

Оформление делового письма (Business Letter Structure)

ПИСЬМО СОСТОИТ ИЗ:

- **Letterhead or Heading** - шапка бланка или адрес отправителя (Return address, Sender's address, Addresser);
- **Date** - дата отправления;
- **Inside Address** - внутренний адрес или адрес компании-адресата (Addressee, the Delivery address, Recipient's address, Mailing address);
- **Salutation** – приветствие;
- **The Body of the Letter** - текст письма;
- **Complimentary Close** - выражение вежливости, которым заканчивается письмо;
- **Signature** - подпись;
- **Enclosure** – приложение;
- **Sender's name** - имя отправителя;
- **cc** - указание на рассылку копий.

- Название и адрес компании (**Letterhead or Heading**) оформляется на фирменном бланке компании вверху страницы. Используется только для первой страницы письма. Включает в себя следующую информацию о компании: название, логотип, подробный адрес, телефон, факс, электронную почту, сайт. Название компании и адрес располагаются по центру письма. Адрес отправителя без названия компании в английском деловом письме располагается в правом верхнем углу страницы, хотя часто его можно видеть и в левом верхнем углу.

Western Wear

2212 Boot Hill Rd. Cheyenne, WY 82001

Italics Unlimited

231 W. 40th Street Camden, NJ 08618

Tel. (623) 555-2678

Word Trade, Inc.

- 5698 Adie Road, St. Ann, MO 63074

- **Дата (Date)** делового письма располагается после названия и адреса компании. Существуют следующие способы написания даты:

October 7, 2014

October 7th, 2014

7 October, 2014

7th October, 2014

- В США стандартный формат написания даты следующий: месяц/ день/ год (December 15, 2014), тогда как в Европе придерживаются формата день/ месяц/год (15 December 2014).

- **Адрес получателя (Inside Address)**
указывается тот же, что и на конверте. Адрес получателя должен включать имя адресата, его должность, название компании и адрес компании.
- При написании внутреннего адреса часто употребляются следующие сокращения:

- ***В названии компании:***
- **PLC (Public Limited Company)** - открытая акционерная компания с ограниченной ответственностью.
- **Ltd (Limited)** - закрытая акционерная компания, компания с ограниченной ответственностью.
- **Corp. (Corporation)** - в названии американских компаний, в форме корпораций).
- **Inc. (Incorporated)** - акционерное общество, зарегистрированное как корпорация. Используется в названии американских компаний.

- ***В почтовом адресе:***
- Rd – Road;
- St – Street;
- Sq. – Square;
- # - номер дома в США;
- № - номер дома в Великобритании.

- ***При указании имени адресата:***
- Mr. - при обращении к мужчине;
- Miss - при обращении к незамужней женщине;
- Mrs. - при обращении к замужней женщине;
- Ms - если неизвестно, замужем она или нет.

- **Обращение (Salutation)** используется во всех форматах деловых писем за исключением упрощенного типа делового письма (**Simplified Letter**) и служебной записки (**Memo**). В деловых письмах используются следующие виды обращений:

- **Dear Sir:**
- **Dear Madam:**
- **Gentlemen:**
- **Ladies:**
- **Dear Mr. Thompson:**
- **Dear Ms. Brown:**
- **Ladies and Gentlemen:**
- **Dear Personnel Director:**
- После обращения, как правило, стоит двоеточие, и первая строка письма начинается с заглавной буквы

- **Текст письма (Body of the Letter)** содержит основную информацию, отражающую цель письма. Построение письма должно быть простым, прозрачным и логически связанным. Абзацы отделяются друг от друга интервалами. Отступ в начале абзаца отсутствует. Объем письма не должен превышать полутора страниц.

- **Вежливое, формальное завершение письма (Complimentary Close)** используется во всех типах деловых писем упрощенного типа делового письма (**Simplified Letter**) и служебной записки (**Memo**). Для вежливого официального способа завершить письмо могут быть использованы следующие стандартные фразы:

- **Truly yours,**
- **Yours truly,**
- **Respectfully,**
- **Sincerely yours,**
- **Sincerely,**
- **Respectfully yours,**

Подпись (Signature)

- **Имя написавшего (Sender's name), его должность и звание.** Печатается четырьмя строками ниже формального завершения письма, чтобы оставить место для подписи.

- **Перечень приложений (Enclosure).** Если имеются приложения, то необходимо написать слово «Enclosure» и составить список прилагаемых документов.
- **Примечания о рассылке.** В случае, если копия письма была направлена другому адресату, то в конце письма необходимо поставить знак «СС» и имя этого человека.

Оформление конверта

- Существует единый стандарт оформления конверта. Согласно этому стандарту информация располагается в строго определенном месте и в строго определенном порядке. Основной принцип этого расположения: от частного к общему.

- Для того, чтобы обеспечить надежную доставку письма адресату, адрес получателя на конверте всегда следует писать полностью.
- Различные указания о способах доставки письма делаются, как правило, почтовым отделением в правой верхней части конверта под маркой.

Например:

- **Registered (mail) – заказное письмо**
- **Air mail/ Via air mail - доставка авиапочтой**
- **Express (delivery) – Экспресс-доставка**
- **If not delivered please return - в случае недоставки просьба вернуть.**

- **Письмо-запрос (Inquiry Letter)**

- *Письмо-запрос компания посылает, в случае если:*
- Вам необходимо запросить какую-либо информацию о товарах, ценах, технических характеристиках новых товаров, уточнить сроки поставки, условия поставки и скидки, получить каталоги и образцы товара.
- Вам необходимо заказать тот или иной товар.
- Вам необходимо забронировать место в гостинице.
- Вам необходимо попросить оказать какую-либо услугу.
- В письмах, содержащих просьбу необходимо:
- Быть кратким и точным;
- Подробно изложить суть вопроса;
- Письмо-запрос печатается на фирменном бланке, на котором указывается название компании -

Письма-ответы (Letters of Response)

- Написание ответов является существенной частью ведения деловой переписки. Деловые письма той категории можно разбить на следующие типы:
- Благодарность за оказанную услугу;
- Подтверждение приема заказа;
- Подтверждение устной договоренности;
- Сообщение о выполнении заказа;
- Ответ на информационный запрос;
- Рекомендация другому адресату;
- Отказ.