

ДЕЛОВАЯ ПЕРЕПИСКА В МЕЖДУНАРОДНОМ СОТРУДНИЧЕСТВЕ

Деловое письмо до сих пор остается важным элементом сотрудничества, несмотря на широкие возможности современных технических средств коммуникации. Без переписки вести деловые отношения просто невозможно. Практически все телефонные и телеграфные договоренности требуют письменного подтверждения. При установлении же деловых контактов хорошо составленное, правильно сформулированное письмо может наилучшим образом представить организацию и создать самое благоприятное о ней впечатление у вашего потенциального партнера.

Правила оформления писем отечественным партнерам определены государственными нормативными актами, в которых перечислены основные реквизиты письма и требования к их оформлению. При составлении писем иностранным партнерам необходимо учитывать, что они составляются по другим правилам.

Как писать деловые письма? Что понимается под хорошим эффективным письмом и как это достигается? Ответы на эти вопросы были темой практического занятия «Official Letter Writing», которое в рамках программы OSTOPUSI проводила г-жа С. Ван де Пул - преподаватель языкового центра университета Антверпена.

Деловые письма разных стран по своей форме не отличаются большим разнообразием, имеют четкую структуру, определенный набор реквизитов и стабильное расположение каждого из них (см. рис. 1). Они печатаются на стандартном бланке, включающем в себя эмблему, наименование и почтовый адрес учреждения; банковские реквизиты; номера телефона, факса; электронный почтовый адрес.

Как правило, каждое правильно оформленное письмо состоит из следующих элементов: 1) дата – число, месяц, год; 2) внутренний адрес – имя и адрес лица, которому адресуется письмо; 3) вступительное обращение – вежливое приветствие; 4) текст письма – изложение сути вопроса; 5) заключительная формула вежливости – вежливое "до свидания"; 6) подпись; 7) служебные от-

метки. На листе эти элементы располагаются от границы левого поля. Подчеркнем некоторые отличительные особенности каждого из них.

1. *Ссылка (номер) документа.* Может быть цифровой, буквенной или буквенно-цифровой. Например:

Reference: 101;

Ref: DB;

Ref: DB/101;

Ref: DB/AP/101,

где Reference (Ref) – ссылка; DB – инициалы автора; AP – инициалы секретаря или исполнителя; 101 – порядковый номер документа (номер документа может содержать другие условные обозначения, например, структурного подразделения, дела, файла и т.д.

Our ref: RBN/ST

Your reference: GB/jk/12

13 November 1997

Mrs Ethel Wright
25 Imperial Road
LEEDS
LS4 8JT

Dear Mrs Wright

RE: The Style of Setting up a letter

This letter layout has become firmly established as the recommended way of setting out letters. Its main features is that all typing lines begin at the left-hand margin.

Open punctuation is usually adopted with this letter layout; that is to say no punctuation marks are necessary except in the body of the letter. You will notice, for example, an absence of punctuation marks from the date, the inside address, the salutation and the complimentary close.

With equal spacing between all sections of the letter (one clear line space), most

people agree that this layout is very attractive and easy to type as well as business-like.

Yours sincerely

P J DREW
Correspondence Chief
Accounting
Department

Enclosure: Order № 34

cc M Pryor, Accounts Manager

Рис.1. Пример оформления делового письма

Если письмо является ответом, то указывается исходный номер инициативного письма, например:

Your reference 12.

2. *Дата.* Указывается буквенно-цифровым способом в следующем порядке: день / месяц / год (без добавления "th" к числу). Название месяца пишется с большой буквы. Например:

26 June 1997

3. *Адрес получателя.* Состоит из расположенных построчно:

- имени и фамилии получателя;
- наименования организации;
- номера дома или улицы;
- города;
- страны.

При написании адреса в настоящее время чаще всего используется "открытая пунктуация", т.е. без запятых и точек. Адрес на письме должен быть точно таким же, как и на конверте, и пишется от начала поля слева. Например:

Mr James Leighton
General Manager
Leighton Engineering Co Ltd
12 Bracken Hill
MANCHESTER
M 60 8AS

4. *Вступительное обращение.* Предшествует тексту письма, печатается через 2 – 4 межстрочных интервала от внутреннего адреса. Деловое письмо начинается со слов "Dear...". В зависимости от того, кому письмо адресовано, могут использоваться следующие фразы:

- Dear Sir / Madam – если имя получателя неизвестно,
- Dear Mr Neit – человеку, имя которого известно,
- Dear Mrs Fella – замужней женщине,
- Dear Miss Jones – незамужней женщине,
- Dear Ms Morrison – замужней или незамужней женщине,
- Dear James – хорошо знакомому человеку.

После вступительного обращения ставится запятая или двоеточие, но не восклицательный знак.

5. *Заголовок письма.* Указывается после вступительного обращения. Заголовок обозначается:

- RE: – сокращение слова "regarding" (относительно);
- In re: - сокращение сочетания "In regard to" (касательно);
- Subject: - (предмет, тема, вопрос),

Заголовок дает краткую информацию о содержании письма и печатается через один межстрочный интервал после приветствия. Например:

Dear Mr Leighton ORDER NUMBER 4546

Dear Mrs Jackson INTERNATIONAL CONFERENCE – 24 AUGUST 1997

Заголовок необязательный реквизит, его указание является скорее правилом хорошего тона.

6. *Заключительная формула вежливости.* Печатается через два межстрочных интервала после текста письма. Она должна соответствовать по форме приветствию и положению получателя письма. Например:

Dear Sir Dear Madam Dear Madam/Sir	Yours faithfully (преданный Вам)
Dear Mr Neit Dear Mrs Fella	Yours sincerely (искренне Ваш)
Dear Jacqueline Dear Steven	Best regards, Best wishes, Warm regards и т.д.

Последние сочетания используются в переписке с теми партнерами, с которыми установились дружеские отношения.

7. *Подпись.* После заключительной формулы вежливости делается не менее пяти межстрочных интервалов для личной подписи автора письма. Ниже подписи указывается ее расшифровка: имя и фамилия, на следующей строке – должность лица, подписавшего документ. Например:

Yours faithfully
GEORGE RAINE Chairman

Все деловые письма должны подписываться от руки тем лицом, которое пишет письмо. Подпись должна быть полной и всегда одинаковой. Если однажды письмо было подписано "Igor A. Kolobkov", то и все последующие следует подписывать так же (не "I. Kolobkov").

При подписании письма от имени руководителя, необходимо сделать пометку "for", "pp" или "per pro".

Подпись должна быть разборчивой, особенно если под ней не напечатано имя расписавшегося. Неприятно получать письмо, подписанное "крючками", из-за этого такие письма часто остаются без ответа.

8. *Текст.* Самый важный элемент делового письма. При написании писем желательно пользоваться следующими рекомендациями.

Прежде чем писать письмо, следует определить его цель и способы достижения. Продумать, какие следует использовать для этого факты и высказать их, чтобы добиться желаемого результата.

Письма следует писать с позиции вашего корреспондента. Чтобы письмо было эффективным, важно видеть вещи не только своими глазами, но и глазами другого лица, поэтому и письмо следует писать с позиции "you", а не "we" или "I".

Письмо должно звучать искренне, читающий должен верить тому, что вы пишете, ничего не подвергать сомнению.

В деловом письме не должно быть общих фраз, каждая фраза должна работать на достижение поставленной цели, поэтому она должна быть короткой и легко читаться. Новую мысль, которую вы хотите выделить, начинайте с нового абзаца, располагая их в логическом порядке, пользуясь рекомендациями, заложенными в аббревиатуре SCRAP:

Situation – изложение фактов (факта), которых касается данное письмо.

Complication –

Resolution – предложение возможных путей решения проблемы.

Action – здесь автор письма может сказать, каким образом он собирается разрешить проблему.

Politeness – какой бы ни был тон письма, важно завершить его вежливой фразой. Она должна оставить читателя с полным пониманием проблемы, вызвать у него быструю ответную реакцию.

Например:

Dear Sears,

I am writing to you about our order dated May 21st for twenty five new telephone handsets.

Although delivery was promised in June, it is now August and we need them urgently.

I am sorry if this seems somewhat abrupt, but our increasing difficulties leave me no alternative.

I am afraid we have no choice but to insist on delivery by the end of the month or to cancel the order and find another supplier.

Please let me know by next Monday if you can guarantee delivery within this period or if we should go elsewhere.

Yours faithfully,

Избегайте использовать "if" в заключительном абзаце. Не открывайте возможность читателю выбора между двумя вариантами, если вас вполне устраивают оба. Вместо того, чтобы писать: "Please let me know if you can see me", пишите "Please let me know when you can see me" и т.д.

Хорошие манеры важны не только в личных контактах, они важны и в письме. Поэтому уважение прав и чувств должны пронизывать ваше письмо. Не обвиняйте, а приводите только факты, не критикуйте и не высмеивайте лицо, которому вы пишете. Злос, раздраженное письмо не приведет к желаемому результату. Любая мысль может быть выражена вежливо, сдержанно и с достоинством.

Не менее важно серьезно относиться к внешнему виду письма. Все деловые письма следует печатать четким шрифтом. Текст может печататься как от границы левого поля, так и с отступлением начала каждого абзаца на 5 интервалов (с красной строки).

Абзацы могут отделяться друг от друга дополнительным межстрочным интервалом. Текст письма обычно не превышает одной страницы, при этом он должен располагаться так, чтобы соответствовать размеру бумаги. Он не дол-

жен печататься сжато и быть приподнятым вверх или опущенным до самого конца листа бумаги.

Старайтесь излагать свою мысль короткими фразами и недлинными абзацами.

Немаловажным фактором для достижения эффективности письма является его грамотность. Грамматические и орфографические ошибки или ошибки в пунктуации могут привести к потере уважения и доверия, а письмо сделать абсолютно неэффективным.

Кроме того, правильная пунктуация подчеркивает и уточняет смысл письма, делает его более понятным.

Сэр Джон Д. Рокфеллер однажды сказал: "Умение контактировать с людьми можно приобрести подобно тому, как мы приобретаем сахар или кофе. И я готов платить за это умение значительно дороже, чем за что-либо другое на свете". Умение контактировать с людьми можно развить посредством умения писать хорошие письма. Естественно, оно приходит с опытом. Тем не менее, если при написании письма вы воспользуетесь всеми перечисленными рекомендациями, то это можно рассматривать как первый шаг к успеху.

Mr James Leighton General Manager Leighton Engineering Co Ltd 12 Bracken Hill MANCHESTER M 60 8AS
--

Dear Sir Dear Madam Dear Madam/Sir Dear Mr Neit Dear Mrs Fella Dear Jacqueline Dear Steven	Yours faithfully (преданный Вам) Yours sincerely (искренне Ваш) Best regards, Best wishes, Warm regards и т.д.
--	---

Dear Sears,

I am writing to you about our order dated May 21st for twenty five new telephone handsets.

Although delivery was promised in June, it is now August and we need them urgently.

I am sorry if this seems somewhat abrupt, but our increasing difficulties leave me no alternative.

I am afraid we have no choice but to insist on delivery by the end of the month or to cancel the order and find another supplier.

Please let me know by next Monday if you can guarantee delivery within this period or if we should go elsewhere.

Yours faithfully,