



РАЗДЕЛ I

MAIN BUSINESS DOCUMENTS AND BUSINESS LETTERS

В разделе представлены материалы и информация для освоения деловой документации на английском языке и английской лексики в сфере экономики.

1. Изучите названия основных деловых документов

Main business documents

- авианакладная air bill
- автодорожная накладная road bill
- агентское соглашение agency agreement, agency contract
- аккредитив letter of credit
- гарантийное обязательство guarantee certificate
- генеральный полис open cover
- график (поставок, монтажных работ) schedule (of deliveries, of erection works)
- детализированный чертеж detail drawing
- договор agreement, contract
- железнодорожная (транспортная) накладная way bill
- заказ-наряд order
- исполнительный (рабочий) чертеж working drawing
- импортная лицензия import license, import permit
- кавернот cover note, covering note
- карантинное свидетельство quarantine certificate
- коносамент bill of lading

- контракт contract
- консульская фактура consular invoice
- манифест (декларация судового груза) (ship's) manifest
- общие условия поставок general conditions of deliveries
- общие условия оказания технической помощи general conditions of rendering technical assistance
- отгрузочная спецификация shipping specifications
- предварительный счет proforma invoice
- приложение (к договору) appendix, supplement (to a contract)
- протокол испытаний inspection report, inspection certificate
- рабочие инструкции manual, set of instructions
- разрешение на отгрузку release for shipment
- сертификат (свидетельство) о прививках certificate of vaccinations
- свидетельство о происхождении certificate of origin
- сертификат о качестве certificate of quality
- складская квитанция warehouse bill
- соглашение (о поставках) contract (for deliveries)
- сопроводительное письмо covering letter
- спецификация specification
- страховой полис insurance policy
- счет invoice
- таможенная декларация customs declaration
- экспортная декларация export license

2. Виды деловых писем

В понятие «деловая переписка» входят:

- письма, в том числе электронные
- меморандумы (памятные записки)
- рекомендательные письма
- резюме
- счета
- договоры
- письмо благодарность
- запрос
- заказ
- письмо подтверждение

Структура делового письма

1. Адрес отправителя

Должен быть расположен в правом верхнем углу письма. Следует указать номер дома, улицу, код (индекс) города, город, страну, телефон.

Примечание: В американском варианте английского языка адрес отправителя, как правило, размещается в левом верхнем углу, ниже даты или в конце письма после подписи.

2. Дата

Строкой ниже после адреса пишется дата в формате *число - месяц - год*

(30 October 2011)

Если деловое письмо пишется на фирменном бланке компании, адрес не указывается, а дата проставляется в верхнем левом углу.

3. Адрес получателя

В британском английском адрес получателя пишется на той же строке, где и дата, или строкой ниже.

В американском варианте английского языка адрес получателя пишется двумя строчками ниже адреса отправителя (или даты, если адрес не пишется).

4. Приветствие

Если Вы знаете имя человека, к которому пишете письмо, приветствие подается в формате:

Dear Ms / Miss / Mrs / Mr / Dr + фамилия

При обращении к женщине используются следующие слова:

Mrs – если она замужем

Miss – если она незамужняя

Ms – если ничего не известно о ее семейном статусе, а также в обращении к незамужней женщине.

Если Вы не знаете пол адресата, можно написать полное имя, упуская титул:

Dear Hadi Jalali

Имеется несколько вариантов обращения к человеку, имени которого Вы не знаете:

К мужчине:

Dear Sir / Dear Sirs (in British English)

Gentlemen (in American English)

К женщине:

Dear Madam (in British English)

Ladies (in American English)

Если Вы не знаете, кто будет читать письмо — мужчина или женщина:

Dear Sir or Madam (in British English)

Ladies and Gentlemen (in American English)

To whom it may concern (in American English)

После приветствия ставится запятая:

Dear Sir or Madam,

или же пунктуационный знак может отсутствовать вообще:

Dear Sirs

Согласно с нормами American English - используется двоеточие:

Ladies and Gentlemen:

5. Тема делового письма

Строкой ниже приветствия размещается тема письма (British English). Чтобы выделить ее, используются слова "Subject:" или "Re:", жирный шрифт или заглавные буквы.

Dear Sir or Madam,

Subject: Order #1234/1

В американском английском тема прописывается перед приветствием.

6. Основная часть делового письма

Первое слово текста пишется с большой буквы. Текст следует выравнивать по левому краю, а после каждого абзаца пропускать одну строку. **Первый абзац** представляет собой вступление, в котором объясняются причины написания письма. В последующих абзацах более детально излагаются Ваши цели, приводится информация и т.д. **В последнем абзаце** необходимо подвести итог и описать, чего именно Вы ожидаете от Вашего адресата. Текст письма должен быть четко структурирован и создавать положительное впечатление.

7. Заключительная часть делового письма

Это эквивалент русского "С уважением.../с наилучшими пожеланиями...."

В британском английском, если Вы обращаетесь к адресату по имени (фамилии), используйте слово "sincerely", если нет - "faithfully".

Dear Ms Wexley

Dear Jane Wexley

Dear Jane Yours sincerely / Sincerely yours

Dear Sir

Dear Sirs

Dear Madam

Dear Sir or Madam Yours faithfully / Faithfully yours

В американском английском в подписи может находиться лишь "sincerely", т.к. "faithfully" не употребляется.

В электронных письмах можно использовать

Regards

Kind regards

Best wishes

Пунктуация в заключительной части делового письма - по аналогии с приветствием, разделительные знаки должны быть одинаковые.

Отступив две строчки от последнего абзаца, слева пишется Business (firm) to business (firm) Фирма фирме

Yours sincerely/ Yours faithfully

с соответствующим пунктуационным знаком,

через 4 строчки (оставляются для подписи) - имя адресата.

Кто кому может писать деловые письма?

- Business (firm) to consumer – Фирма потребителю

- Job applicant to company Заявитель на должность компании
- Citizen to government official Гражданин чиновнику
- Employer to employee Наниматель сотруднику
- Staff member to staff member Сотрудник сотруднику

По какому поводу пишутся деловые письма?

- to persuade убедить
- to inform проинформировать
- to request сделать запрос
- to express thanks выразить благодарность
- to remind напомнить
- to recommend рекомендовать
- to apologize извиниться
- to congratulate поздравить
- to reject a proposal (of cooperation) or offer (of goods) отказать от предложения о сотрудничестве или от товара
- to introduce a person or policy – представить человека или новый курс
- to invite or welcome пригласить или приветствовать
- to follow up проверить (исполнение)
- to formalize decisions закрепить решения

Стандартные Выражения в деловой переписке

1. Обращение

- Dear Sirs, Dear Sir or Madam (если вам не известно имя адресата)
- Dear Mr, Mrs, Miss or Ms
- (если вам известно имя адресата; в том случае когда вы не знаете семейное положение женщины следует писать Ms, грубой ошибкой является использование фразы “Mrs or Miss”)
- Dear Frank, (В обращении к знакомому человеку)

2. Вступление, предыдущее общение.

- Thank you for your e-mail of (date)... Спасибо за ваше письмо от (числа)
- Further to your last e-mail... Отвечая на ваше письмо...
- I apologise for not getting in contact with you before now... Я прошу прощения, что до сих пор не написал вам...
- Thank you for your letter of the 5th of March. Спасибо за ваше письмо от 5 Марта
- With reference to your letter of 23rd March Относительно вашего письма от 23 Марта
- With reference to your advertisement in «The Times» Относительно вашей рекламы в Таймс

3. Указание причин написания письма

- I am writing to enquire about Я пишу вам, чтобы узнать...
- I am writing to apologise for Я пишу вам, чтобы извиниться за...
- I am writing to confirm Я пишу вам, что бы подтвердить...
- I am writing in connection with Я пишу вам в связи с ...
- We would like to point out that... Мы хотели бы обратить ваше внимание на ...

4. Просьба

- Could you possibly... Не могли бы вы...
- I would be grateful if you could ... Я был бы признателен вам, если бы вы ...
- I would like to receive Я бы хотел получить.....
- Please could you send me... Не могли бы вы выслать мне...

5. Соглашение с условиями

- I would be delighted to ... Я был бы рад ...
- I would be happy to Я был бы счастлив...
- I would be glad to Я был бы рад...

6. Сообщение плохих новостей

- Unfortunately ... К сожалению...
- I am afraid that ... Боюсь, что...
- I am sorry to inform you that Мне тяжело сообщать вам, но ...
- We regret to inform you that... К сожалению, мы вынуждены сообщить вам о...

7. Приложение к письму дополнительных материалов

- We are pleased to enclose ... Мы с удовольствием вкладываем...
- Attached you will find ... В прикрепленном файле вы найдете...
- We enclose ... Мы прилагаем...
- Please find attached (for e-mails) Вы найдете прикрепленный файл...

8. Высказывание благодарности за проявленный интерес

- Thank you for your letter of Спасибо за ваше письмо
- Thank you for enquiring Спасибо за проявленный интерес...
- We would like to thank you for your letter of ... Мы хотели бы поблагодарить вас за...

9. Переход к другой теме

- We would also like to inform you ... Мы так же хотели бы сообщить вам о...
- In answer to your question (enquiry) about ... В ответ на ваш запрос
- I also wonder if... Меня также интересует...

10. Дополнительные вопросы

- I am a little unsure about... Я немного не уверен в ...
- I do not fully understand what... Я не до конца понял...
- Could you possibly explain... Не могли бы вы объяснить...

11. Передача информации

- I'm writing to let you know that... Я пишу, чтобы сообщить о ...
- We are able to confirm to you... Мы можем подтвердить ...
- I am delighted to tell you that... Мы с удовольствием сообщаем о ...
- We regret to inform you that... К сожалению, мы вынуждены сообщить вам о...

12. Предложение своей помощи

- Would you like me to...? Могу ли я (сделать)...?
- If you wish, I would be happy to... Если хотите, я с радостью...
- Let me know whether you would like me to... Сообщите, если вам понадобится моя помощь.

13. Напоминание о намеченной встрече или ожидание ответа

- I look forward to ... Я с нетерпением жду,
- hearing from you soon когда смогу снова услышать вас
- meeting you next Tuesday встречи с вами в следующий Вторник
- seeing you next Thursday встречи с вами в Четверг

14. Подпись

- Kind regards, С уважением...
- Yours faithfully, Искренне Ваш (если имя человека Вам не известно)
- Yours sincerely, (если имя Вам известно)

Рассмотрим некоторые виды деловых писем более подробно.

Приглашение на мероприятие Invitation

Деловые приглашения обычно очень кратки. Самым важным в них является правильное обращение к приглашенному, если это личное приглашение. В тексте должна содержаться необходимая информация о месте и времени проведения, а также о поводе мероприятия, если это необходимо. Если приглашение общее, обращение должно быть понятным, текст останется прежним.

Dear Mr and Mrs Green, We cordially invite you to our Name Scholarship Reception, in honor of all the donors to the College Scholarship Fund. The reception will take place at the Rotunda, 8 pm – midnight. Sincerely, Alumni Office	Уважаемые мистер и миссис Грин, Мы с удовольствием приглашаем вас на прием по случаю вручения именных стипендий, в честь доноров стипендиального фонда колледжа. Прием состоится в Ротонде, с 8 вечера до полуночи. Искренне ваш, Офис по делам выпускников
---	--

Рекомендательное письмо A letter of reference, reference letter, reference

Обычно рекомендательное письмо невелико по объему, чаще всего не более одной страницы. Ценность рекомендации заключается в подписи того, кто дал рекомендацию.

Существуют общепринятые стандарты составления рекомендации:

обычно рекомендательное письмо пишут на фирменном бланке
дата обычно ставится сверху, либо справа, либо слева
после даты, обращения делаются отступы, а в начале абзаца отступа нет, текст разбивается на абзацы
текст выравнивается по ширине
в конце ставится подпись от руки

Date (month/day/year) To Whom It May Concern: This is to present the description and job performance of (name) for the future work at ... While working at our office, he/she has excelled in such tasks as ... and has shown a specific aptitude for The referee is a very diligent and conscientious person, with a solid sense of responsibility. He/she also has developed considerable	Дата (месяц/день/год) Тем, кого это касается: Настоящее письмо представляет описание и оценку работы (имя), дано для будущей работы в ... Работая у нас в офисе, он/она отлично проявил себя, выполняя следующие задания ... и показал особые способности в Рекомендуемый является человеком очень прилежным и
---	---

interpersonal skills. The referee has shown also a good working knowledge of languages, computer, and the ability to work with great consistency and attention to detail. He/she is highly motivated individual who works well in a team, and who can also be quite independent. He/she is extremely reliable. The referee will be an asset to any firm. Signature	сознательным, с развитым чувством ответственности. Он/она также существенно развил навыки межличностного общения. Рекомендуемый показал также хорошие знания языков, компьютера и способность работать с постоянным прилежанием и вниманием к деталям. Он/она является высоко мотивированным человеком, который отлично работает как в команде, так и самостоятельно. На него/нее всегда можно положиться. Рекомендуемый станет ценным сотрудником любой фирмы. Подпись
--	---

Резюме Resume, Curriculum Vitae, CV

Кроме слова *résumé*, используется сокращение CV. Произносят его просто по буквам. Эта аббревиатура используется вместо латинских слов Curriculum Vitae – описание (программа) жизни. Конечно, в данном случае подразумевается описание вашей профессиональной жизни.

Существуют общепринятые правила составления *résumé*, или CV:

в начале полностью указываются имя соискателя и контактные данные
далее следует перечисление профессионального опыта, если есть
указывается имеющееся образование
другие сведения о профессии и образовании, например, курсы повышения квалификации
публикации, выступления на конференциях, участие в проектах (если это имеет отношение к желаемой должности)
хронология выстраивается в обратном порядке, то есть вы начинаете с последнего по времени события
кратко перечисляются достоинства, то есть обосновывается

ваша профессиональная пригодность
резюме должно быть удобно для чтения, то есть отформатировано по ширине, с отступами, позволяющими легко читать текст
объем резюме не должен превышать 1-2 страниц
название – CV или résumé – пишется, но не является обязательным

Julia Khann

8 (845) 708-5555 •
Julia_Khann@yama.ru

Human Resources Management • IT Recruitment

A seasoned HR manager with extensive expertise in recruiting high-level information technology professionals. Demonstrated skill in organizational development, change management and strategic design of marketing and recruiting efforts. Strong background in management planning, budgeting, staffing and facilities designed to enhance productivity and profitability. Core competencies include:

- Program Development
- Benefits Administration
- Preventive Labor Strategies
- HR Policy Design & Administration
- Succession Planning
- Union Negotiations & Mediations

- Employee & Labor Law
- Compensation & Benefits Design
- Professional Experience

FAB Associates, LLC , Moscow

SENIOR HUMAN RESOURCES CONSULTANT

2003 - Present

Recruited as Lead Consultant to standardize organizational structure for an IT Department with 500 employees of an e-commerce company with a subsequent rollout to 6,000 employees nationwide.

Led team in analysis of existing operations and development of an action plan.

Worked with Senior Management to gain support of new strategic design proposals.

Created cost justification of a \$2.5 million budget based on

savings from retention and retraining expenses.

Examined market and recruiting efforts, role and level descriptions as well as lines of communication.

Developed a standardized organizational model, which clarified authority, relationships and responsibilities within the department.

Fronda Trading, Moscow

TRAINING AND DEVELOPMENT MANAGER

1998-2003

Supervised human resource functions for designated units
Prepared budgets and coordinated planning with other department managers.

Appointed to Strategic Design team to participate in broadening Quality Management programs throughout the company.

Rompo Insurance, Tomsk

CAREER DEVELOPMENT SPECIALIST

1996 - 1998

Managed training programs, career database system, and career development promotional programs.

Developed, published and managed wide-ranging programs to promote professional growth of current employees.

Designed career planning concepts, analyzed data on career mobility, and managed departmental administrative operations.

Consultant to the company's ten operating divisions.

EDUCATION

Transport University, Moscow 1998

MASTER OF ART • EDUCATION

Pedagogical University, Tomsk 1996

BACHELOR OF ART • HISTORY

Заполнение анкеты Job Application Form

Когда вам необходимо заполнить анкету, например заявление о приеме на работу, требуется понимать, что там написано и правильно заполнить соответствующие разделы. Обычно выдается бланк, где нужно вписывать свои данные. Например:

Job Application Form	Бланк заявления о приеме на работу
Post/position applied for	На какую должность хотите попасть. Пишите именно название вакантной должности, а не название профессии.
College/University/School attended	Какой колледж/университет/школу посещали. Американцы называют «школой» любое учебное заведение.
Qualifications	Квалификация. Перечислите все навыки и умения, которые считаете важными для данной должности.
Age at Graduation	Возраст по окончании учебного заведения. Пишите тот возраст, когда вы прекратили учебу.
First Job	Первая работа. Слово job означает работа, должность. Указывайте, кем именно работали.
Length of Employment at Previous job	Сколько времени проработали на прежней должности. Укажите, сколько лет и месяцев проработали на прежней должности.
Reason for Leaving	Причина увольнения. Старайтесь указывать нейтральную причину, например: Contract Expired – Истек контракт.
Interest(s)	Интересы. Укажите, что именно предпочитаете делать

	или ваши сильные стороны.
Special Skills	Особые навыки и умения. Дополнительные навыки и умения.
Other	Другое. Здесь вы можете указать, например, что предпочитаете работать по вечерам или что вам не важно, какая смена вам достанется.

Письмо-запрос Inquiry Letter

Письмо-запрос может быть составлено по разным поводам:

заказ оборудования
бронирование гостиницы и билетов
аренда помещения
размещение рекламы
запрос о возможности сотрудничества

Письмо-запрос информации (Inquiry Letter) отправляется, когда необходимо получить более подробную информацию об интересующем вас товаре или услуге.

В начале письма следует поместить название и адрес вашей компании, ниже должно идти название компании, в которую вы обращаетесь. Составить текст письма вы можете с помощью следующих стандартных выражений.

1. Официальное обращение, поскольку с адресатом вы не знакомы.	Dear Sir / Madam (Уважаемый господин/госпожа), Dear Sirs (Уважаемые господа). Обращение "Dear" обычно переводится как "уважаемый/уважаемая", а при обращении к близкому человеку как "дорогой/дорогая". Однако можно и не переводить, в зависимости от тона письма.
2. Указание источника информации о компании	With reference to your advertisement (или сокращ. – ad) in... Относительно вашей рекламы в ...

	Regarding your advertisement (или сокращенно – ad) in ... Касательно вашей рекламы в ...
3. Просьба выслать необходимые данные	Could you please send me ... Не могли бы вы выслать мне ... I would be grateful if you could... Я был бы благодарен, если вы... Can you give me some information about... Можете ли вы дать мне информацию о... Could you send me more details... Могли бы вы выслать мне подробную информацию...
4. Дополнительные вопросы	I would also like to know ... Я бы также хотел узнать... Could you tell me whether ... Скажите, пожалуйста, ...
5. Подпись	Yours faithfully, С уважением, (если в обращении письма не была указана фамилия получателя) Yours sincerely, Искренне Ваш, (если в обращении письма была указана фамилия получателя)

Независимо от предмета обсуждения, формулировки составления такого делового письма остаются схожими.

Dear Sirs, Translation Brochure I should be grateful if you would send us your brochure and price list about your translation services. Sincerely ...	Уважаемые господа, По поводу Брошюры о переводе: Я был бы вам благодарен, если бы вы выслали мне вашу брошюру и прайс-лист об услугах по переводу. Искренне ...
---	---

Ответ на запрос информации **Inquiry Letter**

Когда компания получает письмо с просьбой выслать подробную информацию о ее продукции, товаре или услуге, в ответном письме очень важно произвести благоприятное впечатление на потенциального клиента или партнера. Вежливый, грамотно составленный ответ обязательно будет способствовать созданию подобного впечатления.

1. Обращение	
Dear Mr, Ms	Уважаемый господин, госпожа
2. Благодарность за оказанное внимание	
Thank you for your letter of ...	Спасибо за ваше письмо от (дата) ...
We would like to thank you for enquiring about ...	Мы хотели бы поблагодарить вас за проявленный интерес...
3. Предоставление требуемой информации	
We are pleased to enclose ...	Мы с удовольствием вкладываем...
Enclosed you will find ...	В прикрепленном файле вы найдете...
We enclose ...	Мы прилагаем...
4. Ответ на дополнительные вопросы	
We would also like to inform you ...	Мы также хотели бы сообщить вам о...
Regarding your question about ...	Относительно вашего вопроса о...
In answer to your question (enquiry) about ...	Отвечая на ваш вопрос о...
5. Высказывание надежды на дальнейшее плодотворное сотрудничество	
We look forward to ...	Мы надеемся / ожидаем
hearing from you	услышать вас снова (получить от вас сообщение)
receiving your order	получить от вас заказ
welcoming you as our client (customer)	вы станете нашим клиентом
6. Подпись	

Помните, когда вы обращаетесь к человеку, имя которого вам не известно, следует писать 'Yours faithfully' , а когда указываете имя, фамилию – 'Yours sincerely',

Пример ответа на запрос информации

Jackson Brothers – наименование
фирмы-отправителя
3487 23rd Street – адрес фирмы-
отправителя
New York, NY 12009
Kenneth Beare – имя и фамилия
адресата
Administrative Director – должность
адресата
English Learners & Company –
наименование фирмы-адресата
2520 Visita Avenue – адрес фирмы-
адресата
Olympia, WA 98501
September 12, 2010
Dear Mr Beare,
Thank you for your enquiry of 12
September asking for the latest edition of our
catalogue.
We are pleased to enclose our latest
brochure. We would also like to inform you that
it is possible to make purchases online at
<http://jacksonbros.com>.
We look forward to welcoming you as our
customer.
Yours sincerely,
(Signature)
Position

Уважаемый господин Бир!

Благодарим Вас за Ваш запрос от 12
сентября, в котором Вы спрашиваете о
нашем действующем каталоге.

С удовольствием прилагаем нашу
последнюю брошюру. Мы также хотим

сообщить Вам о том, что совершение покупок онлайн возможно на сайте <http://jacksonbros.com>.

Надеемся, что Вы станете нашим клиентом.

Искренне Ваш.

(подпись)

Должность

Гарантийное письмо

Letter of guarantee, guarantee letter, letter of indemnity, commitment letter, warranty letter

Рассмотрим формулировки, подходящие для делового письма. Слово interest в финансовых документах означает проценты.

PROMISSORY NOTE/LETTER WITH GUARANTEE	ЗАПISКА/ПИСЬМО – ОБЕЩАНИЕ ОПЛАТЫ С ГАРАНТИЕЙ
Date:	Дата:
FOR VALUE RECEIVED, the undersigned jointly and severally promise to pay to the order of ..., the sum of ... (\$...) dollars, with interest thereon at the rate of ...% per annum on the unpaid balance.	За полученные товары (услуги) ценностью ... нижеподписавшиеся совместно и по отдельности обещают заплатить по обязательству ... сумму ... долларов, с процентами по данной сумме...% в год за неоплаченный баланс.
Said sum shall be payable in the manner following:	Указанная сумма будет выплачена слудующим образом:
50% payable in advance, after both sides sign the agreement;	50% авансом, после того как обе стороны подпишут соглашение; 50%
50% payable after the said agreement is fulfilled.	выплачивается после того, как будет выполнено указанное соглашение.

Рекомендации по составлению претензий

Complaint letter, letter of complaint

Письмо, содержащее жалобу или претензии по качеству приобретенного товара и оказанных услуг, называется Complaint Letter.

Основная цель такого письма – передать полную информацию по возникшей проблеме. Письмо также может выступать в качестве официального документа, уведомляющего о необходимости проведения проверки и устранения неполадок.

Письмо должно содержать всю необходимую информацию, касающуюся данной услуги или товара. Напишите полное название и описание товара, дату приобретения или оказания услуги и т.д. Ваша цель – объяснить все детали, но не перегружать письмо ненужными подробностями. Кроме того, необходимо указать ваши пожелания, условия и сроки устранения проблем.

Кому адресовать данное письмо?

При приобретении товара или заключении договора, на предоставление услуг, вы получаете контактный адрес или телефон человека, который может решить все возникшие сложности.

Обычно в небольших компаниях эти вопросы решает владелец компании. В организациях среднего уровня – его заместитель или высший руководящий состав. В крупных компаниях обычно существует отдел по работе с клиентами, который занимается решением таких вопросов.

Основные части письма претензии

1. Вступление	1. Introduction
Полное имя адресата (если известно)	Name of Contact Person
Должность (если известна)	Title
Название компании	Company Name
Отдел по работе с клиентами	Consumer Complaint Division
дом, улица	Street Address
город, штат (регион),	City, State, Zip Code

ПОЧТОВЫЙ КОД	
Уважаемый господин (госпожа) (фамилия адресата, если известна)	Dear Mr (Ms) (Contact Person) —
2. Введение, содержащее информацию о приобретенном товаре, либо услуге	2. Introduction containing information about purchased goods or services
1 июля я (приобрел, сдал в наем, арендовал, отремонтировал) (полное название товара с серийным номером или вид услуги) по адресу ... (далее указывается другая важная информация о совершенной сделке)	On the 1st of July, I (bought, leased, rented, or had repaired) a (name of the product, with serial or model number or service performed) at (location and other important details of the transaction).
Я пишу, чтобы привлечь ваше внимание к проблеме в отделе по работе с клиентами.	I am writing to draw your attention to a problem in your customer service section.
Я бы хотел выразить претензии к обращению со мной вашего сотрудника.	I wish to complaint in the strongest possible terms about the treatment I received from a member of your staff.
Я пишу, чтобы выразить недовольство продуктами, полученными сегодня утром.	I am writing to express my strong dissatisfaction with the goods I received this morning.
Я пишу, чтобы выразить недовольство качеством продуктов, заказанных на вашем сайте.	I am writing to complain about the quality of the product I purchased on-line from your website.
Я пишу в связи с негативным отношением члена вашей компании.	I am writing in connection with the negative attitude of a member of your staff.
3. Описание возникшей проблемы	3. Problem
К сожалению, ваш товар	Unfortunately, your product (or

(услуга) не отвечает необходимым требованиям, так как (указывается проблема). Я разочарован, поскольку (объясняется ситуация: например, прибор плохо работает, услуга выполнена не качественно, мне предъявили неправильную сумму к оплате, что-то не было понятно объяснено, или представлено неверно, и т.д.)	service) has not performed well (or the service was inadequate) because (state the problem). I am disappointed because (explain the problem: for example, the product does not work properly, the service was not performed correctly, I was billed the wrong amount, something was not disclosed clearly or was misrepresented, etc.).
Заказанное оборудование все еще не доставлено, несмотря на то, что я уже звонил вам на прошлой неделе, и сообщил, что оно требуется немедленно.	The equipment I ordered has still not been delivered, despite my phone call to you last week to say that it was needed urgently.
Я был бы благодарен, если бы для решения проблемы вы (указываются ваши требования: вернете деньги, вернете деньги на кредитную карту, выполните ремонт, произведете обмен и т.д.). Копии документов прилагаются (приложите копии квитанции, гарантийный талон, аннулированные чеки, контракты, сведения о номере модели и серии, и любые другие документы.)	To resolve the problem, I would appreciate it if you could (state the specific action you want—money back, charge card credit, repair, exchange, etc.). Enclosed are copies of my records (include copies of receipts, guarantees, warranties, cancelled checks, contracts, model and serial numbers, and any other documents).
Я жду вашего ответа и решения по моей проблеме, и буду ждать до (укажите крайний срок), прежде чем обратиться за помощью в организацию по защите прав потребителей. Свяжитесь со мной по следующему адресу или телефону (укажите адрес и домашний и/или рабочий номера телефонов с кодом).	I look forward to your reply and the resolution of my problem, and will wait until (set a time limit) before seeking help from a consumer protection agency or the Better Business Bureau. Please contact me at the above address or by phone at (home and/or office numbers with area code).

Пожалуйста, решите эту проблему немедленно. Я жду вашего ответа не позднее завтрашнего утра. Я настаиваю на полном возмещении расходов, иначе я буду вынужден принять дальнейшие меры.	Please deal with this matter urgently. I expect a reply from you by tomorrow morning at the latest. I insist on a full refund otherwise I will be forced to take the matter further.
Если я не получу данный товар до конца недели, у меня не будет другого выбора, кроме как аннулировать заказ.	Unless I receive the goods by the end of this week, I will have no choice but to cancel my order.
Я надеюсь, вы разберетесь с этим делом немедленно, поскольку это доставляет мне серьезные неудобства.	I hope that you will deal with this matter promptly as it is causing me considerable inconvenience.
4. Окончание письма	4. The end of the letter
(если в обращении была указана фамилия получателя)	Yours sincerely,
(если фамилия адресата не указывалась или не известна)	Yours faithfully,
(ваше имя)	

Фразы для составления претензий

1. This is the first time in many years that we have had reason to complain and we expect that you will look into the matter without delay.	1. Впервые за много лет у нас появилась причина выразить недовольство, и мы надеемся, что Вы рассмотрите этот вопрос безотлагательно.
2. This is the first time in all our dealings with you that any mistake has occurred and we hope you will do your utmost to remedy it.	2. Впервые за все время наших деловых отношений произошла ошибка, и мы надеемся, что Вы сделаете все возможное, чтобы исправить ее.
3. We regret to inform you that	3. Мы с сожалением

...	сообщаем Вам, что ...
4. We are surprised that we have not yet received the goods or any advice from you when we can expect delivery.	4. Мы удивлены, что до сих пор не получили ни товара, ни извещения от Вас, когда можно ожидать его доставку.
5. We regret that we have no longer use for ... now and must ask you to cancel our order.	5. Мы сожалеем, что не сможем найти применение ... в настоящее время и вынуждены просить Вас аннулировать наш заказ.
6. You have charged for returnable drums but sent disposable ones.	6. Вы включили в цену барабаны многоразового использования, а направили нам – разовые.
7. The contents are so severely dented as to be unsalable.	7. Содержимое так сильно помято, что его уже невозможно продать.
8. Although we have followed your operating instructions we are unable to obtain the performances promised.	8. Хотя мы scrupulously следовали вашей инструкции по эксплуатации, мы не получили обещанных характеристик работы.
9. We would appreciate an early visit from your technical advisor.	9. Мы были бы признательны за скорейший приезд вашего технического советника.
10. We have had repeated breakdowns and must ask you to send an engineer.	10. У нас поломки повторились, и мы должны просить направить инженера.
11. We are 2 cases short.	11. У нас не хватает 2 мест.
12. We are disappointed that quality is not at all to sample.	12. Мы разочарованы тем, что качество не полностью соответствует образцу.
13. We are returning the broken items to you forthwith and would be	13. Мы немедленно возвращаем вам сломанные

grateful for immediate shipment of replacements.	позиции, и были бы признательны за немедленную отгрузку их замены.
14. Your shipment is already late and our import license expires at the end of the month.	14. Ваша отгрузка уже задерживается, а срок действия нашей импортной лицензии истекает в конце этого месяца.
15. to live to be desired	15. оставлять желать лучшего
16. to avoid a recurrence of such ...	16. чтобы избежать повторения такого ...
17. to give due notice of termination of contract	17. направить должным образом оформленное уведомление об окончании действия договора
18. to claim for compensation	18. требовать возмещения
19. It was never agreed that the goods should be sent in bulk.	19. Никогда не было договоренности о том, что груз будет доставлен навалом.
20. This involved us in additional expenses.	20. Это привело к дополнительным затратам с нашей стороны.
21. the additional charges incurred ...	21. дополнительные расходы были вызваны ...
22. We think that it qualifies as a breach of contract.	22. Мы думаем, что это является нарушением договора.
23. We have been put to considerable inconvenience.	23. Мы были поставлены в крайне неудобное положение.
24. It was agreed that breakage was to be paid for by the supplier.	24. Было согласовано, что за поломку заплатит поставщик.
25. We trust you will make personal investigations into the matter.	25. Мы верим, что вы лично разберетесь с этим вопросом.

26. We notice with some surprise ...	26. Мы были несколько удивлены, заметив, что ...
27. We shall be glad if you will kindly inquire into the matter.	27. Мы будем рады, если вы любезно займетесь этим делом.
28. We do not want to risk the loss of our customers.	28. Мы не хотим рисковать потерять наших клиентов.
29. Our agents have declined to sign the delivery sheet.	29. Наши агенты отказались подписывать приемо-сдаточный акт.
30. We have set the goods aside pending instruction.	30. Мы отложили эти товары в ожидании инструкций.
31. The case has reached us in damaged condition.	31. Ящик прибыл к нам в поврежденном состоянии.
32. We reserve our right to make a claim for the amount of the loss.	32. Мы оставляем за собой право выставить претензию на сумму ущерба.
33. Otherwise we shall have to turn to another supplier.	33. В противном случае мы будем вынуждены обратиться к другому поставщику.

Речевые обороты для составления исков и претензий

To claim on a person To claim against a person	Возбудить иск против физического лица
Claim in return Counter-claim	Встречное требование, претензия
Claim release	Документ об освобождении от иска в связи с оплатой такового
If any claim arise ...	Если возникнут какие-либо претензии ...
To contest (to dispute) a claim	Оспаривать иск, претензию
To abandon (release), give up a	Отказаться от требования,

claim	иска
To reject a claim	Отказать в иске, отклонить рекламацию
To repudiate claim	Отклонить претензию
To support a claim	Поддерживать иск
To acknowledge a claim To admit a claim	Признать иск, требование
To make a claim against ...	Предъявить иск, претензию кому-либо
To put in a claim for ... To lay a claim to ...	Предъявить право на ...
To file a claim	Подать (регистрировать) претензию, иск
The claim regarding shortage	Претензия о недостатке
The claim was allowed without question	Претензия была принята без возражений
To claim urgent repair of the damage	Требовать срочного ремонта повреждений
The consignor agreed to satisfy (meet) your claim	Грузоотправитель согласился удовлетворить Вашу претензию
We have made a claim against the shipper (on the shopper) for shortshipment	Мы предъявили иск грузоотправителю за недогруз
We are going to present a claim in return	Мы собираемся предъявить встречный иск
We can't accept claims on this cargo	Мы не можем принять претензии по этому грузу
They released their claim	Они отказались от своего требования
Please make (affect) payment	Просим произвести оплату
Kindly remit to ...	Просим оплатить (перевести) ...

We request for payment ...	Мы требуем оплаты ...
In default of payment ...	В случае неуплаты ...
The payment falls due on the ...	Срок платежа наступает ...
The sum has been placed to your charge ...	Сумма ... отнесена на Ваш счет
Who will reimburse our expenses?	Кто возместит нам расходы?
You cannot escape liability	Вам не избежать ответственности
You will be held (liable) for the detention	Вы будете нести ответственность за задержку
We are, therefore, holding you responsible for ...	Мы, поэтому, возлагаем на Вас ответственность за ...
We hold you responsible for the ...	Мы считаем Вас ответственными за ...
To bear responsibility	Нести ответственность
To limit responsibility	Ограничивать ответственность
To relieve of liability To discharge from liability	Освобождать от ответственности
The responsibility for the collision must be charged on the ...	Ответственность за столкновение должна лежать на ...
The responsibility rests with the shippers	Ответственность ложится на грузоотправителя
To assume liability (risk)	Принимать на себя обязательства (риск)
To hold (consider) someone responsible	Считать кого-либо ответственным

Shipowners is not responsible for the quality	Судовладелец не отвечает за качество
I have to hold your firm responsible for the ...	Я вынужден считать Вашу фирму ответственной за ...
I shall bear no responsibility for the quality ...	Я не буду нести никакой ответственности за качество...
I give you notice holding you solely responsible for ...	Я ставлю Вас в известность, что считаю Вас единолично ответственным за ...
This inevitably involves responsibility	Это неизбежно влечет за собой ответственность

Dear Sirs, Much to our regret we have to inform you that so far we have not received a bank guarantee from you. In view of the above we would like to remind you of your letter of 20th May, this year, in which you asked us to change the method of payment by L/C as inconvenient owing to the difficulties and extra expenses connected with its opening. Understanding your difficulties, our association made you a concession and offered payment for collection terms. You accepted the proposed method of payment and undertook to submit within three weeks a first-class bank guarantee for 80% of the contract value. Further we authorized our representative in your country to sign an addendum to our contract providing for the change in the original method of payment. The	Уважаемые господа! С сожалением сообщаем Вам, что до настоящего времени мы не получили от Вас банковскую гарантию. В связи с этим мы хотели бы напомнить Вам о Вашем письме от 20 мая с.г., в котором Вы просили нас изменить аккредитивную форму расчетов в связи с трудностями и дополнительными расходами, связанными с открытием аккредитива. Понимая Ваши трудности, объединение пошло Вам навстречу и дало согласие на инкассовую форму расчетов. Вы приняли предложенную форму расчетов и обязались представить в трехнедельный срок гарантию первоклассного банка на 80% стоимости контракта. В свою очередь мы дали указание нашему представителю
---	---

above addendum was signed in 15th June, this year. After signing the addendum to the contract, our association instructed the manufacturing works to start shipping the spare parts to the port. However, as we are still without your bank guarantee we have had to suspend the shipment of the above spare parts. At present more than 500 tons of spare parts are at the port and the expenses on their storage will be charged to your account. We urge you to inform us immediately when the bank guarantee will be submitted and ask you to confirm your consent to cover the expenses on the storage of the spare parts kept at our port. Yours faithfully,...	в Ваше стране подписать дополнение к нашему контракту во изменение первоначальной формы расчетов. Вышеуказанное дополнение было подписано 15 июня с.г. После подписания дополнения к контракту, наше объединение разрешило заводу-изготовителю начать отгрузку запасных частей в порт. Однако, так как ваша банковская гарантия до настоящего времени нам не представлена, мы были вынуждены приостановить поставку вышеуказанных запасных частей. В настоящее время в порту находится более 500 тонн запасных частей, и расходы по их складированию будут отнесены на Ваш счет. Мы просим Вас незамедлительно сообщить нам, когда будет представлена банковская гарантия, и подтвердить согласие оплатить расходы по хранению запчастей в порту. С уважением,...
--	--

Электронное сообщение E-mail

Электронное сообщение (e-mail) пишется в специальных программах. В шапку входят следующие элементы: адрес отправителя (появляется автоматически); адрес получателя (должен указываться обязательно); адреса лиц, которым отправляются копии письма; указание на тему сообщения.

Дата указывается программой автоматически. Далее следует текст письма и подпись. Стил ь текста менее официален по сравнению с деловым письмом, а правила оформления – менее строгие.

From: fred@BFM.co.uk To: bob_jones@isp.co.uk

Cc:

Subject: fulfilling your order

Thanks for your e-mail of April 26. I'm sorry, but we can't fulfil your order by May 15. We'll need two more weeks to finish producing the last lot.

I see you haven't paid the invoice yet. We won't be able to deliver until you pay. Please deal with it a.s.a.p.

Best wishes

Факс

Fax

Факс (fax) похож на деловое письмо, но оформляется более кратко и свободно. Он может быть напечатан на фирменном бланке, содержащем реквизиты компании. В шапке указываются номера факсов и имена составителя и адресата, дата, тема, количество страниц, включая первую (cover sheet).

Допускается не использовать приветственную фразу, т.к. имя получателя указано в шапке факса. Далее следует текст сообщения, заключительная фраза вежливости и блок подписи. Язык факса часто менее официальный, но всегда необходимо учитывать ситуацию общения.

Handenbergstr.

19, 10623 Berlin

N O V E D I A media solutions

Tel. no.: ++49(0 30) 31 18 89-0

Fax. no.: ++49(0 30) 31 18 89-19

FAX

To: Manfred Müller From: Julian Kroll

Company: LogCom GmbH Department: Marketing

Fax no.: (030) 22 12 1-18 Fax no.: 31 18 89-19

Date: 14 May 20--

Pages: 8 (including cover sheet) Dear Mr. Müller

Thank you for your interest in our company.

Attached you will find a copy of our company's brochure which shows our range of services.

Mr. Kittler (31 18 89-10) would be glad to provide any further information you may require.

Sincerely,

J Kroll

Julian Kroll