

## ДЕЛОВОЕ ПИСЬМО

**М.В.Васильев**

Васильев М.В. - один из наиболее известных профессиональных авторов деловой литературы, эксперт журналов "Кадровые решения", "Справочник экономиста", "Секретарь-референт", консультант горячей линии "Профессионального издательства". За последнее десятилетие им опубликовано свыше 100 книг о кадровом и документационном менеджменте, маркетинговых коммуникациях, защите трудовых, семейных, наследственных и имущественных прав.

Особое место в этом круге вопросов занимает экономическая тематика: инвестиции, кредитование, недвижимость, бухгалтерское дело. Книги "Ипотека: памятка для заемщика", "Квартирный вопрос: все, что вы хотите знать", "Все о кредитах", "Ваша недвижимость: все варианты законного решения жилищного вопроса", "Все об оформлении прав на землю" (практический комментарий к Земельному кодексу РФ), "Делопроизводство и документооборот в бухгалтерии" по-прежнему пользуются большим спросом у широкого круга читателей.

### ВВЕДЕНИЕ

#### (КОТОРОЕ АВТОР НАСТОЯТЕЛЬНО РЕКОМЕНДУЕТ ПРОЧИТАТЬ)

Прежде всего хочу поблагодарить тех, кто счел возможным приобрести эту книгу. Искренне надеюсь, что впоследствии вам ни разу не придется пожалеть об этом, несмотря на то что и мне, и вам неоднократно приходилось слышать, что время обстоятельных деловых писем безвозвратно ушло.

Я не намерен вступать в спор с теми, кто по тем или иным причинам относится к классическим деловым письмам (каким бы целям ни служили эти послания) с недоверием или сомневается в их пользе. Вместо этого позволю себе сослаться на пример, описанный ранее Дейлом Карнеги - мастером публичной коммуникации.

Этот пример читатели без труда найдут в книге великого коммуникатора XX в. "Как завоевывать друзей и оказывать влияние на людей". Д. Карнеги утверждал - и не без оснований, - что для указанных целей вполне допустимо использовать не только устную (речевую) коммуникацию, но и деловые письма. Подчеркнем: использовать эффективно.

В указанном произведении Карнеги цитирует два письма, которые, по его словам, принесли их авторам "чудодейственные результаты". Почему эти письма заслужили столь высокую оценку? Обратимся к их содержанию.

Их авторами являлись обычные предприниматели, вероятно, не слишком искушенные в канцелярских делах. Тем не менее письма (точнее, письменные просьбы) оказались на порядок эффективнее стандартных почтовых рассылок. Почему?

Эти деловые письма производят необычное впечатление буквально с первых строк. Они, несомненно, написаны в исключительно деловом стиле, но при этом начисто лишены присущих большинству подобных писем торопливости и формальности.

Несмотря на то что их содержание основано на вполне обычном для подобных посланий лексиконе, они вовсе не кажутся написанными "под копирку" с типового образца. Эти письма излучают благожелательность и оптимизм, корректны во всех отношениях.

В этом, собственно, и кроется главный секрет эффективного делового письма. С одной стороны, такое письмо должно точно передавать суть обращения, а с другой - быть скрупулезно выверенным по своему тону.

Конечно, для современного делового письма являются исключительно важными и другие моменты. Такие письма должны быть безупречно оформлены, иметь вполне определенный объем, структуру и т.д. Но главное (подчеркнем еще раз) состоит в том, чтобы содержание и стиль

послания соответствовали не только поводу, по которому оно было написано, но и друг другу.

Позвольте, уважаемые читатели, призвать вас к... вежливости. Относитесь с уважением к своим адресатам. Всегда отдавайте должное уважение своим деловым партнерам и друзьям в отправляемых им письмах.

Иными словами, осуществляйте письменную коммуникацию так же учтиво и корректно, как если бы вы беседовали с этими же людьми, сидя с ними за одним столом. Не стесняйтесь благодарить и извиняться. Пишите прямо о том, что вас беспокоит, но избегайте прямолинейности, граничащей с бестактностью и потому грозящей осложнением взаимоотношений.

Я сознательно ни разу не процитировал ни одного из "чудодейственных" писем Д. Карнеги. Отчасти потому, что для этого во введении уже не остается места, отчасти - памятуя о бесценном совете Д. Карнеги, который все же заслуживает быть приведенным здесь для вашего сведения: "Некоторые люди, прочитав данное письмо, попытаются использовать его механически. И их метод не сработает... Принципы... (в т.ч. написания эффективных деловых писем. - Прим. авт.) будут работать только тогда, когда они исходят от сердца".

Собственно, вот главное, о чем следовало, по моему убеждению, узнать читателям до того, как они обратятся к изучению этого оригинального пособия. На его страницах наряду с более чем сотней примеров деловых писем нашлось место и для изложения принципов, и для описания технологии создания шедевров деловой переписки - кратких, ясных, изящных.

По сути, данная книга - обычный письмовник, т.е. сборник типовых писем. В чем его преимущества? Во-первых, он целиком и полностью основан на примерах деловых писем, написанных на современном русском языке. Во-вторых, он гибко сочетает в себе доморощенную практику с российскими же теоретическими и законодательными основами ведения деловой переписки.

Кроме того, в пособии рассматриваются самые современные технические средства подготовки и пересылки деловой корреспонденции - компьютеры с соответствующими программами, электронная почта и даже такое новшество, как SMS - краткие текстовые сообщения, пересылаемые абонентами по мобильным телефонам.

Не забыта и классика - 30 основных видов деловых писем, с большинством из которых мы имеем дело едва ли не каждый день. Искренне надеюсь, что эта книга будет служить вам долго и приносить своим обладателям пользу.

С пожеланием успехов всем вам,  
Автор

## **Раздел I. ОБЩИЕ ВОПРОСЫ ПОДГОТОВКИ ДЕЛОВЫХ (СЛУЖЕБНЫХ) ПИСЕМ <1>**

-----  
<1> Далее, за исключением случаев, оговоренных особо, под деловыми следует также понимать служебные письма. При этом термин "деловое письмо" обычно применяется для обозначения писем негосударственных организаций, предприятий и учреждений, а термин "служебное письмо" - для обозначения писем государственных организаций, предприятий и учреждений.

### **Глава 1. СОДЕРЖАНИЕ ДЕЛОВЫХ ПИСЕМ**

Письмо - это основной инструмент служебно-деловой переписки, осуществляемой между различными предприятиями (организациями, учреждениями). В соответствии с одним из

определений **деловое (служебное) письмо** представляет собой письменное обращение к должностному лицу (представляемому им предприятию, организации, учреждению), подготовленное в соответствии с правилами переписки.

Примечательно, что большую часть переписки предприятий образуют именно письма. Это обстоятельство отчасти объясняет, почему в качестве главного героя данного пособия выступает именно письмо.

Приступая к изучению общих вопросов подготовки деловых писем, нельзя не упомянуть прежде всего о разнообразии их видов, обусловленном содержательной направленностью письма. Это побуждает автора предпринять попытку классификации деловых писем в зависимости от их содержания. По этому критерию удалось выделить 30 видов деловых писем:

- письма-просьбы;
- письма-сообщения;
- письма-запросы;
- письма-заявления;
- письма-подтверждения;
- письма-заказы;
- письма-предложения (оферты);
- письма-дополнения;
- письма-рекламации (претензии);
- информационные письма;
- гарантийные письма;
- презентационные письма;
- письма прямой почтовой рассылки (директ-мейл);
- краткие письменные сообщения (уведомления, напоминания и т.п.);
- сопроводительные письма;
- письма-поздравления;
- письма-приглашения;
- письма-извинения;
- письма для выражения сожаления и соболезнования;
- письма по случаю представления (при заочном знакомстве);
- письма по случаю отъезда;
- письма для поддержания контактов и взаимоотношений (имиджевые письма);
- благодарственные письма;
- рекомендательные письма;
- мини-письма (письма-шаблоны, письма-маятники и т.п.);
- письма-открытки;
- письма негативного содержания (письма-отказы, письменные уведомления об увольнении или отказе в предоставлении вакансии, письма с выражением неодобрения или порицания чьих-либо действий и т.п.);
- письма для выражения отказа от какого-либо предложения;
- письма для обращения в различные инстанции в частном порядке;
- письма-резюме.

Попытаемся коротко охарактеризовать перечисленные выше виды писем.

**Письма-просьбы** - едва ли не самая распространенная группа деловых писем. И легко понять, почему: в конце концов, далеко не всегда мы чувствуем себя удобно при необходимости обращаться к кому-либо с просьбой лично или, например, по телефону.

Письменная просьба в значительной степени упрощает совершение этой процедуры. Вот уж действительно, бумага все стерпит. Тем не менее, прибегая к помощи писем-просьб, не забывайте о необходимости соблюдать два главных правила (об остальных будет сказано далее).

Во-первых, никогда не начинайте письмо со слова "Прошу" - благоразумнее и тактичнее сначала объяснить мотивы своего обращения (даже если вы предварительно обговорили все детали с адресатом). Во-вторых, не спешите благодарить адресата заранее, т.к. для этого существует особый вид писем - благодарственные. Благодаря заранее, вы ставите и себя, и

адресата в неловкое положение. Представьте, что по тем или иным не зависящим от него причинам получатель письма решительно не в состоянии помочь вам. Что же, отзывать (отсылать) в таком случае "авансированные" благодарности обратно? Поэтому благодарить человека следует, когда узнаете, что ваша просьба удовлетворена.

**Письма-сообщения** - также довольно распространенная форма деловых писем. Основное их предназначение - целенаправленная передача вполне конкретной информации, предпринятая по инициативе автора (организации-отправителя). По указанной причине именно письма-сообщения во многих случаях дают начало продолжительной переписке. Как правило, они являются первичными, однако сказанное вовсе не означает, что этот вид послания не может применяться для ответа на полученное вами ранее деловое письмо.

Письмо-сообщение допустимо начать непосредственно со слова "Сообщаю" или одного из его синонимов ("Направляю", "Высылаю" или "Представляю").

Не забывайте сообщить адресату и о том, что при необходимости он может обратиться к вам за получением дополнительных сведений (часто пометка об этом делается в конце текста).

**Письма-запросы** в большинстве случаев предваряют всю последующую работу по заключению различных соглашений между партнерами по служебно-деловой переписке. Они предназначены, как следует из названия, для запрашивания соответствующей информации. Подчеркнем: письма-запросы предполагают обязательную реакцию адресатов в виде письменного ответа по существу и в срок, прямо установленный или автором запроса, или нормативно-правовым документом.

Предпочтительнее всего начинать такие письма со слов "Прошу (просим) вас (Вас) сообщить...", хотя будет совсем не лишним предварительно пояснить, чем вызван ваш запрос. В отличие от письма-просьбы, здесь в конце текста можно в тактичной форме выразить адресату свое пожелание относительно сроков предоставления интересующей вас информации.

Ответное письмо в данном случае выступает как зависимый по композиции и тематике текст (по отношению к запросу). В ответе на запрос обязательно должна содержаться ссылка на первичное письмо и его тему. Кроме того, в обоих письмах должны приблизительно совпадать объем информации, последовательность изложения, терминология, система ссылок.

**Письма-заявления** не следует путать с обычными заявлениями, столь широко распространенными при ведении внутренней переписки <1>. Письмо-заявление имеет целью официально и оперативно проинформировать адресата о позиции автора (организации-отправителя) делового письма по тому или иному вопросу (выразить свое отношение к его сути и порядку разрешения). Например, подтвердить его намерения в отношении реализации ранее согласованных планов сотрудничества.

-----  
<1> См., например: Рогожин М.Ю. Документы делового общения. М.: Изд-во РДЛ, 2005.

Письмо-заявление может иметь несколько сценариев и представлять собой в зависимости от обстоятельств декларацию о намерениях, подтверждение, заявление ad hoc (т.е. заявление по конкретному поводу - например, в поддержку делового партнера и проч.). Стандартное начало такого письма: "Настоящим посланием заявляем (заявляю) о...". Заключение включает одну из стандартных формулировок: "Просим принять данное заявление к сведению для...".

**Письма-подтверждения** отправляются по соответствующему адресу, для того чтобы подтвердить какой-либо факт - например, получение письма, высланного ранее адресатом. Такие письма обычно подготавливаются в ответ на просьбу ("Прошу подтвердить..."), направленную автору (организации-отправителю) письма.

Практически всегда письма-подтверждения начинаются со слов "Настоящим подтверждается (подтверждаем, подтверждаю)...". Другой отличительной особенностью этого вида деловых писем является их немногословность, краткость, обусловленная конкретностью повода для написания. От встречной просьбы подтвердить что-либо в письмах-подтверждениях принято воздерживаться.

**Письма-заказы** во многих случаях представляют собой ответ на письма-предложения (оферты). Функциональное назначение подобных писем - совершение письменного заказа, его

документирование (хотя при этом сам заказ может оформляться и на специальном бланке, как при прямой почтовой рассылке). В последнем случае письмо-заказ одновременно выполняет и функцию сопроводительного письма.

Автору письма целесообразно предварить изложение намерения заказать что-либо у адресата (товар, услугу и др.) объяснением мотивов своих действий. С этой целью бывает достаточно сослаться на источник информации (материалы переписки, информационное письмо или директ-мейл, рекламную информацию и т.д.). Кроме того, как и в случае с письмом-запросом, допустимо сообщить адресату свое пожелание относительно сроков исполнения заказа. Это должно выглядеть именно как пожелание (если речь не идет о второй, а то и третьей-четвертой попытке автора получить заказ, к тому же давно оплаченный).

**Письма-предложения (оферты)** имеют цель сделать адресату официальное предложение относительно поставки (допоставки) той или иной продукции. Отличительная особенность оферты - исключительная конкретность и точность в изложении условий предполагаемой коммерческой сделки (сроков, номенклатуры продукции, ее количества, порядка расчетов и т.п.).

Важным является и выбор наиболее удачной формы предложения. На практике наименее эффективным оказывается вариант письменного обращения, начинающийся со слова "Предлагаю (предлагаем)...". Более правильным считается сделать небольшой комплимент адресату - сослаться на его безупречную репутацию. В конце концов, оферту делают не для того, чтобы написать еще одну деловую бумагу, а с целью получить еще одного заказчика.

**Письма-дополнения** выручают нас во всех случаях, когда мы, отправив послание, сочли невозможным написать постскрипtum и вследствие этого часть важной информации оказалась недоступной для адресата. Поскольку вернуть уже отправленное письмо с полдороги нельзя, автор может отправить вдогонку письмо-дополнение.

Характерной особенностью такого письма является прямое указание на то, что оно служит продолжением предыдущего послания (при этом представляется крайне желательным сослаться на конкретные признаки письма - его дату, номер и т.п.). Именно с этого и следует начинать послание, например: "Данное письмо является дополнением к...".

Кроме того, в тексте письма-дополнения следует пояснить, чем была вызвана необходимость его отправки. Допустим, так: "В связи со значительным (неожиданным) изменением стоимости комплектующих к изделию... представляющим для Вашего предприятия непосредственный интерес...".

**Письма-рекламации** (претензионные письма) - относительно редкое явление в официальной переписке. Такие послания предназначены для выражения письменных претензий в связи с неудовлетворительным исполнением адресатом взятых на себя деловых обязательств.

Заметим, добросовестные партнеры стараются уладить возникшие разногласия, не прибегая при этом к рекламации. Однако бизнес есть бизнес, и в определенных обстоятельствах такое послание - единственный взаимоприемлемый выход из сложившейся ситуации.

Текст письма-рекламации должен во всех случаях опираться на соответствующие документальные свидетельства недобросовестности адресата (преднамеренной или допущенной по неосторожности). В большинстве случаев таким свидетельством является акт, удостоверенный подписями должностных лиц и печатью организации-отправителя. Такой акт (второй его экземпляр или копию) целесообразно приложить к письму-претензии (в последнем случае оно будет одновременно выполнять и функцию сопроводительного письма).

В то же время оформлять письмо-претензию в форме акта нецелесообразно - это может существенно осложнить ваши взаимоотношения с адресатом. Напротив, дайте понять организации - получателю письма, что вы делаете это с сожалением (так и напишите), выразив надежду на ее адекватную реакцию. Письмо-рекламация должно содержать четкие указания относительно того, каких именно действий вы ожидаете от адресата, а также сроков этих действий.

**Информационные письма** не следует рассматривать как разновидность писем-сообщений или рекламных писем. Сообщение, как известно, предполагает краткость и служит, прежде всего, для установления (возобновления) контакта с адресатом.

Информационное письмо - результат логического развития переписки. Оно отправляется

адресату, если контакт с ним удалось установить и он не возражает против последующего развития деловых отношений. Такое письмо призвано объективно и в несколько большем объеме (по сравнению с сообщением) проинформировать адресата (о стремлении автора послания развивать служебные, деловые и личные контакты/об отдельных аспектах их осуществления и т.п.).

Особенно полезными информационные письма оказываются при установлении первичного контакта с адресатом, которому предоставляется определенное количество дополнительной информации (например, о деятельности организации - отправителя информационного письма) обзорного характера. На основе указанной информации адресат в дальнейшем может запросить необходимые уточнения. Будет правильным побудить адресата к этому при помощи стандартной формулировки: "Мы будем рады ответить на Ваши вопросы..."

**Гарантийные письма** предназначены для предоставления адресату письменных гарантий в отношении намерений или действий автора (организации-отправителя), так или иначе затрагивающих его интересы. Наиболее часто гарантийные письма оформляются для подтверждения оплаты.

Гарантийные письма отличаются ясностью, точностью и однозначностью формулировок, поскольку речь идет о предоставлении адресату гарантий от имени и по поручению организации или должностного лица.

Подобные письма могут начинаться с изложения сути предоставляемых адресату гарантий, например: "Настоящим письмом гарантирую...". В других случаях гарантийное письмо может включать изложение причин готовности автора предоставить адресату те или иные гарантии. В этом случае соответствующее заявление формулируется в заключительном предложении, например: "Своевременную и полную оплату гарантирую". Особенностью данного вида писем является наличие наряду с подписью автора (допустим, директора организации) подписи должностного лица, в непосредственном ведении которого находятся финансовые или иные вопросы.

**Презентационные (рекламные, коммерческие) письма** имеют цель презентовать (буквально - представить в выгодном свете) какую-либо продукцию, организацию, персону (в порядке саморекламы), например политического деятеля, или общественно значимое событие (скажем, городской праздник). Презентационное письмо носит открытый (публичный) характер, т.е. обращено к публике, широкой общественности, поэтому не предполагает персонального обращения к адресату. По той же причине отвечать на презентационные письма ответными посланиями не принято.

Стандартным началом презентационного письма, представляющего какую-либо продукцию, является формулировка: "Пользуясь случаем, обращаем Ваше внимание на...". При изложении соответствующей информации следует привлечь внимание адресата к наиболее важным преимуществам, описываемым в послании. В заключение необходимо побудить адресата к действию, допустим, к получению дополнительной информации или непосредственному участию в чем-либо. Обычно презентационное письмо имеет приложение в виде справочных информационных материалов, фотографий, иллюстраций и т.п.

**Письма прямой почтовой рассылки** (директ-мейл), в отличие от презентационных (рекламных), имеют цель побудить адресата к совершению покупки. Такие письма содержат не только описание продукции, но и бланк заказа для ее получения (опять-таки на почте или с курьером), а в некоторых случаях - и образцы продукции для бесплатного (пробного) употребления.

Письма прямой почтовой рассылки адресуются многим сотням, тысячам, а в отдельных случаях - и сотням тысяч потенциальных покупателей. Соответственно, они не предполагают личного обращения к адресату. Кроме того, как было отмечено, такое письмо одновременно является и средством обратной связи адресата с его автором (для этого помимо бланков заказа используются купоны, талоны, приглашения и т.п.).

**Краткие письменные сообщения** пишутся в случаях, когда у автора (организации-отправителя) возникает необходимость в немногословном срочном информировании адресата в связи с конкретным поводом. Подобные сообщения направляются адресатам в форме

### **уведомления, напоминания или предупреждения.**

Для первичного осведомления адресату направляется уведомление, содержащее объяснение мотивов автора (организации-отправителя) и отражающее предложения (пожелания или требования) последнего к адресату, изложенные в конкретной и ясной форме. Например, банк при помощи уведомления вправе проинформировать своего клиента о необходимости погасить предоставленный ему кредит, а мировой судья - уведомить о явке на заседание истца или ответчика по делу.

Если уведомление не возымело ожидаемого действия на адресата (например, последний не отреагировал на просьбу автора ответить ему письменно до определенного срока), на его имя высылается напоминание. Отличительными особенностями напоминания являются:

- ссылка на высланное ранее уведомление;
- более краткая форма изложения сути предложений (пожеланий или требований) автора;
- информирование о санкциях, которые могут быть применены к адресату, если напоминание так и не вызовет соответствующей реакции с его стороны.

Если адресат действительно не реагирует на напоминание должным образом, ему высылается предупреждение. В нем помимо ссылки на предыдущие послания и краткой информации об их сути содержится сообщение о намерении автора (организации-отправителя) применить в отношении адресата соответствующие санкции (допустим, провести слушание дела без его участия или передать вопрос о погашении кредита на рассмотрение суда).

Сопроводительные письма содержат информацию об отправке адресату документов, информационных материалов и т.п., которые в силу специфики содержания, объема или формы представления не могут быть оформлены в виде письма. Сопроводительные письма включают сообщение об отправке соответствующих документов (материалов), а также их перечень.

Как правило, сопроводительные письма начинают со слов "Направляю (высылаю)...". Перечень документов (материалов), прилагаемых к сопроводительному письму, содержит информацию об их названиях, количестве, объеме (количестве листов, страниц), в необходимых случаях - об их грифе и конкретном адресате (например, при рассылке нескольких экземпляров в сопроводительном письме указывается, кому из адресатов предназначен экземпляр под тем или иным номером).

**Письма-поздравления** по-прежнему весьма распространены в служебно-деловой переписке, поскольку далеко не всегда у нас имеется возможность поздравить кого-либо лично или по телефону. Начинать текст поздравительного послания рекомендуется именно со слова "Поздравляю..." ("Поздравляем..."). Поздравления обычно дополняются пожеланиями адресату всевозможных благ.

Диапазон применения писем-поздравлений весьма широк. В зависимости от характера взаимоотношений, сложившихся между автором и адресатом, считается вполне уместным направлять поздравления по следующим случаям:

- день рождения адресата (в т.ч. дата основания организации-получателя);
- государственные праздники;
- профессиональные праздники;
- назначение на более престижную должность;
- присвоение почетного или специального звания (в т.ч. организации-получателю);
- награждение (в т.ч. организации-получателя);
- выдающиеся (заметные) достижения на профессиональном поприще (превышение показателей экономического развития, выигрыш тендеров, победы в конкурсах, соревнованиях и т.п.);
- заключение взаимовыгодных партнерских соглашений;
- годовщина сотрудничества (как правило, первая или круглая) <1>.

<1> Поздравление в связи с выдающимся (заметным) событием в личной жизни адресата (помолвка, свадьба, рождение ребенка, промоция - окончание учебного заведения, защита диссертации, круглая годовщина свадьбы и т.п.) допустимо направлять, если отправителя связывают с адресатом не только тесные служебно-деловые, но и личные отношения.

**Письма-приглашения** имеют цель пригласить адресата к участию в том или ином деловом (служебном) или торжественном (памятном) мероприятии. Следует иметь в виду: эти письма не принято направлять по пустяковым поводам. Исключение составляют случаи, когда по каким-то причинам адресата нельзя проинформировать иначе (если, например, последний временно отсутствует).

Обычно текст приглашения начинается со слова "Приглашаем (приглашаю)...". Приглашение может оформляться как в виде письма, так и на специальном бланке (пригласительном билете, прилагаемом к письму) и всегда носит персональный характер. Из содержания приглашения адресат должен уяснить, когда, куда и с какой целью его приглашают, а в некоторых случаях - и какого участия с его стороны ожидают организаторы мероприятия (например, выступления на ту или иную тему).

Приглашения следует высылать заблаговременно во избежание недоразумений. В необходимых случаях автор может уведомить адресата о необходимости подтвердить участие в мероприятии.

**Письма-извинения** встречаются в служебно-деловой переписке сравнительно редко. Тем не менее во многих случаях они оказываются незаменимыми для принесения адресату формальных извинений (неформальные извинения все же предполагают прямое (вербальное) обращение) и нормализации взаимоотношений, особенно если принести извинения иным образом не представляется возможным.

Стандартная формулировка для начала писем-извинений: "Прошу Вас принять извинения в связи с (за)...". В данном случае важнее прежде всего извиниться и лишь затем пояснить мотивы своего обращения. В то же время извиняться по ходу письма дважды не следует (это не принято). Лучше как можно более искренне и убедительно выразить свое сожаление в связи с имевшим место временным нарушением взаимоотношений с адресатом. Общий тон письма-извинения должен быть подчеркнута примирительным, но не заискивающим.

**Письма для выражения сожаления, сочувствия и соболезнования** также используются в повседневной деловой переписке в связи с не слишком радостными событиями. Обычно выражать соболезнования принято в связи с кончиной близких адресату людей (родственников, друзей, коллег).

Письменное выражение сочувствия предназначено для проявления дружеской поддержки в связи с менее трагическими событиями - например, по поводу несчастного случая, повлекшего за собой госпитализацию адресата, стихийного бедствия, затронувшего его благополучие, банкротства или иных крупных неприятностей в деятельности представляемой адресатом организации и т.п. К этой форме письменного обращения допустимо прибегать в случае возникновения недоразумений во взаимоотношениях автора с адресатом (при разногласиях, нарушающих привычный порядок деловых контактов). Считается допустимым выражать сожаления и по менее значительным поводам. В любом случае подобным образом нельзя ухудшить взаимоотношения с адресатом - напротив, подобное послание будет воспринято вашим партнером с пониманием.

Начинать подобные письма следует именно со слов соболезнования (сочувствия, сожаления), например: "Прошу Вас принять мои соболезнования..." или "Выражаю Вам свое искреннее сочувствие...". Объяснение мотивов письменного обращения в этом случае отходит на второй план, но тем не менее является обязательным. Крайне желательно, чтобы общий тон такого письма был подчеркнута теплым и оставлял место для проявления чувства надежды и (там, где это приемлемо) оптимизма.

**Письма по случаю представления** незаменимы при заочном знакомстве с адресатом. По сути это эффективное средство для установления личных контактов с человеком, о котором автор письма располагает минимальной информацией, побуждающей его тем не менее к личному знакомству с адресатом.

Такие письма следует начинать с краткого изложения обстоятельств, послуживших толчком для подготовки послания. Можно упомянуть об общих интересах автора и адресата или о недавнем мероприятии, на котором они оба присутствовали, но не смогли пообщаться.



Послание обычно завершает обращенная к адресату просьба ответить. Письмо по случаю представления всегда содержит визитную карточку отправителя, данную в качестве приложения.

**Письма по случаю отъезда** представляют собой знак особого внимания со стороны уезжающего по отношению к остающейся (принимающей) стороне. Такое письмо обычно выполняет две функции: во-первых, с его помощью автор выражает свою признательность адресату за оказанный прием и, во-вторых, приглашает его к продолжению контактов (сотрудничества). Верх вежливости - приглашение нанести ответный визит при условии, что это отвечает интересам и планам обеих сторон.

Начало письма по случаю отъезда отличается чуть большей свободой выбора языковых средств. Оно может быть начато так: "Покидая Ваш гостеприимный город, я хотел бы выразить свою глубокую признательность...". Возможен и более короткий вариант: "Благодарю за оказанный прием. Прошу принять приглашение посетить...". К письму также может прилагаться визитная карточка автора.

**Письма для поддержания контактов и взаимоотношений**, или имиджевые письма, служат для укрепления деловых и личных связей между автором и адресатом. Иногда говорят, что эти письма предназначены лишь для заполнения вынужденных пауз в переписке и по сути являются письмами ни о чем. Однако на самом деле значение имиджевых писем трудно переоценить, ведь именно с их помощью вы можете засвидетельствовать адресату свое внимание без формального на то повода (делового или торжественного характера).

Конечно, начиная имиджевое письмо, не следует давать понять адресату, что его отправка является для автора рутинным делом. Напротив, начало послания должно быть тесно связано с каким-либо позитивным событием, известным участникам служебно-деловой переписки. Здесь можно упомянуть об успешной сделке, ставшей возможной благодаря усилиям адресата, или совместном участии автора и адресата в каком-либо неформальном мероприятии. Завершать имиджевое письмо следует выражением надежды на продолжение и укрепление контактов, развитие взаимовыгодного партнерства и т.п.

**Благодарственные письма** пишутся с единственной целью - выразить адресату благодарность в связи с предпринятыми им организационными и иными усилиями, результатом которых стало получение автором (организацией-отправителем) ощутимой пользы (преимущества, выгоды и проч.). Другим поводом для выражения формальной благодарности являются поступившие ранее в адрес автора поздравления, соболезнования и т.п.

Благодарственные письма следует начинать именно с выражения благодарности адресату (организации-получателю), например: "Выражаю свою искреннюю благодарность..." или "Сердечно благодарю за...". Мотивация излагается после слов благодарности: "в связи с...", "по случаю..." и т.п. Замена в благодарственном письме слова "благодарность" на "признательность" или "удовлетворение" не является равноценной.

**Рекомендательные письма** представляют собой форму ходатайства автора перед адресатом в пользу третьего лица, не участвующего в переписке. Подобное ходатайство может быть оформлено в краткой или развернутой форме. Первое допустимо, если речь в письме идет о человеке, хорошо знакомом адресату. Второе - если автор намерен отрекомендовать адресату человека, которого тот знает недостаточно или же вовсе с ним не знаком.

Типичной формулировкой для начала развернутого рекомендательного письма является, например, следующая: "Настоящим письмом имею честь рекомендовать Вам господина (госпожу)...". После этого автор обращает внимание адресата на мотивы своего обращения и излагает собственное представление о рекомендуемом. Развернутая рекомендация не может быть общей, она должна содержать описание конкретных достоинств (или недостатков) рекомендуемого, с тем чтобы создать у адресата объективное впечатление об этом человеке.

**Мини-письма** (письма-шаблоны, письма-маятники и т.п.) представляют собой малые эпистолярные формы. Отличительной их особенностью является значительная повторяемость (стандартность) их содержания, обусловленная, прежде всего, стремлением автора послания сэкономить время на его оформление. Другая важная особенность - наличие в структуре большинства таких писем пустого блока, предназначенного для оформления блиц-ответа адресата.

Текст мини-писем обычно сводится к сжатому изложению сути дела и в этом смысле свободен от соблюдения некоторых формальных правил написания деловых писем. Писать в подобном телеграфном стиле считается приемлемо адресатам, с которыми у автора мини-письма сложились тесные деловые или личные отношения, предполагающие понимание с полуслова.

**Письма-открытки** - еще одна специфическая малая эпистолярная форма, в наибольшей степени пригодная для ведения переписки, напрямую не затрагивающей аспектов служебно-деловых взаимоотношений ее участников.

Письма-открытки рекомендуется использовать для кратких сообщений личного характера, преимущественно в периоды, когда личные контакты между участниками деловой переписки по каким-либо причинам затруднены. Такие письма всегда имеют обязательное оформление на открытке (иллюстрированной почтовой карточке, снабженной знаками почтовой оплаты). Кроме того, поскольку эти открытки принято отправлять по почте без конверта, при изложении содержания следует всячески воздерживаться от упоминания дел конфиденциального характера.

**Письма негативного содержания** - это письма-отказы, письменные уведомления об увольнении или отказе в предоставлении субсидии, а также письма с выражением неодобрения или порицания чьих-либо действий и т.п. (к ним не относятся письма для выражения формального отказа от какого-либо предложения). Как ни огорчительно, но время от времени нам приходится готовить и рассылать подобные послания. В большинстве случаев они являются ответными (за исключением выражения неодобрения или порицания действий адресата). Естественно, основная функция такого письма - выражение негативного (отрицательного) отношения к определенным действиям. Однако не следует забывать, что сделать это можно по-разному.

Рекомендуется особенно тщательно подходить к выбору формулировок и порядку изложения содержания послания. Иными словами, оно должно быть негативным только в смысле информационного наполнения, но при этом абсолютно нейтральным по отношению к личности адресата.

Целесообразно начинать подобные письма с выражения сожаления об отказе, например: "Мы с сожалением вынуждены сообщить Вам о том, что...". Следует также дать понять адресату, что решение об отказе далось вам не без труда и продиктовано исключительно деловыми соображениями. В заключение надо ободрить адресата, например порекомендовать ему обратиться за субсидией в иное банковское учреждение или к иному работодателю (в случае отказа в предоставлении вакансии).

Уведомление об увольнении в обязательном порядке должно содержать выражение благодарности за работу (при условии, что адресат не был отъявленным халтурщиком). Более сложным является вариант письма для выражения негативного отношения (неодобрения) каких-либо действий, предпринятых адресатом, или каких-либо его намерений (в последнем случае речь должна идти скорее о предостережении последнего от реализации этих намерений).

Главным достоинством подобного послания должна быть его убедительность, не оставляющая адресату сомнений в искренности автора и поясняющая, почему последний не мог поступить в данной ситуации иначе и потому обратился к нему с соответствующим письмом.

Не рекомендуется выражать неодобрение в прямой форме: "Я не одобряю Ваших действий...". Для этого следует подобрать более дипломатичные, но не менее действенные формулировки. Кроме того, адресату следует дать понять, что письменное обращение преследует цель уберечь его от совершения недостаточно обдуманых поступков. Эта мысль должна проходить через все содержание красной нитью и еще раз подчеркиваться в конце послания.

**Письма для выражения согласия или отказа** от какого-либо предложения, как было отмечено, представляют собой самостоятельный вид частных писем. Поводом для их подготовки служит формальное согласие или формальный отказ от какого-либо предложения, содержащегося в послании адресата (например, отказ от приглашения).

Письма для выражения согласия или отказа пишутся только в случаях, когда об ответе просит сам адресат или как минимум это явно следует из содержания послания. Например, получив приглашение принять участие в каком-либо мероприятии от давнего партнера, следует ответить (положительно или отрицательно) на предложение во избежание возможных осложнений при дальнейших контактах.

Направляя письменное согласие, следует, несмотря на формальный характер послания, подчеркнуть его позитивное восприятие вами, например: "С удовлетворением сообщаю о своем согласии принять участие в...". Если речь идет о письменном отказе, не забудьте засвидетельствовать адресату свое сожаление по этому поводу: "Весьма сожалеем, но в связи с обстоятельствами временного характера мы вынуждены отказаться от Вашего любезного предложения о...". В конце послания следует в любом случае поблагодарить адресата за проявленное к вам внимание.

Недостаточная расторопность автора может доставить адресату дополнительные хлопоты, связанные, в частности, с организацией того или иного мероприятия. Поэтому, получив подобное послание, не тяните с ответом.

**Письма для обращения в различные инстанции по мотивам личного характера** содержат конкретную просьбу или требование автора в связи с действиями или бездействием адресата (организации-получателя). Такими инстанциями могут в зависимости от обстоятельств выступать судебные органы, структуры коммунального хозяйства, образовательные учреждения, транспортные организации, службы быта, сервиса и торговли и т.д. Содержание таких писем подчинено двум целям: проинформировать о чем-либо адресата и побудить его к определенным действиям. Начинать письмо следует с краткого изложения обстоятельств дела, а продолжать - выражением просьбы или требования (если ранее выраженная просьба осталась без ответа или удовлетворения). В конце послания уместно сослаться на конкретные положения нормативных правовых актов, подтверждающих законность просьбы (требования) автора.

**Письма-резюме** не следует отождествлять собственно с резюме (от лат. curriculum vitae - краткое жизнеописание), оформляемым при поиске вакансии. В известном смысле письмо-резюме сходно с письмом-презентацией с той лишь разницей, что основную часть его содержания составляет не описание достоинств товара или услуги, а реклама профессиональных качеств самого автора.

Письмо-резюме излагается так же, как и обычное письмо, - без рубрикации на пункты и оформления заголовка документа (как это принято для резюме). В то же время его содержание должно быть сформулировано и оформлено таким образом, чтобы адресат с первых строк оценил выгоду содержащегося в послании предложения. Иными словами, если вам есть что рассказать о себе, делайте это, но в сжатой, конкретной и стилистически уместной форме. Начните с изложения мотивов вашего обращения, а завершите указанием на контактную информацию: ваш номер телефона, адреса электронной почты или факса.

## **Глава 2. СТРУКТУРА И КОМПОЗИЦИЯ ТИПИЧНОГО ДЕЛОВОГО ПИСЬМА**

В данном случае более правильным будет говорить о структуре основного текста письма. Его можно условно разделить на информационную и служебную части.

Информационная часть - это текст письма, представляющий собой центральный элемент структуры послания, то, ради чего оно пишется и благодаря чему составляет известную ценность для адресата. Именно поэтому многочисленные примеры текстов деловых писем и будут рассмотрены далее.

Служебная часть включает вспомогательные элементы, предваряющие и завершающие информационную составляющую письма. С информационной точки зрения данная часть послания является менее значимой, чем текст, однако без ее элементов создать сколько-нибудь удовлетворительный вариант содержания письма не представляется возможным. Служебная часть содержания письма, как правило, включает:

- приветствие;
- обращение к адресату;
- лид-абзац;
- заключительную формулу вежливости;
- подпись отправителя;
- постскриптум (постпостскриптум).

Первые три элемента предшествуют информационной части (тексту) письма, последующие

три подытоживают ее. Коротко охарактеризуем каждый из элементов структуры письма.

**Приветствие** в сугубо официальных письмах, как правило, отсутствует, но почти всегда имеется в письмах, содержание которых несет несколько личный характер (письма-поздравления, например). Уточним: под приветствием подразумевается начальная (вводная) формула вежливости, выполняющая ту же функцию, что и устное приветствие собеседника при непосредственном общении с ним (при личной встрече или по телефону).

Функциональное значение приветствия весьма велико: при помощи несложной вводной формулировки автор письма уже в первой строке послания свидетельствует адресату свое уважение. Это не просто производит на последнего благоприятное впечатление, но и в значительной степени сокращает психологическую дистанцию между участниками служебно-деловой переписки, создавая необходимые предпосылки для конструктивного диалога.

Во всех случаях приветствие предшествует обращению к адресату и тесно взаимосвязано с ним. Наиболее часто в качестве приветствия в письмах используются следующие стандартные формулировки:

- "Здравствуйте... (имя и отчество адресата)!";
- "Здравствуйте... (безличное обращение к адресату, например "господин директор")!";
- "Здравствуйте... (безличное обращение к нескольким адресатам, например "господа акционеры")!";

Менее формальными видами приветствия являются следующие формулировки:

- "Добрый день... (имя и отчество адресата)!";
- "Приветствую Вас... (безличное обращение к адресату, например "профессор")!";
- "Рад приветствовать вас... (безличное обращение к нескольким адресатам, например "коллеги")!";

Наконец, в отдельных случаях, когда между участниками служебно-деловой переписки сложились и в течение длительного времени сохраняются устойчивые дружеские взаимоотношения и при этом они равны по своему социальному положению (принадлежат к одной и той же возрастной или профессиональной группе, одному и тому же имущественному классу, занимают сопоставимые должности и т.п.), в качестве приветствия допустимо использовать одну из следующих формулировок:

- "Привет... ("старина")!";
- "Мое почтение... ("дружище")!";
- "Сколько лет, сколько зим... (имя, отчество адресата)!";

Если участники служебно-деловой переписки считают допустимым обращаться друг к другу по именам (на "ты"), формулировка приветствия может быть, например, следующей: "Здравствуй... (полное имя адресата без указания отчества, например Василий)!";

Воздействие приветствия может быть еще больше усилено, если последующее обращение содержит помимо собственно должности, титула, фамилии или имени-отчества адресата некий эпитет, подчеркивающий почтение к адресату со стороны отправителя. Таким образом, целесообразно перейти к рассмотрению следующего элемента структуры делового письма - обращению.

**Обращение**, как правило, присутствует в официальных письмах, хотя в отдельных случаях (например, в сопроводительных письмах) можно обойтись и без него. Как и предшествующий элемент структуры, обращение к адресату - это прежде всего проявление вежливости по отношению к нему, но не только.

Специфической особенностью обращения является использование в конце пунктуационного восклицательного знака, указывающего, что факту обращения к данному лицу или затронутому в письме вопросу автором придается особое значение.

Вместе с тем функциональное значение обращения к адресату шире, чем у приветствия. Во-первых, при помощи персонального или группового (если адресатом является группа людей) обращения автор письма действительно свидетельствует адресату свое уважение. Во-вторых, обращение к адресату выполняет связующую функцию по отношению к последующим элементам письма - перебрасывается мостик к лид-абзацу или (в отсутствие такового) непосредственно к тексту послания.

Обращение к адресату следует непосредственно за приветствием. Примеры синтаксического и стилистического взаимодействия приветствия и обращения рассмотрены выше. Во всех примерах способ обращения к адресату выбран наиболее простой, предполагающий использование в качестве слова (слов) обращения:

- имен собственных - фамилии <1>, полного имени или имени и отчества <2> адресата;
- имен существительных - наименования должности, титула, специального или почетного звания адресата.

-----  
<1> В служебно-деловой переписке используется только в сочетании с безличной формой обращения, например "гражданин".

<2> В служебно-деловой переписке используется, как правило, в сочетании с эпитетом-прилагательным. Простая форма обращения по имени, имени и отчеству принята только для случаев неофициальной или внутренней переписки (например, при оформлении служебных записок).

Приведем далее несколько примеров (с учетом примечаний):

- "Гражданин Борисов!";
- "Дорогая Светлана!";
- "Сергей Сергеевич!";
- "Товарищ подполковник!";
- "Господин Чрезвычайный и Полномочный Посол!";
- "Ваше высокопреосвященство!";
- "Ваше Величество!";
- "Ваша честь!".

Допустима и безличная форма простого обращения, в соответствии с которой для этой цели употребляются общепринятые (стандартные) формы обращения к адресату или адресатам: "коллега", "гражданин", "гражданка", "господин", "госпожа", "сударь", "сударыня", а также "господа", "дамы и господа", "леди и джентльмены", "граждане", "коллеги" и т.д. Если же приветствие отсутствует, обращение фактически открывает содержание письма. В этом случае простой способ обращения к адресату целесообразно усложнить, дополнив имя собственное или имя существительное прилагательным, наиболее подходящим для соответствующего случая письменного обращения. Таким образом, простое обращение к адресату преобразуется в сложное.

К числу таких прилагательных относятся: "уважаемый", "досточтимая", "достопочтенные", "многоуважаемый", "глубокоуважаемая", "высокоуважаемые", "почтеннейшие" и т.п. Функциональное назначение подобного дополнения к обращению очевидно: с его помощью автор письма стремится как можно более полно выразить испытываемое им чувство расположения и уважения к адресату. Как и в случае с приветствием, это обычно создает благоприятное впечатление об авторе письма и самом письме (даже если в нем содержатся не самые приятные известия). Приведем в качестве примеров несколько наиболее типичных форм сложного обращения к адресату (адресатам) письма:

- "Уважаемый Александр Александрович!";
- "Уважаемая Александра Александровна!";
- "Уважаемые Яна Юльевна и Яков Эмильевич!";
- "Уважаемые коллеги!";
- "Досточтимый господин Кузнецов!";
- "Достопочтенная госпожа Кузнецова!";
- "Почтеннейшие господа!";
- "Многоуважаемый мистер Питерсон!";
- "Многоуважаемая мадам Буше!";
- "Многоуважаемые господа вкладчики!";
- "Глубокоуважаемый сенатор Мойнихен!";
- "Глубокоуважаемая госпожа адвокат!";

- "Глубокоуважаемые члены ассамблеи!" и т.д.

Обращение к адресату располагается на одном уровне с приветствием, а если последнее отсутствует, - на его месте, т.е. на два-три интервала ниже реквизита "Заголовок к тексту". В определенных случаях приведенные формы обращения могут быть преобразованы в еще более сложные, развернутые.

С этой целью восклицательный знак в конце обращения заменяется на запятую, после которой следует продолжение, поясняющее адресату мотивы и тему письма, например:

- "Уважаемый господин министр, обращаюсь к Вам за содействием в...";

- "Уважаемая Лариса Михайловна, настоящим сообщаю Вам ответ на...";

- "Уважаемые коллеги, позвольте выразить этим письмом свое удовлетворение в связи с...".

Фактически в этом случае обращение к адресату сливается со следующим элементом структуры - лид-абзацем.

**Лид-абзац** - первый абзац письма, включающий, как правило, не более одного предложения. Функциональное значение лид-абзаца заключается, во-первых, в выражении адресату формальной благодарности, во-вторых, в пояснении мотивов и темы послания и, в-третьих, в обеспечении смысловой и стилистической подводки к основному тексту послания.

Лид-абзац не является обязательным элементом структуры письма, в ряде случаев его функцию отчасти выполняет реквизит "Заголовок к тексту". Кроме того, лид-абзац может быть заменен рассмотренной ранее развернутой формой обращения к адресату. В то же время присутствие в письме и заголовка, и обращения, и лид-абзаца не является противоречием.

Использование лид-абзаца для выражения формальной благодарности при подготовке официального письма выглядит не вполне оправданным, в связи с чем рекомендуется включать в текст соответствующие формулировки только при ведении частной переписки. Приведем несколько примеров указанных формулировок:

- "Спасибо за интерес, проявленный Вами к нашему объявлению о...";

- "Благодарим Вас за своевременный ответ и предоставленную информацию...";

- "Мы чрезвычайно признательны Вашей организации за эффективное содействие в...".

В общем случае лид-абзац следует непосредственно за обращением к адресату и располагается на один интервал ниже последнего. Приведем в качестве примеров несколько наиболее типичных форм лид-абзаца (не содержащих формальной благодарности):

- "Обращаюсь к Вам в связи с..." (далее следует коротко указать причину письменного обращения);

- "Настоящим письмом сообщаем Вам о..." (далее следует коротко указать, о чем конкретно намерен сообщить автор адресату);

- "Уведомляю (докладываю, извещаю и т.п.) о..." (далее следует коротко указать, о чем именно автор намерен уведомить адресата);

- "Просим Вашего содействия (согласия, указания и т.п.) в (на, о)..." (далее следует коротко указать, какое именно содействие требуется автору от адресата);

- "Подтверждаю, что в соответствии с..." (далее следует коротко указать, что конкретно подтверждает автор данным посланием);

- "Высылается (направляется, представляется и т.п.) ответ на Ваше обращение от..." (далее следует коротко указать, на какое именно обращение автором дается ответ адресату).

Таким образом, формулировка лид-абзаца в значительной мере предопределена характером письма (инициативное письмо, письмо-сообщение, письмо-уведомление, письмо-просьба, письмо-подтверждение, ответное письмо и т.п.). В свою очередь, лид-абзац упрощает процесс ознакомления, изучения и восприятия текста письма.

В общем случае текст письма состоит из предложений, сгруппированных в абзацы. Таким образом, абзацы образуют относительно самостоятельную часть текста, логически и стилистически взаимосвязанную с другими его частями, а также смежными элементами структуры письма.

При рассмотрении структуры текста письма следует иметь в виду, что в подавляющем большинстве случаев в содержании писем рассматривается всего один вопрос. Тем не менее для освещения его различных аспектов почти всегда возникает необходимость в дополнительной

структуризации текста послания. Такая структуризация часто предусматривает разделение текста на три части: вводную, основную и заключительную.

**Вводная часть текста** предназначена для конкретизации сути вопроса, послужившего поводом для письма (по отношению к информации, изложенной в лид-абзаце). Она может состоять из одного абзаца, включающего два предложения. В первом предложении четко формулируется суть вопроса. Во втором, как правило, содержится смысловая и стилистическая подводка к основной части текста. Первый абзац текста письма должен быть самым коротким и предельно ясным.

**Основная часть текста** служит для последовательного и подробного описания различных аспектов вопроса. В зависимости от его сложности и новизны основная часть может включать от одного до трех и более абзацев, каждый из которых насчитывает от одного до трех предложений. Предложения внутри абзацев должны быть объединены одной и той же мыслью, например:

- в первом абзаце вкратце упоминается о состоянии дел на момент отправки предыдущего письма;

- во втором абзаце даются ответы на поставленные адресатом вопросы, поступившие с его посланием;

- в третьем абзаце приводится краткая оценка сделанного;

- в четвертом абзаце указываются нерешенные вопросы и главные причины этого.

Между абзацами должна обеспечиваться четкая смысловая и стилистическая взаимосвязь. Длина абзацев может последовательно возрастать, но до известных пределов. Длину предложений и абзацев следует по возможности ограничивать, поскольку в противном случае адресату потребуются затратить дополнительные усилия и время для изучения и восприятия текста письма.

Заключительный абзац основной части должен быть наиболее убедительным. Логика и стилистика его изложения должны обеспечить адресату возможно более удобный переход к заключительной части текста.

**Заключительная часть текста** обычно состоит из одного абзаца, включающего два - четыре предложения. Первое (при необходимости - и второе) предложение обычно представляет собой вывод, подытоживая сказанное в основной части письма. Следующее предложение чаще всего содержит просьбу (требование, указание) к адресату от имени автора или организации (третьего лица), интересы которой он в данном случае представляет. Заключительное предложение указывает на характер ожиданий автора послания.

Заключительная формула вежливости может отсутствовать в официальных письмах, но практически всегда подытоживает письма, текст которых носит отчасти личный характер (например, письма-благодарности). Она выполняет ту же функцию, что и устное прощание (и предшествующие ему слова) при непосредственном общении с собеседником (при личной встрече или по телефону).

Использование заключительной формулы вежливости несколько приглушает официальный тон в конце послания (впрочем, ровно настолько, насколько это позволяют сделать взаимоотношения автора и адресата).

Заключительная формула вежливости предшествует подписи и располагается интервалом ниже последней строки текста письма. Наиболее часто в качестве заключительной формулы вежливости используются следующие стандартные формулировки:

- "С уважением...";

- "С неизменным уважением...";

- "С глубоким уважением...";

- "С глубоким почтением...";

- "С чрезвычайным почтением...";

- "С благодарностью и уважением...";

- "С признательностью и уважением...";

- "С уважением и пожеланиями всего наилучшего...";

- "Искренне Ваш...";

- "Остаюсь искренне Ваш...";

- "Примите уверения в совершеннейшем к Вам почтении и преданности...";
- "Пользуясь случаем, прошу принять Вас (прошу передать господину...) уверения в моем весьма высоком уважении".

Для частной переписки рекомендуется использование более простых формулировок вежливости. Во многих случаях их могут заменить обычные слова прощания, например:

- "До свидания...";
- "Всего доброго...";
- "Всего наилучшего...";
- "С пожеланиями всего наилучшего...";
- "Всех благ...";
- "До скорой встречи...".

**Подпись** является обязательным и, как правило, заключительным элементом структуры письма. Функциональное назначение подписи двойное. Во-первых, она придает официальному письму юридическую силу, во-вторых, удостоверяет личность автора послания.

В зависимости от того, на бланке какого вида оформлено письмо, подпись приводится в сокращенной, полной или развернутой форме.

Сокращенная форма предполагает указание собственно подписи и ее расшифровки в виде инициалов и фамилии автора послания. Указанная форма подписи применяется при оформлении письма на бланке должностного лица организации, уполномоченного вести переписку и выступающего в качестве отправителя послания, например:

- "(подпись) И.И. Иванов";
- "(подпись) М.М. Михайлова".

Полная форма предполагает выполнение всех стандартных требований, предъявляемых к оформлению реквизита "Подпись" и подразумевающих указание должности, собственно подписи автора письма и ее расшифровки в виде его инициалов и фамилии. Указанная форма применяется при оформлении письма на бланке (структурного подразделения организации, если последнее уполномочено вести переписку и выступает в качестве отправителя). Приведем несколько вариантов полной формы подписи:

- "Генеральный директор (подпись) Я.Г. Яковлева";
- "Начальник отдела (подпись) Л.В. Ли";
- "Менеджер PR-группы (подпись) Н.Б. Николаев";
- "Старшая медсестра (подпись) А.А. Абрамова".

Развернутая форма предполагает дополнение полной формы подписи сведениями об авторе письма, а в некоторых случаях - использование иных сведений вместо общепринятых. В качестве таковых могут выступать:

- наследственные и почетные титулы;
- почетные и специальные звания;
- сведения, указывающие на иные особые заслуги автора (например, о присужденных ему наградах, премиях и т.п.).

Указанная форма подписи применяется при оформлении письма на чистом листе писчей бумаги. Приведем далее несколько вариантов оформления развернутой формы подписи:

- "Почетный академик Академии естественных наук (подпись) Д.Д. Дмитриевский";
- "Заслуженный работник культуры (подпись) Э.Л. Эссен, лауреат премии "Северная Пальмира";
- "Участник Великой Отечественной войны (подпись) В.В. Викторов, инвалид II группы, кавалер орденов Славы 2-й и 3-й степеней";
- "Доктор экономических наук, профессор (подпись) Г.Г. Глебова";
- "Советник государственной службы (подпись) Е.Е. Емельянов";
- "Руководитель исследовательского проекта (подпись) К.К. Краснова, кандидат социологических наук".

Постскриптум (от лат. *post scriptum* - "после написанного") - необязательный, но все-таки постоянный элемент структуры письма. Постскриптум (P.S.) представляет собой краткую (не более трех-четырёх строк) приписку к тексту письма, помещенную после подписи. Необходимость в



постскриптуме возникает, если:

- адресату требуется сообщить информацию, по каким-либо причинам не вошедшую в основной текст письма;
- основной текст письма отчасти утратил актуальность в связи с изменениями, произошедшими в период с момента подписания до момента отправки;
- требуется еще раз привлечь внимание адресата к определенной информации, вошедшей в основной текст письма.

Постскриптум состоит из сокращения-заголовка "P.S.", "Post-scriptum" или "Постскриптум", дополнения (приписки) к основному тексту письма и подписи (сигнатуры автора без указания должности и расшифровки). Располагается он на один-два интервала ниже подписи, на одном листе с ней. В необходимых случаях допускается дополнять подпись к постскриптуму датой и временем оформления приписки.

Если для оформления постскриптума нет места в нижней части листа, допустимо перенести дополнительный текст (включая заголовок) на оборотную часть листа, сделав сразу после подписи пометку "См. далее" ("См. оборот"). Рассмотрим далее несколько примеров оформления постскриптума:

- "Постскриптум. Забыла сообщить Вам, месье Бушар, что в ближайшие два дня я не предполагаю находиться в офисе, поскольку надеюсь поработать над отчетом в более спокойной, т.е. домашней, обстановке. С неизменным уважением, Жюстина Блие";
- "Post-scriptum. У меня только что изменился адрес электронной почты. Сообщаю его Вам для оперативной связи: ixoff-postbox@mail.ru. С пожеланиями всего наилучшего, Ваш П.И. Ухов";
- "P.S. Прошу Вас самым внимательным образом отнестись к срокам исполнения этого поручения. Надеюсь, не подведете? Жму руку. Григорьев-Григорьянц".

В исключительных случаях считается извинительным дополнение постскриптума постпостскриптумом, представляющим собой повторную приписку к основному тексту письма. На практике подобное случается, например, в случаях, когда письмо с уже оформленным постскриптумом по каким-то причинам оставалось неотправленным, из-за чего у автора вновь возникла необходимость в уточнении каких-либо деталей его содержания.

Постпостскриптум включает сокращение-заголовок ("P.P.S.", "Post-post-scriptum" или "Постпостскриптум"), приписку к основному тексту и подпись (как правило, в виде начальных букв первого инициала и фамилии автора). Для оформления постпостскриптума сохраняют действие и иные правила, отражающие порядок оформления постскриптума. Постпостскриптум располагается на один интервал ниже подписи к постскриптуму.

Большое значение для эффективности делового письма имеет и композиция его текста (от лат. compositio - "составление", "связывание"), т.е. его построение, обусловленное функциональным назначением письма. Иными словами, композиция текста делового письма - это мотивированное расположение образующих его элементов - абзацев и отдельных предложений.

Композиция придает тексту делового письма единство и цельность, обеспечивает соподчиненность его элементов относительно друг друга. Существенное воздействие на композицию содержания письма оказывает число освещаемых в нем аспектов. Так, сложное письмо может содержать один или несколько аспектов (от лат. aspectus - "вид") - содержательных фрагментов, подразумевающих дифференцированное речевое воздействие на адресата, обусловленное тем, что одна и та же проблема (вопрос) в данном письме рассматривается отправителем с различных точек зрения. Например, в письме, содержащем предложения по заключению договора, последний может рассматриваться не только с финансовой, но и с общеэкономической, социальной, правовой и некоторых иных точек зрения.

Таким образом, наиболее сложным для формулирования является именно многоаспектное деловое письмо. В общем случае оно представляет собой последовательное изложение нескольких аспектов содержания, синтаксически оформленных в виде абзацев. Для организации и обеспечения взаимосвязи различных аспектов письма, как правило, используются следующие стандартные выражения:

- "Во-первых...";
- "Прежде всего...";

- "Во-вторых...";
- "Затем...";
- "В-третьих...";
- "Переходя к следующему вопросу...";
- "Что касается вопроса о...";
- "Учитывая все вышесказанное...";
- "Исходя из вышесказанного...";
- "В связи с необходимостью вернуться к вопросу о...";
- "Подводя итоги, необходимо подчеркнуть...";
- "В заключение...".

Объем абзаца колеблется в текстах деловых писем весьма существенно - от одного предложения до одной страницы, при этом обычно с нового абзаца (красной строки) начинается новая мысль, тема или новый поворот темы. Тем не менее отправителю письма следует избегать чрезмерно пространных абзацев, поскольку это затрудняет чтение его содержания и, соответственно, снижает эффективность письма.

### Глава 3. СТИЛИСТИКА ДЕЛОВОГО ПИСЬМА

Не меньшее значение для надлежащего восприятия письма имеет и стиль его изложения. Деловые письма следует писать особым стилем, известным ныне как служебно-деловой (**официально-деловой**), представляющим собой функциональную разновидность русского языка и предназначенным для использования в процессе управления организацией, в т.ч. посредством письменной служебно-деловой коммуникации (переписки). Специфическими чертами данного стиля являются:

- подчеркнутая официальность и деловитость, находящая свое выражение в своеобразных формах повседневного (в т.ч. письменного) общения между должностными лицами (служебной субординации) и соблюдении стандартных правил оформления деловых писем;
  - адресность, подразумевающая наличие конкретных участников управленческой деятельности, в данном случае - отправителей (адресантов) и получателей (адресатов) деловых писем;
  - устойчивая повторяемость словарных величин в сочетании с ограниченностью их использования при подготовке деловых писем;
  - тематическая ограниченность писем, в которых, как правило, не освещается более одного-двух вопросов;
  - лексическое и композиционное единообразие содержания письма;
  - исключительно нейтральный тон изложения письма;
  - точность и внятность изложения, исключающие разночтение или двоякое толкование содержания письма;
  - лаконичность изложения содержания, предполагающая краткость и ясность используемых в письме формулировок.
- Исходя из специфики стиля, при подготовке содержания делового письма рекомендуется:
- излагать суть дела преимущественно простыми, короткими предложениями, которые не должны восприниматься адресатом как примитивные или топорно-грубые;
  - применять устойчивые словосочетания и обороты письменной речи, но не ограничиваться в процессе изложения двумя-тремя затасканными идиомами, повторяя их чуть ли не через строчку;
  - употреблять термины в их общепринятом, однообразном для понимания толковании, всякий раз безошибочно определяя, где их применение является совершенно необходимым, а где будет воспринято адресатом как "заумность";
  - отдавать предпочтение прямому порядку слов в предложении: подлежащее предшествует сказуемому, определение стоит перед определяемым словом, а вводные слова находятся в начале предложения. Следует, однако, отдавать себе отчет в том, что чрезмерное "спрямление" текста может невольно заставить адресата усомниться в своих умственных способностях;

- не применять устаревшие слова и выражения (архаизмы), отжившие канцелярские обороты, заимствования из местных диалектов. Точно так же следует остерегаться включения в текст профессионального жаргона и т.п.;

- отказываться от лишних слов, не вносящих ничего нового в существо изложения. Не ленитесь перечитывать написанное, безжалостно вычеркивая из текста все слова, без которых он не становится менее понятным, - в конце концов, это экономия не только бумаги, но и времени вашего партнера;

- избегать неоправданного употребления иностранных слов. Любой из нас гораздо лучше понимает собеседника, если тот обращается к нему на привычном языке;

- использовать сказуемые либо в изъявительном ("устанавливается", "содержится", "применяется"), либо в повелительном ("выполнить", "решить", "согласовать") наклонении. Избегайте причастных и деепричастных оборотов, отдавайте предпочтение точкам, а не запятым и бесконечным "а также".

Общие рекомендации по стилю изложения делового письма изложены в форме памятки на рис. 1.

### Рекомендации по стилю письма

#### Общие рекомендации по стилю изложения делового письма

<p>1. Все письма следует излагать в спокойном, ровном тоне. Помните, что проявление в содержании послания чрезмерной любезности, равно как и небрежения, граничащего с грубостью, не допускается.</p> <p>2. Не побуждайте адресата к спешке при вынесении решений по направляемым вами письменным обращениям словами "срочно", "незамедлительно", "в возможно более короткие сроки". Помните, что "быстро" не всегда означает "хорошо". Лучше укажите, когда вы желали бы узнать о решении, например, следующим образом: "Прошу Вас ответить до такого-то числа" или "Убедительно прошу Вас сразу же сообщить о своем решении".</p> <p>3. В процессе изложения будьте умеренны в просьбах, сдержанны в оценках событий, объективны при изложении фактов, гуманны при определении мер дисциплинарного воздействия, щедры на заботу и поощрение достойных, рачительны при расходовании денежных средств. Будьте также плодотворны на дельные предложения, а в выводах - предельно конкретны.</p> <p>4. Не следует содержанием (или подтекстом) документа навязывать адресату ожидаемый исход освещаемого в письме вопроса, например, так: "Прошу изучить и решить вопрос положительно" или "Прошу утвердить эту кандидатуру". Дайте адресату подумать самому.</p> <p>5. Не следует намекать получателю письма на его мнимую невнимательность, вводя в заключительный текст письма следующую формулировку: "Предлагаю внимательно изучить", добросовестный подчиненный может затаить обиду, а не слишком умный начальник - впасть в ярость, воспринимая невольный намек слишком уж буквально.</p> <p>6. Если вы извещаете кого-либо о невозможности выполнения его поручения или просьбы, не начинайте послание с констатации отказа, изложите сначала мотивацию своего решения и дайте понять, что при определенных обстоятельствах к рассмотрению злополучного вопроса можно вернуться.</p> <p>7. Проявляйте известную дипломатичность и в случаях, когда сообщаете о чем-то положительном: дайте понять, что исполнение чьей-либо просьбы стоило вам известного труда, ибо в противном случае вы рискуете столкнуться с новыми настойчивыми обращениями по еще менее насущным проблемам.</p> <p>8. Ссылка (к месту) на конкретные требования руководящих документов придает письму вес, работает на ваш деловой имидж. Ссылки на абстрактные указания начальства скорее будут восприняты получателем письма как ваша попытка снять с себя ответственность за последствия принятия того или</p>
--

иного решения.

9. Деловое письмо должно быть абсолютно чистым в юридическом смысле (в первую очередь это касается денежных и кадровых документов), безупречным по содержанию и исполнению. Словам в нем должно быть тесно, а вот мыслям, напротив, просторно.

10. Пишите реже и по возможности короче. Обилие деловых писем и слов в них не ускоряет, а замедляет решение дела. Если уж решили написать, делайте это доступным для понимания языком, чему в немалой степени способствует и неукоснительное следование официально-деловому стилю изложения.

Рис. 1

Для автора, впрочем, не составило бы особого труда предложить вниманию читателей еще несколько десятков рекомендаций, касающихся стилистики писем. Их суть может быть сведена к композиции из трех стилистических составляющих: деловитости, точности, краткости. Следует, однако, упомянуть и еще о трех исключительно важных моментах.

Во-первых, письмо с первых и до последних строк должно производить на адресата впечатление искренности. Невозможно вести дела, если при этом не испытываешь доверия к партнеру и его предложениям. В свою очередь, чрезвычайно сложно рассчитывать на чье-либо доверие, предварительно не расположив адресата к себе проявлением в послании настоящей, а не показной искренности. В то же время искренность не должна, что называется, бить через край.

Во-вторых, общий тон послания при всей его подчеркнутой официальности и деловитости должен нести на себе отпечаток доброжелательности по отношению к адресату. Поверьте, это не останется незамеченным. Доброжелательность способствует установлению более прочного взаимопонимания между участниками переписки, тогда как без взаимопонимания ведение диалога становится проблематичным из-за игнорирования интересов другой стороны.

В-третьих, ваше письмо должно быть наполнено уважением к адресату. Уважение - это и должная предупредительность по отношению к партнеру, и такт в общении с ним, и подчеркнутое понимание его интересов и проблем. Вместе с тем, проявляя уважение к партнеру, не забывайте о самоуважении. Иными словами, уважайте своего партнера так же, как самого себя.

Читателям, кроме того, будет полезно получить более подробные рекомендации по стилистическому оформлению вводной, основной и заключительной частей текста письма. Начнем с рекомендаций по стилистическому оформлению вводной части текста. В зависимости от назначения послания читателям может быть рекомендовано использование в его начале следующих стандартных формулировок:

- "Прежде всего мы выражаем Вам свою благодарность за внимание, проявленное к нашему предложению относительно...";
- "Ваше письмо от... за N... нами получено и тщательно изучено...";
- "Обращаем Ваше внимание на то, что нами до сих пор не получен ответ на письмо от... за N...";
- "Просим считать данное письмо неотъемлемой частью соглашения от... за N... о...";
- "Приносим свои извинения за задержку с ответом на Ваше письмо от... за N... в связи с...";
- "Мы обращаемся к Вам в связи с поручением нашего общего делового партнера г-на...".

Для продолжения начального абзаца письма и обеспечения его логического продолжения рекомендуются следующие стандартные формулировки:

- "Настоящим письмом мы подтверждаем решимость к продолжению взаимовыгодного сотрудничества с Вашей организацией в области...";
- "Ваше предыдущее послание создает хорошие предпосылки для развития взаимовыгодных отношений наших организаций в вопросах...";
- "Тем не менее мы считаем своим долгом вновь обратиться к Вам с предложением о...";
- "В рамках заключенного ранее соглашения мы считали бы полезным организовать встречу представителей наших организаций для...";
- "Мы искренне надеемся, что непредвиденный перерыв в наших контактах не повлияет на

состояние делового партнерства между нашими организациями...";

- "В своем обращении от... представитель компании (третий участник деловых контактов) выразил заинтересованность в привлечении к реализации соглашения специалистов Вашей организации...".

Следующее предложение первого абзаца часто формулируется таким образом, чтобы вплотную подвести адресата к ознакомлению с содержанием основной части текста письма, например:

- "В связи с изложенным мы имеем честь обратиться к руководству Вашей компании со следующим деловым предложением...";

- "Учитывая содержание предложений, поступивших от Вас ранее, мы полагаем целесообразным конкретизировать их в проекте соглашения о...";

- "Суть нашего предложения заключается в следующем...";

- "Нам представляется оправданным следующий подход к организации этой встречи...";

- "В подтверждение провозглашаемых намерений продолжить наше сотрудничество мы обращаемся к руководству Вашей компании со следующим взаимовыгодным предложением...";

- "Участие специалистов Вашей организации в реализации совместного проекта представляется нам крайне желательным по следующим причинам...".

Рассмотрим далее рекомендации по стилистическому оформлению основной части текста письма. В зависимости от назначения послания читателям может быть рекомендовано использование следующих стандартных формулировок:

- "Как известно уважаемому г-ну директору, планом генерального развития компании на... год предусмотрено выполнение...";

- "Целью предполагаемого соглашения является совместное осуществление...";

- "Согласно плану поставок продукции на... квартал... года наша организация обязалась...";

- "Для организации рабочей встречи представителей наших компаний предлагается следующий вариант ее проведения: дата встречи - ...место встречи - ...основные вопросы повестки дня - ...";

- "В настоящее время наша организация располагает возможностью оказать своим деловым партнерам комплексные услуги по...";

- "Во-первых, квалификация специалистов Вашего предприятия оценивается исключительно высоко. Во-вторых...".

Содержание последующих предложений и абзацев должно строиться так, чтобы у адресата в процессе чтения складывалось все более целостное понимание освещаемого в письме вопроса.

Для завершения основной части текста и обеспечения плавного логического и стилистического перехода к заключительной его части рекомендуется использование следующих стандартных формулировок:

- "Такова основная идея нашего делового предложения...";

- "Вы можете получить от нашего представителя всю интересующую Вас дополнительную и справочную информацию о...";

- "Мы искренне надеемся, что представленное в настоящем письме предложение о сотрудничестве вызовет у Вас интерес...";

- "Мы надеемся, что, располагая указанной информацией о порядке организации встречи, руководство Вашей компании не замедлит предпринять необходимые шаги для того, чтобы...";

- "Предлагая своим деловым партнерам комплексные услуги, наше предприятие исходит из того, что при подобном подходе...";

- "Полагаем, что теперь Вам стали лучше понятны наши доводы в пользу...".

И, наконец, несколько рекомендаций по стилистическому оформлению заключительной части текста письма. Вниманию читателей предлагаются следующие стандартные формулировки:

- "Мы будем рады узнать Ваше мнение по поводу изложенных выше предложений о деловом сотрудничестве и надеемся на получение от Вас ответа по существу данного вопроса...";

- "Пользуясь случаем, мы хотели бы еще раз обратить Ваше внимание на финансовый аспект высказанного предложения...";

- "Руководство организации выражает свою готовность рассмотреть Ваш ответ

незамедлительно после его получения...";

- "Мы ожидаем от Вас обстоятельного и, по возможности, скорого ответа...";

- "В конечном счете от реализации данного проекта в выигрыше окажутся обе стороны...";

- "Мы рассчитываем на проявление с Вашей стороны конструктивного и взвешенного подхода к решению данного вопроса...".

На этом мы завершим разговор о стилистике и перейдем к рассмотрению особенностей оформления деловых писем.

#### Глава 4. ОФОРМЛЕНИЕ ДЕЛОВОГО ПИСЬМА

Рассмотрение особенностей оформления деловых писем целесообразно начать с состава их реквизитов (от лат. *requisitum* - "требуемое", "необходимое"). В соответствии с [разд. 2 ГОСТ Р 6.30-2003](#) для надлежащего оформления писем в процессе осуществления служебно-деловой переписки используются следующие реквизиты:

- 01 - изображение Государственного герба Российской Федерации <1>;

- 02 - изображение герба субъекта РФ;

- 03 - изображение эмблемы (товарного знака либо знака обслуживания) предприятия (организации, учреждения);

- 04 - код предприятия (организации, учреждения);

- 05 - основной государственный регистрационный номер (ОГРН) юридического лица;

- 06 - идентификационный номер налогоплательщика/код причины постановки на учет (ИНН/КПП);

- 08 - наименование предприятия (организации, учреждения);

- 09 - справочные данные о предприятии (организации, учреждении);

- 11 - дата письма;

- 12 - регистрационный номер письма;

- 13 - ссылка на регистрационный номер и дату письма <2>;

- 15 - сведения об адресате;

- 17 - резолюция <3>;

- 18 - заголовок к тексту;

- 19 - отметка о контроле <4>;

- 20 - текст письма;

- 21 - отметка о наличии приложения <5>;

- 22 - подпись;

- 23 - гриф согласования письма <6>;

- 24 - виза согласования <7>;

- 25 - оттиск печати;

- 27 - отметка об исполнителе;

- 28 - отметка об исполнении документа и направлении его в дело <8>;

- 29 - отметка о поступлении документа на предприятие (в организацию, учреждение) <9>;

- 30 - идентификатор электронной копии письма.

-----  
<1> Нумерация реквизитов соответствует приведенной в [ГОСТ Р 6.30-2003](#).

<2> Как правило, указывается только для исходящих (ответных) писем.

<3> Указывается только на входящих письмах, рассмотренных руководителем предприятия (иным уполномоченным должностным лицом).

<4> Указывается только на входящих письмах, рассмотренных руководителем предприятия (иным уполномоченным должностным лицом) и подлежащих контролю.

<5> Только для писем, имеющих приложение.

<6> Только для писем, содержание которых подлежит согласованию с другими предприятиями (организациями, учреждениями).

<7> Только для писем, содержание которых подлежит согласованию с должностными лицами (структурными подразделениями) предприятия (организации, учреждения) - отправителя

письма.

<8> Только для исполненных писем.

<9> Указывается только на входящих письмах.

Оформление перечисленных реквизитов производится в соответствии с [разд. 3 ГОСТ Р 6.30-2003](#).

Изображение Государственного герба Российской Федерации (**реквизит 01**) помещают на бланках для писем в соответствии с Федеральным конституционным [законом](#) от 25.12.2000 N 2-ФКЗ "О Государственном гербе Российской Федерации". Изображение герба субъекта РФ (**реквизит 02**) помещают на бланках для писем согласно соответствующим правовым актам субъектов РФ. Изображение эмблемы предприятия (организации, учреждения) или соответствующего товарного знака (знака обслуживания) (**реквизит 03**) помещают на бланках для писем в соответствии с уставом (положением) предприятия (организации, учреждения).

Кода предприятия (организации, учреждения) (**реквизит 04**) проставляется в соответствии с Общероссийским классификатором предприятий и организаций (ОКПО). Основной государственный регистрационный номер (ОГРН) юридического лица (**реквизит 05**) проставляется в соответствии с документами, выдаваемыми указанным лицам налоговыми органами. Идентификационный номер налогоплательщика/код причины постановки на учет (ИНН/КПП) (**реквизит 06**) проставляется также в соответствии с документами, выдаваемыми указанным лицам налоговыми органами.

Наименование предприятия (организации, учреждения), являющегося отправителем письма (**реквизит 08**), должно в точности соответствовать наименованию, закрепленному в его учредительных документах. Над наименованием предприятия (организации, учреждения) указывают сокращенное, а при его отсутствии - полное наименование вышестоящего органа (при его наличии у данного предприятия).

Наименования предприятий (организаций, учреждений) субъектов РФ, имеющих наряду с государственным языком Российской Федерации (русским) собственный государственный язык, печатаются на двух языках. Соответственно наименование предприятия (организации, учреждения) на государственном языке субъекта РФ (ином языке) располагается ниже или справа от наименования на государственном языке Российской Федерации.

Сокращенное наименование предприятия (организации, учреждения) приводят в случаях, когда оно закреплено в его учредительных документах. Его помещают в скобках ниже полного наименования или непосредственно за ним.

Наименование филиала, территориального отделения, представительства предприятия (организации, учреждения) указывают, если именно оно является отправителем письма, и располагают ниже наименования предприятия (организации, учреждения).

Справочные данные о предприятии (организации, учреждении) (**реквизит 09**) включают почтовый адрес, номер телефона и другие сведения по усмотрению отправителя письма, в т.ч. номера факсов, телексов, счетов в банке, адрес электронной почты и др.

Датой письма (**реквизит 11**), как правило, является дата его подписания. Данный реквизит оформляется арабскими цифрами в следующей последовательности: день, месяц, год. При этом день и месяц оформляют двумя парами арабских цифр, разделенными точкой, а год - четырьмя арабскими цифрами <1>.

-----

<1> Допускается, кроме того, оформление даты в такой последовательности: год, месяц, день месяца либо применение словесно-цифрового способа оформления даты, например "01 июля 2005 г."

Регистрационный номер письма (**реквизит 12**) состоит из порядкового номера документа, при необходимости дополняемого по усмотрению предприятия (организации, учреждения) иными учетными данными - индексом дела по номенклатуре дел, информацией об исполнителе письма и др.

Ссылка на регистрационный номер и дату (например, входящего письма, в ответ на которое

подготовлено данное письмо) (реквизит 13) включает соответственно регистрационный номер и дату документа входящего письма.

Оформление реквизита 15 "Адресат" производится с учетом того, кто именно (предприятие, структурное подразделение предприятия, должностное или частное лицо) выступает в качестве адресата <2>.

<2> При расположении элементов реквизита 15 допускается центрировать каждую его строку по отношению к самой длинной строке.

При адресовании письма должностному лицу предприятия инициалы адресата указывают перед фамилией, а его должность - в дательном падеже. При адресовании письма предприятию (структурному подразделению предприятия) его наименование указывают в именительном падеже <1>.

<1> Для отправки письма в несколько однородных предприятий (структурных подразделений одного предприятия) их названия следует указывать обобщенно, например: филиалам и представительствам ООО "Микс". Однако письмо не должно быть обращено более чем к четырем адресатам. Слово "Копия" перед вторым, третьим, четвертым адресатами не указывают. При большем числе адресатов составляют список рассылки письма.

В состав реквизита 15 может также входить почтовый адрес, элементы которого указываются в последовательности, установленной правилами оказания услуг почтовой связи. Так, при адресовании письма предприятию указывают его наименование, а затем почтовый адрес, например: ОАО "Завод "Электросила", Московский пр., д. 132, Санкт-Петербург, 196220.

При адресовании письма частному лицу указывают фамилию и инициалы получателя, а затем его почтовый адрес, например: Галаниной Е.И., проезд Мичурина, д. 11, пос. Андреевка Ленинского р-на Курской области, 340045.

Оформление резолюции на входящем письме (реквизит 17) предусматривает указание фамилии, инициалов исполнителей поручения, содержания поручения (при необходимости), например "О подготовке проекта ответного письма", сроков исполнения, а также личной подписи должностного лица - автора резолюции и даты ее вынесения.

Оформление резолюции, как правило, производится на свободном от текста участке первого листа письма. Допускается оформление резолюции на отдельном листе бумаги, прилагаемом к письму.

Заголовок к тексту письма (реквизит 18) должен как можно более точно отражать краткое содержание документа, например: "О проекте договора поставок научно-технической продукции на 2005 г."

Отметка о контроле за исполнением письма (реквизит 19) оформляется соответствующим условным обозначением, принятым на данном предприятии, - буквой "К", словом (штампом) "Контроль" и т.п.

Оформление реквизита 20 "Текст документа" производится на государственном языке Российской Федерации (государственных языках субъектов РФ) в соответствии с законодательством. Текст письма может быть представлен в виде связного текста или с включением в него анкет или таблиц (последние могут быть вынесены в приложение к тексту). Если текст письма содержит несколько решений, предложений, выводов и проч., его можно разбивать на разделы, подразделы и пункты, нумеруемые арабскими цифрами. При оформлении письма на двух и более страницах вторую и последующие страницы нумеруют (посредством простановки номеров арабскими цифрами посередине верхнего поля листа).

Оформление реквизита 21 "Отметка о наличии приложения" производится с учетом следующих обстоятельств.

Приложение, упоминаемое по тексту письма, оформляется следующим образом: "Приложение: на 3 л. в 3 экз."

Приложение (приложения), не упоминаемое по тексту письма, оформляется следующим





Оттиск печати (**реквизит 25**) заверяет подлинность подписи должностного лица на письмах, удостоверяющих права соответствующих лиц, фиксирующих факты, связанные с финансовыми средствами, и некоторых других документах.

**Реквизит 27** "Отметка об исполнителе" включает инициалы и фамилию исполнителя письма (лица, осуществлявшего техническую подготовку документа) и номер его телефона. Реквизит следует располагать на лицевой или оборотной стороне последнего листа письма (в левом нижнем углу).

**Реквизит 28** "Отметка об исполнении документа и направлении его в дело" включает ссылку на дату и номер документа, свидетельствующего о его исполнении (например, ответного письма), либо - при отсутствии такого документа - краткие сведения об исполнении предписанных резолюцией действий, а также слова "В дело", номер дела, в котором предполагается хранить письмо, и подпись исполнителя письма (руководителя структурного подразделения, в котором исполнено письмо).

Отметка о поступлении входящего письма на предприятие (**реквизит 29**) включает порядковый номер и дату поступления документа (при необходимости - также часы и минуты), проставленные от руки или в виде штампа.

Идентификатор электронной копии письма (**реквизит 30**) - особая отметка (колонтитул), проставляемая в левом нижнем углу каждой страницы документа и содержащая наименование файла и его расположение на машинном носителе, а также дату и (при необходимости) другие поисковые данные, устанавливаемые на предприятии для идентификации электронных документов, включая письма.

Схема расположения основных реквизитов делового письма представлена на **рис. 2**, практические рекомендации по оформлению проекта делового письма - на **рис. 3**.

#### Схема расположения основных реквизитов делового письма

Изображение Герба Российской Федерации (субъекта РФ или муниципального образования) либо Эмблема организации (товарный знак или знак обслуживания)	/ \ <2> 20 мм <4> \ /	Отметка о контроле <1>
Наименование организации (предприятия, учреждения) <2> Сведения об адресате (Кому)		
Справочные сведения об организации ОКПО (ОКОГУ) ОГРН ИНН/КПП <2>		
Дата документа <3>	Регистрационный номер документа <3>	Резолюция <1>
Ссылка на регистрационный номер и дату документа (во исполнение которого (в ответ на который) подготовлено письмо) <3>		
Заголовок к тексту <3>		
Текст письма		
Отметка о наличии приложения		
Подпись		

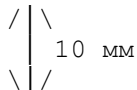
Оттиск печати	
Отметка об исполнителе	
Визы согласования	
Отметка об исполнении (ответа на письмо) и помещении документа в дело	Отметка о поступлении письма (входящий регистрационный N) <1>
Идентификатор электронной копии документа	
	

Рис. 2

- 
- <1> Реквизиты, проставляемые организацией-получателем.
  - <2> Реквизиты бланка.
  - <3> Реквизиты, для которых на бланке указаны границы расположения. Последние, как и не промаркированные на рисунке реквизиты, впечатываются в отведенных для этого местах.
  - <4> Размер полей слева и справа - не менее 20 мм.

#### Рекомендации по оформлению делового письма

##### Практические рекомендации по оформлению проекта делового письма

<p>1. Напечатанный текст должен в точности соответствовать черновику документа. Достоверность текста, набранного под диктовку, затем выверяется в ходе повторной читки во избежание ошибок и несоответствий действительному положению вещей. Во всех остальных случаях набранный текст сверяется с первоисточником и при необходимости корректируется.</p> <p>2. Документ не должен содержать ошибок. При обнаружении таковых в процессе проверки необходимо произвести верификацию электронной версии или отпечатать текст повторно на машинке. Исправления корректирующими средствами или иными способами (резинкой, лезвием бритвы и т.п.) крайне нежелательны, но вполне извинительны в условиях крайней нехватки времени, когда важнее отправить документ вовремя, нежели перепечатать его из-за пропущенной или лишней запятой. Но такие исключения не должны перерасти в правила.</p> <p>3. Стилль делового письма должен быть простым и понятным. Для исправления стилистических ошибок и неточностей документ при чтении редактируется, т.е. освобождается от повторов, сложных оборотов речи, ненужных деталей либо, наоборот, дополняется необходимой информацией, упущенной первоначально. Отредактированный документ следует прочитать еще раз, перед тем как передать его на конвертацию или подпись, и убедиться, что вам как исполнителю письма в нем действительно все ясно по освещаемому вопросу.</p> <p>4. Текст письма должен отчетливо читаться при умеренном освещении. Если это затруднительно, переоформите его: отпечатайте текст письма более насыщенным или более крупным шрифтом. Обратите внимание на наличие и расстановку абзацев, отделение частей текста пустыми строками (отступами) в необходимых случаях: это правило неукоснительно соблюдается для выделения вводной и заключительной частей письма. Использование этих несложных приемов позволит получателю письма быстрее и глубже ознакомиться с его содержанием.</p> <p>5. Обратите внимание и на то, в каком состоянии находится бумага</p>
--

(бланк), предназначенная для оформления письма: она должна быть абсолютно белой, без каких-либо дополнительных оттенков, поскольку желтизна бумаги невольно намекает на ее "возраст", а сероватый цвет – на неряшливость или скупость владельца. Совершенно недопустимым является наличие на листе следов еще чего-либо, помимо текста, будь то следы карандашной разметки или едва заметные отпечатки чьих-то пальцев – такие листы могут использоваться исключительно для черновиков. Неприемлемы также механические повреждения бумаги – сгибы, надрывы, царапины и т.п. Весьма неприятное впечатление производит "бахрома" по краю неаккуратно разорванного по линии сгиба листа – для этого следует прибегать к специальному ножу или ножницам. И, наконец, изображение фирменного знака организации, текст с ее реквизитами и т.д. должны быть нанесены на лист полноцветной печатью, без пробелов и затуманенности изображения.

б. Для подписи используйте чернильную ручку с чернилами черного (темного) цвета, поскольку они более гармонично сочетаются с текстом письма. Чернила не должны просвечивать (т.е. быть слишком жидкими), а перо – царапать. В сигнатуре (подписи) на документе должны хорошо различаться первые четыре буквы фамилии отправителя (если фамилия короткая – все буквы).

Всю служебную информацию при подготовке письма к отправке (регистрационный номер, дата отправления и др.) наносите на бланк машинописным способом или с использованием штампов установленного образца, в крайних случаях – от руки.

Рис. 3

Скажем несколько слов о требованиях к бланкам и писчей бумаге, на которых исполняются деловые письма. Как отмечалось ранее, оформление писем в зависимости от их функционального назначения и содержания может производиться либо на бланках, либо на листах писчей бумаги. [Разделом 4](#) ГОСТ Р 6.30-2003 установлены следующие основные требования к бланкам документов:

- формат бланков - А4 (210x297 мм) и А5 (148x210 мм);
- размеры полей (участков бланка, свободных от текста письма) не менее: 20 мм - левое, верхнее и нижнее; 10 мм - правое;
- основа - прочная белая бумага (бумага светлых тонов) установленной белизны и плотности;
- расположение реквизитов на бланках - угловое и продольное, в пределах границ отведенных для них зон (в соответствии с [рисунками А1 и А2](#) Приложения А к ГОСТ Р 6.30-2003).

Для оформления писем могут использоваться следующие виды бланков:

- бланк письма предприятия;
- бланк структурного подразделения предприятия;
- бланк должностного лица предприятия.

Бланк письма в зависимости от учредительных документов предприятия включает [реквизиты 01 \(02 или 03\), 04 - 06, 08, 09](#) и (при необходимости) ограничительные отметки для верхних границ зон расположения [реквизитов 11 - 15, 17 - 20](#). Оформление указанных реквизитов производится отправителем (исполнителем) письма с соблюдением изложенных выше требований. Использование для оформления писем общих бланков предприятия не допускается.

## Глава 5. ОБЩАЯ ТЕХНОЛОГИЯ РАБОТЫ С ДЕЛОВЫМИ ПИСЬМАМИ

### 5.1. Как подготовить первичное и ответное письмо

Рассмотрим организацию подготовки первичных и ответных деловых писем. Под первичным в данном случае следует понимать деловое письмо, подготовленное организацией (предприятием, учреждением) в инициативном порядке, т.е. не в ответ и не во исполнение ранее полученного организацией письма (или иного соответствующего документа). В свою очередь, ответное деловое письмо подготавливается организацией в ответ на ранее полученное письмо

или во исполнение поступившего в организацию иного документа, как правило, организационно-распорядительного (постановления, указа, решения, приказа, распоряжения, поручения, оперативного указания и т.п.).

Подготовку первичного делового письма (как и письма ответного) следует начинать не с черновика, не с тезисов и даже не с оформления конверта, а с вещей куда более прозаических. Прежде всего следует убедиться, что написать то или иное послание вам совершенно необходимо. Это может быть вызвано следующими обстоятельствами:

- вопрос (группа вопросов), который вы намерены осветить в послании, не может быть решен ни в ходе личной встречи, ни по телефону, ни как-либо еще - по крайней мере, немедленно, в данный момент (например, в связи с временной недоступностью адресата);

- вы намерены зафиксировать (для себя и для адресата) определенную информацию на бумаге, с тем чтобы иметь впоследствии возможность сослаться на нее;

- вы намерены соответствующим образом оформить свои мысли, для того чтобы придать им более упорядоченный вид и, соответственно, сделать их более ясными и доходчивыми для адресата;

- вы намерены предварительно ввести в курс дела, достаточно сложного, на ваш взгляд (или совершенно неизвестного адресату), человека, от которого в конечном счете будет зависеть его исход. Чтобы обеспечить его соответствующей информацией, вы и используете деловое письмо;

- вы намерены сообщить адресату нечто конфиденциальное.

Обратите также внимание на то, кто именно в данном случае является адресатом, какова будет его наиболее вероятная реакция на послание и насколько эта реакция соответствует цели, которой вы намерены достичь при помощи своего письма. Автору письма всегда следует помнить, что его послание не окажет на адресата должного воздействия, если оно не будет написано легким и ясным языком. Признанный специалист по вопросам переписки Ширли Тейлор по этому поводу пишет: "Секрет хорошего делового письма состоит в том, чтобы писать понятным языком, как если бы вы беседовали с адресатом. Проще говоря, ваш язык должен быть естественным, с соблюдением определенных правил вежливости" <1>.

-----  
<1> Тейлор Ш. Деловая переписка и образцы документов на английском языке. М.: Проспект, 2009.

Нашим читателям можно посоветовать по возможности избегать следования формальным правилам написания писем, всякий раз проявляя разумную творческую инициативу. Ведь, намереваясь изложить свои мысли тому или иному адресату, следует понимать, что в каждом конкретном случае автор имеет дело с человеком, по-своему воспринимающим его послание (его суть, тон и т.д.). Итак, если после анализа ситуации вы утвердились в своем намерении подготовить и отправить письмо, не откладывая дело в долгий ящик, приступайте к работе. С этой целью:

- запланируйте время, необходимое для работы над посланием;

- определите, где именно вы будете заниматься этой работой (в офисе, дома, следуя куда-либо на служебном или общественном транспорте, пребывая где-либо в ожидании чего-либо (например, в очереди) и т.д.);

- подготовьте все, что вам необходимо для письма (бумагу или соответствующие бланки, компьютер, принтер, дискету для сохранения файла с текстом, ручку, карандаш (чтобы делать пометки и исправления в черновике), стирательную резинку, "штрих", конверт и марки к нему, визитную карточку или иной материал, который вы намерены приложить к посланию (в данном случае речь не идет о документах-приложениях));

- подберите также весь необходимый вам для работы над текстом информационно-справочный материал: переписку по существу поднимаемого в письме вопроса, отчеты, служебные записки, справки, сводки, акты, доклады, договоры и т.п.;

- на всякий случай запаситесь и кое-какой литературой, в частности словарями (орфографическим, словарями синонимов, иностранных слов и т.п.), а при необходимости - энциклопедией или энциклопедическим словарем, а также любой другой специализированной

литературой (в т.ч. периодикой);

- обратите внимание на юридическую подоплеку своего послания. Возможно, с этой целью вам придется заглянуть в соответствующие нормативные правовые акты или иные документы. Следовательно, и об их наличии вам следует побеспокоиться заранее.

Далее переходите к подготовке плана письма. Эта процедура осуществляется в следующей последовательности:

- уточняется цель (функциональное назначение) письма (например, вы намерены запросить у делового партнера определенную информацию, имеющую отношение к проекту договора о сотрудничестве);

- определяется тип письма (в данном случае - письмо-запрос);

- определяется общая структура письма (первый абзац - обрисовать ситуацию вокруг проекта договора, второй абзац - изложить суть запроса, третий абзац - обосновать необходимость получения запрашиваемой информации, четвертый абзац - поблагодарить за сотрудничество, а также попросить ответить возможно скорее и т.п.);

- определяются основные речевые средства для достижения указанной цели (стандартные формулировки для образования каркаса содержания, текстовые связки для обеспечения переходов между абзацами, подводки к ним);

- определяются наиболее важные факты и события, ссылки на которые необходимо сделать в письме (например, в качестве обоснования мотивов ваших действий);

- определяются форма обращения, заключительная формула вежливости, форма подписи, уточняется необходимость в подготовке приложений к письму.

После того как план составлен, его следует тщательно просмотреть и уточнить. На основе окончательной версии плана можно приступать к составлению черновика основного содержания (текста) письма. Работа над черновиком делового письма предполагает:

- формулирование ключевых мыслей, отражающих суть письма (в виде отдельных предложений);

- связанность отдельных предложений в абзацы;

- формулирование текстовых связок между абзацами, а также, если необходимо, начальной и заключительной текстовой подводки.

После того как черновик послания зафиксирован вами на бумаге или на экране компьютера, вам следует:

- отредактировать проект, произведя с этой целью дополнительную структуризацию (реструктуризацию) текста, а также его стилистическую обработку;

- откорректировать проект, т.е. отыскать, пометить и исправить содержащиеся в тексте орфографические, пунктуационные ошибки и т.п.;

- переоформить черновик на новом носителе, используя для этого другой лист бумаги или копию компьютерного файла.

Уточненный черновик:

- перечитывается;

- повторно редактируется и корректируется;

- оформляется в окончательном варианте. С этой целью к тексту письма подключаются заранее продуманные приветствие (иногда в сочетании с обращением), заключительная формула вежливости и подпись (включая ее соответствующую расшифровку).

Полностью скомпонованный (скомпилированный) рабочий вариант письма окончательно просматривается автором (разработчиком) с целью выявления скрытых в тексте ошибок и неточностей. Заключительная фаза работы над письмом предполагает:

- согласование текста (если это необходимо);

- оформление письма на бланке или листе писчей бумаги с соблюдением действующих на этот счет правил;

- оформление приложений (если таковые имеются);

- подписание письма;

- регистрацию письма (последнее необязательно для частных деловых писем);

- отправку по указанному на конверте адресу.

Основной особенностью подготовки ответного письма является активное использование текста входящего (т.е. поступившего ранее в адрес автора) послания (либо документа, во исполнение которого такое письмо должно быть подготовлено) - прежде всего при отработке плана и черновика. Ответное письмо должно давать точные и полные ответы на содержащиеся во входящем письме вопросы. Если по каким-то причинам это невозможно, автор ответного письма в обязательном порядке должен сделать об этом в тексте соответствующее упоминание.

Однако прежде, по-видимому, следует хотя бы вкратце рассмотреть особенности организации работы с поступающими к вам время от времени деловыми письмами.

## 5.2. Вам пришло деловое письмо... <1>

<1> Подробнее см.: Рогожин М.Ю. Документы делового общения. М.: Изд-во МФПА, 2011.

Предположим, вы выступаете в качестве адресата и только что получили конверт с деловым посланием. Как правильно организовать последующую работу с этим письмом, учитывая, что подавляющее большинство получаемых нами деловых писем требует ответа?

Прежде всего убедитесь, что деловое письмо действительно адресовано вам, а не кому-то другому. С этой целью следует внимательно ознакомиться с адресными сведениями, указанными на конверте и (или) в соответствующем месте первого листа документа.

Имейте в виду: будет гораздо хуже, если, едва глянув на адрес и фамилию адресата, вы поспешите с головой окунуться в изучение текста. Подобный подход к организации работы с письмом сулит вам сразу несколько неприятностей.

Во-первых, вы неизбежно потеряете время. Во-вторых, невольно рискуете сунуть нос не в свои дела и впоследствии, общаясь с истинным адресатом, будете испытывать чувство неловкости. В-третьих, выказав подобного рода неосмотрительность, вы рискуете существенно подмочить в глазах коллег свою профессиональную репутацию. Наконец, в-четвертых, в письме, которое вы рьяно взялись было читать, могут содержаться конфиденциальные сведения...

После того как вы удостоверились в том, что врученное деловое письмо действительно предназначено вам, обратите внимание, зарегистрировано ли оно (при доставке на предприятие регистрация всех поступающих писем обязательна). Если по каким-то причинам это не было сделано (например, письмо носит сугубо частный характер и по этой причине было вручено вам в запечатанном конверте), не забудьте непосредственно после ознакомления с содержанием передать его на регистрацию <2>.

<2> В соответствии с общепринятыми правилами регистрации не подлежат поступающие в адрес предприятия рекламные письма, письма прямой почтовой рассылки (так называемый директ-мейл - DM) и некоторые другие виды писем.

Обратите также внимание на комплектность переданного вам письма. Помимо собственно вложения - письма и приложений к нему (если, конечно, таковые имеются) - адресату должен вручаться конверт. Последнее имеет особое значение, если только по конверту и имеющимся на нем сведениям можно установить личность отправителя, его адрес, дату отправления и доставки письма.

Если с комплектностью все в порядке, можно приступать непосредственно к изучению содержания делового письма. Отнеситесь к этому занятию с должной серьезностью и с этой целью приготовьте для работы:

- канцелярские принадлежности - бумагу для заметок (выписок), ручку или карандаш, возможно, маркер;
- материалы переписки, имеющиеся в вашем распоряжении и непосредственно относящиеся к теме (предмету) данного делового письма;
- необходимую справочную (например, юридическую) литературу;
- листки для оформления резолюции (поручения);

- дестеплер (на случай, если листы документа окажутся скрепленными между собой).

Исходите из того, что для изучения содержания делового письма в вашем распоряжении имеется от силы несколько минут, особенно если вы должностное лицо, которое в силу своей профессиональной компетенции постоянно имеет дело со значительным потоком деловой корреспонденции. С другой стороны, согласно существующим на этот счет рекомендациям содержание делового письма не должно превышать пяти машинописных страниц, для ознакомления с которыми как раз и потребуется 4 - 6 минут.

Внимательно читайте текст делового письма и делайте пометки непосредственно в содержании (на полях, а также в иных местах, свободных от текста и пригодных для размещения пометок), на отдельных листах бумаги или в специально выделенной для этой цели тетради (ежедневнике и т.п.). Особое внимание обратите на то, чего ожидает от вас отправитель письма.

В большинстве случаев на деловые письма приходится отвечать собственными письмами. В других случаях отправке ответного письма предшествует выполнение строго определенных действий.

Наконец, полученное деловое письмо может и не обязывать ни к выполнению действий, ни даже к ответу (например, если это письмо носит сугубо информационный характер или является ответом на ранее адресованное нами письмо с соответствующими пожеланиями). Как бы то ни было, в результате изучения содержания делового письма у его получателя должно сформироваться совершенно определенное представление о характере предстоящих действий. Для организации последующей работы необходимо прежде всего сформулировать и зафиксировать соответствующие поручения. Делается это, как правило, в резолюции, которая может быть оформлена как непосредственно на письме, так и на отдельном листе писчей бумаги. Заметим, обстоятельные резолюции из нескольких пунктов целесообразно оформлять на бланках для поручений формата А5 или А6, передаваемых на исполнение соответствующему работнику вместе с деловым письмом. В резолюции указываются:

- сведения об исполнителе: наименование должности, инициалы и фамилия работника, которому адресовано соответствующее поручение;
- содержание поручения - что именно и, если необходимо, в какой последовательности следует выполнить;
- срок исполнения - дата, к которой выполнение поручения должно быть завершено;
- подпись отдавшего поручение (с указанием даты).

Поручение должно быть исполнено в точном соответствии с резолюцией, т.е. по сути и в срок. За исполнением поручений организуется контроль. Результаты выполнения поручения фиксируются на документе. Поручение считается выполненным при наличии соответствующего документального подтверждения.

### 5.3. Документооборот и его основные компоненты.

#### Десять главных преимуществ своевременной подготовки писем

Соблюдение перечисленных в предыдущем [пункте](#) рекомендаций еще более необходимо в условиях интенсивного документооборота. Напомним: под документооборотом принято понимать упорядоченное перемещение документов в процессе работы с ними должностных лиц.

Письма представляют собой весьма важную и существенную часть документооборота предприятия (организации, учреждения). В общем случае документооборот формируется из трех самостоятельных документационных потоков, которые образуются соответственно из внутренних, входящих и исходящих документов.

К **внутренним** принято относить все документы, разрабатываемые должностными лицами предприятия исходя из его задач и потребностей и в соответствии с внутренними правилами разработки документов (пример внутреннего письма - служебная записка). Общая организация работы с внутренними документами подразумевает:

- получение (отдачу) указания о разработке документа, его уяснение (уточнение);
- разработку проекта документа;
- согласование содержания проекта документа с заинтересованными должностными



лицами;

- корректировку документа по результатам согласования и его оформление;
- проверку правильности оформления документа, его подписание (представление на подпись) и утверждение;
- тиражирование и регистрацию документа;
- доведение документа до сведения лиц, которым он предназначен (до непосредственных исполнителей управленческих решений, отраженных в содержании данного документа);
- исполнение и контроль исполнения документа;
- прием исполненного документа, снятие с контроля;
- помещение исполненного документа в дело, последующую работу с ним, текущее и архивное хранение, уничтожение и списание.

**Входящими** считаются документы, поступающие в организацию извне по различным каналам связи (преимущественно по почте). К их числу относятся и письма, присылаемые на предприятие (включая адресованные конкретным структурным подразделениям или должностным лицам предприятия). Общая организация работы с входящими документами выглядит следующим образом:

- сопровождение и доставка документа с почтового узла (получение по другим каналам связи);
- первичная обработка документа (распаковка, счет, сортировка);
- регистрация документа;
- подготовка документа на доклад (разметка, укладка);
- рассмотрение документа, оформление резолюций;
- регистрация резолюции, постановка документа на контроль исполнения;
- отправка документа на исполнение (доведение до сведения соответствующих должностных лиц);
- исполнение и контроль исполнения документа;
- прием исполненного документа, снятие с контроля;
- помещение исполненного документа в дело, последующая работа с ним, текущее и архивное хранение, уничтожение и списание.

**Исходящие документы** разрабатываются внутри организации и отправляются за ее пределы другим организациям (предприятиям, учреждениям). Основную их массу образуют именно письма (в данном случае - исходящие). Общая организация работы с исходящими документами выглядит следующим образом:

- получение (отдача) указания о разработке документа, его уяснение (уточнение);
- разработка проекта документа;
- согласование содержания проекта документа с заинтересованными должностными лицами;
- корректировка документа по результатам согласования и его оформление;
- проверка правильности оформления документа, его подписание (представление на подпись) и утверждение;
- тиражирование и регистрация документа;
- упаковка и отправка (рассылка) документа;
- помещение второго экземпляра документа в дело, последующая работа с ним, текущее и архивное хранение, уничтожение и списание.

Интенсивность документооборота самым непосредственным образом влияет на порядок осуществления служебно-деловой переписки, в частности на сроки подготовки писем. Повседневная практика свидетельствует: для подготовки писем устанавливаются различные, но всегда конкретные сроки. Так, для первичного письма срок подготовки устанавливается исходя из сроков периодичности представления соответствующих документов или на основании указания соответствующего должностного лица. Эти сроки должны учитывать время, необходимое для технического исполнения послания, его тиражирования, регистрации, а также доставки до адресата. Рекомендуется также резервировать некоторую часть времени на случай разного рода непредвиденных обстоятельств.

Срок исполнения ответного письма составляет:

- для обычного письма - не более месяца (30 суток в календарном исчислении) с момента поступления письма в организацию (к соответствующему должностному лицу);
- для писем, в которых указан срок представления ответа, - срок, учитывающий время, необходимое для подготовки и доставки ответа;
- для писем, снабженных резолюцией должностного лица и переданных на исполнение другому сотруднику, - срок, указанный в резолюции;
- для срочных письменных обращений (телеграмм и проч.) - двое суток с момента их получения.

В любом случае читателям следует знать о неписаном правиле ведения служебно-деловой переписки. Суть его предельно проста: стремитесь отвечать на поступающие в ваш адрес деловые письма как можно быстрее, в идеале - в день получения письма. Поступая подобным образом, вы получаете сразу десять важных преимуществ.

**Во-первых**, оперативный ответ без излишних задержек и бюрократических проволочек будет должным образом оценен вашим партнером по переписке.

**Во-вторых**, это до известной степени застрахует вас от задержек с получением ответов на собственные послания.

**В-третьих**, это позволит вам содержать рабочий стол в чистоте и порядке.

**В-четвертых**, подобным отношением к ведению переписки вы подадите хороший пример своим коллегам и особенно подчиненным.

**В-пятых**, вам не придется спешить при подготовке ответа на письмо, ранее оставленное вами без должного внимания. Это, кстати, самым непосредственным образом повлияет на организацию всей вашей работы, сделав ее более динамичной и предсказуемой.

**В-шестых**, вам не придется удерживать в голове лишнюю информацию, на протяжении нескольких дней (а то и недель), терзая себя напоминаниями типа: "Надо написать ответ г-ну Н... Надо написать...".

**В-седьмых**, вам не придется в авральном порядке привлекать на помощь своих сотрудников, отвлекая их от выполнения более важной и срочной работы.

**В-восьмых**, сократятся временные и материальные затраты на ведение контроля за подготовкой писем. Во многих случаях необходимость в таком контроле полностью отпадет (что, спрашивается, контролировать, если ответ уже отправлен по назначению?).

**В-девятым**, вы будете постоянно испытывать чувство удовлетворения от того, что столь эффективно расправляетесь с девятым валом переписки.

**В-десятым**, от всего перечисленного существенно выиграет ваша репутация. Вас по праву можно будет считать обязательным человеком. А это, согласитесь, совсем не мало.

#### 5.4. О достоверности информации, содержащейся в деловых письмах

Нередко автору делового письма не удается добиться намеченной цели из-за присутствия в содержании послания досадных ошибок. В результате адресат получает для ознакомления искаженную, недостоверную информацию, что, в свою очередь, оказывает негативное влияние на процесс оценки этой информации и выработки управленческих решений.

Вот почему вся информация, направляемая в адрес делового партнера с очередным посланием, должна заранее самым тщательным образом проверяться автором письма на соответствие истинному положению вещей. То же можно сказать и об информации, получаемой из входящей деловой корреспонденции. Основными причинами подобных ошибок являются:

- слабый контроль качества подготовки (обработки) информации, используемой для деловых писем (первичных и ответных);
- недостаточный уровень квалификации сотрудников, привлекаемых к подготовке деловых писем (прежде всего секретарей, райтеров, операторов ПК);
- невнимательность сотрудников в процессе работы с деловыми письмами;
- использование в процессе работы с деловыми письмами неактуальных данных;

- несовершенство системы учета и систематизации данных;
- некорректная работа программно-технических средств, используемых при компьютерной подготовке (обработке) содержания деловых писем;
- нарушение установленного порядка подготовки деловых писем;
- неправильная организация рабочего места.

Причины, снижающие качество подготовки деловых писем, могут быть устранены в результате осуществления комплекса мероприятий. К важнейшим из них относятся:

- перераспределение функций контроля за исполнением деловых писем между сотрудниками секретариата (аппарата управления), привлечение дополнительного числа сотрудников для осуществления контрольных функций;
- доподготовка сотрудников, их периодическая аттестация и перемещение по службе для наиболее целесообразного использования;
- совершенствование режима труда и отдыха сотрудников, непосредственно отвечающих за подготовку деловых писем;
- предварительная проверка информации, используемой при подготовке деловых писем, на достоверность, полноту и актуальность;
- совершенствование порядка учета и систематизации данных, используемых при подготовке содержания деловых писем;
- профилактика, техническое обслуживание имеющихся технических средств подготовки деловых писем, проведение мероприятий по обеспечению безопасности компьютерных данных и программных средств, систематический контроль за их работой;
- совершенствование технологии подготовки (обработки) деловых писем, усиление материальной ответственности сотрудников за результаты работы;
- организация и дооборудование рабочих мест.

Конечно, информацию, используемую при подготовке (обработке) деловых писем, невозможно подвергнуть тотальной проверке. Этому препятствуют объемы переписки, а также сроки рассмотрения (отправки) деловых писем. Однако наиболее важную информацию, содержащуюся в послании, проверить все же необходимо.

К такой информации принято относить:

- наименования организаций, с которыми вы поддерживаете деловые контакты, их почтовые адреса и реквизиты;
- фамилии, имена и отчества ваших партнеров, официальные наименования их должностей;
- различную цифровую информацию: сроки и объемы поставляемых ресурсов, сроки деловых контактов и предоставления отчетности, номера банковских счетов, номера и даты документов;
- наименования и шифры (условные обозначения) основных видов продукции.

В ряде случаев целесообразно произвести проверку всей информации, содержащейся в деловом письме, но при этом обратить особое внимание на ее отдельные аспекты. Следует организовать проверку содержания послания на достоверность по одному или нескольким направлениям. С этой целью осуществляют следующие виды проверок:

- техническая: корректура, верификация содержания делового письма для выявления и устранения ошибок технического характера (опечаток и т.п.);
- юридическая: экспертиза, анализ содержания делового письма на соответствие положениям нормативных правовых актов;
- финансово-экономическая: оценка оптимальности финансово-экономических решений, излагаемых в деловом письме;
- статистическая: проверка содержащихся в деловом письме статистических данных, в первую очередь на достоверность и актуальность;
- проверка служебной информации: выверяются адреса получателей посланий, их реквизиты и иные сведения, выносимые в заголовок документа и на конверты;
- на конфиденциальность: содержание проверяется на предмет наличия в нем сведений ограниченного доступа, сведений, составляющих государственную или служебную (коммерческую) тайну.

Кроме того, если деловое письмо имеет приложения, в обязательном порядке выполняется проверка соответствия наименований, количества и объемов приложений сведениям, указанным в сопроводительном письме или в ссылке на приложение. Прежде чем подписаться под деловым письмом, ответьте на следующие вопросы:

- Будут ли адресату понятны мотивы написания этого письма?
- Является ли тон письма уместным?
- Не вызовет ли затруднений с пониманием сути письма его стиль?
- Нет ли в письме излишне длинных оборотов и т.п.?
- Не упущены ли в содержании какие-либо важные моменты?
- Является ли письмо максимально корректным, ясным и кратким?
- Нет ли в письме орфографических, грамматических и пунктуационных ошибок?
- Насколько продуманна структура письма?
- Насколько хорошо оформлено письмо?
- Нет ли ошибок в наиболее важных элементах письма - обращении, адресе и т.п.?

В таблице 1 показано, каким должно и каким не должно быть ваше письмо.

Таблица 1

Не должно быть	Должно быть
бесполезным	посвящено достижению конкретной цели
неподготовленным	тщательно продуманным
написано с ошибками	не содержать ошибок
покровительственным по тону	дружественным по тону
неряшливым	изящно оформленным
неверно адресованным	точно адресованным
нудным	энергичным
неверно структурированным	четко структурированным
многословным	предельно кратким
запутанным	ясным
незавершенным по смыслу	завершено логичным выводом
грубым	тактичным

Не упускайте также случая поблагодарить адресата и не считайте зазорным лишний раз принести ему формальные извинения. Помните, вежливость в сочетании с подчеркнутым уважением, проявленным к адресату, весьма способствуют созданию благоприятного впечатления не только о самом послании, но и о его авторе. Рекомендации по совершенствованию служебно-деловой переписки представлены на рис. 4.

#### Рекомендации по совершенствованию служебно-деловой переписки

ПАМЯТКА руководителю об основных способах совершенствования служебно-деловой переписки
1. Избавляйтесь от ненужных письменных обращений (рекламных писем, повторных обращений, на которые уже даны исчерпывающие ответы, и т.п.).
2. Нужные в работе письменные обращения немедленно рассортируйте на три группы: к исполнению, на доклад, в архив.
3. Во всех необходимых случаях снабжайте письменные обращения краткими резолюциями, поясняющими суть дела.
4. Просмотренные письменные обращения, не представляющие интереса, тут же отправляйте в корзину, очищая от них стол.
5. Размечайте текст маркерами, выделяя в содержании письменных обращений главное.

6. По ходу ознакомления с письменными обращениями делайте отметки о порядке работы с ними.
7. Письменные обращения, по работе с которыми принято решение, немедленно отправляйте ответственным исполнителям.
8. Письменные обращения, адресованные для работы лично вам, обрабатывайте не мешкая (если, конечно, не требуется время для предварительной подготовки основательного ответа).
9. Исключите "пропуск" письменных обращений (оставление без обработки).
10. Постоянно контролируйте исполнение документов, порученное вами другим сотрудникам.

Рис. 4

Подытоживая [разд. I](#) книги, еще раз напомним наиболее важные моменты в подготовке деловых писем:

- 1) поставьте себя на место адресата и попробуйте представить, как будет воспринято им ваше послание (в частности, его стиль и тон);
- 2) постарайтесь предугадать потребности, желания, интересы и проблемы вашего адресата;
- 3) подумайте, как в связи с этим лучше всего построить деловое письмо;
- 4) выбирайте подходящий способ коммуникации. В конце концов, не всегда следует использовать для этой цели именно деловое письмо в классическом понимании этого термина;
- 5) составляйте черновик послания с максимальной внимательностью;
- 6) стремитесь, чтобы написанное вами послание производило должное впечатление, но при этом было не столько эффектным, сколько эффективным;
- 7) структура делового письма должна быть предельно ясной;
- 8) стиль делового письма должен учитывать индивидуальные особенности адресата;
- 9) ваше послание должно быть безупречным с точки зрения орфографии и пунктуации;
- 10) ваше деловое письмо должно быть аккуратно оформлено.

\* \* \*

В [разд. II](#) книги вниманию читателей предлагаются типовые примеры наиболее распространенных видов деловых писем - как инициативных, так и ответных. Здесь же приведены формулировки, которые целесообразно применять при подготовке соответствующих видов писем.

## Раздел II. ПРИМЕРЫ ПИСЕМ

### Глава 6. ПИСЬМА-ПРОСЬБЫ

В деловой практике письма-просьбы чаще всего используются в двух случаях:

- для изложения просьб при обращении к деловому партнеру (реальному или потенциальному) об отправке каких-либо информационных материалов;
- для изложения просьб при обращении официальных учреждений к субъектам хозяйственной деятельности (например, о представлении каких-либо документов, сведений и т.п.).

Не исключаются и другие случаи обращения с просьбами, например необходимость в оказании содействия в чем-либо, а также о внесении изменений в заранее согласованный (запланированный) порядок действий.

**Особенностью оформления** письма-просьбы является выделение обращения с просьбой. Как правило, это достигается двумя способами:

- начальное предложение открывается изложением просьбы ("Прошу...");
- при расположении внутри текста изложение просьбы выделяется прописными буквами

или полужирным шрифтом ("ПРОШУ", "просим").

При этом в заголовок текста слово "просьба", как правило, не выносится.

**Структура** письма-просьбы характеризуется четким разделением на абзацы при сравнительно небольшом объеме текста (в большинстве случаев - от одной трети до половины машинописного листа). Возможны два основных варианта структуры:

- изложение просьбы в первом (и единственном) абзаце. Указанный вариант принят для изложения стандартных просьб при обращении к деловым партнерам, отношения с которыми характеризуются известной продолжительностью и устойчивостью;

- изложение просьбы во втором (реже - третьем) абзаце. Указанный вариант принят для изложения неординарных (особенных) просьб, а также при первом обращении к адресату. В этом случае первый (а иногда и второй) абзац используется для изложения обстоятельств дела и мотивов обращения с просьбой.

**Особенностями содержания** письма-просьбы являются:

- персональный характер обращения. В случаях, когда, например, неизвестна фамилия или должность главы предприятия или организации, считается допустимым указать: "Руководителю...", "Уважаемый господин руководитель..." и т.п.;

- предельно четкое изложение сущности просьбы, выраженное, например, в указании точного наименования требуемой продукции (наименования модели, условного названия и т.п.), ее количества, комплектации и др.;

- обязательное упоминание желаемых (требуемых) сроков выполнения просьбы ("Прошу ответить в течение трех дней...", "Просим выслать прайс-лист к 15 октября..." и т.д.).

#### 6.1. Просьба об отправке информационных материалов (каталогов, прайс-листов и проч.) в адрес потенциального заказчика

Главному инженеру – заместителю директора  
Омского завода сельскохозяйственных машин  
П.А. Полякову

Уважаемый господин Поляков!

Руководство нашей компании проявило большой интерес к продукции Вашего предприятия, ознакомившись с ее образцами в ходе региональной выставки "Сельскохозяйственное производство: Поволжье-2011". Особое впечатление в представленной под Вашим патронажем экспозиции произвели средства малой сельскохозяйственной механизации.

В связи с изложенным [прошу] <\*> направить в наш адрес 3 экземпляра каталога продукции, относящейся к средствам малой с/х механизации. Желаемый срок получения каталогов – 10 марта с.г.

С уважением,  
заместитель генерального директора по маркетингу  
ТПО "Агротехника"  
В.Н. Николаев

-----  
<\*> Выделено полужирным шрифтом.

#### 6.2. Ответ на просьбу об отправке информационных материалов

Генеральному директору  
торгово-промышленного объединения "Агротехника"  
Ф.Ю. Ясаковой

Копия:  
заместителю генерального директора  
по маркетингу  
В.Н. Николаеву

Глубокоуважаемая госпожа Ясакова!  
В соответствии с Вашей просьбой высылаю 3 экземпляра каталога продукции нашего завода. Буду рад, если это послужит дальнейшему укреплению взаимовыгодных контактов между нашими предприятиями.

Приложение: каталог продукции завода (разд. "Средства малой сельскохозяйственной механизации") на 2011 г., экз. N N 1, 2, 3 - только адресату.

С неизменным уважением,  
директор завода Б.А. Долгов

### 6.3. Просьба об отправке учредительных документов в адрес ИМНС

Директору ООО "Издательство "Луч"  
П.О. Васильевой

Уважаемая Полина Осиповна!  
В связи с ежегодной перерегистрацией предприятий-налогоплательщиков, расположенных на территории субъекта Федерации, прошу Вас дать соответствующие указания о направлении в наш адрес нотариально заверенных копий учредительных документов и лицензии на ведение деятельности возглавляемого Вами издательства. Крайний срок представления документов - 25 октября 2011 г.

Прошу Вас подтвердить получение настоящего письма.

Начальник 1 отдела ИМНС России по Орловской области  
И.М. Красильникова

### 6.4. Ответ на просьбу об отправке учредительных документов

Руководителю ИМНС России по Орловской области  
Д.В. Федотову

Уважаемый Дмитрий Вениаминович!  
Настоящим подтверждаю получение Вашего письма от... N... за подписью госпожи И.М. Красильниковой. В связи с изменениями в учредительных документах издательства и истечением срока действия лицензии на издательскую деятельность прошу Вашего согласия на представление копий указанных документов к 1 ноября с.г.

С глубоким уважением,  
П.О. Васильева <\*>

<\*> Исполнено на бланке должностного лица.

### 6.5. Рекомендуемые формулировки для писем-просьб

#### **А. Основные формулировки:**

1) "Обращаемся (обращаюсь) к Вам (вам) с просьбой:

- об отправке в наш адрес...;
- о направлении в мой адрес...;
- о высылке в адрес нашей организации...;
- о скорейшей передаче нашему полномочному представителю...;
- о предоставлении мне...";

2) "Просим (прошу) Вас (вас):

- сообщить (нам)...;
- выслать (мне)...;
- срочно представить (министру)...;
- немедленно доложить (научно-техническому совету)...;
- известить (руководство предприятия) о...;
- проинформировать меня о...";

3) "Прошу Вашего согласия:

- на отправку в адрес (вверенной мне организации)...;
- на предоставление нам...;
- на ознакомление (господина X) с...;
- на передачу (предприятию AAA) следующего оборудования...";

4) "Просим вашего содействия:

- в получении...;
- в скорейшей отправке...;
- в предоставлении дополнительной информации относительно (условий поставок продукции)...;
- в проведении...";

5) "Прошу Ваших указаний:

- на заключение договора о... с...;
- на выдачу со склада предприятия... представителю...;
- на оформление документов о... (на господина X)...;
- на пересмотр (лимитов)...".

#### **Б. Вспомогательные формулировки:**

- "В связи с обращением в наш адрес...";
- "В соответствии с (ранее достигнутой договоренностью)...";
- "Исходя из (результатов переговоров по вопросу о...)"...";
- "Принимая во внимание (наше многолетнее сотрудничество)...";
- "Учитывая (долговременный и плодотворный характер наших деловых связей)...";
- "Согласно (действующему соглашению о том-то и том-то)...";
- "Просим Вас не отказать в любезности и (сделать то-то и то-то)...";
- "Просил бы Вас (проинформировать)...";
- "Не могли бы Вы (уточнить)...";
- "Надеюсь, что для Вас не окажется затруднительным (оказать мне небольшую услугу)...";
- "Мы хотели бы (получить от Вас информацию, касающуюся)...";
- "Нам было бы весьма желательно (получить от Вас необходимые гарантии относительно)...";
- "...убедительно...";
- "...настоятельно...";
- "...пожалуйста...";
- "...в виде исключения...";
- "...были бы исключительно благодарны, если бы Вы...";
- "...были бы весьма признательны Вам за...";
- "...был бы Вам крайне обязан за возможное содействие в...";
- "...ввиду чрезвычайных обстоятельств...";
- "Ссылаясь на Ваше письмо от...";



- "Позвольте сослаться в этой связи на Ваше e-mail-сообщение от...";
- "Основанием для настоящего обращения является Ваш факс от...";
- "Как Вам, вероятно, известно, в ходе телефонного разговора между... и... (такого-то числа)...";
- "Содержание устных договоренностей между... и... достигнутых в ходе... позволяет выразить надежду на...";
- "Основу для решения данного вопроса образует содержание Вашей телеграммы (телефонограммы, телексограммы, радиограммы и т.п.) от... за N... (за подписью)...".

## Глава 7. ПИСЬМА-СООБЩЕНИЯ

В деловой практике письма-сообщения используются в следующих случаях:

- сообщения обо всех событиях или фактах, имеющих сколько-нибудь существенное значение для осуществления деловой активности (так называемые первичные сообщения, предпринятые по инициативе автора);

- сообщения-ответы, направленные адресату в ответ на полученные от него послания. В наиболее распространенном случае они служат для подтверждения получения письма (приложенных к нему материалов или документов), а также изложения сопутствующей информации (информации, имеющей отношение к теме данного письма).

В ряде случаев письма-сообщения могут направляться третьим лицам, например, если для разрешения какого-либо вопроса, затронутого в послании, требуется вмешательство со стороны.

**Особенностью оформления** письма-сообщения является выделение обращения. Как правило, это достигается двумя способами:

- начальное предложение открывается словом "Сообщаю..." ("Сообщаем...");
- при расположении внутри текста указание на характер письма выделяется прописными буквами или полужирным шрифтом ("СООБЩАЕМ", "сообщаю").

В заголовок текста слово "сообщение", как правило, не выносится.

**Структура** письма-сообщения не всегда характеризуется четким разделением на абзацы. Объем текста в большинстве случаев составляет до половины машинописного листа. Возможны следующие варианты структуры послания:

- краткое изложение сути сообщения в первом абзаце и изложение сопутствующей информации во втором и последующих абзацах;

- развернутое изложение сути сообщения в одном-двух начальных абзацах и изложение сопутствующей информации в последующих абзацах;

- развернутое изложение сути сообщения в одном-двух начальных абзацах и оценка (пояснение) автором значимости сообщенной информации для порядка и содержания деловой активности.

**Особенностью содержания** ответного письма-сообщения является обязательное упоминание о получении послания адресата (нередко со ссылкой на дату и номер). Как правило, значительная часть письма-сообщения при этом отводится оценке полученной информации.

Для содержания первичных сообщений наиболее характерно четкое и ясное изложение сути сообщаемой информации. При этом порядок изложения может быть относительно свободным.

### 7.1. Сообщение в связи с намерением адресата пересмотреть содержание действующего договора о сотрудничестве

Генеральному менеджеру ЗАО "Торговый дом "Люкс" М.Ю. Штейнбергу
Многоуважаемый господин Штейнберг! В ответ на Ваше обращение сообщаю, что в настоящее время руководство предприятия полагает нецелесообразным пересмотр порядка оплаты по

соглашению о поставках продукции и взаимных расчетах на 2011 г. Приглашаю Вас вернуться к обсуждению этого вопроса при подготовке проекта соглашения на 2012 г.

С уважением,  
коммерческий директор ОАО "Фабрика "Русская обувь"  
О.С. Пришвина

### 7.2. Ответ на сообщение в связи с намерением адресата пересмотреть содержание действующего договора о сотрудничестве

Коммерческому директору  
ОАО "Фабрика "Русская обувь"  
О.С. Пришвиной

Глубокоуважаемая Оксана Станиславовна!  
Откликаясь на пожелание, выраженное Вами в предыдущем письме, направляю в Ваш адрес проект соглашения о поставках продукции и взаимных расчетах на 2012 г.

Приложение: "Проект соглашения..." в электронном виде, на CD, инв. N 700/1, только адресату, конфиденциально.

С глубоким почтением,  
генеральный менеджер ЗАО "Торговый дом "Люкс"  
М.Ю. Штейнберг

### 7.3. Сообщение в связи с представлением плановой отчетной документации

Начальнику управления собственной безопасности  
ООО "Драгметаллсбыт"  
Н.И. Холодцову

Представляю предложения по совершенствованию системы информационной безопасности деятельности филиала N 1 компании на 2012 г.

Приложение: "Предложения..." в электронном виде, на CD, инв. N CO/5432, только адресату, для ограниченного пользования. Подлежит возврату.

Начальник филиала N 1  
Э.О. Свольский

Начальник группы  
информационной безопасности филиала N 1  
Г.Е. Шишкова

### 7.4. Ответ на сообщение в связи с представлением плановой отчетной документации

Начальнику филиала N 1  
ООО "Драгметаллсбыт"

Высылаю замечания к предложениям по совершенствованию системы информационной безопасности деятельности филиала N 1 на 2012 г. Предлагаю учесть их содержание при разработке плана по обеспечению информационной безопасности.

Приложения:

1. "Замечания...", на 6 листах, только адресату, конфиденциально.
2. Образец оформления "Плана...", на 2 листах, только адресату.

Заместитель начальника управления  
собственной безопасности компании ООО "Драгметаллсбыт"  
К.Л. Сурков

## 7.5. Рекомендуемые формулировки для писем-сообщений

### **А. Основные формулировки:**

1) "Сообщаю (сообщаем) Вам (вам):

- о (том-то и том-то)...
- об имевшем место...
- об изменениях в...;
- о необходимости...;
- о фактах...;
- о предпринятых нами мерах по...;
- о предварительных результатах...;
- о достижении окончательной договоренности с...";

2) "Представляю:

- сведения о...;
- проект (плана, программы)...
- предложения о...;
- перечень...;
- материалы...;
- отчет о...;
- акт...;
- доклад о...";

3) "Направляю:

- указания о...;
- распоряжение...;
- выписку из приказа...;
- копию директивы...;
- экземпляр соглашения...;
- решение...;
- протокол...;
- резолюцию..."; 4) "Высылаю:

- прайс-лист...;

- каталог...;

- формуляр...;

- прейскурант...;

- описание...;

- документацию...".

### **Б. Вспомогательные формулировки:**

- "Сообщаем к Вашему сведению, что...";

- "Направляем для использования в работе...";

- "Высылаю для руководства в повседневной деятельности...";
- "Представляю во исполнение Ваших указаний...";
- "Доводим до сведения руководства Вашей компании...";
- "К сведению Вашего руководства сообщаем о...";
- "Считаем своим долгом сообщить...";
- "Полагаем необходимым направить в Ваш адрес...";
- "Имеем честь представить...";
- "Нам доставляет особое удовольствие сообщить Вам...";
- "Мы исходим из настоятельной необходимости предоставить в Ваше распоряжение...";
- "Я изыскал возможность для того, чтобы незамедлительно выслать Вам...".

## **Глава 8. ПИСЬМА-ЗАПРОСЫ**

С письма-запроса, как правило, начинается очередной цикл деловой активности, ограниченный рамками конкретного соглашения (договора). Письмо-запрос выполняет роль "стартера" этого процесса. Основная его цель - побудить адресата к предоставлению в распоряжение автора необходимой информации, касающейся условий предстоящей сделки.

Несколько реже запросы используются для получения специфической информации (например, содержащей сведения служебного или коммерческого значения и потому предоставляемой для ограниченного пользования).

### **Пять главных правил подготовки запросов:**

- 1) излагайте суть запроса предельно ясно и четко;
- 2) никогда не указывайте в запросе предельное значение цены, которую вы в принципе готовы заплатить за ту или иную продукцию, - в противном случае вы должны опасаться того, что ваш поставщик "взвинтит" цены как раз до указанного вами уровня;
- 3) обсуждая условия предстоящего заказа, проявляйте гибкость и осмотрительность. Не загоняйте в угол своего делового партнера, но при этом всегда оставляйте и себе место для маневра;
- 4) проявляйте подчеркнутую обязательность и последовательность в процессе ведения дальнейшей переписки по поводу заказа. Отвечайте на встречные сообщения без промедления, но при этом держитесь контекстного "фарватера", чтобы адресат не мог навязать вам свои условия;
- 5) вне зависимости от хода переписки сохраняйте ее тон ровным и дружелюбным от начала и до конца. Подобным образом гораздо проще склонить поставщика на свою точку зрения - добиться уступки в цене, ускорить срок поставки и т.п.

Общий порядок ведения переписки по поводу запроса продукции предполагает:

#### **1) для заказчика:**

- запрос на каталог (прайс-лист);
- ответ на получение каталога (прайс-листа);
- запрос на консультацию по поводу выбора продукции;
- ответ по итогам консультации;
- запрос на предоставление образца продукции;
- ответ по итогам изучения предоставленного образца;
- запрос на апробацию товара (услуги);
- ответ по итогам апробации;
- запрос на рекомендации по условиям сделки (заключения договора);
- ответ на полученные рекомендации;
- запрос на предоставление особых условий (льгот, скидок, дисконта и проч.);
- ответ на информацию относительно особых условий;
- запрос на получение проекта договора (визит представителя поставщика или приезд в его офис);
- ответ на полученный проект договора;
- заключение соглашения (подписание договора) или отказ от заказа;

**2) для поставщика:**

- отправку "листка с приветом" (письма прямой почтовой рассылки, рекламного объявления и т.п.);
- отправку информационного письма;
- отправку каталога (прайс-листа);
- предоставление консультации;
- предоставление образца продукции;
- отправку имиджевого письма;
- предоставление апробации продукции;
- предоставление рекомендаций;
- предоставление информации об особых условиях сделки;
- отправку проекта договора.

**8.1. Запрос на получение сведений служебного  
(коммерческого) характера**

Генеральному конструктору ЗАО "Водоресурс" И.Б. Челнокову
Представляю запрос на получение в установленном порядке сведений о тактико-технических характеристиках опытного образца изделия "Изумруд-1" для подготовки к проведению его плановых полевых испытаний. Прошу Вас сообщить о сроках получения запрашиваемой информации в возможно более короткие сроки.
Основание: программа полевых испытаний изделия, указание главного инженера завода от 12.10.2003 N P-107/и.
Начальник испытательного отдела ОАО "Гидроэнергетика" Л.П. Воробьев

**8.2. Ответ на запрос о получении сведений служебного  
(коммерческого) характера**

Директору ОАО "Гидроэнергетика" К.Е. Травкину
Копия: начальнику испытательного отдела Л.П. Воробьеву
В соответствии с Вашим запросом за подписью господина Л.П. Воробьева высылаю перечень тактико-технических характеристик опытного образца изделия "Изумруд-1". Обращаю Ваше внимание на конфиденциальный характер указанной информации.
Приложение: "Перечень...", 1 брошюра на 12 листах, только второму адресату, конфиденциально.
Помощник генерального конструктора ЗАО "Водоресурс" Г.Н. Андреева

### 8.3. Запрос по уточнению отдельных вопросов служебно-деловой активности

Начальнику станции "Нижний Тагил-2"  
Р.П. Мужиченкову

Направляю в Ваш адрес запрос о порядке следования через станцию Нижний Тагил в период с 1 по 31 августа 2011 г. большегрузных составов. Ответ прошу представить к 15 июля с.г. по следующей форме: номер по порядку, номер состава, дата прохождения состава, время прохождения состава, предполагаемый вес состава, характер перевозимого груза.

Основание: приказ начальника Уральской железной дороги от 03.07.2011 N 252, Сборник форм отчетных документов, инв. N 40/к.

Заместитель начальника  
Уральской железной дороги  
М.А. Макеева

### 8.4. Ответ на запрос по уточнению отдельных вопросов служебно-деловой активности

Заместителю начальника  
Уральской железной дороги  
М.А. Макеевой

В соответствии с Вашим запросом от... N... представляю сведения о порядке следования через станцию Нижний Тагил-2 большегрузных составов в период с 1 по 31 августа с.г. по установленной форме.

Приложение: "Сведения..." на 1 листе, экз. N 1 - адресату, экз. N 2 - в дело.

Начальник станции "Нижний Тагил-2"  
Р.П. Мужиченков

Главный диспетчер станции  
С.Д. Горбатова

### 8.5. Рекомендуемые формулировки для писем-запросов

#### **А. Основные формулировки:**

- "представляю запрос...";
- "направляю запрос...";
- "запросить у Вас следующую информацию...";
- "обратиться к вам с запросом о...".

#### **Б. Вспомогательные формулировки:**

- "Мы испытываем насущную необходимость запросить у Вас...";
- "Обстоятельства побуждают нас направить в Ваш адрес запрос о...";
- "Руководство организации поручило мне обратиться к вам с запросом о...";
- "От имени и по поручению директора предприятия направляю Вам запрос о...".

## Глава 9. ПИСЬМА-ЗАЯВЛЕНИЯ

В деловой практике письма-заявления обычно используются в случаях, когда требуется:

- изложение официальной позиции организации (руководства организации) по тому или иному вопросу, затрагивающему интересы организации и одновременно являющемуся социально значимым. Обычно распространяется в форме развернутого обращения для СМИ;
- краткое официальное заявление о намерениях организации от ее имени.

Особенностью оформления письма-заявления является выделение ключевой по смыслу формулировки ("ЗАЯВЛЯЕМ" или "**уполномочен заявить**") прописными буквами и полужирным шрифтом. Слово "заявление" может быть вынесено в заголовок текста.

**Структура** письма-заявления предполагает четкое разделение на абзацы. В первом из них коротко излагаются мотивы письменного обращения, после чего следует ключевая формулировка, предваряющая содержание собственно заявления. Во втором и последующем абзацах излагается официальная позиция организации по конкретному вопросу.

В зависимости от значимости вопроса объем письма-заявления может составлять до одного машинописного листа. Необходимые справочные материалы обычно прилагаются к посланию, о чем в обязательном порядке делается соответствующая ссылка.

**Особенностями содержания** письма-заявления являются:

- персональный характер обращения к адресату - по фамилии (реже - по имени и отчеству), с указанием его должности;
- весьма тщательный выбор формулировок, разъясняющих и детализирующих суть заявления (во избежание неверного или двойственного их толкования);
- высокая убедительность.

#### 9.1. Заявление в связи с ненадлежащим освещением деятельности организации в СМИ

Генеральному продюсеру ООО "Телевизионная компания "ТВ-Русь" В.Ю. Самсонникову
Уважаемый Владимир Юрьевич!
В связи с появлением в региональных средствах массовой информации сообщений о неизбежном банкротстве нашего предприятия от имени и по поручению его руководства [уполномочен заявить] <*> о несостоятельности и недостоверности подобных сведений.
Направляем Вам документы, подтверждающие прочность финансового положения нашего предприятия, а также материалы, свидетельствующие о недобросовестности распространителей информации, очерняющей и искажающей деловую репутацию его руководства.
Приложения:
1. Нотариально заверенная копия отчета об итогах деятельности паевого инвестиционного фонда "Золотой рубль" за I квартал 2011 г.
2. Обращение генерального менеджера ПИФ "Золотой рубль" Д.Г. Трифонова к вкладчикам (на CD, инв. N...).
3. Материалы, свидетельствующие о недобросовестности распространителей информации, очерняющей и искажающей деловую репутацию его руководства, на 24 листах.
Все приложения - только адресату.
Заместитель генерального менеджера по связям с общественностью ПИФ "Золотой рубль" Н.Е. Нефедова

<\*> Выделено полужирным шрифтом.

## 9.2. Ответ на заявление в связи с ненадлежащим освещением деятельности организации в СМИ

Генеральному менеджеру  
паевого инвестиционного фонда "Золотой рубль"  
Д.Г. Трифонову

Глубокоуважаемый Дмитрий Генрихович!

Сообщаю, что переданные в соответствии с Вашим поручением документы и материалы о действительном состоянии дел на возглавляемом Вами предприятии нами получены. В настоящее время с указанными материалами проводится оперативная работа по подготовке к выпуску их в эфир в самое ближайшее время.

С неизменным уважением,  
генеральный продюсер  
ООО "Телевизионная компания "ТВ-Русь"  
В.Ю. Самсонников

## 9.3. Заявление о намерениях

Заместителю директора по сбыту  
научно-производственного объединения "Азот плюс"  
Ф.З. Кирееву

Многоуважаемый Федор Захарович!

Настоящим заявлением я имею честь подтвердить намерение нашего предприятия продолжать плодотворное сотрудничество с НПО "Азот плюс". Минувший год наглядно продемонстрировал наличие у наших организаций значительного потенциала для эффективного и обоюдовыгодного взаимодействия.

С почтением,  
заместитель генерального директора по маркетингу  
ОАО "Завод "Монолит"  
М.С. Петров

## 9.4. Ответ на заявление о намерениях

Заместителю генерального директора по маркетингу  
ОАО "Завод "Монолит"  
М.С. Петрову

Уважаемый Марк Самуилович!

Ваше заявление о намерений завода "Монолит" продолжать сотрудничать с нашим предприятием воспринято ее руководством и мной лично с чувством глубокого удовлетворения. Мы высоко ценим прочные деловые и дружеские связи, сложившиеся между нашими организациями в последние годы, и со своей стороны выражаем свое стремление и в дальнейшем делать все для того, чтобы наши партнерские взаимоотношения становились еще более крепкими и продуктивными.

С уважением,  
Ф.З. Киреев (на бланке должностного лица)



## 9.5. Рекомендуемые формулировки для писем-заявлений

### А. Основные формулировки:

1) "уполномочен (уполномочены) заявить:

- о намерении руководства...;
- о планах предприятия...;
- о стремлении нашей организации...;
- о желании дирекции учреждения...";

2) "имею (имеем) честь сделать следующее заявление:

- относительно...;
- в связи с...;
- касающееся...;
- по поводу...".

### Б. Дополнительные формулировки:

- "В связи с появлением в средствах массовой информации сведений о якобы имеющих место злоупотреблениях...";
- "Учитывая характер сложившихся взаимоотношений между нашими организациями...";
- "Поскольку предпринятые ранее нашей компанией усилия не возымели должного действия...";
- "Исходя из долговременных интересов корпорации...";
- "Сознавая свою ответственность перед нашими деловыми партнерами...";
- "Руководствуясь высшими целями...";
- "официально заявляю следующее...";
- "считаем своим долгом открыто и недвусмысленно заявить следующее...";
- "исходим из необходимости решительно заявить о...";
- "это побуждает меня обратиться к широкой общественности со следующим заявлением...";
- "в этой ситуации нам не остается ничего иного, кроме как еще раз публично заявить о...";
- "настоящее заявление отражает точку зрения всего коллектива предприятия...".

## Глава 10. ПИСЬМА-ПОДТВЕРЖДЕНИЯ

В деловой практике использование писем-подтверждений является достаточно распространенным. Основное назначение таких писем - подтвердить адресату получение от него соответствующей информации (как правило, в виде делового письма и прилагаемых к посланию документов). Кроме того, во многих случаях указанные послания служат для подтверждения готовности автора к совершению тех или иных ранее согласованных действий.

Письма-подтверждения, в принципе, правомерно рассматривать в качестве разновидности писем-сообщений (ответных). Вместе с тем функциональное предназначение последних несколько шире, поскольку письмо-подтверждение не предполагает сообщение адресату сопутствующей информации.

**Особенностью оформления** письма-подтверждения является выделение обращения. Как правило, это достигается двумя способами:

- начальное предложение открывается словом "Подтверждаю" ("Подтверждаем");
- при расположении внутри текста указание на характер письма выделяется прописными буквами или полужирным шрифтом ("ПОДТВЕРЖДАЕМ", "подтверждаю").

При этом в заголовок текста слово "подтверждение", как правило, не выносится.

Письма-подтверждения в большинстве случаев состоят из одного абзаца, несущего в себе всю необходимую информацию. Принято дополнять указанный абзац заключительной формулой вежливости (такое же правило действует в отношении некоторых других видов деловых писем).

**Особенностью содержания** письма-подтверждения является обязательное упоминание о получении послания адресата (нередко со ссылкой на дату и номер). При подтверждении готовности автора к совершению тех или иных ранее согласованных действий также

рекомендуется ссылаться либо на соответствующие документы (соглашение, договор, протокол и т.п.), либо на конкретные устные договоренности (например, достигнутые в ходе телефонных переговоров или в процессе неформального общения).

При невозможности подтвердить те или иные факты об этом также сообщается в письменной форме.

#### 10.1. Письмо о подтверждении готовности к совершению ранее согласованных действий <1>

<1> Текст [примеров 10.1](#) и [10.2](#) приводится в переводе с английского языка.

Президенту банка "Омега-Юроп"  
Уильяму Ф. Джонсу, эсквайру

Досточтимый сэр!

Настоящим письмом я имею честь подтвердить намерение руководства нашей компании прибыть на переговоры по вопросу кредитования проекта строительства делового центра "Бизнес-сити-XXI" в ранее согласованные сроки.

Примите, сэр, мои уверения в весьма и весьма высоком к Вам почтении.

Приложения:

1. Состав делегации, уполномоченной представлять компанию "Интернэшнл билдингз сосайети" на переговорах, на 1 листе, только адресату, конфиденциально.
2. Проект программы переговоров, на 3 листах, только адресату, конфиденциально.

С чрезвычайным почтением,  
вице-президент компании "ИБС"  
Ричард П. Хэмилтон

#### 10.2. Ответ на письмо о подтверждении готовности к совершению ранее согласованных действий

Вице-президенту компании "ИБС"  
Ричарду П. Хэмилтону

Глубокоуважаемый мистер Хэмилтон!

Мне доставляет чрезвычайное удовольствие подтвердить получение Вашего письма от... N... в связи с намерением руководства компании "ИБС" принять участие в переговорах по вопросу кредитования проекта строительства делового центра "Бизнес-сити-XXI" в ранее согласованные сроки.

Искренне Ваш,  
вице-президент банка Говард Б. Стэнли

#### 10.3. Письмо-просьба о подтверждении получения ранее отправленного письма

Директору ОАО "Павловский хлебозавод"  
А.Б. Волкову

Уважаемый Александр Брониславович!  
30 марта с.г. на Ваше имя было отправлено гарантийное письмо в связи с предстоящим заключением контракта на поставки Вашим предприятием новых наименований хлебобулочных и кондитерских изделий. К сожалению, нам до сих пор неизвестно, получено ли Вами это письмо.  
В связи с изложенным настоятельно просила бы Вас подтвердить получение (неполучение) гарантийного письма.

С уважением,  
коммерческий директор ЗАО "Продторг"  
Г.Д. Емелина

#### 10.4. Отрицательный ответ на письмо-просьбу о подтверждении

Коммерческому директору ЗАО "Продторг"  
Г.Д. Емелиной

Многоуважаемая Галина Демидовна!  
Подтвердить получение гарантийного письма не представляется возможным, поскольку такое письмо от Вашей организации нами до сих пор не получено. Для заключения контракта на поставку Вашей организации начиная с III квартала 2011 г. новых наименований хлебобулочных и кондитерских изделий прошу Вас в возможно более короткие сроки повторно направить в мой адрес гарантийное письмо.

С неизменным уважением,  
А.Б. Волков (на бланке должностного лица)

#### 10.5. Рекомендуемые формулировки для писем-подтверждений

##### **А. Основные формулировки:**

1) "Подтверждаем (подтверждаю):

- факт получения...;
- получение...;
- участие...;
- прибытие...;
- отправку...;
- настоятельную необходимость в...";

2) "Я (мы) получил(и)..."

##### **Б. Вспомогательные формулировки:**

- "Имеем честь подтвердить...";
- "С благодарностью подтверждаем...";
- "С удовлетворением подтверждаю...";
- "Настоящим письмом подтверждается...";
- "Направляем вам подтверждение...";
- "В подтверждение... направляем в Ваш адрес...";
- "мы только что получили...";
- "мною до сих пор не получен...";
- "получены нами в полном объеме...";
- "полученные материалы недоукомплектованы...";
- "указанные образцы нас полностью удовлетворяют...";
- "поступили на предприятие в неудовлетворительном состоянии...";
- "с радостью подтверждаем, что предоставленная Вами в наше распоряжение информация является исключительно актуальной и полезной для...";

- "присланные Вами сведения утратили свою актуальность и пригодность для...";
- "переданные нам в постоянное пользование комплексы полностью отвечают требованиям...";
- "к большому сожалению, принятое в эксплуатацию оборудование более не соответствует нормам...".

### Глава 11. ПИСЬМА-ЗАКАЗЫ

Письма-заказы представляют собой логическое завершение деловой переписки по поводу отдельной сделки (начало которой дает письмо-запрос, см. гл. 8). Особенности оформления заказов вытекают из содержания конкретных требований, предъявляемых к подобным документам в соответствующих организациях. Как правило, заказ оформляется:

- в простой письменной форме;
- на формализованном бланке (см. рис. 5).

#### Пример оформления заказа на бланке

Эмблема и реквизиты Организации-заказчика	Кому: (наименование и адрес организации-поставщика)
ЗАКАЗ N ____	
" __ " _____ 20__ г. _____ г. _____	
Просим принять к исполнению заказ на поставку (оказание) _____ (наименование продукции – товара или услуги)	
1. Предмет заказа: _____ 2. Цена: _____ 3. Количество: _____ 4. Срок поставки: _____ 5. Условия платежа: _____ 6. Особые условия исполнения заказа: _____	
Основание: _____ (наименование договора, номер, дата)	
Приложение: _____	
Подпись представителя заказчика: М.П.	

Рис. 5

#### 11.1. Заказ на продукцию (вариант 1)

	Начальнику отдела сбыта ЗАО "Швейная фабрика "Модерн" Я.Л. Евдокимовой
Уважаемая Яна Леопольдовна! Просим Вас принять к рассмотрению заказ на приобретение у Вашей фабрики пальто женских демисезонных с меховыми воротниками-капюшонами в количестве 1000 штук. Наиболее предпочтительными для реализации являются изделия темно-синего, темно-серого, бордового и темно-бежевого цветов.	

В связи с изложенным прошу укомплектовать заказ приблизительно равным количеством изделий перечисленных цветов. Отправку заказа прошу произвести двумя равными партиями - к 1 августа и 1 сентября с.г.

Директор ООО "Северский центральный универмаг"  
М.О. Савельева

### 11.2. Ответ на заказ продукции (вариант 1)

Директору  
ООО "Северский центральный универмаг"  
М.О. Савельевой

Уважаемая Марина Олеговна!

С сожалением вынуждена сообщить, что исполнение Вашего заказа на указанных Вами условиях в данный момент не представляется возможным в связи с внеплановой реконструкцией пошивочного корпуса и временной - до 1 августа с.г. - остановкой производства.

В связи с изложенным наиболее вероятным сроком поставки первой партии заказа прошу считать 10 сентября с.г. Прошу также сообщить, является ли для Вас этот срок удовлетворительным.

Искренне надеюсь на продолжение взаимовыгодного сотрудничества между нашими предприятиями.

С уважением,  
начальник отдела сбыта  
ЗАО "Швейная фабрика "Модерн"  
Я.Л. Евдокимова

### 11.3. Заказ на продукцию (вариант 2)

Начальнику Восточного представительства  
ОАО "Кросна"  
Г.К. Носкову

Глубокоуважаемый господин Носков!

Закрытое акционерное общество "Сибирь-Телеком" имеет намерение заказать у Вашего предприятия два комплекта телекоммуникационного оборудования КТКО-300 (КТКО-300м). Прошу Вас сообщить условия выполнения заказа. Желаемый срок поставки - до 1 мая 2011 г. Своевременную оплату гарантирую.

С уважением,  
главный инженер ЗАО "Сибирь-Телеком"  
А.Б. Викторов

Главный бухгалтер  
Н.О. Пустова

### 11.4. Ответ на заказ продукции (вариант 2)

Главному инженеру  
ЗАО "Сибирь-Телеком"  
А.Б. Викторову

Многоуважаемый господин Виктор!

В ответ на Вашу просьбу высылаю условия выполнения заказа на поставку Вашему предприятию двух комплектов телекоммуникационного оборудования КТКО-300м. Одновременно извещаю о том, что наша компания более не производит комплекты телекоммуникационного оборудования КТКО-300 в связи с модернизацией элементной базы.

Прошу Вас подтвердить согласие с условиями выполнения заказа.

Приложение: "Условия..." (проект договора), на 4 листах, только адресату.

С глубоким уважением,  
начальник Восточного представительства  
ОАО "Кросна"  
Г.К. Носков

## 11.5. Рекомендуемые формулировки для писем-заказов

### А. Основные формулировки:

- "Мы хотим заказать...";
- "Я имею намерение заказать...";
- "Наше предприятие предполагает заказать...";
- "Компания ААА, интересы которой я уполномочен представлять, желает заказать...";
- "Просим рассмотреть наш заказ...";
- "Прошу изыскать возможность для удовлетворения заказа...";
- "Мы заказываем у Вас...";
- "Я заказываю у Вашего предприятия..."

### Б. Вспомогательные формулировки:

- "Мы намерены заказать для нужд предприятия...";
- "Я просил бы Вас в рамках ранее согласованного заказа дополнительно поставить в наше распоряжение...";
- "Компания проявляет особый интерес к заказу на поставку...";
- "Руководство организации исключительно заинтересовано в том, чтобы заказать...";
- "Мы хотели бы надеяться на исполнение нового заказа...";
- "Мы не планируем отменять заказ на приобретение...";
- "Мы рассчитываем на то, что этот заказ...";
- "Я убежден, что заказанная продукция...";
- "Выполнение данного заказа представляется нам исключительно важным, поскольку...";
- "Обращаясь к Вам за содействием в своевременном и полном исполнении заказа, мы...";
- "Мы с удовлетворением подчеркиваем свою готовность разместить дополнительный заказ на...";
- "Мне представляются сомнительными Ваши доводы относительно причин, препятствующих надлежащему исполнению заказа...";
- "Мы готовы предоставить вам соответствующие гарантии связи с этим заказом...";
- "Я хотел бы получить от Вашей компании соответствующие гарантии, свидетельствующие о готовности выполнить данный заказ на предлагаемых условиях..."

## Глава 12. ПИСЬМА-ПРЕДЛОЖЕНИЯ (ОФЕРТЫ)

Письмо-предложение, или оферта, фактически представляет собой письменное заявление поставщика о намерении продать потенциальному заказчику ту или иную продукцию.

**Особенности оформления** писем-предложений в значительной степени предопределяются характером оферты. В настоящее время принято различать так называемую **свободную оферту** (оферту без обязательства) и **твердую оферту**, содержащую точные указания на обязательства,

которые готов принять на себя поставщик в случае заключения договоренности. В первом случае предпочтительнее простая письменная форма предложения, во втором - табличная (см. рис. 6).

#### Пример твердой оферты

Приложение N... К... Эмблема и реквизиты организации Кому: Дата: Куда: Место:			
Номер по каталогу	Наименование изделия	Предлагаемое кол-во, шт.	Цена за единицу, руб.
100/1	Чашка кофейная малая	20	27,50
100/2	Блюдец кофейное малое	20	24,50
100/3	Чашка кофейная большая	30	31,50
100/4	Блюдец кофейное большое	30	26,50
100/5	Тарелка десертная	50	27,50
101	Сахарница декоративная с крышкой	5	47,50
...	(И т.д.)	...	...
Срок действия оферты... Скидка... Особые условия... Подпись должностного лица:			

Рис. 6

**Структура** письма-предложения характеризуется четким разделением на абзацы при объеме текста от половины до полутора машинописных листов. При этом принято делать предложение в первой части первого абзаца, чтобы сразу же ввести адресата в курс дела. Во втором и последующих абзацах раскрываются необходимые подробности предложения.

**Особенностями содержания** письма-предложения являются:

- персональный характер обращения. В случаях, когда, например, неизвестна фамилия или должность главы предприятия или организации, допустимо использовать формулировку "Уважаемый господин руководитель..." и т.п.;

- предельно четкое изложение сущности предложения, и прежде всего - максимальная конкретизация его важнейших условий: наименований товара и его моделей (наименований и характера услуг), стоимости продукции, сроков и порядка ее поставки и т.п.

Для твердой оферты, кроме того, является обязательным указание срока действия предложения (как правило, такое указание выносится в начало оферты).

Уместно также напомнить, что в соответствии с рекомендациями Всемирной торговой организации (ВТО) правильно составленная оферта должна включать помимо сведений обязательного характера:

- вступительное выражение благодарности за запрос;
- конкретную информацию о том, что именно включает объявленная цена (например, стоимость упаковки, транспортировки и страховки и отдельно - стоимость самого товара или услуги);
- сопутствующую информацию о других товарах и услугах, которые также могут представлять интерес для адресата;
- заключительное выражение надежды на то, что оферта будет акцептована (т.е., проще говоря, принята) потенциальным заказчиком.

Особого упоминания заслуживает **стилистика** писем-предложений. Исходя из анализа практики коммерческой деятельности, можно заметить следующее:

- в общем случае стиль оферты должен соответствовать общепринятому (современному) стилю написания деловых писем, в противном случае всегда есть опасность, что "незнакомый" стиль попросту отпугнет потенциального заказчика;
- стилистика изложения должна также в известной мере учитывать особенности восприятия нюансов содержания письма конкретным заказчиком. Чем лучше адресат поймет суть предложения и свою выгоду, тем большее доверие он будет испытывать к поставщику и, соответственно, тем больше вероятность акцепта.

Прочие стилистические особенности оферты рассматриваются на нижеследующих примерах.

### 12.1. Оферта без обязательства <1>

<1> Текст приводится в переводе с немецкого языка.

Заместителю генерального директора ОАО "ГерРос-С" В. фон Штайн
<p>Уважаемая фрау фон Штайн!</p> <p>Спасибо за интерес, проявленный Вами к нашему обращению.</p> <p>Рад сообщить Вам, что закрытое акционерное общество "Эксклюзив" имеет честь предложить Вашему предприятию исключительно выгодный контракт на поставку сварочного оборудования КСО-10.</p> <p>Указанное оборудование соответствует мировым стандартам качества и, по признанию авторитетных специалистов в данной области, является одним из самых эффективных при проведении сварочных работ повышенной сложности.</p> <p>В настоящее время сварочное оборудование указанного типа (в различных модификациях) эффективно используется предприятиями 22 европейских стран, в т.ч. Вашими коллегами из Германии.</p> <p>Нам известно, что ранее Ваше предприятие проявляло интерес к приобретению оборудования подобного типа, однако, к глубокому сожалению, по независящим от нас причинам мы не смогли ответить на Ваш запрос положительно.</p> <p>Сейчас наше предприятие располагает всем необходимым для того, чтобы предоставить в Ваше распоряжение необходимое количество сварочного оборудования указанного типа в любой, в том числе специальной, комплектации. Необходимая документация на оборудование и проект контракта на его поставку прилагаются.</p> <p>Мы были бы признательны Вам за возможно более скорый ответ по существу настоящего предложения.</p> <p>Позвольте, госпожа фон Штайн, в связи с этим возобновить мои уверения в совершеннейшем к Вам почтении.</p> <p>С почтением,          первый заместитель директора          ЗАО "Эксклюзив"</p>



## 12.2. Ответ на оферту без обязательства

Первому заместителю директора  
ЗАО "Эксклюзив"  
П.Н. Цуканову

Уважаемый господин Цуканов!

Мне было исключительно приятно получить от Вас предложение (оферту) о поставках давно интересующего наше предприятие технологического оборудования для производства глубоководной сварки. Я весьма рада возобновлению нашего сотрудничества и с большим удовлетворением сообщая о готовности нашего предприятия подписать с Вашей стороной договор на поставку 4 (четырёх) стандартных комплектов сварочного оборудования КСО-10, а также запасных частей к ним согласно прилагаемой ниже спецификации.

Нам крайне желательно получить от Вашей стороны перечисленное в приложении оборудование до 1 марта 2012 г. Нам также хотелось бы привлечь к опытной эксплуатации указанного оборудования специалистов Вашего предприятия. Прошу Вас сообщить нам об условиях направления 3 специалистов Вашего предприятия в Германию сроком на два месяца.

Настоящим посланием я хотела бы также засвидетельствовать, господин Цуканов, свое исключительное к Вам почтение.

Приложения:

1. Проект договора на 8 листах, от вашего исходящего от... N... (завизирован).
2. Спецификация на запасные части к сварочному оборудованию, на 3 листах, только адресату.

Остаюсь искренне Ваша,  
Вильгельмина фон Штайн (на бланке должностного лица)

## 12.3. Твердая оферта

Срок действия предложения - 30 дней со дня отправки

Директору  
ЗАО "Кондитерская фабрика "Волжанка"  
Е.Е. Юхновской

Уважаемая Елена Елистратовна!

Благодарим Вас за внимание и интерес, проявленный Вашим предприятием к нашему предыдущему посланию.

Акционерное общество закрытого типа "Южсахар" делает Вам предложение (оферту) о поставке сахара-песка на следующих условиях:

1. Количество - от 10 тонн.
2. Качество - соответствующее требованиям ОСТ 5682.
3. Упаковка - п/э мешки весом 50 кг в стандартных контейнерах для ж/д или автоперевозки.
4. Условия поставки - доставка ж/д транспортом (фрагт) или нашим автотранспортом.
5. Цена - 22 200 руб. за тонну.
6. Срок поставки - в течение трех дней с момента получения подтверждения об оплате.
7. Условия оплаты - 100%-ная предоплата.
8. Дополнительные условия - возврат тары (контейнеров), являющейся

собственностью поставщика или перевозчика.

Будем благодарны Вам за возможно более скорый ответ по существу данного предложения.

С уважением,  
Директор ЗАО "Южсахар"  
С.С. Рыкин

#### 12.4. Ответ на твердую оферту

Директору ЗАО "Южсахар"  
С.С. Рыкину

Уважаемый Сергей Стефанович!  
Настоящим письмом подтверждаю наше согласие на закупку у Вас сахара-песка на следующих условиях:

1. Количество - 100 тонн.
2. Качество - соответствующее требованиям ОСТ 5682.
3. Упаковка - п/э мешки весом 50 кг в стандартных контейнерах для ж/д или автоперевозки.
4. Условия поставки - самовывоз.
5. Цена - 22 000 руб. за тонну.
6. Срок поставки - в течение трех дней с момента представления подтверждения об оплате.

7. Условия оплаты - 100%-ная предоплата.

8. Дополнительные условия - гарантированный возврат тары (контейнеров), являющейся собственностью поставщика или перевозчика, при вывозе второй и последующей партий товара.

В случае Вашего согласия прошу завизировать оба экземпляра прилагаемого проекта договора о поставках, после чего один экземпляр выслать в мой адрес.

Приложение: проект договора о поставках, в двух экз., на 4 листах каждый, только адресату.

Директор  
ЗАО "Кондитерская фабрика "Волжанка"  
Е.Е. Южновская

Главный бухгалтер  
О.Н. Ярова

#### 12.5. Рекомендуемые формулировки для писем-предложений (оферт)

##### **А. Основные формулировки:**

1) "Предлагаю (предлагаем):

- Вам (вам)...;
- Вашему вниманию...;
- к Вашим услугам...";

2) "Имеем честь предложить:

- Вашему предприятию...;
- вниманию Вашего руководства...;
- на ваше рассмотрение...";

3) "Предлагается (предлагаются):

- следующая продукция...;

- следующие услуги...;
- следующие товары...".

**Б. Вспомогательные формулировки:**

- "В соответствии с ранее достигнутой договоренностью предлагаем Вам осуществить поставку...";
- "В счет взаимных поставок на текущий год предлагаем вам дополнительно приобрести у нашего предприятия...";
- "Исходя из результатов предварительных переговоров мы могли бы предложить Вам...";
- "Принимая во внимание особые обстоятельства, мы можем предложить Вашему предприятию осуществить допоставку продукции на следующих условиях...";
- "в количестве, соответствующем...";
- "Количество продукции составит...";
- "Количество товара будет отвечать пожеланиям, изложенным на этот счет Вашим полномочным представителем...";
- "в количестве, достаточном для удовлетворения...";
- "количество, не превышающее установленный годовой лимит на поставку...";
- "количество, не нарушающее правил товарообмена с поставщиками...";
- "качество, соответствующее требованиям...";
- "качество, удовлетворяющее техническим условиям на...";
- "Качество продукции в основном отвечает качеству образцов аналогичной продукции, переданной Вам ранее...";
- "Речь идет о товаре обычного торгового качества...";
- "Качество услуг подтверждается прилагаемым к письму сертификатом...";
- "Указанная продукция по своему качеству относится к категории...";
- "Цена товара составляет... руб. за единицу...";
- "Цена услуги определена с учетом...";
- "Цена продукции равняется... руб. за единицу и сформирована с учетом...";
- "Цена товара включает стоимость упаковки и маркировки...";
- "Цена не включает стоимость транспортировки от... до...";
- "Цены в проекте договора приведены без учета НДС...";
- "Цена предлагаемой продукции приведена с учетом НДС и НСП...";
- "Оплата производится путем перечисления...";
- "Оплата осуществляется в соответствии с ранее установленным порядком расчетов между...";
- "Предлагается следующий порядок оплаты...";
- "Порядок оплаты может быть следующим...";
- "Нас устроил бы следующий порядок оплаты...";
- "Оплата производится через... отделение... банка...";
- "Оплата производится наличными...";
- "Оплата производится через инкассо...";
- "Оплата производится посредством безотзывного аккредитива...";
- "Условия и порядок оплаты определены в...";
- "Условия и порядок оплаты соответствуют...";
- "Вы получите заказанную продукцию в течение... дней с момента...";
- "Ожидайте получение партии товара не позднее...";
- "Товар будет поставляться в соответствии с графиком...";
- "Продукция будет поставляться немедленно после оплаты...";
- "Поставка продукции будет производиться в течение...";
- "Продукция будет поступать к Вам ежемесячно равными партиями...";
- "Срок поставки - в соответствии с ранее достигнутой договоренностью...";
- "Сроки предоставления услуги подлежат дополнительному согласованию...";
- "Настоящее предложение действительно до...";
- "Указанное предложение сохраняет свою силу до...";

- "Это предложение действует в течение... с момента...";
- "Предложение действительно вплоть до полной продажи всего наличествующего товара...";
- "Предложение действительно в том случае, если до получения Вашего ответа товар все еще не будет продан...";
- "Предложение действительно при условии получения от Вас акцепта (подтверждения) в течение... дней со дня получения Вами этого послания...";
- "Предложение будет действовать до момента получения нами Вашего ответа...";
- "Срок действия данного предложения - ...дней с даты его отправки...".

### Глава 13. ПИСЬМА-ДОПОЛНЕНИЯ

Письма-дополнения используются в деловой практике сравнительно нечасто. Тем не менее такие послания оказываются незаменимыми, когда в дополнение к отправленному накануне деловому письму необходимо выслать еще одно, нередко с прилагаемыми документами. В других случаях сами письма становятся неотъемлемой частью ранее подписанных соглашений - на правах дополнений к ним. Такие дополнения имеют собственную нумерацию и ссылку на дату их подписания.

**Особенностью оформления** письма-дополнения является выделение ключевой формулировки. Как правило, это достигается двумя способами:

- начальное предложение открывается стандартной формулировкой ("В дополнение...", "Дополнительно к..." и т.д.);
- при расположении внутри текста формулировка выделяется прописными буквами или полужирным шрифтом ("ДОПОЛНИТЬ", "дополнительные").

Если текст письма-дополнения предназначен для включения (целиком) в текст ранее подписанного договора, в заголовок послания выносится слово "Дополнение" с указанием его номера и даты подписания. На практике, однако, подобным образом чаще всего оформляются прилагаемые к письму-дополнению дополнительные соглашения.

**Структура** писем-дополнений в большинстве случаев предполагает наличие одного-двух абзацев, а также заключительной формулы вежливости.

**Особенностями содержания** письма-дополнения являются:

- указание в качестве адресата того же должностного лица (той же организации), которым ранее было отправлено предыдущее послание;
- наличие ссылки на номер и дату отправленного ранее послания.

При необходимости можно сослаться на конкретные сведения, содержащиеся в ранее отправленном послании (для более тесной взаимоувязки содержания обоих писем), об этом также делается соответствующее упоминание.

#### 13.1. Дополнение в связи с поступлением новых документов

Ректору Пермского государственного университета им. М.М. Сперанского доктору физико-математических наук, профессору В.М. Шемякину
<p>Уважаемый Вячеслав Митрофанович!</p> <p>В дополнение к сообщенной в предыдущем письме (см. наш исх. от 20.03.2011 N 708) информации считаю необходимым поставить Вас в известность о только что поступившей от ФГУП "Пермские моторы" заявке на выпускников вверенного Вам учебного заведения.</p> <p>Буду весьма признателен, если Вы изыщите возможность для ее рассмотрения. Копия заявки ФГУП "Пермские моторы" прилагается.</p>

Приложение: копия "Заявки...", на 4 листах, только адресату.

С глубоким уважением,  
начальник МУП "Центр трудоустройства г. Пермь"  
К.Е. Сухарев

### 13.2. Ответ на дополнение в связи с поступлением новых документов

Начальнику  
МУП "Центр трудоустройства г. Пермь"  
К.Е. Сухареву

Копия:  
начальнику отдела кадров  
ФГУП "Пермские моторы"  
С.М. Золкину

Уважаемый Константин Егорович!  
Сообщаю, что высланная Вами в дополнение к вашему исх. от 20.03.2011  
N 708 копия заявки ФГУП "Пермские моторы" принята к рассмотрению. О  
конкретных возможностях вуза по удовлетворению указанной заявки будет  
сообщено дополнительно (во второй адрес), но не позднее 1 мая с.г.

Благодарю Вас за оперативность и предусмотрительность.

С неизменным почтением,  
ректор ПермГУ  
В.М. Шемякин, д. ф.-м. н., профессор

### 13.3. Дополнение в связи с изменениями в составе документов о сотрудничестве

Генеральному директору  
ОАО "Авиакомпания "Полет-Урал"  
Л.Д. Ларину

Направляется для приобщения к договору о сотрудничестве на 2012 г.  
Дополнительное соглашение от 25.10.2011 N 1, содержание которого было  
предварительно согласовано с Вашим полномочным представителем г-ном И.П.  
Серых. В связи с изложенным просим считать данное Дополнительное  
соглашение неотъемлемой частью договора о сотрудничестве на 2012 г.

Приложение: Дополнительное соглашение N 1 к договору о сотрудничестве  
на 2012 г., в двух экз., на 2 листах каждый, только адресату.

С уважением,  
директор ГУП "Автоколонна N 1221"  
С.Т. Жиров

### 13.4. Ответ на дополнение в связи с изменениями в составе документов о сотрудничестве

Директору  
ГУП "Автоколонна N 1221"  
С.Т. Жирову

Возвращаю в Ваш адрес второй экземпляр подписанного дополнительного соглашения N 1 к договору о сотрудничестве на 2012 г. Подтверждаю, что данное соглашение рассматривается нами в качестве неотъемлемой части указанного договора.

Приложение: дополнительное соглашение N 1 к договору о сотрудничестве на 2012 г., на 2 листах, только адресату.

С уважением,  
генеральный директор  
ОАО "Авиакомпания "Полет-Урал"  
Л.Д. Ларин

### 13.5. Рекомендуемые формулировки для писем-дополнений

#### **А. Основные формулировки:**

1) "В дополнение к нашему исх. от... N...

- сообщаю...;
- высылаю...;
- представляю...;
- направляю...";

2) "Прошу дополнить:

- текст переданного Вам на подпись проекта договора...;
- содержание представленного ранее на согласование проекта соглашения...;
- раздел... договора о...;
- имеющееся в Вашем распоряжении соглашение...".

#### **Б. Вспомогательные формулировки:**

- "Считаю необходимым дополнить...";
- "Предлагаю дополнить проект...";
- "Предлагаются следующие дополнения к тексту действующего...";
- "Полагаем целесообразным внести в содержание... следующие дополнения...".

## Глава 14. ПИСЬМА-РЕКЛАМАЦИИ (ПРЕТЕНЗИИ)

Деловая практика свидетельствует, что в большинстве случаев поводом для составления и отправки писем-рекламаций служат:

- невыполнение договорных обязательств из-за технической ошибки (например, перепутан адрес или наименование товара);
- невыполнение договорных обязательств вследствие недостаточной квалификации ответственного исполнителя заказа (например, стажера);
- невыполнение договорных обязательств вследствие обстоятельств непреодолимой силы (так называемых форс-мажорных обстоятельств);
- невыполнение договорных обязательств вследствие недобросовестности, в т.ч. умышленное (преднамеренное).

Естественно, и общий тон писем-рекламаций в связи с этим будет неодинаков. Тем не менее существует ряд единых требований к посланиям подобного рода. Одно из важнейших касается **оформления** письма-рекламации - оно должно быть безупречным. Тем самым адресату дается понять, что, несмотря на общее содержание письма, автор сохраняет к нему формальное уважение.

**Структура** письма-рекламации предполагает четкое разделение на абзацы. Вводный абзац служит для объявления (формулирования) Претензии. В следующих одном или двух абзацах излагаются детали (как правило, перечисляются конкретные нарушения договорных обязательств, допущенные адресатом). Заключительный абзац предназначен для изложения ожиданий автора

послания в отношении действий адресата. Здесь же, как правило, сообщается о санкциях, которые могут быть предприняты в отношении недобросовестного поставщика в случае его отказа удовлетворить требования потерпевшей стороны (заказчика).

Говоря об особенностях содержания письма-рекламации, следует еще раз вспомнить о том, что послание подобного характера (несмотря на повод для составления и отправки) должно быть абсолютно корректным. Ледяная вежливость по отношению к недобросовестному поставщику лучше, чем плохо замаскированная грубость. Предлагаем несколько советов по поводу содержания претензии:

1) убедившись в недобросовестности поставщика, действуйте, не откладывая дело в долгий ящик, - вы рискуете упустить время и утратить инициативу;

2) как бы вы ни были огорчены, будьте сдержанны в выражениях. Помните: у адресата вашей рекламации может быть неплохой адвокат;

3) пишите по существу: излагайте факты, подкрепляя их ссылками на документы. Не цитируйте тексты соглашений, а прикладывайте к посланию их копии;

4) ясно сообщите, чего вы хотите от адресата. Укажите также, каким временем он располагает для совершения соответствующих действий;

5) сообщая о своих намерениях прибегнуть к санкциям, ссылайтесь на нормативные правовые документы (например, на Гражданский кодекс РФ);

6) в заключение не забудьте о формальном проявлении вежливости - как бы то ни было, но пока вы все еще состоите с адресатом в партнерских отношениях.

Скажем коротко о подготовке ответа на письменную претензию:

1) рассматривайте письмо-рекламацию своевременно. Неоправданная задержка с ответом будет воспринята автором послания как свидетельство неуважения и в любом случае не будет способствовать спокойному разрешению неприятной ситуации;

2) ответ на безосновательную претензию должен готовиться так же тщательно, как и ответ на претензию, для отправки которой у автора были веские основания;

3) если вы действительно виноваты, принесите заказчику свои искренние извинения;

4) подкрепите извинения заявлением о своей готовности исправить положение. Укажите конкретно, что вы намерены для этого предпринять или уже предприняли;

5) не ссылайтесь на действия своих подчиненных как на главную причину возникших проблем во взаимоотношениях с автором послания. Это крайне отрицательно скажется на общем восприятии им вашей организации ("левая рука не знает, что творит правая");

6) в конце письма заверьте заказчика, что больше не намерены давать повод для рекламаций и надеетесь на продолжение контактов.

#### 14.1. Рекламация по поводу ненадлежащего качества продукции

Директору  
ЗАО "Геоинформатика"  
С.В. Пушкареву

Представляем на Ваше рассмотрение рекламацию в связи с неудовлетворительным качеством переданной нам на компакт-дисках (CD) цифровой картографической информации (ЦКИ) о районе г. Анапы Краснодарского края (копия акта передачи прилагается). Основными недостатками, препятствующими нормальной работе с указанной информацией, являются:

1) неполное соответствие содержания информации действительному состоянию местности, особенно в районах интенсивного жилого (дачного) строительства;

2) отсутствие информации о маршрутах движения городского транспорта;

3) недостаточная наглядность отображения информации на экране компьютера при переходе в более крупный масштаб;

4) наличие ошибок в подписях отдельных объектов местности.

Указанные недостатки послужили причиной значительных неудобств при использовании ЦКИ, а в ряде случаев – невозможности ее применения по прямому назначению. В связи с изложенным предлагаем:

1) завизировать рекламационный акт (прилагается), после чего выслать нам один экземпляр акта;

2) в соответствии с п. 4 договора от 30 марта 2011 г. № 6 на поставку ЦКИ осуществить повторную поставку указанной ЦКИ, не содержащей перечисленных недостатков и полностью отвечающей установленным техническим требованиям к содержанию и оформлению.

Отмечаем, что в соответствии с пп. 4 п. 4 этого же договора такая поставка должна осуществляться за счет изготовителя продукции, т.е. включать почтовые расходы и расходы на оплату носителей информации. Мы также просили бы Вас осуществить повторную поставку ЦКИ в возможно более короткие сроки.

Невыполнение данных требований сделает невозможным наше дальнейшее сотрудничество. Кроме того, в соответствии с законодательством Российской Федерации наша организация оставляет за собой право обратиться для урегулирования данного вопроса в арбитражный суд.

Приложения:

1. Акт передачи ЦКИ на 2 листах, только адресату.
2. Рекламационный акт в двух экз., на 1 листе каждый, только адресату.

С уважением,  
генеральный директор  
ЗАО "Карта плюс"  
А.А. Малахов

Начальник юридического отдела  
А.С. Павлова

#### 14.2. Ответ на рекламацию по поводу ненадлежащего качества продукции

Генеральному директору  
ЗАО "Карта плюс"  
А.А. Малахову

Уважаемый Александр Александрович!

Сообщаю, что представленная Вами рекламация рассмотрена. К сожалению, факты, изложенные в ней, подтвердились. К виновным применены меры дисциплинарного воздействия.

В настоящее время завершается работа по корректировке интересующей Вас цифровой картографической информации. Ожидайте получение корректной ЦКИ в течение недели с момента получения этого письма на условиях, вытекающих из содержания п. 4 договора от 30 марта 2011 г. № 6.

Я искренне огорчен случившимся и надеюсь, что данное событие не повлечет неблагоприятных последствий для нашего сотрудничества.

Приложение: рекламационный акт, экз. № 2, на 1 листе, только адресату.

С уважением,  
директор  
ЗАО "Геоинформатика"  
С.Б. Пушкарев

#### 14.3. Рекламация по поводу ненадлежащего исполнения



## условий поставки продукции

Директору  
ОАО "Ликино-Дулевский фарфоровый завод"  
Л.З. Ройтману

Уважаемый Лев Залманович!

ОАО "Макрон" заявляет Вам о рекламации в связи с ненадлежащей поставкой Вашей стороной очередной партии продукции.

25 августа 2011 г. Вашим предприятием для нужд ОАО "Макрон" была осуществлена отгрузка по железной дороге партии посуды и декоративных изделий из фарфора и керамики общей стоимостью 980 000 руб. Вследствие недостаточной тщательной упаковки часть продукции оказалась повреждена (разбита), что засвидетельствовано в акте, подписанном представителями ОАО "Макрон" и станции Покров, до которой осуществлялась транспортировка (акт прилагается).

В результате значительная часть продукции оказалась разукomплектованной и непригодной к дальнейшему использованию. В связи с изложенным предлагаем:

1) завизировать рекламационный акт (прилагается), после чего выслать один экземпляр в наш адрес;

2) заменить указанную в рекламационном акте продукцию на аналогичную кондиционную, как это предусмотрено ст. 5 договора о поставках продукции на 2003 г. Кроме того, в связи с неудовлетворительным выполнением условий договора Ваше предприятие, в соответствии с п. 7 ст. 10 этого же договора, обязано выплатить ОАО "Макрон" неустойку в размере 10% стоимости недопоставленной (поставленной ненадлежащим образом) ОАО "ЛДФЗ" продукции, т.е. в сумме 98 000 руб.

Поскольку подобный случай ранее уже имел место в практике наших взаимоотношений, мы с сожалением должны известить Вас о намерении не продлевать с ОАО "ЛДФЗ" соглашение о поставках продукции на 2012 г.

Приложения:

1. Акт приемки продукции на станции Покров, на 2 листах, только адресату.
2. Рекламационный акт в двух экз., на 1 листе каждый, только адресату.

С уважением,  
Генеральный директор ОАО "Макрон"  
В.Н. Вершинин

Начальник отдела маркетинга  
В.К. Спиридонова

### 14.4. Ответ на рекламацию по поводу ненадлежащего исполнения условий поставки продукции

Генеральному директору  
ОАО "Макрон"  
В.Н. Вершинину

Уважаемый господин Вершинин!

Мы с большим огорчением восприняли Вашу рекламацию в связи с ненадлежащим качеством поставки ОАО "Макрон" продукции нашего завода. Одновременно вынуждены сообщить, что представленная Вами рекламация может быть удовлетворена нами лишь частично, поскольку:

1) часть указанной в рекламационном акте продукции, несмотря на разукomплектование (вследствие боя), остается кондиционной и,

следовательно, пригодной к дальнейшему использованию по назначению;  
2) в связи с п. 1 должна быть уменьшена фактическая сумма неустойки.  
Мы готовы заменить всю некондиционную продукцию и перечислить на счет ОАО "Макрон" сумму неустойки исходя из фактических потерь продукции в составе партии, переданном Вашей стороне 25 августа 2011 г. При Вашем несогласии с изложенными выше условиями мы предлагаем незамедлительно приступить к урегулированию спорных вопросов через арбитражный суд.  
Приложение: рекламационный акт, экз. N 2, на 1 листе, только адресату.

С уважением,  
директор  
ОАО "Ликино-Дулевский фарфоровый завод"  
Л.З. Ройтман

Юрисконсульт  
В.Ю. Пекарева

#### 14.5. Рекомендуемые формулировки для писем-рекламаций

##### **А. Основные формулировки:**

1) для информирования о рекламации:

- "Ставим Вас в известность о рекламации на...";
- "Настоящим извещаем Вас о рекламации на...";
- "Представляю на Ваше рассмотрение рекламацию в связи с...";
- "Заявляю о рекламации на...";
- "Направляем в Ваш адрес рекламацию...";
- "Вынуждены предъявить Вам рекламацию в связи с...";

2) для изложения обстоятельств дела:

- "Нами зарекламована партия товара, высланная в наш адрес по накладной от... N...";
- "Рекламация касается продукции, высланной в адрес нашего предприятия (такого-то числа) по железной дороге (вагон N... место N...)";
- "Рекламация распространяется на предоставленные нашей организации услуги по договору от... N...";
- "Рекламации подлежат порядок и качество предоставления нашему учреждению услуг в соответствии с соглашением о послегарантийном обслуживании...";

3) для изложения сути рекламации:

- "Предоставленная Вами продукция...";
- "Присланная Вашей стороной партия товара...";
- "Услуги, оказанные нам Вашей организацией...";
- "Обслуживание, осуществленное Вами:  
не соответствует по своему качеству...;  
не отвечает условиям договора...;  
не соответствует по своей комплектности...;  
не отвечает уровню, предусмотренному...";
- "При приемке товара...";
- "При разгрузке продукции...";
- "В процессе оказания услуг...";
- "При проведении испытаний...";
- "С началом монтажа...";
- "Наладка оборудования выявила...";
- "Сборка изделия показала, что...";
- "По окончании опытной эксплуатации было установлено, что...";
- "В результате было установлено:  
повреждение продукции;

несоответствие фактического количества поставленного товара указанному в сопроводительных документах;

несоответствие качества следующих видов услуг...;

нарушение порядка обслуживания";

- "Переданный нам товар оказался:

более низкого качества, чем... (присланные нам ранее образцы/это предусмотрено условиями договора о поставках);

дефектным (вследствие некачественной упаковки, недостаточно прочного крепежа);

непригодным к употреблению (вследствие боя, лома);

поврежденным (из-за нарушения, намокания)";

- "Осмотр продукции выявил ее повреждение:

в трех ящиках;

в двух контейнерах;

в одном вагоне;

в одном грузовом отсеке;

в пяти коробках;

в четырех мешках";

- "В ходе осмотра установлено, что до ...% продукции не может быть признано пригодным к дальнейшему использованию из-за...";

- "При вскрытии товарной тары был(а) обнаружен(а):

недостача;

недогруз";

- "Недостача была установлена в исправном вагоне за исправными пломбами...";

- "Недогруз произошел по вине Вашего экспедитора...";

- "Продукция была поставлена Вашей стороной:

несвоевременно;

с опозданием на две недели;

на три дня позже установленного срока;

с пятидневной задержкой";

- "Мы не имеем от Вашей стороны сведений относительно:

сроков поступления очередной партии товара;

комплектации остальных изделий, поставляемых в составе этой же партии;

условий хранения и перевозки продукции, подлежащей поставке в наш адрес в течение...;

наличия запасных частей к агрегатам, которые должны поступить в нашу организацию в составе следующей партии";

4) для документального подтверждения (обоснования) рекламации:

- "Рекламационный акт прилагается...";

- "Акт осмотра продукции прилагается ниже...";

- "Акт приемки высылается...";

- "Протокол испытаний будет выслан в Ваш адрес...";

- "Экспертное заключение направлено вашему представителю...";

- "Копия уведомления выслана исходящим от... N...";

5) для изложения порядка последующих действий сторон:

- "Мы намерены потребовать от Вашей стороны...";

- "Мы имеем намерение просить Вас:

отправить нам взамен некондиционного товар, полностью отвечающий условиям поставок по соглашению;

заменить дефектный агрегат новым;

выслать не поставленное ранее комплектное оборудование;

возместить стоимость поврежденного товара в размере...;

возместить стоимость недостающей продукции;

ускорить отправку следующей партии груза;

увеличить объем поставок для покрытия недостающего количества изделий;

предоставить нам дополнительную скидку с фактурной стоимости изделий;  
улучшить качество обслуживания;  
обеспечить надлежащее исполнение условий соглашения";

б) для изложения содержания санкций:

- "В случае отказа выполнить изложенные в рекламации требования...";

- "При несогласии с нашими предложениями относительно содержания претензий к...";

- "Если мы не сможем достичь взаимопонимания по порядку урегулирования данного вопроса...";

- "Неоправданная задержка в устранении заявленных претензий...";

- "Отказ от выполнения обязательств по договору в связи с заявленной рекламацией...";

- "В случае уклонения от принятия мер по урегулированию вопросов, отраженных в рекламации:

мы обратимся в Госарбитраж;

мы передадим дело в суд;

мы отзовем направленное вам предложение о дополнительных поставках;

мы дадим соответствующие указания нашему полномочному представителю;

мы воспользуемся услугами ваших конкурентов;

мы будем считать себя свободными от исполнения обязательств по...;

мы будем вынуждены возратить товар с отнесением всех расходов на ваш счет;

мы вынуждены будем пересмотреть условия сотрудничества;

мы должны будем поставить вопрос о целесообразности продолжения деловых контактов;

мы должны будем предупредить вас о наступлении нежелательных последствий для перспектив нашего сотрудничества".

**Б. Дополнительные формулировки:**

- "К нашему сожалению...";

- "К нашему неудовлетворению...";

- "К нашему неудовольствию...";

- "К нашему огорчению...";

- "К нашему разочарованию...";

- "К нашему недоумению:

крайнему;

чрезвычайному;

искреннему;

глубокому;

большому;

полному";

- "Мы также будем вынуждены:

обратиться в арбитражный суд;

обратиться в вышестоящую организацию;

отказаться от планов дальнейшего сотрудничества;

отказаться от намерений заключить с Вашей стороной...;

потребовать от Вашей стороны предоставления дополнительных гарантий;

потребовать от Вас принятия мер по устранению причиненного нам убытка;

отозвать проект договора о новых поставках до урегулирования спора;

отозвать своего полномочного представителя для вручения ему инструкций относительно порядка урегулирования;

заявить вам о нашем намерении добиться надлежащего исполнения условий соглашения;

заявить вам о своем несогласии с фактами, изложенными в...;

применить против Вашей стороны штрафные санкции, предусматривающие...;

прибегнуть к услугам других сервисных (торговых) организаций";

- "Мы надеемся на полное и своевременное удовлетворение наших претензий...";

- "Мы рассчитываем на ваше понимание и готовность устранить недостатки, отраженные в рекламации...";

- "Мы полагаем, что наши доводы, изложенные в рекламации, оказались убедительными...";
- "Мы исходим из того, что наши требования являются оправданными и справедливыми...";
- "Мы ожидаем, что наши претензии будут восприняты вами с пониманием...";
- "Мы считаем, что достаточно ясно изложили свои претензии относительно...".

## Глава 15. ИНФОРМАЦИОННЫЕ ПИСЬМА

Информационные письма все более активно используются российскими предпринимателями в процессе деловой активности. Рассматриваемая разновидность деловых писем давно получила на Западе широкое распространение под названием **письменных необязательных предложений**.

**Особенностью оформления** подобных писем является относительная свобода автора послания в выборе оформительских средств. Однако в любом случае информационное письмо не должно выглядеть безвкусно оформленным - это существенно снижает шансы на то, что адресат пожелает ознакомиться с содержанием послания. Наиболее беспримысленный вариант - оформление информационного письма на чистом листе писчей бумаги с тщательным соблюдением всех классических канонов оформления.

**Структура** информационного письма не предполагает обязательного разбиения на абзацы. Тем не менее следует помнить: главная идея такого послания должна быть донесена до адресата в первой части начального абзаца информационного письма. Второй и последующие абзацы, как правило, несут в себе дополнительную информацию второстепенного плана. Заключительная формула вежливости является обязательной.

**Особенности содержания** информационного письма вытекают из его функционального предназначения - не просто вызвать любопытство адресата, но и побудить его к тому, чтобы вступить с автором послания в контакт (желательно в форме конкретного делового предложения). Другие важные рекомендации сводятся к следующему:

- 1) стремитесь вызвать интерес адресата с первых же слов послания;
- 2) формулируйте каждое предложение так, чтобы постепенно усиливать желание адресата вступить с вами в деловой контакт;
- 3) конкретизируйте свое предложение, чтобы адресат четко понимал, какие главные преимущества оно несет в себе;
- 4) ссылайтесь на имеющийся у вас позитивный опыт и подтверждайте это ссылками на документы и рекомендации ваших реальных партнеров;
- 5) будьте убедительны;
- 6) всеми силами побуждайте адресата к ответу.

### 15.1. Информационное письмо потенциальному деловому партнеру

Главному редактору  
ООО "Издательский дом "Планета Икс"  
Ш.Н. Ибрагимову

Уважаемый Шамиль Натарович!

Я был исключительно рад получить от Вас столь скорый ответ по существу своего обращения от 31 июля 2011 г. Позвольте в связи с этим засвидетельствовать ИД "Планета Икс" свою признательность и вновь обратиться к Вам с коммерческим предложением.

1. Начало нашему сотрудничеству может быть положено заключением авторского договора на первую из прилагаемого перечня книг (см. приложение).

2. Существенными условиями данного договора представляются: объем рукописи, срок ее передачи, порядок расчетов и срок действия договора (в части принадлежности авторских прав).

Прошу Вас сообщить мне обычные условия ИД "Планета Икс" для авторов-переводчиков (в виде проекта договора или в произвольной форме). Искренне надеюсь, что мы сможем прийти к взаимоприемлемому соглашению и заключить уже в ближайшее время первый договор.

Приложение: перечень рабочих названий рукописей, предлагаемых вниманию издательства, на 2 листах, только адресату.

С уважением,  
Р.Р. Усманов,  
профессиональный автор-переводчик

### 15.2. Ответ на информационное письмо потенциальному деловому партнеру

Р.Р. Усманову

Уважаемый Равиль Рифатович!

Благодарю Вас за Ваше информационное письмо от 15 августа 2011 г. Я с удовлетворением сообщаю Вам о намерении издательства заключить с Вами авторский договор на перевод и литературную обработку книги Э.Ш. Янбаевой "Татарские мифы и легенды". Проект договора прилагается.

Искренне надеюсь, что Вы найдете в проекте договора ответы на все интересующие Вас вопросы. При необходимости прошу Вас обращаться ко мне посредством обычной или электронной почты.

Сообщаю Вам адрес последней: [ibragimov@planetax.ru](mailto:ibragimov@planetax.ru).

Буду рад получить от Вас скорый ответ.

Приложение: проект авторского договора, на 3 листах, только адресату.

С почтением,  
главный редактор ООО "Издательский дом "Планета Икс"  
Ш.Н. Ибрагимов

### 15.3. Информационное письмо потенциальному заказчику

Директору МУК "Кинотеатр "Искра"  
г. Невинномысска Ставропольского края  
О.Г. Солнцевой

Уважаемая госпожа Солнцева!

Мы рады, что Вы сочли возможным откликнуться на наше предыдущее послание. Это определенным образом указывает на Вашу заинтересованность в получении доступа к ремонтным услугам, которые имеет честь предложить Вам наше предприятие.

Настоящее информационное письмо имеет целью подробнее ознакомить Вас с содержанием этих услуг и стандартными условиями их предоставления. Уточним, что наше предприятие эффективно работает в указанной области сервиса более восьми лет и имеет весьма положительные отзывы о своей деятельности.

В числе наших клиентов - Невинномысское отделение Сбербанка России, центр коммерческих услуг "Салют", ресторан "Золотая роща", Невинномысское автотранспортное предприятие, магазин "Детский мир", городское педучилище и др. Объекты перечисленных предприятий реконструированы, модернизированы и отремонтированы при непосредственном участии наших специалистов и получили высокую оценку заказчиков.

Обращаем Ваше внимание на то, что в большинстве случаев наши клиенты предпочитают пользоваться комплексной услугой, предполагающей пакетное

решение всех вопросов, так или иначе связанных с проведением реконструкции, модернизации и ремонта объектов (сдача под ключ). Это обеспечивает экономию средств заказчика и оптимальное использование применяемых нами строительных технологий.

Перечень услуг, а также условия их предоставления заказчикам подробно и наглядно представлены в нашем информационном проспекте, который прилагается к настоящему письму. Мы охотно вышлем Вам дополнительные экземпляры проспекта, а также иные информационно-справочные материалы, если у Вас возникнет потребность в этом.

Просим Вас ознакомиться с содержанием наших предложений и по возможности сразу сообщить нам о своих намерениях в отношении развития взаимовыгодного сотрудничества. Мы будем весьма признательны Вам за скорый ответ по существу нашего обращения.

Приложение: информационный проспект (брошюра) на 16 листах, только адресату.

С уважением,  
главный инженер ЗАО "Ремонтник"  
П.Д. Астраханцев

#### 15.4. Ответ на информационное письмо потенциальному заказчику

Главному инженеру  
ЗАО "Ремонтник"  
П.Д. Астраханцеву

Многоуважаемый господин Астраханцев!

Позвольте поблагодарить Вас за обстоятельное и исключительно деловое информационное письмо, отправленное Вами в наш адрес 8 ноября 2011 г. Содержащиеся в нем предложения изучены нами с должным вниманием.

В связи с изложенным прошу Вас выслать в наш адрес еще один экземпляр информационного проспекта, а также каталог (перечень) используемых Вашим предприятием материалов и оборудования. Нам было бы также желательно получить от Вас информацию относительно предполагаемых сроков выполнения подобных работ (исходя из опыта работы специалистов предприятия на аналогичных объектах).

Полагаю, что с получением от Вас дополнительной информации мы уже в ближайшее время сможем приступить к обсуждению и согласованию содержания проекта реконструкции здания кинотеатра "Искра" (предварительный эскиз и копия поэтажного плана здания прилагаются) и выработке условий соответствующего договора.

Приложения:

1. Предварительный эскиз внутреннего оформления большого и малого кинозалов кинотеатра "Искра", на 2 листах, только адресату.
2. Копия поэтажного плана здания кинотеатра "Искра", на 4 листах, только адресату (подлежит возврату).

С уважением,  
директор МУК "Кинотеатр "Искра"  
О.Г. Солнцева

#### 15.5. Рекомендуемые формулировки для информационных писем

##### **А. Основные формулировки:**

- "Информируем Вас...";
- "Позвольте проинформировать Вас...";

- "Мы намерены проинформировать вас...";
- "Нам представляется целесообразным проинформировать Вашу организацию...";
- "Благодарим за интерес к нашему предложению...";
- "Мы были рады получить от Вас ответ на наше предыдущее послание от...";
- "Мы признательны за внимание, проявленное Вами к нашему письму от...";
- "Спасибо за то, что Вы сочли возможным откликнуться на наше сообщение от...";
- "Настоящее информационное письмо имеет целью...";
- "Данное информационное письмо содержит официальное предложение о деловом партнерстве в области...";
- "Это информационное письмо предназначено для доведения до Вашего сведения...";
- "Наше информационное письмо включает материалы, предназначенные для сведения...";
- "Мы будем рады предоставить в Ваше распоряжение дополнительную информацию относительно...";
- "Мы готовы ответить на интересующие Вас вопросы по поводу условий...";
- "Мы незамедлительно предоставим иную интересующую Вас информацию, касающуюся...";
- "Я с удовольствием вышлю Вам необходимые информационно-справочные материалы, имеющие отношение к...".

#### **Б. Дополнительные формулировки:**

- "информация, позволяющая Вам оценить преимущество нашего предложения...";
- "мы делаем Вам исключительно выгодное предложение...";
- "информируя Вас об этом, мы стремимся предоставить Вам все необходимые сведения о...";
- "Вы можете сами оценить полезность этой информации...";
- "Мы были бы исключительно признательны Вам за возможно более скорый ответ на это информационное письмо...";
- "Мы будем рады получить от Вас ответ по существу нашего информационного письма...";
- "Очень рассчитываю, что Вы сочтете возможным не задержаться с ответом и сообщите...";
- "Я был бы благодарен Вам за оперативный ответ на это информационное письмо...".

## **Глава 16. ГАРАНТИЙНЫЕ ПИСЬМА**

Функциональное предназначение гарантийного письма вытекает из его названия. По сути это авансовое обязательство автора (организации-отправителя) выполнить заранее согласованные с адресатом (организацией-получателем) условия какой-либо договоренности.

В большинстве случаев речь идет о гарантиях в отношении оплаты поставок продукции. Однако деловая практика свидетельствует, что фактически область применения гарантийных писем гораздо шире (это подтверждают приведенные далее примеры).

Заметим: подготовка гарантийных писем редко вызывает затруднения у опытных сотрудников. Этому способствует более высокая (по сравнению с другими видами деловых писем) унификация структуры и содержания подобных посланий. **Особенностями оформления** гарантийного письма являются:

- выделение ключевой формулировки (располагаемой, как правило, внутри текста послания) прописными буквами или полужирным шрифтом ("ГАРАНТИРУЮ", "**гарантируем**");
- вынесение в заголовок к тексту слов "Гарантийное письмо".

**Структура** гарантийного письма в большинстве случаев предполагает наличие всего одного-двух абзацев. В первом из них в краткой форме излагаются обстоятельства, побудившие автора к предоставлению в распоряжение адресата соответствующих письменных гарантий. Во втором при помощи стандартной формулировки фиксируется суть гарантийных обязательств.

**Содержание** гарантийного письма характеризуется краткостью и подчеркнутой официальностью.

### 16.1. Письменные гарантии оплаты продукции и возврата



## ПОДВИЖНОГО СОСТАВА

Заместителю директора по сбыту  
ОАО "Челябинский тракторный завод"  
М.И. Захарову

Уважаемый Михаил Иванович!

Принимая во внимание наше многолетнее взаимовыгодное сотрудничество, прошу Вас изыскать возможность для ускорения поставки 25 комплектов запасных частей к тракторам ЧТЗ-40Л и ЧТЗ-40С и отгрузки указанной продукции в наш адрес до 1 марта с.г. При определении первоначального срока поставки - 1 апреля с.г. - не были в должной мере учтены погодные условия наступающего сезона сельскохозяйственных работ. Отгрузку прошу произвести Вашим ж/д транспортом. Своевременный возврат вагонов и оплату [гарантирую] <\*>. О Вашем решении прошу сообщить в возможно более короткие сроки.

С уважением,  
директор ФГУП "Сельхозремснаб"  
П.В. Лашкевич

Главный бухгалтер  
Н.О. Борисова

-----  
<\*> Выделено полужирным шрифтом.

### 16.2. Ответ на гарантийное письмо

Директору ФГУП "Сельхозремснаб"  
П.В. Лашкевичу

Уважаемый Петр Валентинович!

Сообщаю, что Ваше гарантийное письмо нами получено и принято к сведению. Ваша просьба о досрочной отгрузке в адрес ФГУП "Сельхозремснаб" может быть удовлетворена частично, поскольку в настоящее время наше предприятие не располагает достаточным количеством всех запасных частей к указанным моделям тракторов для формирования 25 комплектов ЗИП.

В срок до 1 марта с.г. в Ваш адрес будут отгружены 15 комплектов запасных частей. Получение остальных 10 комплектов ожидайте в сроки, указанные в действующем договоре о поставках продукции на текущий год. О возможности ускорить отгрузку второй партии запасных частей мы проинформируем Вас дополнительно.

С уважением,  
заместитель директора по сбыту  
ОАО "Челябинский тракторный завод"  
М.И. Захаров

Начальник отдела снабжения  
К.П. Сухоруков

### 16.3. Письменные гарантии трудоустройства вновь набранного персонала

Директору

муниципального Центра трудоустройства  
и занятости населения (МЦТЗН)  
г. Волжского Волгоградской обл.  
И.И. Уразовой

Глубокоуважаемая Ираида Ильдаровна!

В соответствии с поданной ранее заявкой на подбор персонала для нужд нашего предприятия на текущий год (наш исх. от... N...) предусматривалось трудоустройство 15 рабочих - операторов токарных станков с числовым программным управлением.

В связи с только что состоявшимся утверждением Государственного оборонного заказа на 2011 г. и увеличением его основных показателей для нашего предприятия мы испытываем потребность в привлечении дополнительного количества рабочих указанной специальности, в том числе из числа выпускников городских средних специальных учебных заведений.

Убедительно просим Вас изыскать возможность для направления на наше предприятие дополнительного количества рабочих согласно прилагаемой уточненной заявке. Трудоустройство, размещение и обучение персонала, направляемого в соответствии с уточненной заявкой, [гарантирую] <\*>.

Приложение: уточненная заявка на подбор персонала на 2011 г., в двух экз. на 5 листах каждый, экз. N 1 - адресату, экз. N 2 - в дело.

С уважением,  
начальник службы персонала  
ОАО "Волжский механический завод"  
П.П. Орефьев

-----  
<\*> Выделено полужирным шрифтом.

#### 16.4. Ответ на гарантийное письмо

Начальнику службы персонала  
ОАО "Волжский механический завод"  
П.П. Орефьеву

Уважаемый Петр Павлович!

Сообщаю, что Ваше гарантийное письмо нами получено и принято к сведению. Уточненная заявка на подбор персонала для нужд ОАО "Волжский механический завод" нами получена и рассмотрена. О порядке реализации указанной заявки мы обязуемся проинформировать Вас дополнительно.

С уважением,  
директор МЦТЗН  
г. Волжского Волгоградской обл.  
И.И. Уразова

#### 16.5. Рекомендуемые формулировки для гарантийных писем

##### **А. Основные формулировки:**

- "своевременную и полную оплату гарантирую";
- "своевременный возврат исправного подвижного состава гарантирую";
- "трудоустройство гарантирую";
- "обучение и переподготовку гарантирую";
- "обеспечение общежитием гарантирую";
- "предоставление предусмотренных законодательством Российской Федерации льгот

гарантирую".

**Б. Дополнительные формулировки:**

- "В связи с увеличением потребности...";
- "В связи с пересмотром сроков...";
- "В связи с расширением номенклатуры продукции...";
- "В связи с введением в действие новых производственных мощностей...";
- "В связи с изменением конъюнктуры рынка...";
- "В связи с получением указаний...";
- "В связи с неблагоприятной социально-экономической обстановкой в регионе...";
- "В связи с удорожанием тарифов...";
- "В связи с особыми обстоятельствами...";
- "Ввиду особых обстоятельств...".

## Глава 17. ПРЕЗЕНТАЦИОННЫЕ ПИСЬМА

Функциональное предназначение презентационного письма - убедить адресата в социальной значимости и общественной полезности представляемого мероприятия и побудить его к участию в нем. Презентационные письма не предназначены для привлечения внимания потенциальных покупателей к той или иной продукции - для этого существуют рекламные письма (которые в данном пособии не рассматриваются).

**Оформление** презентационного письма несколько отличается от традиционного. Оно делается более ярким и красочным. В ряде случаев для этой цели используются крупные, броские заголовки, иллюстрации, цветные вставки и т.п. Цель подобных ухищрений - побудить адресата воспринимать содержание послания не только умом, но и сердцем.

Особенность структуры презентационного письма - безоговорочное "лидерство" первого абзаца, содержащего наиболее важную информацию. В последующих двух-трех (а иногда и более) абзацах послания происходит, по сути, неоднократное повторение этой информации (с определенными вариациями). Заключительный абзац обычно содержит конкретные сведения о событии (о времени и месте его проведения). Вместо заключительной формулы вежливости в презентационном письме, как правило, присутствует заключительное обращение - призыв к адресату, который должен еще раз подтолкнуть его к действиям.

**Содержание** презентационного письма должно:

- вызывать у адресата интерес;
- пробуждать в нем желание принять участие в том или ином мероприятии;
- убеждать, что такое участие не только желательно, но и необходимо;
- в конечном счете - побуждать к совершению определенных действий.

### 17.1. Презентация официальной церемонии открытия предприятия

Тому, кого это касается

Уважаемый житель Центрального микрорайона!

Настоящим презентационным письмом мы хотели бы привлечь Ваше внимание к значительному событию в жизни нашего микрорайона.

25 июня 2011 г. состоится официальная церемония открытия универсального торгового центра (УТЦ) "Максидом". Центр расположен на пересечении улиц Пушкинской и Трудовой. Он предназначен прежде всего для обслуживания жителей Центрального микрорайона и его гостей.

Организация работы УТЦ предполагает предоставление всем посетителям дополнительных бесплатных и платных услуг, призванных сделать процесс покупки товаров более легким и приятным. Для покупателей начнут функционировать не только торговые залы (всего более 200), которые

расположены на трех уровнях здания, но и вспомогательные службы УТЦ – камера хранения, автостоянка на 100 машин, детская комната досуга, бар, интернет-кафе.

Вниманию покупателей с первого дня работы УТЦ будет предложено свыше 8 тыс. наименований товаров отличного качества.

Постоянные покупатели имеют возможность получить скидку на приобретение значительной части товаров после оформления дисконтной карты. Все приобретенные товары снабжаются бесплатной фирменной упаковкой и по желанию покупателя могут доставляться ему на дом курьером УТЦ.

Администрация УТЦ и микрорайона позаботилась об обеспечении безопасности посетителей. За поддержанием порядка и осуществлением доступа в торговые залы ведется постоянное наблюдение автоматизированной системы видеоконтроля. УТЦ располагает также профессиональной службой безопасности.

Начало официальной церемонии открытия УТЦ – в 11 часов. Мы будем рады увидеть Вас и Ваших близких в числе активных участников церемонии. Программа церемонии прилагается. Сохраните ее – она дает Вам право на участие в благотворительной беспроигрышной лотерее от УТЦ "Максидом". До встречи!

Приложение: программа церемонии открытия УТЦ (буклет).

С уважением,  
генеральный менеджер УТЦ "Максидом"  
Е.Ю. Максимова

## 17.2. Презентация встречи с избирателями

Тому, кого это касается

Уважаемые избиратели избирательного округа N 8!  
Дорогие земляки!

К вам обращается с открытым письмом кандидат в депутаты Городского собрания Олег Иванович Пихтин. Я представляю независимую общественную эколого-правовую организацию "Синее движение", региональные отделения которой в настоящее время действуют в более чем 60 субъектах Российской Федерации.

Мое обращение имеет целью привлечь ваше внимание к насущным проблемам нашего города и района, решить которые – несмотря на многократные громогласные заявления – действующей муниципальной администрации оказалось не под силу. Это означает, что настало время для наших с вами активных действий по улучшению жизни тех, кто этого на самом деле заслуживает.

"Синее движение" не нуждается в специальной презентации или политической рекламе. Это удел неудачников и банкротов от политики, ярким примером которых является действующая (пока еще) администрация муниципалитета. "Синее движение" намерено не на словах, а на деле отстаивать интересы своих сторонников – как я надеюсь, и ваши интересы, уважаемые избиратели.

Приглашаю вас на встречу, которая состоится 11 декабря 2011 г. в 17 часов в актовом зале Промышленного техникума (ул. Космонавта Волкова, д. 4). В ходе встречи у вас будет возможность ознакомиться с предвыборной платформой "Синего движения", посмотреть видеофильм об истории организации, а затем – принять участие в вечере самодеятельной песни. Надеюсь на скорую встречу с вами, дорогие земляки.

С уважением,  
кандидат в депутаты городского собрания  
по избирательному округу N 8 г. Плесеца

### 17.3. Рекомендуемые формулировки для презентационных писем

#### А. Основные формулировки:

- "К Вам (вам) обращается (обращаются)...";
- "Мы хотели бы привлечь Ваше (ваше) внимание к...";
- "Поводом для этого презентационного письма является...";
- "Прошу рассматривать данное открытое письмо как...";
- "Это событие представляет большое значение для...";
- "Предстоящее мероприятие, несомненно, должно привлечь Ваше внимание к...";
- "Указанное событие задумано как праздник обществу...";
- "Это мероприятие неординарного порядка...";
- "Главными достоинствами...";
- "Неоспоримыми преимуществами...";
- "Важным дополнительным плюсом...";
- "Эксклюзивность акции придает и то, что...";
- "Ваше участие является необходимым...";
- "Ваша поддержка будет крайне желательной...";
- "Ваш выбор может иметь решающее значение для исхода...";
- "Ваша активность послужит не только свидетельством проявления гражданской ответственности, но и...".

#### Б. Дополнительные формулировки:

- "общегородской праздник";
- "благотворительная акция";
- "общественное признание";
- "сделать жизнь простых людей лучше";
- "Это событие не имеет аналогов в истории нашего района...";
- "Вам выпал редкий шанс принять непосредственное участие в...";
- "Вы обязательно придете...";
- "Вы, конечно же, откликнитесь на наш призыв...";
- "Мы будем только рады, если...";
- "Я буду исполнен глубокого удовлетворения в случае...";
- "Ваш приход на праздник будет воспринят нами с энтузиазмом...";
- "Нам будет приятно доставить вам немного радости...".

## Глава 18. ПИСЬМА ПРЯМОЙ ПОЧТОВОЙ РАССЫЛКИ (ДИРЕКТ-МЕЙЛ)

Письма прямой почтовой рассылки также не следует отождествлять с рекламными посланиями. Директ-мейл (ДМ), как и реклама, - самостоятельный инструмент маркетинга (точнее, интегрированных маркетинговых коммуникаций). Это предопределяет специфику используемых в рамках ДМ средств. Одно из них - прямая почтовая рассылка.

Отличительной особенностью писем ДМ является уже то, что они направляются одновременно многим тысячам адресатов. В свою очередь, это заставляет автора (организацию-отправителя) с максимальной тщательностью выбирать средства коммуникационного воздействия на адресатов. Письмо ДМ должно быть доходчивым (но не примитивно-прямолинейным) и одновременно (как информационное письмо) побуждать к действию - на этот раз к покупке продукции.

**Особенности оформления** писем ДМ обусловлены быстротечностью процесса коммуникационного воздействия на адресата. Ему в течение первых же нескольких секунд должно стать понятно, в чем заключается выгода для него данного коммерческого предложения. С этой целью в оформлении письма ДМ задействуются краткие и броские

заголовки, иллюстрации, а также приемы рубрикации и верстки текста.

**Структура** писем прямой почтовой рассылки во многом сходна со структурой информационных писем. Центральным ее элементом является первый абзац, тогда как заключительный фрагмент текста содержит необходимую контактную информацию (сведения о том, куда и к кому должен обратиться адресат для получения интересующей его продукции).

**Особенностями содержания** писем прямой почтовой рассылки являются:

- сочетание текста и иллюстраций;
- короткие предложения;
- убедительность;
- подчеркнута личный, доверительный и дружелюбный тон послания;
- наличие четких указаний о порядке действий адресата для приобретения продукции;
- заключительный призыв к действию.

Основные рекомендации по формулированию эффективных писем ДМ сводятся к следующему:

1) до начала работы над текстом выделите несколько (но не более 9 - 10) наиболее существенных преимуществ вашей продукции;

2) подберите соответствующие иллюстрации, чтобы наглядно продемонстрировать адресату главные преимущества вашего предложения;

3) сформулируйте концовку послания - в частности, что может предпринять адресат, если высланный ему по почте товар не удовлетворит его. Включите сюда же полную информацию о контактах с вами;

4) сформулируйте предпоследний абзац, где говорится о способах оплаты. Постарайтесь предложить адресату самый удобный для него способ;

5) рассказывая о прочих преимуществах своего предложения, проявите должную компетентность;

6) всячески подчеркивайте свое расположение к адресату.

### 18.1. Письменное предложение туристических услуг

Предложение действует до 1 июля 2011 г.

А.Я. Петрову

Уважаемый господин Петров!

Лето всегда ассоциируется в сознании людей с отдыхом и путешествиями. Приглашаем Вас воспользоваться одним из самых выгодных наших предложений - совершить увлекательную и при этом совсем не дорогую поездку в Карелию. Русский Север в период белых ночей - что может быть прекраснее и удивительнее?

(фотография - вид белой ночи)

Вы легко убедитесь в выгодности нашего предложения, ознакомившись с его условиями. Итак, мы предлагаем Вам уже сегодня:

1) услуги по переезду (включая заказ и бронирование авиа- и ж/д билетов). При желании Вы также можете воспользоваться автобусом повышенной комфортабельности и заодно - вот редкая удача! - остановиться на один день в Санкт-Петербурге, не заплатив за это ни рубля;

(фотография - автобус на фоне Исаакиевского собора)

2) трансфер от аэропорта, ж/д или автовокзала г. Петрозаводска, столицы Карелии, до восхитительного лесного отеля "Калевала" и обратно. Обращаем внимание на цены: суточное проживание в двухместном номере с завтраком обойдется Вам всего лишь в 999 руб. При размещении детей до 16 лет на дополнительных местах оплачивается лишь стоимость их питания;

(фотография - счастливая семья в уютном номере)

3) гибкую систему питания (от трех до шести посещений ресторана в день): полупансион, пансион, шведский стол, диетическое питание (20 различных вариантов), домашнее питание для детей. Минимальные цены при

максимально высоком качестве обслуживания.

Примечание: стоимость полноценного завтрака – от 69 руб., обеда – от 129 руб., ужина – от 99 руб. При выборе варианта пятиразового питания (ланч, послеобеденный кофе) – вечерний коктейль бесплатно;

(фотография – счастливая семья в ресторане)

4) отдых и развлечения: спортивные игры, однодневные походы, рыбалка, катание на лодках и лошадях, сауна, бильярд, дартс, мини-гольф, большой теннис, прокат спортивного инвентаря и многое другое. Специальная игровая площадка для детей (с воспитателем) – бесплатно;

(фотография – счастливая семья в сауне)

5) культурная программа: экскурсии по живописным уголкам Карелии, посещение музеев и памятных мест г. Петрозаводска, участие в фольклорном празднике и археологических раскопках, уроки финского и английского языка, в том числе для детей. Одна экскурсия (по выбору) – бесплатно.

(фотография – вид водопада Кивач)

Внимание! Специальная скидка 10% для клиентов, погостивших в Карелии 14 дней и более.

Позвоните по телефону (814) 266-34-15 нашим менеджерам – Инге Харвонен и Юрию Михайлову – и выберите самый выгодный вариант. Подробности – на нашем сайте [www.sait.ru](http://www.sait.ru).

Закажите полный прайс-лист по e-mail: [karelia@sait.ru](mailto:karelia@sait.ru). Отправьте также этот купон (отправка оплачена) – и Вы станете участником лотереи, получив шанс выиграть трехдневное пребывание в Карелии за счет принимающей стороны. Для ответа Вы можете также использовать прилагаемую (оплаченную) почтовую карточку нашей компании.

Карелия ждет Вас. Приезжайте к нам, господин Петров.

До скорой встречи в гостеприимной Карелии!

С уважением,  
коммерческий директор  
российско-финской туристической компании "Сампо"  
Лина Коски

## 18.2. Стандартный вариант ответа на письменное предложение услуги

(на почтовой карточке компании "Сампо")

[Уважаемая госпожа Коски!

Сообщаю, что я намерен воспользоваться Вашим любезным предложением и провести в лесном отеле "Калевала"] <\*> 10 [дней – предположительно с] <\*> 16 [по] <\*> 25 июня [с.г.] <\*> вместе с женой и двумя детьми (7 и 11 лет).

[Прошу Ваших менеджеров связаться со мной по указанному ниже адресу (телефону, e-mail) для согласования условий тура.] <\*>

...

С уважением,  
А.В. Петров

-----  
<\*> Выделено полужирным шрифтом.

Примечание. Выделенный текст напечатан на почтовой карточке компанией-отправителем. Карточка снабжена знаками почтовой оплаты.

## 18.3. Рекомендуемые формулировки для писем

**А. Основные формулировки:**

- "Приглашаем воспользоваться нашим предложением...";
- "Это предложение может представлять для Вас значительный интерес...";
- "Это крайне выгодное предложение...";
- "Предлагаем Вам воспользоваться следующим выгодным предложением...";
- "Мы предлагаем Вам самое лучшее...";
- "Это Ваш уникальный шанс посетить (приобрести)...";
- "Вам предоставляется редкая возможность...";
- "Это предложение касается лично Вас и никого другого...";
- "Это самый эффективный способ вложения средств...";
- "Вот отличный способ увидеть... и при этом сэкономить кучу денег...";
- "Такая покупка случается один раз в жизни... и будет странно, если вы не воспользуетесь этим случаем...";
- "Вы выиграете вдвойне, если...".

**Б. Дополнительные формулировки:**

- "Мы очень надеемся, что Вы не замедлите воспользоваться нашим предложением...";
- "Нам было бы приятно получить от Вас сообщение, подтверждающее Ваше намерение...";
- "Наша компания рассчитывает, что Вы останетесь в рядах ее клиентов и приобретете...";
- "Мы приложим усилия, чтобы сделать Вашу предполагаемую поездку приятной во всех отношениях...";
- "Вам достаточно позвонить нам по указанному телефону...";
- "Просто отошлите прилагаемый купон в наш офис...";
- "Для ответа используйте оплаченную почтовую карточку...";
- "Пришлите нам адрес своей электронной почты и мы тут же свяжемся с Вами...";
- "Как Вы понимаете, срок действия предложения ограничен...";
- "Напоминаем, что специальная скидка предоставляется только на период с... до...";
- "Вы поступите правильно, если свяжетесь с нами сегодня же...";
- "Эти условия распространяются только на клиентов, обратившихся за покупкой в течение ближайших... (недель, дней)...".

**Глава 19. КРАТКИЕ ПИСЬМЕННЫЕ СООБЩЕНИЯ:  
УВЕДОМЛЕНИЕ, НАПОМИНАНИЕ, ПРЕДУПРЕЖДЕНИЕ**

Краткие письменные сообщения применяются для передачи адресату ограниченного объема информации в оперативном режиме (в условиях, когда времени для принятия того или иного решения у автора послания остается все меньше, причем выбор варианта решения в значительной степени зависит от реакции адресата на деловое письмо).

Специфика их функционального предназначения состоит в том, что их использование в деловой практике происходит в строго определенной последовательности. Сначала адресату высылается уведомление, затем (как правило, по истечении семи - десяти дней) - напоминание, и спустя еще примерно такое же время - предупреждение.

Уведомление служит для того, чтобы поставить адресата в известность о сути той или иной ситуации, затрудняющей (и в перспективе грозящей серьезно осложнить или даже прервать) существующие деловые отношения между сторонами. Напоминание, направляемое адресату, если ответ от него по истечении указанного срока не был получен, имеет целью сообщить последнему, что время для принятия решения истекает.

Наконец, предупреждение высылается адресату, если тот по-прежнему не проявил намерения отреагировать на прежние послания, с целью официально поставить его в известность о том, что автор (организация-отправитель) краткого письменного сообщения готов применить в отношении адресата санкции - вплоть до обращения в суд и разрыва деловых и личных отношений.



**Особенностью оформления** кратких письменных сообщений (как и некоторых других видов деловых писем) является выделение ключевой формулировки. Как правило, это достигается двумя способами:

- начальное предложение открывается словом "Уведомляю..." ("Напоминаем...", "Предупреждаю...");

- при расположении внутри текста указание на характер письма выделяется прописными буквами или полужирным шрифтом ("ДЕЛАЕМ НАПОМИНАНИЕ", "**уведомляем**", "**выносим официальное предупреждение**").

**Структура** кратких письменных сообщений предполагает четкое разделение на абзацы, причем для уведомления и напоминания более характерно наличие всего одного абзаца, в котором кратко излагается суть дела. Для данных посланий характерно также использование ключевой формулировки в качестве вводной, т.е. открывающей первое предложение абзаца.

В отличие от уведомления и напоминания, предупреждение включает два, а иногда и три абзаца. В первом приводятся ссылки на предпринятые ранее автором (организацией-отправителем) действия (с указанием сроков отправки посланий). Второй обычно содержит ключевую формулировку с кратким изложением мотивов действий автора. Заключительный абзац содержит упоминание о возможных санкциях.

### 19.1. Письменное уведомление

Директору ОАО "Чистопольский часовой завод"  
Г.А. Щетинину

Уважаемый господин Щетинин!

Страховая компания "Резерв" [уведомляет] <\*> Вас о том, что 31 октября 2011 г. истекает срок договора о страховании основных производственных фондов Вашего предприятия. Параграфом 8 ч. 2 настоящего договора предусмотрен порядок его пролонгации.

В связи с изложенным просила бы Вас сообщить, намерено ли вверенное Вам предприятие пролонгировать настоящий договор на прежних условиях.

Одновременно извещаю Вас о предоставляемых с 1 января 2012 г. дополнительных услугах по добровольному страхованию жизни, здоровья и имущества физических лиц, которые могут представлять интерес для сотрудников ОАО "Чистопольский часовой завод" и их родственников.

Приложение: Перечень дополнительных услуг по добровольному страхованию физических лиц, на 3 листах, только адресату.

С уважением,  
старший менеджер по работе с юридическими лицами  
страховой компании "Резерв"  
К.М. Пакулева

-----  
<\*> Выделено полужирным шрифтом.

### 19.2. Письменное напоминание

Б.Ф. Лисогорской

Уважаемая Беата Феликсовна!

Коммерческий банк "Зарядье" имеет честь [напомнить] <\*> Вам настоящим письмом, что в соответствии с пп. "е" п. 7 договора от 11 мая 2011 г. N 880 о порядке предоставления банковских услуг мы намерены воспользоваться своим правом пересмотреть показатели процентных ставок на

валютные вклады частных лиц с 1 января 2012 г.

Наше уведомление, направленное в Ваш адрес две недели назад, осталось без ответа. Просим Вас письменно подтвердить получение настоящего напоминания в самое ближайшее время.

С уважением,  
начальник отдела  
по работе с вкладчиками – физическими лицами  
ЗАО "КБ "Зарядье"  
С.В. Хаустов

-----  
<\*> Выделено полужирным шрифтом.

### 19.3. Письменное предупреждение

Командиру войсковой части 15634  
В.Ю. Яковлеву

Уважаемый господин Яковлев!

Мы вынуждены вынести Вашей организации официальное [предупреждение] <\*> в связи с систематическим загрязнением прилегающей к занимаемой территории местности отходами горюче-смазочных материалов. Указанные материалы имеют высокую токсичность и, кроме того, создают в преддверии жаркого и засушливого времени года дополнительную опасность возникновения пожара.

Основными источниками загрязнения на территории Вашей организации являются гараж и автотракторная мастерская. Прошу Вас принять срочные меры по устранению причин, влекущих за собой проникновение отходов ГСМ в почву и воды прилегающей местности. В противном случае Ваша организация будет оштрафована.

В связи с тем что направленные ранее в Ваш адрес уведомление и напоминание (соответственно от 20 апреля и 5 мая 2011 г.) остались без ответа, прошу Вас незамедлительно подтвердить получение настоящего предупреждения в письменном виде.

С уважением,  
начальник муниципальной экологической полиции  
г. Ивангорода Псковской обл.  
Р.С. Иванов

-----  
<\*> Выделено полужирным шрифтом.

### 19.4. Стандартный ответ на письменное предупреждение

Начальнику муниципальной экологической полиции  
г. Ивангорода Псковской обл.  
Р.С. Иванову

Уважаемый Роман Станиславович!

Настоящим подтверждаю получение Вашего предупреждения от 20 мая 2011 г.

Одновременно сообщая, что руководством вверенной мне воинской части уже предприняты исчерпывающие меры для устранения причин загрязнения прилегающей к нашей административно-хозяйственной территории местности. К сожалению, до указанного момента воинская часть не располагала

необходимыми денежными средствами для их реализации.

С уважением,  
командир войсковой части 15634  
В.Ю. Яковлев <\*>

-----  
<\*> При ведении переписки с гражданскими организациями воинские звания должностных лиц воинских частей не указываются.

## 19.5. Рекомендуемые формулировки для кратких письменных сообщений

### **А. Основные формулировки:**

- "Уведомляю (уведомляем)...";
- "Напоминаю (напоминаем)...";
- "Предупреждаю (предупреждаем)...";
- "Направляется уведомление о...";
- "Высылается напоминание о...";
- "Представляется предупреждение о...";
- "Настоящим письмом уведомляем...";
- "Настоящим письмом напоминаем...";
- "Настоящим письмом предупреждаем...";
- "Считаем необходимым уведомить...";
- "Полагаем настоятельно необходимым напомнить...";
- "Вынуждены официально предупредить...".

### **Б. Дополнительные формулировки:**

- "Настоящее уведомление имеет целью...";
- "Данное напоминание служит для...";
- "Это предупреждение носит официальный характер и направлено на...";
- "Просим предпринять меры по...";
- "Убедительно просим Вас до (такого-то числа) принять энергичные меры, направленные на...";
- "Требуем от Вашей организации немедленного принятия действенных мер для...";
- "Просим Вас письменно подтвердить получение данного уведомления...";
- "Настоятельно просим Вас письменно ответить на настоящее напоминание...";
- "Мы настаиваем на получении от Вас немедленного подтверждения этого предупреждения...".

## **Глава 20. СОПРОВОДИТЕЛЬНЫЕ ПИСЬМА**

Функциональное предназначение сопроводительных писем заключается в том, чтобы в сгруппированном виде доносить до сведения адресата информацию о названии и объеме прилагаемых документов и материалов.

В связи с этим при подготовке сопроводительных писем следует особое внимание обращать не на выбор формулировок, а на соответствие справочной информации о приложениях действительному положению вещей.

**Особенностью оформления** сопроводительных писем является выделение ключевой формулировки. Как правило, это достигается двумя способами:

- начальное предложение открывается словом "Направляю(тся)..." ("Представляю(тся)..." "Высылаю(тся)..." );
- при расположении внутри текста указание на характер письма выделяется прописными буквами или полужирным шрифтом ("ВЫСЫЛАЕМ", "представляю").

**Структура** сопроводительного письма предполагает наличие ссылки на приложение, оформляемой в соответствии с действующими на этот счет правилами (см. [гл. 1](#)).

Особенностями сопроводительных писем являются также более значительная по сравнению с другими видами деловых писем **унификация содержания**, а также малый объем (в большинстве случаев не превышающий одного абзаца - до одной трети машинописного листа).

#### 20.1. Сопроводительное письмо к высылаемым документам (вариант 1)

Генеральному конструктору -  
заместителю генерального директора  
ЗАО "Энергетика"  
С.В. Лугину

Высылаются для руководства в практической деятельности Методические указания по оформлению чертежей и иных графических материалов в составе научно-исследовательской и опытно-конструкторской документации. Прошу подтвердить получение. Обращаю внимание на конфиденциальный характер указанного документа.

Приложение: Методические указания - брошюра на 32 листах, с вклейкой между листами 16 и 17, инв. N 543, экз. N 101, для ограниченного пользования, только адресату.

Начальник 24 НИИ МО РФ  
Е.А. Уклонов

#### 20.2. Ответ-подтверждение получения документов

Начальнику 24 НИИ МО РФ  
Е.А. Уклонову

Настоящим подтверждаю получение Методических указаний по оформлению чертежей и иных графических материалов в составе научно-исследовательской и опытно-конструкторской документации.

В соответствии с требованиями документа руководством ЗАО "Энергетика" приняты необходимые меры для обеспечения надлежащего оформления чертежей и иных графических материалов в рамках проводимых в настоящее время научно-исследовательских и опытно-конструкторских работ.

Одновременно сообщаю, что с работниками предприятия, допущенными к работе с материалами и сведениями ограниченного пользования, проведены дополнительные занятия по изучению требований руководящих документов, устанавливающих порядок обращения с указанными материалами и сведениями.

Генеральный конструктор -  
заместитель генерального директора  
ЗАО "Энергетика"  
С.В. Лугин

#### 20.3. Сопроводительное письмо к высылаемым документам (вариант 2)

Генеральному директору  
ФГУП "Производственно-издательский комбинат "ВИНИТИ"  
А.О. Чичкову

Возвращаю за отсутствием надобности образцы красочных проб, выполненных в процессе подготовки к изданию Малой московской энциклопедии.

Приложения:

1. Красочная проба суперобложки тома 1 Малой московской энциклопедии, на 1 листе.
2. Красочная проба суперобложки тома 2 Малой московской энциклопедии, на 1 листе.
3. Красочная проба суперобложки тома 3 Малой московской энциклопедии, на 1 листе.
4. Красочная проба суперобложки тома 4 Малой московской энциклопедии, на 1 листе.
5. Компакт-диск (CD-RW) с цифровыми изображениями оригинал-макетов суперобложки для томов 1 - 4 Малой московской энциклопедии, инв. N 222. Все приложения - только адресату.

Заместитель главного редактора  
ОАО "Издательство "Московская энциклопедия"  
Р.А. Горбунова

#### 20.4. Сопроводительное письмо к высылаемым документам (вариант 3)

Директору  
средней школы-гимназии N 60 г. Саратова  
Ю.Д. Гурьевой

Направляю выписку из приказа от 25 апреля 2011 г. N 55 заместителя главы администрации по вопросам образования - заведующей управления образования г. Саратова "О порядке проведения единого государственного экзамена в выпускных классах средних школ г. Саратова в 2011 году".

Приложение: выписка из приказа от 25 апреля 2011 г. N 55, на 3 листах, только адресату.

Заместитель министра образования Саратовской области  
Н.Т. Фролова-Ерина

#### 20.5. Рекомендуемые формулировки для сопроводительных писем

##### **А. Основные формулировки:**

- "Направляю...";
- "Высылаю...";
- "Представляю:  
документацию;  
выписку из...;  
копию...;  
извлечение из...;  
материалы на...;  
указания;  
приказ;  
план;  
программу;  
прайс-лист;

каталог;  
буклет".

**Б. Дополнительные формулировки:**

- "Прошу подтвердить получение...";
- "Прошу руководствоваться в повседневной деятельности...";
- "Прошу использовать в соответствии с прямым назначением...";
- "Прошу вернуть по истечении надобности...";
- "Прошу обеспечить сохранность конфиденциальной информации...";
- "Прошу уничтожить по истечении срока хранения...";
- "Прошу передать для дальнейшего хранения в...";
- "Прошу информировать установленным порядком...".

## Глава 21. ПИСЬМА-ПОЗДРАВЛЕНИЯ

Как свидетельствует повседневная практика, наиболее распространенным видом деловых писем являются поздравления. Письменные поздравления направляются адресату по самым различным поводам (см. [гл. 1](#) пособия) и могут носить как формальный, так и неформальный характер. Что же является наиболее важным для поздравительных писем? Автору подобных посланий следует помнить, что хорошее поздравительное письмо:

- всегда приходит к адресату своевременно (в идеале - точно в день соответствующего события);
- носит подчеркнуто личный, особенно сердечный и дружеский характер (но при этом свободно от проявлений фамильярности);
- оригинально и свежо по содержанию (однако оригинальность не должна при этом перехлестывать через край);
- написано внятно, коротко и по существу. При желании вы всегда можете дополнить краткое официальное поздравление неформальным, которое обычно адресату вручают или зачитывают по телефону лично;
- включает слово "поздравляю" ("поздравляем") только один раз (при этом не содержит ни строчки о повседневных делах и проблемах, даже чрезвычайно насущных для делового партнерства);
- несет в себе помимо обычных пожеланий (здоровья, счастья, благополучия) и те, исполнение которых для адресата является особенно желательным;
- выглядит стройным и логичным с точки зрения структуры и композиции;
- изящно по стилю, который должен еще больше подчеркивать торжественность повода для его написания;
- безупречно оформлено, однако не должно выглядеть ни чересчур официально, ни чрезмерно помпезно;
- имеет подпись, сделанную от руки.

Рассмотрим примеры письменных поздравлений, написанных по наиболее типичным поводам.

### 21.1. Поздравление ко дню рождения адресата

Ветерану труда Ивану Исаевичу Южину,  
директору Белозерского городского автотехникума

Глубокоуважаемый Иван Исаевич!

Позвольте от имени педагогов и учащихся техникума горячо поздравить Вас с днем рождения! Вот уже более 20 лет Вы успешно возглавляете работу нашего учебного заведения, отдавая любимому делу всю свою энергию. Вы, как и прежде, являетесь собой образец добросовестного и беззаветного служения профессии педагога - воспитателя и наставника молодежи.

В этот радостный день мы от всей души желаем Вам, дорогой Иван

Исаевич, крепкого здоровья, успехов на профессиональном поприще, благополучия и достатка в доме, мира и счастья!

С уважением,  
коллектив техникума

### 21.2. Поздравление ко дню основания организации

Полковнику Острогову Анатолию Яковлевичу,  
военному комиссару г. Александрова

Уважаемый Анатолий Яковлевич!

Примите наши искренние, сердечные поздравления и добрые пожелания Вам и Вашим коллегам по случаю славного юбилея – 80-летия со дня образования Александровского объединенного городского военного комиссариата!

История одного из старейших государственных учреждений города и района не просто насыщена важными событиями – она вызывает глубокое уважение в душе каждого человека, которому не чужды понятия "честь", "любовь к Родине", "защита Отечества".

Со времен столь далекой уже Гражданской войны сквозь периоды кратковременного мирного затишья и репрессий, через безжалостное пламя Великой Отечественной, а позднее – и других "незнаменитых" битв работниками военкомата с достоинством пронесены и многократно приумножены замечательные боевые и трудовые традиции. Эти традиции Вы и Ваши сослуживцы сегодня успешно продолжаете.

Несмотря на "почтенный" возраст, коллектив ваш полон энергии и задора, ему по плечу решение любых, даже самых сложных задач. Верим в это вместе с вами. И, конечно, как и в прежние времена, вы можете рассчитывать на наше взаимопонимание и поддержку. Еще раз поздравляем вас, дорогие друзья!

Желаем Вам, Анатолий Яковлевич, и всему доблестному коллективу Александровского ОГВК крепкого здоровья, успехов, мира и счастья!

С уважением,  
Н.П. Борков,  
глава администрации г. Александрова

### 21.3. Поздравление по случаю государственного праздника

Д.Ф. Шалыгину,  
директору ОАО "Завод "Астрон-принт"

Уважаемый Дмитрий Феоктистович!

От имени руководства Ковровской книжной фабрики и от себя лично сердечно поздравляю Вас и Ваших коллег с новым, 2012, годом. Для наших предприятий уходящий год был ознаменован слаженной и результативной совместной работой. Это дает мне основание надеяться на продолжение взаимовыгодного сотрудничества в наступающем году.

Прошу Вас принять по случаю главного праздника года наши самые наилучшие пожелания. Пусть 2012 г. будет для возглавляемого Вами предприятия и Вас лично более радостным и благополучным.

С уважением,  
В.А. Малышкина,  
исполнительный директор  
ОАО "Ковровская книжная фабрика"

#### 21.4. Поздравление по случаю профессионального праздника

К.А. Цандер,  
президенту ОАО "Кузбасс-авиа"

Многоуважаемая Кларисса Арнольдовна!  
Сердечно поздравляю Вас и Ваших коллег-авиаторов с профессиональным праздником – Днем воздушного флота. От всего сердца желаю всем вам чистого неба, соответствия числа взлетов и посадок на рейсах "Кузбасс-авиа", стабильного роста пассажиропотока и соответствующего материального благополучия, мира, добра, здоровья и счастья!

С уважением,  
Г.О. Журбин,  
командир Кемеровского авиаотряда,  
пилот 1 класса

#### 21.5. Поздравление по случаю назначения адресата на более престижную должность

Г.Л. Поповой,  
ведущему научному сотруднику  
Фонда социальных исследований

Уважаемая Галина Леонидовна!  
Примите мои искренние поздравления и самые добрые пожелания в связи с Вашим назначением на должность ведущего научного сотрудника Фонда социальных исследований. Этот факт свидетельствует не только о Ваших незаурядных профессиональных дарованиях, но и о том, что они нашли должное признание у Ваших коллег.  
Очень надеюсь, что новое назначение откроет для Вас и новые направления и горизонты научной деятельности, и новые пути к еще более значительным профессиональным достижениям. Будьте здоровы и счастливы.

С уважением,  
Н.И. Харитонова,  
вице-президент Фонда

#### 21.6. Поздравление по случаю присвоения организации почетного звания

Вагину Эдуарду Хореновичу,  
председателю совета директоров  
ЗАО "Золотодобывающая компания "Полюс"

Уважаемый Эдуард Хоренович!  
От имени руководства открытого акционерного общества "Северсталь" и от себя лично шлю Вам и Вашим коллегам поздравления по случаю присвоения возглавляемой Вами золотодобывающей компании "Полюс" почетного звания "Лучшее российское предприятие – 2011" в номинации "За стабильно высокие результаты".  
Это достижение наглядно демонстрирует эффективность деятельности компании и ее руководства. Факт присуждения Вашему предприятию столь высокого звания не может не радовать нас, Ваших постоянных деловых партнеров на протяжении последних девяти лет. Мы искренне надеемся, что наши взаимоотношения будут и в дальнейшем развиваться плодотворно.



Позвольте, Эдуард Хоренович, пожелать Вам и всему коллективу компании крепкого здоровья, новых, еще более значительных достижений на деловой ниве, процветания, прогресса, всего самого наилучшего.

С почтением,  
Г.Г. Гречишников,  
генеральный директор ОАО "Северсталь"

### 21.7. Поздравление по случаю награждения адресата

А.Д. Кривоносову,  
лауреату регионального конкурса  
"Петербургский реставратор"

Глубокоуважаемый Анатолий Давидович!

От имени организационного комитета регионального конкурса "Петербургский реставратор" горячо поздравляем Вас с присуждением Вам гран-при конкурса в номинации "Эффективные реставрационные технологии".

Нам доставляет особенное удовольствие чествовать Вас в качестве лауреата еще и потому, что это событие происходит в канун 300-летнего юбилея провозглашения нашего прекрасного города столицей России. Прекрасным подарком к этой дате стало предложенное Вами принципиально новое технологическое решение в области реставрационных работ особой сложности.

Мы искренне надеемся, что разработанная Вами реставрационная технология будет успешно апробирована на практике. Позвольте, Анатолий Давидович, пожелать Вам крепкого здоровья, новых творческих свершений, благополучия и счастья на долгие-долгие годы.

С глубоким уважением,  
С.П. Прянишников, доктор искусствоведения,  
председатель оргкомитета конкурса  
"Петербургский реставратор"

### 21.8. Поздравление организации в связи с успешным завершением крупного проекта

Членам правления ОАО "Банк "Эльдорадо"

Уважаемые господа!

Имею честь поздравить вас с весьма и весьма успешным завершением крупнейшего в истории нашего почтенного учреждения инвестиционного проекта по финансированию реконструкции производственных мощностей компании "Нефтяные прииски Прикамья" (НПП).

Мне доставляет огромное удовольствие сообщить вам, что по предварительным оценкам прибыль банка превысит запланированные показатели. Я также крайне рад тому обстоятельству, что своевременное и в высшей степени успешное завершение данного проекта создает исключительно благоприятные условия для осуществления двух других, не менее значимых проектов - сооружения участка дороги федерального значения М-10 "Россия" (подрядчик - ДРСУ-10) и развития инфраструктуры первого российского наукограда - поселка Черноголовка Ногинского района Московской области (подрядчик - ОАО "Мособлспецстрой").

Позвольте, господа, выразить уверенность в том, что деятельность банка и впредь будет столь же успешной и благородной. Желаю вам всего наилучшего.

С совершенным почтением,

Хайнц Э. Хоффманн,  
главный управляющий <\*>

-----  
<\*> Данное письмо представляет собой пример внутрикорпоративного поздравления, в связи с чем в подписи автора приведено сокращенное наименование должности.

### 21.9. Поздравление руководству организации по случаю заключения взаимовыгодного соглашения о сотрудничестве

Хайнцу Эберхарду Хоффманну,  
главному управляющему ОАО "Банк "Эльдорадо"

Высокоуважаемый господин Хоффманн!

От имени руководства дорожного ремонтно-строительного управления N 9 и от себя лично передаю Вам и уважаемым членам правления банка "Эльдорадо" поздравления по случаю подписания между нашими организациями очередного взаимовыгодного соглашения о сотрудничестве.

Данное соглашение представляется нам исключительно важным. Оно знаменует собой начало принципиально нового этапа в развитии наших взаимоотношений, которые с каждым годом обретают все более тесный и дружеский характер.

Пользуясь случаем, искренне благодарю Вас, господин Хоффманн, за Ваше стремление к упрочению деловых контактов между нашими организациями. Желаю Вам процветания, благополучия и новых успехов.

Я также свидетельствую этим посланием свое чрезвычайно высокое уважение Вам и всем членам правления банка "Эльдорадо".

С совершенным почтением,  
директор ДРСУ-9  
Валентина С. Домогорова

### 21.10. Поздравление руководству организации по случаю юбилейной годовщины сотрудничества

Хайнцу Эберхарду Хоффманну,  
главному управляющему  
ОАО "Банк "Эльдорадо"

Высокоуважаемый господин Хоффманн!

От имени руководства открытого акционерного общества "Мособлспецстрой" и от себя лично передаю Вам и уважаемым членам правления банка "Эльдорадо" поздравления по случаю пятилетней годовщины нашего сотрудничества.

Эта дата позволяет в должной мере оценить путь, пройденный нами начиная с момента установления первого делового контакта. В настоящее время при активном содействии Вашего банка ОАО "Мособлспецстрой" успешно осуществляет реализацию трех строительных проектов.

У нашего сотрудничества, как показывают текущие события, весьма и весьма неплохие перспективы. В этой связи я хотел бы заверить Вас, уважаемый господин Хоффманн, в том, что наше предприятие было и остается Вашим надежным партнером в России.

Пользуясь случаем, я хотел бы возобновить Вам свои уверения в самом глубоком уважении.



<\*> Если в правом нижнем углу пригласительного бланка не указаны буквы "RSVP", приглашенное лицо вправе не уведомлять приглашающую сторону о своем решении.

## 22.2. Приглашение к участию в выставке (вариант для циркулярной рассылки приглашений)

Уважаемые господа!

Всероссийское объединение "Экспоцентр" имеет честь пригласить вас к участию в 10-й международной выставке-ярмарке "Современная полиграфия" – "Интерполиграф-2012". Выставка-ярмарка будет проводиться в г. Москве с 4 по 13 февраля 2012 г.

Программой выставки-ярмарки предусмотрено развертывание следующих тематических разделов:

- 1) современные полиграфические технологии;
- 2) полиграфическое оборудование;
- 3) материалы для полиграфического производства;
- 4) экологическая безопасность полиграфического производства;
- 5) полиграфия и современные коммуникационные технологии;
- 6) полиграфия, образование, наука и культура;
- 7) подготовка кадров для отечественной полиграфической промышленности;
- 8) современные и перспективные тенденции развития полиграфической промышленности Российской Федерации.

Ежегодные выставки "Интерполиграф" являются крупнейшими подобными мероприятиями, проводимыми ныне в странах Центральной и Восточной Европы. Каждый год в работе указанных выставок принимает участие в среднем более 500 организаций.

Таким образом, у участников выставки-ярмарки "Интерполиграф-2012" имеются прекрасные возможности как для демонстрации своих достижений в области полиграфии, так и для продуктивного обмена опытом, а также установления новых партнерских связей.

В связи с изложенным организационный комитет международной выставки-ярмарки "Интерполиграф-2012" приглашает вашу организацию принять участие в ее работе. Мы готовы оказать вам всяческое содействие в подготовке к участию и непосредственному участию в этом значительном мероприятии.

За более подробной информацией вы можете обратиться по адресу...

Адрес интернет-сайта оргкомитета...

Запросить документацию для подачи заявки на участие вы можете по электронной почте...

Мы будем рады видеть вашу организацию в числе участников международной выставки-ярмарки "Интерполиграф-2012".

С уважением,  
председатель оргкомитета МВЯ "Интерполиграф-2012"  
А.П. Хитрова

Секретарь оргкомитета  
Д.И. Сотский

## 22.3. Стандартный ответ на приглашение (вариант 1)

Председателю оргкомитета МВЯ "Интерполиграф-2012"  
А.П. Хитровой

Многоуважаемая Анна Порфирьевна!  
Позвольте поблагодарить Вас за приглашение принять участие в международной выставке-ярмарке "Интерполиграф-2012".

Прошу Вас выслать в наш адрес комплект документов для подачи заявки и заключения договора аренды экспозиционной площади. Сообщаю Вам необходимые реквизиты предприятия:

...

С уважением,  
генеральный директор  
ЗАО "Нижполиграф"  
В.С. Овчинников

#### 22.4. Приглашение на рабочее совещание

Генеральному конструктору  
ЗАО "Электроника"  
М.А. Дальнему

##### ПРИГЛАШЕНИЕ

Уважаемый Марк Анисимович!

В соответствии с планом совместных работ по созданию опытного образца изделия "Регина" 20 января 2012 г. в 10 часов состоится установочное совещание с участием представителей заказчика и разработчика изделия.

Место проведения совещания - актовый зал главного корпуса промышленного объединения "Точмаш" (г. Малоярославец, ул. Пилюгина, д. 10). Предполагаемая продолжительность совещания - 2 часа 30 минут.

Программой совещания предусмотрен обмен мнениями представителей сторон о порядке выполнения совместных работ во втором квартале текущего года, а также подписание соответствующих документов. По окончании совещания организуется бизнес-ланч, в ходе которого участники совещания могут продолжить обмен мнениями по проблематике выносимых на совещание вопросов.

В связи с изложенным просим Вас сообщить до 10 января с.г. о возможности участия в работе совещания.

Ответственный организатор совещания - помощник генерального директора ПО "Точмаш" Миртин Иван Эвальдович.

Телефон/факс: 632-20-21, 632-20-22.

E-mail: mirtin@tochmash.mj.ru.

Программа совещания на 1 листе прилагается.

С уважением,  
от имени генерального директора ПО "Точмаш"  
Елена Резцова, шеф-секретарь

#### 22.5. Стандартный ответ на приглашение (вариант 2)

Генеральному директору  
производственного объединения "Точмаш"  
Н.Е. Федорову

Уважаемый Николай Егорович!

Благодарю Вас за приглашение. Подтверждаю свое участие в запланированном на 20 января 2012 г. установочном совещании.

## 22.6. Рекомендуемые формулировки для писем-приглашений

### **А. Основные формулировки:**

- 1) "Приглашаем Вас (вас):  
на...;  
принять участие в...";
- 2) "Имеем честь пригласить Вас (вас):  
в поездку по...;  
посетить...";
- 3) "Направляем Вам приглашение:  
на симпозиум по вопросам...;  
на конференцию "...";
- 4) "Позвольте пригласить Вас (вас):  
на банкет по случаю...;  
на премьерный кинопоказ...";
- 5) "Просим Вас принять участие:  
в торжествах в ознаменование...;  
в официальной церемонии открытия (закрытия)...";
- 6) "Ваше участие:  
представляется весьма желательным...;  
было бы очень желательным...";
- 7) "Ваш приезд:  
ожидается участниками форума с...;  
вызывает у делегатов большой интерес...";
  - "Программой мероприятия предусмотрено...";
  - "Официальная церемония предполагает...";
  - "Неофициальная часть включает...";
  - "Протоколом встречи определена следующая последовательность...";
  - "Повестка дня совещания...";
  - "На повестку дня конференции выносятся следующие основные вопросы...";
  - "Собрание будет посвящено...";
  - "Основная цель заседания - ...";
  - "Для Вас будут организованы...";
  - "Вашей делегации будут созданы необходимые условия для...";
  - "Вам будет предоставлена возможность...";
  - "Вы можете рассчитывать на...".

### **Б. Дополнительные формулировки:**

- "Просим подтвердить свое участие:  
до... (такого-то числа)...";  
телеграммой...";  
по электронной почте...";  
письменно...";
- "Надеемся, что Вы подтвердите свое участие в работе...";
- "Полагаем, для Вас не будет затруднительным сообщить о возможности участия...";
- "Мы ожидаем получить от Вас подтверждение участия делегации... в...";
- "Мы рассчитываем, что Вы уже в ближайшее время подтвердите свое участие в...";
- "Мы были бы исключительно рады Вашему участию в...";
- "Мы ожидаем Вашего приезда с нетерпением...";
- "Оргкомитет фестиваля надеется увидеть Вас в числе участников...";

- "Секретариат ассамблеи ведет активную подготовку к Вашей встрече...".

## Глава 23. ПИСЬМА-ИЗВИНЕНИЯ

Письма-извинения все чаще используются для урегулирования конфликтных и предконфликтных ситуаций. Речь идет не о каком-то унифицированном варианте извинений - своего рода этическом стандарте, а о целом наборе посланий, отличающихся друг от друга по оформлению, структуре, содержанию и стилю.

В зависимости от серьезности повода указанные письма могут содержать не только извинения, но и, например, сопутствующее выражение автором сожаления или огорчения. Считается вполне естественным (и даже необходимым) направить письменные извинения в связи со следующими обстоятельствами:

- ненадлежащим исполнением договорных обязательств и соглашений;
- некорректным поведением по отношению к деловому партнеру или его сотрудникам со стороны организации-отправителя;
- недоразумениями и разногласиями, возникшими между партнерами как на деловой, так и на личной почве (в последнем случае речь идет о так называемых неформальных извинениях);
- необходимостью принятия мер, призванных защитить интересы организации-отправителя в ущерб интересам адресата по причинам непреодолимого характера (в связи с форс-мажорными обстоятельствами).

Кроме того, формальные извинения принято приносить в связи с отказом от какого-либо предложения адресата (например, от приглашения, см. [гл. 32](#) пособия).

**Особенности оформления** письменных извинений заключаются в следующем. Письменные извинения, выражаемые от имени организации-отправителя, оформляются только на бланке. Письменные извинения, направляемые по инициативе конкретного должностного лица, обычно оформляются на листах писчей бумаги. Для оформления неформальных извинений допустимо использование открыток или бизнес-кард (см. [гл. 30](#) пособия).

**Структура** писем-извинений предполагает изложение сути в первом абзаце (с использованием ключевой формулировки и кратким пояснением повода) и выражение сожаления (огорчения) - во втором.

Кроме того, в этом же (или следующем) абзаце автор может выразить адресату свое намерение всячески способствовать нормализации и укреплению взаимоотношений.

Содержание письменных извинений должно излагаться в подчеркнуто примирительном тоне. В текст послания включается дополнительное количество стандартных формул вежливости. Допустимо также использовать в тексте повторное обращение к адресату. При этом извиняться по ходу письма следует только один раз.

### 23.1. Извинения в связи с ненадлежащим выполнением договорных обязательств

Генеральному директору  
ООО "Мебель-ДВ"  
Э.А. Зеленовской

Глубокоуважаемая Эмма Авенировна!

Закрытое акционерное общество "Томилов и сыновья" приносит Вам свои искренние извинения в связи с ненадлежащим исполнением обязательств по договору от 22 февраля 2011 г. N 12. Уверяем Вас, что задержки в поставке комплектующих изделий, имевшие место в декабре текущего года, носили временный характер и произошли по причинам, не зависящим от деятельности нашего предприятия.

Позвольте, уважаемая Эмма Авенировна, выразить Вам наше огорчение в связи с этим неприятным фактом. Тем не менее мы очень надеемся, что имевший место случай не отразится на перспективах нашего делового

сотрудничества. Мы также хотели бы заверить Вас в том, что руководство ЗАО "Томилов и сыновья" приложит необходимые усилия к тому, чтобы исключить повторение подобных случаев. Желаем Вам благополучия и процветания.

С глубоким уважением,  
директор-распорядитель  
ЗАО "Томилов и сыновья"  
А.Н. Томилов

Финансовый директор  
В.А. Томилов

### 23.2. Извинения коллеге в связи с некорректным поведением в ходе служебного мероприятия

Директору по персоналу  
ЗАО "Анадырское подворье"  
Н.И. Кузнецову

Уважаемый господин Кузнецов!  
Приношу Вам свои извинения в связи с некорректным поведением в ходе контрольного собеседования по вопросу моего трудоустройства на конкурсной основе 12 января с.г. Моя несдержанность объясняется глубоким разочарованием, которое я испытал после объявления результатов конкурсного отбора.

Я искренне сожалею о случившемся и заверяю, что не хотел причинить Вам неприятностей. Желаю Вам всего наилучшего.

С уважением,  
С.И. Шахов,  
экс-менеджер по производству  
ЗАО "Анадырское подворье"

### 23.3. Извинения клиенту в связи с некорректным поведением персонала

Д.Ю. Баскакову

Глубокоуважаемый господин Баскаков!  
Позвольте принести Вам извинения в связи с инцидентом, имевшим место вечером 24 декабря с.г. на принадлежащей нашему предприятию автостоянке "Парковка-плюс" № 4. Служебное расследование, проведенное нами в отношении действий дежурного диспетчера М.А. Жакова, выявило их неправомочность.

В частности, Жаков не имел права не впускать Ваш автомобиль на том основании, что сумма, заблаговременно внесенная Вами за пользование стоянкой, якобы истекла. За грубость и недостаточную предупредительность по отношению к Вам как к постоянному клиенту нашего предприятия Жаков уволен.

Я весьма сожалею, господин Баскаков, что данный инцидент привел к прекращению наших деловых отношений. Тем не менее я буду искренне рад, если Вы сочтете возможным вновь воспользоваться услугами нашего предприятия. Я хотел бы еще раз засвидетельствовать Вам свое огорчение в связи со случившимся.

С неизменным уважением,



директор ООО "Парковка-плюс"  
Л.С. Мурин

Постскрипту

Пользуясь случаем, хотел бы поблагодарить Вас, господин Баскаков, за то, что Вы в течение полутора лет оставались нашим верным клиентом. Место парковки Вашего автомобиля будет оставаться свободным еще в течение четырех недель. Я все еще надеюсь, что Вы возобновите деловые отношения с нами.

Желаю Вам всего наилучшего.  
Л.С. Мурин

#### 23.4. Рекомендуемые формулировки для писем-извинений

##### **А. Основные формулировки:**

- "Примите (наши) извинения...";
- "Прошу (просим) принять (наши) извинения...";
- "Приношу (приносим наши) извинения...";
- "Мы просили бы принять наши извинения...";
- "Я хотел бы извиниться перед Вами за...";
- "Мы имеем намерение извиниться перед Вами в связи с...";
- "Это происшествие воспринято нами с огорчением...";
- "Данный инцидент расценен нами как досадное недоразумение...";
- "Этот случай вызвал у нас сожаление...";
- "Мы весьма удручены случившимся...";
- "Я крайне расстроен тем, что случилось...";
- "Мы искренне разочарованы тем, что этот случай...";
- "это произошло не по вине предприятия";
- "этот факт стал результатом стечения неблагоприятных обстоятельств";
- "эта ситуация не должна была разрешиться столь нежелательным образом";
- "мы не ожидали, что произойдет нечто подобное";
- "я оказался не готов к столь негативному развитию событий";
- "я не смог своевременно вмешаться в ситуацию";
- "нами уже приняты меры в отношении...";
- "мы провели соответствующую работу среди сотрудников, обслуживающих наших клиентов";
- "виновный в инциденте уволен";
- "мы оштрафовали сотрудника... и строго предупредили его";
- "ситуация уже нормализовалась и не должна более затруднять наше взаимодействие";
- "в настоящее время полностью устранены причины, повлекшие за собой упомянутый инцидент".

##### **Б. Дополнительные формулировки:**

- "Мы надеемся, что данный эпизод не омрачит перспективы нашего сотрудничества...";
- "Мы очень рассчитываем на ваше понимание...";
- "Я полагаю, что Вы далеки от намерений чрезмерно драматизировать ситуацию...";
- "Я хотел бы подчеркнуть нашу готовность предпринять все необходимое для преодоления последствий этого прискорбного случая...";
- "Мы хотели бы сохранить добрые взаимоотношения с Вашим предприятием...";
- "Мы исходим из того, что имевший место факт является единственным в своем роде за многие месяцы нашего делового партнерства...";
- "Пользуясь случаем, шлю Вам пожелания благополучия и процветания...";
- "В заключение я еще раз хотел бы засвидетельствовать наше огорчение в связи с произошедшим...";

- "Я намерен вновь подчеркнуть, что искренне сожалею о случившемся...";
- "Мы хотели бы и впредь видеть Вас среди наших постоянных клиентов...";
- "Мы желаем, чтобы Вы как можно скорее забыли об этом недоразумении...";
- "Я верю в прочность наших деловых и дружеских связей, которым, надеюсь, не будет причинен сколь-либо значительный ущерб указанным происшествием...";
- "Всего Вам самого наилучшего...";
- "Всего Вам хорошего...";
- "Мы желаем Вам успехов и всего самого доброго...";
- "Я передаю Вам свои наилучшие пожелания...";
- "Я обращаюсь к Вам с пожеланиями благополучия, мира и счастья...";
- "Мы передаем Вам пожелания процветания и благоденствия...".

## **Глава 24. ПИСЬМА ДЛЯ ВЫРАЖЕНИЯ СОЖАЛЕНИЯ, СОЧУВСТВИЯ И СОБОЛЕЗНОВАНИЯ**

При подготовке писем для выражения сожаления, сочувствия и соболезнования крайне важно произвести на адресата впечатление искренности. Формальное послание в подобной ситуации может не только повлечь разрыв во взаимоотношениях, но и нанести адресату незаживающую душевную травму.

Во избежание подобных последствий следует придерживаться следующих основных правил:

- пишите подобные письма своевременно. Отправленное с опозданием выражение соболезнования будет воспринято адресатом как подчеркнутое неуважение;
- излагайте содержание по возможности менее формально, чем это принято для деловой переписки, даже если вы обращаетесь с подобным посланием к высокопоставленному лицу;
- будьте кратки и немногословны. Достаточно написать несколько искренних, сердечных слов, чтобы произвести на адресата нужное впечатление;
- помните, что в подобных случаях вполне допустимо оформлять часть послания (а в случае с соболезнованием - весь текст) от руки. Это подчеркивает личный характер письма, способствует сокращению психологической дистанции между автором и адресатом;
- завершив работу над текстом, обязательно перечитайте его и оцените свои ощущения. Если вы испытаете определенную неловкость, над письмом следует поработать еще (до устранения "шероховатостей").

**Оформление** писем с выражением сожаления допускается как на бланке, так и на листах писчей бумаги. Письма с выражением сочувствия и тем более соболезнования следует оформлять только на листах писчей бумаги.

**Структура** подобных писем включает от двух до четырех (не более) абзацев. Первый из них содержит ключевую формулировку и пояснение мотивов послания. Второй и третий служат для выражения чувств автора. Заключительный абзац предназначен для ободрения адресата. Кроме того, в нем могут содержаться пожелания адресату.

**Особенностью содержания** писем с выражением сожаления, сочувствия или соболезнования является их подчеркнуто личный характер.

Подписывать письма с выражением сожаления принято, указывая сначала инициалы и фамилию, а после них - должность автора. В подписи письма с выражением сочувствия допускается опускать полное указание должности (в ряде случаев от него можно вовсе отказаться). При выражении соболезнования желательно подписаться от руки, указав имя (имя и отчество) и фамилию.

Во всех перечисленных случаях допустимо приложить к письму визитную карточку с соответствующими пометками.

### 24.1. Письменное выражение сожаления

В.В. Торчковой

Уважаемая госпожа Торчкова!

Общество с ограниченной ответственностью "Ресторан "Петровский" выражает свои сожаления в связи с невозможностью принять к исполнению Ваш заказ. Это объясняется чрезвычайно высокой загрузкой банкетного зала в предстоящие три недели.

Мы будем рады, если Вы сочтете возможным изменить ранее намеченную дату проведения торжественного застолья на более позднюю. Мы с готовностью примем от Вас заказ после 10 августа с.г.

Мы гарантируем Вам высокое качество обслуживания. Кроме того, обращаем Ваше внимание на то, что по причинам сезонного характера перенос даты заказа позволит Вам сэкономить до 10% его стоимости.

Надеемся, что Вы отнесетесь к изложенному выше с пониманием.

С уважением,

Г.О. Кувшинников,

директор ООО "Ресторан "Петровский"

#### 24.2. Письменное выражение сочувствия

Директору  
ОАО "Вольновская ткацкая фабрика"  
Е.И. Исаковой

Глубокоуважаемая Ефросинья Илларионовна!

Позвольте выразить Вам наше сочувствие в связи с постигшим Ваше предприятие несчастьем – пожаром на производстве, повлекшим за собой крупный материальный ущерб и травмирование трех работников.

Мы разделяем Ваше огорчение и в этот нелегкий час намерены настоящим письмом засвидетельствовать Вам нашу поддержку и симпатию. Мы также предлагаем Вам свою помощь в решении вопросов, связанных с восстановлением и ремонтом поврежденного здания, оборудования и имущества.

Искренне надеемся, что уже скоро имевшие место неприятности уступят место более радостным событиям. Позвольте в этой связи подтвердить намерение нашего предприятия сохранять и всячески развивать деловое сотрудничество с Вашей стороной.

Пользуясь случаем, желаем Вам, Ефросинья Илларионовна, стойкости духа, энергии и настойчивости, удачи в осуществлении Вашей непростой миссии, скорейшего и полнейшего восстановления предприятия, здоровья и благополучия.

С глубоким сочувствием и неизменным уважением,

П.И. Лучинкин,

директор ООО "Вольновский магазин "Ткани"

#### 24.3. Письменное выражение соболезнований

Заместителю главы администрации  
г. Каширы Московской обл.  
С.С. Плюсниной

Многоуважаемая Светлана Сергеевна!

От имени работников администрации и от себя лично выражаю Вам самые глубокие и искренние соболезнования в связи с постигшим Вас горем – безвременной кончиной супруга.

Мы разделяем Вашу боль и Вашу скорбь и в этот трагический миг

переживаем эту невосполнимую утрату вместе с Вами и Вашими близкими. Мы хорошо понимаем Ваши чувства и в этот печальный день заявляем о своей дружеской поддержке и участии к Вам.

Мы знали Вашего покойного супруга как человека незаурядных способностей и дарований. Мы воздаем должное его деловым достоинствам и исключительно ценили его за редкие душевные черты – приветливость, отзывчивость, доброжелательность.

Светлая память о Вашем покойном супруге навсегда сохранится в сердцах тех, кто имел честь знать его лично. Мы безмерно сожалеем о его уходе из жизни. Мы никогда о нем не забудем.

С глубоким почтением,  
Е.В. Великопольский,  
глава администрации г. Каширы

#### 24.4. Рекомендуемые формулировки для писем с выражением сожаления, сочувствия и соболезнования

##### **А. Основные формулировки:**

- "Выражаем (выражаю) Вам (вам)...";

- "Позвольте выразить...";

- "Мы приносим Вам (вам)...";

- "Я выражаю Вам (вам)...";

- "Я обращаюсь к Вам со словами...";

- "Мы свидетельствуем Вам (вам):

(наше) сожаление;

(наше) сочувствие;

(наши) соболезнования" (глубокое (глубокие), искреннее (искренние), глубокое и искреннее

(глубокие и искренние)):

в связи с...

невозможностью...;

невыполнимостью...;

тем, что по не зависящим от нас обстоятельствам мы не можем...;

постигшим Вас (вас) несчастьем...;

постигшим Вас и Ваших близких горем...;

постигшими Вашу организацию неприятностями...";

- "Мы разделяем...

Ваши (ваши) горькие чувства;

Вашу сердечную боль;

Вашу неизбывную скорбь;

Вашу неизгладимую печаль;

Ваше чрезвычайное огорчение;

Ваше глубокое разочарование";

- "Мы понимаем Ваши чувства...";

- "Мы заявляем о поддержке и участии...";

- "Мы воздаем должное...";

- "Мы безмерно сожалеем...";

- "Я сопереживаю...";

- "Я исполнен печали...".

##### **Б. Дополнительные формулировки:**

- "От имени...";

- "От имени и по поручению...";

- "От имени сотрудников... и от себя лично...";

- "От имени руководства организации...";

- "От лица общественности...";
- "От своего имени...";
- "Мы предлагаем Вам помощь...";
- "Вы можете рассчитывать на нашу поддержку...";
- "Я заявляю Вам о намерении всячески способствовать...";
- "Мы, как и прежде, с исключительной симпатией...";
- "Я, как и раньше, с большой теплотой и сердечностью...";
- "Вы по-прежнему вправе полагаться на...".

## Глава 25. ПИСЬМА ПО СЛУЧАЮ ПРЕДСТАВЛЕНИЯ

Подобные письма оказываются исключительно полезными при заочном знакомстве с кем-либо из тех, в чьем обществе вы заинтересованы. Учитывая, что даже телефонный звонок незнакомому человеку "с положением" представляется не вполне тактичным, деловое письмо соответствующего содержания - это, по сути, единственный способ вступить в личный контакт с интересующей вас персоной напрямую, без посредников.

**Оформление** писем по случаю представления осуществляется с соблюдением стандартных требований к оформлению деловых посланий.

**Структура** письма предполагает наличие двух абзацев. Первый информирует адресата о намерении автора послания засвидетельствовать ему свое уважение в связи с заступлением на тот или иной официальный пост. Второй служит для изложения намерений автора послания в отношении установления и развития деловых и личных контактов с адресатом. Заключительная формула вежливости является обязательной.

**Содержание** письма по случаю представления должно быть организовано таким образом, чтобы, несмотря на общий официальный тон послания, в нем в то же время просматривались мотивы личного характера. Последнее достигается помимо использования стандартных формул вежливости изменением обычного порядка подписи: указанием инициалов (в ряде случаев - полного имени) и фамилии автора перед его должностью.

### 25.1. Письменное представление коллеге по бизнесу

Генеральному директору  
ОАО "Пассат"  
Л.Д. Григорьеву

Уважаемый господин Григорьев!

Настоящим письмом я прежде всего имею честь засвидетельствовать свое почтение Вам лично и руководимой Вами организации.

Я также спешу сообщить Вам, что начиная с 25 марта с.г. уполномочен представлять деловые интересы ООО "Лайт" в г. Костроме и Костромской области. Мой предшественник на этом посту - господин И.А. Филиппов, - передавая мне дела, в исключительно благожелательном тоне отозвался о Вас и Вашей организации. Он также настоятельно порекомендовал мне поддерживать с Вами тесные контакты - как деловые, так и личные.

Я с большим удовольствием следую его рекомендациям, свидетельством чему служит настоящее письмо. Хотел бы заверить Вас, глубокоуважаемый господин Григорьев, в своем стремлении поддерживать и всячески способствовать развитию таких контактов между нами.

В связи с изложенным просил бы Вас принять мое приглашение на бизнес-ланч, который, при Вашем согласии, мог бы состояться в ресторане гостиницы "Плес" 30 марта с.г. с 12 до 13 часов. Мне будет чрезвычайно приятно познакомиться с Вами лично.

Пользуясь случаем, я также просил бы Вас принять уверения в весьма высоком уважении.

Искренне Ваш,

Д.Г. Заградский,  
региональный торговый представитель  
ООО "Лайт" в г. Костроме и Костромской обл.

## 25.2. Письменное представление дипломатического лица

Его Превосходительству  
г-ну Нейлу Реджинальду Баклеру,  
Чрезвычайному и Полномочному Послу  
Австралийского Союза

Ломе <\*>

Ваше Превосходительство,  
имею честь сообщить Вам, что сегодня я вручил Его Превосходительству  
господину Мвуйелве Мвана, Премьер-министру Республики Того, и господину  
Бекеле Зимба, Министру иностранных дел Республики Того, свои Верительные  
Грамоты, аккредитующие меня в качестве Чрезвычайного и Полномочного Посла  
Республики Беларусь в Республике Того.

Занимая этот пост, я хочу заверить Ваше Превосходительство в том, что  
с удовлетворением и уверенностью ожидаю установления между нами добрых  
отношений, как официальных, так и личных, подобных тем, которые  
благополучно существуют между нашими двумя государствами, а также нашими  
представительствами в этой стране.

Пользуюсь этим случаем, чтобы выразить Вашему Превосходительству  
уверения в своем весьма и весьма высоком уважении.

Виктор П. Лашкевич,  
Чрезвычайный и Полномочный Посол  
Республики Беларусь в Республике Того

-----  
<\*> Указывается название столицы (иного города) государства, в котором дипломатическое  
представительство другого государства осуществляет свои функции.

## Глава 26. ПИСЬМА ПО СЛУЧАЮ ОТЪЕЗДА

Письма по случаю отъезда используются в практике деловых взаимоотношений прежде  
всего для того, чтобы засвидетельствовать партнеру свое внимание (а иногда - и признательность  
за прием). Кроме того, в отдельных случаях посредством подобных писем извещают о некоторых  
существенных для сложившегося порядка ведения дел деталях, например о временной передаче  
полномочий другому должностному лицу.

**Оформление** писем по случаю отъезда в целом отвечает стандартным требованиям,  
действующим и в отношении других видов деловых писем. Структура указанных писем  
характеризуется компактностью и предусматривает наличие одного-двух абзацев, а также  
заключительной формулы вежливости. Первый абзац обычно извещает адресата об отъезде  
автора послания, а второй содержит дополнительную информацию.

Содержание писем по случаю отъезда характеризуется малым объемом текста, а также  
использованием стандартных формулировок для выражения адресату знаков внимания (в  
большинстве случаев формальных).

### 26.1. Письмо по случаю отъезда из отеля

Директору ООО "Отель "Бриз"

г. Сочи Краснодарского края  
А.А. Аристову

Уважаемый господин Аристов!

Мое пребывание на гостеприимной сочинской земле, к сожалению, подходит к концу. Настоящим письмом я хотел бы засвидетельствовать Вам лично и персоналу руководимого Вами отеля свою чрезвычайную благодарность за оказанные мне услуги.

Мне было исключительно приятно провести время в отеле "Бриз". Мое мнение о реноме отеля и Вашей личной и деловой репутации еще более укрепилось. Я был искренне рад тому, что встретил в Вашем лице радушного, заботливого и щедрого хозяина.

Я также надеюсь, господин Аристов, что в самом ближайшем будущем мне доведется вновь провести некоторое время в Вашем замечательном отеле. Прошу Вас передать мою признательность персоналу отеля.

Пользуясь случаем, шлю Вам свои самые добрые пожелания.

С чрезвычайным почтением,  
И.И. Лазарев

## 26.2. Письмо по случаю временного отъезда дипломатического лица

Посольство Республики Украина,  
Стокгольм

Высокоуважаемая госпожа министр!

Имею честь сообщить Вам, что завтра я выезжаю на непродолжительный срок в Киев.

На время моего отсутствия П.В. Опанасенко, Первый Секретарь Посольства, будет возглавлять работу Посольства в качестве Временного Поверенного в делах Республики Украина.

Прошу Вас, госпожа министр, принять уверения в моем самом высоком уважении.

Госпоже Анне Линдт,  
Министру иностранных дел  
Королевства Швеция,  
Стокгольм

Я.Х. Федорчук,  
Чрезвычайный и Полномочный  
Посол Республики Украина  
в Королевстве Швеция

## 26.3. Рекомендуемые формулировки для писем по случаю отъезда

### А. Основные формулировки:

- "Засвидетельствовать свою признательность...";
- "Выразить чувство глубокого удовлетворения...";
- "Поблагодарить Вас...";
- "Высказать Вам свою благодарность:  
за оказанный прием;  
за проявленное гостеприимство;  
за дружелюбное и приветливое отношение;  
за доброжелательность и радушие;  
в связи с окончанием моей миссии в качестве...;  
по случаю завершения своей дипломатической миссии;  
поскольку моя торговая миссия завершена и...;  
так как мое пребывание в... подходит к концу;

я сохраню самые теплые впечатления;  
у нас останутся самые лучшие воспоминания;  
мы с большой теплотой будем вспоминать;  
я продолжаю находиться под исключительно благоприятным впечатлением;  
о днях нашей совместной работы;  
о периоде пребывания в...;  
время, отведенное нам судьбой на...;  
от проведенных в... недель (месяцев, лет)".

**Б. Дополнительные формулировки:**

- 1) "Я просил бы передать в связи с этим:
  - наилучшие пожелания персоналу;
  - наши пожелания благополучия и процветания Вашим близким;
  - самые искренние и добрые пожелания господину... и госпоже...;
  - Вам дружеский привет и слова признательности от...";
- 2) "Мы хотели бы надеяться:
  - на новую встречу в недалеком будущем;
  - на сохранение деловых и дружеских взаимоотношений;
  - на укрепление нашего сотрудничества;
  - на развитие взаимовыгодных контактов".

## **Глава 27. ПИСЬМА ДЛЯ ПОДДЕРЖАНИЯ КОНТАКТОВ И ВЗАИМООТНОШЕНИЙ (ИМИДЖЕВЫЕ ПИСЬМА)**

В интересах сохранения, развития и укрепления деловых и личных контактов настоятельно рекомендуется использовать для этого возможности переписки. На практике это означает постоянную готовность сторон к написанию друг другу непродолжительных дружественных посланий по самым различным поводам.

Более того, если вы искренне заинтересованы в возможно более скором сближении с тем или иным человеком и желаете установить с ним самые тесные взаимоотношения, вам придется для пользы дела изобретать все новые способы для того, чтобы напомнить о себе письменно. При этом, естественно, не следует доходить до абсурда, например ежедневно поздравлять адресата с тем, что солнце появилось на небосклоне без опозданий...

Письма, написанные "без повода", имеют тем не менее вполне четкую и конкретную цель. Эту цель в развернутом виде можно обозначить как сохранение контактов и взаимоотношений. Проще говоря, эти письма должны служить для позитивизации имиджа автора в глазах адресата.

Отсюда и название указанной категории деловых посланий - имиджевые письма. Такие письма (при условии, что, во-первых, их отправкой не злоупотребляют и, во-вторых, их содержание (как и сам повод для отправки) тщательно продумано) могут оказать автору неоценимую услугу. Благодаря им автору не составит большого труда:

- периодически напоминать о себе самым естественным образом;
- время от времени демонстрировать адресату свое внимание и преданность;
- свидетельствовать (буквально, поскольку письмо, в отличие от устного комплимента, вполне материально и документально) получателю свое уважение и благосклонность.

Мировая практика подтверждает: подобные послания весьма и весьма ценятся деловыми партнерами. Тем самым имиджевые письма активно помогают ведению бизнеса. Последний, как, видимо, знают читатели, все больше начинает зависеть от степени надежности взаимоотношений партнеров, уровня доверия между ними. В свою очередь, чем больше доверяют друг другу партнеры, тем лучше перспективы для бизнеса, тем больше новых возможностей для деловых инициатив открывается перед участниками переписки.

Что отличает имиджевые письма от прочих деловых посланий? Таких отличий на первый взгляд немного, но они имеют принципиальный характер. Хорошее имиджевое письмо характеризуют:

- точный выбор момента написания и отправки;



- лаконичность изложения в сочетании с достаточной информативностью;
- целенаправленность содержания;
- дружелюбность и непринужденность тона;
- искренность и неформальность.

Последнее, кстати, можно подчеркнуть, если оформить такое письмо от руки или использовать вместо обычной писчей бумаги (бланки для этой цели решительно не годятся) красивую открытку или именную (фирменную) почтовую карточку.

Принято различать несколько основных типов имиджевых писем, в т.ч.:

- письма с коротким персональным приветствием;
- письма с расширенным персональным или коллективным приветствием;
- письма, объясняющие задержку ответа (краткий перерыв в переписке);
- письма по возникающим время от времени поводам (новости об общих знакомых, впечатления от деловых и неформальных мероприятий, перспективы деятельности, виды на отпуск, благодарности по поводу полученных ранее поздравлений и т.п.).

Прежде чем рассмотреть несколько примеров, подчеркнем еще раз: главное достоинство имиджевого письма состоит в верном выборе повода для его написания и в безошибочном тоне содержания. Имиджевое послание, написанное в исключительно вежливой и приветливой манере, подчеркивающей личный интерес автора к адресату, вне сомнения, создаст об отправителе письма самое благоприятное впечатление.

### 27.1. Письмо с кратким персональным приветствием

Редактору отдела новостей электронной газеты "Wire-news.com" Тони С. Кларку
<p>Дорогой Тони!</p> <p>Рад возможности отправить Вам небольшое послание.</p> <p>Полагаю, что Вы не забыли о нашей договоренности относительно изменений в графике передачи новостных материалов начиная со следующей недели. Вскоре Вы будете получать от меня приблизительно вдвое больший объем подобной информации.</p> <p>Сообщите мне с оказией, как эти изменения отразятся на состоянии Вашего издания и будет ли необходимость в корректировке тем сообщений наступающего месяца.</p> <p>Надеюсь, у Вас все хорошо?</p> <p>Остаюсь искренне Ваш,          Виктор С. Грошев,          независимый журналист</p>

### 27.2. Письмо с расширенным персональным или коллективным приветствием

Арт-директору ОАО "Все цвета радуги" И.В. Епихиной
<p>Уважаемая Илона Владиславовна!</p> <p>Пользуясь случаем, сообщаю некоторые подробности относительно своих творческих планов на предстоящий квартал.</p> <p>Во-первых, я намерен продолжить работу с Володей и Светой над переоформлением офиса.</p> <p>Во-вторых, я хотел бы в общих чертах обсудить с Вами порядок подготовки к участию в выставке "Дизайн офисной среды".</p> <p>В-третьих, я планирую завершить через две-три недели эскизы к</p>

календарям (четыре-пять вариантов), чтобы провести в студии их коллективное обсуждение.

Неясным остается вопрос о разработке дизайна нового сайта компании. Пожалуйста, по возможности выясните у г-на Словачека (генерального менеджера. – Прим. авт.), будем ли мы заниматься этой работой в ближайшей перспективе, и если да, то на каких условиях.

Надеюсь, Вы и вся Ваша команда в полном порядке?

С уважением,  
Ю.И. Липкин, дизайнер

### 27.3. Письмо, объясняющее задержку ответа (краткий перерыв в переписке)

Менеджеру-администратору  
ООО "Новый век"  
Н.Е. Стручкову

Уважаемый Николай Евгеньевич!

Вынужден был отложить все дела и на две недели выехать в Архангельск, чтобы посмотреть, как продвигается реконструкция объектов, взятых нами в работу в позапрошлом месяце. По указанной причине Ваши e-mail-сообщения (от 8, 10 и 14 июня) все это время оставались без ответа. Pardon.

Ваши соображения, высказанные в упомянутых посланиях, представляют для меня значительный интерес. Чтобы прояснить некоторые детали (в частности, технические), приглашаю Вас встретиться на следующей неделе – например, в среду, 29 июня, у меня в офисе. Накануне (или раньше) прошу Вас позвонить мне, чтобы уточнить время визита.

Желаю Вам всяческих успехов и – до связи.

С неизменным уважением,  
проект-менеджер ЗАО "Терра-Строй"  
Л.И. Юргенс

### 27.4. Письмо по возникающим время от времени поводам

Главному инженеру  
ОАО "Зарайский мясокомбинат"  
П.Ю. Чевыкину

Уважаемый Петр Юрьевич!

С большим удовлетворением сообщаем Вам, что на 3 октября с.г. намечено открытие еще одного – уже шестого – торгового павильона для продажи продукции Вашего предприятия. Новая торговая точка расположена на территории городского рынка.

Просим Вас принять участие в церемонии открытия. Все подробности – в прилагаемом приглашении.

С уважением,  
заместитель генерального директора  
ЗАО "Зарайскпромстрой"  
А.А. Романишин

## Глава 28. БЛАГОДАРСТВЕННЫЕ ПИСЬМА

Благодарственные письма предоставляют нам прекрасную возможность не только воздать

должное заслугам наших деловых партнеров, но и укрепить дружеские, неформальные отношения с ними. Таким образом, функциональное предназначение этих писем оказывается более широким, чем принято думать. Для благодарственных писем особенно важно выбрать правильный тон обращения. В то же время таким письмам присущи некоторые специфические особенности.

В частности, повседневная практика деловой переписки допускает **оформление** благодарственных писем (как и писем-поздравлений) на специальных бланках, так называемых адресах, имеющих вместо привычных реквизитов элементы художественно-эстетического оформления (виньетки, фоновые и штриховые изображения, краткие заголовки, "Благодарственное письмо", "Благодарность" и т.п.). Текст на подобных бланках может располагаться в более свободной форме. Допускается также применение других (нестандартных) гарнитур шрифта.

**Структура** благодарственного послания обычно предполагает:

- выражение благодарности (с использованием ключевой формулировки) в начальном предложении первого абзаца и изложение повода для вынесения благодарности;
- выражение надежд и пожеланий автора;
- использование заключительной формулы вежливости.

Выражение письменной благодарности деловым партнерам считается уместным в следующих основных случаях:

- благодарность новому партнеру за первый заказ;
- благодарность партнеру за особо крупный заказ;
- благодарность партнеру за быструю оплату счета;
- благодарность за услугу (в т.ч. оказанную в частном порядке);
- благодарность за предоставленную информацию (обладающую особой ценностью или переданную в сжатые сроки);
- благодарность в ответ на поступившие поздравления или соболезнования;
- благодарность за прием;
- благодарность за любое иное содействие в осуществлении деловой активности.

#### 28.1. Благодарственное письмо в связи с окончанием делового визита

<p>Министру муниципального развития Самарской области А.А. Дындину</p>
<p>Уважаемый Аркадий Антонович!</p> <p>Сердечно благодарю Вас за оказанный мне прием. Я покидаю гостеприимную самарскую землю с чувством глубокого удовлетворения в связи с проделанной нами в дни визита значительной работой по укреплению экономических и культурных связей между нашими регионами.</p> <p>Желаю Вам, уважаемый Аркадий Антонович, новых успехов на профессиональном поприще, осуществления планов, крепкого здоровья и благополучия. Пусть продолжают укрепляться деловые и дружеские связи между Самарской и Вологодской областями.</p> <p>С глубоким уважением, вице-премьер Правительства Вологодской области В.В. Моторина</p>

#### 28.2. Благодарственное письмо в ответ на выражение соболезнования

Президенту ЗАО "Карат"  
И.И. Решетову

Уважаемый Иван Иванович!  
Позвольте выразить Вам свою глубокую благодарность в связи с поступившими от Вас соболезнованиями по поводу безвременной кончины моего брата. Я исключительно признательна Вам за оказанные мне в трудные минуты поддержку и сочувствие.

С уважением,  
Н.Н. Залесская,  
вице-президент компании <\*>

-----  
<\*> В данном случае должность указывается после фамилии и инициалов автора, поскольку последний представляет ту же организацию, что и адресат.

### 28.3. Благодарственное письмо в ответ на поздравления

Начальнику ОАО "Орел-электросвязь"  
Г.В. Щукиной

Глубокоуважаемая Галина Борисовна!  
Выражаю Вам от имени коллектива ОАО "Центртрансгаз" сердечную благодарность в связи с поступившими в адрес нашего предприятия поздравлениями по случаю 60-летия со дня основания.

Мы искренне надеемся, что сложившиеся между нашими предприятиями прочные взаимовыгодные деловые отношения получат свое дальнейшее развитие. Пользуясь случаем, передаю Вам и всем Вашим сотрудникам пожелания успехов в работе, процветания, мира и счастья.

С неизменным почтением,  
генеральный директор ОАО "Центртрансгаз"  
К.А. Либих  
Председатель профсоюзного комитета  
П.Л. Сурикова

### 28.4. Благодарственное письмо за содействие в осуществлении деловой активности

Директору МУК "Краеведческий музей  
г. Ростов Великий Ярославской области"  
А.Ю. Тишкову

Уважаемый Алексей Юрьевич!  
Прошу принять мою благодарность за содействие, оказанное Вами лично и сотрудниками Вашего музея в проведении городского фольклорного фестиваля "Зимушка-зима".

Проделанная коллективом музея работа по подготовке и обеспечению фестиваля позволили его участникам продемонстрировать горожанам и многочисленным гостям свои незаурядные творческие способности, еще раз напомнить всем нам о силе и славе русского народного искусства.

С глубоким уважением и признательностью,  
помощник главы администрации города  
по вопросам культуры  
М.И. Сачкова

## 28.5. Рекомендуемые формулировки для благодарственных писем

### **А. Основные формулировки:**

- "Благодарю (благодарим) Вас (вас)...";
- "Выражаем благодарность...";
- "Позвольте поблагодарить...";
- "Разрешите выразить свою благодарность...";
- "Настоящим письмом мы выражаем Вам (вам) свою благодарность...";
- "Мы исключительно благодарны Вам (вам)...";
- "Мы имеем намерение поблагодарить Вас (вас)...";
- "Примите нашу благодарность:  
за поздравления;  
за соболезнования;  
за содействие в решении;  
за приглашение;  
за теплый и дружественный прием;  
за понимание и поддержку в трудную минуту;  
за внимание и заботу;  
за оперативный ответ по существу нашего обращения";
- "Мы надеемся, что Ваша организация и впредь...";
- "Мы рассчитываем на то, что Вы останетесь в числе наших наиболее надежных партнеров...";
- "Мы высоко ценим прочность и надежность наших деловых и дружеских связей...";
- "Мы выражаем уверенность в том, что у нашего взаимовыгодного партнерства прекрасные перспективы...";
- "Я крайне удовлетворен состоянием наших деловых контактов и надеюсь...";
- "Я глубоко убежден, что наши организации смогут уже в ближайшие годы существенно расширить сферы сотрудничества...";
- "Я исхожу из обоюдной заинтересованности наших организаций в укреплении дружеских взаимоотношений...";
- "Я всегда готов оказать Вам аналогичную услугу...".

### **Б. Дополнительные формулировки:**

"Пользуясь случаем, прошу передать:

- руководству организации;
- совету директоров компании;
- президенту банка;
- собранию акционеров;
- избирателя округа;
- коллективу предприятия;
- Вашим коллегам;
- господину...:  
мою благодарность;  
нашу признательность;  
пожелания всего наилучшего;  
наше удовлетворение;  
приглашение посетить... с ответным визитом;  
наши ответные поздравления в связи с...;  
наши новые предложения о сотрудничестве;  
наши уверения в совершеннейшем почтении (преданности)".

## Глава 29. РЕКОМЕНДАТЕЛЬНЫЕ ПИСЬМА

Рекомендательные письма представляют собой один из самых непростых для исполнения видов деловых писем. С их помощью порой в мгновение ока решаются карьеры и даже судьбы людей, которых предоставляющие рекомендации имеют удовольствие знать по совместной профессиональной деятельности. Вот почему главным требованием к посланиям подобного рода является **объективность**.

Подчеркнем: рекомендательное письмо не является характеристикой на того или иного работника. У этих документов делового общения различное функциональное предназначение. Письмо рекомендует, т.е. по сути почти предписывает нам, как поступить с подателем послания, тогда как характеристика всего лишь характеризует его, оставляя право принятия решения за адресатом.

Особенности оформления, структуры, содержания и стилистики рекомендательных писем во многом предопределяются поводом для их подготовки. Заметим: рекомендации могут предоставляться как временным, так и постоянным работникам в краткой или развернутой форме.

Существенно может различаться и целевая направленность рекомендательных писем. В зависимости от обстоятельств они могут быть **благожелательными, нейтральными**, а в отдельных случаях - и **негативными**. Стандартный порядок подготовки рекомендательного письма предполагает:

- общую оценку рекомендуемого (благожелательную, нейтральную или негативную);
- обоснование рекомендации (в виде описания важнейших профессиональных и личных качеств рекомендуемого работника);
- заключительный вывод (необходим для развернутых рекомендательных писем).

В конце послания, как правило, содержится ссылка на прочие рекомендации, которые могут или прилагаться непосредственно к письму, или высылаться по соответствующему запросу.

### 29.1. Рекомендательное письмо практиканту

Руководителю кадровой службы ЗАО "Мегаполис-экстра" В.С. Мартынову
Уважаемый господин Мартынов!
Настоящим письмом я с удовольствием рекомендую Вам Анну Прохоровну Лукашину, которую имею честь знать как добросовестного и порядочного работника и перспективного молодого специалиста. Вы можете доверить ей любое дело, не опасаясь наступления неблагоприятных последствий.
Я также свидетельствую, что за время производственной практики во вверенной мне организации госпожа А.П. Лукашина проявила исключительные способности в области компьютерных коммуникаций.
Приложение: отзыв руководителя подразделения о работе А.П. Лукашиной в период производственной практики, на одном листе, конфиденциально, только адресату.
С чрезвычайным почтением, Л.Б. Баранов, вице-президент по персоналу ООО "Сотовик"

### 29.2. Формальное рекомендательное письмо

Начальнику отдела кадров завода "Гидромотор" Г.Г. Шадрину
---

Рекомендую господина А.А. Сергеева для работы в Вашей организации в должности инженера-конструктора.

Приложение: производственная характеристика на А.А. Сергеева, на одном листе, конфиденциально, только адресату.

Директор ОКБ "Ротор"  
Е.Н. Зимин

Начальник отдела кадров  
М.С. Чевская

Председатель профсоюзного комитета  
К.О. Блинов

### 29.3. Неформальное рекомендательное письмо

Генеральному директору ОАО "Лукоморье"  
Ю.Г. Сапроновой

Многоуважаемая Юлиана Галактионовна!

Просил бы Вас оказать всяческое содействие в трудоустройстве подателю сего письма - моему давнему коллеге Ивану Робертовичу Каплину. За 15 лет совместной работы я имею о нем только положительные отзывы - и как о специалисте, и как о человеке.

И.Р. Каплин обладает значительным опытом административной работы в качестве руководителя младшего и среднего звена. Последние два года он успешно управлял научно-исследовательским отделом нашего комбината. Прекрасно знает технологию строительных работ.

И.Р. Каплин - в высшей степени порядочный человек. Я с большим удовлетворением рекомендую его Вам для работы в качестве заместителя генерального директора по производству. К сожалению, в настоящее время мы не имеем возможности сделать ему более достойное предложение о повышении по службе. Служебная характеристика на И.Р. Каплина может быть выслана в Ваш адрес с поступлением соответствующего запроса. Благодарю Вас за внимание.

С уважением,  
генеральный директор  
ОАО "Новогорский домостроительный комбинат"  
Н.Н. Насонов

### 29.4. Рекомендательное письмо штатным работникам, подлежащим сокращению

Директору компании "Аква-терем"  
С.С. Сошилову

Уважаемый Сергей Сергеевич!

Обращаюсь к Вам по поручению директора нашего предприятия И.А. Сорокина, для того чтобы порекомендовать Вам двух достойных соискателей на замещение вакансий квалифицированных рабочих.

В связи с реорганизацией производства мы вынуждены в ближайшее время уволить часть сотрудников. Настоятельно прошу Вас изыскать возможность для трудоустройства на Вашем предприятии двух наших сотрудников, подлежащих сокращению. Это Валерий Павлович Новиков и Виктор Севастьянович Опарин.

Обоим нет еще и 35, оба являются прекрасными специалистами в области

монтажа водопроводных коммуникационных систем из полипропилена, оба прошли год назад переподготовку в фирменном учебном центре концерна "Аqua". Имеют богатый опыт выполнения монтажных работ любой сложности.

За время работы у нас В.П. Новиков и В.С. Опарин не были замечены в пристрастии к вредным привычкам. Не требуют контроля в процессе выполнения заказов. В.П. Новиков в прошлом имел ряд нареканий в связи с некачественным исполнением отдельных видов работ, однако после переподготовки его отношение к делу изменилось к лучшему. В.С. Опарин иногда любит поспорить, однако это никак не отражается на результатах его труда. Буду весьма обязана, если Вы сочтете представленных кандидатов достойными для приема в свой трудовой коллектив.

С неизменным уважением,  
заместитель директора по кадровым вопросам  
ЗАО "Полипропилен"  
И.Б. Давыдова

## 29.5. Рекомендуемые формулировки для рекомендательных писем

### **А. Основные формулировки:**

1) "Рекомендую (рекомендуем):

Вам (вам);

к Вашему сведению";

2) "Настоящим письмом рекомендую (рекомендуем, рекомендуется):

в качестве соискателя вакансии;

в качестве кандидата на позицию";

3) "Я с удовольствием рекомендую:

руководству Вашей организации;

Вашему предприятию";

4) "Мы с большим удовольствием рекомендуем:

господина (госпожу)...;

наших сотрудников...";

5) "Я знаю господина (госпожу)... как работника и человека:

добросовестного и квалифицированного;

усердного и инициативного;

дисциплинированного и ответственного;

умелого и грамотного;

порядочного и скромного;

честного и отзывчивого;

приветливого и доброжелательного;

приятного во всех отношениях";

6) "За время работы (стажировки, производственной практики) он (она) проявил(а) себя:

с самой лучшей стороны;

наилучшим образом;

эффективным работником;

способным руководителем;

знающим специалистом;

пунктуальным исполнителем;

незаменимым сотрудником;

самым подходящим образом";

- "Характеристика прилагается...";

- "Отзыв высылается...";

- "Заключение представляется...";

- "Служебная характеристика будет предоставлена с получением соответствующего запроса...";



- "Производственная характеристика приобщена к личному делу, которое может быть выслано в Ваш адрес...";
- "Кроме того, имеются рекомендации от...";
- "Результаты профессионального тестирования отражены в...";
- "Итоги испытаний изложены в...".

#### **Б. Дополнительные формулировки:**

- "Буду обязан за содействие в...";
- "Спасибо за внимание к...";
- "Я буду рад, если предлагаемая кандидатура...";
- "Мне будет приятно узнать, что в лице рекомендуемого вы нашли...";
- "Мы надеемся, что рекомендуемый окажется полезен...";
- "Мы полагаем, что такой работник, как..., может рассчитывать на место в вашем коллективе...";
- "Мы думаем, что это одна из лучших кандидатур...";
- "Я не удивлюсь, если рекомендуемый уже в самое ближайшее время...".

### **Глава 30. МИНИ-ПИСЬМА (КРАТКИЕ ПИСЬМЕННЫЕ СООБЩЕНИЯ)**

"Малые эпистолярные формы" сохраняют свое значение в ситуациях, когда автор письма по тем или иным причинам не в состоянии уделить его подготовке больше нескольких минут. Отсюда четкое функциональное предназначение мини-писем: осуществление информационного обмена малыми порциями и, как правило, в оперативном режиме.

Это предполагает определенные особенности выбора способа оформления мини-писем, их структуры, содержания и стилистики. Для достижения желаемого результата автор может прибегнуть к одному из перечисленных вариантов мини-писем:

- **блиц-ответ** - предельно краткий письменный ответ, высылаемый адресату сразу же по прочтении его послания. Экономит время, сокращает количество деловых бумаг, не требует привлечения помощников (которые в это время могут заняться более важными делами), может оформляться от руки (например, как резолюция, написанная на отдельном листке бумаги);

- **модульное письмо** - письмо-шаблон, размещенное на обычной почтовой карточке. Экономия времени достигается за счет заблаговременного размещения значительной части повторяющегося (стандартного) текста полиграфическим способом. Остальной текст дпечатывается или вписывается от руки в процессе окончательного оформления;

- **письмо-копия** - второй экземпляр, направляемый адресату вместе с первым для визирования (оформления на нем своих замечаний и т.п.) и последующего возврата. Экономия времени обеспечивается благодаря тому, что текст обоих писем (исходящего и входящего) располагается на одном листе. В тексте исходящего письма делается пояснение относительно порядка использования второго экземпляра послания;

- **бизнес-кард** - разновидность корпоративных визитных карточек. Наряду с коммуникационной функцией выполняет и представительскую. В отличие от обычных почтовых карточек и открыток, служит для передачи информации исключительно делового (служебного) характера. Оформляется как машинописным способом, так и от руки. Экономия времени достигается за счет ограничения бумажного пространства для изложения содержания, в связи с чем некоторые стандартные реквизиты делового письма (например, указание должности) могут опускаться. Пересылается в конверте;

- **открытка** - классическое средство оперативной почтовой связи. Используется предпринимателями для представительских и коммуникационных целей уже более 150 лет. В настоящее время применяется в двух вариантах:

- а) как краткое частное деловое послание личного характера;
- б) как инструмент директ-мейла (прямой почтовой рассылки).

Преимущества те же, что и у бизнес-кард. Дополнительное преимущество - эстетическое, художественное воздействие на адресата при помощи размещенных на открытке изображений.

Текст открытки, используемой для частного письменного сообщения, может включать менее

официальные формулировки (в частности, при обращении), что еще более подчеркивает личный характер послания. Пересылается открытка, как правило, в конверте.

### 30.1. Блиц-ответ

Генеральному директору ЗАО "Лидер"  
Э.А. Штерну

Уважаемый господин Штерн!  
Только что получил Ваше письмо. Считаю необходимым обсудить детали предлагаемой Вами сделки в ходе личной встречи. Приглашаю Вас на бизнес-ланч - с 12 до 13 часов - в один из трех предстоящих дней. Право выбора места его проведения оставляю за Вами.  
В ожидании скорого ответа.

Остаюсь искренне Ваш,  
вице-президент по развитию компании "Прайд"  
Б.Ю. Новожилов

### 30.2. Модульное письмо (письмо-шаблон на почтовой карточке)

Такому-то (текст может быть вписан автором от руки)

Уважаемый (уважаемая) ...!  
Рад(а) получить Ваше сообщение относительно...  
Просил(а) бы Вас...  
(дальнейший текст - не более восьми - десяти слов - вписывается адресатом от руки на основе приведенных ниже вариантов):

- выслать мне каталог;
- выслать мне проект договора;
- выслать мне образец;
- выслать мне прайс-лист;
- сообщить мне цену;
- сообщить мне срок поставки;
- сообщить мне программу поездки;
- сообщить мне программу мероприятия;
- позвонить мне (указать желаемый срок);
- встретиться со мной (указать желаемое время);
- предварительно обсудить этот вопрос с...;
- согласовать это решение с...;
- произвести оплату к...;
- осуществить поставку до...;
- погасить задолженность к...;
- устранить неисправность до...

С уважением,  
такой-то (такая-то) (текст может быть предварительно напечатан)

### 30.3. Письмо-копия <1>

-----

<1> Не требует формулирования. Адресат получает с ответом копию текста своего послания и краткое сообщение, оформленное от руки. Аналогичным образом можно поступать, отсылая кому-либо свое письмо, например прилагая его копию с пометкой: "Прошу использовать для краткого ответа от руки".

(Оформляется на ксерокопии полученного письма. Объем текста не превышает 10 – 12 слов):

Уважаемый (уважаемая)...!  
Спасибо за Ваше сообщение.  
Пожалуйста,  
сообщите...;  
вышлите...  
С уважением,  
...

#### 30.4. Бизнес-кард

Санкт-Петербург, 30 июля 2011 г.

Уважаемый Петр Иванович!  
Этим кратким посланием я хотел бы подтвердить, что наша договоренность о встрече на следующей неделе остается в силе. Просил бы Вас также захватить с собой последние сведения об итогах продаж.

С уважением,  
Р.Н. Жук

#### 30.5. Открытка

Н. Новгород, 5 ноября 2011 г.

Дорогая Маша!  
Моя командировка протекает успешно. Полагаю, что она завершится в запланированные сроки. Здесь довольно холодно, почти каждый день идет мокрый снег.

Город выглядит мрачновато. Сегодня получил от компаньона приглашение в Драмтеатр и, видимо, воспользуюсь им.

Надеюсь, ты и Валечка в полном порядке?  
Обнимаю, и до скорой встречи.

Искренне Ваш,  
С. Сигов

### Глава 31. ПИСЬМА НЕГАТИВНОГО СОДЕРЖАНИЯ

Письма негативного содержания, возможно, самые неприятные деловые письма, которые нам приходится время от времени составлять и отправлять адресатам. Тем не менее их использование в процессе переписки - суровая необходимость.

Тем важнее уметь писать подобные послания. Поскольку для их подготовки насчитывается довольно большое число поводов, мы рассмотрим на конкретных примерах наиболее типичные ситуации.

**Особенностью оформления** писем негативного содержания является следующее: во многих случаях первые лица организаций предпочитают уступать право подписи подобных посланий своим помощникам и заместителям. Отчасти это объясняется тем, что на подобные письма не принято ожидать ответа. Кроме того, таким образом руководитель исподволь демонстрирует адресату степень своего недовольства по этому поводу.

**Структура** писем негативного содержания традиционная. Первый абзац обычно содержит ключевую формулировку и изложение мотивов действий автора письма. Второй, как правило,

конкретизирует содержание первого (при этом не принято, например, излагать открытым текстом причины отклонения кандидатуры соискателя вакансии).

Особенностью содержания писем негативного содержания является так называемый показной оптимизм автора. Несмотря на то что дела обстоят хуже некуда (приходится разрывать деловые отношения с партнером, извещать работника об увольнении и т.п.), принято включать в содержание таких посланий формулировки позитивной направленности (например, выражать надежду, что в следующий раз попытка соискателя подыскать себе работу увенчается успехом, и т.п.). Это не "показуха", а проявление хорошего тона.

Приступая к подготовке подобного послания, рекомендуется придерживаться следующих основных правил:

- 1) пишите жестко, одновременно давая понять адресату, что вам ясны его обстоятельства;
- 2) ссылайтесь на конкретные причины, побудившие вас принять то или иное решение, но при этом щадите самолюбие адресата;
- 3) при обращении к сотруднику или соискателю не забудьте высказать ему несколько слов поддержки ("подсластите пилюлю");
- 4) при обращении к должнику обязательно указывайте сумму, подлежащую оплате, и (отдельно от нее) пени;
- 5) предоставляйте адресату необходимое время на ответ и действия в случаях, когда это требуется;
- 6) назначайте крайний срок для ответа (для оплаты);
- 7) упоминайте о последствиях невыполнения ваших требований со ссылкой на конкретные положения законодательства;
- 8) будьте последовательны в своих действиях и убедительны в своих доводах - каждой строкой своего послания не оставляйте адресату места для сомнений в вашей правоте.

### 31.1. Уведомление об увольнении

Менеджеру по работе с заказчиками Л.Р. Ольшанскому
<p>Уважаемый господин Ольшанский!</p> <p>С сожалением вынуждены сообщить, что Вы уволены из нашей компании с 21 октября 2011 г. Нам искренне жаль, что, несмотря на вынесенные Вам ранее два дисциплинарных взыскания, Вы так и не сумели изменить свою работу к лучшему.</p> <p>Несмотря на происшедшее, мы с благодарностью вспоминаем о той работе, которая была исполнена Вами с надлежащей ответственностью и подобающим служебным рвением.</p> <p>Выписку из приказа об увольнении, расчет и трудовую книжку Вы можете получить 21 октября с.г. в течение всего рабочего дня. Необходимые указания на этот счет будут даны соответствующим должностным лицам.</p> <p>Желаем Вам всего наилучшего.</p> <p>От имени генерального директора компании "АБВ", менеджер-терминатор &lt;*&gt; Т.И. Школьников</p>

-----  
<\*> В компетенцию менеджера-терминатора входят все вопросы, связанные с процедурой увольнения сотрудников.

### 31.2. Письменный отказ в предоставлении вакансии

Н.К. Уховой
-------------

Уважаемая госпожа Ухова!

Конкурс на замещение вакантной должности  
журналиста/пишущего редактора/  
редактора корпоративного сайта/корреспондента

Благодарю Вас за интерес, проявленный Вами к нашему объявлению о вакансии, и полученное от Вас в этой связи подробное резюме (CV).

Сведения, любезно предоставленные Вами в наше распоряжение, были изучены с подобающим вниманием. Однако, к большому сожалению, я вынуждена сообщить Вам, что Ваша фамилия не была включена в окончательный список (шорт-лист) претендентов.

Я искренне огорчена тем, что мне приходится писать Вам об этом. Пользуясь случаем, выражаю надежду, что Ваша следующая попытка будет более успешной.

С уважением,  
от имени генерального менеджера по персоналу  
компании "Глобал ньюз Лтд.",  
Алиса Лэнд, референт офиса

### 31.3. Письменный отказ в предоставлении субсидии

С.И. Фокиной

Уважаемая госпожа Фокина!

Ваше заявление о предоставлении Вам субсидии в виде беспроцентного кредита на условиях, изложенных Вами в письме от 5 октября с.г., нами внимательно изучено.

С сожалением должны сообщить Вам, что в настоящее время это заявление не может быть удовлетворено в связи с неблагоприятной инвестиционной конъюнктурой в регионе.

Тем не менее мы надеемся вновь вернуться к рассмотрению этого вопроса по прошествии некоторого времени. Мы также надеемся, что данное сообщение будет воспринято Вами с должным пониманием.

Желаем Вам всего наилучшего.

С уважением,  
начальник кредитного департамента  
коммерческого банка "Ульяновский"  
Н.А. Баранов

### 31.4. Письменный отказ в отсрочке погашения задолженности

Н.М. Сокольникову

Уважаемый господин Сокольников!

Настоящим письмом мы в последний раз призываем Вас проявить порядочность и благоразумие. Время для погашения задолженности по полученному Вами кредиту полностью истекло ровно ----- (подчеркнуто автором письма), и в этой ситуации нам, видимо, не остается ничего другого, как передать дело о взыскании с Вас требуемой суммы в суд.

Позвольте напомнить Вам, что мы неоднократно пытались связаться с Вами по этому вопросу. В частности, ранее Вам были высланы:

- 1) первая выписка из месячного счета (от 10 мая с.г.);
- 2) вторая выписка с комментарием (от 30 мая с.г.);

- 3) первое официальное письмо с уведомлением о вручении (от 8 июня с.г.);
- 4) второе официальное письмо (напоминание) с уведомлением о вручении (от 19 июня с.г.);
- 5) третье официальное письмо (предупреждение) с уведомлением о вручении (от 30 июня с.г.).

Мы с сожалением вынуждены констатировать, что и по сей день не получили от Вас ни одного ответа на пять предыдущих посланий. Это еще более укрепляет нас в своем намерении.

Тем не менее, принимая во внимание всю серьезность ситуации, мы готовы предоставить Вам еще одну – самую последнюю – возможность проявить свои лучшие человеческие качества и погасить задолженность. Если Вы испытываете в связи с этим определенные затруднения, не стесняйтесь обратиться к нам.

Однако, если и по истечении следующих пяти дней мы все же не получим от Вас ответа по существу наших требований – в виде чека или письма, – дело о взыскании долга будет передано в суд. Мы все еще надеемся, что этого не потребуется.

С совершенным почтением,  
начальник отдела по работе с физическими лицами  
ЗАО "Инвестиционный фонд "Дело"  
В.В. Охотникова

### 31.5. Письменное выражение неодобрения или порицания чьих-либо действий

Заместителю директора по продажам  
ЗАО "Прогресс"  
А.А. Душину

Уважаемый господин Душин!

Настоящим письмом я намерен выразить свое неодобрение в связи с Вашим заявлением, содержащим безосновательную критику в адрес руководителя нашего предприятия г-на П.П. Маркова. Это заявление, напомню, было сделано Вами вчера во время перерыва в рабочем совещании в присутствии служащих наших предприятий.

Вынужден сообщить Вам от имени руководства нашего предприятия, что подобное поведение с Вашей стороны расценивается нами как недопустимо бестактное. В связи с изложенным я просил бы Вас на будущее воздерживаться от подобных заявлений во избежание нежелательных последствий для деловых и личных взаимоотношений между нами и нашими предприятиями.

С уважением,  
первый заместитель генерального директора  
ОАО "Завод "Техноресурс"  
А.И. Липин

### 31.6. Письмо о разрыве деловых отношений

Директору ЗАО "Метиз"  
И.И. Старых

Уважаемый господин Старых!

Настоящим письмом я с чувством большого огорчения намерен сообщить Вам о том, что начиная с 1 января 2011 г. мы более не считаем возможным поддерживать с Вашей организацией деловые отношения.

Полагаю, Вам известны причины, заставившие нас сделать этот шаг. К сожалению, все наши попытки убедить Вас своевременно платить по счетам закончились ничем.

Претензии по действующим договорам и соглашениям принимаются в установленном порядке в течение двух месяцев с заявленной выше даты. Надеюсь, Вы проявите необходимое благоразумие и не станете принуждать нас своими действиями к разрешению остающихся незавершенными вопросов в судебном порядке.

Позвольте в заключение пожелать Вам всего наилучшего.

С совершенным почтением,  
от имени генерального менеджера  
ООО "Алекс",  
Г.И. Хайкичев, менеджер-администратор

### 31.7. Рекомендуемые формулировки для писем негативного содержания

#### **А. Основные формулировки:**

- "С сожалением вынуждены сообщить Вам...";
- "С огорчением сообщаем Вам...";
- "С чувством глубокого огорчения ставим Вас в известность...";
- "С большим сожалением извещаем Вас...";
- "Ваша просьба не может быть удовлетворена, поскольку...";
- "Мы вынуждены отклонить Вашу кандидатуру...";
- "Я не нашел убедительных аргументов для того, чтобы согласиться с Вашим предложением...";
- "В сложившихся обстоятельствах я не мог действовать иначе...";
- "Я просил бы сделать Вас из случившегося правильные выводы...";
- "Я хотел бы надеяться, что Вам вполне понятны мотивы моих действий...";
- "Мы полагаем, что Вы не станете усматривать в нашем решении злого умысла...";
- "Мы уверены, что Ваша следующая попытка окажется более успешной...".

#### **Б. Дополнительные формулировки:**

- "Позвольте в заключение поблагодарить Вас за проделанную работу...";
- "Разрешите выразить Вам свою благодарность за интерес, проявленный Вами к нашему объявлению...";
- "Мы желаем Вам всего доброго...";
- "Желаю Вам всего самого наилучшего...".

### **Глава 32. ПИСЬМА ДЛЯ ВЫРАЖЕНИЯ ОТКАЗА ОТ КАКОГО-ЛИБО ПРЕДЛОЖЕНИЯ**

Подготовка писем для выражения отказа от какого-либо предложения, как правило, вызывает определенные сложности. Объясняется это тем, что автор подобного послания, с одной стороны, при любых обстоятельствах стремится отстаивать собственные интересы, а с другой - не желает, чтобы отказ повлиял в будущем на его взаимоотношения с адресатом.

Вот почему для писем-отказов крайне важен тон содержания - изысканный, безупречно вежливый и потому буквально обезоруживающий адресата. Другим важным моментом является убедительность послания. С этой целью автору следует всякий раз отыскивать соответствующие "железные" аргументы.

**Оформлять** письменный отказ предпочтительнее всего на листе писчей бумаги, а не на бланке - это позволит придать вашему посланию более естественный вид, тем более что в данном случае речь идет об отказах, вызванных особыми обстоятельствами. Вполне допустимо добавить к напечатанному тексту несколько слов от руки, что подчеркнет дружественный характер письма и

позволит адресату преодолеть чувство досады от отказа.

**Структура** письма с выражением отказа предполагает:

- включение в первый абзац в качестве вводного выражения сожаления по случаю отказа;
- включение в первый абзац ключевой формулировки, смысл которой сводится к тому, что в существующих условиях автор письма решительно не в состоянии согласиться с тем или иным предложением адресата и т.п.;
- краткое изложение мотивов решения автора с убедительным обоснованием.

**Содержание** письма с выражением отказа должно быть изложено "на едином дыхании" - это придаст тексту дополнительную убедительность. Кроме того, крайне важно, чтобы содержание выглядело логично, не оставляя адресату сомнений, мог или не мог автор послания поступить иначе. Недопустимо использовать формулировки и выражения, прямо указывающие на отказ.

### 32.1. Письменное выражение отказа на приглашение

Президенту клуба "Гольф-Россия" Н.Е. Константинову
Глубокоуважаемый Николай Евгеньевич!
Сердечно благодарю Вас за приглашение принять участие в ежегодном Рождественском собрании почетных членов нашего клуба.
К большому сожалению, в этом году я не смогу принять Ваше предложение об участии, поскольку намереваюсь в связи с обострением давнего хронического заболевания пройти в середине декабря комплексное обследование за пределами Российской Федерации. Не исключаю, что мне придется задержаться за границей до наступления Нового года.
Прошу Вас с пониманием отнестись к моим доводам. Я всегда с большой теплотой и симпатией вспоминаю наши ежегодные встречи. Надеюсь, такая возможность нам представится еще не раз.
С глубоким уважением, Р.В. Александров, академик РАН, почетный член клуба "Гольф-Россия" с 1998 г.

### 32.2. Письменное выражение отказа от выполнения договорных обязательств в связи с форс-мажорными обстоятельствами

Директору ООО "Супер" Л.А. Переверзевой
Уважаемая Летиция Ахатовна!
С сожалением должен известить Вас о том, что в связи с нехваткой оборотных средств мы вынуждены будем отменить наш заказ от 8 августа 2011 г. на приобретение у Вашей организации партии бытовой техники.
Я искренне огорчен необходимостью сообщить Вам эту неприятную новость. Тем не менее я очень надеюсь, что этот факт никак не отразится на развитии наших деловых взаимоотношений в будущем.
С уважением, директор ООО "Магазин "Современный быт" И.И. Цукерман

### 32.3. Письменное выражение отказа от услуги (товара)



Менеджеру по работе с клиентами  
ЗАО "Туристическая компания "Атолл"  
В.Р. Стрелковой

Уважаемая госпожа Стрелкова!

Некоторое время назад я имел удовольствие приобрести у Вашего агентства тур на острова Суматра и Калимантан. Однако в связи с непредвиденными обстоятельствами (автомобильная авария, обернувшаяся для меня значительным материальным ущербом) я просил бы Вас рассмотреть возможность о возврате мне денег.

Я не смогу по вышеуказанной причине уехать сейчас куда-либо, поскольку помимо решения финансовых проблем должен буду еще участвовать в судебном разбирательстве. На протяжении нескольких лет я и члены моей семьи регулярно приобретали у вас путевки для совершения самых разных путешествий. Однако указанные события делают мою очередную поездку невозможной, во всяком случае, в период, предусмотренный туром.

Настоятельно прошу Вас помочь мне решить этот вопрос. Со своей стороны хотел бы заверить Вас, что намерен и в дальнейшем поддерживать контакты с Вашей компанией и пользоваться ее услугами. Однако в настоящий момент это, к моему огорчению, решительно невозможно.

Пожалуйста, сообщите мне о своем решении в возможно более короткие сроки. Контактная информация содержится на визитной карточке, приложенной к письму.

С уважением,  
А.И. Пестунов,  
клиент компании "Атолл" с 1999 г.

#### 32.4. Письменное выражение отказа в возмещении ущерба в связи с необоснованностью претензий

Менеджеру по поставкам  
ОАО "Компо"  
Г.С. Кашину

Уважаемый господин Кашин!

Настоящим письмом мы с глубоким огорчением вынуждены сообщить Вам о своем отказе перечислить Вашей организации доплату за произведенные в прошлом месяце поставки комплектующих для компьютеров. Наше решение обосновано следующим:

1) Ваша организация не уведомила нас - хотя бы в последний момент - о намерении предоставить в наше распоряжение более дорогостоящий аналог комплектующих, что противоречит п. 5 действующего договора о поставках и порядке взаимных расчетов.

Заметьте, что мы не отрицаем право Вашей организации самостоятельно решать эти вопросы. Однако при этом вы взяли на себя обязательство уведомлять нас об изменениях в номенклатуре поставок, чего в данном случае сделано не было;

2) Ваша организация произвела поставку указанных комплектующих с опозданием. Это также является нарушением действующего договора (пп. "в" п. 7). Вы также не потрудились предоставить нам на этот счет какие-либо объяснения.

Следствием указанных нарушений договорных обязательств стали прямые и косвенные издержки, понесенные нашим предприятием в связи с ненадлежащей поставкой Вашей стороной комплектующих. В частности, мы вынуждены были отказаться от нескольких выгодных заказов, а также просить двух наших уважаемых клиентов об отсрочке выполнения принятых от них заказов.

В связи с изложенным мы считаем абсолютно неправомерным ваше

требование о доплате. Со своей стороны должны предупредить: в случае повторной ненадлежащей поставки комплектующих мы, видимо, должны будем позаботиться о поиске более благонадежного делового партнера.

Надеемся, наши доводы окажутся убедительными. Ваше следующее обращение с требованием о доплате вынудит нас передать рассмотрение этого дела в арбитражный суд.

С уважением,  
старший менеджер по работе с поставщиками  
ОАО "ПК-2000"  
О.П. Афиногенов

Юрисконсульт  
Г.Т. Шамова

### 32.5. Рекомендуемые формулировки для писем с выражением отказа

#### **А. Основные формулировки:**

- "С сожалением должен сообщить...";
- "С большим огорчением вынужден известить Вас...";
- "К моему сожалению...";
- "К моему крайнему огорчению:

в настоящее время Ваше предложение не может быть принято;

в данный момент мы не можем принять Ваше предложение;

я не располагаю возможностью для того, чтобы ответить на ваше предложение положительно;

наша организация не считает возможным согласиться с Вашим предложением".

#### **Б. Дополнительные формулировки:**

- "Надеюсь, это решение не повлияет на характер наших взаимоотношений...";
- "Полагаю, что Вы с пониманием отнесетесь к нашему решению...";
- "Мы рассчитываем, что Вы правильно поймете мотивы наших действий...";
- "Выражаю надежду на то, что это сообщение будет воспринято Вами должным образом...".

### **Раздел III. ПРОЧИЕ СПОСОБЫ ВЕДЕНИЯ ДЕЛОВОЙ ПЕРЕПИСКИ**

В этом разделе рассматриваются некоторые другие способы письменной деловой коммуникации, тесно переплетающиеся с традиционной перепиской, а также рекомендации по ее совершенствованию. Надеемся, содержание заключительных глав окажется для уважаемых читателей познавательным и полезным прежде всего с практической точки зрения.

### **Глава 33. СООБЩЕНИЯ ЭЛЕКТРОННОЙ ПОЧТЫ (E-MAIL)**

#### 33.1. Общие сведения об электронной почте и e-mail-сообщениях

Мы не случайно предлагаем читателям приступить к рассмотрению заключительного раздела пособия именно с электронной почты. Это достижение научно-технического прогресса в области компьютерных коммуникаций уже прочно вошло в российскую деловую практику.

Данная часть книги не имеет целью научить наших читателей техническим азам обращения с электронной почтой. Речь пойдет прежде всего о специфике электронных деловых писем - структурной, содержательной и стилистической. Тем не менее, приступая к рассмотрению перечисленных особенностей, необходимо сказать несколько слов о том, что представляет собой электронная почта (как средство коммуникации) и как обеспечить наибольшую эффективность

электронной деловой переписки. В настоящее время электронная почта (e-mail) является наиболее популярной интернет-услугой.

Основным преимуществом электронной почты является моментальная гарантированная доставка адресату почти неограниченного количества информации, причем не только текстовой, но и графической, звуковой и т.д. Еще одно, не менее существенное, преимущество электронной почты - ее бесплатность: автор письма и его получатель платят только за пользование Интернетом. Наконец, для отправки электронного делового письма не нужен посредник в лице обычной почты или службы курьерской доставки, достаточно компьютера, подсоединенного к Интернету, и соответствующего программного обеспечения.

Упоминание в качестве главного преимущества электронной почты ее оперативности не случайно. Пересылка информации от одного e-mail-абонента к другому происходит в режиме реального времени. При этом письмо (в случае временного отсутствия адресата) будет ожидать его в "почтовом ящике" столько, сколько потребуется, и качество информации от этого нисколько не пострадает.

Несомненным преимуществом электронной почты является и то, что доступ к этой услуге (к почтовому ящику) можно получить с любого компьютера, подсоединенного к Интернету. Перечисленные плюсы электронной почты делают ведение деловой переписки исключительно удобным, повышают ее эффективность.

Однако у электронной почты есть и некоторые недостатки:

- обмен электронными письмами целиком и полностью зависит от качества услуг интернет-провайдера и пропускной способности телефонной линии. Если это качество неудовлетворительно, вам, скорее всего, очень скоро не захочется пользоваться не только электронной почтой, но и Интернетом;

- существование рамочных ограничений на объем пересылаемой информации. Как правило, эти ограничения задает интернет-провайдер, указывая, какого объема почтовый ящик он предоставляет в распоряжение пользователя бесплатно. Обычно этот объем составляет до 10 мегабайт. Впрочем, как свидетельствует практика ведения электронной переписки, в большинстве случаев этого вполне достаточно;

- если ваш почтовый ящик занят уже поступившими ранее письмами, поступление последующей корреспонденции становится невозможным, до тех пор пока вы не освободите для этого соответствующий объем;

- вместе с электронными письмами в ваш почтовый ящик и, следовательно, в ваш компьютер могут проникнуть вирусы;

- отправленные электронные письма невозможно вернуть. Это особенно неприятно, если письмо по ошибке отправилось не к тому адресату.

### 33.2. Что нужно знать каждому участнику электронной переписки

Тот, кто хотя бы раз воспользовался электронной почтой, несомненно, оценил сполна ее положительные качества. Однако это вовсе не означает, что процесс общения посредством e-mail всегда протекает без проблем. Для того чтобы избежать их, участнику электронной переписки следует соблюдать несколько несложных правил:

1) **сохраняйте конфиденциальность**. Никто, кроме вас, не должен иметь доступа к вашему почтовому ящику. Держите втайне пароль, служащий для доступа к электронной переписке, ведущейся от вашего имени, и к корреспонденции, поступающей на ваше имя.

Если вы заметили что-то неладное, немедленно смените пароль, а при необходимости - и адрес электронной почты, не забыв при этом разослать своим партнерам соответствующее уведомление;

2) **ограждайте свой почтовый ящик от рекламного мусора**, так называемого спама. Добиться этого можно, установив электронные фильтры, предусмотренные программой-браузером для работы с Интернетом. Кроме того, не спешите сообщать свой электронный адрес всем подряд. Поддерживайте интернет-связь только с теми, кто состоит с вами в постоянных

деловых или дружеских отношениях. В противном случае вы вскоре рискуете обнаружить в своем почтовом ящике сообщения от посторонних лиц, отнюдь не доставляющие вам радость;

3) **содержите в порядке книгу электронных адресов.** Это особенно важно в случаях, когда вам необходимо осуществить циркулярную рассылку какой-либо информации. Следите за тем, чтобы из адресной книги своевременно удалялись сведения о тех, кто уже перестал по тем или иным причинам поддерживать с вами отношения (в т.ч. по e-mail).

Внося в адресную книгу новую запись, особенно тщательно проверяйте написание e-mail-адреса. В случае ошибки ваше сообщение просто не дойдет до адресата, что может грозить в ряде случаев серьезными неприятностями, наименьшая из которых - тщетное ожидание ответного электронного письма;

4) **избегайте пересылать по электронной почте конфиденциальную информацию.** Не забывайте о возможных ошибках при указании адреса (на основе данных книги адресов или при вводе вручную). Помните также, что в мировой паутине активно работают хакеры. Информацию закрытого характера лучше всего отправлять обычным заказным письмом или сообщать при личной встрече.

Важную оперативную информацию открытого характера (например, о предстоящей встрече с адресатом) направляйте с просьбой подтвердить получение или сообщайте лично или по телефону;

5) **заранее готовьте текст электронного письма.** Для его ввода в соответствующее поле e-mail-сообщения вовсе не обязательно подключаться к Интернету, можно сделать это и при помощи обычного текстового редактора, после чего перенести текст путем копирования и вставки из буфера памяти.

Избегайте пространных электронных писем - не забывайте, что это оперативный вид деловой коммуникации. Дополнительную информацию высылайте адресату так называемым приложенным файлом (кстати, в случае с отправкой изображений и звуков это единственная возможность переписать их по назначению).

### 33.3. Что нужно знать автору электронного письма

Специальные рекомендации есть и для отправителей e-mail-сообщений. Они сводятся к следующему:

- перед отправкой обязательно еще раз проверяйте адрес, по которому вы намерены выслать электронное письмо;

- всегда заполняйте графу "Тема" ("Subject") в окне программы для работы с электронной почтой;

- проверяйте дату отправки электронного письма, особенно если вы ссылаетесь на нее в содержании, не доверяйтесь всецело компьютерному календарю, смотрите иногда и на обычный;

- не используйте прописные буквы для набора отдельных слов или предложений, вместо этого вы можете увеличить размер отображаемого шрифта;

- в необходимых случаях используйте смайлики и "сетикет" - ставшие общепринятыми сокращения. При этом вы должны быть уверены, что использованные вами в письме сокращения будут правильно поняты адресатом;

- используйте универсальные кодировки. Это позволит вашему адресату избежать неприятностей с нечитаемостью присланного сообщения. В случаях, когда вы не уверены, что адресат самостоятельно выберет нужную кодировку, можно указать ее наименование в теме письма, например win1251. В наиболее безвыходных случаях набирайте текст латинскими буквами или пишите по-английски;

- пишите короче и по возможности яснее. Чем короче сообщение, тем меньше его объем, тем проще его получить и прочитать, тем легче на него ответить. Используйте там, где это возможно, стандартную подпись, добавляемую к основному тексту автоматически (в виде шаблона);

- облегчайте стиль изложения. Помните: формальности делают электронное письмо неестественным и к тому же затягивают процесс его подготовки и чтения;

- сохраняйте копии наиболее важных сообщений в виде файла или распечатки. При случае вы сможете на них сослаться;
- перед отправкой еще раз внимательно прочитайте текст сообщения, помните, что вернуть его из виртуального пространства вы уже не сможете.

### 33.4. Что нужно знать адресату электронного письма

Несколько специальных рекомендаций автор приберет и для адресатов e-mail-посланий:

- никогда не пытайтесь прочитать деловые письма, уведомление о поступлении которых внушает вам подозрения. Лучше сразу же уничтожать их во избежание встречи с вирусами и чужими тайнами. После отправки подобного сообщения в корзину компьютера не забудьте очистить и корзину;
- если вы все-таки случайно открыли чужое электронное письмо, отправленное вам по ошибке, не читайте его, а также уничтожьте. Помните, вы и сами не застрахованы от подобных неприятностей;
- на поступившие электронные письма, требующие ответа, реагируйте сразу. Если по каким-то причинам это невозможно, уведомьте о получении письма его автора и сообщите, что ответите, как только у вас появится возможность;
- на письма, которые вы не можете прочитать из-за проблем с кодировкой, немедленно отправляйте короткие стандартные уведомления об этом, написанные латинскими буквами или по-английски;
- вносите адрес автора послания в адресную книгу, только если намерены поддерживать с этим человеком постоянные контакты;
- во всех случаях отвечайте коротко и по существу. Этим вы сэкономите и свое время, и время вашего делового партнера. Кстати, при ответах используйте тот же вид кодировки, который был использован автором полученного вами письма;
- в необходимых случаях включайте в содержание ответа текст полученного вами письма. Это упростит процедуру ознакомления с вашим посланием;
- письма, на которые вы не уполномочены ответить (находящиеся не в вашей компетенции), переадресовывайте по назначению, используя для этого стандартную возможность программного обеспечения;
- письма, полученные вами, но по тем или иным причинам оставленные без ответа, распределяйте по тематическим папкам;
- своевременно удаляйте из почтового ящика всю просмотренную вами корреспонденцию.

## Глава 34. SMS-СООБЩЕНИЯ

С развитием услуг мобильной телефонии у участников деловой переписки появилась возможность осуществлять обмен очень короткими (не более 160 символов, включая пробелы между словами) текстовыми сообщениями. Эти сообщения получили сокращенное обозначение SMS (англ. short messages service, т.е. буквально "служба коротких сообщений").

SMS-технология появилась на свет более 15 лет назад благодаря усилиям компании Vodafone и успела завоевать по всему миру немалое количество поклонников, прежде всего в деловой среде, где наиболее активно используются мобильные средства связи. Отправка SMS-сообщений может осуществляться как с персонального компьютера, так и непосредственно с мобильного телефона на другой мобильный телефон.

SMS-сообщения могут использоваться для самостоятельной коммуникации между абонентами мобильных телефонов и оперативного дополнения (уточнения) информации, переданной при помощи традиционных средств делового общения. В большинстве случаев подобные сообщения не содержат обязательных для традиционных деловых писем служебных частей содержания.

Среднее время передачи SMS-сообщения, как правило, не превышает 10 секунд. Чаще всего с их помощью передают цифровые данные, краткую и наиболее существенную информацию об

определенных фактах и событиях и т.п. Особенностью текстовых сообщений, пересылаемых посредством мобильной телефонии, является активное использование сокращений для обозначения наиболее распространенных словосочетаний и идиоматических выражений.

## Глава 35. ВИЗИТНЫЕ КАРТОЧКИ

### 35.1. Функциональное назначение визитных карточек, их основные виды

Предположительно визитные карточки впервые появились во Франции в XVII столетии. Происхождение их названия тесно связано с французским же словом *visite* ("визит", т.е. посещение с определенной, как правило, деловой, целью). В Россию визитные карточки попали во времена царствования Екатерины II из французского придворного этикета и первоначально предназначались лишь для "посещений, навещений знакомых по обычаю, без надобности" <1>.

-----  
<1> Даль В.И. Толковый словарь живого великорусского языка. М.: Русский язык, 1989. Т. 1. С. 204.

Несмотря на бурное развитие коммуникационных технологий, визитные карточки и в начале нового тысячелетия не выглядят анахронизмом. Более того, в России визитки переживают подлинный ренессанс, что обусловлено, конечно, прежде всего причинами социально-экономического характера (в свете продолжающихся рыночных преобразований).

Функциональное рыночное назначение визитной карточки - представление партнеров по бизнесу в процессе деловых контактов - осталось неизменным. Визитная карточка по-прежнему незаменима при знакомствах, а также при укреплении и развитии взаимоотношений. Визитка может выступать также в качестве средства:

- заочного знакомства;
- рекомендации (представления) другого человека;
- оперативного информирования;
- проявления знаков внимания и уважения.

Визитная карточка может использоваться и как приложение к некоторым видам деловых писем. В настоящее время наиболее широкое распространение и обращение получили три вида визитных карточек:

- персональная (универсальная);
- персональная деловая (так называемый персонал бизнес-кард);
- персональная представительская (карточка частного лица).

Начнем именно с последней, и вот почему. **Представительские карточки** практически не используются для осуществления деловых контактов и предназначены для вручения лицам, с которыми обладатель визитки не связан партнерскими отношениями. Скорее это карточки для людей из своего, "домашнего", круга - друзей дома, родственников, а также тех, кто встретился обладателю визитки по стечению житейских обстоятельств (например, в поездке, на отдыхе и т.п.).

Представительская карточка не несет в себе деловой информации. На ней, как правило, отражены фамилия, имя и отчество владельца, а также номер неслужебного телефона и адрес (опять-таки неслужебный) электронной почты. В некоторых случаях на подобных карточках помещается и адрес постоянного места жительства ее обладателя. Особенностью оформления представительской карточки является отсутствие на ней каких-либо изображений (как говорится, за ненадобностью).

Наибольший интерес для деловых людей представляет **персональная деловая карточка**. Как следует из названия, она предназначена именно для активного применения в процессе деловых контактов и служит средством коммуникационного взаимодействия с деловыми партнерами и коллегами по работе.

Персональная деловая карточка несет в себе сведения сугубо делового характера:

- краткую официальную информацию об организации (предприятии, учреждении), которую представляет ее обладатель;
- персональную информацию о владельце (фамилию, имя, отчество);
- информацию о наименовании должности, специальном или почетном звании владельца визитки;
- контактную информацию (номера служебных телефонов, в том числе мобильных, номера факсов, телексов, адрес e-mail (так называемый URL), адрес интернет-ресурса (корпоративного или персонального) (http-адрес));
- информацию о служебном почтовом адресе владельца визитки.

Кроме того, на персональных деловых карточках, как правило, помещается символика организации, которую представляет обладатель визитки. На взгляд автора, место, которое занимает эмблема или логотип, было бы целесообразнее использовать для размещения текстовой информации, а изображения с символикой размещать на деловых карточках соответствующей организации (корпорэйт бизнес-кард), которые при необходимости вручаются партнеру отдельно или вместе с персональной деловой карточкой.

Много споров вызывает оборотная сторона персональной деловой карточки. В идеале она должна оставаться чистой и использоваться для оформления кратких письменных сообщений. Заметим: двусторонние визитки (заполненные информацией с обеих сторон) лишают их владельцев важного средства оперативной коммуникации.

На взгляд автора, это не совсем правильно. Следует воздерживаться от размещения на оборотной стороне визитки той же информации, но уже на иностранном языке (в этом случае, кстати, весьма затруднительно определить, что же считать "лицом" визитки). Еще менее уместной выглядит попытка поместить на обороте визитки рекламу услуг организации, которую имеет честь представлять обладатель персональной деловой карточки. Для этой цели существует корпоративная визитка.

**Универсальные визитные карточки** вполне оправдывают свое предназначение при использовании людьми так называемых свободных профессий, у которых зачастую нет необходимости в разделении помещаемой на визитке информации на "домашнюю" и "рабочую", поскольку они вполне могут работать дома и там же принимать гостей.

Универсальные визитные карточки не следует перегружать информацией. Для того чтобы подчеркнуть широту предназначения такой визитки, рекомендуется поместить на ее поверхности и текст, и изображение, так или иначе указывающее на характер профессиональных устремлений ее обладателя. Персональную информацию (фамилию, имя, отчество) можно дополнить сведениями об одном из наиболее предпочтительных для владельца визитки средств связи - номером телефона, e-mail-адресом или ссылкой на домашнюю интернет-страничку.

## 35.2. Особенности оформления визитных карточек

Продолжая разговор о визитных карточках как о средстве деловой (в т.ч. письменной) коммуникации, коснемся особенностей их оформления. При этом постараемся оставить за скобками бесконечные рассуждения об индивидуальных эстетических пристрастиях. Посмотрим на вопрос с практической точки зрения. Вот основные рекомендации на этот счет:

- 1) размер: унифицированный (общепринятый, но нигде, впрочем, не закрепленный документально) размер визитных карточек - 50x90 (в другом варианте - 52x74) мм;
- 2) носитель: основа - тонкий картон или плотная бумага высокого качества светлых тонов;
- 3) цветовое оформление: предпочтительнее однотонное, основанное на гармоничном сочетании взаимодополняющих цветов (например, голубого и синего, травяного и хвойного, пурпурного и бордового и т.д.). Фон всегда должен быть светлее начертания шрифта.

Классический вариант - синий (фиолетовый) шрифт на белом фоне (черный шрифт выглядит траурно и к тому же невольно намекает, что эта визитка появилась на свет из-под ксерокса или лазерного принтера);

- 4) шрифт: прямой, с четкими очертаниями букв. Фамилию владельца обычно пишут прописными буквами. Элементы верстки (полу жирное начертание, разрядка, подчеркивание), как

правило, не используются. Размер шрифта подбирается с таким расчетом, чтобы, с одной стороны, обеспечить удобство при чтении текста (в т.ч. в условиях умеренного освещения), а с другой - разместить на визитной карточке максимальное количество необходимой информации о ее владельце;

- использование графики: приемлемо с известными ограничениями, все-таки главную информационную роль призван выполнять текст. Помещенные на визитке логотип или эмблема должны быть хорошо различимы, но при этом минимизированы. Как вариант, допустимо применение фонового рисунка;

- прочие элементы оформления: в последнее время все чаще для оформления визиток используются тиснение, а также голограммы. Основное назначение этих средств - подтверждение подлинности визитки, придание ей дополнительного веса в глазах адресата (поскольку изготовление таких визитных карточек обходится дороже обычного).

Следует подробнее остановиться на особенностях расположения надписей на визитной карточке относительно друг друга. На этот счет существуют некоторые общепринятые правила, которых целесообразно придерживаться. Так, фамилия, имя и отчество владельца обычно печатаются в верхней центральной части визитной карточки в две строки (фамилия - в верхней). Наименование должности - более мелким шрифтом под строкой с именем и отчеством. Адрес организации указывается в левом нижнем углу визитной карточки, номер телефона, телефакса, электронной почты - в нижнем правом.

Важным вспомогательным аксессуаром является **специальный конверт для визиток**. Карточки, вручаемые через третьих лиц (или прилагаемые к подаркам и проч.), принято вкладывать в конверты соответствующего размера белого (светлого) тона. Карточки, прилагаемые к деловым письмам, пересылаются без конверта и обычно вкладываются внутрь письма, с тем чтобы адресат мог сразу же взять их в руки.

Надпись на конверте (фамилия и инициалы владельца) делается от руки мягким карандашом (за исключением печальных поводов для визита, например когда карточка прилагается к похоронному венку).

Конверт с визитной карточкой не заклеивается, за исключением случаев, когда надпись на самой визитке (с оборота или в ином свободном месте) носит сугубо личный (интимный) или конфиденциальный характер.

В один конверт могут быть вложены визитные карточки для нескольких лиц. В этом случае в левом верхнем углу каждой карточки карандашом или ручкой пишется фамилия лица, которому она адресована. В одном конверте на имя одного лица могут быть посланы визитки от разных лиц.

Со вкусом оформленная визитная карточка, как правило, выделяется среди аналогов не столько роскошью использованных для ее оформления художественных средств, сколько относительно свободным расположением всех элементов содержания - настолько свободным, что для ее владельца не составляет особого труда написать на ее лицевой стороне несколько букв или цифр (например, номер дополнительного телефона, имя секретарши и проч.).

### 35.3. Порядок адресования визитных карточек

Как свидетельствует деловая практика, чаще всего визитные карточки вручают лично, передают через третьих лиц или пересылают по почте вместе с деловым письмом (бандеролью, подарочной посылкой и т.п.).

При личном вручении в деловом этикете действует принцип первоочередности, согласно которому во время знакомства первым вручает свою карточку тот, чей ранг (должностное положение) ниже, или человек менее известный. Если социальный статус партнеров примерно равный, первым предлагает визитную карточку младший по возрасту. Если же и должность, и возраст обоих одинаковы, первым обычно вручает визитную карточку тот, кто более в этом заинтересован.

С другой стороны, всегда первыми свои визитные карточки вручают представители принимающей стороны. Иными словами, если вы впервые принимаете нового знакомого у себя в



офисе (или дома), именно вы первым вручаете гостю визитку. Если же вы присутствуете на приеме в качестве гостя, будьте готовы к тому, чтобы без промедления вручить свою визитку хозяину мероприятия, но только после того, как получите от него его собственную. При этом не принято выражать благодарность или иные чувства, достаточно слегка поклониться или, в крайнем случае, ограничиться стандартным и кратким "Благодарю".

При первом посещении какой-либо организации (должностного лица) визитная карточка может быть вручена в офисе третьему лицу - секретарю (помощнику) - для последующей передачи соответствующему должностному лицу. Этот прием может не только привлечь внимание секретаря к вашей персоне, но и во многих случаях повысить ваши шансы на прием.

Во всех случаях визитную карточку полагается вручать так, чтобы одаряемый мог сразу же прочесть текст. Свою фамилию, особенно если она труднопроизносимая, при этом целесообразно произнести вслух. В свою очередь, принявший визитную карточку должен ее прочесть (хотя бы для виду, проявив таким образом уважение к персоне представляемого).

Если визитная карточка прилагается к подарку, ее вкладывают непосредственно в коробку с презентом. Если визитную карточку вкладывают в букет цветов, посылаемый по официальному поводу, конверт с визиткой прикрепляют к бумаге, в которую упакованы цветы.

Особым знаком проявления уважения и внимания к адресату является процедура перегиба визитной карточки, оставленной в доме адресата визитером по причине отсутствия хозяина. Выполняется она в соответствии с национальной традицией. В России, в частности, принято в подобных случаях загибать (а затем обязательно распрямлять) правый верхний угол карточки или ее правую сторону по всей ширине (на расстоянии 1 - 1,5 см от края визитки) <1>.

-----  
<1> Визитные карточки, направленные в конверте, не загибаются. Если загнутую карточку доставляет курьер, шофер или она направляется по почте, это считается грубым нарушением этикета.

Указанная традиция зародилась в России в начале XIX столетия, когда в ходу были визитные карточки, имевшие на каждом из четырех углов начальные буквы, обозначающие повод для личного посещения. "П", в частности, означало поздравление, "О" - отъезд и, следовательно, намерение владельца попрощаться с адресатом, "Ж" - желание осведомиться о состоянии здоровья, "В" - возвращение из продолжительной отлучки и, соответственно, намерение возобновить личные контакты, "Б" - выражение благодарности, "С" - выражение сожаления или сочувствия, "З" - намерение визитера познакомиться, "Д" - деловой визит (т.е. визит по конкретному делу).

В настоящее время, однако, эта традиция постепенно уступает место другому обычаю - делать на визитной карточке короткие пометки, указывающие на характер сообщаемой информации. Именно в этом проявляется функциональная близость визитной карточки и делового письма.

#### 35.4. Визитная карточка как аналог краткого делового письма

Для сообщения адресату некоторого количества дополнительной информации в левом верхнем или нижнем углу визитной карточки могут быть (от руки, мягким карандашом) сделаны соответствующие пометки. Это не что иное, как принятые в международном протоколе сокращения, обозначающие повод, по которому посылаются визитные карточки. Сокращения образованы от первых букв соответствующих французских слов и обозначают следующее:

1) p.f. (pour fete или pour felicite) - поздравление с праздником (обычно с тем, накануне которого прислана визитная карточка);

2) p.f. 2003 - поздравление по случаю Нового года (присылается как накануне праздника, так и сразу после наступления Нового года);

3) p.r. (pour remercier) - выражение благодарности (без указания, за что именно, подразумевается, что адресат знает, о чем идет речь);

4) p.f.c. (pour faire connaissance) - выражение удовлетворения от знакомства (как правило,

отправляется сразу после представления сторон друг другу в ходе какого-либо мероприятия);

5) p.c. (pour condoléance) - выражение соболезнования;

6) p.p.p. (pour prendre part) - выражение соболезнования и готовности помочь <1>;

7) p.p. (pour presenter) - намерение представить кого-либо (визитная карточка человека, изъявившего желание быть представленным, посылается адресату вместе с визиткой человека, хорошо известного последнему) <2>;

8) p.p.c. (pour prendre congé) - намерение визитера попрощаться (визитная карточка направляется в связи с предполагаемым длительным (месяц и более) отсутствием, если адресату по тем или иным причинам не наносится прощальный визит);

9) p.f.v. (pour faire visite) - намерение визитера навестить адресата;

10) для сообщения о перемене адреса принято присылать старую и новую визитные карточки в одном конверте. Пометки на них в этом случае не делают.

-----

<1> После получения визитных карточек с указанными обозначениями принято в течение 24 часов давать ответ визитной карточкой с пометкой "p.r." (ответная благодарность).

<2> Если представление принято, ответ дается в течение 24 часов на имя представленного лица визитной карточкой без каких-либо пометок.

Нередко на визитных карточках пишут и краткие сообщения. Это позволяет рассматривать их как своеобразный аналог кратких деловых писем. Особенности подобных сообщений являются:

- расположение текста сообщения на оборотной стороне визитной карточки;

- формулирование сообщения в третьем лице без указания фамилии, имени и отчества (которые помещены на лицевой стороне визитки);

- отсутствие подписи под сообщением (поскольку визитная карточка является именной).

Примеры некоторых сообщений приводятся ниже:

1) (Иван Иванович Иванов) "благодарит за поздравление";

2) (...) "изъявляет намерение встретиться у него завтра после обеда";

3) (...) "испрашивает разрешение на визит";

4) (...) "имеет неотложное дело личного характера";

5) (...) "желает быть представленным третьему лицу" (т.е. просит о рекомендации или представлении адресата);

6) (...) "извещает о возвращении из командировки";

7) (...) "осведомляется о самочувствии и желает всего наилучшего";

8) (...) "приглашает на обед такого-то числа во столько-то часов".

Кроме того, визитную карточку без каких-либо подписей можно посылать для сопровождения делового письма или чека, адресованного частному врачу, адвокату, нотариусу, губернатору. Таким образом, несмотря на весьма почтенный возраст, визитная карточка все еще сохраняет свою практическую ценность для осуществления письменных деловых контактов.

### **Глава 36. КАК СОКРАТИТЬ ОБЪЕМ ДЕЛОВОЙ ПЕРЕПИСКИ, УПРОСТИТЬ ЕЕ ВЕДЕНИЕ И ИЗБЕЖАТЬ ОПЛОШНОСТЕЙ ПРИ ПОДГОТОВКЕ ДЕЛОВЫХ ПИСЕМ**

Не исключаю, что к чтению этой главы пособия некоторые из читателей приступят с известным скепсисом, поскольку пребывают в убеждении, что бороться с наплывом деловой корреспонденции в наши дни просто бессмысленно. Позвольте, однако, предпринять ненавязчивую попытку убедить вас в обратном. Сопротивляться бесконечному потоку писем, нередко не несущих в себе никакой полезной информации, необходимо хотя бы потому, что имеется немало примеров вполне успешного ведения подобной борьбы. Главное - знать, с чего начать.

А начать следует... с создания механизма самоограничений, функционирование которого впоследствии самым непосредственным образом повлияет на количество присылаемых в ваш адрес и отсылаемых вами в ответ бумаг. Для того чтобы такой механизм сформировался и

заработал, следует:

1) по возможности оградить себя от поступления корреспонденции, не представляющей для вас непосредственного интереса. Для этого, в частности, полезно исключить свою фамилию из всевозможных списков для рассылки корреспонденции (в т.ч. ее копий), а также навесить крепкий электронный замок на свой почтовый ящик в Интернете;

2) незамедлительно отсылать обратно все бумаги, проходящие "не по вашему столу", - у них есть настоящий адресат;

3) отправлять так называемые первичные письменные сообщения как можно реже. В противном случае вы вскоре столкнетесь с "эффектом бумеранга", т.е. с необходимостью отвечать на послание, отправленное вам с получением вашего "инициативного" письма;

4) активнее использовать для осуществления деловых контактов технические средства коммуникации - телефон, факс, Интернет, возможности SMS-почты;

5) писать коротко и по существу - подобная манера изложения значительно упрощает понимание сути послания и, следовательно, во многих случаях гарантированно предотвращает необходимость отправки вам многочисленных "уточнений".

Кроме того, если в вашем подчинении есть сотрудники, способные самостоятельно (точнее, при минимальном вмешательстве с вашей стороны) подготовить то или иное деловое письмо, привлекайте их к подобной работе во всех необходимых случаях.

Используя хотя бы часть перечисленных выше рекомендаций, вы существенно облегчите себе жизнь, избежав необходимости отправлять послания по самым ничтожным поводам. Полезно также анализировать свои действия по ведению деловой переписки, чтобы по прошествии определенного периода вносить в практику этой утомительной работы соответствующие коррективы. С этой целью можно порекомендовать читателям вести некое подобие дневника, где надлежит фиксировать ключевые моменты в ведении деловой переписки. Фрагмент подобного дневника приведен в таблице.

Таблица

Фрагмент дневника деловой переписки

Дата	Наименование адресата	Содержание делового письма	Решение	Примечания
10.04	ООО "Бест"	Рекламное письмо	В корзину	
10.04	ИМНС	Уведомление	Ответил по телефону	
11.04	Завод "Асгард"	Проект договора	Передано на исп. секретарю	Ответ к 15.04
11.04	ЗАО "Калиф"	Письмо директ-мейл	Отослал заказ на отрывном бланке	
11.04	Торговый центр "Супер"	Приглашение на распродажу	Отдал Н.Н. Ивановой	
12.04	Редакция газеты "Город"	Письмо-просьба о подг. статьи	Передано на исп. в отдел PR	Ответ к 25.04
12.04	ОАО "Джокс"	Письмо о расторжении контракта	Передано на исп. в отдел маркетинга и юристу	Срочно
12.04	Гор. служба коммунального хозяйства	Письмо о погашении задолженности	Копии платежей отправлены по факсу	
13.04	И.И. Петрова	Поздравление к Пасхе	Ответил по e-mail	
14.04	А.А. Новиков	Резюме	Ответил лично (отказал)	16.04

Для сокращения объема деловой переписки следует также:

- использовать для ответов на внутреннюю корреспонденцию резолюции, оформленные непосредственно на документе или на прилагаемом к нему листке из блокнота;

- ограничивать размеры писем, отправляемых за пределы организации, одной машинописной страницей;
- всячески избегать распространения циркулярных писем и копий;
- сокращать количество обязательных форм отчетности;
- тщательнее планировать время, отводимое для встреч и телефонных переговоров с деловыми партнерами, с тем чтобы успевать обсудить и решить с ними как можно больше вопросов и, таким образом, избежать необходимости писать письма и отвечать на них.

Последняя группа рекомендаций касается организации рабочего места. Для того чтобы рабочий стол не раздражал вас количеством скопившихся на нем в беспорядке бумаг, необходимо:

- сразу по получении письма определять, что с ним делать: выкинуть в корзину, передать на исполнение помощнику, немедленно ответить самому или (крайний вариант) отложить на один-два дня для уточнения данных и сбора дополнительной информации;

- использовать для ответов письма-образцы, письма-формуляры и почтовые карточки. Развернутые ответы (в объеме, не превышающем одной машинописной страницы) следует давать только в особо безотлагательных случаях;

- на большинство поступающих в ваш адрес писем старайтесь отвечать в тот же день (письменно, в ходе личной встречи или используя все доступные средства коммуникации);

- планируйте работу с письмами. Для подготовки первичных и ответных писем используйте разные, но при этом строго определенные часы и дни (например, вторник после обеда и четверг до обеда);

- храните деловую корреспонденцию в идеальном порядке - учтенной, подшитой в соответствующие дела, скоросшиватели или уложенной в папки, ящики и т.п. Завершая разговор о деловых письмах, еще раз вернемся к словам, вынесенным во введение, и вновь призываем читателей проявлять уважительное и тактичное отношение к своим адресатам, направляя им очередное послание. Помните: письмо, написанное в уважительном тоне, даже если к этому совершенно не располагает повод для его написания, произведет на адресата куда более благоприятное впечатление, чем опус, "облитый горечью и злостью", как сказано у нашего великого соотечественника Михаила Лермонтова.

Для того чтобы уважение не носило показного характера, следует всякий раз ясно представлять, кому, зачем и почему вы отправляете очередное письмо:

1) **кому**. Принимаясь за деловое письмо, учитывайте социальный статус адресата и степень своего знакомства с ним. Наиболее просто писать, когда находишься с адресатом на одной ступени социальной лестницы и к тому же в близких, приятельских отношениях. Труднее всего обращаться к людям вам абсолютно незнакомым и находящимся на вершине социальной иерархии. При обращении к ним нужна особая осторожность. Не забывайте, что слово тоже ранит;

2) **зачем**. Отдавайте себе отчет, для чего вы пишете письмо, какую цель преследуете. Деловые письма пишутся по трем основным причинам: поддержать отношения (как правило, это частные деловые письма), проинформировать адресата о чем-либо или побудить его к каким-либо действиям (чаще всего это цель официальных деловых писем). Последний случай представляет особую сложность для автора послания, поскольку адресат должен в точности понять, чего от него хотят, но при этом ему должны быть ясны и причины, заставившие автора письма обратиться к нему;

3) **почему**. Все деловые письма пишутся либо по инициативе автора, либо в ответ на ранее полученные послания. При подготовке первичных (инициативных) писем автор послания более свободен в выборе средств для изложения его содержания. При подготовке ответного письма ему, как правило, приходится учитывать в той или иной степени содержание ранее полученного им послания.

Соблюдение следующих десяти правил позволит вам избежать большинства ошибок, связанных с подготовкой деловых писем:

- в общем случае официальные письма пишутся на бланках, частные - на писчей бумаге;
- пишите первичные письма только в случае особой необходимости. Ответные отправляйте

адресату по возможности немедленно, в крайнем случае - в течение следующих трех-четырех дней;

- не забывайте благодарить и извиняться в письмах (в случаях, когда это необходимо);

- оказывайте в письмах всевозможные знаки внимания адресату. Своевременно и искренне поздравляйте его по соответствующим поводам, поддерживайте в трудные минуты. Помните: самый простой знак уважения - это своевременно отправленное и безусловно вежливое письмо;

- не пишите бесконечные письма. Если текст не умещается на одной странице, поместите остальную информацию в приложение или отправьте на следующий день еще одно письмо. Помните: ни одно письмо, даже самое короткое, не будет дочитано адресатом до конца с должным вниманием, если первая же фраза не вызовет у него устойчивого интереса;

- внимательно прочитывайте отправляемые вами письма и своевременно устраняйте из них все ошибки. Мелкая ошибка способна создать о вас впечатление, по меньшей мере, неаккуратного и невнимательного человека. Грубая ошибка способна свести на нет вашу профессиональную и деловую репутацию;

- не менее внимательно прочитывайте письма, которые вы получаете от других. Помечайте наиболее важные моменты в них, сразу же подбирайте аргументы, которые лягут в основу вашего ответа. Храните копии полученных писем до того момента, пока вопросы, поднятые в них, не будут разрешены окончательно;

- помните, что эффективное деловое письмо - это, прежде всего, убедительное письмо. В свою очередь, убедительность придает наряду с аргументами верный тон посланию;

- излагаемые вами в письме факты и их интерпретация должны быть точными. В необходимых случаях не упускайте возможности сослаться на соответствующее положение закона или иного нормативного правового акта;

- тщательно заботьтесь о том, чтобы ваше письмо было приятно держать в руках. Бумага, конверт, шрифт - все должно располагать к вам адресата. Наконец, никогда не забывайте подписаться в конце.

## ОФИЦИАЛЬНЫЕ ДОКУМЕНТЫ

Методические [рекомендации](#) по разработке инструкций по делопроизводству в федеральных органах исполнительной власти (утв. Приказом Росархива от 23.12.2009 N 76) (извлечения)

Подписано в печать  
21.04.2011