

Н.С. Карпова, С.А. Шилова

# Основы деловой переписки

Саратовский государственный университет имени Н. Г. Чернышевского

Саратов  
ООО Издательский Центр «Наука»  
2009

УДК 811.111'38(072.8)

ББК 81.2Англ-5я73

К 26

**Карпова Н.С., Шилова С.А.**

К 26 Основы деловой переписки. – Саратов: ООО Издательский Центр «Наука», 2009. – 60 с.

**ISBN 978-5-9999-0069-2**

Настоящее учебно-методическое пособие предназначено для студентов неязыковых вузов, а также широкого круга лиц, изучающих деловой английский язык для практического использования и профессиональной деятельности. Целью данного пособия является формирование и развитие у студентов навыков письменного делового общения, необходимых для осуществления будущих профессиональных обязанностей. Учебное пособие построено по тематическому принципу. Темы отражают основные внешнеэкономические операции. Каждый раздел пособия оснащен заданиями, направленными на закрепление представленного в разделе материала. Данное пособие может быть использовано в качестве основного учебного материала в курсе «Деловой английский», а также для спецкурса «Основы деловой переписки» в рамках курсов «Английский для специальных целей».

УДК 811.111'38(072.8)

ББК 81.2Англ-5я73

Рецензенты:

кандидат педагогических наук, доцент **Вьюшкина Е.Г.**

кандидат педагогических наук, доцент **Еремина С.В.**

**ISBN 978-5-9999-0069-2**

© Карпова Н.С., 2009

© Шилова С.А., 2009

## Предисловие

Данное пособие предназначено для студентов неязыковых вузов. Формирование навыков деловой переписки – важнейшая задача в процессе обучения иностранному языку студентов всех специальностей. В век высоких технологий, когда эффективная коммуникация является залогом успеха, современному специалисту необходимо умение вести деловую переписку. Цель пособия – познакомить студентов с образцами деловых писем на английском языке и сформировать навыки деловой переписки.

Пособие может быть использовано в курсе «Деловой английский», а также для спецкурса «Основы деловой переписки» в рамках курсов «Английский для специальных целей», рассчитано на 20-30 аудиторных часов (творческие задания могут быть вынесены на самостоятельную работу, что позволяет уменьшить продолжительность курса).

Вводный параграф дает представление об общей структуре делового письма, об официальном стиле и особенностях оформления деловых писем и пунктуации. В пособие включены наиболее распространенные виды деловых писем. В каждой главе даны примеры деловых писем, общий план структуры письма и выражения-клише, которые могут быть использованы для написания письма данного типа. В каждый раздел включены упражнения на отработку структуры письма, закрепление лексики, на перевод, и завершает главу творческое задание на написание письма. Подобная система упражнений позволяет последовательно формировать навыки деловой переписки.

## Как написать деловое письмо

Деловая переписка – это ключ к успеху в профессиональной сфере, способ поддержания и укрепления контактов. Правильно написанное письмо является залогом дружеских и профессиональных отношений.

Деловое письмо четко и просто организовано. Адрес получателя, как правило, располагается в правом верхнем углу. В американском английском над адресом указывается имя адресата (см. пример на стр. 6 п.1), в британском варианте английского языка адрес дается без имени получателя. Порядок написания адреса следующий: улица, город, индекс, страна. Номер дома в США и Великобритании указывается перед названием улицы, хотя в международной переписке в ряде европейских стран вполне уместно указать номер дома после названия улицы.

Под адресом пишется дата. Есть несколько вариантов написания даты *March 13, 2008* и *13 March 2008*. Предпочтительнее месяц писать прописью во избежание непонимания, т.к. в американском английском *03/05/2009* означает *March 05, 2009*, а в британском английском – *3 May 2009*.

Далее с красной строки слева следует обращение (см. пример на стр. 6 п.3). На письме обращение может выделяться запятой.

*Dear Mr Smith,*

*Dear Mr Smith*

Если вы знаете имя адресата, то обращаетесь по имени.

*Dear Mr Jones*

*Dear Ms Jones*

*Dear Dr /Professor Jones*

При обращении к женщине предпочтительнее использовать форму *Ms*, а не *Mrs* или *Miss*, т.к. в профессиональной сфере семейное положение значения не имеет, более того, если вы не знаете замужем адресат или нет, то невольно можете обидеть человека. В науке и медицине принято обращение с указанием занимаемой человеком должностью и званием (см. пример на стр. 6 п.3). Если вы не знаете имени человека, то наиболее распространено обращение

*Dear Sir/Madam*

Ниже даны другие возможные виды обращений

*Dear Sir*

*Dear Madam*

*Dear Sirs (BrE)*

*Dear Gentlemen (AmE)*

Традиционно основная часть письма разделена на абзацы. Первое предложение каждого абзаца раскрывает его основную тему. В вводном абзаце адресант представляется и обозначает цель своего письма (см. пример на стр. 6 п.4). Далее в основной части письма, которая может состоять из 1-3 абзацев, адресант уточняет причину написания письма (предоставляет запрашиваемую информацию, задает уточняющие вопросы, обращается с просьбой и/ или предложениями, предъявляет претензию и др.). Последний абзац – это завершение письма, в вежливой форме выражающие благодарность за оказанную услугу/ надежду на сотрудничество/ содействие в решении возникшей проблемы (см. пример на стр. 6 п.6).

В заключении русскому клише *с уважением* соответствует несколько клише в английском языке

*Yours sincerely,*

*Yours faithfully,*

*Sincerely,*

*Sincerely yours,*

*Truly yours,*

В британском варианте английского языка, если вы знаете имя адресата и начинаете письмо *Dear Mr Smith*, то в конце следует *Yours sincerely*. Если имя получателя неизвестно и вы пишете *Dear Sir/Madam*, то в конце письма – *Yours faithfully*.

В американском варианте английского языка письмо, как правило, заканчивается *Sincerely yours* или *Sincerely* (см. пример на стр. 6 п.7). В случае, если переписка носит неофициальный характер, адресат и адресант хорошо знают друг друга, письмо можно закончить фразой *Truly yours*. Ниже следует подпись с обязательной ее расшифровкой и указанием должности адресанта (см. пример на стр. 6 п.8).

## Пример

1 Dr. John Hull  
Carlyle Suites Hotel  
1731 New Hampshire Avenue,  
NW  
Washington, DC 20007

2 March 13, 2008

3 Dear Dr. John Hull,

4 On behalf of the Office of International Visitors of the U.S. Department  
of State and the World Learning Visitor Exchange Program, we would  
like to welcome you to the United States and to the International  
Visitor Exchange Program. We hope your travel went smoothly and  
was enjoyable.

5 Enclosed in this folder please find the itinerary for your visit to  
Washington, tourist information, and other materials pertinent to your  
stay. We look forward to seeing you Monday morning, March 17th at  
9:30 AM at your hotel the Carlyle Suites.

During this program session, our team will discuss with you the  
itinerary for your U.S. program. We will be happy to answer any  
questions you might have. If you need any assistance in the evenings or  
over the weekend, please do not hesitate to contact Ms. Rebecca Evans  
at (703) 299 56 28.

6 We are delighted to have the opportunity to work with you on your  
professional program, and look forward to assisting you throughout the  
rest of your stay to make your time here both professionally valuable  
and personally rewarding. With best wishes,

7 Sincerely,

8



Ms. Kristine Smith

Program Officer

В настоящее время в сфере деловой переписки преобладают электронные письма. Исключения составляют письма, требующие соблюдения конфиденциальности (жалоба, выражение соболезнований и др.). Благодаря электронной почте деловое общение стало быстрым и эффективным, а письма – простыми и краткими. Неотъемлемой характеристикой электронной переписки является демократизация языка и стиля. Довольно часто можно встретить различного рода сокращения и выражения свойственные неофициальному стилю. В деловой переписке используются следующие акронимы:

*BTW – by the way*

*FYI – for your information*

*NRN – no reply necessary*

*ASAP – as soon as possible*

*AFAIK – as far as I know*

Использование сокращенных форм вспомогательных глаголов все чаще и чаще встречается в деловой корреспонденции. Примером проникновения неофициального стиля в деловую переписку также может служить использование таких выражений, как *Best wishes*, в заключительной части письма. Однако необходимо помнить, что деловое письмо строится в соответствии с определенными правилами и нормами речевого этикета, изложенными в данном пособии.

## 1. Предложения (Promotional letter and offer)

Письма с предложением услуг и товаров компании играют важную роль в установлении продуктивных рабочих отношений с партнерами и являются первым этапом возможного сотрудничества. Основной целью таких писем является представление компании и продукта.

При написании писем-предложений необходимо помнить, что Ваше письмо не должно быть чересчур длинным, однако, Вы должны предельно полно отразить все преимущества предлагаемого Вами продукта и указать на возможные варианты сотрудничества.

С помощью писем (факсов, сообщений электронной почты) о распродажах и продвижении товара назначают или подтверждают встречи, объявляют о распродаже, представляют клиентам новых менеджеров. Само письмо является инструментом продажи. Зачастую эти письма демонстрируют творческий подход к содержанию и структуре.

### Пример 1.1

Dear Sirs,

Mr Pavlov of the Russian Trade Commission in London, informed us that you may be interested in acting as our agent in your country.

As you will see from the enclosed catalogue, we are manufacturers of high-quality glassware. We produce a wide selection of products from moderately priced tableware in toughened smoked glass to ornate Scandinavian and Japanese designed light coverings.

We already export to some European countries, and would now like to expand into the Eastern European market, where we know there is an increasing demand for our products.

The type of agency we are looking for will be able to cover the whole of Russia. We are offering a 10% commission on net list prices, plus advertising support.



This is a unique opportunity for someone to start in an expanding market and grow with it. Therefore, if you believe you have the resources to handle a sole agency covering the area mentioned, and feel that you can develop this market please write to us as soon as possible.

Yours sincerely,

Nicholas Scoll  
Managing Director

План письма-предложения можно представить в следующем виде.

1. Сообщите о цели Вашего письма.

I am writing to you to introduce our company...

I am very pleased to introduce our company...

Further to our telephone conversation I am very pleased to write you more about our company and its products.

With reference to our telephone conversation of May 19 regarding the educational software I am very pleased to inform you...

With reference to our telephone conversation this morning, I am writing to confirm...

We are a company which imports tools for the industrial and do-it-yourself markets...

2. Перечислите основные достоинства, новшества, преимущества предлагаемого продукта, услуг.

This is a new reviewed edition including more than 20 new pictures.

The Waverly Hotel contains 647 newly redecorated rooms.

3. Определите сегмент рынка, на котором вы предлагаете представить ваш продукт.

Our customers are small entrepreneurs...

We are working for teens...

We suppose that our products will be of interest for young families and people with rather low income level.

4. Выразите конкретное предложение о сотрудничестве: оптовая или розничная продажа, лицензионное соглашение и т. д.

We are particularly interested in long term working relations...  
We are looking for German companies to create a chain of retailers.  
In fact we are interested in license agreements only.

5. Выразите готовность ответить на все вопросы, которые могут возникнуть в процессе оценки продукта.

If there is any further information you require, please contact us.  
We will be pleased to supply any further information you require.  
Please do not hesitate to get in touch if you need any further information.

Пример 1.2

Dear colleagues,

We'd like to say thank you for inviting us to come and visit you in June. It was a real privilege to meet you all and discuss how we could work together better. From our side it was extremely useful to get your feedback on our products and the marketing support we offer. We've passed all your comments on to the rest of our team.

On the flash drives we gave each of you, we included links to some of our online demos. We'd like to draw your attention to the fact that we now have an interactive Classware demo available. You might also be interested in our dedicated site for Business and ESP teachers. You can also find online teaching resources to accompany many of our titles by visiting our resources area. As discussed, please contact us if you'd be interested in hosting or linking to any of these resources from your own sites.

We'll be working with our Moscow representative over the next couple of months in order to create a promotional plan for Russia, and your feedback will form part of this. We hope to be in contact in order to let you know how we've integrated your ideas and suggestions, and what support we can offer.

With very best regards,

Jane Badger  
Sales Manager

Пример 1.3

Dear Mr Brieger

It is our great pleasure to inform you that our new product line is ready for your inspection.

We believe that you will be delightfully surprised to see some of our latest innovations in both concept and design and invite you to call for an appointment to visit our display room. Our representative will be happy to arrange a demonstration time for you at your convenience.

We will look forward to seeing you soon.

Yours sincerely,

Amelia Dove  
Sales Manager

Пример 1.4

Dear Sir/Madam,

Before the hot summer is upon us, we are recommending that our customers call us to arrange to have one of our service representatives perform a thorough and complete inspection of their air-conditioning systems.

Throughout our many years of experience we have learned that by taking certain preventative measures such as correcting a minor electrical problem, costly repairs and replacement of parts can often be avoided. Another reason we have for suggesting this inspection at this time is the fact that invariably it is during the hottest period of the summer that we are inundated with service requests. When this occurs, we are unable to provide quick service to all of our valued customers such as yourself.

Won't you give us a call so we can ensure you of a cool and comfortable summer?

Yours faithfully,

James Trevor  
Sales Manager

Упражнение 1. Расположите части письма в соответствии с общепринятой структурой (см. план письма стр. 9).

Dear Mr Waisell

- a. We are looking forward to hearing from you.
- b. We have enclosed our brochure which consists of various programs which will generate funds for your school while exposing your students to the experience of selling products.
- c. I am writing to you to introduce our company "New Ways". Our firm supplies products and programs which are designed primarily for schools.
- d. If you are interested in having your students participate in any of our programs, please contact us so that we can make the necessary arrangements.

e. These programs have been successfully tested in both public and private schools throughout the country. Our magazine subscription program has been implemented in over 1000 schools. We have discovered that campaigns carried out in the early fall and in the spring have a somewhat stronger success ration than others.

Yours faithfully,

Jack Mason  
Sales Manager

Упражнение 2. Составьте предложения.

1. pleased / introduce / software / cooperation / company / to / products / and / our / possible / I / you / for / am / very / its.
2. from / I / interested / that / learned / you / the / in / Business Weekly/ representing / are / United States / Russian / in / companies / the.
3. recommended / have / your / been / by / firm / You / and / John Tyler of Fore, Inc.
4. within / schedule / the / next / contact / you / to / will / an / I / 10 days / appointment.
5. like / expand / into / to / would / the / We / Middle Eastern Market.

Упражнение 3. Переведите пример 1.3. на русский язык.

Упражнение 4. Переведите письмо на английский язык.

Уважаемый Алексей!

В продолжение нашего разговора, я рад сообщить, что наш центр готов провести для Вашей фирмы технический тренинг. Этот тренинг может служить заменой корпоративного тренинга Voice Ignite. У Вас будет возможность получить технические знания, не выезжая в Германию.

Мы готовы организовать для Вас два вида тренингов:

- 1) Технический тренинг на 4 дня. Рекомендуемое количество участников – 4-5 человек.

- 2) Однодневный тренинг для менеджеров по продажам (демонстрация продуктов, ключевые особенности).  
Рекомендуемое количество участников 10-20 человек.

Мы будем рады сотрудничать с Вами. Пожалуйста, дайте нам знать, если Вам потребуется дополнительная информация.

С уважением,

Соколов Олег

Упражнение 5. Вы работаете в фирме, занимающейся изготовлением рекламной продукции. Напишите письмо, представляющее Вашу компанию. Укажите на преимущества вашей продукции и предложите выгодные условия для сотрудничества.

## 2. Запрос (Enquiry)

Как и большинство деловых писем, письма-запросы должны быть простыми и короткими. Отправитель письма начинает письмо с краткого представления его компании и может дать ссылку на источник, из которого получил информацию о продукте и компании поставщика.

Потенциальный покупатель четко и ясно запрашивает необходимую ему информацию (каталог продукции, рекламные образцы, дополнительную информацию о товаре и услугах, условия получения скидок, возможность доставки и т.д.).

В заключение письма желательно высказать намерение разместить заказ и выразить надежду на дальнейшее сотрудничество.

### Пример 2.1

Dear Sirs,

We are a large book store in the centre of St. Petersburg and would like to know more about the audio books you advertised in this month's edition of "Cool English".

Could you tell us if the CD books are leading brand names, or made by small independent companies? Are there MP3 books available? It would be helpful if you could send us some samples and if they are of the standard we require, we will place a substantial order. We would also like to know if you are offering any trade discounts.

We look forward to hearing from you.

Yours faithfully,  
Paul Smirnov

Письма-запросы оформляются в соответствии со следующим планом.

1. Дайте ссылку на источник информации об адресате.

With reference to your advertisement (ad) in...

Regarding your advertisement (ad) in ...

You were recommended to us by...

We were advised by...

2. Представьте себя и свою компанию (данная информация может быть включена в первый абзац вместе со ссылкой на источник информации).

I am writing on behalf of *our principals in Italy*.

We are one of the main producers of ...

Our company is a subsidiary of ...

We specialize in ...

3. Обозначьте свой интерес и сформулируйте цель письма.

I am writing to inquire about ...

I am writing to request more information on...

I would like to know more about...

4. Объясните, что бы Вы хотели получить от адресата.

Would (Could) you please send me *your current price-list*?

Would you please provide us with *your latest catalog*?

Could you tell me whether...

We would appreciate it if...

Would you be kind enough to supply the information requested below.

Does your company provide an extended warranty (American English)/  
a guarantee (British English)?

Can you please detail *what guarantee you offer*.

5. Закончите письмо стандартной вежливой фразой.

I would appreciate a prompt reply.

Thank you for your (anticipated) cooperation in this matter.

Please call me back at your earliest convenience.

I (will) look forward to hearing from you/ your early response.



## Пример 2.2

Dear Mr Gayle

Our firm, KellySearch, is interested in opening an account with your establishment. We carry an extensive line of computer hardware and software and service the greater part of Central Arizona.

We were impressed by the selection of tools displayed on your stand at this year's New York Exhibition. Would you please provide us with a current catalog, price list, information regarding your billing procedures and a credit application?

We would be grateful if you could reply at your earliest convenience.

Sincerely,  
Mr Crane

## Пример 2.3

Dear Ms. Julia Evans

Our firm manufactures Panta Cola. We are interested in investigating the possibility of national advertising.

We would be very appreciative if you would provide us with your rates and any demographic information you may have on potential users for our products which we feel primarily fall into the following category:

sex and marital status;  
age range;  
ethnicity.

Thank you for your prompt attention to our request. We will be looking forward to hearing from you.

Yours sincerely,  
Mr Conor Dunlop  
Managing Director

## Пример 2.4

Dear Sir/Madam

We are a chain of retailers based in Edinburgh and are looking for a manufacturer who can supply us with a wide range of polo-necked jumpers for the If these conditions interest you, and you can meet orders of over 700 garments at one time, please send us your current catalogue and price list.

We hope to hear from you soon.

Yours faithfully,  
James Morris  
Director

Упражнение 1. Расположите части письма в соответствии с общепринятой структурой (см. план письма стр. 15).

Dear Mr Lilley

a. Since the IRIC Pen allows us to scan small graphics including logos, signatures and hand-written notes, and connects to the computer's USB port without the need for an external power supply, it is an ideal solution for us.

b. We look forward to hearing form you.

c. Of course, we will be glad to provide the usual credit and trade references if we decide to order from your company.

d. When we attended the International Electronics Trade Fair in Dubai last month, we visited your stand and saw a very interesting demonstration of your text recognition pen scanner IRIC Pen.

e. Would you please send us your current sales literature and price list?

Yours sincerely,  
James Fox  
Sales Director

Упражнение 2. Составьте предложения.

1. let/ you/ you/ cash discounts/ us/ know/ if/ Could/ allow ?
2. the/ the/ is/ we/ you/ satisfactory/ If/ place/ further/ product/ will/ orders/ with/ in/ future.
3. if/ could/ We/ you/ send/ appreciate/ samples/ would/ material/ some/ the/ of.
4. catalog/ please/ price list/ and/ for/ Could/ exhibition stands/ you/ your/ send/ current ?
5. grateful/ an/ We/ for/ early/ be/ would/ reply.

Упражнение 3. Переведите пример 2.2 на русский язык.

Упражнение 4. Переведите письмо на английский язык.

Уважаемый г-н Джонс,

Наш колледж готовит специалистов по специальности «Сервис и туризм», поэтому мы заинтересованы в покупке учебной литературы на английском языке для специальных целей к началу учебного года.

Будем признательны, если Вы вышлите каталог и прайс-лист. Мы также хотим знать, какие скидки вы предоставляете и есть ли у Вас доставка?

С нетерпением ждем ответа.

С уважением,  
Васильев Алексей Владимирович

Упражнение 5. Напишите письмо-запрос.

Вы хотели бы приобрести компьютер, поинтересуйтесь, какие модели есть в наличии и попросите выслать прайс-лист. А также уточните, есть ли доставка и каков срок гарантии.

### 3. Ответ на запрос (Reply)

Ответ на письмо-запрос, как и любое деловое письмо, следует начинать с приветствия. Помните, что в приветствии предпочтительнее использовать имя адресата, нежели безличное Dear Sir/ Madam.

Необходимо как можно раньше в письме сообщить адресату можете ли Вы выполнить его запрос, или посоветуйте, куда он может обратиться (возможно, другой отдел вашей фирмы или партнерскую организацию).

Следует убедиться в том, что Вы предоставили адресату всю запрашиваемую им информацию (каталог, прайс-лист, проспект). В некоторых ситуациях необходимо выслать образцы, выпускаемой Вами продукции. В ряде случаев, если требуется демонстрация предлагаемого Вами товара, следует договориться о приезде Вашего представителя и установке необходимого оборудования.

Отвечая на первичный запрос, помните, что Ваше письмо формирует у адресата представление о Вас и Вашем предприятии, поэтому будьте предельно вежливы и не забудьте поблагодарить адресата за обращение к Вам.

Пример 3.1

Dear Mr Black

Thank you for your enquiry of 14 April. We have pleasure in enclosing our Summer Catalogue and current price list quoting CIF prices Moscow.

We would like to draw your attention to the trade and quantity discounts we are offering in our Special Purchases section on pp. 19-26, which may be of particular interest for you.

All our products are fully guaranteed, and backed by our worldwide reputation.

We would be pleased to supply any further information you require.

Yours sincerely,  
Natalia Petrova

Ответ на запрос традиционно строится по следующему плану:

1. Сошлитесь на письмо с запросом и выразите благодарность за обращение.

Thank you for your letter of ... regarding / concerning / in connection with ...

I refer to your enquiry about / relating to ...

I have received your letter of ... requesting information about.

I am writing in reply to your letter of May 22 in which you asked if we would...

2. Укажите Ваши действия, которые были предприняты по просьбе автора письма.

We are pleased to enclose our current catalogue.

Please find enclosed our current catalogue and price list.

I regret to say that we no longer produce the model you refer to.

Attached you will find our catalogues with current price list for retailers.

3. Обратите внимание адресата на особо важную для него информацию.

We would like to draw your attention to pp. 14-17 in our catalogue where you might find products which may be of particular interest for you.

We would like to point out that ...

4. Отметьте преимущества предлагаемого Вами продукта

We can assure you that ... is one of the outstanding products on the market, and our confidence in it is supported by our five-year guarantee.

When you have had the opportunity to see the samples for yourself, we are sure you will agree that they are of the highest quality.

5. Выразите готовность дать дополнительную информацию.

Please do not hesitate to contact us.

Should you have any further questions, please do not hesitate to get in touch with us.

We would be happy to supply you with any further information you require.

Пример 3.2

Dear Mr Windfields

Thank you for your recent inquiry regarding where our products can be purchased in your country.

We have not yet established foreign distribution for our products, and therefore they can only be presently purchased from our United States distributor. If you are interested in placing an order for any of our merchandise, please direct your correspondence to ...

We have forwarded a copy of your letter of 15 January to our distributor in order to acquaint him with your needs and requirements should you decide to place an order.

Thank you very much for the interest you have exhibited in our products. If we can be of any more assistance to you, please call upon our office at any time.

Yours sincerely,

Peter Haag  
Sales Manager

Пример 3.3

Dear Ms Joyce

Thank you for your enquiry regarding our newly released range of fire extinguishers.

You will see from the enclosed catalogue that the range has been extended to include some highly efficient portable extinguishers for use on construction sites.

We are offering to our customers a 15% discount on orders of extinguishers from this new range.

We look forward to your order.

Yours sincerely,

M. White  
Sales Manager

Пример 3.4

Dear Mr Griffin

Thank you for your interest in our sales management training program. In answer to your queries regarding prices and duration, I am enclosing detailed information about this program.

If you have any questions, please do not hesitate to contact me.

Sincerely yours  
L. C. Blake

Упражнение 1. Расположите части письма в соответствии с общепринятой структурой (см. план письма стр. 21).

Dear Mr Green

- a. We enclose our latest catalogue and price list and we are sending the promotional video you asked about.
- b. We would be pleased to supply any further information you require.
- c. We would like to draw your attention to pp.21-26 in our catalogue where we think you might find models you are interested in.
- d. Thank you for your letter of September 12, in which you enquired about our range of new denim sports jackets for men.

e. We can offer you a discount of 7% for orders over 200 units, increasing to 10% on orders over 300 units.

Yours sincerely,  
William Wheeler  
Sales Manager

Упражнение 2. Составьте предложения.

1. pleased / enquiry / which / you / CDs / about / receive / your / were / We / to / the / in / asked.
2. copy / full / and / samples / illustrated / range / our / We / you / of (2) / have / a (2) / catalogue / sent.
3. discount / within / allow / We / a / for / 3% / month / payment / one.
4. featured / pp. 31-34 / The / refer / in / current / our / units / are / you / catalogue / to / on.
5. welcome / further / have / you / We / questions / would / any / might.

Упражнение 3. Переведите пример 3.2. на русский язык

Упражнение 4. Переведите письмо на английский язык

Уважаемый Дмитрий!

Благодарим Вас за Ваш запрос от 26 мая и с удовольствием прилагаем иллюстрированный проспект с детальной информацией о наших курсах.

Мы хотели бы обратить Ваше внимание на то, что в стоимость включено проживание в Лондоне. Все остальные расходы должны быть покрыты слушателями самостоятельно.

Мы готовы предложить 5 % скидку, если Вы оплатите обучение в течение следующего месяца.

Мы будем рады предоставить Вам любую дополнительную информацию.

С уважением,  
Джон Грин

Упражнение 5. Напишите ответ на запрос на стр. 18 в примере 2.4.



#### 4. Заказ (Order and covering letter)

Как правило, заказы оформляются на типовых бланках компаний с датой размещения заказа и его номером, которые необходимо указывать всякий раз, когда вы ссылаетесь на этот заказ, как в переписке, так и в телефонном разговоре.

Бланк заказа следует отправлять вместе с сопроводительным письмом, в котором Вы подробно оговариваете условия оплаты, скидки и доставку заказываемого Вами товара.

Однако в некоторых случаях Вы можете разместить заказ без заполнения типового бланка, указав всю необходимую информацию в стандартном письме (см. пример 4.2).

Помните, что даже в том случае, когда заказ был сделан по телефону, его необходимо подтвердить в письменной форме (см. пример 4.3)

##### Пример 4.1

Dear Mr Atkins

Thank you for responding so quickly to our enquiry of August 12 about your leather sports jackets for men (autumn catalogue: model Z8 –WW).

We believe that these jackets will sell well in Canada and therefore we enclose our order form No.02985B for a substantial order. We accept the terms of your quotation of July 28 and also confirm that payment will be made by irrevocable letter of credit.

Please acknowledge this order and also confirm that you will make delivery before September 15.

We hope that this will be the first of many orders we place with you.

Yours sincerely

S. Howard  
Purchase Manager

Письма, сопровождающие заказ, строятся по нижеприведенному плану:

1. Сошлитесь на предыдущее письмо, по которому производится заказ продукта, и обратите внимание адресата на находящийся в приложении бланк заказа.

Thank you for your letter of May 9 quoting prices and delivery terms for....

We thank you for your letter of March 31 referring ...

Please find enclosed our Order No. B4521 for ....

The enclosed order (No. T234) is for 50 packets of A4 copier paper.

I would like to place a trial order for ... we discussed at the trade show last month.

2. Подтвердите условия оплаты товара и скидки.

We would like to confirm that payment is to be made by letter of credit which we have already applied to the bank for.

As agreed payment is would be made by cheque which we will order on receipt of your invoice.

As agreed you will draw on us at 30 days, D/A, with the documents being sent to our bank.

We would like to thank you for the 30% trade discount and 10% quantity discount you allowed us.

Finally, we would like to confirm that the 25% trade discount is quite satisfactory.

3. Укажите сроки и условия доставки.

It is essential that the goods are delivered before the beginning of November, in time for the Christmas sales period.

Delivery before 28 February is a firm condition of this order, and we reserve the right to refuse goods delivered after that time.

Please remember that only air freight will ensure prompt delivery.

Could you please ship by scheduled freighter to avoid any unnecessary delays?

4. Завершите письмо, выразив надежду на совместное ведение дел в будущем.

We hope that this will be the first of many orders we place with you. If our sales targets are met, we shall be placing further orders in the near future.

#### Пример 4.2

Dear Mr Brown

Would you please send me the following used books via COD? According to your Web site, orders need to include the title, author, and publisher.

Title: "Driving Home"  
Author: Peter Lawford  
Publisher: Jackson and Co.

Title: "Landscaping for Fun"  
Author: Janet Patterson  
Publisher: Nature Ltd.

Title: "Christmas Myth"  
Author: Margaret Smith  
Publisher: Smoothers

Thank you very much for the prompt handling of this order.

Sincerely yours,

Fred Finkleham,  
Professor, OUS

#### Пример 4.3

Dear Mrs. Merton

This letter is for formal confirmation about the verbal order of April 3. This is to confirm the acceptance communicated to you on the said date.

Please find enclosed the copy of our purchased order including the terms and conditions of the deal.

We shall expect the delivery of merchandise on or before the agreed date. That is unless we receive objection within 15 days of your receipt of this order.

If our sales targets are met, we shall be placing further orders in the near future.

Thank you.

Yours sincerely,

Michael Bruce  
Purchase Manager

Пример 4.4

Dear Mrs Curtis

We are happy to enclose our trial order No. Sid – 8822 for 30 digital video recorders at 500\$ per 1 pc. We decide to accept the 10 % trade discount you offered. Please sign the duplicate of the enclosed order form and return it to us as your acknowledgement.

As stated in your quotation of April 8, we may expect immediate shipment from stock.

We are looking forward to your acknowledgement.

Sincerely yours,

David McLean  
Purchase Manager

Упражнение 1. Расположите части письма в соответствии с общепринятой структурой (см. план письма стр. 26).

Dear Ms Brice

- a. We are looking forward to your acknowledgement.
- b. We would like to thank you for the 30% trade discount you allowed us.
- c. Thank you for your samples and quotation of October 3. Please find enclosed our order No. GW/RK 193 – Do, for 450 vacuum cleaners.
- d. We would like to remind you that vacuum cleaners must be delivered to our warehouse in Salt Lake City before October 15, because our special Winter Sales Week will start on Monday morning, October 27.

Yours sincerely,

J. Hastings (Mrs)  
Purchase Manager

Упражнение 2. Составьте предложения.

1. month / show / trial / order / for / boots / the / place / like / the / would / I / discussed / to / a / we / at / trade / last.
2. trade / discount / an / anticipated / Although / higher / we / a / than / will / 15% / we / order / place / initial.
3. urgently / goods / express / freight / send / need / we / them / by / Please / the / as.
4. this / further / if / completed / orders / our / place / one / to / will / We / is / satisfaction.
5. within / next / appreciate / delivery / six / the / weeks / would / We.

Упражнение 3. Переведите пример 4.4. на русский язык

Упражнение 4. Переведите письмо на английский язык

Уважаемый Александр!

Мы благодарим Вас за каталог и предложение от 15 Мая. Мы считаем Ваши условия приемлемыми для нас. Таким образом, в приложении мы высылаем наш заказ No. 325-Nb на 250 автомобильных магнитол.

Мы хотели мы поблагодарить Вас за предоставленную 15% скидку. Согласно договоренности, оплата должна будет произведена безотзывным аккредитивом, который мы уже поместили в банк. Мы будем признательны за быструю доставку и надеемся на дальнейшее сотрудничество с Вами.

С уважением,  
Гончаров Николай

Упражнение 5.

Напишите сопроводительное письмо поставщику с целью заказать электрические вентиляторы. Оговорите условия оплаты (безотзывный аккредитив) и сроки доставки.

## 5. Ответ на письмо-заказ (Acknowledging an order, refusing an order, delays in delivery)

После получения заказа поставщик отправляет заказчику письмо-подтверждение, в котором он подтверждает его получение, уточняет детали и сроки отгрузки, а также размеры скидки, условия оплаты (примеры 5.1, 5.2).

Электронная почта – это быстрое и удобное средство общения между покупателем и поставщиком. Если возникает задержка с отгрузкой, отправитель незамедлительно сообщает заказчику о возникших осложнениях, извиняясь за предоставленные неудобства (пример 5.3).

В случае если заказ не может быть выполнен, поставщик извиняется и объясняет причины отказа (изменение цены, прекращение поставок и т.д.), а также оговаривает условия возможного дальнейшего сотрудничества, чтобы у заказчика не возникло ощущение, что отказали из-за него лично (пример 5.4).

### Пример 5.1

Dear Mr Philip Cooper,

Thank you for your order No 1222/4 of 15 March. Your order is now being processed and should be ready for dispatch by the end of the week.

Thank you for your order, and we hope we can be of further service in the future.

Yours sincerely,

Linda Allen  
Sales Manager

Для таких писем тоже существует стандартный план.

1. Выразите благодарность за заказ продукта.

Thank you for your order *No 205* which we received *today*.

Thank you for placing an order with...

Thank you for your order, which we acknowledge as follows...

We were pleased to receive your order for ...

2. Подтвердите возможность поставки, размеры скидки и другие условия сделки.

We are pleased to inform you that we have already made up your order. Your order is now being processed for immediate dispatch. The new edition is in/ out of stock in our major bookshop.

Если поставка невозможна, извинитесь и вежливо объясните причину.

Unfortunately we have run out of the items you asked for. We received your order today, but regret that due to a strike at the factory we are unable to fulfil it at present.

3. Сообщите информацию об отгрузке товара.

You may expect delivery within *the next two weeks*. Your order *No 333/1* is now being processed and should be ready for dispatch by *the end of the week*.

We regret to inform you that there will be a delay in delivery. We apologize for the delay and hope it will not cause you serious inconvenience.

4. Вежливо закончите письмо, выразив надежду на дальнейшее сотрудничество.

We are sure you will be very satisfied with the consignment and look forward to your next order.

Thank you for your order, and we hope we can be of further service in the future.



Пример 5.2

Dear Mr Emmerson,

Re. Order No 856

We are pleased to tell you that the above order has been shipped on the SS Great Britain and should reach you in the next 15 days.

The shipping documents have been forwarded to your bank in Canberra for collection.

We are sure you will be very satisfied with the consignment and look forward to your next order.

Sincerely,  
Stuart Hagger  
Sales Director

Пример 5.3

Dear Ms. Carolyn Brookmyre,

This is to inform you that we are unable to make delivery on the above referenced purchase order on the date indicated.

We should have our merchandise ready to ship within 10 days of the original delivery date and we hope that you can hold off until that time.

We *did* want to inform you of this delay as soon we were advised in order to give you as much time as possible to make alternate arrangements, if necessary. We can assure you, however, that if your order remains in force we will expedite delivery to you as soon as we have received the merchandise.

Please accept our apology for this delay and thank you for your understanding.

Yours sincerely,  
Robert Walters  
Managing Director

#### Пример 5.4

Dear Ms. Rebecca Kay,

I would like to thank you for your order No B331/2 for red cashmere jumpers.

Unfortunately, we no longer carry cashmere jumpers and wraps because we believe they do not provide our customers sufficient value for their price.

Instead, we carry jumpers made of new synthetic fabric from Italy called "Spun Air". It looks and feels like cashmere but it is the quarter of the price. I have taken the liberty of enclosing a brochure of the new fabric. It has been fully tested in Italy, but if you are unsure of its quality and durability, we can give you some samples.

Allow me to apologize for any inconveniences this may have caused you. I am ready, however, to upgrade your order immediately to the new jumpers at your request. You may reach me at 877-56-99.

Sincerely,  
Helena Williams  
Sales Director

Упражнение 1. Расположите части письма в соответствии с общепринятой структурой (см. план письма стр. 31).

Dear Ms Ashley Clever,

a. As always, it is our full intent to provide you with dependable and quality service, and we appreciate your understanding in waiting.

b. We are happy to be able to inform you that the parts you ordered are now in stock and available for pick up at the above address.

c. If we may be of further assistance, please call upon us at any time.

d. Please accept our sincerest apologies for the delay in delivery and we thank you for your patience in this matter.

Yours sincerely,  
Mike Lloyd

Упражнение 2. Закончите предложения, используя выражения в рамке.

to fulfill your order;	out of stock;	to deliver your order;
accept your order;		placing an order

1. Unfortunately, we are temporary \_\_\_\_\_ of that model.
2. We intend to resume production in two weeks and expect \_\_\_\_\_ early next month.
3. We will be pleased \_\_\_\_\_ if you confirm our price of £45.25 per 5 items.
4. Thank you for \_\_\_\_\_ with Euro Tour.
5. We cannot \_\_\_\_\_ No PHk-204513 of November 15 which uses the expired price.

Упражнение 3. Переведите пример 5.4. на русский язык.

Упражнение 4. Переведите письмо на английский язык.

Уважаемый г-н Браун,

Рады были получить ваш заказ No АВ-111 от 5 октября на фильтры (модель ХР212). Необходимое Вам количество имеется в наличии на нашем складе, и мы сможем произвести отгрузку в течение 5 дней после получения оплаты.

Надеемся на дальнейшее сотрудничество.

С уважением,  
Дмитрий Смирнов

Упражнение 5. Напишите ответ на заказ на стр. 27 в примере 4.2.

## 6. Жалоба (Complaint)

Письма с жалобой принадлежат к категории наиболее трудных. Целью таких писем является не обвинение партнера в нарушении договора, а получение компенсации за невыполнение деловых обязательств.

Перед тем как отправить жалобу необходимо уточнить, все ли указываемые Вами факты соответствуют действительности. Помните, что при использовании факса или электронной почты для предъявления претензии не может быть гарантирована конфиденциальность Вашего обращения и в ряде случаев следует отправлять письмо-жалобу по почте.

Язык письма-жалобы не должен быть слишком эмоционален. Старайтесь избегать грубых и оскорбительных выражений. Не забывайте, что Ваши партнеры, так же как и Вы заинтересованы в скором устранении ошибки и налаживании дружеских отношений.

### Пример 6.1

Dear Mr Burr

Re. Order No. 768197

I am writing to inform you that the goods we ordered from your company have not been supplied correctly.

On 31 August 2009 we placed an order with your firm for 12,000 ultra super long-life batteries. The consignment arrived yesterday but contained only 1,200 batteries.

This error put our firm in a difficult position, as we had to make some emergency purchases to fulfill our commitments to all our customers. This caused us considerable inconvenience.

I am writing to ask you to please make up the shortfall immediately and to ensure that such errors do not happen again. Otherwise, we may have to look elsewhere for our supplies.

I look forward to hearing from you by return.

Yours sincerely,

Mr O'Dennel  
Purchasing Officer

План написания письма-жалобы:

1. Укажите повод, по которому Вы жалуетесь, упоминая фактический материал (дата, № заказа и т.д.)

I am writing with reference to Order № T45, which we received yesterday.

We would like to inform you ...

I am writing to complain about ...

2. Сопоставьте обещанные деловые обязательства и реальные обстоятельства.

Unfortunately, the reality was very different.

We regret to inform you that we were no at all satisfied with your service.

There appears to be an error on the statement.

There seems to be some misunderstanding regarding terms of discount.

Discount is deducted from net prices, not CIF prices.

3. Предположите причины, которые вызвали данную проблему.

Could you tell your dispatch department to take special care when addressing consignments? My name and address are C.J. Schwartz, Bergstr.101 Berlin. But there is a C. Schwartz, Bergstr. 110 Berlin who also deals in electrical fittings.

Could you ask your accounts department to check my code carefully in future? My account number is 246-642, but they have been sending me statements coded 642-246.

I think the reason that wrong sizes have been sent to me is because I am ordering in metric sizes, and you are sending me sizes measured in feet and inches. I would appreciate your looking into this.

Firstly, I had difficulty in registering to attend the event. You set up an on-line registration facility, but I found the facility totally unworkable.

4. Предложите возможное решение проблемы.

If I send you a debit note for \$984.00 and deduct it from my next statement, that should put the matter right. The best solution would be for me to return the wrong articles.

I am writing to ask you to please make up the shortfall immediately and to ensure that such errors do not happen again.

Could I please ask you to look into these matters.

Please send us a corrected invoice for \$9,479

I enclose a copy of the book with the errors highlighted. Please re-print the book and send it to us by next Friday.

5. Сообщите о мерах, которые будут предприняты в том случае, если Ваши требования не будут удовлетворены.

Unless we receive a satisfactory answer, we will be forced to put the matter into the hands of our solicitors.

Unless you can fulfill our orders efficiently in the future, we will have to consider other sources of supply.

This is the third time this mistake has occurred and we are far from satisfied with the service you offer.

Unless you can fulfill our orders efficiently in the future we will have to consider changing to another supplier.

Please ensure that this sort of problem does not arise again.

If the outstanding fees are not paid by Wednesday, 16 September 2009, you will incur a 10% late payment fee.

Пример 6.2

Dear Ms Goodbody,

I am writing to complain about a jacket I bought in your shop two weeks ago. It cost 100 euro. I enclose a copy of the receipt.

The sales assistant told me that the jacket was waterproof but when I went out walking in the rain I got wet. When I returned to the shop to look for a refund, I was told it was two weeks since I bought the jacket and that the most he could offer me was a credit note or exchange. I do not want another jacket as I do not want the same problem again and there is nothing else in the shop I want either.

I am very unhappy about this. I would like you to arrange a full refund to me. I would appreciate a reply within fourteen days from today.

Yours sincerely,  
Joe Murphy Senior

### Пример 6.3

Dear Customer Services Manager

On October 1, 2004 I purchased a computer printer, model A17 from Big Name Stores, in the amount of \$250 to be charged to my VISA card. I have enclosed copies of my receipt and credit statements.

Upon receiving my statement I saw that this charge had been entered into my account twice. I have highlighted both charges on the statement copy.

I would like for this duplicate charge to be immediately removed from my account. Also I need for any interest that was accrued to my account as a result of this error to be corrected as well. If you require any additional information please contact me at (222) 222-1111.

Thank you for your prompt assistance with this matter.

Sincerely yours,  
Neil Smith

## Пример 6.4

Dear Sir/Madam

I am writing this letter to complain in the strongest terms about the poor service that I have received from your company.

We signed up to your telephone and internet service package two months ago because your advertising suggests that you are better than Telco. In addition, you promise to deal with problems quickly and efficiently, something that Telco were unable or unwilling to do.

However, in the first month of service you managed to cause me to lose two days worth of business because of poor administration. The main problem was that you failed to provide me with the correct telephone number, 9--- ---7, that you promised when I completed the contract. This phone number was an established business line which I had been using for the last three years. Obviously this meant that my clients were unable to contact me and it cost me many hours of phone calls to resolve the matter with your support centre.

I would appreciate it if this situation could be resolved and a substantial rebate offered on my first three month's account.

I look forward to hearing from you soon.

Yours faithfully,  
Charlie Williams

Упражнение 1. Расположите части письма в соответствии с общепринятой структурой (см. план письма стр. 37).

Dear Mr Cuasino,

Our Order No. 12367

a. As the sale was on a CIF basis and the forwarding company were your agents, we suggest you contact them with regard to compensation.



b. I am writing to you to complain about the shipment of jackets we received yesterday against the above order.

c. You will find a list of the damaged and missing articles attached, and the consignment will be put to one side until we receive your instructions.

d. The boxes in which the jackets were packed were damaged, and looked as if they had been broken open in transit. From your invoice No. 17890 we estimate that twenty garments have been stolen to the value of 150\$. And because of the rummaging in the boxes, quite a few other garments were crushed or stained and cannot be sold as new articles in our shops.

Yours sincerely,

Richard Cliff

Упражнение 2. Составьте предложения.

1. having / report / have / received / goods / we / that / regret / not / We / to / on / ordered / the / May 26.

2. consignment / customers / deliver / this / essential / we / on / our / time / that / is / It / to.

3. components / within / the / next / days / cancel / order / place / five / we / the / elsewhere / receive / we / Unless / the / will / and / it.

4. legal / any / inform / loss / like / results / action / because / would / if / late / delivery / We / to / you / that / of / this / will / we / take.

5. will / look / into / matter / once / be / if / We / glad / you / the / at.

Упражнение 3. Переведите пример 6.2. на русский язык

Упражнение 4. Переведите письмо на английский язык.

Уважаемые господа!

С сожалением сообщаем, что товар, полученный по контракту № 7733 сильно поврежден. Крышка одного из ящиков (А-98) сломана.

Мы осмотрели коробки и обнаружили, что товар не подлежит продаже.

Мы настаиваем, чтобы Вы заменили некондиционный товар в течение 2-х недель. Надеемся, что Вы займетесь этим вопросом со своей стороны, так как контракт был заключен на условиях сиф. В противном случае нам придется подать иск.

С уважением,  
Николаева Оксана

Упражнение 5. Напишите жалобу Вашим поставщикам. Сообщите им, что фотоаппараты, полученные по заказу № K5667, оказались неисправны. Попросите заменить некачественный товар или возместить его стоимость.

## 7. Ответ на письмо-жалобу (Adjustment letter)

Письмо-ответ на жалобу или претензию следует начать с извинений и выражения сожаления по поводу сложившейся ситуации. Обязательно развернуто объясните, как вы намерены решить проблему (примеры 7.1, 7.2, 7.4). Если жалоба необоснованна, выразите сочувствие по поводу возникших неудобств, и объясните, что не готовы возмещать ущерб (пример 7.3).

Помните, что цель вашего письма – урегулировать конфликт с заказчиком, тон письма должен быть вежливым, безличным, дружелюбным. Если претензии очень серьезны, то ответ лучше отправить официальным письмом. Если они носят частный характер, то ответ можно выслать по факсу или электронной почте.

### Пример 7.1

Dear Mr Tompson,

Allow me to apologize for shipping you our electric heater without including any documentation, I am enclosing the missing manual with this letter.

I am certain you will be pleased with the heater. We appreciate your orders and look forward to dealing with you in the future.

Sincerely,

L. Neeson  
Manager

Вот примерный план ответов на жалобы.

1. Дайте ссылку на письмо-жалобу.

Thank you for your letter of 23 July informing us that...

We are replying to your letter of 7 September in which you told us that...

We would like to thank you for informing us of our accounting error in your letter of 20 February.

2. Объясните, что вызвало проблему.

The mistake was due to a fault in one of our machines.

There appears to have been some in *our system/ database*, but this has been sorted out.

I apologize for the errors. These were due to a software fault which has now been fixed.

Или вежливо попросите время на выяснение обстоятельств.

While we cannot give you an explanation at present, we are looking into the problem and will contact you again shortly.

It is unusual for this type of error to arise, but the problem has now been dealt with.

3. Сообщите, какие меры предприняты или будут предприняты, чтобы исправить ошибку.

This has now been corrected and replacement *fabric* will be sent to you. We will ask the shipping company to inspect the damage so that they can arrange compensation.

Если жалоба необоснованна, объясните, что причиненные неудобства произошли не по вашей вине, и вы не готовы возмещать ущерб.

4. Принесите свои извинения за принесенные неудобства.

Please accept our apologies for the inconvenience.

In closing we would like to apologize for the inconvenience, and also point out that this type of fault rarely occurs in ...

Thank you for your patience in this matter.

## Пример 7.2

Dear Ms. Emma Linney,

Thank you for your letter of 25 May. You are absolutely correct; please allow me to apologize for issuing you an incorrect invoice. I will immediately nullify that invoice PHK-000252801 and issue you a correct one, as follows:

4 Cameras 0810	x	\$ 115,00	\$ 460,00
Tax 5,75%			\$ 26,45
Total			\$ 486,45

Let me assure you that I will personally inspect our invoices to you in the future to ensure that there will be no further errors. Feel free to contact me at 633-4464 if there are any other issues you wish me to address.

Sincerely,

Colin Atkinson  
Senior Manager

## Пример 7.3

Dear Ms. Baum,

Please accept my apologies for the damaged jackets shipped to you on 17 August. I want you to know I understand that this is unacceptable to you.

I urge you to file a damage claim with the shipping company, Lake Express. As we have mentioned to you, one of the reasons we are able to offer you reasonable and competitive prices is by stipulating in our terms of sale that we are not responsible for goods damaged while in shipment.

If you require any additional documents or information to aid you in your claim against Lake Express, let me know. In the meantime, I am ready to re-ship your order immediately, at your request.

Yours sincerely,

Peter Simpson  
Sales Manager

Пример 7.4

Dear Mr Ross,

I want you to know that we value your business greatly. Please accept my apologies for our incorrect shipment to you on Monday.

I will immediately ship the balance of your order and arrange for the incorrectly-shipped items to be picked up on delivery. Your order should arrive this Friday.

Once again let me say how much I regret the inconvenience this mistake has caused. Thank you for your patience in this matter, and we look forward to hearing from you.

Sincerely,

Mr Eliot  
Sales Manager

Упражнение 1. Расположите части письма в соответствии с общепринятой структурой (см. план письма стр. 43).

Dear Mr James,

a. I want you to know that I also feel this matter has been poorly handled. You have been inconvenienced and frustrated by a representative of our company, and that should not have happened.

b. I will cancel all late fees charged to your account at once and release your new order immediately after your payment is processed.

c. I am deeply distressed that you are displeased with the manner in which our department handled your account.

d. I would like to apologize for the inconvenience you have been caused and to thank you for your understanding.

e. Please allow me to handle this matter for you.

Sincerely,

Martin Collins  
Managing Director

Упражнение 2. Закончите предложения, используя выражения в рамке.

for bringing	for any inconvenience	for this billing error
your patience and understanding	for your understanding	

1. Please accept my apologies \_\_\_\_\_ this delay might have caused.

2. We would like to thank you once again \_\_\_\_\_ this matter to our attention.

3. I greatly appreciate \_\_\_\_\_ in this matter.

4. Thank you \_\_\_\_\_ in this embarrassing situation.

5. We would like to apologize \_\_\_\_\_.

Упражнение 3. Переведите примеры 7.2 и 7.3 на русский язык.

Упражнение 4. Переведите письмо на английский язык.

Уважаемая г-жа Воронова,

Благодарим за письмо от 13 мая, в котором Вы сообщаете, что вместо 22 коробок груза Вы получили 19.

Разобравшись в сложившейся ситуации, мы выяснили, что 3 коробки были забыты на складе. Мы немедленно отправляем вам оставшуюся часть товара, который Вы получите в начале следующей недели. Мы примем необходимые меры, чтобы в будущем это не повторилось.

Примите наши извинения за предоставленные неудобства.

С уважением,  
Питер Грин

Упражнение 5. Напишите ответ на жалобу на стр. 39 в примере 6.3.



## 8. Другие виды деловых писем (Miscellaneous correspondence)

Деловая переписка чрезвычайно разнообразна и представлена различными видами писем: приглашение, бронирование отеля или билетов, подтверждение брони, уведомление о получении информации, выражение благодарности, поздравление и др. В данном разделе будут рассмотрены только некоторые из них.

Строятся они все по сходному плану, представленному в вводном параграфе. Большинство писем простые и лаконичные, пересылаемые по электронной почте. Более строгий официальный стиль выдерживается в приглашениях на торжественные мероприятия и письмах-приветствиях. Такие письма, как правило, пишут на фирменных бланках предприятия.

### Пример 8.1 Приглашение

Dear Mr Jeffrey Robson,

We have been informed that you may be interested in conducting research at the Reagan Presidential Library and Museum, and would like to take this opportunity to extend an invitation to visit our facilities in January, 2010.

We have over 50 million pages of presidential records (of which approximately 20 million pages are open for research), 1.5 million photographs, 10,000 videotapes, and approximately 20,000 audiotapes available for research. If you have any questions regarding business hours, or inventories please visit our website at <http://www.reagan.utexas.edu/archives/research.html> .

If you have any questions please call me at (805)577-4063, or email me at [john.lilley@nara.gov](mailto:john.lilley@nara.gov) .

Looking forward to your visit,

John Lilley

Archivist  
Reagan Library

## Пример 8.2 Письмо-приветствие

Dear Ms. Joanne Evans,

We are pleased to present you with your local program, which has been implemented according to your interests and requests. We hope that you are able, through these meetings, not only to increase your technical knowledge of the particular issues for which you have come to San Francisco, but also to deepen your understanding of the dynamic political, social and economic contexts in which these issues exist.

The Institute of International Education/West Coast Center (IIE/WC) is a private non-profit organization that welcomes foreign leaders to the Bay Area and administers a variety of international educational exchange and professional education programs locally and worldwide. We are committed to arranging high quality professional appointments for all of our international visitors.

Enclosed you will find your local program, as well as maps and guides to the city with sightseeing, dining and shopping suggestions to assist you during your brief stay. If you have any questions, please call the IIE office at (415) 362-6025.

I truly hope you will enjoy your visit to San Francisco.

Sincerely,

Gary Anderson  
Program Manager

## Пример 8.3 Письмо, подтверждающее получение статьи

Dear Mr Stephen Harris,

Many thanks for submitting your article to the journal PHYSICS. Your work is being sent to two confidential referees who will assess its

suitability for publication. The journal's decision regarding publication will be based on these assessments.

This process normally takes about eight to ten weeks, at which point I will contact you again.

Thank you again for choosing to submit to PHYSICS.

Yours sincerely,

David Wilson  
Co-editor

Пример 8.4 Бронирование отеля и просьба организовать транспорт

Dear Elena,

This is to confirm our phone conversation this morning.

Mr Ravagli is coming to Moscow next Monday with the Czech Airlines flight OK 0892 arriving from Prague at Sheremetyevo airport at 13:50. Please arrange the transfer from the airport to the hotel, and book the hotel for him (B&B).

Thanks in advance.

Sincerely,

Kristine Rice

Пример 8.5 Подтверждение регистрации на конференцию

Dear Richard McCarthy,

Thank you for registering for the 43rd Annual TESOL Convention and Exhibit to be held March 26-28, 2009 in Denver, CO.

Please note that it's not too late to register for Pre- and Postconvention Institutes (PCIs)\* and the Educational Site Visits. If you would like to

add these or other available optional events now, please click on the following link: <https://www.one-stop-registration.com>

We will continue to accept online registrations for PCIs 1-11 until 12pm Eastern Time on Friday, March 20; after which time, any available tickets can be purchased at the PCI desk as of 8 am on Tuesday, March 24. Tickets for all other PCIs, as well as other ticketed events, can still be purchased online or when you pick up your badge at the Pre-Registration counters located in Lobby A of the Colorado Convention Center during the regular registration hours.

See you in Denver!

## TESOL 2009 Registration Services

Упражнение 1. Составьте предложения.

1. the article/ the journal POLITICS/ submitted/ Thank you/ to/ you/ for/ that/ recently.
2. Please/ Mr Richard Dell/ a/ reservation/ would/ London-Rome/ make/ name/ the/ business class/ in/ you.
3. the/ website/ our/ about/ please/ more/ visit/ information/ To get/ center.
4. reservations/ would/ be/ I/ if/ you/ confirm/ grateful/ could/ these.
5. folder/ this/ will/ Enclosed/ in/ you/ the itinerary/ and/ for your visit/ find/ tourist information/ Philadelphia/ maps/ to.

Упражнение 2. Переведите примеры 8.1 и 8.3 на русский язык.

Упражнение 3. Переведите письмо на английский язык.

Уважаемая Ольга,

Забронируйте, пожалуйста, два билета бизнес классом Москва-Париж на имя Питера Вуда и Антона Иванова. Вылет из Москвы рейсом – в 10:45 10 июня, обратный рейс из Парижа – в 23:20 14 июня. Копии паспортов в приложении.

Буду признательна, если подтвердите бронь и перешлете мне электронные билеты по электронной почте.

С уважением,

Анн Леви

Упражнение 4. Напишите письмо-приглашение вашему коллеге из Великобритании и предложите провести совместное исследование на базе вашего университета. Охарактеризуйте ресурсный центр вашего факультета и возможности библиотеки и порекомендуйте зайти на сайт университета.

Саратовский государственный университет имени Н. Г. Чернышевского

## Глоссарий

accept an order – принимать заказ;

account – счет;

acknowledge one's order – подтвердить чей-либо заказ;

acquaint smb with your needs – известить кого-либо о ваших требованиях;

aid – помогать;

annual – ежегодный;

appointment – встреча;

assessment – оценка;

assure – уверять, заверять кого-либо;

B&B (bed and breakfast) – номер в гостинице с завтраком;

balance of the order – оставшаяся часть/ остаток заказа;

be accrued – быть начисленным (к оплате);

be backed by – подкрепляться чем-то, сопровождаться чем-то;

bill of exchange – вексель;

billing – биллинг, начисление счетов (за услуги);

cancel – аннулировать, отменять;

charge – взыскивать;

charge fees to one's account – взыскивать плату со счета;

CIF – стоимость, страхование и фрахт (условия доставки по Инкотермс-2000);

classware – учебное программное обеспечение;

committed – активно участвующий, преданный;

confirm an order – подтвердить заказ;

consignment – количество/ партия отправленного или полученного товара;

construction sites – строительная площадка;

convention – конвенция;

credit application – заявка на получение ссуды/ кредита;

credit statements – кредитный баланс;

debit note – дебетовое авизо, дебет-нота (извещение, посылаемое одной из находящихся в расчетных отношениях сторон другой стороне о записи в дебет счета последней определенной суммы в виду наступления какого-либо обстоятельства, создающего право требования этой суммы);

delivery – доставка;

dependable – надежный, заслуживающий доверия, dependable service – хорошее обслуживание;

discount – дисконт, скидка; quantity discount – скидка, предоставляемая от объема закупки; trade discounts – скидка от суммы заказа;

dispatch – отгрузить, отправка;

documents against acceptance – документ против акцепта (передача документов на право владения собственностью после предъявления покупателем документов об оплате);

draw – переводить (средства);

durability – износоустойчивость, долговечность;

enclosed – во вложении;

ensure – обеспечивать, гарантировать;

ethnicity – этническая или расовая принадлежность;

exhibit (AmE) – выставка, ярмарка;

expedite – поторапливать, быстро выполнять;

expired price – недействительная/ старая цена;

external – внешний;

fault – ошибка;

file a damage claim – предъявить иск о возмещении убытков;

fire extinguishers – огнетушитель;

forward – направлять;

forward – отправлять, пересылать;

freight – фрахт;

frustrated – быть разочарованным, расстроенным;

fulfill an order – выполнять заказ;

fulfill one's commitments – выполнить обязательства;

garment – предмет одежды;

glassware – изделия из стекла;

handling – выполнение;

heater – обогреватель;

hold off – задерживаться, удерживать;

increasing demand – увеличивающийся спрос;

incur – следовать из (чего-либо);

inundated – переносно: очень занят;

inventory – реестр, каталог;

invoice – счет, счет-фактура, issue an invoice – выписать счет-фактуру;

irrevocable letter of credit – безотзывный аккредитив;

leisurewear – одежда для отдыха;

license agreements – лицензионное соглашение;

look into – выяснять, решать проблему;

make up an order – собрать заказ;

make up the shortfall – покрыть недостачу;

manual – руководство по эксплуатации;

marital status – семейное положение;  
merchandise – товар(ы);

non-profit organization – некоммерческая организация;  
nullify – аннулировать;

ornate – узорчатый;

pick up – погрузка, перевозка;  
power supply – электроснабжение;  
preventative measures – превентивные меры;  
process an order – обрабатывать заказ;  
prompt – быстрый;  
purchase – покупать, покупка;  
quality – количество;  
range – пределы;  
ration – доля, часть;  
rebate – скидка;  
referee confidential referees  
require – требовать(ся), настаивать на;  
resolve – решать;  
retailer – розничный торговец;

sample – образец;  
ship – перевозить, поставлять товар;  
shipment – доставка;  
shipping company – транспортная компания;  
signature – подпись;  
solicitor – адвокат;  
SS – пароход;  
stand – стойка, стенд;  
stipulate – оговаривать в качестве условия;  
stock - запас, in/ out of stock – имеющийся в наличии/ отсутствующий на складе,  
submit – отправить на рассмотрение (статью в редакцию журнала);  
subscription – подписка;  
subsidiary – дочерняя компания;  
substantial – значительный, большой; substantial order – основной заказ;  
sufficient – достаточный, обоснованный;

terms of sales – условия продажи;  
take legal actions – предъявлять судебный иск;  
toughened smoked glass – закаленное дымчатое стекло;  
trial order – пробный заказ;



upgrade an order – изменить/ обновить заказ;

urge – убеждать, советовать;

value – цена, стоимость;

warehouse – склад;

warranty – гарантия;

waterproof – водонепроницаемый.

Саратовский государственный университет имени Н. Г. Чернышевского

## Список литературы

1. Азарова О. «Я ВАМ ПИШУ ...» Деловые и личные письма по-английски и по-русски. – Ростов н/Д.: «Феникс», 2005. – 336 с.
2. Нехаева Г.Б., Пичкова В.П. Английский язык для делового общения: учебн. – М.: ТК Велби, Изд-во Проспект, 2005. – 456 с.
3. Уолден Дж.К. Библия деловых писем, факс-сообщений и e-mail на английском языке. Книга II – М., 2004.- 158 с.
4. Ashley A. Commercial Correspondence. – Oxford University Press, 2007.
5. Cambridge Advanced learner's Dictionary. – 3Ed. Cambridge University Press, 2008.
6. Oxford Advanced Learner's Dictionary. – 7Ed. Oxford University Press, 2008.
7. Strunk W., White E.T. The Elements of Style – Allyn&Bacon, US, 1999.

## ОГЛАВЛЕНИЕ

Предисловие .....	3
Как написать деловое письмо .....	4
1. Предложение (Promotional letter and offer) .....	8
2. Запрос (Enquiry) .....	15
3. Ответ на запрос (Reply) .....	20
4. Заказ (Order and covering letter) .....	25
5. Ответ на заказ (Acknowledging an order, refusing an order, delays in delivery) .....	31
6. Жалоба (Complaint) .....	36
7. Ответ на письмо-жалобу (Adjustment letter) .....	43
8. Другие виды деловых писем (Miscellaneous correspondence) .....	49
Глоссарий .....	54
Список литературы .....	58

*Учебное издание*

**Наталья Сергеевна КАРПОВА  
Светлана Алексеевна ШИЛОВА**

## **ОСНОВЫ ДЕЛОВОЙ ПЕРЕПИСКИ**

---

Подписано в печать 25.09.2009 Формат 60x84 1/16. Бумага офсетная.  
Гарнитура Times New Roman. Печать RISO. Объем 3,75 печ. л. Тираж 100 экз.  
Заказ № 213.

---

ООО Издательский Центр «Наука»  
410600, г. Саратов, ул. Пугачевская, 117, оф. 50

Отпечатано с готового оригинал-макета  
Центр полиграфических и копировальных услуг  
Предприниматель Серман Ю.Б. Свидетельство № 3117  
410600, Саратов, ул. Московская, д.152, офис 19, тел. 26-18-19, 51-16-28