

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Локтионова Оксана Геннадьевна
Должность: проректор по учебной работе
Дата подписания: 24.10.2022 21:57:15
Уникальный программный ключ:
0b817ca911e6668abb13a5d426d39e5f1c11eabbf73e943df4a4851fda56d089

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Юго-Западный государственный университет»
(ЮЗГУ)

Кафедра иностранных языков



ДЕЛОВАЯ ПЕРЕПИСКА НА АНГЛИЙСКОМ ЯЗЫКЕ

Методические указания
по организации самостоятельной работы
по профессиональному иностранному языку
для обучающихся в магистратуре
факультета экономики и менеджмента
по направлениям подготовки:
38.04.01 Экономика, 27.04.05 Инноватика,
38.04.02 Менеджмент, 38.04.03 Управление персоналом
38.04.08 Финансы и кредит

Курск 2022

УДК 811. 111я7 + 811.161.1я7

Составители И.В. Тененёва, Н.В. Тененёва

Рецензент

Кандидат филологических наук, доцент *В.И. Егорова*

Деловая переписка на английском языке: методические указания по организации самостоятельной работы / Юго-Зап. гос. ун-т; сост. И.В. Тененёва, Н.В. Тененёва. Курск, 2022. 54 с.: ил. 25. Библиогр.: с. 54.

В методических указаниях определены цели и задача изучения дисциплины «Профессиональный иностранный язык», представлены правила оформления деловых писем, принятые в нашей стране и за рубежом, наиболее частотные речевые этикетные модели, а также содержательные и композиционные особенности писем-запросов, предложений, заказов, претензий и правилами их перевода.

Предназначены для обучающихся в магистратуре факультета экономики и менеджмента по направлениям подготовки: 38.04.01 Экономика, 27.04.05 Инноватика, 38.04.02 Менеджмент, 38.04.03 Управление персоналом, 38.04.08 Финансы и кредит.

Текст печатается в авторской редакции

Подписано в печать . Формат 60x84 1/16.
Усл.печ. л. 3,08 . Уч-изд. л. 2,78 . Тираж 100 экз. Заказ . Бесплатно.
Юго-Западный государственный университет.
305040, г. Курск, ул. 50 лет Октября, 94.

ОГЛАВЛЕНИЕ

Общие указания по изучению дисциплины.....	
Тема 1. Структура делового письма.....	4
Тема 2. Запросы.....	25
Тема 3. Ответы на запросы. Предложения.....	31
Тема 4. Заказы.....	38
Тема 5. Претензии.....	46
Список литературы	52

ОБЩИЕ УКАЗАНИЯ ПО ИЗУЧЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель преподавания дисциплины заключается в повышении исходного уровня владения иностранным языком, достигнутого на предыдущей ступени образования, и овладение студентами необходимым и достаточным уровнем коммуникативной компетенции для решения социально-коммуникативных задач в различных областях бытовой, культурной, профессиональной и научной деятельности при общении с зарубежными партнерами, а также для дальнейшего самообразования.

Задачи изучения дисциплины:

- повышение исходного уровня владения языком;
- развитие коммуникативных умений;
- повышение уровня учебной автономии, способности к самообразованию;
- развитие когнитивных и исследовательских умений;
- овладение навыками составления, написания делового письма;
- умение пользоваться образцами деловой речи в диалогах и деловых играх;
- развитие способности к самообразованию в области иноязычной компетенции;
- развитие информационной культуры;
- расширение кругозора и повышение общей культуры студентов;
- воспитание толерантности и уважения к духовным ценностям разных стран.

Индикаторы компетенций, формируемых в результате освоения дисциплины:

УК-4.2 Составляет, переводит и редактирует различные академические тексты (рефераты, эссе, обзоры, статьи и т.д.), в том числе на иностранном языке

УК-4.4 Аргументированно и конструктивно отстаивает свои позиции и идеи в академических и профессиональных дискуссиях на государственном языке РФ и иностранном языке

УК-5.1 Анализирует важнейшие идеологические и ценностные системы, сформировавшиеся в ходе исторического

развития; обосновывает актуальность их использования при социальном и профессиональном взаимодействии

УК-5.2 Выстраивает социальное профессиональное взаимодействие с учетом особенностей основных форм научного и религиозного сознания, деловой и общей культуры представителей других этносов и конфессий, различных социальных групп

УК-5.3 Обеспечивает создание недискриминационной среды взаимодействия при выполнении профессиональных задач

ТЕМА 1. СТРУКТУРА ДЕЛОВОГО ПИСЬМА

БЛАНК

Деловые письма, как правило, пишутся на фирменных бланках, изготовленных типографским способом. В верхней части бланка обычно указывается официально зарегистрированное название компании (полное/сокращенное), ее логотип, почтовый и телеграфный адреса, номера телефона, телекса и факса, адрес электронной почты и Интернет-сайта, а также другие реквизиты. В частности, на бланках российских компаний и организаций могут быть указаны код предприятия по ОКПО, код документа по ОКУД, номер расчетного счета в банке, также наименование банка, его БИК и корреспондентский счет. Иногда эта информация полностью или частично размещается в нижней части бланка.

На рисунках ниже представлены образцы заголовков фирменных бланков зарубежных и российских компаний.

Рис. 1



Рис. 2

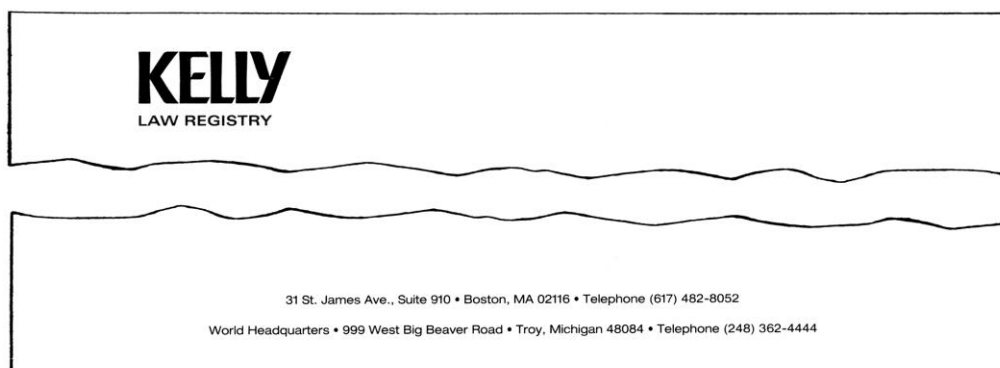


Рис. 3

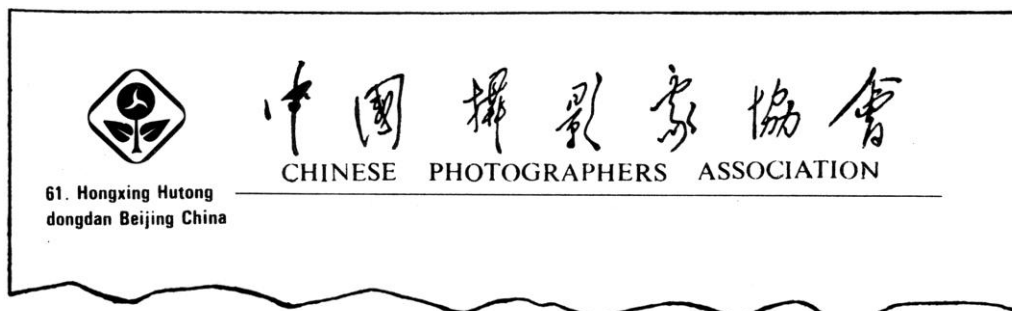


Рис. 4



Рис. 5

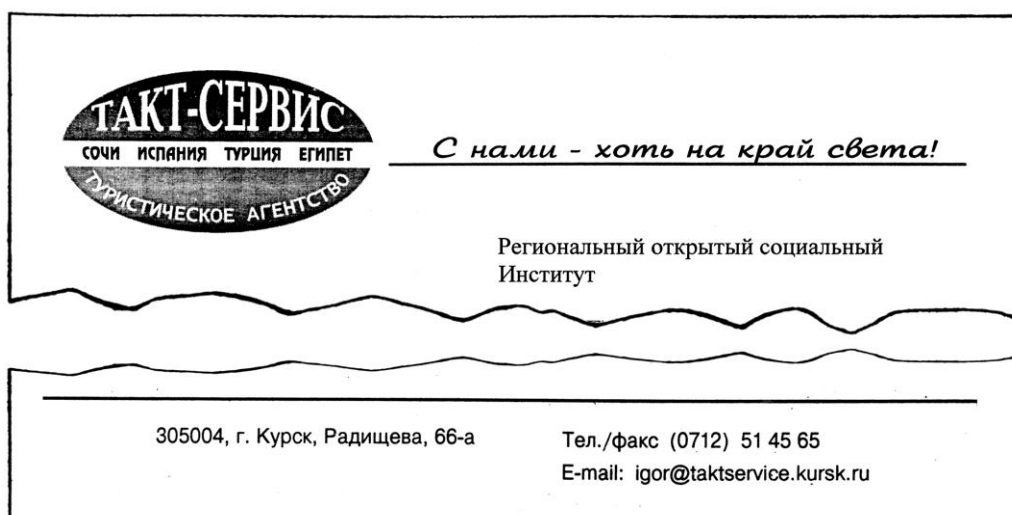


Рис. 6

 Закрытое акционерное общество КУРСКРЕЗИНОТЕХНИКА					
Россия, 305018, г. Курск, пр. Ленинского Комсомола, 2. Расчет 407028100005000000343 в ОАО «Курскпромбанк» БИК 043807708, кор.счет 30101810800000000708, ИНН 4632001454, КПП 463201001, ОКПО 00149245, ОКВЭД 25.13.					
Телефоны: (0712) 37-02-08, 38-12-98, 38-12-48; факс: 38-12-05, 37-15-71; телетайп: 137158 «МАРС». E-mail: vega@krtvs.kursk.ru http://krti.da.ru					
_____ № _____ На № _____ от _____					
 ИСО 9001 Система менеджмента сертифицирована Русским Регистром		 ИСО 14001 Система менеджмента сертифицирована		Общество с ограниченной ответственностью «Торговый дом «КРТ» Директор: (0712) 38-12-48. Зам. директора: 37-75-03, 38-12-54. Факс: 37-22-03. Телефоны отделов продаж - конвейерная лента: 37-83-25, 38-12-58, 38-12-78; рукава: 37-75-71, 38-12-55, 38-12-59; клиновые ремни: 37-78-66, 38-18-55; плоские ремни: 37-75-04, 38-18-08; формовые: 37-85-01, 38-12-77; теплостина, сырая резина, моноблоки: 37-74-52, 38-12-39, 38-15-36. E-mail: silin@krti.ru http://www.krti.ru Факс: 37-22-03.	

ССЫЛКА. ДАТА

На бланках большинства зарубежных компаний непосредственно под заголовком бланка, обычно слева, типографским или другим способом дается ссылка для использования в последующей корреспонденции. Как правило, используются следующие виды указаний:

Our Ref:

Reference:

In reply please refer to:

Обычная ссылка это инициалы составителя письма и машинистки. Однако в ссылке могут использоваться и другие символы, указывающие на отдел, направивший письмо, номер дела и т.д. Здесь же может быть дана ссылка на предыдущую корреспонденцию, после слов *Your Ref:*.

Дата в англоязычных деловых письмах указывается справа под заголовком на одной линии со ссылкой. В Великобритании и США приняты следующие способы написания даты:

Великобритания
12 September 2008

США
September 12, 2008

Рис. 7

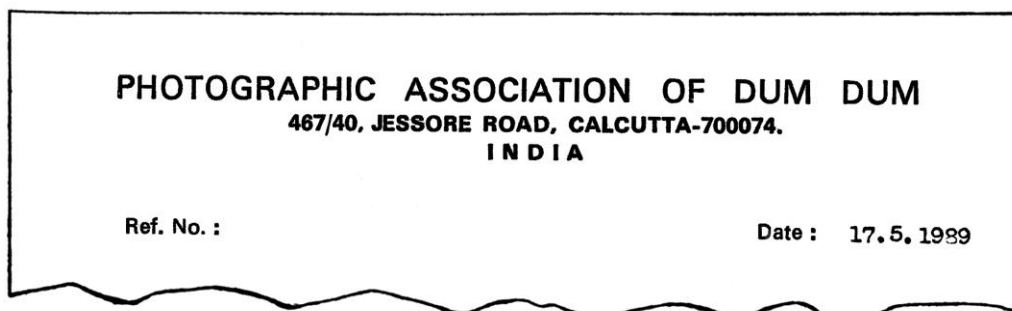


Рис. 8




В России в левой части письма под заголовком бланка размещают регистрационный номер и дату регистрации письма как исходящего документа. Если служебное письмо является письмом-ответом, то здесь же указывается, на какой документ отвечает данное письмо:

Рис. 9




Рис. 10

	
Министерство образования и науки Российской Федерации Государственное образовательное учреждение высшего профессионального образования	
КУРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ	
305000, г.Курск. ул. Радищева, 33 тел. (071 22) 2-58-06 факс. (0712) 51-36-49 e-mail kgpu@pub.sovtest.ru	
№ <u>1713</u>	от <u>14. 01. 2005</u> г.
На № _____	от _____ 200__ г.

АДРЕС ПОЛУЧАТЕЛЯ

В англоязычных письмах адрес получателя пишется слева столбиком, под ссылкой. Если письмо адресовано конкретному лицу, сначала указываются его имя, фамилия и/или занимаемая должность. Затем пишется название и адрес фирмы. Если Вы не знаете фамилию нужного должностного лица в фирме или организации, в которую пишете, достаточно написать название организации и ее адрес:

Рис. 11

MARCHANDS GENERALS 69 boulevard Vauban 75006 PARIS		TEL: (1) 43 26 02 89 FAX: (1) 46 30 24 14
Ref: AL/7/93/895		28th July 1993
The General Manager, Zamec, Ul. Petrova 114, 10,789 Zamina Barakonia		

В нашей стране реквизиты адресата в деловом письме принято размещать справа. При адресовании документа организации, ее структурному подразделению без указания должностного лица, их наименования пишутся в именительном падеже. Почтовый адрес при этом может указываться или опускаться.

Если письмо адресуется конкретному лицу, его должность и фамилия указываются в дательном падеже.

ОБРАЩЕНИЕ

В англоязычных письмах под адресом после двойного пробела слева пишется обращение, после которого обычно ставится запятая (в Англии) или двоеточие (в США). Обычно употребляются следующие вступительные обращения:

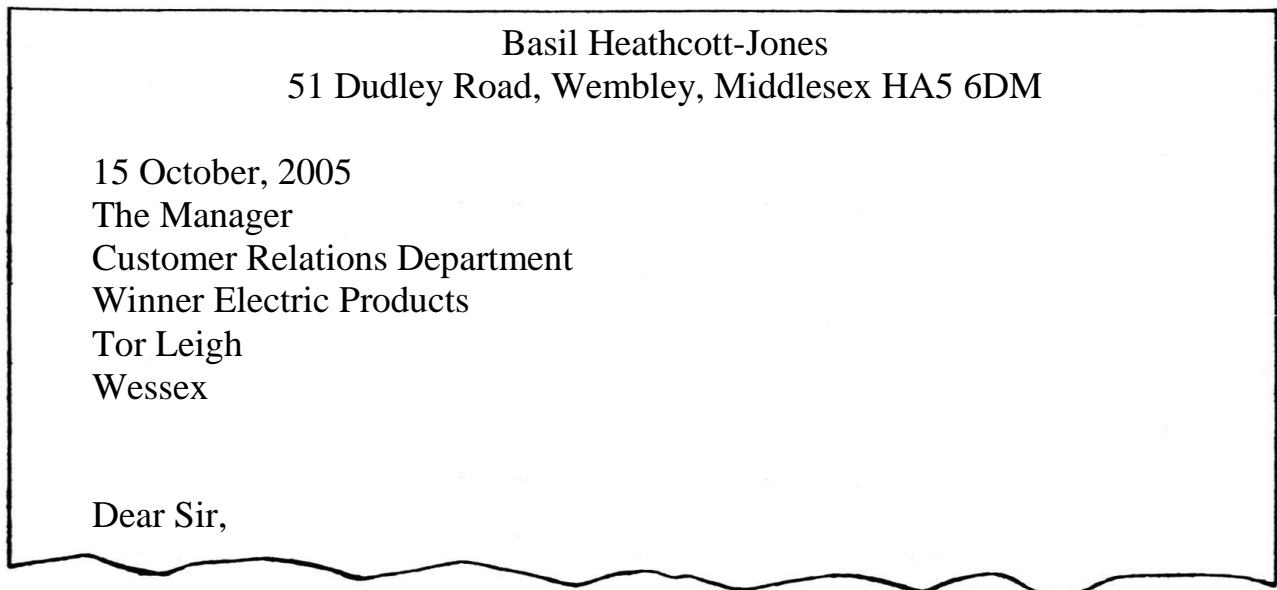
к компании в целом	<i>Dear Sirs</i> (англ.)
<i>Gentlemen</i> (амер.)	
<i>Dear Gentlemen</i> (амер.)	

к должностному лицу, пол которого неизвестен	<i>Dear Sir/Madame</i>
---	------------------------

<i>к должностному лицу-мужчине</i>	Dear Sir
Dear Mr. Brown	

к должностному лицу-женщине	<i>Dear Madame</i>
<i>Dear Miss Harris</i> (к незамужней женщине)	
<i>Dear Mrs. Jankins</i> (к замужней женщине)	
<i>Dear Ms. Freizer</i> (к незамужней и замужней женщине)	

Рис. 12



В нашей стране наиболее распространенной формой обращения в деловом письме является слово *Уважаемый*, которое употребляется как нейтральная форма вежливости, обычно в сочетании с именем-отчеством (*Уважаемый Алексей Степанович!*) или словом *господин* (или сокращенно *г-н*) плюс фамилия адресата (*Уважаемый господин Васильев!*). Выбирая формулу обращения, нужно помнить, что пофамильное обращение подразумевает дистанцию и придает письму более официальный характер, а обращение по имени и отчеству подчеркивает налаженность деловых отношений.

При абзацном стиле письма (подробнее о стилях см. в подразделе «Основной текст письма») обращение располагается по центру, при блочном пишется с левого края. В органах государственной власти принято после обращения ставить восклицательный знак, но допускается также ставить после него запятую.

ТЕМА ПИСЬМА

Иногда письмо включает краткое указание на его общее содержание. Это делается для того, чтобы адресат сразу понял, о

чем идет речь, если переписка в отношении какого-то товара или заказа идет уже некоторое время.

В зарубежных письмах строка с темой обычно печатается по центру, реже – слева, после вступительного обращения. Часто это указание дается без каких-либо предваряющих слов:

Рис. 13

Dear Sirs,

Your Order No. 1257/S

Thank you for your letter of the 8th July, 1996, in which you requested a copy of the consignment note of the above order.

Тема письма может подчеркиваться или выделяться прописными буквами. Иногда указание темы предваряется словами: *Re: ... / Subject: ... / Conc: ...*. *Re* является сокращением от латинского выражения *in re* (по поводу). *Conc* это сокращение от английского слова *concerning* (касательно, относительно). Например:

Рис. 14

Dear Sirs,

Re: Equipment under contract No. 184/115

We are sorry to have to inform you that in the consignment of equipment we have received against the above Contract there are several broken cases and some machines are damaged.

В деловой корреспонденции в нашей стране строка с темой письма предшествует обращению и располагается слева. Языковая конструкция темы может иметь следующий вид: *Об уплотненной*

застройке в Ленинском районе / По вопросу о поставке запчастей / Касательно заказа на поставку.

ОСНОВНОЙ ТЕКСТ ПИСЬМА

В современной деловой корреспонденции существует несколько стилей оформления текста письма, из которых основными считаются абзацный и блочный. Важно не смешивать эти два стиля.

При абзацном стиле текст оформляется с выравниванием по ширине и отступом для красной строки, обращение располагается по центру (Рис. 15).

При блочном стиле, который в настоящее время приобретает все большую популярность, все строки, включая обращение, начинаются вровень с левым полем страницы, а весь текст оформляется с одинарным интервалом без выравнивания по ширине. Для выделения параграфов между ними пропускается строка (Рис. 16).

Рис. 15

Уважаемые господа!

Наш заказ № 143, направленный Вам 1 июня, должен был быть доставлен к сегодняшнему дню, но нет никаких признаков товара, хотя наш банк получил документы и мы располагаем Вашим уведомлением об отправке груза.

Мы обещали нашим заказчикам поставить товар до 5 июля и сейчас мы поставлены в очень неловкое положение, когда мы вынуждены сообщить им, что пока не имеем товара в своем распоряжении.

Просим сообщить нам причину задержки.

Рис. 16

Dear Sirs,

We understand from several of our trade connections in Bolton that you are the British agents for Petrou and Galitopoulos AE in Athens.

Will you please send us price-lists and catalogues for all products manufactured by this company, together with details of trade discounts and terms of payment.

We look forward to hearing from you.

Деловое письмо пишется от имени фирмы, поэтому за рубежом предпочтение отдается личным местоимениям множественного числа (we), а не единственного (I). Использование 1-го лица единственного числа допускается, если письмо оформлено на бланке должностного лица.

В отечественной деловой переписке текст также излагается от 1-го лица единственного числа, если письмо оформлено на бланке должностного лица («*Прошу...*», «*Направляю...*»). В остальных случаях в тексте используется форма 3-го лица единственного числа («*Администрация ФГУП филиала концерна «Росэнергоатом» «Курская атомная станция» согласна принять для прохождения производственной практики в качестве переводчика...*»).

ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ФОРМУЛЫ ВЕЖЛИВОСТИ.

ПОДПИСЬ

Заключительная формула вежливости обычно пишется слева, с небольшим отступом от основного текста письма. В Великобритании, как правило, пишется *Yours faithfully*, если Вы не знакомы с адресатом. В противном случае предпочтение отдается фразе *Yours sincerely*, даже если Вы знакомы только по переписке.

В США *Yours faithfully* используется редко, чаще пишут *Sincerely yours* или просто *Sincerely*, а иногда *Very truly yours*. После заключительной формулы вежливости ставится запятая, которая может опускаться.

Под заключительной формулой вежливости ставится подпись. Под подписью указывается фамилия подписывающего должностного лица. На следующей строке дается название его должности в компании или название отдела, который он представляет:

Рис. 17

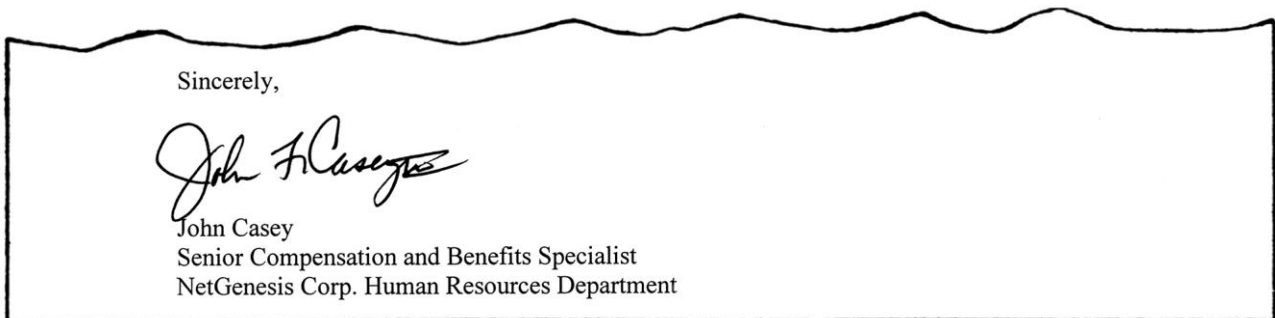
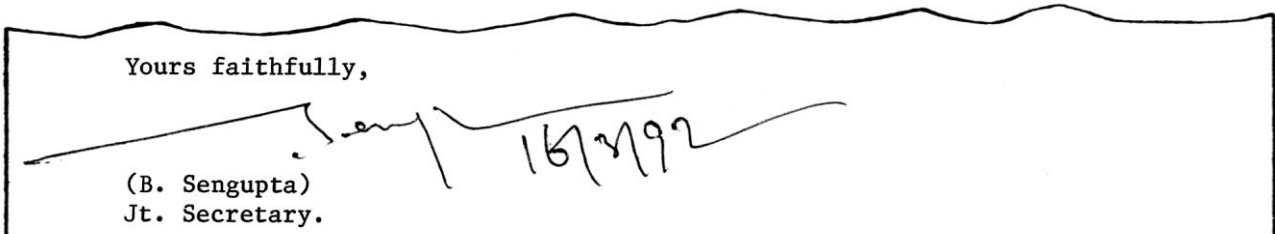


Рис. 18



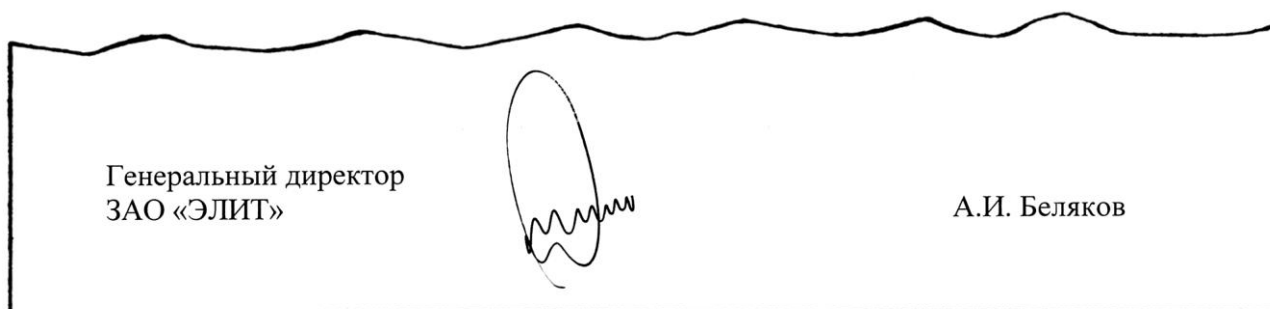
В тех случаях, когда автор письма-женщина пишет незнакомому лицу, она должна указать, как к ней следует обращаться в ответной корреспонденции (*Miss, Mrs., Ms*):

Рис. 19



В нашей стране в качестве заключительных формул вежливости могут использоваться «С уважением», «С благодарностью» и т.п. Однако они часто опускаются. Указание должности автора письма, его личная подпись и расшифровка подписи располагаются на одной строке:

Рис. 20



Кроме того, на гарантийных письмах и совместных документах, подписанных руководителями организаций, подпись заверяется печатью:

Рис. 21



ПРИЛОЖЕНИЯ

Если к письму имеется приложение (каталог, проспект, контракт, счет и т.д.), то внизу, после подписи, слева или справа делается отметка об этом с указанием количества страниц и экземпляров (*Enclosure: Price list / Encl: Letter of Guarantee (2 pages) / Encl: Bill of Landing (3 copies)*):

Рис. 22

Yours faithfully,

M.R. Etherington
Sales Department
Mitchell Electronics Co. Ltd.

Encl.: Copy Consignment Note
Order No. 1257/S

Рис. 23

With best regards,

Berkefeld-Filter
Anlagenbau GmbH

B. Hackmann

Encls: Quotation (technical and commercial)
Layout
Principal flow diagram

В России перечень приложений принято предварять словом «Приложение» (или «Приложения»). Перечень приложений может располагаться в письме перед подписью или после нее:

Рис. 24

Направляя Вам копию письма, просим рассмотреть его и высказать мнение по затронутому вопросу для доклада руководству Администрации Президента Российской Федерации и ответа автору.

Приложение: на 2 л. в 1 экз.

С уважением
начальник Управления

Д. Молчанов

Рис. 25

Мы рассчитываем на начало диалога и на дальнейшее установление взаимовыгодного сотрудничества.

С уважением
Генеральный директор
НПЦ «Медтехника»

В.М. Михайлов

Приложение: проспект – 3 экз.
каталог – 2 экз.

ЗАДАНИЯ

Задание 1. *Переведите приведенный ниже текст на русский язык.*

LAYOUT OF COMMERCIAL CORRESPONDENCE

Business letters exchanged by commercial firms, companies, publishing houses, institutions, etc. are usually written on business letter-heads with the name and address of the firm or office already printed above the letter.

The usual layout for the official business letter today is known as the blocked style. In this style all new lines of typing are ranged to the left including paragraph openings and the concluding salutation. There is no punctuation in the address and the greetings. The same style is followed on the envelope.

This streamline style is considered to be efficient, modern and is designed to save the typist time.

However, there are companies and firms which favour the indented or step form style. In this style paragraph openings are indented, the address and greetings are punctuated. The complimentary close and signature are in the middle or even on the right.

The indented style in business letters now has somewhat a traditional appearance, though it can look more balanced, especially for personal letters.

Задание 2. *В приведенном ниже тексте заполните пропуски предложениями (Part 1) и артиклями (Part 2). Переведите текст на русский язык.*

PARTS OF A BUSINESS LETTER

Part 1	<i>The date:</i> Include the date __ (1) __ which you plan to mail the letter.
--------	--

Inside address: Name the person __ (2) __ whom you are writing and include his or her title if you know it. If the letter is addressed __ (3) __ a company, begin this section __ (4) __ the name __ (5) __ the company and then use the complete business address.

Salutation: This greeting should be specific rather than general. Begin __ (6) __ *Dear*, followed __ (7) __ the name __ (8) __ the person. Use general titles (*Mr., Ms., Dr., Professor*) __ (9) __ the person's name, using *Mrs.* or *Miss* only when you know a woman prefers to be addressed __ (10) __ one __ (11) __ those ways. __ (12) __ general circumstances – when you do not know the name __ (13) __ the person __ (14) __ whom you are writing – avoid the salutary phrase “To Whom It May Concern.” “Dear Madam or Sir” is a much more effective way to begin generally directed correspondence.

Part 2

Introductory paragraph: __ (1) __ business letter needs __ (2) __ introductory paragraph. __ (3) __ first paragraph should establish __ (4) __ context for __ (5) __ letter. __ (6) __ introductory paragraph needs to supply whatever __ (7) __ information is necessary while being concise and specific.

Body paragraph or paragraphs: These important middle paragraphs provide __ (8) __ description of __ (9) __ problem. They should be clearly written, with __ (10) __ careful word choices and __ (11) __ specific details. Essentially, these paragraphs give you __ (12) __ chance to present your case – and they must therefore be precise and convincing. If you have tried to solve __ (13) __ problem, describe __ (14) __ strategies you have used, again supplying __ (15) __ detailed information and descriptions.

Request for action: This closing paragraph should ask for __ (16) __ help in solving __ (17) __ problem. Be reasonable. If __ (18) __ alternative solutions are acceptable, include them.

Closing: Use __(18)__ reasonably formal closing: *Sincerely*, *Sincerely yours*, or *Yours truly* are standard. __(19)__ closing should line up directly with your address.

Signature: Sign your name in __(20)__ ink in __(21)__ space of at least four lines (so that it doesn't look cramped).

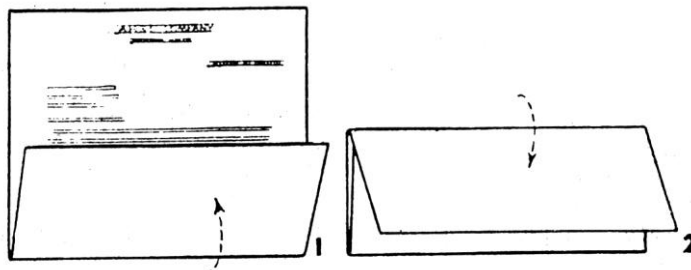
Typed name: Lined up under __(22)__ closing, type your name as you wish it to be in __(23)__ return correspondence.

Задание 3. В следующем тексте заполните пропуски словами, приведенными ниже. Переведите текст на русский язык.

turn	bulky	folds	paper
long	envelope	sheets	hold
side	bottom	space	convenient
opening	toward	upper	fold
put	business letter		

FOLDING A BUSINESS LETTER

The size of the __(1)__ determines the way that you fold a __(2)__. For a letter that requires several __(3)__, you should use a __(4)__ envelope so that the letter will not appear __(5)__. __(6)__ the letter by bringing up the lower part of the sheet almost one-third of the way (Fig. 1), and bringing down the __(7)__ part almost a third of the way (Fig. 2). You should leave a __(8)__ of about one centimetre between the __(9)__ because it makes easier the __(10)__ of the letter.



When you __(11)__ the letter in the envelope, __(12)__ the envelope so that the flap side is __(13)__ you. __(14)__ the letter so that the __(15)__ made by the last fold is toward you. Now when you put the letter into the envelope, the fold in the __(16)__ is at the top and the last open space is at the __(17)__ of the envelope. This way the letter is more __(18)__ to read.

Задание 4. Прочтите и переведите следующий диалог, в котором преподаватель бизнес-школы объясняет структуру делового письма на примере письма, представленного после диалога.

T = Teacher; S = Student

T: Well then, your company's name and address is printed, usually at the top of the letter, like this one. This is called the letterhead.

S: I see. So the writer's address is called the letterhead and it's usually at the top of the letter.

T: Yes. And the reader's name and address is on the left.

S: The reader is the person you are writing to.

T: That's right. What's below the reader's name and address?

S: The date. The twenty-third of November nineteen ninety-two.

T: And below the date are the references.

S: 'Ref' is short for 'reference', I suppose.

T: Yes. The references are usually the initials of the writer's name and the initials of the secretary's name. In this letter JB stands for Joy Bradley and SY stands for Simon Young.

S: Oh I see.

T: Now, on the left, under the references is the opening salutation.

S: The opening salutation. Is that 'Dear Ms Meiners'?

T: Yes. And below the opening salutation is the body of the letter – this is what you really want to write.

S: So the body of the letter is between the opening salutation and the closing salutation.

T: Yes. 'Yours sincerely' is the closing salutation.

S: And then there is the signature and the writer's name and the writer's position in the firm

T: That's right. The signature is above the writer's name and the name is above the writer's position in the firm. What's Simon Young's position?

S: He's a sales assistant.

T: Right.

S: What does 'Encl' mean at the bottom?

T: It stands for 'enclosure'. It means something is enclosed with the letter.

S: Oh I see. In this letter the enclosure is the catalogue.

T: Right.

BRIGHTER OFFICE SUPPLIES LIMITED

BOS LIMITED

Ms A Meiners
Simple Stationers Ltd
15 Mowbray Road
London NW6 5EJ

13 Mill Street, Harlow,
Essex CM20 2JR.
Tel Harlow (0279) 26721
Fax (0279) 431109
Telex 81259

23 November 1992

Your ref: AM/SN

Our ref: SY/JB

Dear Ms Meiners

Thank you for your letter of 18 November. Our current catalogue is enclosed as you requested, but I am afraid our price list is unavailable at the moment as it is being reprinted. However, I will send you one as soon as they are available.

Thank you for your interest in the company. We look forward to doing business with you in the future.

Yours sincerely

Simon Young

Mr Simon Young
Sales assistant

Encl

Задание 6. Исправьте текст следующего письма, добавив пропущенные знаки препинания и заменив, где необходимо, строчные буквы прописными.

<p>ms a bell 69 maple road manchester m3 2by</p> <p>dear ms bell</p> <p>i am sorry to inform you that your account is overdrawn by £18.10 i would not usually bother about such a small amount but you regularly overdraw your account at the end of each month without informing us i would be grateful if you would come in to talk to me about this as soon as possible</p> <p>yours sincerely terence gregory mr manager</p>	<p>bonds bank plc city branch 25 high street manchester m1 2aa</p> <p>20 april 1983</p>
--	---

Задание 7. Прочтите следующий диалог. Оформите текст продиктованного в нем письма в соответствии с существующими правилами, используя приведенную в примечании дополнительную информацию.

OH = Oliver Howard; MS = Miss Leoni

OH: Could you take a letter please, Miss Leoni. It's to Brighter Office Suppliers Limited in Harlow. You can find their address in the newspaper advertisement. Right... Dear Sirs, comma. New paragraph. I

have seen your advertisement for office equipment in the Evening Star. Full stop. New paragraph. I would be grateful if...

MS: Excuse me, how do you spell grateful?

OH: What? Mm. G-R-A-T-E-F-U-L. Grateful. Oh sorry, I'm going a bit fast. Now where was I? ... Yes... I would be grateful if you would send me your full catalogue and price list. Full stop. New paragraph. I look forward to hearing from you. Yours faithfully, comma, etc, etc. Would you read that back please?

MS: Dear Sirs. I have seen your advertisement for office equipment in the Evening Star. I would be grateful if you would send me your full catalogue and price list. I look forward to hearing from you. Yours faithfully.

OH: That's fine. Could you type it up as soon as possible please.

Примечание

Получатель: BOS Limited
Адрес получателя: 13 Mill Street, Harlow, Essex CM20 2JR

Отправитель: Oliver Howard, Principal
Адрес отправителя: Bay House College, 19 Ingleborough Road,
Birkenhead, Cheshire L42 6RD

ТЕМА 2. ЗАПРОСЫ

ВВЕДЕНИЕ В ТЕМУ

ENQUIRIES

When a buyer wants to know at what price and on what terms he could buy the goods required by him, he usually sends out enquiries to firms, companies or organizations manufacturing such goods or dealing in them. Most letters of enquiry are short and simple, so much so that many firms have adopted the practice of sending printed enquiry forms, thereby eliminating the need for a letter. As a prospective buyer, the writer of an enquiry states briefly and clearly what he is interested in, and this is all the receiver of the letter needs to know. Often the buyer asks the seller to send him illustrated catalogues, price lists or other publications and, if possible, samples or patterns of the goods he is interested in. When asking the seller to send him a quotation, the buyer gives as far as possible a detailed description of the goods required by him.

A first enquiry – a letter sent to a supplier with whom you have not previously done business – should include:

a) A brief mention of how you obtained your potential supplier's name. Your source may be an embassy, consulate, or chamber of commerce (*Your name has been given us by the British Chamber of Commerce in Hamburg*).

You may have seen the goods in question at an exhibition or trade fair (*We saw your products demonstrated at the Hanover Fair earlier this year, and would like to know whether ...*).

You may be writing as the result of a recommendation from a business associate (*Messrs. Rawlinsong and Black of Ottawa who we understand have been doing business with you for some years, inform us that you may be able to supply us with ...*), or on the basis of an advertisement in the daily, weekly or trade press (*We have seen your advertisement in ...; We are interested in ... advertised by you in ...*).

b) Some indications of the demand in your area for the goods which the supplier deals in (*There is a sustained demand here for high-*

quality sports shirts of the type you manufacture; You can count on a brisk turnover if prices are competitive and deliveries prompt).

c) Details of what you would like your prospective supplier to send you. Normally you will be interested in a catalogue, a price list, discounts, methods of payment, delivery times, and, where appropriate, samples (*Will you please send us your catalogue in duplicate and price list for ...; Please send us samples of your manufactures stating your lowest prices and best terms of payment).*

d) A closing sentence to round off the enquiry (*We are looking forward to hearing from you; We would appreciate a prompt answer).*

ПИСЬМА ДЛЯ ПЕРЕВОДА

ПИСЬМО 1

A.O. Electronics Ltd.,
Calle Estoril 1701,
Barcelona

Ref: JHR/CT

The Sales Manager
Standart Office Furniture Ltd.,
Cantley Rd.,
London, SW4 9HX.

12th October 1998

Dear Sirs,

We have read an article in 'Office News' about your range of visible record system filing cabinets. We are interested in introducing modern filing system in our main office. We also wish to install an electronic system for the storage and retrieval of data.

Please send us price-lists and catalogues of your manual and electronic data processing systems, quoting your prices f.o.b. London if possible. We are particularly interested in type TW37, so we should be obliged if

you would enclose more detailed information about this particular model.

Yours faithfully,

J.N. Rodriguez
Office Manager

ПИСЬМО 2

23rd February, 2001

Dear Sirs,

We have heard from the British High Commission about your range of agricultural machinery.

We are interested in improving our methods of farming in all products from wheat to tomatoes.

We wish to inquire into the possibility of ordering a large number of tractors, and perhaps a smaller amount of spare parts.

Please send us your latest catalogue and pricelist for all your agricultural vehicles. We would appreciate a quotation c.i.f. Mombasa, if possible, for each shipment of 50 tractors of type AT1/34.

We should be obliged if you would send us a brochure for type AT1/34, as this model seems to be most suitable to our conditions.

Yours faithfully,

B.M. Smith

от 20.10.2006 № 324
Компания Meccanica Tessile S.p.A.
Provinciale Valseriana Km.23
I-24029 Colzate (Bergamo)

Уважаемые господа!

Несколько лет назад мы купили у вас ковроткацкие станки (модель NR 34/2). Пожалуйста, сообщите, выпускаете ли вы такие или аналогичные станки в настоящее время и назовите самую низкую цену СИФ Нижний Новгород. Мы хотели бы, чтобы поставка станков была осуществлена в течение 3 недель с момента размещения заказа.

Коммерческий директор
ОАО «Русские ковры»

Н.С. Давыденко

ПИСЬМО 5

Уважаемые господа!

Будем благодарны, если вы вышлете с обратной почтой ваш новый каталог и прейскурант на портативные пишущие машинки. Пожалуйста, приложите отдельные рекламные листки и сообщите, какую скидку вы можете дать на оптовую закупку.

ПИСЬМО 6

Уважаемые господа!

В соответствии с нашей договоренностью просим Вас сделать нам твердое предложение на поставку комплектов запасных частей к автомобилям.

Просим сообщить нам ориентировочную цену товара, сроки и другие условия поставки. Просим также указать отдельно стоимость упаковки и транспортировки.

Одновременно просим Вас выслать нам каталог вышеуказанного товара.

ТЕМА 3. ОТВЕТЫ НА ЗАПРОСЫ. ПРЕДЛОЖЕНИЯ

ВВЕДЕНИЕ В ТЕМУ

REPLIES TO ENQUIRIES. OFFERS

A reply to an enquiry from a regular customer is normally fairly brief, and does not need to be more than polite and direct. Provided the supplier is in a position to meet his correspondent's requirements, he will generally:

thank the writer of the letter of enquiry for the letter in question (*We thank you for your enquiry and are pleased to inform you that we could supply you with ...;*

supply all the information requested, and refer both to enclosures and to samples, catalogues and other items being sent by separate post (*We enclose for your information a brochure covering ...; In compliance with your request we have pleasure in sending you in duplicate a description of our ...;*)

provide additional information, not specifically requested by the customer, so long as it is relevant (*We advise you to stock up while supplies are available ...; In view of the heavy demand for this line, we advise you to order at once;*)

conclude with one or two lines encouraging the customer to place orders and assuring him of good service (*We are sure that these goods will meet your requirements, and we look forward to your first order.*)

In many types of business it is the practice of the seller to offer goods to regular customers and to others who may be interested, without waiting for an enquiry. Similarly, suppliers regularly make special offers of goods when prices are particularly favourable. In these cases the customer's interest has to be aroused.

Offers made in writing usually state the nature and description of the goods offered, the quantity, the price, the terms of payment and the time and place of delivery. Offers may be firm (or binding) or without engagement.

A firm offer is made by a seller to one potential buyer only and usually indicates the time during which it will remain open for acceptance. If the buyer accepts the offer in full within the stipulated

time, the goods are considered to have been sold to him at the price and on the terms stated in the offer.

According to English and American law, a person making a firm offer has the right to revoke it at any time before it has been accepted. According to Russian law, a person making an offer is bound by it until the expiration of the time stated in the offer. When no time for acceptance is stipulated in the offer, the acceptance must be made within a reasonable time.

An offer without engagement does not bind the seller and therefore may be made to several potential buyers. If the buyer accepts such an offer, the goods are considered to have been sold to him only when the seller, after receipt of the buyer's acceptance, confirms having sold him the goods at the price and on the terms indicated in the offer.

ПИСЬМА ДЛЯ ПЕРЕВОДА

ПИСЬМО 1

Standart Office Furniture Ltd.

Cantley Rd., London, SW4 9HX

Your Ref: JNR/CT

Our Ref: PJM/JA

The Office Manager
A.Q. Electronics Ltd.,
Calle Estoril 1701,
Barcelona

18th October, 1998

Dear Mr. Rodriguez,

Thank you for your letter of 12th October, enquiring about our range of office equipment. We enclose our latest catalogue and price-list with this letter, together with a brochure on filing cabinet type TW37.

All prices are quoted f.o.b. London.

We look forward to receiving your order. If you require further information, please let us know.

Yours faithfully,

P.J. Morris
Sales Manager

ПИСЬМО 2

Mitchell Electronics Company Limited

St. Mirren Avenue, London E15 3ET

Telephone: 01-386 9239

Telegrams MELEC LONDON

Our Ref: MRE/JNK

Your Ref: BAT/SN

Adhams Wire Products Ltd.,
183 Commercial St.,
London, SE7 5RD

14th July, 1999

Dear Sirs,

Your Order No. 1257/S

Thank you for your letter of the 8th July 1999, in which you requested a copy of the consignment note of the above order.

We have pleasure in enclosing a copy. It details the method of transport, as well as the type of container and the quality of the packing.

We trust that it reaches you in good time.

Yours faithfully,

M.R. Etherington
Sales Department
Mitchell Electronics Co. Ltd.

Encl. Copy Consignment Note
Order No. 1257/S

ПИСЬМО 3

Dear Sirs,

We think you will be interested in our leather handbags which are offered at various prices and in a variety of colours. The high quality of our products is well known and universally acknowledged. We are certain that a trial order would convince you that, at the price quoted, the goods we are offering are excellent value for money.

From all list prices we allow a trade discount of 30% and a further special discount of 5% on all orders received on/before 31st May. Under pressure of rising costs we shall not find it possible to extend these

favourable terms beyond that date. So why not take advantage of them now and send us an immediate order.

We are offering you goods of very high quality on unusually general terms and would welcome the opportunity to serve you.

Yours faithfully,

ПИСЬМО 4

Уважаемые господа!

Как я узнал от нашего представителя в Великобритании г-на Лаврова, с которым вы уже обсудили наше предварительное предложение, вы интересуетесь нашим диагностическим оборудованием, поэтому я рад представить вам на рассмотрение наше предложение. Вместе с предложением я прилагаю новый каталог нашего оборудования. Обратите внимание, что в каталоге представлены разные варианты. Некоторые из них включены в предложение, но если вам нужна дополнительная информация по любому из пунктов, пожалуйста, свяжитесь с нами.

Цены указаны в предложении на условиях франко-борт Санкт-Петербург, включая экспортную упаковку. Поставка может осуществляться через 4-6 недель. Оплата должна производиться в фунтах стерлингов.

Оборудование будет устанавливаться специалистами г-на Лаврова. Если у вас возникнут какие-либо вопросы, касающиеся установки оборудования, г-н Лавров будет рад ответить на них.

ПИСЬМО 5

Подтверждаем с благодарностью получение Вашего письма от 25 марта.

Мы посылаем Вам сегодня почтовой посылкой образцы требующихся Вам химикатов и надеемся, что Вы будете удовлетворены их качеством.

Посылаем Вам наш прейскурант химикатов. Химикаты, помеченные буквой Д, имеются на складе. Они могут быть отправлены в порт погрузки немедленно по получении Вашего заказа и отгружены первым подходящим пароходом. Остальные химикаты могут быть отгружены во второй половине мая, при условии, что мы получим Ваш заказ в течение 10 дней от даты этого письма.

С цены химикатов, помеченных буквой А, предоставляется скидка 10%, остальные цены – строго без скидки. Все цены понимаются фоб С. Петербург и включают стоимость упаковки.

ПИСЬМО 6

Уважаемые господа!

Научно-производственный центр «Медтехника», как Вы, возможно, знаете, является одной из крупнейших фирм в стране, производящих и реализующих медицинское оборудование. Центр проводит также научно-исследовательские работы по созданию новейших компьютерных методик медицинской диагностики. Мы экспортируем свою продукцию в десятки стран мира. Специалисты шести наших филиалов работают в тесном контакте с ведущими клиниками страны.

Мы с удовольствием посылаем Вам наши проспекты и два последних каталога, в которых представлены новейшие образцы диагностического оборудования.

Мы надеемся, что некоторые из наших новых аппаратов заинтересуют Вас. По Вашей просьбе мы всегда вышлем Вам интересующие Вас образцы для детального изучения.

Мы рассчитываем на начало диалога и на дальнейшее установление взаимовыгодного сотрудничества.

С уважением

Генеральный директор

НПЦ «Медтехника»

В.М. Михайлов

Приложение: проспект – 3 экз.

каталог – 2 экз.

ТЕМА 4. ЗАКАЗЫ

ВВЕДЕНИЕ В ТЕМУ

ORDERS

If the seller's offer is right, an order may be expected to follow. The really difficult part of the business is now over and the remaining correspondence is largely routine.

In placing of an order, first of all, accuracy is essential. An error in quoting a catalogue number, or a mistyped figure in the quantity column can cause trouble which it may be impossible to put right later. All this is very elementary, but such errors are known to occur; a double check at all stages is the only prudent course.

Clarity is also essential. The buyer must make clear to the seller exactly what he wants. Most firms will agree that there is room for improvement here. In the export business there are also other things needed besides an accurate description of the goods: for example, method of transport, packing, delivery and insurance, or possibly method of payment, if this has not been settled already. Then the buyer may require some special documents for his own use or to satisfy import regulations. These must be asked for – the exporter cannot always know what the buyer requires in this respect. Large firms will most probably use an export order form for ordering; the special requirements are printed on this form, and possibly also the details of terms and conditions of purchase.

When ordering goods, a customer will generally include the following in his letter: a reference to a visit by the supplier's representative, or to an advertisement or catalogue, or to a sample, or to previous correspondence. This applies particularly to a first order. In subsequent orders the buyer may begin his letter with details of the goods required (quantity, quality, catalogue number, packing, etc), conditions and qualifications, alternatives which are acceptable if the goods ordered are not available. A closing sentence often may encourage the supplier to execute the order promptly and with care.

A reply to an order should be sent as soon as possible. The seller should:

thank the buyer for the order received (*We are happy to have your trial order for 3 Harvesters to be delivered in the second half of August; We thank you for your Order of 13th July and confirm delivery of ...*);

inform him of what is being done or is already done (*Thank you for your order (No. DR4316) which we are now making up ...; Further to your order of 14 September we are pleased to inform you that the goods have now been dispatched in accordance with your instructions*);

or state reasons why it is impossible to execute the order at once (*We are very sorry that we are unable to accept new orders for delivery within the time specified*).

ПИСЬМА ДЛЯ ПЕРЕВОДА

ПИСЬМО 1

Dear Sirs,

We thank you for your revised price-list, sent to us on 3rd November. We have received a visit from your representative in Barcelona, and we are convinced that the filing cabinet (TW37) will meet our requirements.

We are therefore placing an order for 70 type TW37 filing cabinets and 500 looseleaf folders. We enclose an official order form for the above goods. The order will call for a Pro-Forma Invoice, which should include full details of discounts, freight and insurance.

This order is subject to delivery before 15th December, 2004. We therefore reserve the right to cancel the order and/or return the shipment at your risk and expense at any time after that date.

Since this is the first time we have done business, the most acceptable method of payment will be by irrevocable Letter of Credit. Besides, we must insist on certain packing conditions, both in our own interest and to comply with the demands of our customs authorities.

We prefer light wooden containers for the filing cabinets to prevent dents and scratches. Wooden crates will be necessary for the looseleaf folders. We would like to have some extra padding in these crates also. Customs examination is thorough in Barcelona, so any metal bands securing the containers and crates must be screwed on carefully so that the containers can be opened and secured again properly.

We are acquainted with your special marks and they are adequate as identification. In addition Spanish customs require the country of origin to be marked on the container, and the weights (in kilos, please!) and dimensions (in cms., please!). We would also like the word FRAGILE stencilled in large letters on all sides of the container. Each container must have a number.

These instructions must be strictly observed, as the containers and crates are likely to receive rough handling in transit and at the port of discharge.

ОТВЕТ НА ПИСЬМО 1

Dear Sirs,

Your Order No. 281511/TW37/CLF

We thank you for your order of 15th November for:

70 TW37 Filing Cabinets
500 Cuefile Looseleaf Folders

We can confirm that we have these items in stock, and that we can guarantee delivery to Barcelona before the 15th December. They will be despatched as soon as we have received instructions from your bank's correspondents in London. We have already despatched a Pro-Forma Invoice for the merchandise to you and it should reach you within a few days. All costs to Barcelona are included in it.

When we have heard from your bank's correspondents we will immediately advise you of the date of shipment.

You may rely on us to follow the instructions in your Letter of Credit in full.

Yours faithfully,

ПИСЬМО 2

We thank you for your letter of 5th June and the latest leaflet of the new model of Harvester.

We have decided to place a trial order with you for 3 Harvesters.

As to the delivery date we agree that they should be shipped 2 months after your confirmation of the order.

Despatch and marking instructions will be given by our forwarding agents in London, who will tell you of their charges. Your invoice should include cif Mombasa, and the amount of our credit is sufficient to cover this and your bank commission.

Please tell us by telex when the machines have been despatched.

ОТВЕТ НА ПИСЬМО 2

Dear Sirs,

We are very happy to have your trial order for 3 Harvesters to be delivered in the second half of August. It is a pleasure to have the

opportunity of supplying you and we are quite sure you will be satisfied both with the quality of our machines and our service.

Your choice of method of payment is quite acceptable to us, and we note that this will be by Irrevocable Letter of Credit, valid till 15th September.

We assure you that this trial order and all further orders shall be carefully fulfilled.

ПИСЬМО 3

Dear Sirs,

In reply to your letter dated 8th July we would like to tell you that your terms of delivery and payment are quite acceptable to us, we find your price a bit high, though.

We hope, however, that you will grant us a discount when we become your regular buyers.

So we are pleased to establish business relations and are placing an order for 5,000 tons of Wheat, Sample No 350 with you.

Please telex the date of shipment.

We are looking forward to your prompt confirmation of the order.

ОТВЕТ НА ПИСЬМО 3

Dear Sirs,

We thank you for your Order of 13th July and confirm delivery of 5,000 tons of Wheat, Sample No 350 in August.

We would like to let you know that if you increase your order to 10,000 tons of Wheat, we can grant you an 8 per cent discount.

We hope that we shall be doing business to the mutual benefit of both countries.

ПИСЬМО 4

Уважаемые господа!

Мы подтверждаем получение Вашего письма от 2 февраля и просим Вас принять к выполнению заказ на 3 насосные машины. Мы согласны с назначенными Вами ценами.

Доставка должна быть осуществлена по вышеуказанному адресу к 3 апреля. Поскольку Вы ничего не упомянули о гарантийном сроке, который обычно предоставляется при поставке машин, мы хотим указать, что просим дать двухгодичный срок гарантии, в течение которого Вы обязаны выполнять любые ремонтные работы бесплатно.

Мы будем рады, если Вы известите нас о получении нашего заказа и Вашем мнении о наших условиях.

ПИСЬМО 5

Уважаемые господа!

Мы благодарим вас за письмо от 7 февраля. Мы изучили ваш каталог и выбрали две модели автомобилей, заказ на которые мы

прилагаем. Нам бы хотелось отметить, что данный заказ пробный и если нас удовлетворит ваша поставка, то вы можете рассчитывать на регулярные повторные заказы.

Во избежание недоразумений с нашими таможенниками обеспечьте точное выполнение наших инструкций по отгрузке.

ПИСЬМО 6

Уважаемые господа!

В подтверждение нашего телефонного разговора от 2 февраля с.г., просим Вас принять заказ на публикацию рекламных объявлений наших клиентов в каталоге предстоящей ярмарки.

Просим Вас сообщить о готовности рекламных объявлений и своевременно представить нам образцы, подготовленные к опубликованию.

Заранее благодарны за внимание к нашему заказу.

Приложение: фото – 5 экз.
тексты – 5 экз.

ПИСЬМО 7

Уважаемые господа!

Мы были рады получить ваш заказ от 5 мая на тензодатчики, но наши поставщики только что проинформировали нас, что они прекратили производство модели № 245. Взамен они предложили нам модели № 249 и № 249А, которые являются их самыми новейшими изделиями.

Мы прилагаем прейскурант на эти две модели. Пожалуйста, срочно ответьте, какую модель вы предпочитаете в качестве

замены, чтобы мы, соответственно, смогли информировать наших поставщиков.

РАЗДЕЛ 5. ПРЕТЕНЗИИ

ВВЕДЕНИЕ В ТЕМУ

CLAIMS

In ideal business conditions everything should be done carefully – details of offers and orders checked, manufacture of the goods carried out properly, packing and marking verified.

However in spite of all possible care and attention that is given to contracts letters of complaint happen to arrive rather frequently because of various infringements.

There are various reasons for complaints. The following kinds of claims are often made by Buyers:

- claims arising from the delivery of wrong goods, damaged goods or substandard goods;

- claims connected with delays of one kind or another;

- claims owing to goods missing from delivery (i.e. short-shipment or short-delivery);

- claims that concern errors in carrying out the order. These may be caused by mis-typing of figures, mis-reading of numbers, mis-direction of goods, wrong goods, wrong packing and so on.

Sellers most frequently make claims on Buyers because of default of payment.

As a rule a customer will not complain unless he has a good reason. If the customer's complaint is well-grounded, the settlement is comparatively easy: the error will be admitted and the responsible party will meet the claim fully or partly. In other words, the dissatisfied party will get full or partial compensation for the losses they suffered. Thus the matter is settled amicably.

Replies to letters of complaints open with an apology, or at least an expression of regret, when an apology is inappropriate. Then the circumstances, which caused the trouble, should be explained. It will then be advisable to express the hope that the party making the complaint has not been unduly inconvenienced.

Then the writer should state what is proposed to be done to set things right. In most cases the Sellers can do no more than offer to take the goods back or allow a special reduction in the price.

Finally the writer should state that every effort will be made to prevent the recurrence of this kind of trouble, and express hope that the good relations between the two parties will continue.

Any complaint should be dealt with promptly, otherwise delay will cause more trouble. If an investigation is required which is likely to take some time, the complaint should be acknowledged, with an explanation that it is being attended to and a promise of a full reply as soon as everything is cleared up.

Much more difficult is the case where the customer's complaint is not justified. It would be wrong policy to reject the claim off-hand.

The responsible party must carefully explain why the claim is declined and try to persuade the dissatisfied party to withdraw the claim.

Settling commercial disputes by arbitration is practiced if the parties in dispute cannot meet mutual understanding. In this case the parties may refer the matter to the Foreign Trade Arbitration Commission at the Chamber of Commerce and Industry in Moscow. The award of the Arbitration Commission is final and binding upon both parties.

ПИСЬМА ДЛЯ ПЕРЕВОДА

ПИСЬМО 1

Dear Sirs,

We refer to our order (No. 169/SPL) for 70 light blue nylon shirts, which were consigned by you on the 16th April, and which we received on the 23rd April.

We very much regret to inform you that the quality of the above mentioned shirts is unacceptably low, especially in design and colour. They are, in fact, discoloured. The pattern is not what we expected when we saw your samples.

Our customers will not buy these shirts at the market price. They will expect a discount.

Since the shirts correspond neither to the description in your brochure nor to the sample, we cannot accept these goods at the price we agreed. We will accept the shirts only on condition that you make a substantial reduction in price. We expect this reduction to be about 30 per cent.

Please let us know by return what you propose to do about either replacement or price reduction. Our agent can bring a sample from the consignment to show you.

Yours faithfully,

ОТВЕТ НА ПИСЬМО 1

Dear Sirs,

We thank you for your letter of 27th April.

We are sorry to hear that you were dissatisfied with our consignment of our nylon shirts. We are arranging a visit to your premises by our Sales Representative in your area.

We think it is wise not to anticipate his report, so we shall postpone a decision on replacement or price reduction until we receive it. We have supplied the same goods to other markets in Europe and have received no complaint.

For these reasons we cannot let you know by return what we propose to do.

I trust that our Sales Representative will be helpful in clearing up some misunderstandings and doubts.

Yours faithfully,

ПИСЬМО 2

Dear Sirs,

We refer to our Order No 134/A of March 19 for 10/20 litres tins of Olive Green Synthetic Enamel.

The goods have only just been received, after a delay of 7 days, for which no explanation have been given. Further, one of the tins contains a dark green shade though this is unsuitable. We shall retain it in order to save you inconvenience and expense, but we must insist that in future you devote more care to the execution of our orders.

Yours faithfully,

ОТВЕТ НА ПИСЬМО 2

Dear Sirs,

We have your letter of April 1 and note with regret that you are dissatisfied with the execution of your Order No 134/A of March 19. We apologize for the delay and trust that no serious inconvenience has resulted.

Your order was unfortunately overlooked in the pressure of business, but we assure you that every effort will be made in future to guarantee delivery in accordance with your requirements.

We appreciate the indulgence you have shown in having the unsuitable colour tin, but trust you will give us an opportunity to supply you with further goods.

Yours sincerely,

ПИСЬМО 3

Уважаемые господа!

Ваш счет-фактура и посылка, в которой должны были быть запчасти панели управления электропечью, пришли вчера. При вскрытии посылки мы не обнаружили запасных частей, которые мы заказывали. Вместо них мы получили два экземпляра инструкций по эксплуатации.

Мы впервые за много лет нашего сотрудничества предъявляем вам претензию и надеемся, что вы рассмотрите вопрос безотлагательно.

Пожалуйста, проследите, чтобы запчасти, которые нам крайне необходимы, дошли до нас не позднее пятницы.

ПИСЬМО 4

Уважаемые господа!

С сожалением извещаем вас, что осмотр образцов, поставленных вами по контракту № 1107-01, показал, что они не соответствуют спецификации контракта. Мы не можем использовать эту поставку и надеемся, что вы поставите другие образцы материала, которые будут отправлены немедленно.

Мы уверены, что вы уделите нашей просьбе должное внимание.

ПИСЬМО 5

Уважаемые господа!

Кас. Вашей рекламации от 7 марта

Мы тщательно изучили Вашу претензию и вынуждены отклонить ее по следующим причинам.

Перед отгрузкой из Одессы товар был осмотрен Вашим представителем, который установил, что качество товара полностью соответствует описанию и спецификации, приложенным к контракту, о чем свидетельствует прилагаемый к настоящему письму акт осмотра, подписанный Вашим представителем.

В виду этого мы не можем признать Вашу претензию о предоставлении Вам 50% скидки со стоимости товара на том основании, что качество его якобы ниже качества образца, на основании которого был заключен контракт.

По всей вероятности товар был поврежден в пути или во время выгрузки. Поэтому рекомендуем Вам обратиться с претензией к Страховому обществу.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

Деловая переписка на английском языке. 1000 фраз / Сост.: С.А. Шевелева, М.В. Скворцова. – М., 2002. – 128 с.

Жуковская Е.Е., Леонова Э.Н., Мотина Е.И. Русский язык. Курс для бизнесменов. – М., 1993. – 176 с.

Забелина Н.А., Петрова Т.И. Культура деловой письменной речи. – Ч. 1. – Курск, 2006. – 146 с.

Лукьянова Н.А. Настольная книга бизнесмена: Курс английского языка по коммерческой деятельности и формам деловой коммуникации. – М., 1996. – 570 с.

Мелех И.Я. Как пишут письма на английском языке. – М., 1993. – 80 с.

Русско-английский справочник. Деловая переписка и контакты / Сост.: А.А. Басманов, С.А. Лутин. – М., 1994. – 320 с.

Саямова В.И. English at the Office. Пособие по английскому языку для секретарей. – Ростов н/Д, 2002. – 192 с.

Сдобников В.В., Селяев А.В. Практикум по составлению и переводу коммерческой документации и корреспонденции. Английский язык. – Нижний Новгород, 1998. – 178 с.

Хавронина С.А., Клобукова Л.П., Михалкина И.В. Русский язык для деловых людей: Выпуск 2. Коммерческие предложения, объявления, реклама. – М., 1993. – 152 с.

Cotton D. Keys to Management. – Harlow, 1996. – 224 p.

Dear Sirs! Деловая переписка по-английски. – М., 1993. – 328 с.

Norman S., Melville E. We Mean Business. – Harlow, 1993. – 140 p.

Perrin R. The Beacon Handbook. – Boston, 1987. – 665 p.

Radice F. Banking Transactions. – London, 1995. – 180 p.