вы сделали отличный выбор, остановившись на этой линии, и как только Вы увидите образцы, мы уверены, что Вы согласитесь с ее уникальностью, как по фактуре, так и по цвету...

## 4. Предложение альтернативных вариантов

- *. При отсутствии запрашиваемого товара (услуги), если у вас есть альтернативный вариант, предложите его клиенту. При этом не нужно критически отзываться о первоначально запрошенной клиентом продукции:*
- **...and while this engine has all the qualities of the model you asked for, the Power drive has the added advantage of having fewer moving parts, so less can go wrong. It also saves on oil as it...**
- *...и хотя этот двигатель обладает всеми качествами, о которых Вы спрашивали, "Пауэрдрайв" вдобавок имеет то преимущество, что у него меньше движущихся частей, то есть меньшее их количество может выйти из строя. Он также экономнее в расходе масла, поскольку...*

## 6.Каталоги, прейскуранты, проспекты, образцы

- *. Убедитесь в том, что упомянутые вами в письме приложения в виде каталогов, прейскурантов и т.д. действительно вложены в конверт. Если вы посылаете образцы отдельной почтой, сообщите об этом в письме. Записи о приложениях и отдельной пересылке делаются следующим образом:*
- **Please find enclosed our current catalogue and price-list. The units you referred to in your letter are featured on pp. 31-34 under catalogue numbers Y32-Y37. When ordering could you please quote these numbers? The samples you asked for will follow by separate post.**
- **Посылаем Вам наш текущий каталог и прейскурант. Товары, о которых Вы спрашивали, упоминаются на стр. 31-34 под номерами У32-У37. При оформлении заказа, пожалуйста, сделайте ссылку на эти номера. Запрашиваемые Вами образцы будут отправлены отдельной почтой.**

## 7. Завершение

- *. В конце письма следует поблагодарить клиента за присланный запрос, а также пригласить к дальнейшему сотрудничеству:*
- **Once again we would like to thank you for writing to us and would welcome any further points you would like us to answer.**
- Еще раз благодарим Вас за письмо и будем рады ответить на любой вопрос.
- **Please write to us again if you have any questions, or call us at the above telephone number.**
- Пожалуйста, пишите нам по любым вопросам или обращайтесь по указанному выше номеру телефона

# 8. Read and translate the letter

(упр 9-11, стр43)

The Excelso Company Ltd.

Directors: J. Corner, B. Edge

Specialists in Modem Design

High Wycombe, Bucks.

Telephone: 0494 6130

**7 April 1998**

Our Ref: H/f 150 Your Ref: JR/ph  
Attention Miss Jennifer Ring. Overseas Dept.

A.B. White & Co. Ltd.  
567 Queen Street  
London EC 4 8YH

Dear Sirs

We thank you for your enquiry of 20 March, and can confirm our telephone conversation of yesterday, in which we informed you that we can deliver part of the goods required from stock, in accordance with the enclosed detailed offer. For the balance we would require approximately three weeks from the date of receiving your confirmation that this arrangement is acceptable.

Prices as quoted are f.o.b. London.

Packing in wooden cases.

Delivery as specified above.

Payment against documents, by banker's draft.

We hope your client will find our terms and delivery dates satisfactory, and we can assure you that you may count on our full co-operation and attention in this matter.

# Письмо-предложение

The Supplier

*Письмом-предложением поставщик (The Supplier) обычно отвечает на письмо-запрос. Отвечая на общий запрос, он благодарит за проявленный интерес и обычно прилагает прейскуранты (price lists), 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**) и 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

# Повод написания

- We were pleased to learn your interest in...
- We are most pleased that you want to buy...
- We are glad to say that we can reserve you...
- It is good of you to take so much interest in our work....
- We take pleasure in sending you the desired samples and offer...
- As to your inquiry of... we are informing you that...
- 
- На Ваш запрос от... мы сообщаем Вам, что ...
- Нам было приятно узнать о Вашей заинтересованности в...
- На Ваш запрос от... мы сообщаем Вам, что ...
- С удовольствием посылаем выбранные вами образцы и предлагаем...
- Было очень любезно с Вашей стороны проявить такой интерес к нашей работе...
- Мы очень довольны, что вы пожелали купить...
- На Ваш запрос от... мы сообщаем Вам, что ...

# Ответы на вопросы потенциального заказчика

- We enclose our catalogue with the latest price-list.
- Our detailed catalogue will demonstrate the wide range of our products.
- Our proposal is valid till...
- We deliver our goods on CIF terms.
- The price covers packing, and transportation expenses.
- We can give you a 5 per cent discount.
- As you can see from our price-list, our prices are at least 3 % lower than market prices.
- 
- Наше предложение действительно до...
- Наш подробный прейскурант убедит вас в разнообразии нашего ассортимента.
- Как видно из нашего прейскуранта, наши цены, по крайней мере, на 3% ниже рыночных.
- Мы можем предоставить вам 5 % скидку.
- Мы поставляем на условиях СИФ.
- Цена включает упаковку и транспортные расходы.
- Мы прилагаем наш каталог с новейшим прейскурантом.
-

# Дополнительные предложения

- I especially call your attention to...
- Besides the goods mentioned above our company also produces...
- The model...will meet most of your requirements.
  
- Кроме упомянутых выше товаров наша фирма производит также...
- Я особенно обращаю ваше внимание на...
- Для ваших целей вам лучше всего подойдет модель...

# Выражение надежды на заказ

- We ask you to consider our proposal once more and let us know if we can expect your order.
- I encourage you to order as soon as possible as the quantity of this product available at our warehouse is limited.
- We would appreciate if we get the order from you as soon as possible.
- If you are not happy with our proposal please let us know why.
- We are looking forward to hearing from you soon.



# Заказ

Letter of Order

# Структура и содержание специального бланка заказа

- Для того, чтобы сделать заказ на закупку товаров, обычно заполняют специальные бланки заказов, в которых указывается количество изделий, их описание, цена, условия оплаты, дата поставки, скидки. Если Продавец в состоянии выполнить заказ, он посылает Покупателю подтверждение заказа, 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 (изменении цен, сроков поставки). 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.

# Образец заказа (Sample Letter of Order)

Men's Clothes Dealers Ltd.  
142 South Road  
Sheffield S204HL  
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. 142, 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

• Enc.Order No.142

• **Order**

• No.142

• (please refer to  
• this number on all  
• correspondence)

• Men's Clothes Dealers Ltd.

• 142 South Road

• Sheffield S20 4HL

• England

• 21th March, 1997

• Please

• supply 400 men's silk shirts in the colours and sizes (collar) specified below:

•

• Size	• Colour	• Quantity
• 14	• white	• 70
• 14	• blue	• 30
• 15	• white	• 70
• 15	• blue	• 30
• Price:	• \$10.53 each (total — \$4,212)	
• Delivery:	• air freight, GIF Kiev	
• Payment:	• by letter of credit	
• Packing:	• standard	

•

• p.p. Chief Buyer

• **Alexey Postnifov**

• Visteria Ltd.

• Please send us the copy of this order, duly signed ,as an acknowledgement.

•

•

# Выражения писем-заказов

- In reply (response) to your letter (fax) of (dated) ..., we thank you for ...
- We are pleased to enclose our Order No. ...
- We enclose our order for ...
- We accept your offer and have pleasure in placing an order with you for ...
- Please confirm that you can supply...
- Please send the copy of this order to us, duly signed, as an acknowledgement.

## Клише и выражения, используемые при отклонении заказов:

- We are sorry (we regret) to let you know (to inform you) that we cannot execute your order because of...
- The goods you ordered are no longer available.
- We can offer you a substitute...

# Клише и выражения письма-отзыва заказа

- We have ordered..., but unfortunately made a mistake.
- Unfortunately we have to withdraw our order of...
- Because of urgent reorganization of our production we cannot use the ordered material.
- We are sorry to inform you that our client became insolvent.
- We can only consider placing an order if you can give us a price reduction of 10%.
- We promise to return to you if demand is available.

# Translate into English

- Товара, который вы заказали, больше в наличии не имеется.
- К сожалению вынуждены сообщить вам, что мы не можем выполнить ваши заказ по причине ...
- Надеемся, что вы будете иметь хороший оборот, и мы будем сотрудничать с вашей компанией и в дальнейшем.
- Как Вы просили, мы прилагаем копию заказа, подписанную нами, как подтверждение Вашего заказа.
- Поставка будет произведена в соответствии с вашими инструкциями.
- В ответ на Ваше письмо (факс) от ..., мы благодарим Вас за...
- Благодарим Вас за Ваш заказ № ... от ...
- В качестве подтверждения заказа просим выслать нам подписанную Вами копию заказа.
- Просим подтвердить, что вы можете поставить ...
- Мы прилагаем наш заказ на...
- Мы принимаем ваше предложение и имеем удовольствие разместить у вас заказ на...
- Имеем удовольствие приложить к данному письму наш заказ № ...
- К сожалению, мы вынуждены отозвать наш заказ от...
- Обещаем, что обратимся к вам при возникновении спроса.
- Нам очень жаль, но мы должны аннулировать заказ.

# Письмо-рекламация (жалоба)

# Причины отправки писем-рекламаций: (недопоставка, задержка в поставке, поставка недоброкачественных товаров, повреждения товара, производственные дефекты)

- To complain about smth – жаловаться на что-либо
- Short delivery, short-shipment - недопоставка
- To overlook smth – не заметить, упустить
- Oversight – недосмотр, оплошность
- To be damaged – быть поврежденным
- Fault – недостаток, промах, ошибка
- In the required way – должным образом
- To suffer losses – нести потери, убытки
- To claim compensation – требовать компенсацию
- To be caused by smth – быть вызванным чем-либо
- To foresee – предвидеть
- To settle – улаживать, приводить в порядок
- Well-grounded – обоснованный
- To refer smth to smb – передавать на рассмотрение кого-либо, ссылаться
- To reject – отклонять, отвергать
- To compensate smb for smth – компенсировать, возмещать
- Customs clearance – растаможивание
- To be on the agenda – быть на повестке дня
- Top executives – руководители (компании, организации)
- Strike – забастовка

# Translate into Russian

- We've carefully studied your complaints
- To make a complaint
- We apologize for the oversight.
- It won't happen again.
- To be badly damaged
- It is not our fault.
- To have a right to claim compensation
- To meet the deadline
-

# Russian

## *Complaint about inadequate packing*

- Dear Sirs,

**When unpacking your cases with “Moskvitch” cars we experienced difficulties owing to the cases being too low. The space between the top of the cases and the top of the car is too small and as a result some cars are getting damaged on the top.**

**We suggest therefore that you should make cases with one board of about 20 cm higher, which would enable us to unpack the cases without damaging the cars.**

**We are looking forward to your answer.**

- *Sample of answer*

**Dear Sirs,**

**We have received your letter of the 15<sup>th</sup> of May and are sorry to hear you are experiencing difficulties in unpacking cases with “Moskvitch” cars owing to the insufficient height of the cases.**

**We have contacted the manufacturing plant and arranged for the cases to be made about 20 cm higher as suggested by you.**

**We thank you for bringing the matter to our attention and feel sure that in future the cases will not cause you any trouble.**

# Ответ на письмо- рекламацию

- При ответе на рекламацию сообщите клиенту о получении жалобы и поблагодарите его за информацию:
- **Thank you for your letter of 6 August informing us that...**

**We would like to thank you for informing us of our accounting error in your letter of 7 June.**

- Если рекламация является обоснованной, объясните происхождение ошибки, при этом не обвиняя своих сотрудников. Признав свою ответственность, исправьте ошибку и сообщите об этом клиенту.
- **The mistake was due to a fault in one of our machines, which has now been corrected.**

**It is unusual for this type of error to arise, but the problem has now been dealt with.**

- Если вы не согласны с рекламацией, будьте тверды, но вежливы:
- Our factory has now inspected the stereo unit you returned last week, and they informed us that it has been used with the wrong speakers and this caused the breakdown. We can repair the machine, but you will have to pay for the repairs as misuse of the unit is not included under our guarantee.



- В заключительной части письма следует написать, что произошедшая ошибка является досадным исключением, и извиниться за причиненные неудобства:
- Finally, we may say that this was an exceptional mistake and is unlikely to occur again. Please accept our apologies for the inconvenience.

# Translate into Russian

- We are sorry that you have to complain of delay in delivery of the goods.
- We ask you to accept our apologies for the delay and the inconvenience you have been caused.
- As the delay was entirely due to reasons beyond our control, we cannot be held responsible for it.
- The great pressure of the orders for these goods has made it impossible for us to deliver the goods in August.
- We are sorry that you have had trouble with the grinding Machine delivered against your Order No...
- We have carefully examined your complaint and find that it is apparently due to a misunderstanding.
- We hope that you will be satisfied with this explanation and withdraw your claim.
- We should recommend you to lodge your claim with the Insurance Company.



# Translate into English

- Ответ на письмо-рекламацию
- Благодарю Вас за сообщение о повреждении Вашей партии товара. В нашем опыте торговых операций это весьма редкий случай. Тем не менее, выражаем сожаление по поводу причиненных неудобств.
- Пожалуйста, верните нам всю партию товара, и мы обратимся к экспедиторской фирме (shipping company) произвести осмотр повреждений для последующей выплаты ими компенсации.
- Если Вы хотите, чтобы мы выслали Вам другую партию товара во исполнение заказа №1447, сообщите нам об этом. У нас на складе есть одежда, и нам не составит труда выслать ее в течении двух недель.
-

Спасибо за внимание!

A decorative graphic element consisting of a solid teal horizontal bar that spans the width of the slide. Below this bar, on the right side, there are several horizontal lines of varying lengths and colors, including teal and white, creating a layered, modern look.