



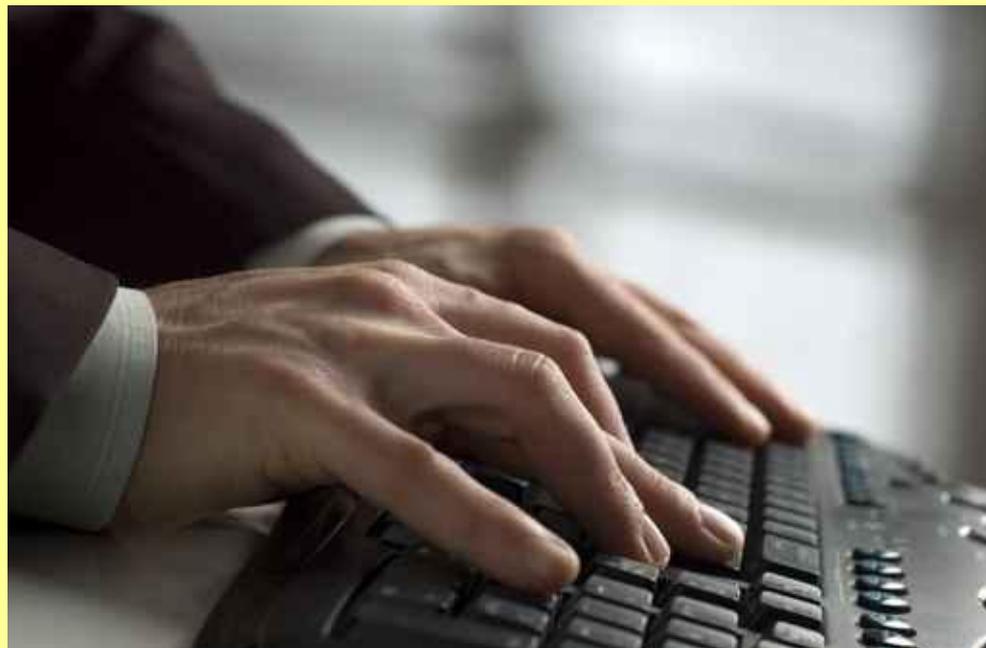
Деловая переписка

Виды деловой переписки

	Внешняя	Внутренняя
Официальная	<p><i>Адресат:</i> внешний контрагент.</p> <p><i>Примеры:</i> гарантийное письмо, информационное письмо, коммерческий запрос, пресс-релиз.</p>	<p><i>Адресат:</i> сотрудник Вашей организации.</p> <p><i>Примеры:</i> приказ, распоряжение, служебная записка, объяснительная.</p>
Личная	<p><i>Адресат:</i> внешний контрагент.</p> <p><i>Примеры:</i> приглашение, поздравление, соболезнование, рекомендательное письмо, благодарность.</p>	<p><i>Адресат:</i> сотрудник Вашей организации.</p> <p><i>Примеры:</i> письмо-ответ, информационное письмо, приглашение, поздравление, соболезнование, рекомендательное письмо, благодарность.</p>

Все виды деловой переписки могут вестись
двумя способами:

на бумажных носителях; по электронной почте.



Структура делового письма

1. Обращение
2. Преамбула
3. Основной текст
4. Заключение
5. Подпись
6. Постскриптум
7. Приложения



Акционерное общество
"СТАРТ"

115218 Москва ул.Новая, 28 телефон: (095)123-45-89
факс 231-56-78, e-mail: dir@start.msk.ru p.кч. 456789123

12.02.99 № 25/08-15

На № _____

Директору
Выставочного центра
«Экспо-Бизнес»
г-ну Страхову Ю.В.
110020, Москва
ул. Вострякова, 118

Об участии в выставке

Уважаемый Юрий Викторович!

Ознакомившись с рекламой и программой работы Вашего Выставочного Центра, опубликованными в № 5 "Экономической газеты" от 15.11.94, направляем Вам заявку на участие в весенней экспозиции Центра.

Просим включить наше предприятие в число участников выставки.

Приложение: план экспозиции на 3 л. в 2 экз.

Директор

О.Н. Некрасов

Обращение

- Находится в «шапке» письма и содержит должность и ФИО адресата.
- Стандартным считается обращение “Уважаемый”, которое пишут с большой буквы и по центру листа.

Пример обращения

Генеральному директору
ООО «Конкорд»
Добровольскому П.И.

Уважаемый Павел Ильич!

или

Уважаемый господин Добровольский!

Преамбула

- Составляет первый абзац письма, в котором изложена его цель, причина, побудившая Вас его написать.
- Прочтя преамбулу, адресат должен понять суть письма.



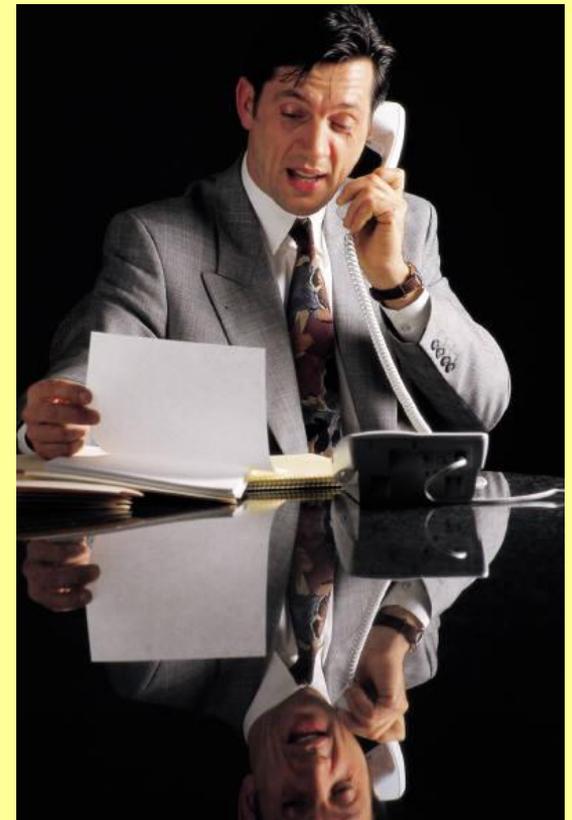
Основной текст

- В 2х – 4х абзацах должна быть изложена ситуация, выражены Ваши личные мысли и чувства по этому поводу и озвучена просьба о конкретных действиях либо предложениях



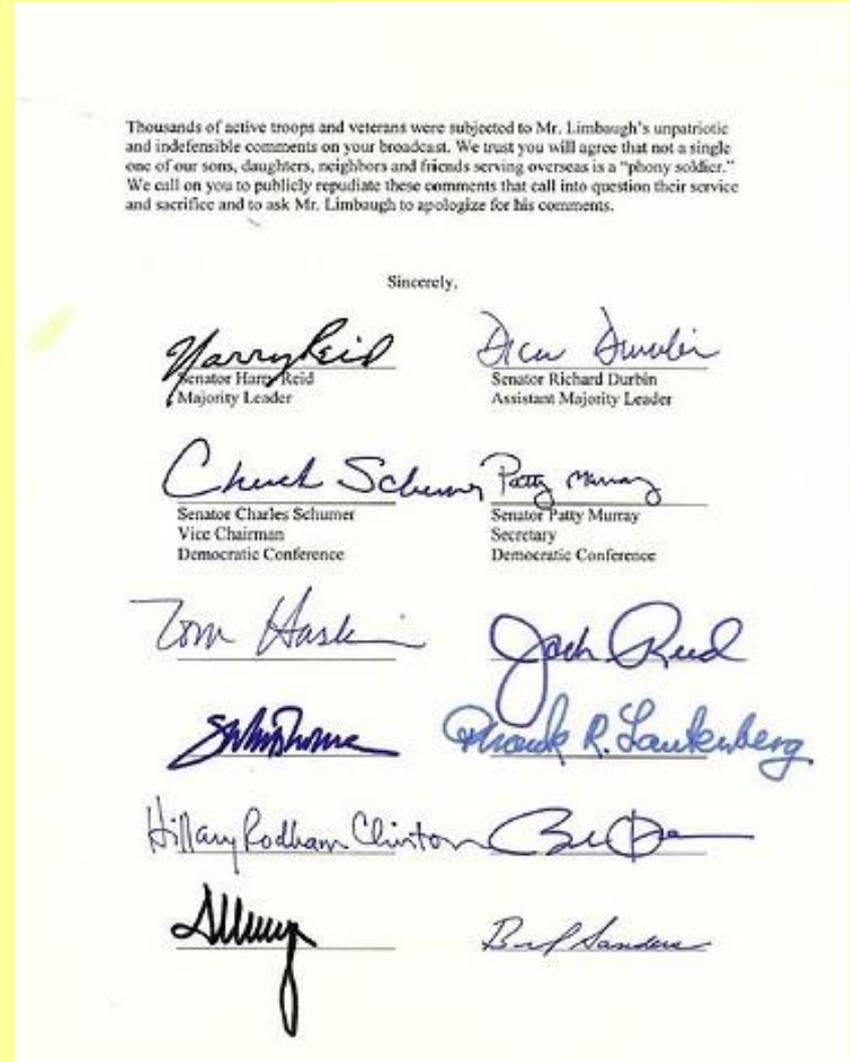
Заключение

- Необходимо для краткого подведения итогов всего написанного и логичного завершения письма.



Подпись

- Письмо завершается подписью (должность + ФИО) адресанта, которую предваряет стандартная вежливая форма «С уважением».
- При подписании письма важно учесть ранг адресата и адресанта.



Постскриптум

- Постскриптум (P.S.) служит для того, чтобы сообщить адресату о важном событии, которое произошло уже после написания письма, или передать ему информацию, которая имеет косвенное отношение к теме письма.



Приложения

- Приложения являются необязательным дополнением к основному тексту письма и поэтому оформляются на отдельных листах – каждое приложение на своём листе.
- Какие-либо правила их написания отсутствуют.

Оформление делового письма

Бланк.

Деловое письмо должно быть оформлено на официальном бланке организации.

В колонтитулах бланка должна содержаться следующая информация:

- название организации;
- физический адрес организации;
- телефон и факс;
- web-сайт и e-mail.

Оформление делового письма

Поля.

Деловое письмо обязательно должно иметь поля: слева – около 3 см, справа – около 1,5 см.



Оформление делового письма

- **Регистрационный номер письма, включающий в себя дату подписания письма руководителем.**
- **Регистрационный номер ставится в верхнем левом углу письма.**
- *Пример: Исх. №546 от 28.07.2011 на вх. №321 от 25.07.2011*

Оформление делового письма

- **Шапка** письма
- Содержит обращение к адресату,
- Размещается чуть ниже регистрационного номера
- Должность и ФИО адресата пишутся в верхнем правом углу письма.
- Непосредственно обращение оформляется по центру письма и заканчивается восклицательным знаком.
- Шапка может быть выделена **жирным** шрифтом.

Оформление делового письма

- **Нумерация листов**
- для писем, объем которых превышает 2 страницы, а особенно для тех, что содержат приложения.
- При проставлении нумерации листов в текстовом редакторе Microsoft Word лучше пользоваться функцией «Колонтитулы» – «Вставить автотекст» – «Стр. № из всего».
- Нумерация проставляется в нижнем правом углу листа.

Оформление делового письма

- **Информация об исполнителе**
- должна обязательно содержаться во всех деловых письмах, которые подписывают топ-менеджеры компании и руководители подразделений.
- должна содержать ФИО (желательно полностью) и номер контактного телефона – рабочего или мобильного. Также желательно указать адрес электронной почты.
- Информация об исполнителе пишется в самом конце письма после подписи. Кегль его шрифта должен быть на одну или две единицы меньше шрифта основного текста письма.

Оформление делового письма

- **Приложения.**
- Оформляются на отдельных листах.
- Нумерация листов может быть общей для всего документа или отдельной для основного письма и каждого приложения.
- Информация о приложениях должна содержаться в теле основного письма перед подписью.

Пример:

К данному письму прилагается 2 документа на 3-х листах:
акт сдачи-приемки выполненных работ в двух экземплярах;
счёт-фактуры.

С уважением,
Главный бухгалтер мебельной фабрики «Заря» Никитина Н.К.

Этические нормы деловой переписки

При составлении деловых писем **НЕ** рекомендуется:

- начинать послание с констатации отказа;
- навязывать адресату ожидаемый исход вопроса;
- побуждать адресата к спешке при вынесении решения словами “срочно”, “незамедлительно”, “в более короткие сроки”;
- намекать адресату на его мнимую невнимательность, некомпетентность, вводя в текст письма формулировку типа “Предлагаю внимательно изучить...”.

Этические нормы деловой переписки

Для получателя деловых писем **обязательными** требованиями являются:

- отказ от формы ответа, при которой письмо-запрос или письмо-предложение возвращаются автору с размещенной на них ответной информацией;
- оперативный и четкий ответ организации-отправителю. Задержка или отсутствие ответа может рассматриваться как нежелание сотрудничать.

Виды деловых писем

- Благодарность
- Сопроводительное письмо
- Гарантийное письмо
- Письмо-запрос
- Письмо-предложение
- Письмо-ответ
- Сообщения, извещения, уведомления
- Информационное письмо
- Письма-напоминания и письма-требования
- Претензионное (рекламационное) письмо
- Рекламное письмо



Благодарность

- Благодарность оформляется на официальном бланке организации, но может быть оформлена в качестве открытки.
- Текст благодарственного письма пишется в лаконичном дружеско-официальном стиле со ссылкой на событие, которое побудило отправителя выразить свою благодарность адресату.
- Благодарность заверяется личной подписью отправителя и в некоторых случаях – печатью организации.

Сопроводительное письмо

- Используют для отправки документов
- Текст письма может начинаться словами:
*Направляем..., Высылаем...,
Представляем...*
- Иногда начинается с обоснования или обозначения цели
- Обязательным является отметка о наличии приложения

Гарантийное письмо

- Подобные письма могут начинаться с изложения сути предоставляемых адресату гарантий, например: “Настоящим письмом гарантирую...”.
- Особенностью данного вида писем является наличие наряду с подписью автора подписи должностного лица, в непосредственном ведении которого находятся финансовые или иные вопросы.

Письмо-запрос

- Письма-запросы, как правило, подписываются руководителем организации или официально уполномоченным на это должностным лицом.
- Текст письма-запроса должен содержать обоснование необходимости предоставления материалов или сведений и собственно изложение запроса
- Письмо-запрос требует письма-ответа.

Письмо-ответ

- В тексте письма-ответа следует использовать те же языковые обороты, лексику, которые использовал автор в инициативном письме.
- Не следует включать в текст письма-ответа ссылку на поступившее письмо (“На Ваше письмо от _____ № ___...”). Сведения об инициативном письме вносятся в состав регистрационного номера письма-ответа.
- Письмо-отказ целесообразно начинать с обоснования отказа: “В связи с...”

Письмо-подтверждение

- Ключевой языковой формулой этой разновидности писем является:
«Подтверждаем (получение документов, предварительную договоренность, согласие на ...)».
- При подтверждении предварительной договоренности в тексте письма необходимо кратко изложить ее суть. Если подтверждается получение документов – следует назвать их и т.д.

Информационное письмо

- Объем информационного письма колеблется от одного абзаца до нескольких страниц.
- Как правило, информационные письма подписываются руководителем организации, а в случае массовой рассылки (например, всем клиентам компании) могут вообще не содержать ручной подписи.

