

# ДЕЛОВОЕ ПИСЬМО

(ОСОБЕННОСТИ  
СТИЛЕВОГО ОФОРМЛЕНИЯ  
И НАПИСАНИЯ)

# Виды деловых писем

- ❖ Поздравление – *Congratulation Letter*
- ❖ Предложение – *Commercial Offer* – отправляется вашему потенциальному деловому партнёру с вашими условиями и предложениями о сотрудничестве.
- ❖ О приёме на работу — *Acceptance*—уведомляет вас, что вы приняты на работу.
- ❖ Заявление – *Application*— содержит ваше резюме и предложение себя в качестве работника.
- ❖ Отказ- *Refusal letter* – деловой «от-ворот-поворот» на ваше заявление или предложение.
- ❖ Жалоба –*Complaint Letter* – содержит жалобу или претензии на качество приобретенного товара или оказанных услуг.
- ❖ Письмо–извинение – *Apology Letter* — это ответ на письмо-жалобу.
- ❖ Письмо-запрос– *Enquiry Letter* –отправляют, когда необходимо получить информацию об услуге или товаре.
- ❖ Письмо-ответ на запрос – *Reply Quotation*– в нём, собственно и содержится запрашиваемая информация.
- ❖ Письмо-благодарность — *Thank-you letter*

# ОБЩИЕ ПРИНЦИПЫ

## Графическое оформление

- ✓ Все предложения начинаются от одной вертикальной линии.
- ✓ Текст разделяется на абзацы без красных строк.
- ✓ Для упрощения восприятия, написанный текст разбиваем на примерно равные по размеру смысловые блоки.
- ✓ Белое пространство должно равномерно окружать текст. Не помещайте одну-две строчки текста вверху листа, если письмо небольшое. Не печатайте до нижнего края листа и не сужайте поля, если послание многословно – лучше использовать вторую страницу.

# ОБЩИЕ ПРИНЦИПЫ

## Стилевое оформление

- ✓ Не применяйте в переписке разговорные сокращения – пишем You are вместо You're и т.д.
- ✓ Не решайте в одном письме две проблемы одновременно – предпочтительнее написать два письма.
- ✓ Определитесь, какой тон будет более подходящим – официальный или раскованный.
- ✓ Необходимо учитывать те правила, которые отсутствуют у нас, но имеют конкретное значение у них, национальные и территориальные особенности.

# Составные части

## ❖ Заголовок (шапка):

А) Адрес отправителя — в верхнем левом углу. Если бланк фирменный, то адрес уже проставлен.

Б) Адрес получателя — слева, ниже адреса отправителя. Формат: от меньшего к большему (Имя, №дома, улица, город, индекс, страна).

В) Дата — три строки ниже адреса получателя или в правом верхнем углу. Формат: день/месяц/год. Запятые не используются.

❖ **Приветствие** (обращение), или как начать письмо.

❖ **Главная мысль** (основной текст послания) — в центральной части письма.

❖ **Заключительная фраза** (выражение благодарности и дальнейших намерений).

❖ **Заключительная формула вежливости; Подпись; Имя, Фамилия и должность отправителя.**

❖ **Вложение** — говорит о том, что в письмо вложены дополнительные материалы (рекламный буклет или брошюра).

❖ **Может содержать постскриптум, инициалы исполнителя.**

# Обращение или приветствие должно выглядеть так:

Dear Sirs,

Dear Sir or Madam -если вам не известно имя получателя

Mr/Mrs/Miss/Ms [фамилия] — если вам известно имя адресата

Dear Frank, — если человек вам знаком

Dear sale manager – если известна только должность (в данном случае менеджер по продажам)

# Стандартные выражения

- It is very kind of you to — очень любезно с Вашей стороны
- We apologize for — Мы приносим свои извинения за
- Please let me know -Пожалуйста, сообщите мне
- According to – В соответствии с
- In case – В случае
- As you requested – По Вашей просьбе
- Until now – До сих пор
- With reference to your – Относительно Вашего
- Unfortunately – К сожалению
- We enclose – Мы прилагаем
- We are sorry – Мы сожалеем

## Перед тем, как закончить письмо

- Thank you for responding to my offer — Спасибо, что откликнулись на мое предложение
- We look forward to hearing from you soon — Надеемся получить Ваш ответ в ближайшем будущем

### И в конце перед подписью:

- With best regards — С наилучшими пожеланиями
- With respect – С уважением
- With thanks for your cooperation – С благодарностью за сотрудничество
- With best wishes — С наилучшими пожеланиями

## Формула вежливости перед подписью имеет такой вид:

Kind regards, — С уважением...

Yours faithfully, Искренне Ваш- если  
имя адресата Вам не известно

Yours sincerely, — если имя Вам  
известно

Lemann & Sons  
3597 43rd Street  
York, NY 12008

John Stewart  
1304 Sherman Ave. New  
Madison, Wisconsin

May 24, 2015

Dear Sirs,

With reference to your advertisement in Business Weekly Journal could you please send me more detailed description of your monitors.

I would also like to know about discounts that you provide.

Yours faithfully,  
(Signature)

John Stewart  
Sales Manager