

Деловые письма

Практическое занятие 4

- – это обобщенное название различных по содержанию документов, выделяемых в одну группу на том основании, что все они служат средством общения между юридическими и физическими лицами и при этом пересылаются от автора адресату

Служебное письмо

- Открытое письмо, подтверждение, отказ, предложение, заказ, сообщение, сопроводительное письмо, приглашение, благодарность, извещение, информационное письмо, напоминание, гарантийное письмо, запрос, ответ на запрос, рекламация, претензия, многоаспектное письмо

Служебные письма

Нормативные документы

При разработке документа, закрепляющего корпоративные требования к созданию деловых писем, следует опираться на следующие документы:

- ГОСТ Р 6.30-2003 «Унифицированные системы документации. Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов»;
- ГОСТ ИСО 8601-2001 «Представление дат и времени дня. Общие требования»;
- ГОСТ Р 1.5-2004 «Стандартизация в Российской Федерации. Стандарты национальные Российской Федерации. Правила построения, изложения, оформления и обозначения»

- проект исходящего письма может быть создан любым работником;
- - согласование происходит таким образом, что каждый согласующий видит все резолюции, полученные с начала процесса согласования;
- в случае получения хотя бы одной отрицательной визы на этапе согласования или подписания документ возвращается автору на доработку;
- кроме того, документ может быть отозван самим автором;
- если проект документа одобрен всеми согласующими, он автоматически переходит на стадию подписания, после чего регистрируется в системе;
- если документ должен быть отправлен по почте, подлинник документа передается в службу ДОУ (канцелярию) для отправки; во всех остальных случаях исполнители производят отправку документа самостоятельно;
- подлинники исходящих документов, в случае если они не были отправлены по почте, хранятся у исполнителя в деле согласно номенклатуре дел

Порядок работы с письмами

- 03 – эмблема или товарный знак организации (01- Государственный герб РФ или 02- герб субъекта РФ);
- 08 – наименование организации;
- 04 – код организации;
- 05 – основной государственный регистрационный номер (ОГРН);
- 06 - идентификационный номер налогоплательщика/код причины постановки на учет (ИНН/ КПП);
- 09 – справочные данные о предприятии (среди справочных данных обычно указывают юридический адрес, телефон, факс, адрес интернет-сайта и электронной почты);
- 11 – дата документа;
- 12 - регистрационный номер документа;
- 13 - ссылка на регистрационный номер и дату документа

Состав и оформление реквизитов письма

- 15 – адресат;
- 18 – заголовок к тексту (обязателен лишь при составлении письма на бланке формата А4, для документа форматом А5 он не обязателен);
- 20 – текст документа;
- 22 – подпись;
- 27 – отметка об исполнителе.

Факультативными для письма являются следующие реквизиты:

- 21 – отметка о наличии приложений;
- 24 – визы согласования документов;
- 25 – оттиск печати (проставляется на гарантийных письмах);
- 30 – идентификатор электронной подписи документа.

В зависимости от размера текста письма допускается использовать не только формата А4, но и формата А5

Обязательные реквизиты

Форма письма

Назва організації
(прадприємства)

Паштовы адрас

Камунікацыйныя даныя

№ _____

На № _____ ад _____

О.....

Наименование организации
(предприятия)

Почтовый адрес

Коммуникационные данные

Адресат

Уважаемый.....!

Текст.....

Приложение:

Руководитель организации

Подпись

Инициалы, фамилия

Исполнитель

В дело 00-00

Подготовлен ответ

Исх. № _____ от _____

Подпись

00.00.0000

- Об оказании материально-технической помощи;
- О предоставлении информации;
- О невыполнении договорных обязательств

Реквизит «18 – заголовков к тексту»

В начале текста нужно написать:

- В связи с вашим предложением...;
- В соответствии с вашими рекомендациями...;
- Сообщаем, что с вашим предложением о закупке выпускаемой продукции с учетом сезонных скидок мы ознакомлены...;
- Благодарим вас за приглашение...;
- В ответ на ваш запрос сообщаем...;
- Подтверждаем получение документов...;
- Поддерживаем ваше предложение (обращение)...;
- На условиях, предложенных вами...;
- Согласно договору о поставках...

Реквизит «13 – ссылка на регистрационный номер и дату документа»

- инициалы указываются перед фамилией должностного лица и отделяются от нее одним пробелом, при адресации имя человека всегда пишется в дательном падеже;
- наименование организации или ее структурного подразделения всегда указывается в именительном падеже;
- иногда в реквизит «Адресат» включают почтовый адрес получателя письма

Реквизит «15 - адресат»

Убедить, показать, разъяснить и в результате побудить партнера к действию, т.е. добиться результата

Цель делового письма

Структура письма содержит две части: вводную и основную

Во вводной указываются причины, вызвавшие составление письма, и делаются ссылки на факты, даты, документы (кроме ссылки на реквизиты иницирующего документа, ответом на который является данное письмо). Вводная часть может начинаться словами:

- В связи с тем что...;
- Ввиду поступления с большим опозданием...;
- На основании приказа от...№...;
- Согласно договору от... №...;
- Нами рассмотрены Ваши предложения...;
- В соответствии с Вашей просьбой...;
- В порядке обмена...;
- В порядке исключения...

В основной части письма формулируется предложение, отказ, просьба

Реквизит «20 – текст документа»

- Уважаемые господа!
- Уважаемые коллеги!

Строго официальный характер имеет обращение по должности к руководителям органов власти и управления, которые занимают высокие посты:

- Уважаемый господин председатель!
- Уважаемый господин мэр!
- Уважаемый господин депутат!

Официальный характер носит и форма обращения по фамилии:

- Господин Смирнов!
- Уважаемый господин Чернов!

При этом следует помнить, что форма обращения зависит от того, насколько официальны ваши отношения с адресатом письма (менее официальный характер имеет обращение по имени и отчеству или только по имени (в электронной переписке): - Уважаемый Виктор Сергеевич! - Павел Александрович! - Уважаемый Андрей!)

Форма обращения

- от первого лица множественного числа (направляем на согласование, просим рассмотреть);
- от третьего лица единственного числа (компания не возражает). Это объясняется тем, что должностное лицо, подписавшее письмо, выступает от имени своей организации, а не от себя лично.

Поэтому изложение письма от первого лица единственного числа (прошу перечислить, считаю необходимым) допустимо лишь в следующих случаях: - когда письмо оформляется на должностном бланке (а не на бланке организации); - когда письмо носит конфиденциальный характер и оформляется не на бланке письма.

При этом конструкция глагол + личное местоимение в дательном падеже (предлагаем Вам, напоминаем Вам) стилистически, внутренней интонацией отличается от формы, которая состоит из одного глагола (предлагаем, напоминаем) *большой мягкостью*.

Форма изложения

Существуют два основных способа композиции текста письма:

исторический и систематический

Способы композиции письма

- При историческом способе содержание излагается в той последовательности, в которой происходили события
- То есть сначала описывается предыстория ситуации или события, затем то, что является непосредственным поводом (причиной) написания письма, далее приводятся аргументы и следуют выводы
- Такой способ изложения называется методом «обычной пирамиды»
- Он используется в деловых письмах по вопросам основной (производственной) деятельности организации

Исторический способ композиции письма

При систематическом способе изложения все основные факты или положения приводятся в первом абзаце письма, в следующих абзацах – все подробности, конкретная и уточняющая информация

Такой способ изложения называется методом «перевернутой пирамиды»

Он используется при подготовке писем-приглашений, поздравлений, информационных и рекламных писем, писем-предложений

Систематический способ изложения

- Сопроводительное письмо:
- Отправляем Вам...;
Направляем Вам...;
- В соответствии с Вашей
просьбой направляем...;
- Согласно достигнутой
договоренности
предлагаем...

- Напоминание:
- Напоминаем Вам, что...;
- По истечении ... срока предложение нашей фирмы теряет силу

Стилистические обороты

-
- Подтверждение:
 - Департамент капитального строительства подтверждает получение...
;
 - Подтверждаем, что оборудование получено...;
 - С благодарностью подтверждаем...

Подтверждение

- Извещение:

- Сообщаем Вам, что...;
- Ставим Вас в известность, что ...;
- Извещаем Вас о том, что...;
- Считаю необходимым поставить Вас в известность...

Извещение

- Просьба:

- Мы будем благодарны, если Вы сможете...;
- Нам хотелось бы получить...;
- Мы крайне заинтересованы в решении этого вопроса;
- К сожалению, в связи с временными трудностями мы вынуждены... ;

Просьба

- Благодарность:

- Мы признательны Вам за...;
- Выражаем благодарность за...

Благодарность

Составьте письмо-запрос в адрес фирмы «Сити» с просьбой прислать письмо-предложение на 130 радиотелефонов модели _____ на основании торгового соглашения, заключенного в Минске 1 ноября 2004 года, с поставкой в течение I квартала 2005 года ежемесячно равными партиями. Остальные данные укажите самостоятельно

Письмо-запрос

акцентируют внимание на словах, обозначающих действия, например:

предложения рассматриваются,

меры принимаются,

работа производится

Страдательные конструкции

- не только называют действие (оказать, произвести), но и обозначают предмет действия (поддержка, содействие),
- - Оказать содействие (а не содействовать);
- - Произвести учёт (а не учесть);
- - Осуществить деятельность по... (а не сделать)

Конструкции (расщепление сказуемого)

Правильное употребление

- направить на рассмотрение
- передать в управление
- осуществлять контроль
- вносить предложения
- предоставлять кредит
- пострадать в результате событий
- предоставить информацию
- получить информацию
- представлять собой
- произведенное за границей
- сборник включает
- согласно приказу (приложению)

Ошибочное употребление

- выслать на рассмотрение
- передать для управления
- вести контроль
- давать предложения
- выдать кредит
- пострадать в событиях
- сообщить информацию
- узнать информацию
- представлять из себя
- импортного производства
- сборник включает в себя
- согласно приказа (приложения)

Сочетаемость слов между собой

- В деловой переписке часто употребляются следующие словосочетания: контроль возлагается, проблемы разрешаются, задачи решаются, задолженность погашается, оплата производится, договоренность достигается, скидки предусматриваются и предоставляются
- Рекомендуется использовать в письмах вводные слова и конструкции (по-видимому, по-прежнему, как известно, если возможно)
- Это помогает избегать категорических высказываний

Рекомендации

- Мы ценим наше сотрудничество,
- Благодарим вас!
- Надеемся, что наша просьба не будет для Вас затруднительной;
- Мы надеемся на успешное продолжение сотрудничества;
- Будем признательны Вам за оперативное решение вопроса;
- Надеемся на Вашу заинтересованность в расширении связей;
- С наилучшими пожеланиями;
- Добро пожаловать на наш семинар
- Перед реквизитом «Подпись» в деловых письмах используется заключительная этикетная фраза «С уважением» (обращение «Уважаемый ...!» в начале письма и заключительная этикетная фраза «С уважением» составляют так называемую этикетную рамку)

Этикетные формуляры

Составьте письмо-запрос в адрес фирмы «Гранд» с просьбой выслать предложение на поставку 50 телефаксов модели «Panasonic КХ 90В». Желательно, чтобы поставка была произведена в течение ближайшего квартала. Остальные данные укажите самостоятельно

Письмо-запрос

Составьте письмо-запрос в адрес фирмы «Би-проект» с просьбой выслать предложение на поставку 10 сканеров с указанием цены и срока поставки. Остальные данные укажите самостоятельно

Письмо-запрос

Составить письмо-запрос в адрес фирмы «Бриз» с просьбой сообщить, по какой цене и на каких условиях они могли бы поставить электронную систему управления. Электронная система управления должна быть поставлена комплектно со всеми принадлежностями. Остальные данные укажите самостоятельно

Письмо-запрос

Составьте письмо-предложение в адрес фирмы «Би-проект» о возможности поставки копируемых аппаратов моделей «Хегох 1065», «Хегох 5317/1», «Хегох 5331/1». В предложении должно быть указано максимальное количество всех предлагаемых моделей

Письмо-предложение

Составить письмо-предложение в адрес фирмы «Алгоритм» о том, что фирма «Гарант» может предложить 130 радиотелефонов ___ в счет взаимных поставок на 2005 год на следующих условиях. Цена 160 USD за один радиотелефон. Общая стоимость всей партии радиотелефонов составляет 20 800 USD. Срок поставки — в течение I квартала 2004 года ежемесячно равными партиями. Остальные данные укажите самостоятельно

Письмо-предложение

Составьте сопроводительное письмо к проекту договора, высланного Минским моторным заводом магазину на поставку ПЭВМ согласно прилагаемой к договору спецификации. В письме должна содержаться просьба о подписании договора в течение 10 дней

Сопроводительное письмо

Составьте информационное письмо БГАТУ о проведении научно-практического семинара на тему: «Унификация управленческой документации». Перечислить вопросы, которые будут рассмотрены на семинаре, требования к докладам, адрес оргкомитета. Остальные данные дополните самостоятельно

Информационное письмо

Составьте письмо-напоминание АСБ «Беларусбанк»
ООО «Полет» о необходимости возврата кредита.
Остальные данные укажите самостоятельно

Письмо-напоминание

