**МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ФПСР**

**ПО ВЕДЕНИЮ ДЕЛОВОЙ ПЕРЕПИСКИ**

**Образец письма**

Уважаемый Михаил Петрович!

   Текст письма может заканчиваться выражением ожидания исполнения просьбы (гарантии, представления, приглашения, напоминания), а также формулой вежливости, например:
Выражаю свою признательность за оказанное содействие и заверяю, что представленная Вами информация будет иметь большое значение в деле развития взаимовыгодного сотрудничества.
Пользуясь случаем, выражаю благодарность за приглашение...
Выражаю надежду на плодотворное сотрудничество и активное участие в решении задач, в выработке и реализации наших дальнейших программных действий.
Формула вежливости располагается перед реквизитом «подпись», печатается с абзаца и отделяется от должности запятой. Наименование должности пишется с прописной или строчной буквы в зависимости от того, как должность прописана в учредительных или нор мативно-правовых документах организации. В том случае если письмо будет оформлено на бланке должностного лица, то в реквизите «подпись» наименование должности не указывается.

В официальной переписке применяется официально-деловой стиль.
**Деловой стиль** — это совокупность речевых средств, функция которых — обслуживание сферы официально-деловых отношений.

Особенности делового стиля, специфические черты, присущие ему, стилевые нормы этой разновидности языка оформились под влиянием условий, в которых протекает деловое общение. Эти условия заключаются в следующем:
1. Участники делового общения — преимущественно юридические лица — организации, учреждения, предприятия, в лице действующих от имени руководителей и других должностных лиц;
2. Характер и содержание информационных взаимосвязей организаций достаточно жестко регламентированы;
3. Предметом делового общения выступает деятельность организации: управленческая, производственная, экономическая,
научная, техническая и др.;
4. Управленческие документы в подавляющем большинстве ориентированы на конкретного получателя;
5. Большинство ситуаций, возникающих в деятельности организаций и нуждающихся в письменном оформлении, относятся к повторяющимся, однотипным ситуациям.
Рассмотренные условия делового общения формируют определенные требования к управленческой информации. Для обеспечения эффективного информационного обмена в сфере управления информация должна обладать определенными свойствами.

Она должна быть:
1. Официальной по своему характеру, что подчеркивает деловую основу отношений, их неличностный характер, а также свидетельствует об определенной дистанции, существующей между участниками делового общения;
2. Адресной, так как управленческий документ всегда предназначен конкретному получателю, должностному лицу, организации, группе организаций;
3. Актуальной, поскольку документ должен содержать именно ту информацию, которая необходима в данный момент времени для принятия эффективного управленческого решения либо
иного использования в управленческой деятельности;
4. Объективной и достоверной, так как для эффективной управленческой деятельности необходима непредвзятая, беспристрастная оценка событий, фактов, явлений;
5. Убедительной, аргументированной, поскольку задача делового общения — побудить адресата совершать (или не совершать)
определенные действия;
6. Полной и достаточной для приятия управленческого решения. Недостаточность информации может вызвать необходимость
дополнительно запрашивать сведения, порождать переписку,
приводить к неоправданным потерям времени и средств.
Деловой стиль обладает совокупностью специфических признаков, отличающих его от других стилей языка — научного, публицистического, разговорного, языка художественной литературы.

**Основными требованиями, предъявляемыми к деловому стилю, являются:**

 стандартизация изложения;

 нейтральный тон изложения;

 точность и определенность формулировок, однозначность и единообразие формулировок;

 лаконичность, краткость изложения текста;

 использование языковых формул;

 использование терминов;

 применение лексических и графических сокращений;

 преобладание страдательных конструкций над действительными;

 употребление словосочетаний с отглагольным существительным;

 использование конструкций с последовательным подчинением слов в родительном и творительном падеже;

 преобладание простых распространенных предложений.

    Стандартизация деловой речи охватывает все уровни языка - и лексику, и морфологию, и синтаксис. К настоящему времени деловая речь накопила огромное число терминов, оборотов, формул. Использование готовых конструкций позволяет не тратить время на поиск определений, характеризующих стандартные ситуации. Стандартизация деловой речи значительно повышает информативность документов, заметно облегчает их восприятие, что способствует оптимизации документооборота в целом.
    Нейтральный тон изложения - это норма официального делового общения, которая проявляется в максимально строгом и сдержанном характере изложения. Нейтральность тона изложения исключает возможность употребления в текстах экспрессивно и эмоционально окрашенных языковых средств (разговорной лексики и междометий) образных средств и слов, употребляемых в переносном смысле. Информация, содержащаяся в тексте письма, официальная по своему характеру. По этой причине личностный, субъективный момент в документах должен быть сведен к минимуму. Из языка документов исключаются слова, обладающие ярко выраженной эмоциональной окраской (слова с уменьшительно-ласкательными суффиксами, с суффиксами преувеличения или уменьшения, междометия).
    Однако нельзя считать, что официальный документ вообще лишен эмоций.
   Цель большинства документов - заинтересовать адресата, убедить его, побудить действовать в нужном для автора направлении. Управленческий документ не достигнет своей цели, если будет лишен эмоционального подтекста, однако эмоциональность должна быть скрытой и достигаться не языком, а содержанием. Она должна быть скрыта за внешним спокойным, нейтральным тоном изложения. Точность изложения предполагает однозначное понимание содержания документа.
    Ясность и точность текста определяется прежде всего правильностью композиционной структуры текста, отсутствием логических ошибок, продуманностью и четкостью формулировок - устойчивых оборотов, отсутствием образных выражений.
    Лаконичность изложения текста достигается экономным использованием языковых средств, исключением речевой избыточности - слов и выражений, несущих дополнительный смысл.
    Требование лаконичности, или краткости, текста непосредственно связано с уменьшением объема текста. Требование краткости заставляет более четко формулировать тему документа, экономно использовать языковые средства, исключать лишние слова, не несущие необходимой информации, неоправданные повторы и ненужные подробности.
    Письмо должно быть убедительным независимо от того, кому оно направляется, содержать точные даты, бесспорные факты и выводы.
    Одна из особенностей деловой речи - широкое употребление языковых формул - устойчивых (шаблонных) оборотов, используемых в неизменном виде. Для мотивации того или иного действия применяются следующие выражения:

- Сообщаем, что в период с... по...;
- Сообщаем, что по состоянию на...;
- Направляем Вам согласованный...;
- Просим Вас рассмотреть вопрос о...,
- Проверкой установлено, что....;
- В связи с отсутствием финансовой помощи...;
- В связи со сложной экономической ситуацией...;
- В соответствии с Вашим письмом...;
- В порядке проведения совместной работы...;
- В соответствии с протоколом...;
- В подтверждение нашей договоренности...;
- В целях укрепления ответственности... и т. д.

    **Языковые формулы** — это результат унификации языковых средств, используемых в повторяющихся ситуациях. Кроме выражения типового содержания, языковые формулы нередко выступают как юридические значимые компоненты текста, без которых документ не обладает достаточной юридической силой:

- Гарантируем возврат кредита в сумме...,
- Оплату гарантируем. Наши банковские реквизиты...,
- Контроль за выполнением возлагается...

     **Термин** - слово или словосочетание, которому приписано определенное или специальное понятие. Совокупность терминов отдельной области знаний или профессиональной деятельности составляет терминологию, или терминосистему.
     Употребление терминов в строго фиксированном значении обеспечивает однозначность понимания текста, что очень важно в деловом общении.
    Термины, используемые в управленческой документации, - это отраслевая терминология, отражающая содержание той предметной области, которой посвящается содержание документа, а также термины, сложившиеся в сфере документационного обеспечения.
    Правильность и стабильность употребления терминов на практике достигается использованием терминологических словарей и стандартов, которые устанавливают строго однозначную систему понятий и терминов и способствуют упорядочению терминологии. Термины, употребляемые в сфере документационного обеспечения управления, зафиксированы в ГОСТ Р 51141-98 «Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения».

     При употреблении термина необходимо следить за тем, чтобы он был понятен адресату. Если у автора письма возникает сомнение по этому поводу, то необходимо поступить одним из следующих образов:

- дать официальное определение термина;

- расшифровать значение термина словами нейтральной лексики;

- убрать термин или заменить его общепонятным словом или выражением.

      Трудности в употреблении терминов связаны еще и с тем, что терминосистема находится в постоянном изменении: меняется содержание уже существующих понятий, возникают новые, часть понятий устаревает, и обозначающие их термины выходят из употребления.
    При употреблении многозначных терминов (терминов-синонимов) следует учитывать, что в одном документе термин может употребляться только в одном из своих значений. Например, термины «договор», «контракт», «соглашение» являются терминами-синонимами, но они различаются практикой своего применения. В трудовом законодательстве речь идет о трудовом договоре (контракте); в гражданском - двух и многосторонние сделки называют договорами; во внешнеторговой деятельности более употребителен термин «контракт», договоренности в ряде других областей фиксируются в соглашениях.

**Еще одна особенность деловой речи. В деловой речи применяют сокращения.**

Различают два основных вида сокращения слов:
1. Лексические (аббревиатуры) - сложносокращенные слова, образованные путем удаления части составляющих их букв из частей слов: СНГ, ООО, МЧС, АЭС, ГОСТ, ГУМ, Роскомзем, главбух, зав., зам., спецназ.
2. Графические - применяемые на письме сокращенные обозначения слов: гр-н, тчк, ж-д, кв. м и др.

    В письмах должны употребляться только официально принятые сокращения, обозначения и термины. Наименования учреждений, организаций и должностей, званий, единиц измерения, географические названия и другие должны точно соответствовать официальным названиям.

    Еще одна особенность деловой речи - использование конструкций с последовательным подчинением слов в родительном или творительном падеже:
- Предлагаем Вам варианты решений (чего?) реконструкции систем отопления, вентиляции и санитарно-технических установок жилых домов и административных зданий.
- Полностью разделяем необходимость (чего?) дальнейшего обсуждения конкретных вопросов возможного сотрудничества.
- Согласно утвержденному Президентом Российской Федерации (чему?) Перечню основных мероприятий по подготовке и проведению празднования 60-й годовщины Победы в Великой Отечественной войне...

- Согласно штатному расписанию...

    Для деловой речи характерно употребление словосочетаний с отглагольными существительными. Чрезвычайно активно в деловой речи вместо глаголов используются конструкции из отглагольных существительных со значением действия: оказать содействие (а не посодействовать), оказать помощь (а не помочь), произвести уборку (а не убрать), оказать поддержку (а не поддержать), произвести ремонт (а не отремонтировать).
    Простота изложения, преобладание простых распространенных предложений важны для письма. Особенность делового стиля - преимущественное употребление простых распространенных предложений, односоставных (с одним главным членом - подлежащим или сказуемым) или двусоставных (с двумя главными членами - подлежащим и сказуемым) с обособленными оборотами (причастными, деепричастными, обособленными определениями), вводными словами и предложениями, например:
- В связи с крайне низкой эффективностью использования городской собственности, внесенной в уставной фонд СП «МИО», а также недостаточной загруженностью автохозяйства и его убыточностью просим Вас решить вопрос о передаче доли города финансово-хозяйственному управлению Мэрии.

    Письмо целесообразно готовить по одному вопросу. Если необходимо обратиться в организацию одновременно по нескольким разнородным вопросам, то рекомендуется составлять отдельные письма по каждому из них.
    В тексте одного письма можно выражать просьбы или другие вопросы, если они на исполнение будут переданы одному лицу.
    Кроме традиционных языковых формул в деловой переписке встречаются иностранные слова и словосочетания. Практически они играют роль языковых формул. Часть из них хорошо знакома, часть распространена в меньшей степени. Следует иметь в виду, что использование иностранных слов отдает незначительной старомодностью, но вместе с тем оставляет хорошее впечатление у знающего эти слова партнера и позволяет поставить в тупик постороннего читателя.

     По содержанию и назначению письма могут быть:

- инструктивными;

- сопроводительными;

- гарантийными;

- информационными;

- благодарственными;

- поздравительными;

- рекламными.

   Есть также письма-просьбы, письма-запросы, письма-извещения, письма-ответы, письма-приглашения и др. Каждая разновидность писем имеет свои особенности в составлении и оформлении.

**Письма-приглашения**

    Письма-приглашения с предложением принять участие в семинарах, совещаниях и других мероприятиях обычно адресуются руководителю организации, конкретному должностному лицу, но могут быть адресованы и всему коллективу. В письмах указываются условия участия, место и время проведения мероприятий, а при необходимости и форма одежды. В письме обычно оформляется реквизит «приложение», в котором сообщается программа мероприятия.

**Гарантийные письма**

    Гарантийные письма составляются с целью подтверждения определенных обещаний или условий и адресуются организации или отдельному лицу. Гарантироваться могут плата за выполненную работу, качество, сроки поставки продукции, оплата товара, аренды и т. д. В таких письмах используются стандартные выражения: «фирма гарантирует, гарантируем, просим выслать в наш адрес наложенным платежом (вид гарантии), оплату гарантируем, сроки поставки гарантируем, качество изделий гарантируем...».
    В письме обычно указываются платежные реквизиты организации, дающей гарантии оплаты. Желательно текст письма согласовывать с юридической службой. Кроме подписи руководителя организации может быть оформлена подпись главного бухгалтера. Подпись заверяется печатью.

**Письма-просьбы**

    Существует огромное количество ситуаций, дающих повод для изложения просьб от имени предприятий, организаций, учреждений. Текст данного письма обычно строится по следующей форме: в основной части содержания изложение причины, побудившей обратиться с просьбой; изложение самой просьбы; в заключительной части высказывается надежда на ожидаемый результат. Просьбы обычно выражаются словами «прошу, просим»;
Просим оказать содействие...;
Просим выслать в наш адрес...;
Просим принять участие...;
Прошу довести до сведения...;
Прошу ликвидировать задолженность...;
Прошу принять меры...

    Главная цель данного письма - убедить, доказать в необходимости исполнения просьбы, поэтому в тексте письма приводятся убедительные доказательства, прилагаются расчеты, сметы и другие подтверждающие основания, которые оформляются реквизитом «приложение».

**Письма-ответы**

     Текст письма-ответа обычно начинается с повторения просьбы. Далее излагаются результаты рассмотрения просьбы, мотивируется отказ (если это письмо-отказ) и констатируется сам отказ.
Характер информации делового письма обычно предполагает альтернативность ожидаемой информации в письме-ответе, т. е. в деловой переписке действует принцип параллелизма в аспектах содержания, который отражается в языке ответной корреспонденции. Это означает:
1. Наличие в письме-ответе ссылки на первоначальное письмо и его тему;
2. Использование одинаковых языковых средств выражения (прежде всего терминологии) в обоих письмах;
3. Сопоставимость объемов информации и аспектов содержания в обоих письмах;
4. Соблюдение определенной последовательности в изложении аспектов содержания.

 Тексты ответных писем должны соответствовать заданиям, зафиксированным в резолюциях руководителей.
   Первое и основное правило - не затягивайте с ответом, не заставляйте вашего корреспондента ждать. Если обстоятельства складываются так, что вы не можете дать ответ в установленный срок, сообщите об этом адресату, а также о тех сроках, в который вы можете дать ответ окончательно. Непременно извинитесь за задержку, указав при этом ее объективную причину.
     В письме-ответе указывается номер и дата документа, на который дается ответ. Эти данные проставляются не в тексте письма, а в установленном месте бланка или перед заголовком документа, оформленного не на бланке.

Используются следующие формы изложения отказов:
- Ваше предложение отклоняется по следующим причинам...

- Направленный в Ваш адрес проект соглашения о совместных действиях отклоняется по следующим причинам...
- Сожалеем, но наша фирма не может принять Ваше предложение...

**Благодарственные письма**

    В последнее время в деловой переписке стали широко применяться письма-благодарности.

Письма благодарности - это правила хорошего тона взаимоотношений между партнерами. В партнерских взаимоотношениях нужно уметь не только просить, но и поблагодарить за оказанные услуги, за совместное проведение каких-либо мероприятий, за направленные поздравления, за организацию приема и т. д.

   Письмо может быть оформлено на бланке письма или на бланке цветном бланке) благодарственного письма. В том случае, если письмо оформлено на бланке письма, оно регистрируется в установленном порядке. Письмо, оформленное на бланке благодарственного письма, не подлежит регистрации, на реквизит «подпись» может быть проставлена печать. Поскольку письмо носит личностный характер, в нем не рекомендуется оформлять реквизит «исполнитель». В текстах писем используется типовая форма изложения:
- Выражаю благодарность...;
- Искренне признателен...;
- С благодарностью отмечаем...;
- Благодарю...;
- Спасибо Вам за...

**Сопроводительные письма**

     Сопроводительные письма составляются для сообщения адресату о направлении каких-либо документов. Текст письма состоит из двух частей: сообщения о высылаемом материале и уточняющих сведениях (приложения). Обычно текст сопроводительного письма очень короток, умещается на формате А5 и не имеет самостоятельного заголовка. Сопроводительные письма обычно начинаются со слов:
- Направляю информацию...;

- Возвращаем справочные материалы...;

- Возвращаем подписанный с нашей стороны договор...;

- Посылаем справочную литературу...

     Разновидностью сопроводительного письма выступает договорное письмо. В этом письме говориться о конкретном виде документа — договоре. Структура текста этого письма такая же, как сопроводительного письма.

**Письма-предложения**

     В последнее время широкое распространение получили письма с предложениями о сотрудничестве. Логическая схема текст данного письма такая же, как и в письме-просьбе:

- изложение с вопроса;

- характеристика взаимоотношений;

- предложение о сотрудничестве.

     В письме уместна формула вежливости. К текст письма могут быть приложены доказательные убедительные материалы в виде соглашений, проспектов и т. д. Форма изложения текста примерно следующая:
- Мы рады предложить (рекомендовать) Вам...;
- Предлагаем Вам...;
- Мы уверены, что Вас заинтересует высокое качество продукции..;
- Сообщаем, что...;
- Ставим Вас в известность, что...;
- Надеемся на дальнейшее сотрудничество...

   К письмам-предложениям можно отнести следующие вид писем:
- Письма - предложения о сотрудничестве;
- Письма - извещения;
- Рекламные письма (информационные письма).

При оформлении делового письма российскому партнеру важно соблюдать еще несколько правил.

Должность лица, которому адресован документ, указывают в дательном падеже, например,

**Генеральному директору
ОАО «АльфаЮвелир»
В. А. Лагунину**

или

**АО «БетаЮвелир-Холдинг»
главному бухгалтеру
В. М. Кочетову**

В случае если вы используете сокращения «г-ну», «г-же», то сначала надо написать фамилию, после инициалы получателя.

Документ должен быть адресован не более чем четверым получателям. Слово «копия» перед вторым, третьим, четвертым адресатами не пишут. Если число получателей больше, составляют список рассылки документа.

При отправлении письма юридическому лицу, в адрес организации, указывают его наименование, затем почтовый адрес.

                                                                       **ООО «ГаммаЮвелир»**

**Профсоюзная ул., д. 82, Москва,**

**117393**

При отправлении документа физическому лицу сначала указывают фамилию и инициалы получателя, затем почтовый адрес.

**Образцову О. П.
ул. Садовая, д. 5, кв. 12,
г. Липки, Киреевский р-н,
Тульская обл., 301264**

Отметку о приложении, названном в тексте письма, оформляют следующим образом.

***Приложение: на 5 л. в 2 экз****.*

Если письмо содержит приложение, не названное в тексте, то указывают его наименование, число листов и количество экземпляров; при наличии нескольких приложений их нумеруют.

***Приложение:***

***1. Положение о ведении внутреннего учета на 5 л. в 1 экз.***

***2. Правила подготовки и оформления документов отдела продаж на 7 л. в 2 экз.***

Если приложения сброшюрованы, то число листов не указывают.

Если приложение отправляют не во все указанные в документе адреса, то отметку о его наличии оформляют следующим образом:

***Приложение: на 3 л. в 5 экз. – только в первый адрес*.**

В состав реквизита «подпись» входят:

- указание должности лица, подписавшего документ: полное – если документ оформлен не на фирменном бланке, сокращенное – если документ оформлен на официальном бланке компании;

- личная подпись;

- расшифровка подписи (фамилия, инициалы).

***Генеральный директор***

***ООО «Гамма-ювелир»                Личная подпись                А. А. Борисов***

На фирменном бланке компании:

***Генеральный директор               Личная подпись                А. А. Борисов***

На письменный запрос следует отвечать в течение 10 дней после его получения.

На послания, полученные по факсу и по электронной почте, следует отвечать в течение 48 часов, не считая выходных.

**Правила составления деловых писем для иностранных партнеров**

**Деловое письмо. Правила составления и оформления**

Этот документ позволит Вам составить деловое письмо в соответствии с существующими в Европе стандартами и правилами. Деловое письмо - это письмо, которое Вы посылаете в различные фирмы, учреждения, предприятия, организации и т.п. (в дальнейшем -организации) с целью получить нужную Вам информацию, решить интересующий Вас вопрос или внести какое-либо предложение. Очевидно, что умение правильно составить и оформить такое письмо является в цивилизованном мире необходимым условием Вашего успеха.

Составляя такое письмо, Вы в любом случае преследуете, как минимум, три основные цели:

\* письмо должно как можно быстрее попасть к тому, кто

   будет заниматься Вашим вопросом;

\*  письмо должно содержать нужную информацию;

\* оно должно произвести на читателя нужное Вам

   впечатление.

Неправильно составленное и/или небрежно оформленное письмо имеет почти стопроцентную вероятность отправиться в корзину для мусора, а не на стол к чиновнику, который должен заниматься Вашим вопросом.

Следует помнить, что при составлении делового письма не может быть мелочей. Имеет значение все-выбор бумаги, способ печати, наличие обязательных для делового письма разделов, правильный выбор обращения и заключительного приветствия и многое другое. В пояснении Вы найдете ответы на эти и другие вопросы.

Основное внимание мы уделяем составлению и оформлению делового письма, которое пишется (печатается) на чистом листе бумаги. В следующих выпусках мы рассмотрим вопросы, связанные с оформлением деловых писем на фирменных бланках, составлением таких бланков и т.п.

**1.Общие положения**

***1.1 Бумага***

Для делового письма используется нелинованная плотная белая бумага формата А4 (210 х 297 мм) по международному стандарту DIN 676 (обычный лист бумаги для пишущих машинок). Бумага располагается вертикально и используется только, с одной стороны. Допускается использование для деловых писем формата А5 (148х210 мм) и даже А6 (105х148 мм).

***1.2 Поля***

Рекомендуемые размеры полей:

                 левого -             20 мм

                 остальных - от 20 до10 мм

**2.Структура делового письма**

Как правило, деловое письмо состоит из следующих разделов:

- Отправитель (Absender)

- Населенный пункт, Дата (Ort, Datum)

- Получатель(Empfänger)

- Касается” (Betreff)

- Ссылка(Bezug)

- Обращение (Anrede)

- Текст письма

- Заключительное приветствие (Gruß)

- Подпись (Unterschrift)

- Приложения (Anlage)

Не все эти разделы должны обязательно присутствовать в Вашем письме. Вы сами принимаете решение о структуре своего письма.

Рассмотрим подробно каждый из этих разделов.

**3.Отправитель**

Если письмо пишется не на фирменном бланке, в нем должна содержаться информация об отправителе. Это избавит читателя от необходимости искать на конверте Ваш адрес при составлении ответа на Ваше письмо. В противном случае весьма вероятно, что Вы вообще не получите на него ответ.

Информация об отправителе располагается в верхнем левом углу листа на расстоянии 2 см от левого и верхнего края. Эта информация пишется без пропуска строк.

Информация об отправителе включает:

- имя отправителя

- почтовый адрес

- дополнительную информацию.

***3.1 Имя отправителя (Absendername)***

Указывают имя и фамилию отправителя и/или, если нужно, наименование организации.

***3.2 Почтовый адрес***

Возможны два варианта:

1.Улица, номер дома (Straße ...)

   Почтовый индекс Населенный пункт (Postleitzahl  Ort)

   Страна отправителя (если письмо отправляется за рубеж)

    (Absenderland)

2.Почтовый ящик (Postfach)

   Почтовый индекс Населенный пункт

   Страна отправителя

***3.3 Страна отправителя***

Если Вы пишите заграницу, для большинства европейских государств достаточно указать их международное обозначение (например, для Германии: D-...). В общем случае достаточно в следующей строке написать наименование страны отправителя на языке той страны, в которую направляется письмо, или на французском языке.

***3.4 Дополнительная информация***

В качестве дополнительной информации можно указать, например, номер Вашего телефона. Перед номером телефона строка не пропускается.

***3.5 Общие правила***

- Название улицы и номер дома не разделяются запятой.

- Название улицы пишется по следующим правилам:

    1. *Название пишется раздельно*:

        а) Если первая часть названия улицы или площади образована от названия города или страны при помощи суффикса *-er:*

*Berliner Platz*

*Schweizer Straße*

           б) Если в названии улицы первое слово является прилагательным:

*Grüne Straße*

             в) Если в названии улицы на первом месте стоит частица, например, предлог:

                    *Unter den Linden*

*2. Название улицы пишется слитно:*

               а) Если это существительное или собственное имя:

                      *Berlinstraße*

*Grünstraße*

*Herderstraße*

б) Когда существительное оканчивается на*-er :*

*Echweilerweg*

*3. Название улицы пишется через дефис ”-”*,

если оно состоит из нескольких слов, например, из имени и фамилии:

                          *Heinrich-von-Steephan-Straße.*

- Номер почтового ящика разбивается на группы по две

   цифры, начиная с поледней.

- Почтовый индекс не делится на группы.

- Номер телефона разбивается на группы по два знака, начиная с конца. Код города пишется в скобках. После скобок и между группами цифр - один интервал.

*Примеры:*

*Hanns Schmidt*

*Lange Hecke 12*

*44263 Dortmund*

*Telefon (0231) 45 55 66*

*\*\*\**

*Thomas Eberhard*

*Postfach  12 34 56*

*12345 Bielefeld*

*Telefon (0123) 32 45 77*

**4. Населенный пункт, Дата**

Наименование населенного пункта и дата написания письма располагаются в правом верхнем углу на уровне первой строки Информации об отправителе. Начинайте писать, отступив приблизительно 12 см от левого поля.

Дата может быть написана несколькими способами. Рассмотрим, как пишется, например, **1 сентября 1998 г:**

\* **01.08.98:**Наиболее распространенный способ. День и месяц, состоящие из одной цифры, пишутся с нулем перед этой цифрой.

\* **1. September 1998:**Название месяца пишется полностью.

\* **1/ Sept. 1998:**Название месяца пишется сокращенно**.**

**5. Получатель**

Этот раздел начинается приблизительно на расстоянии 5,5 см от верхнего поля и 2 см от левого поля. Он должен разместиться в пределах прямоугольника 4,0 х 8,5 см (Размеры окна на конверте 4,5 х 9 см). В информации о получателе точки не ставятся.

Этот раздел содержит:

\* Вид письма (в том случае, если это не простое письмо)

\* Имя получателя

\* Адрес получателя.

***5.1 Вид письма (Versendungsform=Sendungsart)***

Если Вы выбираете какой-либо специальный вид письма (например, заказное, ценное и т.п.), он указывается в первой строке этого раздела. Если письмо отправляется заграницу, Вы можете указать вид почтового отправления на международном почтовом (французском) языке, например,

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Немецкий** | **Французский** | **Русский** |
| Einschreiben | Recommande’ | Заказное |
| Wertsendung | Valeur declaree | Ценное |
| Mit Luftpost | Par avion | Авиапочтой |
| Postlagernd | Poste restante | До востребования |

После указания вида отправления следует **имя получателя**. Между видом письма и именем получателя пропускается одна строка (пустая строка). Если Вы отправляете простое письмо, оставьте перед именем получателя две пустые строки (см. примеры ниже).

***5.2 Имя получателя***

Собственно, адрес получателя начинается с его имени.

Если Вы пишете определенному лицу, возможны следующие варианты:

\*- *Herrn Wolfgang Stein*

*-Frau Petra Stein*

*-Herrn Professor Wolfgang Stein*

*(В форме обращения)*

*\* -Petra Stein*

*-Wolfgang Stein*

*-Eheleute Petra und Wolfgang Stein.*

Если Вы пишете в организацию, в первой строке адреса указывается ее наименование. В следующей строке Вы можете указать наименование подразделения (отдела).

Если Вы пишите частному лицу, но в адрес его организации, в первой строке адреса пишется имя этого лица, а наименование организации - на следующей строке. Отдел, занимающийся обработкой писем, не будет вскрывать такое письмо, а передаст его непосредственно адресату.

***5.3 Почтовый адрес***

Почтовый адрес пишут, начиная со следующей строки после имени получателя. Правила написания адреса приведены в разделе 3.2. Дополнительные правила:

  - Между строкой, на которой указаны улица и номер дома (или почтовый ящик) и строкой с почтовым индексом и наименованием населенного пункта оставляется одна пустая строка.

   - Если письмо отправляется заграницу и в последней строке указана страна получателя, перед этой строкой оставляется пустая строка. В этом случае пустая строка перед населенным пунктом отсутствует.

*Примеры (Пустая строка обозначена как ”\*”):*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Вид письма** | **Пример** | **Вид письма** | **Пример** |
| -Простое-Частному лицу-В Германии | *\***\***Frau Erika Müller**Nürnberger Straße 10**\***27755 Delmenhorst* | -Простое-Частному лицу-Заграницу | *\***\***Mr William Smith**40 Cook Street**Oxford OX1 3BQ**\***GREAT BRITAIN* |
| Специаль-ное-Частному лицу -В Германии | *Einschreiben**\***Frau Erika Müller**Nürnberger Straße 10**\***27755 Delmenhorst* | -Простое-В адрес фирмы | *\***\***Lehmann KG**Postfach 45 25 70**\***72764 Reutlingen* |
| -Простое-В адрес фирмы-С указа- нием имени по-лучателя | *\***&\***Lermann KG**Frau Helga Sutter**Postfach 45 25 77**\***72764 Reutlingen* | -Специаль- ное-Частному лицу-В адрес фирмы-Заграницу | *Einschreiben**\***Frau Dr.Eva Parker**Duff & Co Ltd**30 Cook Street**Bridington**East Yorkshire AB1**\***ENGLAND* |

**6.” Касается”(Betreff)**

Этот раздел не является обязательным. Между адресом получателя и этим разделом оставляется две пустые строки.

Раздел **Betreff**занимает 1-2 строчки, в которых кратко сообщается, о чем идет речь в письме. Он может начинаться словом ***Betreff***, которое выделяется жирным шрифтом или подчеркивается. В конце раздела точка не ставится.

Можно также обойтись без слова ***Betreff,***но в этом случае необходимо выделить весь текст раздела.

*Примеры:*

*\*****Betreff:****Auskunft über Firma Max Sschreder*

***\*Rechnung***

***\*Bewerbung als Leiterin der Fertigungsabteilung***

*\*Unser Sonderangebot Für Sie*

**7. Ссылка (Bezug)**

В случае необходимости, Вы можете сослаться на ранее полученную информацию, имеющую непосредственное отношение к Вашему письму. Такая ссылка облегчает обработку письма и в ряде случаев является обязательной.

*Примеры:*

*\* Ihr zeichen:...*

*\* Ihre Nachricht vom: ...*

*\* Rückfragen bitte an...*

Ссылка не имеет постоянного места. Она может располагаться под адресом получателя, справа от него или в разделе **Betreff**.  Она может также занимать первую строку текста, например,:

\* *In Ihrem Schreiben vom 01.01.98 behaupten Sie ...*

*\* Wie in unserem gestrigen Telefonespräch vereinbart, erhalten Sie heute ...*

*\*Wie schon auf der diesjahrigen Buchmesse besprochen, sende ich Ihnen heute die gewünschten Muster ...*

**8. Обращение (Anrede)**

Обращение в письме является признаком вежливости. Письмо без обращения ”бьет получателя по голове”.

Обращение может отсутствовать в деловых записках, циркулирующих внутри предприятия, да и то только в тех случаях, когда это здесь принято. Как будет показано ниже, уже в обращении Вы выражаете свое отношение к адресату.

Обращение пишется после ссылки и/или указаний (если они есть) или после адреса получателя. Между последней строкой и обращением пропускаются две строчки. Обращение, как и все вышеупомянутые разделы, начинается у левого поля на расстоянии 2 см от левого края листа. Обращение начинается с прописной (заглавной) буквы. В конце обращения ставится запятая. Можно также поставить восклицательный знак.

**8.1 Обращение к конкретному лицу**

Когда Вы пишите частному лицу, Вы, разумеется, знаете его фамилию. Если же Вы направляете письмо в организацию, весьма целесообразно узнать фамилию того, кто будет с ним работать. Обращение к конкретному человеку, например, когда Вы посылаете *Bewerbung,*уже дает Вам определенные преимущества перед конкурентами.

В обращении указывают только фамилию адресата. Можно также указать звание или профессию. Возможные варианты персонального обращения:

\* *Sehr geehrte Frau Dr.Drechsler*

*\* Sehr geehrter Herr Müller*

*\* Sehr geehrter Herr Rechtsanwalt Drechsler*

*\* Sehr gehrter Herr Freseurmeister Weber*

**8.2 Обращение к двум лицам**

Если Вы знаете, что с Вашим письмом могут работать два человека ( или один из двух), фамилии которых известны, воспользуйтесь следующим вариантом обращения:

\* *Sehr geehrte Frau Schulz, sehr geehrter Herr Müller*

**8.3 Нейтральное обращение**

Если фамилия адресата Вам неизвестна, можно использовать один из следующих вариантов:

*\* Sehr geehrte Damen und Herren*

*\* Sehr geehrte Damen? sehr geehrte Herren*

*\* Sehr geehrte Dame? sehr geehrter Herr*

\* Sehr geehrte Frau Oberbürgermeisterin

\* Sehr geehrter Herr Bundespräsident

**8.4 Различные оттенки при обращении**

Выше мы уже говорили о том, что обращение позволяет выразить свое отношение к адресату. Рассмотрим несколко примеров:

***”Sehr geehrt”*** :  Стандартная нейтральная форма обращения.

***”Liebe Marry”***: Демонстрирует дружелюбие. У деловых партнеров такое обращение принято, когда они хорошо знакомы друг с другом и, как правило, на ”ты”.

***”Hallo Carola”***: Партнеры очень хорошо знакомы друг с другом.

 ***”Geehrte Frau Stein”*** : Используя такую форму обращения, Вы выражаете пренебрежение или неуважение к адресату.

**Обращение отсутствует**: Это может рассматриваться как явно выраженное оскорбление.

**9. Текст письма**

После обращения следует одна пустая строка, а затем начинается текст **письма**. Независимо от знака препинания после обращения, текст всегда начинается с большой буквы.

Он должен быть разбит на абзацы, каждый и которых выражает одну законченную мысль. Между абзацами оставляется одна пустая строка.

**9.1 Структура текста письма**

Текст, безусловно, является наиболее важным элементом письма. Как правило, он состоит из трех частей:

-Вступления (*Einleitung)*

*-*Основной части (*Hauptteil)*

**9.2 Вступление**

Вступление должно привлечь внимание, вызвать интерес и деловое отношение к содержанию письма.

**9.3 Основная часть**

Основная часть направлена, как правило, на получение желаемой реакции того, кто будет работать с Вашим письмом. Поэтому при составлении письма попытайтесь стать на его точку зрения.

 В последнем абзаце основной части письма Вы можете  еще раз кратко изложить свою просьбу (предложение),  выразить надежду на положительный ответ и т.п.

**9.4 Примеры заключительной фразы основной части письма**

(В таблице приведены выбранные из оригиналов деловых писем заключительные фразы и их эквиваленты, используемые в деловой переписке на русском языке. Безусловно, возможны и другие варианты перевода).

|  |  |
| --- | --- |
| **Оригинал** |         **Русский эквивалент** |
| *Hoffentlich konnten wir Ihnen helfen.* | Надеемся, что смогли Вам помочь.  |
| *Vielen Dank für Ihr Verständnis.* | Благодарим за понимание |
| *Vielen Dank für Ihre Mühe.* | Благодарим Вас за хлопоты |
| *Ich wünsche Ihnen - auch im Namen der Mitarbeiter meiner Agentur – für die Zukunft alles Gute.* | Я желаю Вам от своего имени, а также от имени сотрудников моего Агенства всего хорошего в будущем. |
| *Wir wünschen Ihnen zu Ihrem Geburstag alles Gute, vor allem Gesundheit, und einzufriedenes neues Lebensjahr.* | Мы желаем Вам в день Вашего рождения отличного здаровья и многих счастливых лет жизни. |
| *Ich danke Herrn Weitzmann für seine wertvolle Mitarbeit und wünsche ihm für die Zukunft viel Erfolg.* | Я благодарю г. Вайцмана за плодотворное сотрудничество с нами и желаю ему в будущем всяческих успехов. |
| *Ich danke Ihnen nochmals für die langjährige Zusammenarbeit.* | Я еще раз благодарю Вас за многолетнее сотрудничество |
| *Vielen Dank im voraus.* | Заранее благодарю |
| *Für rasche Erledigung danken wir im voraus.* | Заранее благодарим за быстрое исполнение |
| *Falls Sie Fragen haben, rufen Sie bitte Frau Walser an.* | Если у Вас есть вопросы, позвоните, пожалуйста, фрауВальзер. |
| *Für die Zukunft viel Erfolg und alles Gute!* | Всего хорошего и больших успехов в будущем. |
| *Ich danke Ihnen  schon jetzt für Ihre Mithilfe - und freue mich auf Ihre Antwort.* | Я заранее благодарю за помощь и с нетерпением ожидаю Вашего ответа. |
| *Wir bedauern ihr Fortgehen und wünschen ihnen für ihren weiteren beruflichen Werdegang alles Gute und viel Erfolg* | Мы сожалеем о Вашем уходе и желаем Вам в Вашем дальнейшем профессиональном росте больших успехов и всего хорошего. |
| *Wir freuen uns auf die künftige Zusammenarbeit mit Ihnen.* | Мы с удовольствием рассчитываем на будущее сотрудничество с Вами. |
| *Wir freuen uns auf Ihren Besuch und verbleiben …**\***mit freundlichen Grüßen* | Мы с нетерпением ожидаем Вашего визита и остаемся ... |
| *Ihre Angaben werden wir streng vertraulich behandeln.Wir bedanken uns schon heute für Ihre Kooperation.* | Мы будем рассматривать Ваши указания как строго конфиденциальные. Мы уже сегодня благодарим Вас за сотрудничество с нами. |
| *Über Ihren Auftrag würden wir uns freuen.* | Мы были бы рады Вашему поручению (заказу) |
| *Wir bedanken uns für Ihr Verständnis und wünschen Ihnen guten Verkaufserfolg.* | Мы благодарим Вас за понимание и желаем Вам успешных покупок. |
| *Ich würde mich freuen, wenn es zu einer Zusammenarbeit käme.* | Мне было бы приятно, если бы это привело к нашему сотрудничеству. |

**9.5 Постскриптум (Postskript= PS)**

Между последней строкой письма и постскриптумом оставляется одна пустая строка.

Обычно в PS включают информацию, упущенную в основном тексте. В нынешний век компьютеризации PS, как правило, не используется, т.к. упущенную при составлении письма информацию всегда можно вставить в нужное место.

Однако, PS широко используется как стилистический прием в тех случаях, когда нужно еще раз обратить внимание на какой-либо аспект письма. Психологи установили, что PS читается почти всегда, в то время как само письмо может остаться непрочитанным.

**10. Заключительное приветствие**

Текст письма должен обязательно заканчиваться приветствием, которое, как и обращение, выражает не только Ваше отношение к адресату, но и уровень Вашей” бюрократической  культуры”.

**10.1 Общие правила**

\* Приветствие начинается от левого поля.

\* Между последней строкой текста и заключительным приветствие оставляется одна пустая строка.

\* Как правило, заключительное приветствие начинается с заглавной буквы. Однако, если оно является как бы продолжением заключительной фразы текста, приветствие пишется с маленькой буквы:

*Wir freuen uns auf Ihren Besuch und verbleiben*

*\**

*mit freundlichen Grüßen*

*\**После заключительного приветствия знак препинания не ставится. (Заметим, что в письме на английском языке заключительное приветствие заканчивается запятой, а в письме на французском языке - точкой).

**10.2 Общепринятые варианты заключительного приветствия**

Наиболее распространенная” нейтральная” форма:

*Mit freundlichen Grüßen*

Эта форма заключительного приветствия применима всегда и исключает всякую ошибку. Но если вы не хотите повторяться, можно предложить и другие” нейтральные” варианты:

*\* Mit freundlichen Grüß*

*\* Mit freundlichen Grüße*

*\* Freundliche Grüße*

*\* Mit freundlichen Grüßen aus dem Schwarzwald*

**10.3 Альтернативные варианты заключительного приветствия**

В рассматриваемых ниже случаях можно использовать другие варианты заключительного приветствия.

***”Viele/ Herzliche/ Liebe Grüße”***

 Если Вы хорошо знакомы с адресатом, и письмо носит личный характер, можно использовать эту форму заключительного приветствия.

***”Mit besten Grüßen”***

Эта форма носит более фамильярный и личный характер, чем нейтральное заключительное приветствие.

***” Mit freundlicher/n Empfehlung/en”***

 ***” Mit besten Empfelung/en”***

Вежливое окончание письма, отражающее большую, чем нейтральное приветствие дистанцию.

***”Achtungsvoll”***

Отталкивающая формулировка. Ее следует использовать в тех случаях, когда Вы хотите исключить дальнейшие контакты.

**Отсутствие заключительного приветствия** подчеркивает крайне пренебрежительное отношение к адресату.

**11.Подпись (Unterschrift)**

Никто не будет рассматривать письмо без подписи как серьезный документ, заслуживающий внимания.

**11.1 Общие правила**

\* Ваша подпись располагается у левого поля под заключительным приветствием.

\* Отпечатанное имя располагается под подписью. При этом скобки не ставятся.

\* В случае необходимости, здесь можно также указать название фирмы (часто его пишут большими буквами), которое пишется на отдельной строке над подписью. Между заключительным приветствием и подписью оставляется одна пустая строка.

\* Под напечатанным именем можно указать должность того, кто подписывает письмо.

**11.2 Дополнения к подписи**

Перед отпечатанным именем того, кто подписывает письмо, могут стоять дополнения типа

*i.A.(im Auftrag)* - по поручению

*i.V. (in Vollmacht=in Vertretung)* - по замещению (представлению)

*ppa. =pp.(per procura)* - по полномочию

**11.3 Две подписи**

Если письмо подписывают два человека, их подписи располагаются на одной строке, причем, подпись старшего по должности располагается первой слева.

Таким образом, подпись оформляют по следующей схеме:

Заключительное приветствие

НАИМЕНОВАНИЕ ФИРМЫ (в случае необходимости)

 \* Подпись (подписи)

 \* (Имя) Фамилия

*Примеры:*

*\* Mit freundlichen Grüßen*

*NORDDEUTSCHE KLEIDERFABRIK
   WINKLER GmBH*

*ppa. Hellmann                                  Becker*

*- ” -*

*\* Mit freundlichem Grüß*

*Eismann*

*Gescheftsführer*

**12.Приложения *(Anlagen)***

Если с письмом направляются какие-либо документы, они оформляются в виде **Приложения** (или **Приложений*)***. Существуют следующие правила:

\* Перечень приложений располагается, как правило, слева внизу под подписью. Можно располагать его также справа внизу или на отдельном листе.

- *Слева*

Слово ***Anlage****(если одно приложение****)*** или***Anlagen***(если несколько приложений) пишется у левого поля. Между ним и подписью - одна пустая строка

-*Справа*

Если слева под подписью недостаточно места, перечень приложений располагается на расстоянии 12 см от левого поля, причем между подписью и словом ***Anlage***также оставляется одна строка.

- *На отдельном листе*

В случае необходимости, перечень приложений можно поместить на отдельном листе. В этом случае на последнем листе письма внизу пишется ***Anlagen***. То же самое пишется и  на листе с  перечнем приложений .

\* Если в тексте письма Вы уже перечислили прилагаемые к нему документы, Вы можете не перечислять их, оставив только слово ***Anlagen.***

\* Перечислять прилагаемые документы следует в том порядке, в каком они должны рассматриваться.

\* ***Anlagen***выделяется жирным шрифтом или подчеркивается. Независимо от того, приводите ли Вы перечень приложений или только указываете, что они существуют, после этого слова знак препинания не ставится.

\* Если Вы не приводите перечня прилагаемых документов, вы можете, например, просто написать ***”3 Anlagen”.***

*Примеры:*

*\**Подпись

   \*

***Anlagen***

       -”-

\* Подпись

\*

***Anlagen***

*Tabellarischer Lebenslauf*

*Lichtbild*

*Abiturzeugnis*

         -”-

  \* Подпись

  \*

***Anlagen***

*Preisliste*

*10 Druckschriften*

**13. Рассылка (Verteiler)**

Список лиц, которым посылается данное письмо, располагается у левого поля через одну строку после ***Anlagen.***

*Пример*

***Anlagen***

*2 Preislisten*

*\**

***Verteiler***

*Herrn Winter*

*Frau Fuchs*

**14. Письмо на нескольких страницах**

Необходимо стремиться к тому, чтобы письмо поместилось на одной странице. Такое письмо наглядно и легко воспринимается. У кого сегодня есть время читать многостраничные письма?!

**14.1 Как сделать письмо кратким?**

Ниже приведено несколько полезных советов.

\* Постарайтесь обойтись без повторений. Не повторяйте в тексте того, что уже было сказано в разделе ***Betreff.*** Если Вы упомянули в тексте, какие имеются приложения к письму, не повторяйте их перечень в разделе ***Anlagen.***

\* Переходите прямо к делу

\* Прочитайте письмо несколько раз и посмотрите, что в нем можно сократить.

Однако если письмо все же не поместилось на одной странице, его можно продолжить на следующих страницах. При этом не рекомендуется продолжать письмо на обороте первого листа.

**14.2 Нумерация страниц**

Чтобы показать, что письмо продолжается на следующей странице, в конце предыдущей страницы на расстоянии приблизительно 17 см от левого края листа и 2 см от нижнего края ставится многоточие (...).

На следующей странице в верхней строчке указывается либо номер страницы (цифра между двумя тире), либо номер страницы и краткая информация, касающаяся всего письма (отправитель, получатель и др.). Между этой строкой и текстом оставляется одна пустая строка.

Номер страницы располагается на расстоянии 10 см от левого края.

*Примеры*

\* -2-

\* 2. Blatt zum Brief vom 09.04.98 an Herrn Müller

**15.Самое важное**

Мы с Вами рассмотрели основные правила построения и оформления делового письма в том случае, если вы пишете письмо не на фирменном бланке, а на обычном листе белой бумаги. Повторим их вкратце еще раз.

1) Ваше письмо должно содержать следующие основные разделы:

- Отправитель

- Место и дата отправки

- Получатель

- Касается (в случае необходимости)

- Ссылка (в случае необходимости)

- Обращение

- Текст письма

- Заключительное приветствие

- Подпись

- Приложения (в случае необходимости)

Правила составления каждого из этих разделов рассмотрены выше.

2) Постарайтесь, чтобы письмо поместилось на одной странице. Хорошо, если все поля будут составлять не менее 2 см

3) Номер почтового ящика и номер телефона разбиваются    на группы по 2 цифры, начиная с конца. Почтовый индекс пишется слитно.

4) Если Вы располагаете адрес получателя таким образом, что он начинается на расстоянии 2 см от левого края и 5,5 см от верхнего края и умещается в прямоугольнике длиной 8,5 и высотой 4 см, Вы можете использовать конверты С6, С5 и С4 с окнами.

5) Всюду, где это возможно, адресуйте письмо конкретному лицу и обращайтесь к нему по фамилии.

6) Если адрес получателя начинается с наименования организации, а затем следует имя конкретного лица, письмо будет вскрыто в отделе обработки писем этой организации.

Если адрес начинается с имени конкретного лица, а затем следует наименование организации, оно не вскрывается, а передается адресату.

7) Перед последней строчкой адреса получателя всегда следует пустая строка.

8) Если  возможно, сошлитесь в своем письме на Ваш *Referenznummer,  Kontonummer*   и т.п. Это можно сделать в разделе *Betreff*  или  в первом абзаце текста письма. Такая ссылка облегчит обработку Вашего письма и ускорит получение ответа.

9) *Вступление*должно привлечь внимание и вызвать интерес к Вашей проблеме. В заключение целесообразно выразить надежду на получение скорого ответа.

    **16. ПРИЛОЖЕНИЯ**

**16.1 Модель делового письма**

      (2 см от верхнего края)                                Нас. пункт, Дата

\* Имя  отправителя и/или

  наименование фирмы

 \*Улица или почтовый ящик

 \*Почтовый индекс  Населен-

     ный пункт

 (\*Дополнительная информация )

 \*

 (\*Вид письма)

 \*

 \*Имя получателя                                  \*Имя получателя

 \*Улица Номер дома               *или*\*Улица Номер дома

 \*                                                               \*Поч. индекс Нас.пункт

 \*Почт. Индекс   Нас.пункт                    \*

 \*                                                                 \*СТРАНА

 \*

**(\*Касается/Ссылка)**

 \*

 \*Обращение

 \*

 \*Текст

 \*

 \*Заключительное приветствие

 \*

 \**Подпись*

 \*

 (\*Приложения)

*Примечания: (...) -в случае необходимости*

**16.2 Пример письма**

*Brigitte Neuhaus                                     Bielefeld, 1. Septembtr 1998*

*Postfach 12 34 56*

*12345 Bielefield*

*Telefone (0123) 45 67 89*

*Einschreiben*

*Uhren Schmuck Penner*

*Postplatz 12*

*12345 Ausburg*

***Zwischenbescheid***

***Ihre Bestellung vom 10.10.98***

*Sehr geehrter Herr Penner,*

*vielen Dank für Ihr Interesse an unseren ”Pinguin”-Uhren. Die*

*Nachfrageentwicklung hat inbesondere nach dem Fernsehbericht in der vergangenen Woche alle unsere Erwartungen übertroffen. Wir sind bemüht, Ihre Bestellung so schnell wie möglich auszuführen. Aufgrund von Lieferengpässen müssen wir Sie aber leider bitten, sich noch Nürnberger Straße 10 vier Wochen zu gedulden. Wir bedanken uns für Ihr Verständnis und wünschen Ihnen guten Verkaufserfolg.*

*Mit freundlichen Grüßen*

Brigitte Neuhaus

**16.3 Пример письма**

Möbelfabrik Schuster KG                                      München,01.08.97

*Postfach 1 25 66*

*12345 München*

*Möbelhaus Richter KG*

*Postfach 1 23 45*

*12345 Braunschweig*

***Ihre Reklamation***

*Sehr geehrte Damen und Herren,*

*Sie haben unsere Lieferung vom 17.09 beanstandet. Frau Glesser, unsere Vertreterin in Niedersachsen, bestätigt soeben, dass ein Teil der Schränke auf dem Transport beschädigt worden ist.*

*Wenn Sie die Schäden selbst ausbessern,  können Sie den Rechnungsbetrag um 20 % kürzen, also 1300,-DM abziehen.Sind Sie mit dieser Lösung einverstanden?  Vielen Dank für Ihr Entgegenkommen.*

*Es tut uns leid, dass Sie unsere Lieferung beanstanden mussten. Sie dürfen davon überzeugt sein: In Zukunft werden wir Sie mit besonderen Sorgfalt beliefern.*

*Mit diesem Brief erhalten Sie eine neue Preisliste und einige Prospekte. Über Ihren Auftrag würden wir uns freuen.*

*Mit freundlichen Grüßen*

*MÖBELFABRIK SCHUSTER KG*

*Schönker*

***Anlagen***

**Документ составил А. Кокоулин**