

Деловая переписка

Умение писать — одно из ключевых умений в жизни человека.

Безусловно, существует масса областей, где способность четко выразить свои мысли высоко ценится, но в данном учебном пособии более подробно раскрыты проблемы, связанные с такой немаловажной сферой деятельности человека, как служебные отношения и бизнес. Здесь умение писать подразумевает под собой умение грамотно составлять деловые письма и вести деловую переписку в целом.

Деловое письмо — письменное обращение к должностному лицу, оформленное в соответствии с правилами переписки. Письмо остается основным средством коммуникации между различными предприятиями, организациями или учреждениями. С помощью деловых писем осуществляется обмен информацией, делаются предложения, ведутся переговоры, предъявляются претензии, выражаются благодарности и т.п.

Без преувеличения можно сказать: это один из самых распространенных видов служебных документов. От того, насколько текст послания точен, грамотен, корректен, во многом зависит успех решения конкретных вопросов, значит, и всего предприятия или фирмы в целом.

Поэтому очень важно уметь грамотно составлять и оформлять деловую корреспонденцию. Нужно учитывать вид письма, особенности стилистики, соответствие оформления письма определенным стандартам.

Виды деловых писем

Чтобы оформление было выполнено по всем правилам, нужно уметь различать виды деловых писем. Определив тематику письма, будет намного проще грамотно его структурировать и составить текст сообщения.

По содержательной направленности можно выделить более 20 наименований писем, но мы остановимся на 11 наиболее важных и часто употребляемых видах.

1. Письма-просьбы.

Это одна из самых распространенных групп деловых писем. Существует огромное количество ситуаций, дающих повод для изложения просьб от имени предприятий, организаций, частных лиц.

Письма-просьбы требуют четкой структуризации. Для таких писем характерна форма «Прошу...», которую необходимо выделить. Сама просьба излагается либо в первом абзаце, либо во втором (реже в третьем и последующих), если просьба требует дополнительного разъяснения обстоятельств и мотивов обращения!.

Пример

Убедительно просим выделить 200 тыс. руб. на приобретение картофелечистки, овощерезки, миксера, жарочного шкафа для выпечки, кипятильника.

2. Информационные письма.

К информационным письмам относятся письма-извещения, письма-сообщения, письма-заявления, рекламно-информационные письма. Цель такого рода писем — объективно проинформировать адресата. Объем текста варьируется от небольшого сообщения до развернутого сообщения на несколько страниц. Информационные письма могут использоваться в целях пропаганды деятельности организации, с целью развития служебных, деловых или личных контактов, предоставляя адресату информацию об отдельных аспектах их осуществления. Особенно полезны такого вида письма при установлении первичного контакта между организациями.

Пример

Уважаемый читатель!

Мы рады сообщить Вам о предстоящей выставке книг на русском языке, которая пройдет с 5 по 10 июня в нашем культурном центре по адресу: улица Энергетиков, дом 3. Это уникальное мероприятие приурочено к празднованию Дня русского языка и призвано погрузить вас в прекрасный мир русской литературы.

3. Письма-запросы.

Цель такого рода корреспонденции — побудить адресата к предоставлению необходимой информации или специфической документации. Письма-запросы предполагают обязательную реакцию адресата в виде письма-ответа в срок, прямо установленный отправителем.

Пример

Концерн «Оренбургский мебельный завод» специализируется на исследовании сушки древесины. В связи с этим мы крайне заинтересованы в приобретении и монтаже сушильных камер производства российских предприятий.

Просим выслать нам рекламные проспекты и информацию о цене комплексов типовых проектов научно-технической документации на оборудование для сушки древесины.

С Уважением, Молотов К.В.

4. Сопроводительные письма.

Письма этого вида содержат информацию о направлении адресату каких-либо документов, информационных материалов, материальных ценностей, а также содержат их перечень. Благодаря сопроводительным письмам осуществляется контроль над прохождением документов и грузов.

Пример

Возвращаются за отсутствием надобности образцы красочных проб, выполненных в процессе подготовки к изданию «Детской познавательной энциклопедии».

Приложение:

1. Красочная проба суперобложки тома 1 «Детской познавательной энциклопедии».
2. Красочная проба суперобложки тома 2 «Детской познавательной энциклопедии».
3. Красочная проба суперобложки тома 3 «Детской познавательной энциклопедии».

Направляем перечень необходимых строительных материалов для завершения ремонта банкетного зала.

Приложение: на 1 листе в 2 экземплярах.

5. Письма-заказы.

С помощью таких писем совершается письменный заказ товара, услуги и т.п., его документирование. Они являются как бы логическим завершением деловой переписки по поводу отдельной сделки и могут оформляться как в простой письменной форме, так и на формализованном бланке.

Пример

Уважаемый Дмитрий Евгеньевич,

ЗАО «Смоленские минеральные воды» просит Вас изготовить и отгрузить в наш адрес гофрокороб «Смолянка» 0,5 л х 20 бут. в соответствии со следующим графиком:

21.08.22 г.-10 000 шт.

22.08.22 г.-10 000 шт.

23.08.22 г.-10 000 шт.

24.08.22 г. - 10 000 шт.

6. Гарантийные письма.

Эти письма составляются с целью предоставления адресату письменных гарантий в отношении намерений или действий отправителя, а также для подтверждения определенных обещаний или условий. Чаще всего гарантийные письма оформляются для подтверждения оплаты, но по факту область их применения намного шире.

Пример

ЗАО «ЛВЗ «Топаз» просит вас произвести ремонт или замену не гарантийного комплекта СВ завода №****. Оплату гарантируем.

7. Письма-приглашения.

Используются для приглашения адресата к участию в том или ином деловом или торжественном мероприятии; могут быть предназначены как для конкретного лица, так и для всего коллектива организации.

Это именно тот случай, когда тон письма должен быть скорее позитивным и благожелательным, чем сухо официальным. Еще не маловажная деталь: письма-приглашения должны высылаться заблаговременно. Из них адресату следует точно уяснить, когда, куда и с какой целью его приглашают, и какого участия с его стороны ожидают. Обычно эту информацию выражают кратко и особо выделяют в тексте.

Пример

Уважаемый Петр Антонович!

От имени компании «Русский алмаз» имею честь пригласить Вас на фуршет по случаю приезда делегации представителей Севера.

Начало фуршета 7 октября 2022 г. в 18 часов. Место проведения фуршета — банкетный зал гостиницы «Союз» (ул. Левобережная, Д. 33).

Будем рады, если Вы сможете принять участие в мероприятии.

С уважением,

представитель оргкомитета

«Русский алмаз» Г.С. Шевченко

8. Письма-извинения.

Необходимы для принесения формальных извинений адресату нормализации дальнейших отношений. Такие письма, помимо извинений, могут содержать в себе сопутствующее выражение автором сожаления или огорчения. Допускается использование повторного обращения к адресату, но при этом извиняться по ходу письма следует только один раз.

Пример

Уважаемый господин М.В. Кузнецов!

Приношу Вам свои извинения в связи с некорректным поведением в ходе контрольного собеседования по вопросу моего трудоустройства 12 января т.г.

Я искренне сожалею о случившемся и заверяю, что не хотел причинить Вам неудобства. Желаю всего наилучшего.

С Уважением, Иванов И.И..

9. Письма-выражения отказа или согласия.

Занимают важную часть делового сообщения между организациями. Назначение таких писем — формальное соглашение или отказ от чего-либо в тех случаях, когда необходимо дать однозначный ответ во избежание дальнейших осложнений в дальнейших контактах с адресатом.

Пример

Сообщаем, что выделить дополнительные места для отдыха на комфортабельном теплоходе нет возможности из-за отсутствия свободных мест.

На вашу просьбу о передаче на баланс Ленинского РОО спортивного зала профессионального лицея №3 сообщаем, что в связи с тем, что зал является федеральной собственностью, передать его на баланс районного отдела образования не имеем возможности.

Руководство лицея №3 изыскало возможность в течение лета т.г. отремонтировать зал, в котором планируется работа различных спортивных секций для молодежи п. Затон.

10. Благодарственные письма.

Особенно часто этот вид писем стал использоваться в настоящее время в практике работы органов государственного и муниципального управления.

Цель данного вида писем — выразить благодарность адресату. Текст в подобных письмах может располагаться в более свободной форме.

Пример

Глубокоуважаемая Нина Александровна!

Прошу принять мою благодарность за содействие, оказанное Вами, в проведении недели изобразительного искусства «Золотой листопад».

С глубоким Уважением, Семёнов А.В..

Уважаемый Аркадий Антонович!

Сердечно благодарю Вас за оказанный мне прием. Я покидаю гостеприимную самарскую землю с чувством глубокого удовлетворения в связи с проделанной работой по укреплению экономических и культурных связей между нашими регионами.

С глубоким Уважением, Петров И.К.

11. Письма-рекламации.

Цель данных писем — выражение претензии в официальной форме в связи с невыполнением каких-либо договорных обязательств. Текст письма должен опираться на документальные свидетельства недобросовестности получателя и нести в себе информацию о том, каких именно действий ожидает отправитель. Несмотря на характер письма, тон его должен быть подчеркнута-вежливым, не содержащим излишних эмоций или плохо замаскированной грубости.

Пример

ЗАО «Нефтегаз Сибирь» сообщает вам, что в настоящее время работы, предусмотренные договором №**** от 12.09.22 г., 25.09.22 г. выполнены в осях 1/3 + 1. Количество уложенных бетонных промышленных полов не соответствует предъявляемым к ним требованиям, а именно — перепад высот составляет от 20 до 60 мм.

В связи с этим прошу вас срочно (28.09.22 г.) направить на ЗАО «Нефтегаз Сибирь» ответственных представителей для принятия решений и экстренного (срок до 5.10.06 г.) исправления брака.

Технический директор А. Б. Соколов