ДОВІДКОВО-ІНФОРМАЦІЙНІ ДОКУМЕНТИ

До довідково-інформаційних належать такі документи: службові листи, звіт, службові записки (доповідна та пояснювальна), адреса, телеграма, телефоно- і радіограма, анотація, рецензія, відгук, прес-реліз, стаття, тези, план, протокол, довідка, факс, висновок

СЛУЖБОВІ ЛИСТИ

Класифікація листів

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;

листи-розпорядження

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

Реквізити листа та їх оформлювання

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 ЄДРПОУ після реквізиту довідкові відомості про організацію (09).

5 ***Повна назва установи***, організації чи підприємства — автора листа. Відтворюється угорі ліворуч за допомогою штампа або друкарським способом.

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

7 ***Індекс підприємства зв'язку***, поштова й телеграфна адреси, номер телетайпа, номери телефону, факсу. Розташовують у верхньому лівому кутку, оформляють відповідно до поштових правил. Для здійснення розрахунково-грошових операцій на бланках листів указують номер розрахункового рахунка у відділенні банку

Наприклад:

Розрахунковий рахунок № 3467059
у Шевченківському УСБ м. Києва, МФО 845678

8 ***Дату (день, місяць, рік)*** записують здебільшого словесно-цифровим способом (24 серпня 2002 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»
Коваленку 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 директору 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
Васильченку Ф. К.
вул. П. Тичини, 17, м. Київ, 04132

Реквізити адресата друкують з правого боку 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 короткий виклад його основного змісту. Він має бути стислим, 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 та пропозицій.

12 Позначення про ***наявність додатка*** роблять ліворуч під текстом з 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, ініціали та прізвище особи, яка підписує лист (назву установи не повторюють).

Наприклад:
Директор школи (підпис) П. Г. Остапенко
Голова оргкомітету (підпис) Г. Р. Рижук

Якщо лист написано не на бланку, то вказують повну назву установи, посаду,

ініціали та прізвище особи, котра підписує лист. Наприклад: *Голова Акціонерного банку «Мрія» (підпис) С. В. Фесенко*

Етикет ділового листування

Фахівці з проблем культури ділового мовлення пропонують під час написання листа дотримуватися таких правил[1]:

І. 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!
Глибокошановний (ім 'я та по батькові)!
Високошановний пане... !

*Примітка. Слово **пан** в українській мові вживається щонайменше сім століть і в етикетному сенсі не має ніякої семантичної дотичності до слова пан в 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 пан не поєднується. Тобто говорити чи писати пан Михайло Петрович, пані Ольга Степанівна або звертатися пане Миколо 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 Високодостойносте Пане Президенте!
Вельмишановний Пане Президенте!
Високоповажний Пане Президенте!
Пане Президенте!

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

Всечесніший Отче Михайле! Всесвітліший Отче! Високопреподобний Отче!
Ваше Блаженство!
Блаженніший і дорогий Митрополите!
Високопреосвященний Владико Митрополите!
Ваша Святосте (до Патріарха)!

В українській мові звертання вживають у формі кличного відмінка. Заміна його формою називного відмінка на зразок *«Шановна Оксана Дмитрівна!», «Шановний директор!»* є ненормативною.

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.

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 щиру (найщирішу) подяку за...
Цей лист — вияв нашої вдячності за...
Ми щиро вдячні Вам за те, що Ви...
Дозвольте висловити свою вдячність...
Вдячні Вам за запрошення...
Дякуємо за надану змогу (пропозицію)...

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...
Підтверджуємо отримання Вашої телеграми...
Ми отримали Вашого листа з повідомленням про... і щиро Вам вдячні...

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 №...
Згідно з нашою домовленістю надсилаємо Вам...
На Ваш запит про... даємо письмову відповідь.
У відповідь на Ваш запит повідомляємо...
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 нам 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...
Просимо надіслати зауваження та доповнення до проекту угоди про...
Просимо прийняти замовлення...

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 вибачитися 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.
Вважаємо за необхідне нагадати Вам...
Дозвольте нагадати Вам, що...

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.
У зв'язку з тим, що Ви, незважаючи на наше настійне прохання погасити заборгованість, і досі не надіслали оплаченого чека, ми змушені припинити виконання всіх Ваших замовлень.
Усі наші намагання змусити Вас сплатити борг були марними, а тому ми подаємо позов до суду.

До категорії складних належать листи-відмови. Якщо ви не маєте можливості відповісти позитивно, то сказати «ні» слід аргументовано, коректно, доброзичливо, адже людина покладала на вас надії. За умови дотримання цих порад адресат зрозуміє, що у вас не було іншого виходу. Сформулюйте відмову так:
Ми, докладно вивчивши запропонований Вами проект, з прикрістю повідомляємо, що не маємо змоги...
На жаль, ми не можемо прийняти Вашої пропозиції...
Дуже шкода, але ми не маємо змоги задовольнити Ваше прохання з ряду причин...
Шкода, але з огляду на ускладнення ситуації ми не можемо підтримати Вашого проекту.
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 Вам...
Хочемо повідомити про те, що...
З приємністю повідомляємо Вам, що...

На жаль, змушені повідомити Вам, що...
Дозвольте повідомити Вам, що... Раді повідомити Вам, що... Цим листом повідомляємо, що...

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...
Щиро вдячні за...
Ще раз висловлюємо щиру вдячність за постійну підтримку...
Ще раз дякуємо і висловлюємо надію, що...
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 замовлення буде виконано й ми й надалі співпрацюватимемо на попередніх умовах.
Будемо раді допомогти Вам.
Якщо у Вас буде бажання зустрітися з нашим представником — ми до Ваших послугу будь-який зручний для Вас час.
Запевняємо, що ми робимо все можливе для завершення...
Запевняємо, що в майбутньому ми докладемо максимум зусиль, щоб уникнути таких прикрих непорозумінь.
Будемо раді встановленню взаємовигідних контактів із Вашою фірмою
Наприкінці листа можна висловити сподівання: *Сподіваємося, що наша пропозиція зацікавить Вас. Сподіваємося, що Ви правильно зрозумієте нас*
Сподіваємося, наша відмова не образить Вас і в майбутньому ми ще матимемо нагоду взаємовигідно співпрацювати.
Сподіваємося, що Ви розглянете наші пропозиції найближчим часом і повідомите нам про своє рішення.
Маємо надію, що це піде на користь справі.
Гадаємо, що в майбутньому зможемо стати Вам у пригоді.
Розраховуємо на тісне і взаємовигідне співробітництво з Вами.
Маємо надію, що наша співпраця буде плідною.
Сподіваємося, що майбутня співпраця буде плідною, успішною і вигідною для Вас і для нас.
Маємо надію, що Ви не відмовитеся допомогти нам.
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.
Сподіваємося, що Ви відвідаєте рекламний показ, який відбудеться...
Маємо надію, що всі докладені зусилля не будуть марними.
Сподіваємося, що в майбутньому нам ще раз випаде нагода зустрітися та обмінятися досвідом і думками.
Щиро сподіваємося, що Ви знайдете час відвідати...
Сподіваємося, що це непорозуміння не вплине на наші подальші стосунки.

Наприкінці листа можна також вибачитися за турботи чи ще раз повторити вибачення 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...

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 З щирою повагою (пошаною)
З найщирішою до Вас повагою (пошаною) З повагою, вдячністю та побажанням успіхів Із вдячністю і правдивою пошаною Бажаємо успіхів
Після прощальної формули ввічливості розділовий знак не ставиться
Постскриптум (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

Якщо ви бажаєте досягти успіху, обов'язково слід подбати про те, щоб лист був бездоганним у всіх відношеннях, 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

Ділові листи не повинні бути надто довгими. Викладати свої міркування слід чітко, лаконічно, по суті, 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.

Оформлювання листа

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 ЗО мм; правий — 10 мм; верхній і ніжній — 20 мм.

Нумерація сторінок. У листах, оформлених на двох і більше аркушах паперу, нумерацію сторінок починають з 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.

Узвичаєно відповідати на листи якомога швидше. Фахівці з культури ділового листування конкретизують термін написання відповіді адресатові залежно від змісту листа[1].

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.

Зразок повністю опрацьованого листа, що був оформлений на бланку

ДЕРЖВИДОБУТОКМІНВОД УКРАЇНИ
УКРАЇНСЬКИЙ НАУКОВО-ДОСЛІДНИЙ ІНСТИТУТ МІНЕРАЛЬНИХ ВОД (УНДІМВ)

вуп. Курортна, 28, Київ, 04075,
тел./факс: (044) 331-22-82, тел. 331-10-11
Розрахунковий рахунок № 000296211
Пущанському відділенні банку «Гранд»
м. Києва, МФО 398170
E-mail: undimd@dvvu.kiev.ua

Державний комітет України з нагляду за охороною водних ресурсів

вул. Антонця, 12

Київ, 01938

Захарову С. В.
До виконання
(підпис) В. М. Харбінський
2003-08-05

31.07.2003 № 2787\03-15
На № _____ від ____

Про направлення на відгук першої редакції стандарту

Державний комітет України з питань видобування мінеральних вод за замовленням Державного комітету України з питань технічного регулювання і споживчої політики доручив Українському науково-дослідному інституту мінеральних вод розробити проект Національного стандарту України «...».
До переліку організацій, які мають надати відгук на проект стандарту, включено Державний комітет України з нагляду за охороною водних ресурсів.
Направляємо на відгук першу редакцію проекту стандарту. Просимо надіслати відповідь до 01 вересня 2003 року.

Додаток: Перша редакція проекту стандарту на ЗО арк. у 1 прим.

З повагою Директор інституту О. Г. Панченко

Глей Тамара Сергіївна 331-10-12

До справи № 01-11
Відгук відправлено 29.08.2003 № 155/01-11
(підпис) С. В. Захаров
29.08.2003

УНДІМБ
Вх. № 121\01-11
2003-08-05

Лист-повідомлення

Це такий службовий лист, у якому доводять до чийогось відома, повідомляють комусь певну інформацію. Листи такого змісту надсилають тоді, коли треба сповістити 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...

Шановні панове!

Повідомляємо, що замовлений Вами товар було відвантажено сьогодні на склад... (назва фірми) *згідно з умовами договору. Сподіваємося, що Ви будете задоволені якістю товару. Чекаємо нових замовлень.*
З повагою і найкращими побажаннями...

Вельмишановний пане... І

Щиро вдячні Вам за листа від... (дата). *На превеликий жаль, маємо повідомити, що ми не виготовляємо товару потрібної Вам якості.*
Надсилаємо наші зразки для того, щоб Ви змогли визначити, чи відповідають вони Вашим потребам. Якщо Вас влаштовує лише обумовлена якість, то ми зможемо виготовити і постачити цю продукцію впродовж найближчих... місяців.
Для визначення вартості замовлення надішліть точні відомості щодо обсягу потрібної Вам продукції. Отримавши від Вас необхідну інформацію, ми зможемо підготувати проект угоди.
Очікуємо на швидку відповідь.
З щирою пошаною...

Шановні панове!

Упродовж останніх кількох років наша продукція користувалася високим попитом у ... (назва країни, міста), *що й зумовило відкриття нами там своєї філії. Завдяки цьому ми зможемо обслуговувати Вас більш ефективно й оперативно.*
У новій філії працюють консультанти, які завжди будутьраді відповісти на всі технічні питання безкоштовно і без будь-яких зобов 'язань з Вашого боку. Ви матимете змогу перевірити якість наших товарів, а також відремонтувати їх у нашій філії.
Сподіваємося на подальшу плідну співпрацю.
З пошаною...

Шановні панове!

На загальних зборах нашої фірми ... (дата) *було прийнято рішення змінити назву компанії з...* (стара назва) *на...* (нова назва).

Просимо повідомити про ці зміни відповідні відділи Вашої фірми.

З повагою...

Шановні панове! Повідомляємо Вам, що пан... (прізвище та ініціали), *який був нашим партнером упродовж: багатьох років, з ...* (дата) *залишає компанію за станом здоров'я Отже, компанія переходить у цілковиту власність нашого головного партнера, пана ...* (прізвище та ініціали). *Надалі з усіх питань просимо звертатися саме до нього.*

З повагою...

Шановні добродії!

З радістю повідомляємо Вам, що нашого шановного колегу, пана... (прізвище та ініціали) *з ...* (дата) *призначено директором нашої фірми. Він керуватиме роботою відділів...* (назви).

Маємо надію, що призначення пана ... (прізвище та ініціали) *сприятиме розвитку добрих взаємин і плідній співпраці між нашими фірмами.*

З повагою і найкращими побажаннями ...