

# **Структура делового письма**

**Business Letter Structure**



# Структура традиционного и электронного делового письма

## ▣ Традиционное деловое письмо на бумаге:

- ✓ заголовок, в котором указываются внутренний адрес отправителя (inside address)
- ✓ дата;
- ✓ обращение,
- ✓ содержания самого письма,
- ✓ вежливая формула заключения
- ✓ подписи

## ▣ Электронное деловое письмо состоит из:

- ✓ имени и электронного адреса отправителя,
- ✓ темы письма,
- ✓ обращения,
- ✓ основного текста,
- ✓ формулы этикета и прощания.

# Деловые письма на бумажных носителях

## Business letter scheme



# Дата в деловых письмах



# Дата в деловых письмах

- ▣ При использовании числового формата даты будьте внимательны:
- ▣ в Америке принято сначала указывать месяц.
- ▣ Так, запись **4-30-2013** будет означать **30 апреля 2013**. Вместо дефиса (-) возможно использование черты (/): **4/30/2013**.

# Inner address. Внутренний адрес

- В британском варианте адрес в правом углу, телефон и электронный адрес не указываются.
- В американском варианте адрес пишется слева, над приветствием, телефон и электронный адрес указывать желательно.



# Таблица сокращений штатов в США

<b>AK - Alaska</b>	<b>FL - Florida</b>
AL - Alabama	GA - Georgia
AR - Arkansas	HI - Hawaii
AZ - Arizona	IA - Iowa
CA - California	ID - Idaho
CO - Colorado	IL - Illinois
CT - Connecticut	LA - Louisiana
DE - Delaware	MA - Massachusetts

# Таблица сокращений штатов в США

<b>MD - Maryland</b>	<b>MS - Mississippi</b>
IN - Indiana	MT - Montana
KS - Kansas	NC - North Carolina
KY - Kentucky	ND - North Dakota
ME - Maine	NE - Nebraska
MI - Michigan	NH - New Hampshire
MN - Minnesota	NJ - New Jersey
MO - Missouri	NM - New Mexico

# Таблица сокращений штатов в США

<b>NV - Nevada</b>	<b>TN - Tennessee</b>
NY - New York	TX - Texas
OH - Ohio	UT - Utah
OK - Oklahoma	VA - Virginia
PA - Pennsylvania	VT - Vermont
RI - Rhode Island	WV - West Virginia
SC - South Carolina	WY - Wyoming
SD - South Dakota	DC - District of Columbia

# Структура делового письма

- **Salutation** - это приветствие, или приветственная формула. Приветствие всегда пишется слева, с большой буквы и отделяется запятой. После приветствия следует двойной пробел.
- **Main body**. Это основная часть письма - непосредственно сам текст. Текст делового письма должен состоять из двух или трех текстовых блоков, не больше. В идеале ваше письмо должно уместиться на одной странице (с учетом, что на этой странице также располагаются official heading, date, address, salutation, closing, signature). Каждый блок письма следует отделять от предыдущего двойным пробелом. Предпочтительно выравнивать текст письма по ширине.
- **Closing and complimentary closes** включает в себя формулы этикета (complimentary closes) и прощание. Формулы этикета - устойчивые вежливые фразы, которые пишутся в конце письма. **Например:** *I am looking forward to hearing from you soon* (С нетерпением жду Вашего ответа). Формулы этикета выравниваются по левому краю, а прощания (Sincerely, Faithfully, Best regards) могут быть выровнены по левому краю или немного смещены к центру страницы. **Прощания никогда не пишутся справа.**
- **Signature** - подпись.
- **Typed name** - напечатанное имя отправителя.

# Электронные деловые письма

## BUSINESS EMAIL

The diagram illustrates the structure of a business email interface. On the left, three labels are stacked vertically: **ОТПРАВИТЕЛЬ** (Sender), **ПОЛУЧАТЕЛЬ** (Recipient), and **SUBJECT (ТЕМА)** (Subject/Topic). These labels are connected by horizontal lines to the corresponding fields in the email form: **From:** Amanda Cey, **To:** Mr Till, till@male.com, and **Subject:** Late delivery, order # 567KU. On the right side, four labels are stacked vertically: **СОРУ (КОПИЯ)** (Copy), **SALUTATION** (Salutation), **MAIN BODY** (Main Body), and **CLOSING** (Closing). These labels are connected by horizontal lines to the corresponding parts of the email content: **СОРУ (КОПИЯ)** points to the **CC:** field (Ms Doe, doe@male.com); **SALUTATION** points to the salutation line (Dear Mr Till,); **MAIN BODY** points to the main text of the email (I am writing to notify you that the chairs we have ordered on May 5, 2013, order #567KU, were delivered ten days later than it was agreed. Please send all the inquiries to Mr Kolt, kolt@chairs.com.); and **CLOSING** points to the sign-off (Best regards, Amanda Cey, Great Chairs, www.great-chairs.com). The email form also includes buttons for **Send**, **Cancel**, **Address**, and **Attach**.

**ОТПРАВИТЕЛЬ**  
**ПОЛУЧАТЕЛЬ**  
**SUBJECT (ТЕМА)**

**СОРУ (КОПИЯ)**  
**SALUTATION**  
**MAIN BODY**  
**CLOSING**

**From:** Amanda Cey **CC:** Ms Doe, doe@male.com  
**To:** Mr Till, till@male.com **BC:**  
**Subject:** Late delivery, order # 567KU

Dear Mr Till,

I am writing to notify you that the chairs we have ordered on May 5, 2013, order #567KU, were delivered ten days later than it was agreed.

Please send all the inquiries to Mr Kolt, kolt@chairs.com.

Best regards,  
Amanda Cey,  
Great Chairs  
www.great-chairs.com

# Структура электронного делового письма

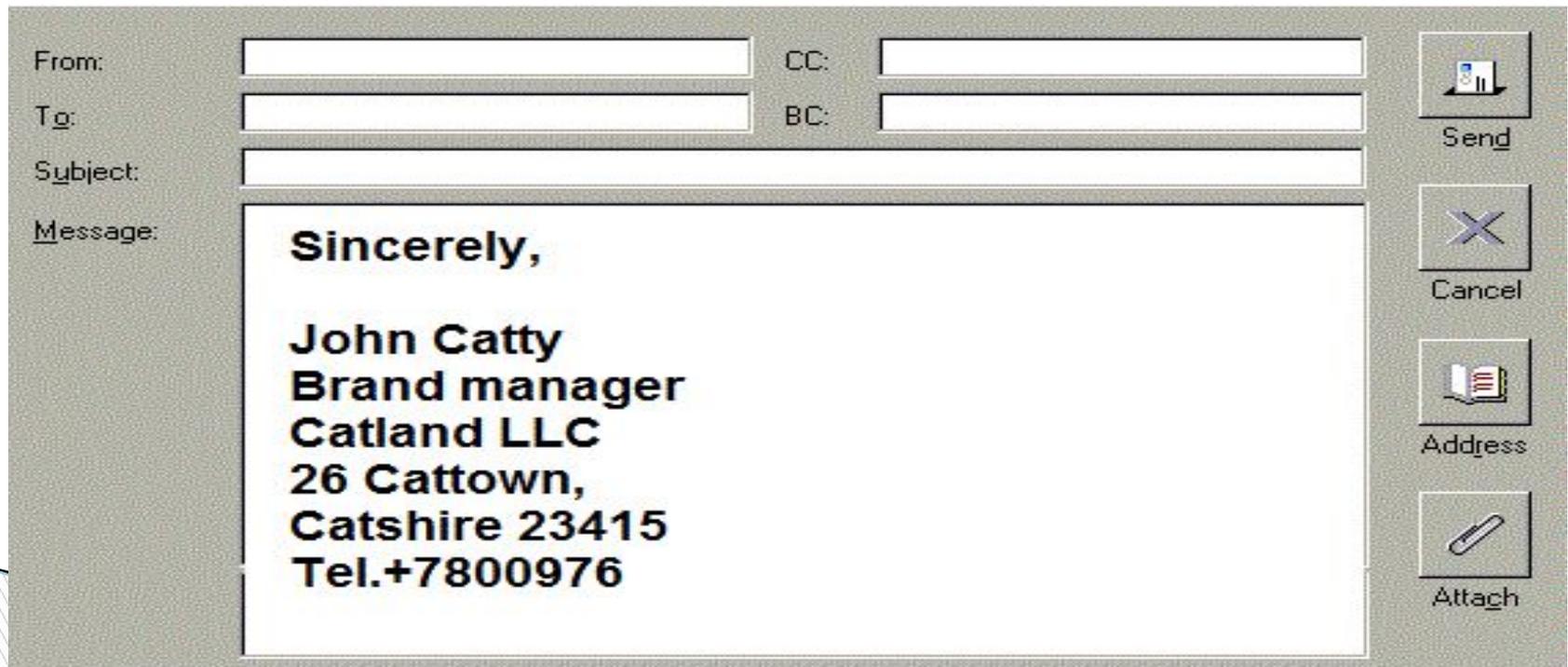
- ▣ **Salutation.** В американском варианте в электронных деловых письмах после приветствия возможно использование двоеточия (:) вместо запятой: Dear Mr Jones:.
- ▣ **Subject.**- это тема письма. Очень важно как можно точнее и конкретнее указать тему, чтобы получатель сразу имел представление о содержании письма. В теме можно указывать причину написания письма (жалоба, проблемы с доставкой, запрос информации), также можно включить номер заказа, название вашей компании, и т.д. Гид по написанию электронных деловых писем, предложенный на сайте Colorado State University (<http://writing.colostate.edu/guides/>), предлагает писать с заглавной буквы все ключевые слова в теме. **Обязательно всегда указывайте тему письма, так как во многих почтовых сервисах письмо с пустым полем "тема" будет отправлено в спам.**

# Структура электронного делового письма

- **Main body.** Текст электронного письма обычно строится по следующей схеме: ***what, who, when, where, why and how much.*** Представьтесь (если необходимо) и укажите цель письма в первом предложении. Желательно, чтобы размер текста не превышал 80 слов. Электронные письма не требуют частого использования этикетных формул - после приветствия можно переходить сразу к делу. Электронное письмо должно быть написано кратко, четко и понятно: один абзац - одна новая мысль.
- **Closing и формулы этикета.** В электронных деловых письмах приняты следующие формулы этикета:
  - ✓ I am looking forward to your response/hearing from you soon.
  - ✓ Should you have any questions / In case of any questions, please feel free / do not hesitate to contact me via phone or email.
  - ✓ You can reach me at my email address.
  - ✓ Please find the invoice attached.
  - ✓ Thank you for taking the time to answer my questions.
  - ✓ Thank you in advance.
  - ✓ Thanks / Thanks again

# Структура электронного делового письма

- ▣ **Signature.** Примерная последовательность указания данных может быть следующая: name (имя), job / position (должность), company name (название компании), company address /адрес, если необходимо/, tel. (телефон), fax факс, email электронный адрес



The image shows a screenshot of an email composition window. The window has a grey background and contains several input fields and buttons. On the left side, there are labels for 'From:', 'To:', 'Subject:', and 'Message:'. The 'From:', 'To:', and 'Subject:' fields are empty. The 'Message:' field contains the following text:

**Sincerely,**

**John Catty**  
**Brand manager**  
**Catland LLC**  
**26 Cattown,**  
**Catshire 23415**  
**Tel.+7800976**

On the right side of the window, there are four buttons: 'Send' (with a paper plane icon), 'Cancel' (with an 'X' icon), 'Address' (with a book icon), and 'Attach' (with a paperclip icon).

# Краткие итоги

- Деловая переписка, как и деловой, или официальный, стиль речи в целом, отличается от других тем, что имеет устойчивую форму и структуру.
- Деловое письмо состоит из заголовка, в котором указывается место, откуда пишут письмо, даты; далее следует название адресата (inside address), затем последовательно обращение, содержание самого письма, вежливая форма заключения и, наконец, подпись.
- Деловые письма на бумажных носителях обычно печатаются на бланках компании с "шапочкой".
- В деловых письмах (и практически любой другой официальной документации, кроме особых типов документов) не используется числовой формат даты.
- Указание адреса отправителя является обязательным только для деловых писем на бумажных носителях. Формат указания адреса также зависит от варианта английского.
- Приветствие всегда пишется слева, с большой буквы и отделяется запятой. После приветствия следует двойной пробел.
- Текст делового письма должен состоять из двух или трех текстовых блоков, не больше. В идеале ваше письмо должно уместиться на одной странице.
- Формулы этикета выравниваются по левому краю, а прощания (Sincerely, Faithfully, Best regards) могут быть выровнены по левому краю или немного смещены к центру страницы. Прощания никогда не пишутся справа.
- Строгих правил по написанию business emails не существует.
- Очень важно как можно точнее и конкретнее указать тему, чтобы получатель сразу имел некоторое представление о содержании письма. В теме можно указывать причину написания письма, номер заказа и т.д.
- Текст электронного письма обычно строится по следующей схеме: what, who, when, where, why and how much. Желательно, чтобы размер текста не превышал 80 слов.
- В электронных письмах блок "адрес отправителя" (inner address).

# Упражнения

- ▣ **Расставьте блоки письма в правильном порядке. Обращение и прощание отмечены буквами а) и г):**
- ✓ a) Dear Dr. Colemy,
- ✓ b) Should you have any further questions, do not hesitate to contact me via this email address.
- ✓ c) On behalf of the Committee of the IV International Symposium and Tom White we are glad that you will be a speaker during our Symposium.
- ✓ d) In order to provide you with high quality simultaneous interpretation of your report during the Symposium we kindly ask you to provide us with the abstract of the article.
- ✓ e) Sincerely,
- ✓ f) Thank you very much in advance.
- ✓ g) Amanda Black,  
Symposium producer,  
tel. 678 099088

# Упражнения

▣ Соотнесите блок письма с его названием:

<b>In case you have any further questions please contact me via phone.</b>	<b>а) прощание</b>
May 14, 2013	б) обращение
Yours faithfully	в) тема электронного письма
Delivery details, order # 67-90K	г) формула этикета