

Структура делового письма

Шагатова Р.Г.

МАОУ «Центр образования №159» г.Уфа



Деловое письмо имеет массу разновидностей:

- Благодарственное письмо
- Рекомендательное письмо
- Сопроводительное письмо
- Гарантийное письмо
- Письмо президенту
- Служебное письмо
- Информационное письмо
- Поздравительное письмо
- Письмо- требование
- Письмо- жалоба
- Письмо- приглашение

Деловые письма в английском языке составляются согласно четким правилам.

В современном глобальном мире умение писать деловые письма на английском языке становится критически важным. Существуют четкие правила ведения деловой переписки на английском языке.

Несколько правил «правильной» электронной переписки с англоязычными деловыми партнерами:

- ▶ 1. Не пишите длинные, запутанные письма. Длинные письма не дают шанса корреспонденту разобраться в сути вопроса. Поэтому правка готового письма обязательный этап работы, который поможет избежать недоразумений и путаницы. Перечитайте текст и убедитесь, что в нем нет двухзначных фраз или предложений.
- 2. Не позволяйте себе иронии в письмах. Это граничит с грубостью. В деловой переписке такая вольность как остроты совершенно не допускается. Но даже если Вы допускаете колкие фразы, то закончите предложение смайликом ;), который подскажет получателю, что не стоит серьезно воспринимать ваши слова.
- 3. Также не стоит употреблять в деловом письме сокращения, такие как WBR (With best regards - С наилучшими пожеланиями) или другие. Хотя в продолжительной дружеской переписке это вполне допустимо.
- 4. В деловом письме на английском не стоит играть с форматированием и использовать цветной или нестандартный шрифт.

Структура делового письма

- ▶ Формат деловых писем представляет собой последовательность из таких элементов:
- ▶ Name and Address of Recipient (имя получателя и адрес).
- ▶ Date (дата).
- ▶ Reference (ссылка).
- ▶ Salutation (приветствие).
- ▶ Body (главная часть).
- ▶ Closing (заключение).
- ▶ Signature (подпись).
- ▶ Typist initials (инициалы отправителя).
- ▶ Enclosures (приложения).

Адрес

- ▶ В правом верхнем углу Вы располагаете свои реквизиты, чуть ниже слева пишете реквизиты адресата, если это письмо отправляется обычной почтой
- **номер дома, название улицы**
- **город и почтовый индекс**
- **страна**
- **ваш e-mail или номер телефона (факультативно)**

Дата

Под адресом, пропустив строку, необходимо написать дату письма:

June 7th, 2019

7 June 2019

или менее официально:

07/06/19

Имя и адрес получателя

▶ должны находиться на разных строках.

Имя получателя нужно указывать в точности так, как он подписывает свои письма.

Например, если получатель подписывается **James Black**, именно так и нужно писать его имя.

Подпись **Mr J Black** будет неправильной

- ❑ Если в задании указан **адрес работодателя**, его необходимо написать **слева** после даты письма, в следующем порядке:
- **имя и фамилия получателя** (если указаны в объявлении);
- **его должность** (факультативный параметр);
- **наименование компании;**
- **номер дома, улица;**
- **город и почтовый индекс;**
- **страна** (если письмо направляется в другую страну)
- ❑ После адреса необходимо пропустить строку.

Обращение к получателю письма.

Если имя адресата неизвестно, то письмо следует начинать следующим образом - **Dear Sirs, Dear Sir, Madam, Gentlemen.**

Если известно имя адресата, то используются следующие сокращения - **Dear Mr, Mrs, Miss or Ms.** В отношении женщин лучше использовать сокращение **Ms.**

Если письмо адресуется знакомому человеку, то используется лишь имя адресата - **Dear Jane.**

После обращения обязательно ставится запятая!

Reference

Разделите текст своего письма на несколько логических абзацев. Абзацы могут отделяться пустой строкой.

В первом абзаце следует объяснить причину, по которой вы пишете письмо, а также указать, где и когда вы увидели объявление о приеме на работу. Можно использовать следующие фразы-клише:

I am writing in response to your advertisement, which appeared in

I am writing with regard to your advertisement, which I saw

Вы можете также написать, почему вас интересует эта должность:

I am particularly interested in the position of ... because/as

I wish to gain experience of/in ...

I wish to extend my experience

Reference

- ▶ А вот примеры вступительных фраз в деловом письме (для использования ссылок на предыдущую корреспонденцию; для указания того, как вы узнали о получателе; сообщении причины написания письма и т.д.):
- ▶ *With reference to your letter of 7 September, I ...* - Ссылаясь на Ваше письмо от 7 сентября, я ...
- ▶ *I am writing to enquire about ...* - Направляю Вам письмо с целью уточнения информации о ...
- ▶ *After having seen your advertisement in ... , I would like ...* - В связи с Вашим рекламным объявлением в ..., я бы хотел(а) ...
- ▶ *After having received your contact information from ... , I ...* - В связи с получением Ваших реквизитов (контактных данных) от ..., я ...
- ▶ *I received your address from ... and would like ...* - Я получил Ваши контактные данные от ... и хотел бы ...

- ▶ We/I recently wrote to you about ... - Недавно мы/я направлял(и) Вам информацию о ...
- ▶ Thank you for your letter of 3 November. - Благодарю Вас за Ваше письмо от 3 ноября.
- ▶ Thank you for your letter regarding ... - Благодарю Вас за Ваше письмо относительно ...
- ▶ Thank you for your letter/e-mail about ... - Выражаю Вам благодарность за ваше письмо/электронное письмо о ...
- ▶ In reply to your letter of 2 June, ... - В ответ на Ваше письмо от 2 июня ...

В основной части письма (2-3 абзаца) вы должны дать краткое описание своего образования и профессионального опыта, уделяя особое внимание тем качествам, которые наилучшим образом отвечают требованиям к кандидату на эту должность:

I am a seventeen-year-old student at ...

I hold/have a qualification in ...

**I am generally considered to be
outgoing/sociable/hardworking/etc.**

I have some experience of this work because ...

Although I have no direct experience, I have ...

Не забудьте задать интересующие вас вопросы, например, о режиме работы или об оплате труда:

I wonder if you could tell me ...

I would be grateful if you could inform me ...

- ▶ Бизнес-письма, как правило, всегда носят формальный характер, и тон письма всегда должен быть вежливым.
- ▶ В письмах-запросах всегда используются модальные глаголы, чтобы запрос был максимально вежливым.
- ▶ Например, некорректно писать: «I want you to come to our office on Wednesday». Вместо этого стоит написать: «Would you be able to come to our office on Wednesday?»

- ▶ Письма-жалобы должны быть также вежливыми и не слишком эмоциональными.
- ▶ Например, если была несвоевременная доставка и она задержала строки производства, то корректно будет написать: «The delivery was six days late and that caused severe disruption to our production.»
- ▶ Если вы сообщаете плохие новости или приносите извинения, нужно очень вежливо и тактично указать причины проблемы.
- ▶ Можно использовать выражения: «I regret to inform you», «Unfortunately» или «I'm afraid that».

Указывайте свою цель.

- ▶ Цель своего обращения на английском в деловом письме нужно указать в первом абзаце, а далее написать основную мысль.
- ▶ Почти в каждом из следующих предложений в примере есть 3 схожести:
- ▶ Они поясняют главную суть. Каждое отвечает на вопрос: «What is it?».
- ▶ Они лаконичны и не грубы.
- ▶ Они содержат положительные слова: «благодарю вас», «пожалуйста», «рад», «признателен», «благодарим», «поздравляю», «успешно», «одобрить» и т. д.

- ▶ As per our phone conversation ...
- ▶ В продолжение нашего телефонного разговора ...
- ▶ I am writing to provide the information you have requested.
- ▶ Направляю запрошенную вами информацию.
- ▶ It was a pleasure meeting you at the meeting/conference last Monday.
- ▶ Было рад встретиться с вами на собрании/конференции в прошлый понедельник.
- ▶ Thank you for writing to us about your experience in our research center last week.
- ▶ Благодарим вас за то, что написали нам о своем опыте в нашем исследовательском центре на прошлой неделе.

- ▶ I am happy to write to confirm our agreement about the summer workshop.
- ▶ Рад написать о подтверждении нашего с Вами соглашения в отношении летней мастерской.
- ▶ Thank you so much for contributing to our auction.
- ▶ Большое спасибо Вам за то, что вы внесли свой вклад в наш аукцион.
- ▶ I am applying for graduate schools in marine biology, and I would be very grateful if you would write a letter of reference for me.
- ▶ Я подаю заявку в аспирантуру по специальности «биология морской среды», и я был бы крайне признателен, если бы Вы написали рекомендательное письмо для меня.

- ▶ Thank you for writing to ask about attending the conference in Baltimore. I wish I could approve your request.
- ▶ Благодарю Вас за письмо по поводу конференции в Балтиморе. Хотел бы я одобрить Ваш запрос.
- ▶ Please accept my apology for missing the meeting yesterday. I am very sorry that I was unable to attend.
- ▶ Примите мои извинения за пропущенную встречу вчера. Мне очень жаль, что я не смог присутствовать.

- ▶ Congratulations on successfully passing your exam. You are now officially an attorney!
- ▶ Поздравляем Вас с успешной сдачей экзамена. Теперь Вы официально являетесь уполномоченным лицом!
- ▶ I fully meet or exceed the requirements of the Business Analyst III position, and I am pleased to apply for it.
- ▶ Я полностью отвечаю требованиям бизнес-аналитика III категории или превосхожу их, и я рад возможности подать заявление на данную должность.

Подсказки по написанию делового письма

- ▶ При написании вашего письма важно придерживаться простоты и целенаправленности, чтобы смысл вашего письма был ясен.
- ▶ Используйте простые и сжатые слова вместо укоренившихся.
- ▶ Лучший способ начать письмо — **указать цель в самом начале**. Это называется прямым подходом, и он устанавливает тон для последующего текста письма, захватывая интерес читателя.
- ▶ Однако, если ваше письмо **доставляет плохие новости**, прямой подход нецелесообразен. Вместо этого используйте косвенный, указывая плохие новости во втором или третьем абзаце письма.

- ▶ Оставьте пустую строку после приветствия и перед заключительной частью. Двойной отступ между последним предложением и концовкой письма.
- ▶ При необходимости, оставьте 4 или 5 отступов для собственноручной подписи.
- ▶ Деловые письма должны всегда печататься на белой бумаге формата А4, а не на цветной или на каких-либо личных канцелярских бумагах.
- ▶ Заканчивайте письмо также профессионально и вежливо.
- ▶ И еще раз, не забудьте перепроверить письмо на наличие ошибок (хотя бы 2 раза).

Окончание делового письма

В последнем параграфе вы можете указать, что прилагаете свое резюме, и выразить готовность предоставить дополнительную информацию:

If you require further information, please do not hesitate to contact me.

Вам следует также сообщить, когда можете прийти на интервью:

I am available for interview at any time/at your convenience.

I would be glad to attend an interview.

Please feel free to contact us in case you have any questions.

Обращайтесь в случае возникновения каких-либо вопросов.

Или следующие выражения, в случае если вы прилагаете дополнительные документы, фотографии:

«I am enclosing... » или «Please find the enclosed/attached ...»

В конце письма **на отдельной строке** упоминается о дальнейших контактах:

I look forward to hearing from you.

На следующей строке указывается **завершающая фраза**:

Если письмо начинается словами: **Dear Mr/Mrs/Ms Smith**, то оно должно заканчиваться выражением:

Yours sincerely (Искренне Ваш).

Если вступительное обращение имеет вид: **Dear Sir/Madam**, то завершающая фраза будет:

Yours faithfully (С уважением).

Под завершающей фразой указывается **имя и фамилия автора**. Например: **Andrew Smirnov**
Kate Ivanova

Примеры выражений в конце делового письма:

- ▶ Sincerely (Сердечно);
- ▶ Sincerely yours (Искренне Ваш);
- ▶ Regards (С уважением);
- ▶ Best (Всего наилучшего);
- ▶ Best regards (С уважением);
- ▶ Kind regards (С наилучшими пожеланиями);
- ▶ Yours truly (Искренне Ваш);
- ▶ Most sincerely (Сердечно);
- ▶ Respectfully (С уважением);
- ▶ Respectfully yours (С совершенным почтением);
- ▶ Thank you (Благодарю Вас);
- ▶ Thank you for your consideration (Благодарю вас за внимание).

- ▶ После этого ставьте запятую, и с нового абзаца пишите свои данные:
- ▶ Name
- ▶ Email Address
- ▶ Phone Number
- ▶ И никаких «Later», «Thanks», «TTYL», «Warmly», «Cheers» и подобных разговорных словечек! Вас не поймут.

Вложения

- ▶ Самый распространенный способ указать на то, что в письме есть вложения, — это написать **Enc** или **Encs** внизу письма, пропустив одну строку после должности отправителя.

В конце письма

▶ после подписи возможен дополнительный текст, **Post Scriptum (P.S.)**.

Как правило, в P.S. написано что-то важное:

подтверждение предложения, описанного выше, или просьба выслать что-то незамедлительно и т.д.

P.S. состоит лишь из одного предложения

Таким образом, письмо о приеме на работу имеет следующий вид:

Адрес пишущего
Дата написания письма

Адрес работодателя
Обращение,

В начале письма автор обычно а) объясняет причину написания письма; б) указывает, где и когда он видел объявление; в) объясняет, почему он заинтересован в этой работе

Основная часть письма (2—3 абзаца). В ней автор дает краткое описание своего образования и профессионального опыта.

Не забудьте задать интересующие вас вопросы.

В последнем параграфе автор обычно а) выражает готовность предоставить дополнительную информацию; б) сообщает, когда может прийти на интервью.

Упоминание о желательности дальнейших контактов (фраза-клише).

Завершающая фраза,
Имя и фамилия автора

Образец письма о приеме на работу

23-8 Lenina Street
Moscow 115123
e-mail aratova@mail.ru
10 September 2008

Mr David Cranston
Director
Teendrama Productions
5 Nagornaya Street
Moscow 285115

Dear Mr Cranston,

I am writing in response to your advertisement, which appeared in *The Moscow News* yesterday. I am very interested in this job because my ambition is to become an actress.

I am a sixteen-year-old student at a comprehensive school in Moscow. I am quite tall, of slim build, with shoulder-length wavy dark hair. I am generally considered to be outgoing and sociable.

I speak fluent English and I have passed the FCE examination with an A.

I would be grateful if you could inform me how much the wage would be per hour, and how many hours a day I would be expected to work.

If you require any further information, please do not hesitate to contact me. I am available for interview at any time.

I look forward to hearing from you.

Yours sincerely,

Anna Ratova

- Task **1**. You have seen the following advertisement in *The Moscow Times*.
- WORLD AID
- is looking for volunteers to work in our camp in Tanzania:
 - • to work in the local wildlife reserve;
 - • to help look after elderly people;
 - • to teach basic maths to primary children.
- Write to us saying what kind of work you are interested in and why. Give details about yourself and say why you think you are suitable for the work. Successful applicants will receive free transportation, accommodation and board.
- **Contact: Michael Cartwright, World Aid, 23 Market Street, Ludford, BN537S, UK**
- Write a letter to answer the advertisement. In your letter
 - — explain why you decided to write
 - — describe your appearance and character
 - — ask about the accommodation and the time required to do this work.
- Write **100-140** words.
- Remember the rules of letter writing.

- Task **2**. You have seen the following advertisement in *The Moscow News*.
- BURGER KING are looking for new TEAM MEMBERS
- We are looking for Team Members who are motivated, friendly and ready to provide excellent guest service! Applicants should be prepared to work in a team and on a part-time or possibly casual basis. Previous experience would be an advantage.
- Apply for the job now!
- Tell us more about you and why you think you would make a great addition to our winning team. If your letter is chosen, we will invite
- you to an interview to discuss your application further.
- **Send your letters of application to Burger King Corporation, 5 Leninsky Avenue, Moscow 115645**
- Write a letter to answer the advertisement. In your letter
- — explain why you decided to write
- — describe your education and experience
- ask about the pay and the time required to do this work.
- Write **100-140** words. Remember the rules of letter writing.

- Task 3. You have seen the following advertisement in *The St. Petersburg Times*.
- *SPARTA ADVENTURES*
- **International Summer Camp**
- Group leaders wanted Athens, Attica, Greece
- **1-14 July/ 15-30 July/ 1-15 August**
- • *Do you speak English?*
- • *Do you play sports?*
- • *Are you friendly and easy to get on with?*
- • *Do you think you would make a good leader?*
- **The job:** to be responsible for a group of 15 children
- **The salary:** 100 euro per week and free food and accommodation
- All applicants must be fit and healthy!
- **Write to:** 5 Zalokosta Street, Athens, Attica, 10671 Greece
- Write a letter to answer the advertisement. In your letter
 - describe your qualifications and experience
 - explain why you would make a good leader
- ask about the accommodation and the period of work.
- Write **100-140 words**.
- Remember the rules of letter writing.

Основы деловой переписки на английском :)

- ▶ 1) Господи, это опять вы.... - Thank you very much for your email.
- ▶ 2) Если до завтра не предоставите документы, пеняйте на себя. Тут вам не детский сад.- We will do our best to proceed with your request however for the best result the documents should reach us not later than tomorrow.
- ▶ 3) Вы читать умеете? - You can find this information below.
- ▶ 4) Сколько можно напоминать!- Kind reminder
- ▶ 5) Неужели так сложно подписать документ там, где нужно - Please sign in the place marked with yellow sticker
- ▶ 6) Что у тебя в школе было по математике? - Let's reconfirm the figures.

- ▶ 7) Мы лучше сделаем это сами.- Thank you for your kind assistance.
- 8) Я уже сто раз вам это присылал. - Kindly find attached.
- 9) Ага, сейчас все брошу и побегу разбираться. - I'll look into it and revert soonest.
- 10) Да поймите же вы наконец - Please kindly review the matter again.
- 11) Надеюсь, что теперь вы перестанете надоедать своими вопросами - I hope this helps, otherwise please do not hesitate to contact me anytime.

► 12) Какой же вы зануда... - Thank you for your patience

13) Даже и не надейтесь, что мы откроем вам счет - We will let you know in due course.

14) У нас не те масштабы, чтобы возиться с вашей мелочью - We would be happy to offer you the most favourable conditions on the case-to-case basis.

15) Вот когда подрастете, тогда и приходите.- So if you have eventually some needs from your clientele, it can have a real added-value.

► 16) Ой-ой, напугал! - We regret to know that you are not satisfied with our services.

17) Ну и пожалуйста. Не очень-то и хотелось. - We look forward to hearing from you.

18) Хотя бы в пятницу отстаньте уже. - good to hear from you and have a nice weekend

19) Услуги будут оплачены. Может быть. - Thanks a lot in advance

20) Ха-ха (три раза) - Very best regards.

