

ОСНОВНЫЕ ВИДЫ И ОБРАЗЦЫ КОММЕРЧЕСКИХ ПИСЕМ

ZÁKLADNÍ TYPY A VZORY OBCHODNÍCH DOPISŮ

Урок содержит

В первом разделе информацию о том,

- по каким аспектам классифицируются деловые и коммерческие письма,
- каковы виды коммерческих писем по содержанию,
- что необходимо знать о характере коммерческих писем.

Во втором разделе

- образцы коммерческих писем,
- фразеологизмы,
- слова и словосочетания,
- грамматический комментарий,
- отдел «Проверьте себя» – задания, упражнения.

Первый раздел

5.1.1 Аспекты классификации деловых и коммерческих писем

А) По функциональному признаку делятся деловые и коммерческие письма на две группы: **письма, требующие письма-ответа** (письмо-вопрос; письмо-просьба; письмо-обращение; письмо-предложение и др.). Письма-ответы должны всегда содержать индекс того письма, которое явилось причиной для переписки.

письма, не требующие письма-ответа (письмо-предупреждение; письмо-напоминание; письмо-приглашение и др.).

Б) По структурным признакам делятся деловые и коммерческие письма на:

регламентированные (стандартные) письма

- составляются по определенному образцу (это касается не только стандартных аспектов содержания, но и формата бумаги, состава реквизитов и т.д.),

■ решают типичные вопросы регулярных экономико-правовых ситуаций и реализуются в виде стандартных текстов или текстов, составленных из стандартных синтаксических конструкций,

■ имеют четкую структуру, как правило, состоящую из трех частей:

1. вводной, в которой излагаются причины, вызвавшие составление письма, указываются цели отправителя и приводятся ссылки на причину обращения, на факты, даты, документы, напр.:

Ссылаясь на Ваш запрос от, ...	Odvoláváme se na Váš dotaz ze ...
В ответ на Ваш запрос ...	Odpovídáme na Váš dotaz ...
В связи с ...	V souvislosti s ...
Согласно контракту от 07. 02. 200 г. ...	V souladu se smlouvou ze dne 07. 02. 200.
В соответствии с соглашением ...	Shodně s dohodou ...
Мы обращаемся к вам как известной компании в области ...	Obracíme se na Vás jako na známou společnost v oblasti ...
Благодарим Вас за Ваш заказ ...	Děkujeme Vám za objednávku ...
Мы признательны за Ваше письмо ...	Jsme vděčni za Váš dopis ...
Согласно протоколу о взаимных поставках, ...	V souladu s protokolem o vzájemných dodávkách ...
Мы высоко ценим Ваше предложение ...	Velmi si vážíme Vaší nabídky ...
В целях скорейшего решения вопроса ...	Za účelem rychlejšího řešení problému ...
В связи с неполучением счета-фактуры ...	Z důvodu neobdržení faktury ...
Ввиду задержки получения груза, ...	Vzhledem ke zpoždění dodávky nákladu ...

2. основной - информативной, формулируется его основная цель (запрос, предложение, заказ, рекламация, гарантия, отказ, просьба и т.п.), напр.:

Просим прислать образцы товаров и прайс-лист ...	Žádáme o zásilku vzorů zboží a ceníku ...
Просим рассмотреть наше предложение ...	Žádáme o projednání (posouzení) naší nabídky ...
Нам оставка не позже, чем через четыре недели с момента оплаты заказа ...	Dodávku požadujeme nejpozději za čtyři týdny od okamžiku zaplacení objednávky ...
Мы рады предложить Вам...	S radostí Vám nabízíme ...
Фирма подтверждает получение ...	Firma potvrzuje obdržení ...
Фирма гарантирует работу своих изделий в течение четырех лет ...	Firma garantuje funkčnost svých výrobků v průběhu čtyř let ...
Напоминаем Вам, что ...	Připomínáme Vám, že ...

3. заключительной, которая резюмирует информацию и часто содержит пожелание дальнейшего сотрудничества:

Надеемся, что наша просьба не будет для Вас затруднительной ...	Doufáme, že naše žádost Vám nezpůsobí potíže ...
Будем признательны за скорейший ответ.	Budeme vděčni za brzkou odpověď.
Еще раз благодарю за Вашу поддержку.	Ještě jednou děkuji za Vaši podporu.

Оставлю это на Ваше усмотрение.

Передайте, пожалуйста, мои наилучшие пожелания успехов всем членам совета.

Заранее благодарю за содействие, искренне Ваш ...

Жду скорого ответа.

Мы очень рассчитываем на ваш ответ.

С наилучшими пожеланиями ...

С дружеским приветом ...

Примите наши наилучшие пожелания ...

С (глубоким, искренним) уважением ...

Искренне Ваш ...

Желаю процветания Вашей фирме ...

Ponechám to na Vaši úvaze.

Předejte prosím moje vřelé přání úspěchů všem členům rady.

Předem děkuji za spolupráci, upřímně Váš...

Čekám brzkou odpověď.

Spoléháme na Vaši odpověď.

S přáním všeho nejlepšího ...

S přátelským pozdravem ...

Přijměte naše přání všeho nejlepšího ...

S (hlubokou, upřímnou) úctou ...

Upřímně Váš...

Přeji Vaší firmě, aby se jí dařilo...

нерегламентированные письма

- представляют собой авторский текст, реализующийся в виде формально-логического или этикетного текста;
- не имеют жесткой текстовой структуры;
- в них реже используются стандартные фразы.

К ним относятся, напр.:

инструктивное письмо;

письмо-объяснение;

письмо-рекомендация;

письмо-презентации;

письмо-объявления;

dopis-instrukce (návod);

dopis-vysvětlení;

dopis-doporučení;

dopis-prezentace;

dopis-inzerát;

В) По признаку адресата делятся деловые и коммерческие письма на:

обычные – письма, которые направляются в один адрес;

циркулярные – письма, которые направляются из одного источника в несколько адресов, как правило, подчиненных организаций и могут быть обязательными для исполнения.

Г) По форме отправления можно выделить:

почту, электронную почту, факсимильную связь, телетайпную и телеграфную связь.

При этом электронная и факсимильная связь используется для решения оперативных вопросов (см. У 3).

Д) По композиционным особенностям можно выделить:

одноаспектные письма – рассматривают одну проблему, вопрос;

многоаспектные письма – рассматривают несколько проблем.

Ю) По тематике коммерческие письма делятся на:

преддоговорные коммерческие письма:

письмо-запрос; ответ
письмо-предложение (оферта); ответ
письмо-заказ; подтверждение заказа

dopis-poptávka, odpověď
dopis-nabídka, odpověď
dopis-objednávka, potvrzení

последдоговорные коммерческие письма:

письмо-рекламация; ответ
гарантийное письмо

dopis-reklamace, odpověď
záruční list

Они, как правило, включают элементы повествования (историю вопроса), этикетную рамку и обязательный элемент делового письма - **речевое действие**:

■ **традиционные фразы этикета:**

благодарю, выражаю надежду, děkuji, doufám,
желаем успехов, přejeme úspěchy,
приносим извинения и т.п., omlouváme se apod.

■ **сообщения:**

сообщаем, ставим Вас в sdělujeme, oznamujeme Vám,
известность, извещаем, informujeme,
уведомляем и т.п.; uvědomujeme, dáváme na vědomí

■ **подтверждения:**

подтверждаем potvrzujeme

■ **заявления:**

заявляем, объявляем oznamujeme, ohlašujeme

■ **требования:**

приказываю, постановляю, nařizuji, stanovuji,
настаиваем, прошу, обращаемся trváme, žádám, obracíme
к Вам с просьбой se na Vás s prosbou

■ **обещания:**

гарантируем, заверяем, garantujeme, ujišťujeme,
обязуемся zavazujeme se

■ **напоминания:**

напоминаем připomínáme

■ **предложения:**

предлагаем nabízíme

Эти глаголы употребляются в основном в форме 1-го лица единственного и множественного числа, реже - в форме 3-го лица единственного числа (см. стр. 105, 106).

I. Задания по вышеизложенным текстам

1. Найдите во вступительных текстах - изложениях ответы на следующие вопросы:

■ Каковы основные виды коммерческих писем?

- Как делятся коммерческие письма по функциональному признаку?
- Что вы знаете о регламентированных и нерегламентированных письмах?
- Что характерно для циркулярных писем?
- Как можно отправлять письма? Какой способ вы считаете лучшим и почему?

2. Какие русские глаголы используются в письмах, в которых выражается:

sdělení _____

slib, záruka _____

nařízení _____

nabídka _____

potvrzení _____

Второй раздел _____

5.2.1 Образцы коммерческих писем

Запрос и ответ на него – Poptávka, dotaz a odpověď

Запрос – это коммерческий документ, представляющий собой обращение лица, желающего заключить сделку (покупателя к продавцу, импортера к экспортеру) с просьбой дать подробную **информацию о товаре, услугах, выслать каталоги, рекламный материал, образцы, прейскуранты, сметы** и направить предложение на поставку товара. Письмо-запрос имеет следующую структуру:

- обоснование актуальности запроса;
- содержание запроса;
- ожидаемый результат, если запрос будет удовлетворен;
- формулирование гарантии.

*АО «МОТОРОЛА»
пр. Пушкина, 24
г. Санкт-Петербург, 243022*

*03.03.200. г.
50-279/56 1*

О запросе предложения на запасные части

Уважаемые господа!

Просим Вас выслать на наш адрес предложение в 3 экземплярах на поставку запасных частей в соответствии с прилагаемой спецификацией.

В предложении просим указать полное наименование, тип, технические характеристики, материал (где это необходимо), цену и массу по каждой позиции спецификации, а также возможные сроки и общий объем поставки в кубических метрах.

Просим также указать отдельно стоимость упаковки и транспортировки. Просим, по возможности, сообщить более точную дату высылки вашего предложения на наш адрес. В случае, если Вы по каким-то причинам не сможете разработать предложение, мы будем признательны за Ваше сообщение об этом в кратчайший срок обратной почтой.

При ответе просим ссылаться на наш номер.

Заранее благодарим.

Коммерческий директор

Шишаков Л. Н. Шишаков

Ответ на запрос – Odповѣд na porpávkú

Поставщик или производитель отвечает на запросы по уточнению данных со стороны клиентов, желающих получить точную документацию, образцы или детальную информацию о товарах, фигурирующих в каталоге, или уточнить условия поставки и т.д.

*Российская Федерация
Администрация г. Москвы
Главное управление образования
ул. Садовая-Ямская, 41 645
г. Москва, 117103,
Директору ТОО
«Владос»
Кузьмину Н.С.*

4.10.06 г.

Уважаемые господин Кузмин!

В ответ на Ваш запрос направляем документацию по товарам, привлечим Ваше внимание. Будем рады предоставить Вам любую дополнительную информацию, которая может Вам потребоваться, об этих материалах и ценах на них.

Благодарим Вас за интерес к нашим товарам.

Начальник Главного управления образования

Петрова

С.Н. Петрова

Предложение (оферта) – Nabídka

В данном виде письма обычно указывается, на каких условиях должен произойти обмен товарами (услугами). Это заявление продавца, экспортера о **желании заключить сделку** с указанием ее конкретных условий. Предложение о заключении сделки может быть направлено в ответ на запрос покупателя на основе твердой договоренности и/или в порядке инициативы. В предложении обычно указываются **наименование и количество товара, услуг, условия платежа и другие условия сделки**. Предложение такого типа, аналогично тексту договора о купле-продаже, имеет юридическую силу и подлежит обязательному рассмотрению.

Предложение может быть **твердым и свободным**.

Если предложение делается **только одному покупателю** и **указывается срок**, в течение которого продавец считает себя связанным условиями предложения, оно считается **твердым**.

Если **срок** действительности предложения **отсутствует**, или оно **рассылается в несколько адресов**, оно считается **свободным**.

В последнее время широкое распространение получило **письмо-предложение о совместном сотрудничестве**:

ООО «Простеев»
ул. Мирова, д. 675
г. Простеев
727 445
Чешская Республика

07/05/200. г.

Уважаемые господа!

ООО Объединение «Вымпел» просит рассмотреть вопрос о расширении взаимовыгодного сотрудничества с вашим регионом по организации фирменной торговли на рекомендуемых в России производителем верхней женской, мужской и детской одежды с дневным выпуском свыше 1 300 единиц. Постоянное участие модельеров и конструкторов предприятия в международных выставках моды в Париже, Милане и Праге позволяет обеспечивать европейский уровень дизайна и качества выпускаемой продукции. По данным аналитического отдела объединения, годовой оборот нашей продукции, отпускаемой частным лицам за наличный расчет в Ваш регион, составил свыше 7,5 млн руб.

Готовы создать на базе рекомендуемого вами предприятия современный магазин, провести обучение персонала, решить все вопросы обеспечения его эффективной работы, предложить населению более низкие цены.

Наш опыт организации аналогичных предприятий в других регионах России показывает, что торговая площадь должна быть не менее 150 кв.м. Местоположение

- расположение остановок общественного транспорта, желательно не арендное предприятие.

Готовы выехать на согласованные с вами предприятия для совместного обсуждения нашего сотрудничества.

С уважением

Коммерческий директор

Давыдов И.К. Давыдов

ООО «ПОМАТУР»
Директору рекламной
фирмы «Прайм-тайм»
пл. Пушкина, д.67
г. Новгород, 76224

07/02 200. г.

21/ОР-ОЗ

О размещении рекламы

Уважаемый господин директор!

Мы рады предложить Вашей фирме заключить с нами договор о проведении рекламной кампании для продвижения на рынке нашей новой книжной продукции: словарей, справочников, энциклопедий. Сроки проведения рекламной кампании – I квартал 200. года. Условия сделки – предварительная оплата в размере 50% от общей стоимости.

Наш адрес: ...

С уважением

Директор по маркетингу

Федин Л.Л. Федин

Ответ на предложение (акцепт) – *Odpověď na nabídku*

В письме-ответе на предложение выражается согласие либо несогласие с выдвинутыми условиями. В случае принятия условий предложения адресат подтверждает его принятие, и тогда сделка считается **заключенной**. Принятием предложения является выдача заказа или заключение контракта. Положительный ответ на коммерческое предложение называется **акцептом**, а лицо, принимающее предложение – **акцептантом**. Если положительный ответ не исключает возражений по отдельным пунктам, между контрагентами завязывается переписка.

ООО «Пром»
ул. Добролюбова, 12
г. Новгород, 440056,

тел (095) 28 36 42
факс: (095) 28 36 42

17.02.200. г.

№ 678
На № 115 от 10.02.200. г.

О подтверждении предложения

Уважаемый Петр Иванович!

Подтверждаем получение Вашего предложения от 07.02.200. г. на заключение с нами договора о проведении рекламной кампании для продвижения на рынке Вашей новой книжной продукции. В ближайшее время мы вышлем Вам свои образцы.

С уважением,

Директор фирмы

Лядов

Н.Н. Лядов

Заказ - Objednávka, zakázka

Заказ – это форма предложения покупателя изготовить, поставить, продать ему товар определенного вида, качества или оказать услуги. Клиент размещает заказ, уточняя дату и условия поставки.

ООО «Мострейд»
ул. Петровка, 12
г. Москва, 440056,

тел (095) 28 36 42
факс: (095) 28 36 42

17.09.200. г.

№ 678
На № 115 от 10.07.200. г.

О заказе товара

Уважаемый господин Иванов!

Благодарим Вас за присланную в письме от 10.07.200. г. котировку. Мы хотели бы заказать все указанные в ней товары. Мы заплатим наличными по факту доставки и хотели бы получить товар как можно скорее.

С уважением

Коммерческий директор

Лопахин

Г.К. Лопахин

Подтверждение заказа - Potvrzení objednávky

Заказ обычно оформляется документально и считается принятым, если он подтверждается адресатом в форме акцепта. Письма такого типа затрагивают очень широкий круг вопросов, касающихся взаимоотношений фирмы и клиента. Примерами различных ответов на заказы клиентов могут служить письма:

1. Сообщение о том, что ранее заказанный товар имеется в наличии.

Уважаемый Иван Андреевич!

С удовольствием сообщаем Вам, что запасные части, которые Вы заказывали, поступили на склад. Вы можете получить их по вышеуказанному адресу.

Пожалуйста, примите наши извинения за задержку с выполнением Вашего заказа. Мы благодарим Вас за проявленное терпение.

Если Вам понадобятся наши услуги, звоните по бесплатной междугородной телефонной линии (номер телефона).

С уважением

Заведующий отделом продукции

Друнин

И.С. Друнин

2. Попытка уладить проблемы из-за неправильного оформления заказа.

Уважаемый господин Григорьев!

Мы рады были получить Ваш заказ, однако его выполнение связано с некоторыми сложностями. Условия оплаты, указанные на стр. 233 нашего каталога таковы, что импортные товары продаются с предварительной оплатой. Причем в оплату кроме стоимости товара входит стоимость его транспортировки.

Таким образом, мы не можем предоставить заказанный Вами товар, пока не получим чек или гарантийное письмо. По предварительным данным расходы на доставку товара составят ... долларов.

Ответьте нам, пожалуйста, как можно скорее.

Еще раз благодарим Вас за заказ и ждем Вашего ответа.

С уважением

Директор по сбыту

Романов

Ф.М. Романов

3. Письмо-извинение за задержку в доставке заказанного товара в связи с неожиданным повышением спроса.

Уважаемая Екатерина Владимировна!

После издания (выпуска) нашего летнего каталога, мы стали получать так много заказов, что иногда просто не можем выполнить их все в срок.

Ваш заказ (номер) будет выполнен в течение (время) с сегодняшнего дня.

Примите наши извинения.

С уважением

Директор компании

Ефимов

Ю.Ю. Ефимов

4. Ответ на письмо-заказ, который в данный момент компания выполнить не может.

Уважаемый Анатолий Павлович!

Мы получили Ваш заказ на (название продукции) и хотели бы поблагодарить Вас за него. К сожалению, мы не сможем немедленно отправить его Вам, так как сейчас его нет в наличии.

Однако мы закажем его и надеемся получить к 15 т.м., (числу в дательном п.), (к концу декабря, (месяца в род.п.).

Пожалуйста, примите наши извинения за причиненные Вам неудобства. Мы доставим Вам (название) приблизительно (дата).

Если у Вас возникнут вопросы, звоните в наше справочное бюро по телефону (номер).

Плата за междугородние разговоры по этой линии не взимается.

С уважением

Директор по продажам

Цыганов

С.Л.Цыганов

Уважаемый Иван Васильевич!

Мы получили Ваш заказ на покупку (номер) от (число).

К сожалению, часть Вашего заказа мы не можем выполнить по следующим причинам: (причины).

Пожалуйста, позвоните нам (номер телефона), и мы обсудим, что можно сделать.

К (число) сальдо Вашего счета должно быть положительным.

Мы всегда к Вашим услугам и ждем Ваших заказов!

С уважением

Директор по финансам

Петухов

И.И.Петухов

Рекламация (Претензия) - Reklamace

Это коммерческий документ, представляющий собой претензии к стороне, нарушившей принятые на себя обязательства, и требование возмещения убытков. Рекламации могут быть предъявлены в отношении качества товаров, сроков поставки, упаковки, маркировки,

платежа и других условий контракта. Необходимым компонентом рекламации являются основания для предъявления претензий, аргументация, доказательства, конкретные требования со стороны, предъявляющей претензию. К рекламациям часто прилагаются акты обследования, приема товара.

Рекламация содержит:

- основания для предъявления претензий;
- доказательства произошедшего ущерба;
- конкретные требования стороны, предъявляющей претензию.

Рекламация представляется в письменном виде, с приложением всех необходимых документов. Если она не может быть урегулирована сторонами, то она **переносится в арбитраж**.

*Директору ОАО «Бумлесторг»
Феклистову О.А.*

О просрочке поставки товара

Олег Алексеевич!

По контракту ... 24 от 17.09.20.. г. Ваше предприятие должно было поставить товар не позже 01.10.20.. г. Однако в нарушение п. 4.1 контракта товар был поставлен с опозданием на 22 дня. На основании п. 5.4 контракта наша фирма начисляет Вам пени в размере ... руб.

Указанную сумму просим перевести в течение 5 банковских дней на наш расчетный счет ... в Инкомбанке.

В случае неуплаты этой суммы в предлагаемый срок мы будем вынуждены обратиться в арбитраж.

Приложение: Акт приема товаров от 23.09.200. г.

С уважением

Директор фирмы...

Ефимов С.С.Ефимов

На количество товара

Reklamace množství

На качество товара

Reklamace kvality

На сроки поставки

Reklamace doby dodávky

Условия платежа

Podmínky platby

1. Сообщение об отсрочке оплаты счетов на несколько дней

Уважаемый Павел Дмитриевич!

Бухгалтерия нашей компании сообщила о том, что часть Ваших счетов не оплачена. Вы – один из самых уважаемых наших клиентов, и мы готовы пойти Вам навстречу.

Известно, что большинство просроченных платежей являются следствием канцелярских ошибок. Однако, если Вам все же необходима отсрочка платежа, пожалуйста, сообщите об этом. Мы готовы продлить срок платежа еще на ... дней.

Мы ценим Ваше дело и искренне надеемся, что предоставленное дополнительное время поможет Вам решить все проблемы.

Ждем от Вас известий.

С уважением

Главный бухгалтер

Белый

О.Р.Белый

Ответ на рекламацию (претензию) – Одровѣд на reklamaci

В ответе на рекламацию сообщается, что: информация принята к рассмотрению; она рассматривается **полностью, частично** либо **отклоняется**; денежная оплата произведена.

Поставщик отвечает на рекламации получателя. Он извиняется и предлагает пути урегулирования возникшего спора, если он действительно виноват. Указывается срок и способ удовлетворения претензии. Обязательно указываются мотивы отказа с соответствующей ссылкой на нормативные акты и документы, которые его обосновывают.

*Директору ОАО «АСТОР»
Костомарову Ивану Владимировичу*

О причине задержки техдокументов

Уважаемые господа!

Подтверждаем получение вашего письма от 6 мая с.г., из которого мы узнали, что вы предъявляете нам претензию на сумму ... евро за задержку в передаче технической документации по Контракту Но.

Мы тщательно рассмотрели вашу претензию и должны сообщить, что задержка в передаче техдокументов произошла не по нашей вине. Мы хотели бы напомнить вам, что Пункт 6 вышеуказанного Контракта предусматривает передачу техдокументации в течение 3 месяцев после открытия вами в нашу пользу безотзывного аккредитива в Банке внешней торговли на сумму ... евро. Вы обязались открыть аккредитив с 5 июня с.г., фактически он был открыт вами 25 июля, т.е. с опозданием более на один месяц.

Таким образом, вы нарушили Контракт в отношении условий платежа, что и вызвало задержку в передаче техдокументации и, следовательно, вы не можете возлагать на нас ответственность и требовать уплаты неустойки.

С уважением

Директор по финансам

Нидерян

А.Ф. Нидерян