

Самостійна робота 25

Тема: Ділове листування

План

1. Класифікація листів;
2. Реквізити листа;
3. Етикет ділового листування;
4. Типи листів.

Література

1. Блощинська В.А. Сучасне діловодство: навч. посіб. / В.А.Блощинська. – К. : Центр навчальної літератури, 2005. – 320 с.
2. Гриценко Т.Б. Українська мова за професійним спрямуванням / Т.Б.Гриценко – К.: Центр учбової літератури, 2010. – С. 56-81.
3. Загнітко А. Т. Українське ділове мовлення: професійне і непрофесійне спілкування / А.Т. Загнітко, І.Г. Данилюк. – Донецьк : БАО, 2007. – 480 с.
4. Злотницька І.М. Ділова українська мова : навч. посіб. / І.М.Злотницька. – К. : Центр учбової літератури, 2008. – 256 с.
5. Шевчук С.В. Українська мова за професійним спрямуванням : підручник / С.В. Шевчук, І.В.Клименко – К. : Алерта, 2012. – 696 с.

Теоретичний матеріал

Лист - це поширений вид документації, один із способів обміну інформацією.

Службові листи належать до головних засобів встановлення офіційних, службових контактів між підприємствами, організаціями, установами, фірмами та закладами. Мета їх - пояснити, переконати, поінформувати і спонукати адресата до певної дії.

За функціональними ознаками службові листи поділяють на такі, що потребують відповіді, й такі, що її не потребують.

До листів, що *потребують відповіді*, належать:

- листи-прохання;
- листи-звернення;
- листи-пропозиції;
- листи-запити;
- листи-вимоги.

До листів, що *не потребують відповіді*, належать:

- листи-попередження;

- листи-нагадування; листи-підтвердження;
- листи-відмови;
- супровідні листи;
- гарантійні листи; листи-повідомлення;
- рекомендаційний лист.

За кількістю адресатів розрізняють звичайні, циркулярні й колективні листи. *Звичайний лист* надсилають на адресу однієї інстанції, *циркулярний лист* - низці установ, *колективний лист* - на одну адресу, але пишуть його від імені керівників кількох установ.

Службові листи пишуть чи друкують на бланку або чистому аркуші паперу. Основні реквізити листа за державним стандартом такі:

1. Державний Герб. Має бути розташований у центрі верхнього берега або над серединою рядка з назвою організації.

2. Емблема організації, установи чи підприємства (не відтворюють, якщо на бланку розміщено зображення Державного Герба України).

3. Зображення державних нагород. Розташовуються у верхньому лівому кутку на рівні реквізитів 07, 08.

4. Код організації установи чи підприємства. Зазначається за ЄД-РПОУ після реквізиту «Довідкові відомості про організацію» .

5. Повна назва установи, організації чи підприємства - автора листа. Відтворюється угорі ліворуч за допомоги штампа або друкарським способом.

6. Назва структурного підрозділу. Дозволяється друкувати машинописним способом у верхньому лівому кутку.

7. Індекс підприємства зв'язку, поштова й телеграфна адреси, номертелетайпа, номери телефону, факсу. Розташовують у верхньому лівому кутку, оформляють відповідно до поштових правил. Для здійснення розрахунково-грошових операцій на бланках листів

вказують номер розрахункового рахунка у відділенні банку.

Наприклад: *Розрахунковий рахунок № 3467059 у Шевченківському УСБм. Києва, МФО 845678*

8. Дату (день, місяць, рік) записують здебільшого словесно цифровим способом (24 серпня 2009 р.). На бланках дату листа ставлять ліворуч угорі на спеціально відведеному для цього місці. Якщо лист написаний не на бланку, то дату вказують під текстом зліва.

9. Адресат. Листи адресують організації, установі чи підприємству, службовій або приватній особі. Назву установи і структурного підрозділу подають у називному відмінку, а найменування посади й прізвище - у давальному.

Наприклад: *Видавництво «Освіта» Коваленкові С. М*

Якщо листа адресовано керівникові установи, назва якої входить у найменування посади, то прізвище й посаду подають у давальному відмінку, а назву установи — у родовому.

Наприклад: *Директорові ТОВ «Медіа Про» Токарчуку К. П.*

В адресі можна вказувати лише назву посади, без прізвища та ініціалів особи, яка цю посаду обіймає. Це припустимо тільки за умови, якщо ця посада - єдина в установі, організації чи на підприємстві. Наприклад: *Генеральному директорові Спільного українсько-російського підприємства «Каскад» Директорові Науково-методичного центру професійно-технічної освіти*

Якщо особа, якій надсилають листа, має вчене звання або науковий ступінь, то ці відомості подають перед прізвищем. Ступені й звання можна записувати у скороченій формі. Наприклад: *Начальникові Департаменту розвитку дошкільної загальної середньої та позашкільної освіти проф. Романенку В. П.*

До реквізиту «адресат» може входити поштова адреса.

Слід пам'ятати: якщо лист адресовано установі, поштову адресу

вказують після назви установи, структурного підрозділу й прізвища службової особи. Наприклад: *Київський міжрегіональний інститут удосконалення вчителів імені Б. Грінченка Відділ кадрів Васильченкові Ф.К вул. П. Тичини, 17, м. Київ, 04132*

Реквізити адресата друкують праворуч у верхній частині сторінки.

Кожний елемент - назву установи, підрозділу, посаду, прізвище та ініціали особи, поштову адресу - подають з нового рядка і з великої літери. На конверті повторюють адресу отримувача листа, починаючи з «Кому», а потім указують «Куди».

10. Будь-який службовий лист повинен мати заголовок до тексту, що містить стислий виклад його основного змісту. Він має точно передавати зміст листа і відповідати на питання «про що?», наприклад: *Про постачання автомобілів.*

Якщо в листі порушено кілька взаємопов'язаних питань, то заголовок може бути узагальненим, наприклад: *Про взаємодопомогу і співпрацю.*

Наявність заголовка значно полегшує роботу з листом на всіх етапах його проходження - від реєстрації в установі-адресанті до направлення його до справи після виконання в установі-адресаті.

Запам'ятайте!

Заголовок до тексту службового листа оформлюють від межі лівого берега без відступу; максимальна довжина рядка - 28 друкованих знаків. Крапка в кінці заголовка не ставиться.

11. Текст листа складається з двох частин: опису фактів або подій, що послужили підставою для написання листа; висновків і пропозицій.

12. Позначення про наявність додатка роблять ліворуч під текстом із нового рядка. Є два способи оформлення цього реквізиту:

1) якщо лист містить додатки, про які згадувалося в тексті, або ті, що пояснюють його зміст, то відмітку оформляють так:

Додаток: на 2 арк. у 1 прим.

2) якщо лист містить додатки, не зазначені в тексті, то їх слід перелічити із вказівкою на кількість сторінок у кожному з них і кількість примірників:

Додатки:

1. *Проект реконструкції школи: на 2 арк. в 1 прим.*

2. *Акт прийняття нових будівельних матеріалів: на 3 арк. у 1 прим.*

Якщо ж лист містить велику кількість додатків, то окремо складають їх список, а в листі після тексту зазначають:

Додаток: відповідно до списку на 7 арк.

13. Підписує службовий лист переважно керівник установи (організації, підприємства), його заступник чи керівник структурного підрозділу. Якщо лист написано на бланку установи, то зазначають лише посаду, ініціал(и) та прізвище особи, яка підписує лист (назву установи не повторюють). Наприклад:

*Директор школи (підпис) П. Г. Остапенко Голова
оргокомітету (підпис) Г. Р Рижук*

Якщо лист написано не на бланку, то вказують повну назву установи, посаду, ініціал(и) та прізвище особи, котра підписує лист.

Наприклад:

*Голова акціонерного
банку «Мрія» (підпис) С. В. Фесвіко*

Фахівці з проблем культури ділового мовлення пропонують під час написання листа дотримуватися таких правил:

I. Починати листа необхідно із звертання, яке є загальноприйнятою формою ввічливості. Проблема вибору звертання є доволі делікатною.

Найпоширенішими є такі звертання:

Шановний (ім 'я та по батькові)!

Шановний пане/пані... (ім 'я, ім 'я й прізвище)! Шановні панове!

Шановні колеги!

Вельмишановний добродію!

Примітка. Слово пан в українській мові вживається щонайменше сім стопіть і в етикетному сенсі не має ніякої семантично) дотичності до слова пан у розумінні належності до привілейованих класів. Позаяк воно засвідчує пошану до адресата, в офіційних документах форма пан уживається з ім'ям, прізвищем, назвою посади, звання. ***Ім'я та по батькові зі словом панне поєднуються.*** Тобто говорити чи писати пан Михайло Петрович, пані Ольга Степанівна або звертатися пане Михаїле Івановичу, пані Катерино Василівно є порушенням норм літературної мови й не відповідає українським традиціям.

У листуванні прийнято зазначати звання адресата чи вказувати його професію:

Високоповажаний _____ міністре!

Вельмишановний (високоповажний) професоре! Шановний директоре!

Високоповажний пане прокуроре! Шановний суддя!

До Президента держави слід звертатися так:

Ваша Високодостоїнсте Пане Президенте! Вельмишановний Пане Президенте! Високоповажний Пане Президенте! Пане Президенте!

Необхідно запам'ятати й чітко дотримуватися **форм звертання** до служителів церкви:

Всечесніший Отче Михаїле! Всесвітліший Отче!

Високопреподобний Отче! Ваше Блаженство!

Блаженніший і дорогий Митрополите!

В українській мові звертання вживають у формі кличного відмінка.

Зазвичай звертання до службової особи завершують знаком оклику і перше слово тексту листа пишуть з великої літери і з абзацу.

Відсутність звертання може бути витлумачено як зневагу до адресата і порушення етикету ділового листування.

II. Дуже важливо ретельно обміркувати початкову фразу листа, від якої може багато залежати, адже саме вона має переконати адресата у правомірності написання листа. Якщо цей лист - відповідь на запрошення, запит, подяка, то вже у першому реченні буде доречним

ввічливо висловити вдячність.

Висловлюємо свою найщирішу вдячність за...

Щиро дякуємо Вам за лист з порадами та рекомендаціями щодо...

Насамперед (передусім) дозвольте подякувати Вам за...

Прийміть нашу щирю (найщирішу) подяку за... Цей лист - вияв нашої вдячності за...

Ми щиро вдячні Вам за те, що Ви...

У листах-підтвердженнях варто скористатися такими початковими фразами:

Із вдячністю підтверджуємо отримання листа-відповіді...

Офіційно підтверджуємо свою згоду на...

На підтвердження нашої попередньої домовленості повідомляємо...

Поширеними вступними фразами в ділових листах є посилання на зустріч, попередній лист, телефонну розмову, подію:

У відповідь на Ваш лист від (дата)...

Відповідно до контракту №... що був підписаний між: нашими установами...

Відповідаючи на Ваш запит від (дата)...

Відповідно до Кримінально-процесуального кодексу України, розділу... статті №...

Узявши до уваги Ваш запит від (дата), пропонуємо Вам... Згідно з нашою домовленістю від (дата) повідомляємо...

До інвесторів, керівників установ (організацій, підприємств), клієнтів, партнерів нерідко доводиться звертатися з проханнями. Початковими фразами таких листів можуть бути такі:

Будь ласка, повідомте нас про...

Будемо вдячні, якщо Ви підтвердите свою участь у...

Звертаємося до Вас із проханням про невелику пожертву у фонд...

Просимо Вас терміново оплатити рахунок...

Просимо Вас уважно вивчити наші пропозиції й дати остаточну відповідь...

У діловому світі з різних причин (ви на кілька днів затрималися з відповіддю, не змогли вчасно виконати доручення, не з'явилися чи запізнилися на зустріч, переплутали документацію) іноді виникають ситуації, коли потрібно вибачитися, перепросити за неприємності, яких ви завдали адресату. У такому разі листа слід розпочинати так:

Просимо вибачення за прикре непорозуміння, що сталося... Щиро просимо вибачити за затримку з відповіддю...

*Просимо вибачити нам за неможливість вчасно виконати **Ваше** замовлення...*

*Хочемо попросити вибачення за завдані Вам зайві турботи...
Перепрошуємо за зайві хвилювання з приводу...*

Хочемо щиро перепросити Вас за прикру помилку, що сталася...

У листах-нагадуваннях, що належать до психологічно складних, потрібно ввічливо, тактовно і ненав'язливо вказати на те, що, наприклад, термін оплати рахунка чи виконання замовлення минув. Такі листи варто розпочати так: *Вважаємо за свій обов'язок нагадати Вам про... Нам дуже незручно, що змушені нагадати Вам про... Вибачте, що знову турбуємо Вас, але ми не отримали відповіді на лист від (дата). Змушені нагадати Вам, що й досі не отримали від Вас оплаченого рахунка.*

Вибачте, але ми змушені нагадати Вам про необхідність оплатити рахунок за... Гадаємо, що це лише непорозуміння.

Інколи делікатність, тактовність не дають бажаних наслідків, тоді слід виявити категоричність і рішучість. Це можна зробити так:

Незважаючи на неодноразові нагадування та вжиті запобіжні заходи, Ваш борг не погашено, натомість він продовжує зростати.

Вважаємо за потрібне попередити Вас про свій намір розірвати контракт. Оскільки Ви, незважаючи на наше настійне прохання погасити заборгованість, і досі не надіслали оплаченого чека, ми змушені припинити виконання всіх Ваших замовлень.

До категорії складних належать листи-відмови. Якщо ви не маєте можливості відповісти позитивно, то сказати «ні» слід аргументовано, коректно, доброзичливо, адже людина поклала на вас надії. За умови дотримання цих порад адресат зрозуміє, що у вас не було іншого виходу. Сформулюйте відмову так: *На жаль, ми не можемо прийняти Вашої пропозиції...*

Дуже шкода, але ми не маємо згоди задовольнити Ваше прохання з багатьох причин...

Щиро шкодуємо, проте ситуація, що склалася, не дає нам можливості... Вибачте, але ми не можемо надати (погодитись, направити)...

У листах-повідомленнях доречною буде одна з таких вступних фраз:
Повідомляємо Вас...

Хочемо повідомити про те, що...

З приємністю повідомляємо Вас, що... На жаль, змушені повідомити Вас, що... Цим листом повідомляємо, що...

III. Вибір завершальних речень є також дуже важливим і залежить насамперед від змісту листа. Так, можна повторити подяку, висловлену на початку, чи просто подякувати за допомогу, приділену увагу, оскільки слово «дякую» - найуживаніше слово кожного вихованого і порядного комерсанта, підприємця, банкіра, кожної ділової людини:

Дозвольте ще раз подякувати Вам... Висловлюємо ще раз вдячність...

Дякуємо за допомогу...

Ще раз дякуємо Вам за все, що Ви зробили для... Дозвольте ще раз подякувати Вам за...

Ще раз дякую за виявлену мені честь...

Доречним і корисним наприкінці листа є запевнення адресата в тому, про що йшлося в тексті:

Запевняємо, що Ви цілковито можете розраховувати на нашу підтримку.

Ми зателефонуємо Вам, щоб домовитися про взаємно зручний час для зустрічі. Будемо раді співпрацювати з Вами.

Запевняємо, що наша співпраця буде плідною.

Запевняємо, якщо протягом місяця Ви погасите заборгованість, усі замовчення буде виконано і ми й надалі співпрацюватимемо на попередніх умовах

Будемо раді допомогти Вам

*Наприкінці листа можна висловити сподівання *Сподіваємося, що наша пропозиція зацікавить Вас* *Сподіваємося, що Ви правильно зрозумієте нас**

Маємо надію, що це піде на користь справі

*Сподіваємося на швидку відповідь і бажаємо успіхів *Плекаємо надію ще раз зустрітися з Вами,**

Висловлюємо надію, що це лише успішний початок нашої співпраці і в майбутньому Ви ще не раз допоможете нам у справах

Щиро сподіваємося на Вашу подальшу фінансову підтримку

Маємо надію, що наші нововведення зацікавлять Вас і розраховуємо на встановлення взаємовигідного партнерства

Наприкінці листа можна також попросити вибачення за турботи чи ще раз повторити його за затримку з відповіддю або запізнення

Ще раз просимо вибачення за завдані турботи (клопоти, прикрощі, незручності)

Щиро просимо вибачення за

*Ще раз перепрошуємо за цю прикру помилку *Дозвольте ще раз попросити вибачення за**

IV Не слід забувати про прощальну фразу Найчастіше в листах уживаються такі форми

З повагою

З повагою і найкращими побажаннями З удячністю і повагою

З належною до Вас пошаною Залишаємося з пошаною

Зі щирою повагою (пошаною)

Після прощальної формули ввічливості розділовий знак не ставиться, з нового рядка оформлюється реквізит «Підпис».

Постскрипtum (приписка) наприкінці листа можливий лише за умови, що після його написання сталася подія, про яку ви неодмінно маєте повідомити адресатові. Після постскриптуму знову потрібно поставити підпис.

V Якщо ви бажаєте досягти успіху, обов'язково слід подбати про те, щоб лист був бездоганим у всіх аспектах, адже навіть незначне недотримання правил призведе до спотворення його змісту, зміни тону. Листи слід друкувати на гарно виконаних бланках, які є «візитною карткою» вашої установи. Подібні деталі сприятимуть створенню доброго враження про вас і вашу діяльність. Тому для виготовлення фірмових бланків варто використовувати лише високоякісний папір. Конверт за своїм дизайном має відповідати бланкові, за розміром його необхідно дібрати так, щоб не виникало потреби складати лист більше ніж двічі

VI Ділові ЛИСТИ не повинні бути надто довгими. Викладати свої міркування слід чітко, лаконічно, за сутністю, тоді вся запропонована інформація буде доречною. Дотримання правил етикету листування є свідченням вашої поваги до адресата, ввічливості, вихованості і сприяє налагодженню добрих стосунків між колегами, партнерами.

Службові листи друкують на комп'ютері, друкарській машинці або пишуть на спеціальному бланку листа лише з одного боку. Певна річ, на бланку друкують тільки першу сторінку листа, а наступні - на чистих аркушах. Для зручності з обох боків сторінки залишають береги: лівий - не

менш як 30 мм; правий - 10 мм; верхній і нижній - 20 мм.

Нумерація сторінок. У листах, оформлених на двох та більше аркушах паперу, нумерацію сторінок починають із другої. **Номери сторінок**

проставляють посередині верхнього берега арабськими цифрами на відстані не менш як 10 мм від верхнього краю. Біля цифр не ставлять ніяких позначень.

Текст листа друкується через півтора чи два інтервали. У тексті не повинно бути виправлень чи підчищень.

Не слід надсилати листа, написаного через копіювальний папір, це свідчить про неповагу до адресата.

Узвичасно відповідати на листи якомога швидше. Фахівці з культури ділового листування конкретизують термін написання відповіді адресатові залежно від змісту листа.

Правила ввічливості вимагають відповісти на одержаний лист протягом 7- 10 днів.

Отримавши лист-запит, що потребує докладного розгляду, слід упродовж трьох днів повідомити, що лист одержано, й дати остаточну відповідь протягом 30 днів.

Лист-вітання можна надсилати упродовж 8 днів з моменту отримання повідомлення про певну врочистість.

Лист-співчуття надсилається протягом 10 днів після сумної події.

Не слід відповідати на листа нашвидкуруч, зопалу, одразу після одержання прикрих, вражаючих відомостей. Неодмінно заспокойтеся, подумки чітко сформулюйте, що саме ви маєте написати, й лише потім викладайте думки на папері.

Різні типи листів

Лист-повідомлення — це такий службовий лист, у якому доводять до чийогось відома, повідомляють комусь певну інформацію. Листи такого змісту надсилають тоді, коли треба поінформувати про зміну

адреси чи назви установи (фірми, організації), відкриття філії, початок виробництва тощо. Такі листи адресують здебільшого конкретній організації, установі, фірмі.

Наприклад:

Шановні панове!

Хочемо повідомити Вам, що виробництво замовлених Вами товарів розпочалось і ми будемо готові відвантажити їх... (термін).

Просимо повідомити про спосіб транспортування, якому Ви віддаєте перевагу.

З повагою...

Лист-запит — це різновид комерційного листа, що містить прохання надати докладну інформацію про певні товари, послуги або уточнити вже наявну, попередню інформацію про певну установу, банк тощо. Лист-запит складають на підставі ознайомлення з каталогами, проспектами, буклетами, преїскурантами, рекламними оголошеннями та інформацією, отриманою на виставках, ярмарках.

У листі-запиті обов'язково вказуємо:

- підставу для запиту;
- назву товару (його марку, якість, модель тощо);
- умови й термін постачання;
- умови оплати.

Зразок листа-запиту:

Шановні панове!

Ми уважно ознайомилися з Вашим каталогом, де представлено нові підручники та словники для профтехосвіти. Деякі із запропонованих книг зацікавили нас як такі, що можуть ефективно використовуватися в нашому навчальному процесі.

Будемо Вам щиро вдячні, якщо Ви надішлете нам докладні анотації всіх підручників і словників. Просимо також: надіслати поточний преїскурант, зазначивши умови постачання.

Заздалегідь вдячні Вам. З повагою...

Лист-підтвердження — це різновид службового листа, в якому засвідчуємо той чи інший факт: підтверджуємо одержання листів, переказів, цінних паперів. Наприклад:

Вельмишановний пане... !

На підтвердження нашої попередньої домовленості надсилаємо Вам письмове запрошення взяти участь у науковій конференції, що відбудеться ... (дата і місце). Вашу доповідь на тему «Мистецтво ділового листування» внесено до програми конференції.

Оргкомітет конференції забезпечує проживання в готелі на період...

Реєстрація учасників конференції проводитиметься... (дата і час) у приміщенні... (назва, адреса). З повагою...

Лист-прохання — це службовий лист, в якому у ввічливій формі звертаються до партнерів, клієнтів, інвесторів із певним проханням. Листи- прохання є одним із найпоширеніших видів ділової кореспонденції. Від уміння переконливо висловити своє прохання великою мірою залежить і його виконання. **Наприклад:**

Шановні... !

Нещодавно ми збудували деревообробний комбінат, та, на жаль, у нас бракує коштів на придбання обладнання для виготовлення меблевих виробів.

Ми були б щиро вдячні, якби Ви надали нам довготерміновий кредит на суму 200 000 (двісті тисяч) гривень. Додаємо до листа необхідні документи:

договір на придбання обладнання;

техніко-економічне обґрунтування повернення кредиту.

Оскільки ця проблема потребує негайного розв'язання, переконливо просимо Вас відповісти якомога швидше.

З повагою...

Лист-нагадування — це службовий лист, у якому йдеться про

наближення чи закінчення терміну виконання певних завдань, зобов'язань, проведення заходів.

Нагадування неодмінно має бути доброзичливим, ненав'язливим: у жодному разі не слід звинувачувати адресата, оскільки причиною затримки оплати чи несплати, наприклад, може бути дуже скрутна фінансова ситуація, в якій він опинився.

Зміст листа-нагадування насамперед залежить від того, вперше, вдруге чи втретє ви нагадуєте партнерові про виконання його зобов'язань, недотримання терміну оплати рахунків тощо. Якщо клієнт не реагує на ваші нагадування, то, звичайно ж, ви змушені будете повідомити йому про свій намір звернутися до суду й розірвати контракт. Однак навіть у цьому разі стиль листа має бути чемним, стриманим. **Наприклад:**

Шановний пане... !

Користуючись нагодою, дозвольте нагадати Вам, що термін оплати рахунків за Ваше замовлення №... від... (дата) минув.

Будемо Вам щиро вдячні, якщо до... (дата) Ви надішлете переказ Вашої заборгованості на суму...

Перепрошуємо за те, що змушені потурбувати Вас із цього приводу. Залишаємося з повагою...

Лист-претензія — це службовий лист, у якому висловлюється невдоволення з приводу порушення умов укладеної угоди, наприклад порушення погоджених (визначених) термінів постачання товару, невідповідності останнього запропонованим зразкам, незадовільного дизайну чи упакування тощо.

Виявивши порушення, ви маєте право висловити партнерові претензію і вимагати їх ліквідації, скажімо, заміни неякісного товару; ви також можете наполягати на відшкодуванні завданих збитків, сплаті штрафу і, певна річ, на чіткому дотриманні в майбутньому умов договору (угоди, контракту).

Зазвичай спершу надсилають лист-нагадування, в якому

аргументовано, послідовно, виважено висловлюють невдоволення, а потім претензію. **Наприклад:**

Шановні панове!

Ми дуже занепокоєні несподіваною затримкою з постачанням замовленого паперу для виготовлення поліграфічної продукції, адже знаємо, що зазвичай Ви відповідально ставитеся до виконання своїх обов'язків.

Відповідно до нашої угоди про закупівлю від... (дата) папір має бути відвантажений не пізніше... (дата). На жаль, ми й досі не отримали його. Гадаємо, що це лише недогляд, і сподіваємося упродовж: наступного тижня отримати папір.

Чекаємо на відповідь. З повагою...

Якщо партнер не відреагує на такого листа, вам слід виявити категоричність. Наприклад:

Шановні панове!

У листі від... (дата) ми повідомили Вам остаточний термін постачання замовленого садово-городнього інвентарю. Дуже прикро, але Ви й досі не відвантажили його, порушивши умови угоди. У зв'язку з цим ми змушені анулювати своє замовлення.

З повагою...

Лист-відповідь на претензію — це службовий лист, у якому пояснюємо причини певних порушень або переконливо доводимо безпідставність претензії чи скарги.

Отже, зміст таких листів залежатиме від того, чи ви погоджуєтесь з претензією та висунутими звинуваченнями, чи вважаєте їх безпідставними.

Питання для самоконтролю

- 1 До яких документів за призначенням належать листи?
- 2 Що таке службовий лист?
- 3 Які виділяють листи за функціональними ознаками?
- 4 Які розрізняють листи за кількістю адресатів?
- 5 Назвіть реквізити листа та правила їх оформлювання.

6 Як слід починати лист?

7 Наведіть приклад найпоширеніших звертань у листах?

8 Як треба звертатися до Президента?

Завдання для самостійної роботи

1. Напишіть лист, в якому ви просите дати детальну інформацію про необхідний вам товар (книги) Визначте, який це лист 1) за найменуванням, 2) за напрямом 3) за призначенням.

2. Продовжіть текст листа, визначте, який це лист 1) за найменуванням 2) за місцем виникнення, 3) за формою.

Шановні панове!

Підтверджуємо отримання Вашого листа від 01 07 2010 р на постачання 5 тис примірників посібника «Усне спілкування» Повідомляємо, що...

3. Напишіть лист-запит комерційної пропозиції (запит на відкриття представництва, запит рекомендації від ділового партнера).

4. Запишіть типові мовні звороти якими можна скористатися під час написання листа-прохання.

5. Продовжте текст листа

Шановний пане!

Один із найосновніших принципів роботи нашої компанії - гідно цінувати своїх клієнтів. До Вас ми ставимося з особливою повагою, адже впродовж нашої співпраці у нас не виникало серйозних непорозумінь

Однак учора наша бухгалтерія повідомила, що Ви вчасно не оплатили кілька рахунків. Розуміємо, що...