

## ЛЕКЦИЯ №7.

### ВИДЫ ДЕЛОВЫХ ПИСЕМ.

#### а) Организационно-распорядительная документация.

#### б) Личные документы.

**Деловое письмо** - одно из важнейших средств общения в деловом мире. Оно с давних пор помогает человеку осуществлять предпринимательскую и коммерческую деятельность, являясь мощным и гибким инструментом проведения экономической стратегии и тактики предприятий, компаний и фирм.

**Современное деловое письмо** — это, прежде всего, служебное послание в виде официального документа, а также в форме всевозможных подтверждений, предложений, просьб, запросов, напоминаний, поручений, претензий, поздравлений, соболезнований и ответов на них, т.е. всего того, что, будучи изложенным в письменном виде, обуславливает деловые отношения. Казалось бы, нет ничего проще, чем написать деловое письмо. Но существуют определенные каноны написания таких писем, несоблюдение которых может не только отразиться на престиже вашей фирмы, но и помешать заключению выгодных контрактов.

Написание делового письма - это своего рода искусство.

Деловое письмо должно быть безукоризненным во всех отношениях: даже незначительное отступление от правил может сделать его неправомерным с юридической точки зрения. Правильно оформленное юридически, написанное хорошим языком на фирменном бланке, однозначное по смыслу деловое письмо - один из залогов успеха вашего дела.

Текст делового письма не должен допускать двояких толкований. Ввиду юридической значимости писем их язык и стиль должны удовлетворять тем же требованиям, что и язык законов и иных нормативных актов в государстве. *"Всегда, во все века однозначность языка деловой бумаги, строгая его формализованность рассматривались людьми как средство ограничения произвола власти."*

*Еще в V веке до нашей эры древнеримский плебс требовал введения четких "писаных" законов. Создание зафиксированных на бумаге установлений и правил было также главным требованием многих средневековых восстаний. Когда же такие законы появились, от делопроизводителей требовались абсолютная точность формулировок, доскональное соблюдение формы. Иначе документ терял юридическую силу".*

Унификация стиля и формы деловых писем затрагивает абсолютно все: и словарный состав, и синтаксис с морфологией, графику, пунктуацию.

Важным является и тон делового письма: он не должен быть сухим и бесчувственным. Самое лучшее, если в письме будут присутствовать достоинство и дружелюбие, готовность сотрудничать и возводить не стены, а именно мосты.

Каждое письмо преследует свою собственную цель, поэтому оно должно быть написано таким языком, который будет способствовать достижению этой цели наилучшим образом. Переписка между людьми, общающимися на протяжении некоторого времени, может быть менее официальной в отличие от переписки между корреспондентами, впервые вступающими в контакт.

Сообщение в письме должно быть изложено простым и естественным языком. Часто в письмах пользуются такими фразами и выражениями, которые давно потеряли всякий смысл. Таких выражений следует избегать, так как они, во-первых, устарели, во-вторых, нарушают четкость стиля.

**Деловое письмо** - это старая форма официальной корреспонденции. Деловое письмо пишется отдельным человеком в адрес организации или от организации в адрес другой организации. Деловые письма пишутся с различными целями. Кто-то пишет письмо, чтобы запросить информацию, подать заявление о приеме на работу, подтвердить получение чьей-то работы или оценить чью-то выполненную работу и т.д.

Так как мотивы написания писем разные, стиль письма меняется, и вы получаете различные виды деловых писем. Разные виды деловых писем используются разными людьми для передачи своих целей через посылаемые сообщения.

Содержательное богатство и разнообразие форм деятельности при ведении бизнеса неизбежно порождает соответствующее многообразие деловых писем. С определенной долей условности все множество деловой корреспонденции можно разбить на группы так, как это представлено на *рис. 1*.<sup>1</sup>

**Первую группу** образуют деловые письма, связанные с распространением информации. Деловая деятельность предполагает распространение информации в связи с различными причинами: необходимостью передачи официальной информации (информационные письма), необходимостью информирования партнеров по бизнесу и заинтересованных сторон в проведении тех или иных мероприятий или о существенных событиях в сфере их интересов (письма-извещения, письма-приглашения, письма-уведомления, письма-сообщения), необходимостью информирования партнеров и потенциальных покупателей и потребителей о предоставляемых товарах и услугах (письма-

---

<sup>1</sup> Делопроизводство. Образцы, документы. Организация и технология работы. Более 120 документов. – 3-е изд., перераб. и доп./В.В. Галахов, И.К. Корнеева и др.; под ред. И.К. Корнеева, В.А. Кудряева. – М.: Проспект, 2009. – 480 с.

предложения, рекламные письма). Как правило, деловые письма данной группы носят инициативный характер.

**Вторую группу** образуют деловые письма, связанные с обращениями к тем или иным организациям, предприятиям, фирмам (в том числе и партнерам по бизнесу) в связи с приобретением товаров, оказанием услуг или выполнением тех или иных действий. Эти письма могут носить как инициативный характер, так и являться следствием получения деловых писем, отнесенных к предыдущей группе.

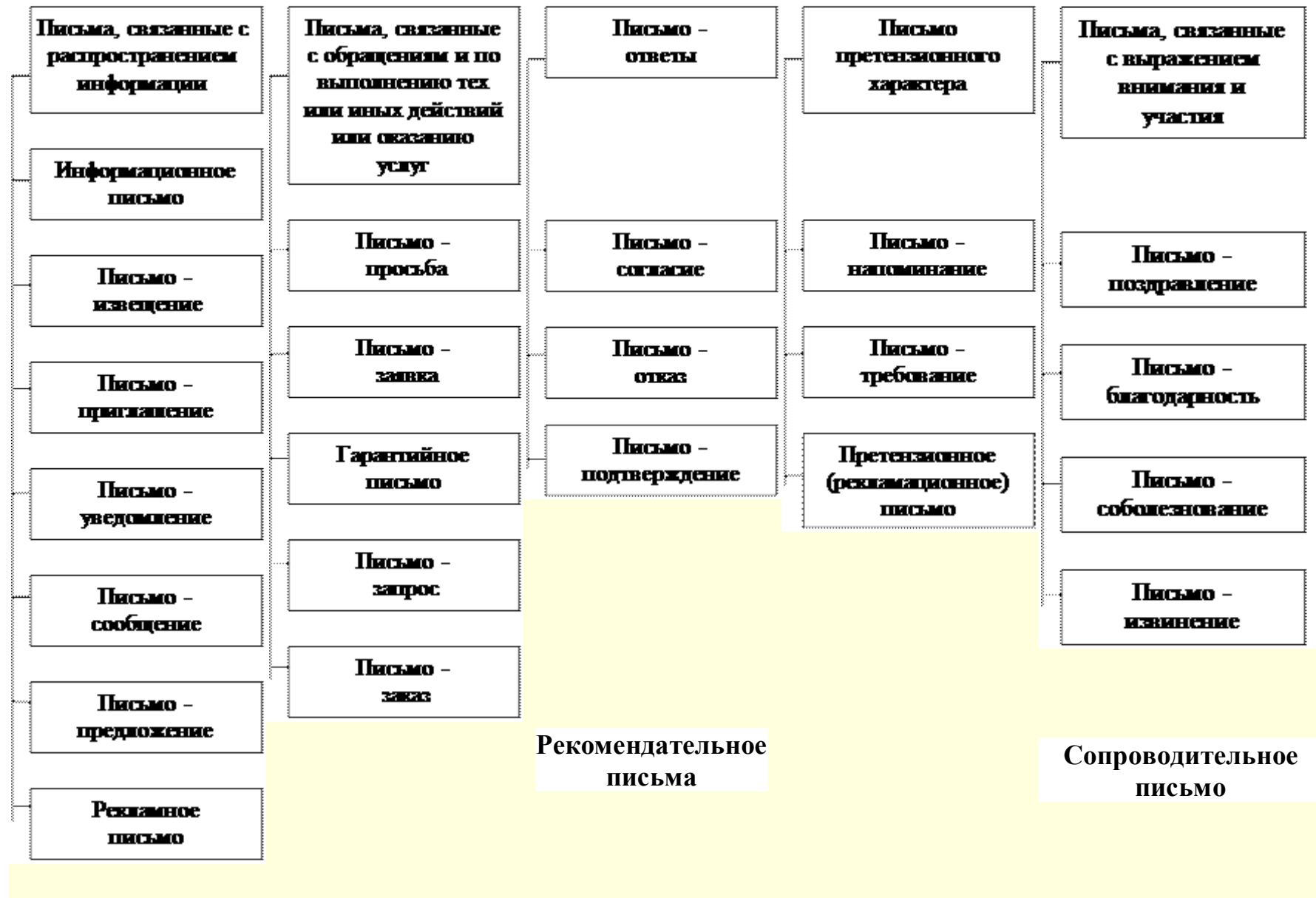
**Третью группу** образуют деловые письма, являющиеся ответами на полученные предложения и просьбы.

**Четвертая группа** деловых писем связана с необходимостью разрешения возникающих в процессе делового взаимодействия споров и противоречий и отражают различную степень и глубину претензий (от писем-напоминаний до писем-требований и рекламационных писем).

**В пятую группу** входят письма, связанные с выражением личного участия по различным поводам. Не отражая собственно деловую деятельность, эти письма способствуют поддержанию необходимых контактов, создавая необходимую этическую и психологическую среду ведения бизнеса.

Следует отметить еще два вида деловых писем, не вошедших в перечисленные группы и не образующих отдельную группу.

**Это сопроводительные и рекомендательные письма.**



Считается, что переписка, которая оформляет экономические, правовые, финансовые и все другие формы деятельности предприятия, называется **деловой корреспонденцией**, а переписка по вопросам материально-технического снабжения и сбыта относится к **коммерческой корреспонденции**. В сфере торговых отношений сложились определенные типы коммерческих писем:

- письмо-запрос;
- ответ на запрос;
- письмо-извещение;
- письмо-предложение (оферта);
- письмо-ответ на предложение;
- письмо-подтверждение заказа;
- письмо-отказ от поставки товара, от оплаты и т. п.;
- письмо-рекламация;
- письмо-ответ на рекламацию и др.

По признаку адресата деловые письма делятся на **обычные** и **циркулярные**. Циркулярное письмо направляется из одного источника в несколько адресов.

По структурным признакам деловые письма делятся на **регламентированные** (стандартные) и **нерегламентированные**. Регламентированное письмо решает типичные вопросы регулярных экономико-правовых ситуаций и реализуется в виде стандартных синтаксических конструкций. Нерегламентированное деловое письмо представляет собой авторский текст, реализующийся в виде формально-логического повествования или этикетного текста.

*По тематическому признаку вся корреспонденция делится на деловую и коммерческую.*

**А) Коммерческие письма** *Содержат вопросы сбыта продукции (услуг) и снабжения. Это письма-запросы, предложения (оферта), письма-рекламации и письма-ответы на них.*

**Б) Деловые письма** *решают организационные вопросы, правовые проблемы, вопросы экономических отношений корреспондентов.*

Вот некоторые наиболее распространенные виды деловых писем:

## **ВИДЫ ДЕЛОВЫХ ПИСЕМ**

1. **Коммерческие** – используются при подготовке к заключению коммерческой сделки, а также при выполнении условий договоров. Данные виды коммерческой корреспонденции являются в письменной речи реализацией двусторонней связи.

К ним относятся следующие деловые письма:

• **оферта (письмо-предложение)** – заявление лица о желании заключить сделку с указанием конкретных условий сделки; (Оферта и ответ на нее).

**Оферта (договор оферты)** - это предложение о заключении договора о сотрудничестве с указанием основных деталей сделки: наименования, коли-

чества, качества, цены товара, условий и срока поставки, оплаты, способа доставки. Она является предварительной стадией заключения договора. Лицо, делающее предложение, называют *оферентом*, принимающее – *акцептантом*. Предложение, сделанное неопределенному кругу людей, называется *публичной офертой*.

Письмо-предложение обычно содержит приглашение к деловому сотрудничеству, приобретению товаров, использованию услуг и т.п. В коммерческой деятельности предложение (оферта) — письмо, направляемое продавцом потенциальным покупателям с предложением товаров или услуг и намерением заключить сделку с указанием ее конкретных условий.

В письме-предложении (а оно может быть направлено как одному адресату, так и нескольким) может содержаться:

- детальная информация о предлагаемых конкретных товарах или услугах, что дает основание либо для последующего заключения договора, либо для иных действий адресата по деловому сотрудничеству;
- общая информация, фактически приглашающая к началу переговоров о дальнейшем сотрудничестве.

#### **Как написать оферту (письмо-предложение)**

Письмо-предложение пишется либо в ответ на письмо-запрос, либо по инициативе отправителя. Составляется оферта в письменном виде или устно: по телефону, при переговорах между сторонами сделки.

Оформить *оферту* можно в виде проекта договора, который одна сторона сделки направляет другой. В письме-ответе вторая сторона или соглашается (что называется акцептом), либо вносит свои изменения или дополнения, либо отказывается принять предложенные условия.

Структура написания оферты соответствует общей структуре делового письма:

1. **шапка** – должность, ФИО получателя и наименование организации;
2. **номер** и **дата** регистрации письма;
3. **заголовок** («О ...»);
4. **обращение** (в случае необходимости);

**текст оферты** – В данном виде письма обычно указывается, на каких условиях должен произойти обмен товарами (услугами). В ответе выражается согласие либо несогласие с выдвинутыми условиями. Предложение может быть твёрдым и свободным. В ответе подтверждается принятие условия предложения, тогда сделка считается заключённой. Принятием предложения является заключение контракта либо выдача заказа. В случае отказа переписка между сторонами продолжается до тех пор, пока не будет достигнута окончательная договоренность. Здесь излагается само предложение и указываются основные условия сделки.

Для письма-предложения характерно использование одной из следующих ключевых фраз:

«В связи с ... предлагаем Вам ...»,

«На условиях... предлагаем Вам»,

«Предлагаем Вам заключить договор / услуги по...»,

«В ответ на Ваш запрос от... мы предлагаем Вам ...»,  
 «Компания «Х» предлагает Вашему вниманию ...»,  
 «Рады предложить Вам ...»,  
 «В подтверждение нашей договоренности предлагаем Вам...»,  
 «Принимаем ваше предложение на...»,  
 «Подтверждаем свою готовность заключить сделку на...»,  
 «Благодарим Вас за предложение на..., однако в настоящее время мы не заинтересованы в закупке данного товара». и т.п.;

4. **подпись отправителя** – руководителя организации либо уполномоченного лица с указанием его должности и ФИО.

• **письмо-запрос** - обращение одной стороны к другой о желании заключить сделку, как правило, без указания условий сделки либо уточнить какой-то вопрос при осуществлении сделки; это деловое письмо, составляется с целью получения необходимой информации от адресата по поводу какого-то вопроса: узнать подробно характеристики товара, условия поставки, уточнить его наличие, сроки поставки, способ доставки, получить прайс-лист, каталоги и образцы продукции и т.п. Запрос направляется в тех случаях, когда невозможно решить вопрос лично или по телефону. Оно обычно используется в деловых взаимоотношениях между различными юридическими лицами, имеющими свой расчётный счёт в банке. Ответ выступает как зависимый по композиции и тематике текст по отношению к письму – запросу. В ответе должна быть ссылка на первичное письмо и его тему.

Письмо-запрос состоит из двух частей: 1-ая часть – введение в котором излагается существо вопроса; 2-ая часть - заключение в котором ставятся те вопросы, на которые ожидается ответ. Такие письма используются для подготовки и заключения сделок. Покупатель обращается к продавцу, импортеру, эксперту с просьбой дать подробную информацию о товаре или услуге, то есть сформулировать коммерческое предложение.

«Согласно нашей договоренности просим выслать нам ...»,  
 «Сообщаем Вам...»,  
 «Извещаем Вас...»

При составлении данного вида делового письма желательно в подробностях изложить суть вопроса с целью экономии времени получателя на составление письма-ответа и ускорение его получения.

### **Как написать письмо-запрос**

Письмо-запрос имеет следующую структуру, схожую с общей структурой делового письма:

- реквизиты получателя и отправителя;
- дата документа и исходящий номер (письмо-запрос может быть письмом-ответом, в таком случае необходимо также указать номер и дату документа, на который отвечают);
- заголовок (должен отражать суть вопроса);
- обращение;
- цель письма;

- суть вопроса (просьба что-то выслать, сообщить и т.п.);
- выражение надежды на сотрудничество;
- благодарность;
- подпись отправителя (должность, ФИО, подпись).

**Письмо-запрос** обычно подписывает руководитель организации либо уполномоченное лицо. Оформление письма осуществляется на фирменном бланке организации. В этом письме вы обращаетесь к соответствующему человеку из компании с просьбой предоставить вам информацию. Некоторые студенты, которые ищут информацию о приеме в учебное заведение, пишут письмо-запрос, чтобы получить информацию о новых курсах, доступных в университетском городке.

Выпускник, который хочет получить работу во время ученичества, пишет данное письмо, чтобы получить информацию о свободных рабочих местах. Письмо-запрос должно с самого начала подробно излагать цель написания письма. Вы должны быть вежливы при написании письма. Спрашивайте информацию только в том случае, если вы не нашли ее в Интернете. Имейте в виду, что ваш запрос потребует трудоемкой работы от другой стороны.

### **Как и письмо-просьба, письмо-запрос требует ответа.**

**Рекламация (письмо-претензия)** - претензии к стороне сделки, которая нарушила принятые на себя по договору обязательства, и требование возмещение убытков. (рекламация), ответ на него. Рекламация содержит претензии к стороне, нарушившей принятые на себя по договору обязательства и требования возмещения убытков. Она может быть предъявлена в отношении качества, количества товаров, сроки поставки и т.п. Рекламации предъявляются в отношении качества товара, объемов и сроков его поставки, упаковки, маркировки, платежа и других условий заключенного договора.

*«Мы настаиваем на возмещении расходов ....»*

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

О претензии по договору купли-продажи от \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_

**Рекламация** - это претензия, которая составляется при совершении сделки в случае неудовлетворенности одной стороной качеством, количеством, ассортиментом полученного товара, сроками поставки и т.п. Письмо-претензия (рекламация) содержит претензии к стороне, нарушившей свои обязательства по договору и требования о возмещении убытков: о замене некачественного товара, устранении дефектов, снижении цены и прочее.



**Рекламация** обычно составляется на 1,5-2 листа формата А4.

Составление *рекламационного письма* целесообразно в следующих случаях:

- при несоответствии качества товара условиям договора, государственным стандартам, техническим условиям;
- при несоответствии количества товара условиям договора;
- при несогласованном изменении цены.

В договоре купли-продажи, о выполнении работ должен присутствовать раздел о порядке предъявления и способах регулирования претензий.

### **Как написать письмо-претензию**

Претензионное письмо должно содержать следующие данные:

- дата и номер исходящего документа;
- наименование стороны, которой предъявляется претензия (наименование организации);
- наименование документа (ПРЕТЕНЗИЯ), номер;
- основание – номер и дата документа: договора, гарантийного письма, который регулирует отношения между сторонами, накладной, по которой был выдан товар, счета и т.п.;
- наименование товара;
- количество товара;
- основания для предъявления претензий (что конкретно нарушено);
- доказательства нанесенного ущерба;
- требования по возмещению убытка (сумма претензии);
- доказательные документы – приложения к письму: акт приемки товара, акт рекламации, товаротранспортная накладная и прочее.

При получении отказа в удовлетворении требований или истечении установленного срока на рассмотрение претензии (в основном один месяц) необходимо в установленном порядке (общий срок исковой давности - 3 года) заявить иск в арбитражный суд.

Сложности написания письма-претензии:

- Есть факт нарушения договоренностей
- Есть собственная эмоциональная «включенность»
- Есть необходимость что-то получить от адресата
- Нет уверенности в том, что просьба будет удовлетворена
- Есть необходимость выдержать позицию взаимного уважения и выигрыша (делового равноправия), показать свое отношение, продемонстрировать силу, но не «перегнуть палку»

**Образец письма-претензии:**

*От кого: Мария*

*Кому: Андрей*

*Копия: Иван, Константин*

*Дата: Пн 03 Апр 2016 17:21:05*

*Тема: Официальное предупреждение*

*Важность: Высокая*

*Андрей, ценя наше продуктивное взаимодействие и позитивное деловое общение с вашей компанией, тем не менее, вынуждена обратиться к Вам с этим письмом. Также вынуждена обратить Ваше внимание на то, что письмо носит характер официального предупреждения.*

*1. На сегодняшний день имеет место систематическое несоблюдение вами сроков отправки документов (в файле № 1, прилагаемому к данному письму, перечислены:- документы, не высланные вами в срок по текущему месяцу; в файле № 2 — все случаи задержки вами документов за последние два квартала).*

*2. Данный факт является нарушением оговоренных и прописанных условий партнерства, закрепленных между нашими компаниями (см. п.3.2. Договора № 52 от 22.09.2015).*

*3. Систематическое несоблюдение ООО «Микс» сроков подачи документов является существенным нарушением установленного порядка взаимодействия. Это оборачивается сбоями в протекании отлаженных бизнес-процессов и ставит под угрозу их эффективность. Поэтому мы вынуждены вынести это официальное предупреждение и уведомить о следующем. При очередном повторении ситуации с несвоевременным предоставлением вами комплектов документации мы оставляем за собой право поднять вопрос о расторжении Договора о сотрудничестве (в соответствии с п. 7.7 Договора № 52 от 22.09.2015).*

*Андрей, мы заинтересованы в совместной работе.*

*Однако систематическое несоблюдение вами условий партнерства существенно осложняет работу и ставит под угрозу ее успешность.*

*Убедительно прошу Вас в срок до 5 апреля включительно выслать в мой адрес все документы, перечисленные мною в приложенном файле № 1.*

*С уважением,*

*Мария Менеджер по работе с партнерами*

*ООО «Макси»*

*Мария Петрова*

**НЕКОММЕРЧЕСКИЕ деловые письма, в свою очередь, подразделяются на следующие виды:**

## Письмо-просьба

В тексте излагают просьбу, подчеркивая заинтересованность в её исполнении, и заранее выражают благодарность за усилия по ее исполнению.

Письмо-просьба может состоять только из одной или двух частей.

В первом случае оно начинается глаголом:

*«Просим ...»* или *«Просим Вас ...»*.

Во втором случае оно содержит обоснование просьбы и изложение самой просьбы. Обоснование просьбы обычно начинается с ключевых фраз:

*«В связи с ...»*,

*«Для ...»*,

*«В соответствии с ...»*,

а изложение просьбы с фраз:

*«Обращаемся к Вам с просьбой о ...»*,

*«Просим Вас предоставить данные о ...»*,

*«Просим Вас провести...»*,

*«Просим Вас принять наше приглашение .....»*

*«Просим Вас сообщить информацию о ...»* и т. д.

Просьба может формулироваться и без использования глагола *«просить»*, например:

*«Надеемся на положительное решение вопроса ...»*,

*«Надеемся, что Вы сочтете возможным рассмотреть наше обращение»* и

т.п.

В одном письме может излагаться несколько просьб. В этом случае используются следующие языковые обороты:

*«Одновременно просим Вас ...»*,

*«Также просим Вас рассмотреть (предоставить, провести)...»*.

Просьба, как составная часть письма, может присутствовать и в других видах деловых писем, например в сопроводительных, гарантийных и др.

Письмо-просьба требует письма-ответа.

### **Образец письма-просьбы:**

*От кого: Мария*

*Кому: Михаил*

*Копия: Иван, Константин*

*Дата: Пн 03 Апр 2016 17:21:05*

*Тема: Официальное предупреждение*

*Важность: Высокая*

*Михаил, добрый день!*

*Обращаюсь к Вам по поводу нарушений сроков отправки документов по клиенту ХХХ. Согласно нашей договоренности (переписка ниже) в срок до 01*

апреля вы должны были выслать в мой адрес все перечисленные в письме ниже документы: (перечислены документы).

К сожалению, ни один документ мною до сих пор не получен. Я допускаю, что задержка с отправкой имеет объективные основания (т.к. прежде все наши договоренности точно исполнялись). Тем не менее сейчас точность в соблюдении сроков отправки документов для нас является особенно важной (в связи с сроками контракта с клиентом «У»). Я искренне надеюсь, что Вы возьмете ситуацию под контроль, и до 5 апреля включительно я получу все перечисленные мною документы.

Спасибо!

С уважением,

Мария Петрова

Менеджер по работе с партнерами

ООО «Макси»

**Письмо-извинение**: Письмо-извинение пишется, если вы что-то не сделали. Если человек получил задание, и у него не получилось его выполнить, тогда он извиняется и просит в данном письме о возможности исправиться. Письмо-извинение пишется, чтобы извиниться перед кем-то за проступок.

Письмо-извинение - это простой путь признать свою ошибку и сказать, как вы собираетесь ее исправить. Тон письма должен быть спокойным, и от слов должна исходить искренность. Вы должны написать письмо-извинение как можно быстрее после совершения ошибки. Оно поможет вам поддержать и сохранить личные или профессиональные отношения. Это письмо поможет вам вернуть доверие пострадавшей стороны. Будьте открыты и честны при написании письма-извинения.

Письма-извинения, как правило, начинаются следующими фразами:

*«Мы искренне сожалеем, что ...»*,

*«Пожалуйста, примите наши искренние извинения за ...»*,

*«Позвольте принести (вам) свои извинения за ...»*,

*«Приносим свои извинения за то, что ...»* .

В соответствии с требованиями этикета делового общения в письме требуется объяснить причину, приведшую к возникновению проблемной для адресата ситуации, а в конце письма повторить фразу с извинениями, но не буквально, а в иной формулировке, например:

*«Еще раз приносим Вам свои извинения»*,

*«Еще раз просим извинить нас»*,

*«Из-за непредвиденных обстоятельств...»*,

*«Из-за неожиданной ситуации, вызванной ...»* и т. п.

**Письмо-заявление** – о каких-то намерениях адресанта;

**Письмо-заявка** — это разновидность письма-просьбы.

Обычно письма-заявки не требуют письменного ответа. В ответ на письмо-заявку получателем осуществляются определенные действия по реализации заявленной просьбы: включение указанных в заявке лиц в число участников

какого-либо мероприятия, высылка необходимых материалов или изданий и т.п.

Среди писем-заявок особо выделяются документы, представляемые в органы исполнительной власти и подчиненные им организации для регистрации каких-либо прав, получения разрешений и т.п. Такие документы, называемые заявками, в сущности являются заявлениями и зачастую представляют собой комплекс документов, включающий заявку (заявление), описания, чертежи, списки и др. В этих случаях правовыми актами четко определено, что понимается под заявкой и как она оформляется.

**Письмо-заявка** – деловое письмо, составляемое в случаях, если организация желает принять участие в мероприятиях или получить услуги, предоставляемые другой организацией. В деятельности, связанной с получением товаров и услуг, такое письмо может использоваться и как первичный документ, на основании которого предварительно рассматривается вопрос, оформляется заказ или составляется договор. Разновидностью заявок являются документы, представляемые в органы исполнительной власти и организации их подчинения в целях регистрации каких-либо прав, получения разрешений и т.п.

Заявка может составляться по унифицированной форме или иметь установленный состав реквизитов.

**Например,** *требования к заявке определены постановлением Правительства Москвы от 27.09.2005 № 741-ПП «Об утверждении Порядка (процедуры) представления и рассмотрения заявок на приобретение в государственную собственность города Москвы объектов недвижимости».*

Если заявка составляется в свободной форме, в нее включается только та информация, которая существенна для автора письма.

Поскольку письмо-заявка – это фактически просьба выполнить какую-либо работу, оказать услуги, включить в состав участников какого-либо мероприятия и т.п., то в тексте заявки, как правило, используются те же языковые обороты, что и в письмах-просьбах:

*«Просим Вас включить в состав группы для участия в выездном семинаре-практикуме ...»;*

*«Просим Вас зарегистрировать в качестве участников фестиваля ...»;*

*«Просим Вас предусмотреть участие двух представителей нашей фирмы в конференции ...»;*

*«Просим Вас предусмотреть участие двух представителей нашей фирмы в»...*

В зависимости от ситуации в текст письма-заявки включаются дополнительные сведения, касающиеся участников мероприятия, предмета заявки, условий выполнения работ или участия в проводимых мероприятиях и т.д. Например, если составляется заявка на участие в каком-либо мероприятии (семинаре, конференции, фестивале, ярмарке и т.п.), указываются следующие сведения:

- название мероприятия;
- дата его проведения;

- форма участия (докладчик, слушатель, участник и т.п.);
- фамилия, имя и отчество участника (участников);
- место работы, должность;
- почтовый адрес с индексом, телефон для связи, адрес электронной почты;
- потребность в гостинице на время проведения мероприятия.

Если составляется заявка на оказание какого-либо вида услуг, указываются все существенные стороны предмета заявки и все необходимые данные об авторе заявки, помимо тех, что содержатся в бланке письма.

Заявка может содержать гарантию оплаты услуг или участия в мероприятии, о котором идет речь. В этом случае авторы, как правило, так и пишут на самом письме – гарантийная заявка. Хотя вряд ли имеет смысл выделять гарантийную заявку в особую разновидность, поскольку в этом случае мы имеем дело с обычным гарантийным письмом. Любое гарантийное письмо – это просьба (заявка) выполнить что-то с гарантией оплаты либо иной формы компенсации.

**Письмо-признательность:** Письмо-признательность пишется, чтобы оценить чью-то работу в организации. Данный вид письма пишет начальник своему подчиненному. Организация может также писать данное письмо в адрес другой организации, чтобы поблагодарить клиента за сотрудничество.

**Письмо-заказ:** Это письмо, как подразумевает название, используется для заказа продукции. Это письмо может быть использовано в качестве документа, имеющего законную силу, которое подтверждает сделку между покупателем и поставщиком. Письмо-заказ - коммерческое письмо, направляемое покупателем продавцу с предложением заключить сделку с перечислением ее конкретных условий. Текст письма-заказа состоит из двух частей: *просьбы осуществить поставку необходимого товара и основной части, содержащей описание товара и условий поставки (наименование, сроки поставки, количество, качество, цена, условия платежа и др.).*

Заказ вступает в силу с момента подтверждения заказа, представляющего собой письменное уведомление продавца о принятии им условий заказа к исполнению без оговорок. Оформляется подтверждение заказа как коммерческое письмо.

## **Письма-ответы<sup>2</sup>**

**Письмо-согласие** — это деловое письмо, содержащее положительный ответ на письмо-просьбу или письмо-запрос. При составлении такого письма желательно, чтобы соблюдалось языковое соответствие: в тексте ответного письма необходимо применять такие же языковые обороты и лексику, которые использовал автор в инициативном письме при его грамотном составлении с

---

<sup>2</sup> Демин Ю.М. Деловая переписка. – М.: Бератор-Пресс, 2003. - 227 с.

точки зрения языка и стиля. Если в письме-просьбе содержалось обоснование, ответное письмо-согласие также следует начинать с обоснования. При отсутствии в письме-просьбе обоснования, письмо-согласие начинается непосредственно с изложения сообщаемой информации:

*«Готовы принять ваши условия на ...»;*

*«Доводим до Вашего сведения, что ...»;*

*«Извещаем Вас о ...»;*

*«Согласно рассмотреть (предоставить, оказать и т.п.) ...» ;*

*«Сообщаем Вам, что ...» .*

**Письмо-отказ** - это деловое письмо с отрицательным ответом на письмо-просьбу, запрос, предложение, приглашение и др.

Отказ необходимо объяснить и обосновать, поэтому его следует начинать следующим образом:

*«В связи с...»;*

*«В связи с тем, что...»;*

*«В соответствии с ...» .*

В письме-отказе при наличии возможности адресату сообщается информация о том, где и на каких условиях можно получить положительный ответ на данную просьбу или запрос.

### **Образец письма-отказа:**

*Добрый день, Владимир!*

*Мы рассмотрели проект вашей компании по организации офисной печати компании ООО «БИ Технология». Предложенная вами схема была очень интересна для нас, но затраты, которые будет вынуждена нести наша компания, как в период окупаемости проекта, так и после, превосходят наши текущие затраты. Затраты по рискам, от которых избавляет ваш проект, в данный момент меньше затрат по вашему проекту. Поэтому, не смотря на технически грамотный проект, мы вынуждены пока отказаться от ваших услуг. Мы надеемся, что в дальнейшем мы сможем вернуться к этому проекту и продолжить сотрудничество.*

*С уважением,*

*Сергей Иванов*

*Начальник отдела xxx*

*ООО «БИ Технология»*

**Письма-подтверждения** направляются для сообщения информации о готовности выполнить определенные действия, принять участие в каких-либо мероприятиях и т.д. При наличии предварительной договоренности в тексте письма-подтверждения кратко излагается ее суть, а при подтверждении получения документов дается их перечисление.

Ключевыми фразами этих писем являются:

*«Подтверждаем (получение документов, предварительную договоренность, согласие на...)»;*

*«Поддерживаем Ваше (намерение, обращение, предложение...)»;* *«Благодарим за каталог, который мы получили ...»*

**Письмо-напоминание** — деловое письмо, используемое при невыполнении организацией-партнером взятых на себя обязательств или принятых договоренностей.

Ключевыми фразами таких писем являются:

*«Вторично напоминаем Вам ...»;*

*«Напоминаем Вам ...»;*

*«Обращаем Ваше внимание на то, что ...»;*

*«Напоминаем о сроках ....»;*

*«Ставим Вас в известность, что ...» .*

Текст письма-напоминания может включать в себя две части: ссылки на официальный документ, в котором зафиксированы обязательства сторон или обстоятельства, в связи с которыми организация обязана предпринять определенные действия, и просьбу выполнить в связи с этим определенные действия. Довольно часто такие письма содержат только собственно напоминание. В отдельных случаях письмо-напоминание может содержать третью часть: предупреждение о возможности применения определенных санкций при невыполнении адресатом взятых на себя обязательств, например:

*«В противном случае мы не несем ответственности за возможные последствия»,*

*«В противном случае мы оставляем за собой право ...»,*

*«В случае невыполнения взятых на себя обязательств Вам будут предъявлены штрафные санкции...» .*

В письме-напоминании может содержаться дополнительная информация с разъяснениями или уточнениями позиции автора.

**Письма-требования** составляются в ситуациях, когда организация-партнер не выполняет взятые на себя обязательства или возложенные на нее функции. По сравнению с ситуациями, когда направляются письма-напоминания, здесь невыполнение обязательств носит систематический характер или имеет место игнорирование выставляемых претензий. Зачастую письму-требованию предшествует письмо-напоминание.

Письма-требования, как правило, имеют сложную структуру. В них обязательно излагаются условия заключенных договоренностей со ссылкой на соответствующие документы, описывается сложившаяся в связи с их невыполнением ситуация, формулируется требование о необходимости выполнения обязательств и угрозы применения санкций в адрес корреспондента, если обязательства не будут выполнены.

Ключевыми фразами в письмах-требованиях могут быть:

*«Срочно требуем выполнить (выслать, предоставить, перечислить) ...»;*

*«Требуем выполнить взятые на себя обязательства ...»;*



*«Требуем незамедлительно выполнить...».*

Угрозы в адрес корреспондента могут формулироваться следующим образом:

*«В противном случае Вам будут предъявлены штрафные санкции ...»;*

*«В противном случае дело будет передано в Арбитражный суд»;*

*«В противном случае мы не несем ответственности за последствия ...»* и т.п.

**Некоммерческие (собственно деловые письма)** – используются при решении различных организационных, правовых вопросов, экономических взаимоотношений. К ним относятся:

### **Письма, связанные с выражением личного участия**

**Письма-поздравления** направляются в торжественных случаях: официальный праздник (Новый год, Восьмое марта, День независимости и др.), профессиональный праздник, значительное событие в жизни должностного лица или организации (вручение награды, юбилей, присуждение почетного, научного звания, степени, избрание в какой-либо орган и др.), значимые события в частной жизни.

Поздравления пишутся на бланке письма организации или на специальных бланках поздравлений. Поздравление, подготовленное на бланке письма, должно содержать оформленный в соответствии с требованиями стандарта реквизит «Адресат». Поздравления могут оформляться на бумаге различной цветовой гаммы с украшениями в виде орнаментов и водяных знаков, имеющей большую плотность, и вкладываться в специальные папки-адреса. В последнем случае поздравление содержит только обращение к лицу или коллективу:

*«Уважаемый (имя, отчество)!»,*

*«Уважаемые господа!»,*

*«Уважаемые коллеги, «Дорогие первоклассники!».*

При коллективном адресате и при направлении письма-поздравления юридическому лицу пофамильное и поименное обращение не используется.

Письма-поздравления всегда должны быть подписаны.

Если поздравление оформлено на бланке письма, подпись оформляется с указанием должности лица, личной подписью, расшифровкой фамилии.

Если поздравление оформляется не на бланке, подпись имеет обобщенную форму:

*«Ваши коллеги»,*

*«Коллектив компании»,*

*«Сотрудники фирмы»,*

*«Работники министерства»* и т.п.

Под такой общей надписью обычно располагаются собственноручные подписи лиц, пожелавших присоединиться к поздравлению.

Письма-поздравления составляются в свободной форме, но можно указать и на общую схему текста:

- обращение (*«Уважаемый ...!»*);

- поздравление;
- комплиментарная часть;
- пожелания (благополучия, процветания, успехов и т.п.);
- подписи.

Поздравления могут быть как краткими — одно - два предложения, так и достаточно развернутыми. В последнем случае в письме-поздравлении излагаются основные этапы жизни и деятельности поздравляемого лица, наиболее важные его достижения. Если письмо обращено к организации или ее структурному подразделению, в нем излагаются наиболее важные и значимые достижения организации или подразделения. Текст поздравления от имени организации излагается от 1 -го лица множественного числа (поздравляем, желаем), от имени руководителя — от 1-го лица единственного числа (поздравляю, желаю).

Для писем-поздравлений характерно использование следующих ключевых фраз:

- «*Искренне поздравляем Вас с ...*»;
- «*Поздравляем Вас в связи с ...*»;
- «*Примите наши искренние поздравления в связи с ...*»;
- «*Сердечно поздравляем Вас с ...*» и т.п.

Формулировка поздравления должна быть простой, чтобы восприниматься легко и не вызывать затруднения при чтении.

Соблюдать умеренность необходимо и при формулировке пожеланий. Они должны быть достаточно общими: желать можно благополучия, процветания, успехов в работе, плодотворного сотрудничества, надежных партнеров, завоевания новых рынков, продвижения по службе, преодоления препятствий и т.п.

**Письмо-соболезнование** — письмо, направляемое в трагических или печальных жизненных ситуациях (смерть, несчастный случай, стихийное бедствие и др.) для выражения участия.

В письмах-соболезнованиях обычно используются следующие фразы:

- «*Выражаем Вам наши искренние соболезнования по поводу...*»,
- «*Выражаем Вам нашу глубокую скорбь по поводу...*»,
- «*Для нас было глубоким потрясением известие о ...*»,
- «*Примите наше искреннее сочувствие по поводу смерти ...*»,
- «*Примите, пожалуйста, от имени (название организации) глубокие соболезнования в связи с ...*».

**Рекомендательное письмо:** Данный вид письма пишется, чтобы порекомендовать человека на работу. Письмо содержит позитивные аспекты личности кандидата и то, как он/она будет полезна для организации. Письмо-рекомендация используется даже для продвижения человека в организации.

Рекомендательные письма всегда содержат благоприятные отзывы о характеризуемых, в связи с чем многие специалисты по управлению персоналом считают такие письма субъективными, тем не менее, они имеют определен-

ное значение при оценке кандидата, помогая создать общее представление о соискателе.

Рекомендательное письмо, как правило, пишется на бланке компании - последнего места работы соискателя, подписывается руководителем компании или другим должностным лицом. Для потенциального работодателя рекомендательное письмо — это, скорее, гарантия того, что соискатель действительно работал в данной компании, выполнял определенный круг обязанностей и оставил компанию, сохранив о себе хорошее впечатление.

Рекомендательное письмо должно состоять из следующих разделов:

- введение, в котором кратко излагаются обстоятельства знакомства автора письма с рекомендуемым им лицом;
- сведения о рекомендуемом лице (сведения об образовании, уровне подготовки, квалификации, опыте работы, деловые и личностные качества), при этом особо выделяются те его черты и способности, которые могут быть наиболее полезны работодателю в той организации или должности, куда соискатель стремится попасть;
- заключительная часть, в которой автор просит получателя ознакомиться с резюме соискателя или его краткими анкетными данными и назначить встречу для собеседования;
- комплиментарная часть, в которой автор выражает свою признательность.

Объем рекомендательного письма не должно быть большим.

В письме должна быть указана должность и фамилия рекомендуемого, чья подпись стоит в конце рекомендации. Кроме того, желательно указать контактную информацию для возможного уточнения деталей. Есть несколько отраслей деятельности, где рекомендации обязательны почти без исключений: охранный бизнес, медицина, наука, работа с детьми (няни, гувернантки и т.д.). В остальных случаях использование рекомендательных писем зависит от конкретной ситуации.

**Сопроводительное письмо.** Составляется при отправке каких-либо документов или материальных ценностей. Является также средством контроля за движением документов и материальных ценностей.

Сопроводительное письмо — письмо, используемое для отправки документов, не имеющих адресной части.

Текст такого письма начинается словами:

*«Представляем Вам ...»* (в вышестоящую организацию),

*«Направляем Вам ...»* (в подведомственную организацию),

*«Высылаем Вам ...»* (в стороннюю организацию).

Одновременно с этим может содержаться дополнительная информация, отражающая характер ситуации, в которой осуществляется деловое общение:

*«На основании Вашего запроса высылаем Вам образцы товаров».*

*«В соответствии с предварительной договоренностью высылаем Вам ... »,*

*«В соответствии с дополнительным протоколом высылаем Вам ...»,*

*«В подтверждение нашей договоренности высылаем Вам ...»* и др.

В сопроводительное письмо может быть включена дополнительная информация, поясняющая содержание тех материалов, которые составляют приложение к нему. В этом случае сначала сообщается о направлении документов, затем излагаются дополнения и пояснения.

Одно письмо может объединять письмо-просьбу и сопроводительное письмо, письмо-сообщение и сопроводительное письмо или информационное и сопроводительное письма. В этом случае, как правило, сначала излагается просьба, сообщение или иного рода информация, а затем сопроводительная часть. Обязательным реквизитом сопроводительного письма является отметка о наличии приложения.

**Благодарственное письмо** – содержит выражение благодарности по какому-то поводу; В данном виде письма выражается благодарность (за выполнение какого-либо рода деятельности, за полученное письмо, каталог, приглашение, участие в каком-либо мероприятии, спонсорскую помощь, гостеприимство и т.п.). Чаще всего подобные письма имеют персональную адресацию. Написание их обусловлено требованиями этикета и совершенно необходимо с точки зрения перспективного сотрудничества.

*Благодарим за оказанную помощь в...*

*Выражаем Вам свою благодарность за...*

*Позвольте Вас поблагодарить за...*

*Позвольте выразить Вам искреннюю благодарность за...*

**Благодарность** - это отличный путь получить ответную реакцию от другой стороны. Письмо должно быть прямым и должно напоминать о произошедших поступках и действиях, за которые вы благодарите. Этот вид письма помогает вам наладить связь или укрепить отношения с получателем. Это письмо также используется для подтверждения получения письма, отчета и того, что вы работаете над ним. Письмо должно иметь позитивный тон. Не пишите в письме о конфликтах, которые были в прошлом.

**Благодарственное письмо** – может быть адресовано организации в целом либо какому-то конкретному человеку. Оно может являться письмом-ответом на инициативное письмо: письмо-поздравление, письмо-приглашение либо инициативным письмом, написанным по собственной инициативе составителя.

Как написать благодарственное письмо

Благодарственное письмо имеет такую же форму и структуру, как обычное деловое письмо:

#### 1. **Шапка документа.**

Необязательный элемент благодарственного письма – пишется в случае необходимости. Размещается шапка в верхнем правом углу листа. В ней указываются данные человека либо организации, которой выражается благодарность: должность, наименование организации, фамилия и инициалы человека.

#### 2. **Обращение.**

Указывается ФИО человека, в случае если письмо адресовано какому-то конкретному лицу.

### 3. Текст благодарственного письма.

Слова благодарности. Шаблонные фразы:

*«Позвольте выразить искреннюю благодарность»,*

*«Выражаем глубокую признательность...»,*

*«Выражаем благодарность...» и т.п.).*

### 4. Подпись.

В нижнем левом углу листа ставится подпись лица, которое выражает благодарность, указывается его должность и ФИО.

**Гарантийное письмо** – содержит в себе подтверждение определенных обязательств;

Служебное письмо, составляется с целью подтверждения определенных обязательств и адресуется организации, либо отдельному лицу. Такое письмо может гарантировать оплату продукции, услуг, качество, сроки поставки, выполнение работы. Содержанием этого гарантийного письма является просьба в адрес корреспондента с использованием обязательного юридического стандарта:

*«Оплату (предоставление услуг) гарантируем».*

При этом обязательно указываются банковские реквизиты. Гарантийное письмо подписывается руководителем организации и главным бухгалтером и удостоверяется печатью организации

Гарантийное письмо может составляться в ответ на письмо-претензию.

Как написать гарантийное письмо

Бланк гарантийного письма содержит следующие реквизиты:

- номер и дата исходящего документа;
- получатель письма (адресат) - название организации и ФИО

должностного лица, которому оно адресовано. Обычно гарантийное письмо составляется на имя руководителя компании;

- наименование документа - заголовок «Гарантийное письмо» писать необязательно, можно просто указать тему письма;
- текст письма – здесь указывают, какие обязательства, в каком объеме и в какие сроки организация обязуется исполнить. Текст гарантийного письма может содержать следующие формулировки:

*- Гарантируем...*

*- Настоящим письмом гарантируем...*

*- Компания "X" гарантирует...*

*- Своевременную и полную оплату гарантируем...*

*- Настоящим гарантируем...*

Также в тексте письма адресант указывает свои банковские реквизиты, может разместить ссылку на договор, в гарантийном письме на оплату - прописать размер штрафа при нарушении обязательств;

Направляются с целью подтверждения данных ранее обещаний или оговоренных условий. Гарантируется обычно качество работ, сроки выполнения заказа, оплата товаров, услуг, арендуемых помещений и т.д.

*«Фирма «Эскон» гарантирует ...»*

- подпись – должность, подпись и расшифровка подписи (инициалы и фамилия) составителя гарантийного письма.

**Информационное письмо** (письмо-сообщение, письмо-извещение, письмо-уведомление) - предполагает информирование о каких-то событиях либо фактах, которые составляют интерес либо могут заинтересовать адресата; Служебное письмо, которое содержит сообщение, просьбу, предложение, напоминание или другие официальные сведения. Такие письма часто имеют типовой характер и рассылаются вышестоящими организациями в подведомственные. В информационных письмах могут дословно приводиться отдельные положения законодательных и иных нормативных правовых документов, а также рекомендации и предложения. В них может содержаться информация, разъясняющая особенности применения тех или иных нормативных документов или правила поведения в определенных условиях. Иногда эти письма называются методическими.

Письмо может иметь приложения и состоять как из одного абзаца, так и из нескольких страниц. Информационное письмо подписывается руководителем организации отправителя.

**Информационное письмо** – некоммерческое деловое письмо, основной целью которого является информирование, реклама, извещение о дальнейшем сотрудничестве, о сроке действия договора, об аспектах деятельности компании, продукции компании и т.п. **Информационное письмо** может выступать в качестве маркетингового инструмента на пути продвижения продукции компании, привлечения новых клиентов и увеличения продаж.

Как написать информационное письмо

Оформление информационного письма осуществляется согласно установленных для деловой переписки правил, его структура соответствует общей структуре делового письма.

В зависимости от цели информационного письма, выделяют следующие его разновидности:

**Письмо-сообщение (извещение, уведомление)** – о смене цен, директора, реквизитов компании, о проведении переговоров, об отгрузке продукции и т.п.;

Письмо-сообщение — деловое письмо, содержащее сведения о каких-либо событиях и фактах, представляющих интерес как для автора, так и для адресата. Это письмо обычно начинается с обоснования или непосредственно с изложения сообщаемой информации с использованием одной из следующих ключевых фраз:

*«Доводим до Вашего сведения, что ...»;*

*«Сообщаем Вам, что ... »;*

*«Считаем необходимым поставить Вас в известность о... ».*

При составлении писем-сообщений, являющихся ответами на просьбы или запросы, должно соблюдаться языковое соответствие: в тексте ответа следует

использовать те же языковые обороты и лексику, которые использовал автор просьбы или запроса, при условии, что они корректны в языковом отношении.

**Письмо-уведомление** — деловое письмо, содержащее официальную информацию о каком-либо мероприятии или действиях, имеющих отношение к адресату. Письмо-уведомление близко по назначению и содержанию письму-сообщению, письму-извещению или приглашению.

Уведомления могут публиковаться в средствах массовой информации для оповещения большого круга заинтересованных лиц.

Чаще всего в письмах-уведомлениях используется ключевая фраза

«*Уведомляем Вас о ...*»,

«*Уведомляем, что ...*» и т.п.

Для составления уведомлений возможно использование унифицированных текстов писем

**Письмо-приглашение** — деловое письмо, содержащее информацию о каком-либо проводимом мероприятии и приглашение адресату принять в нем участие. Письма могут адресоваться индивидуальному или коллективному адресату. При большом количестве адресатов целесообразно использовать изготовленные типографским способом

«*Просим принять участие ...*»

Приглашения могут оформляться как на бланке письма, так и в произвольном формате с различными элементами художественного оформления.

В письмах-приглашениях, как правило, используется личное обращение к адресату:

«*Уважаемый ... !*»

и ключевым глаголом является глагол «*приглашаем*» :

«*... приглашает Вас принять участие в...*».

«*Приглашаем Вас посетить выставку...*»,

«*Приглашаем Вас принять участие в ...*».

Письма-приглашения, направляемые в вышестоящие организации, органы власти и управления, известным лицам, должны подписываться руководителем организации. Они рассылаются по почте или курьерской связью, но не должны передаваться по каналам электросвязи (в частности, по каналам факсимильной связи). Рассылка приглашения в копии по почте или по каналам факсимильной связи допустима в том случае, если проводимое мероприятие носит рабочий характер (совещание, заседание коллегии, комиссии, совета) или организаторы мероприятия заинтересованы в привлечении к нему как можно большего количества участников (научные конференции, симпозиумы, семинары и др.). При рассылке большого количества приглашений подлинную подпись руководителя можно заменить факсимиле, если в организации используются факсимильные подписи и установлен порядок их применения.

**Письмо-извещение.** В нем что-либо сообщается или утверждается. Эти письма являются ответом на запрос и начинаются со слов

«*На Ваш запрос сообщаем*»,

«*Извещаем Вас*»

Письмо-извещение — служебное письмо, содержащее информацию об организации и проведении различных публичных мероприятий (совещаний, семинаров, выставок, конференций и т.п.)

Письма-извещения рассылаются широкому кругу организаций, учреждений, фирм и предприятий для их привлечения или приглашения к участию в указанных мероприятиях. В зависимости от особенностей проводимых мероприятий или специфики отношений с адресатами письма-извещения могут либо только сообщать о проводимом мероприятии, времени и месте проведения, либо одновременно приглашать к участию с информированием об условиях участия в мероприятии и содержать другую вспомогательную информацию.

Письмо-извещение может иметь приложения, в качестве которых могут быть: карта участника, анкета участника, программа мероприятия и другие информационные материалы.

Письма-извещения и письма-приглашения составляют близкие разновидности деловых писем. Общим для них является то, что они содержат информацию о каком-либо мероприятии и одновременно приглашают принять участие в нем. Различие между ними состоит в том, что приглашения, как правило, носят персональный характер, т.е. обращены к конкретному лицу, а извещения характеризуются широковещательной направленностью.

Письма-извещения обычно рассылаются по списку, в связи с чем реквизит делового письма «Адресат» оформляется обобщенно (указывается категория адресатов: «*Руководителям ...*», «*Главным бухгалтерам ...*» и т.п.) или не оформляется вообще.

### **Рекламное письмо**

Рекламное письмо является коммерческим письмом, в котором содержится описание предлагаемых товаров или услуг в форме, стимулирующей интерес к их приобретению. Любой организации, осуществляющей коммерческую деятельность, необходимо заниматься рекламой производимой продукции или оказываемых услуг. В практике деловой переписки используются разнообразные по содержанию рекламные письма. Условно их можно разделить на две группы:

- письма с предложением товаров или услуг;
- письма, содержащие сведения о фирме.

Кроме указанных видов деловых писем в рекламе широко применяются различного рода проспекты, бюллетени, содержащие подробную, иногда детальную, информацию о товарах и услугах. Они не являются рекламными письмами, но вместе с ними поддерживают рекламную деятельность и, как правило, предоставляются по запросу заинтересованной стороны, которая первичную информацию о фирме или товаре получила именно из рекламного письма или каким-либо иным способом.

Составление рекламных писем осуществляется с соблюдением следующих правил:

**1. Краткость.** Рекламное письмо не должно занимать более одной страницы, так как больший по объему текст рекламы скорее всего прочитан не будет.



**2. Существенность.** Текст рекламного письма должен быть лаконичным, понятным, информативным. Следует приводить лишь самые важные сведения, в которых указываются отличия компании, ее товаров от других производителей или поставщиков.

**3. Точность.** В рекламном письме не следует превозносить заслуги фирмы, ее достижения и преимущества, любую информацию всегда можно проверить, и сделать это не так трудно.

**4. Ненавязчивость.** Не следует излишне настойчиво предлагать товары или услуги. Неоднократное повторение предложения, даже в разных вариантах, может вызвать его неприятие корреспондентом. Рекламное письмо должно быть убедительным, но ненавязчивым.

**5. Строгость оформления.** Рекламное письмо является формой представления компании, поэтому его необходимо оформлять на бланке со всеми необходимыми для письма реквизитами без использования элементов украшения (цветочков, розочек, веточек и т.п.).

**6. Рациональность стилевого оформления.** При оформлении рекламного письма следует использовать шрифты размером не менее 13 пунктов и межстрочные интервалы не менее полуторного.

При составлении рекламного письма следует придерживаться определенного порядка.

Так, если в рекламном письме содержится информация о предлагаемых товарах или услугах, то оно формируется по следующей схеме:

1. Обращение к адресату (например, «Уважаемые господа!» или «Уважаемые коллеги!»).
2. Краткая характеристика компании.
3. Представление товаров или услуг с перечислением их основных достоинств.
4. Указание дополнительных или сопутствующих условий.
5. Предложение о конкретных формах сотрудничества (оптовая или розничная торговля, предложение услуг и т.п.).
6. Выражение готовности предоставить при необходимости образцы товара, детальную информацию о товарах или услугах и ответить на все могущие возникнуть у потенциального потребителя вопросы.
7. Выражение надежды на сотрудничество.
8. Подпись (должность, инициалы, фамилия).

В практике встречаются рекламные письма, подписанные не только руководителями компании или ее структурных подразделений, но и рядовыми сот-

рудниками — менеджерами, старшими менеджерами, экспертами и др. Но для обеспечения более высокого уровня доверия к письму, лучше, если письмо подписано лицом уровня не ниже руководителя структурного подразделения, а письма, представляющие компанию, вообще лучше подписывать самим руководителям или одним из его заместителей. При оформлении рекламных писем необходимо придерживаться общих правил оформления деловой переписки, но для привлечения большего внимания к письму допустимо использовать различные способы стилового оформления текста. Можно, например, применять разные шрифты для отдельных, наиболее важных фрагментов текста, отдельные места текста выделять полужирным шрифтом и др. Но при этом следует соблюдать меру, чтобы эффекты оформления не отвлекали внимания от содержания письма.

**Рекламно-информационное письмо** – реклама продукции, услуг; сюда также относится информационное письмо о компании.

Часто к информационному письму прилагается сопроводительное письмо, где информация предоставляется в развернутом виде и более детально, а также отдельными положениями законодательных и других нормативных правовых документов. Подписывает данное письмо руководитель компании, иногда его заместитель или даже секретарь. В случае массовой рассылки (в большом количестве) можно обойтись без подписи либо использовать факсимиле.

### **Образец информационного письма о смене директора**

Исх. № 201112-1  
от «20» ноября 2012 г.

Директору ООО «Имидж»  
А.В. Сухаревой

#### **О смене директора**

Настоящим письмом уведомляем Вас о смене директора нашей организации на основании протокола № 11/В от 20.11.2012 г. С 23.11.2012 г. директором ООО «Мишель» назначена Литвинова Тамара Васильевна.

Копия протокола № 11/В от 20.11.2012 г. прилагается.

С уважением,  
Директор ООО «Мишель»

*Личная подпись* Т. В. Литвинова

### **Электронные письма**

Новым видом делового письма сегодня является электронная деловая переписка. Электронная почта – совершенно особый вид коммуникаций XXI века, позволяющий при желании общаться в диалоговом режиме, в режиме телеконференций и т.п. и представляющий как огромные возможности, так и большие трудности из-за специфики ведения электронной переписки. С

точки зрения вышеперечисленной классификации электронные письма почти ничем не отличаются от своих обычных предшественников – бумажных писем.

**Электронная почта** – совершенно особый вид коммуникаций, позволяющий при желании общаться в диалоговом режиме, в режиме телеконференций и т.п. и представляющий как огромные возможности, так и большие трудности из-за специфики ведения электронной переписки. С одной стороны, электронные письма почти ничем не отличаются от своих обычных предшественников – бумажных писем. У электронного письма есть адрес получателя и адрес отправителя, в системных сообщениях «защиты» дата и время отправления и получения сообщения, текст письма и подпись отправителя, сохраняется строка «Subject» или тема сообщения, есть возможность послать копию, приложенный файл выполняет функции команды.

### **Заключение**

Сегодня, во времена телефонов, сотовой связи и электронной почты составление писем для дружеской переписки или общения с родными перестало подчиняться жестким требованиям.

Однако осталась сфера, в которой написание писем все еще необходимо, речь идет о деловой переписке. Сегодня мало кто точно знает, как правильно написать письмо близкому другу, пожилому родственнику или малознакомому человеку. В этом просто нет необходимости.

Но делопроизводство любой компании включает письма, и поэтому деловая переписка по-прежнему остается важнейшей частью взаимоотношений между партнерами, клиентами и заказчиками, работодателями и работниками. Необходимо четко знать, как правильно написать письмо, чем отличается деловое письмо от личного, что должно включать в себя оформление письма, как писать письма для разных ситуаций.

Отношения между компаниями начинаются и развиваются, базируясь на переписке. От того, были ли соблюдены правила написания писем, были ли произведено должное оформление официального письма, зависит успех этих отношений.

Естественно, выход на внешний рынок связан с соблюдением определенных этических норм ведения бизнеса. В эти нормы входят и правила ведения деловой переписки, соблюдение которых поможет выгодно представить деятельность предприятия, избежать каких-либо недоразумений, наладить долгосрочные контакты и, в конечном счете, способствовать коммерческому успеху.

Несмотря на появление таких современных средств связи, как спутниковая, компьютерная и т.д., переписка занимает до 80% от общего объема документации и является основным средством управленческой коммуникации.

Деловая переписка - основное официальное средство общения между организациями, организациями и частными лицами. Значит, при ее составлении следует учитывать сложившиеся правила. Во-первых, это обеспечит юридическую силу документов и, во-вторых, поможет достичь цели - побудить адресата к определенным, нужным вам действиям.

Понятие "деловая переписка" объединяет разные виды документов: служебные письма, телеграммы, телефонограммы, докладные записки и т.д.

Самый распространенный вид деловой переписки - деловые (служебные) письма. Особенности их содержания во многом зависят от того, для какой цели они составляются. Однако существуют общие требования составления и оформления, которые обязательны для любого письма. Говоря о правилах составления делового письма, следует разделять их на правила, относящиеся к форме документа, т.е. правила оформления, и на требования к содержанию.

Деловые письма подготавливают заключение сделок, важные встречи, содержат служебную информацию, претензии, предложения и т.д., т.е. при помощи деловой корреспонденции, представляющей собой письменный диалог юридических лиц, решаются важнейшие вопросы экономико-правовой деятельности организаций. Поэтому, несмотря на широкое использование в деловом общении стационарных и мобильных телефонов, как было отмечено выше, пейджером, деловое письмо продолжает выполнять важнейшие функции официальной передачи информации вне зависимости от способа передачи – телефакс, электронная почта, обычное почтовое отправление.

## СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1. **Басаков М.И.** Делопроизводство и корреспонденция в вопросах и ответах: Учеб. пособие для студентов экономич. вузов и колледжей - 3-е изд., перераб. и доп. // Серия «Учебники и учебное пособие». - Ростов н/Д: Изд-во «Феникс», 2001. - 320 с.
2. **Жернакова, М. Б.** Деловые коммуникации: теория и практика : учебник для бакалавров / М. Б. Жернакова, **И. А. Румянцева.** — М. : Издательство Юрайт, 2014. — 370 с. — Серия : Бакалавр. Базовый курс. [http://static.ozone.ru/multimedia/book\\_file/1009503958.pdf](http://static.ozone.ru/multimedia/book_file/1009503958.pdf)
3. **Загорская, А.П.** Письмовник для ведения деловой корреспонденции / А.П. 14. **Загорская, П.Ф. Петроченко, Н.П. Петроченко.** – М.: Моск. рабочий, 1992. – 247 с.
4. **Кондратьева СИ., Маслова Е.Л.** Деловая переписка. - М.: Маркетинг, 2001.
5. **Виды деловых писем**  
[http://www.training-partner.ru/staty/vidy-delovyx-pisem-delovye-pisma-vidy.html#.VYIj2\\_ntmko](http://www.training-partner.ru/staty/vidy-delovyx-pisem-delovye-pisma-vidy.html#.VYIj2_ntmko)