2. ЗАКОНСПЕКТУВАТИ ПИТАННЯ:

1. Етикет ділового листування: типові ситуації та причини укладання різних видів листів.

Фахівці з проблем культури ділового мовлення пропонують під час

написання листа дотримуватися таких правил:

1. Починати листа необхідно із звертання, яке є загальноприйнятою формою ввічливості. Проблема вибору звертання є доволі делікатною.
2. 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.
3. 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.
4. Не слід забувати про прощальну фразу Найчастіше в листах уживаються такі форми.
5. Якщо ви бажаєте досягти успіху, обов'язково слід подбати про те, щоб лист був бездоганним у всіх аспектах, адже навіть незначне недотримання правил призведе до спотворення його змісту, зміни тону
6. Ділові ЛИСТИ не повинні бути надто довгими Викладати свої міркування слід чітко, лаконічно, за сутністю, тоді вся запропонована інформація буде доречною

2. Гарантійний лист: умови та особливості укладання.

Гарантійний лист – це службовий лист, якого пишуть для підтвердження певних умов, зобов'язань. Здебільшого гарантують оплату за певні послуги, виконану роботу, надану житлову площу, якісне виконання роботи. У гарантійних листах слід дотримуватися етичних норм спілкування - у ввічливій, тактовній формі висловлювати готовність до певних дій.

Такі листи адресують організації, установі, фірмі чи окремій філії. Гарантійний лист підписують керівник і головний бухгалтер установи.

3. Запишіть типові мовні звороти, якими слід починати ділові листи та прощальні фрази (закінчення листів).

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...!
* 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!
* Всечесніший Отче Михаиле!
* Всесвітліший Отче!

…

Найчастіше в листах уживаються такі форми прощальних фраз:

* З повагою
* З повагою і найкращими побажаннями
* З удячністю і повагою
* З належною до Вас пошаною
* Залишаємося з пошаною
* Зі щирою повагою (пошаною)
* З найщирішою до Вас повагою (пошаною)
* З повагою вдячністю та побажанням успіхів
* Із вдячністю і правдивою пошаною
* Бажаємо успіхів

…

4. Запишіть типові мовні звороти, якими можна скористатися під час написання листів:

1. листа-прохання;

1. Просимо повідомити (надіслати, сплатити, підтвердити, розглянути)... 2. Просимо при нагоді надіслати нам рекламні матеріали. 3. Просимо передати нам через Вашого представника рекламні проспекти й каталоги, що презентують Ваші нові товари. 4. Ми не виявили помилки в нашому останньому рахунку від... (дата). Будемо вдячні, якщо Ви проведете повторну перевірку. 5. Просимо відвантажити замовлені товари відразу після їх виготовлення. 6. Будемо Вам вельми вдячні, якщо Ви...

1. листа-запиту на отримання інформації про якість і кількість продукції;

1. Просимо надіслати нам прейскуранти (прайси) на всі види Вашої продукції. 2. Ми регулярно здійснюємо закупівлю... (назва товару) і хотіли б знати, що Ви можете ще запропонувати нам. 3. Наша фірма є головним дистриб'ютором... (назва товару) в... (назва країни). Ми хотіли б налагодити з Вами ділову співпрацю. Просимо повідомити, яку продукцію Ви можете запропонувати нам для реалізації в... (назва країни). 4. Повідомте, будь ласка, чи можете Ви постачити нам... (назва товару). 5. Просимо повідомити, яку продукцію Ви виробляєте. 6. Просимо надіслати нам Вашу тверду пропозицію. Ми щойно одержали ліцензію на імпорт... (назва товару).

1. листа-підтвердження отримання запиту;

1. Ми із вдячністю підтверджуємо одержання Вашої пропозиції від... (дата). 2. Вдячні Вам за повторну інформацію щодо Вашої спеціальної пропозиції. 3. Ми офіційно підтверджуємо свою згоду й повідомляємо, що... 4. Міністерство освіти і науки України підтверджує, що... 5. Із вдячністю підтверджуємо одержання Вашого запиту й хочемо запевнити, що ми зацікавлені в установленні взаємовигідної співпраці з Вами. 6. Повідомляємо, що Ваше замовлення ми отримали... (дата) і відразу ж розпочали виготовлення... (назва товару).

1. листа, у якому подається відповідь-відмова на запит;

1. Дуже шкода, але ми не можемо задовольнити Вашого прохання з таких причин:... 2. На жаль, повинні повідомити Вас про неможливість... 3. Шкода, але з огляду на погіршення економічної ситуації ми не можемо... 4. З прикрістю повідомляємо, що не маємо змоги... 5. Щиро жалкуємо, проте ситуація, що склалася, не дає нам можливості... 6. Нам дуже шкода, але через наявність кількох і досі не оплачених рахунків ми не можемо...

1. листа, у якому йдеться про відмову претендентові на місце роботи;

1. Щиро жалкуємо, але змушені повідомити, що право представляти нас уже передано іншій особі. Вдячні за інтерес, виявлений до нашої організації. З приємністю відзначаємо високу кваліфікацію, засвідчену Вами на співбесіді. Однак, погодьтеся, Ваша спеціальна освіта не відповідає нашим потребам. 2. Ми розглянули Ваше прохання, та, на жаль, у нас зараз немає вакансії. 3. На жаль, змушені повідомити, що всі вакансії рекламних агентів уже заповнені (зайняті). 4. Ваші вимоги щодо заробітної платні, на жаль, неприйнятні для нас. Шкода, але змушені відмовити Вам. 5. Посаду генерального представника нашої фірми вже обіймає інша особа. 6. У зв'язку з тим, що ми вже взяли на роботу власного продавця, не маємо потреби в торгових представниках.

1. листа, у якому йдеться про відмову в продовженні терміну контракту та зміну його умов;

1. Ми уважно вивчили Ваше прохання стосовно продовження контракту на наступний рік і змушені повідомити, що, на жаль, не маємо змоги (не можемо) цього зробити. Вдячні Вам за співпрацю та бажаємо всього найкращого. 2. З огляду на значне скорочення кількості штатних працівників, ми, на жаль, не можемо продовжити контракт із Вами. 3. Щиро жалкуємо, але неприємна ситуація, що склалася під час виконання Вами договору, не дає нам можливості утривалити термін його дії. 4. Дякуємо (вельми вдячні) за співпрацю, та, на жаль, утривалити термін контракту з Вами ми не можемо (не плануємо). Змушені повідомити, що ми не вельми задоволені результатами Вашої роботи. 5. Через те, що Ви нерідко (час від часу) припускаєтеся помилок, ми змушені відмовити Вам у підписанні нового договору. 6. Вибачте, але ситуація, що склалася, не дає нам змоги продовжити контракт із Вами.

1. листа-нагадування;

1. Дозвольте Вам нагадати про... 2. Користуючись нагодою, дозвольте нагадати, що Ви маєте заборгованість... 3. Просимо Вас звернути особливу увагу на те, що у Вас є заборгованість на суму... 4. Хотіли б нагадати Вам про... 5. Нагадуємо Вам, що термін подання звітів минув... (дата). -и 6. Вважаємо за потрібне нагадати Вам, що відповідно до контракту комісійна винагорода має сплачуватися до... (дата).

1. листа-претензії;

1. Ми дуже стурбовані... 2. Нам дуже прикро, що... 3. Нас неприємно вразив той факт, що... 4. Дуже здивовані (розчаровані, занепокоєні) таким станом справ і просимо пояснити цю неприємну для нас ситуацію. 5. Висловлюємо своє невдоволення з приводу... 6. Дуже прикро, що Ви не дотримуєтеся (не виконуєте) умов контракту.

1. листа, у якому йдеться про відкриття фірми;

1. Ми раді повідомити Вас, що відкрили нову філію у Вашому місті. 2. Ми хочемо повідомити Вас про відкриггя філії нашої фірми поблизу Вашого офісу. 3. Повідомляємо Вас про відкриття філії в... 4. Хочемо повідомити Вас, що... (дата) в... відкриється філія, розташована у зручному для Вас місці. Сподіваємося, що відкриття філії сприятиме підтриманню тісних контактів між нашими фірмами. 5. Наша нова філія відкрилася за адресою... і розташована на... поверсі. Вона має офіс, склад і відділ реалізації. Просимо звертатися до... 6. З усіх питань просимо звертатися до пана...

1. листа, у якому йдеться про зміну адреси;

1. Повідомляємо Вас, що ми переїхали в нове приміщення. Наша нова адреса:... 2. Хочемо скористатися нагодою і повідомити Вас, що наша адреса змінилася. Просимо надалі надсилати свої пропозиції за адресою:... 3. 3... (дата) наша фірма змінила офіс. Нас можна розшукати за адресою:... 4. Повідомляємо Вас, що значне розширення нашої фірми змусило нас змінити адресу. Тепер фірма розташована за адресою:... 5. Повідомляємо, що від сьогодні наша установа розташована за адресою:... 6. Наше нове приміщення є більшим, зручнішим, воно краще розміщене, що дасть нам змогу підвищити якість послуг.

1. листа, у якому йдеться про зміни, що стосуються власності;

1. Хочемо повідомити, що фірма... на сьогодні придбала ... % нашого акціонерного капіталу 2. Ощадний банк України придбав більшу частину акцій нашої фірми. 3. Повідомляємо, що ми збільшили статутний капітал нашої компанії на... 4. Повідомляємо, що в процесі реформування фірми в товариство з обмеженою відповідальністю змінився розподіл акцій. Частину капіталу, що належала панові... нині передано панові... 5. Хочемо повідомити, що капітал нашої фірми значно збільшився і сьогодні він становить до...

1. гарантійного листа;

1. Просимо надіслати нам прейскуранти (прайси) на всі види Вашої продукції. 2. Ми регулярно здійснюємо закупівлю... (назва товару) і хотіли б знати, що Ви можете ще запропонувати нам. 3. Наша фірма є головним дистриб'ютором... (назва товару) в... (назва країни). Ми хотіли б налагодити з Вами ділову співпрацю. Просимо повідомити, яку продукцію Ви можете запропонувати нам для реалізації в... (назва країни). 4. Повідомте, будь ласка, чи можете Ви постачити нам... (назва товару). 5. Просимо повідомити, яку продукцію Ви виробляєте. 6. Просимо надіслати нам Вашу тверду пропозицію. Ми щойно одержали ліцензію на імпорт... (назва товару).

1. листа-запрошення;

1 Запрошуємо Вас узяти участь в роботі конференції (з'їзду, наради, симпозіуму) 2 Маємо честь запросити Вас на перше зібрання клубу. 3. Дозвольте запросити Вас на урочисте відкриття фестивалю (виставки)... 4. Будемо раді бачити Вас... (дата) в Національному академічному театрі російської драми імені Лесі Українки на урочистому вечорі з нагоди... 5. Звертаємося до Вас як до фахівця з проблем... і запрошуємо взяти участь у роботі... та виголосити доповідь. 6. Чекаємо на Вас і будемо раді отримати Ваші відгуки про виставку.

1. листа-вітання;

1. Прийміть наші найщиріші вітання з нагоди... 2. Від щирого серця вітаю (вітаємо) Вас з... 3. Щиро вітаю (вітаємо) Вас з... 4. Вітаємо з успішним завершенням... 5. Прийміть наші вітання з нагоди відкриття... 6. Щиросердно вітаємо з...

1. листа-рекомендації на посаду.

1. Дозвольте порекомендувати Вам пана , який бере участь у конкурсі на заміщення вакантної посади. 2. Знаю пана/пані ще з часів навчання в університеті. 3 .Пан/пані працює на посаді з року. 4. Знайомий з паном уже понад 15 років. 5. Знаю пана/пані як досвідченого, кваліфікованого працівника. 6. Пан має великий (значний) досвід підготовки тематичних пресконференцій (написання прес-релізів, запрошень тощо)