|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Основная задача | Я- МЫ высказывания для устной деловой речи | |  |  |
|  |  | | |  |
| Уточнение темы, цели, предмета | Давайте уточним детали | | |  |
| разговора | Если я правильно Вас понял… | | | |
|  | Введите меня в курс дела | | |  |
|  | Можем ли мы считать, что… | | | |
|  | Есть ли у Вас конкретное | | | |
|  | предложение? | |  |  |
|  |  | | | |
| Убеждение партнера | Я в этом совершенно уверен | | | |
|  | Нет причин для опасений | | |  |
|  | Если вы примите во внимание | | | |
|  | следующие положения… | | |  |
|  | Думаю, | мы | все | выиграем |
|  | (проиграем), если… | | |  |
|  | Поверьте, для Вас это важно в | | | |
|  | первую очередь | |  |  |
|  | Вы, конечно, согласитесь, что… | | | |
|  | Вне всякого сомнения… | | |  |
|  | Приобретенный | | опыт | дает нам |
|  | право утверждать… | | |  |
|  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Неполное согласие | Это | требует | дополнительного | | |
|  | обсуждения | |  |  |  |
|  | Вряд ли мы можем игнорировать | | | | |
|  | то, что… | |  |  |  |
|  | По | мере | возможности | | мы |
|  | постараемся… | |  |  |  |
|  | Может быть, рассмотрим иные | | | | |
|  | условия? | |  |  |  |
|  |  | | | |  |
| Несогласие | Вряд ли это возможно… | | | |  |
|  | К сожалению… | |  |  |  |
|  | Было бы нежелательно… | | | |  |
|  | Не по Вашей вине… | | |  |  |
|  | Я понимаю Вас, однако… | | | |  |
|  |  | | | |  |
| Оценка ситуации | Я разделяю Вашу точку зрения | | | |  |
|  | К | сожалению, | | приходится | |
|  | возразить | |  |  |  |
|  | На самом деле… | | |  |  |
|  | Звучит (не) убедительно… | | | |  |
|  | Вызывает | |  | определенные | |
|  | сомнения... | |  |  |  |
|  |  | | | |  |
| Вывод | Вывод состоит в том, что… | | | |  |
|  | Отсюда следует, что… | | | |  |
|  | Очевидно, можно | | | утверждать, | |
|  | что… |  |  |  |  |
|  | Как было доказано… | | |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

Деловые этикетные формулы для письменной речи

|  |  |
| --- | --- |
| Имя жанра | Языковая модель |
| «извещение» | Доводим до Вашего сведения…; Извещаем Вас о том, что… |
| «сообщение» | Сообщаем, что…; Уведомляем Вас о том, что…; Ставим Вас в известность…, Нам приятно сообщить…; Доводим до Вашего сведения…; В ответ на Ваш факс сообщаем…; В дополнение к нашему письму сообщаем…; В дополнение к нашему телефонному разговору уточняем… |
| «сопровождение» | Направляем …; Высылаем…; Препровождаем…; Отправляем Вам (проект, заявку, план, протоколы испытаний); Предоставляем на утверждение / рассмотрение / подпись…; Предоставляем для дальнейшей проработки…; Высылаем наложенным платежом / заказной бандеролью / отдельной почтовой посылкой… |
| «просьба» | Просим рассмотреть…; Просим сообщить…; Просим изучить возможность участия…; Будем признательны, если Вы найдете время и сообщите…; Просим выслать нам предложение на поставку…; Просим Вас сообщить нам, можете ли Вы…; Обращаемся к Вам с просьбой, выслать нам предложение… |
| «согласие» | В ответ на ваш факс №… / письмо № … ООО «…» согласно на…; В ближайшее время мы сможем сообщить наше решение о возможности закупки предлагаемого Вами товара; Сообщаем вам, что с огромным удовольствием возьмемся  выполнять заказ; В настоящее время мы рассматриваем вопрос о возможности предоставления Вам предложения на интересующий Вас товар. |
| «подтверждение» | Настоящим подтверждаем   согласие…; Подтверждаем получение Ваших предложений, изложенных в письме…; С благодарностью подтверждаем получение…; Благодарим за письмо от … № … (за факс, за присланные экземпляры рекламы); Образцы товаров Вашего производства нами получены; В подтверждение ранее принятых нами обязательств по договору от … №… |
| «напоминание» | Напоминаем Вам, что…; Напоминая об этом, просим… |
| «гарантия» | Гарантируем трудоустройство / проживание / проведение исследований…; Оплату гарантируем. |
| «благодарность» | Благодарим Вас…; Мы признательны Вам…; Выражаем благодарность за… |
| «предложение» | Предлагаем Вам…; На основании вышеизложенного предлагаем Вам…; Для обсуждения условий работы направляем Вам наши предложения по организации совместной коммерческой деятельности. |
| «заказ» | В соответствии с нашей договоренностью / Вашей рекламой / нашим телефонным разговором просим поставить…» |
| «запрос» | Будем весьма признательны, если Вы сообщите нам о возможности поставить…; Мы будем рады, если Вы сообщите нам, можете ли Вы поставить…; Мы будем благодарны, если Вы информируете нас о возможности поставить нам…; Мы хотели бы знать, когда (в какой срок, по какой цене) Вы можете…; Просим / обращаемся с просьбой выслать нам предложение на поставку …; Мы заинтересованы в срочной поставке… |
| «претензия»:  а) «сообщение» | Вынуждены выразить несогласие с качеством поставляемого товара …; Предъявляем претензию к …; Мы (официально) заявляем Вам рекламацию на / в отношении…; Мы (официально) заявляем Вам о претензии на / в отношении…; (При этом) направляем Вам рекламацию, рекламационный акт на отгруженный / поставленный Вами товар по железнодорожной накладной № … в адрес … / на судне… / в вагоне № … в счет контракта № … / по контракту … в количестве …; К (нашему большому) сожалению, сообщаем (Вам), что …; Мы вынуждены / должны  сообщить Вам …; Мы должны поставить Вас в известность, что … |
| б) «доказательство» | Наш грузополучатель при полной сохранности упаковки обнаружил, что не хватает (недостает) …; При вскрытии ящиков оказалось, что… / при приемке товара было обнаружено, что количество товара не соответствует заявленному в накладной / партия товара является недоукомплектованной; При приемке товара была установлена недостача / недогруз; Недостача была обнаружена (установлена) в исправном вагоне за неповрежденными пломбами станции отправления; Недогруз произошел по вине вашего экспедитора; Повреждение товара было вызвано некачественной (неудовлетворительной) упаковкой; Прибывшая партия … в количестве … в счет контракта № … не соответствует присланным ранее образцам / по качеству условиям договора; Прибывшая партия … ниже качества, указанного в контракте / оказалась дефектной / не отвечает сертификату качества; При приемке оборудования / при монтаже двигателей / при испытании / выявились / были обнаружены / следующие недостатки…; Оказались поврежденными (разбитыми, с дефектами), не соответствующими сертификату …; Оборудование не пригодно к эксплуатации; Трансформаторы показали пониженную мощность; Брак составляет ...  %; Сумма причиненного ущерба составляет...; Партия прибыла со значительным опозданием (с опозданием на 15 дней против установленного в контракте срока; Имеет место просрочка (неравномерность, задержка) в поставке товара (в предоставлении вагонов, в отгрузке товара); Прилагаем акт приемки № … от … (приемочный акт, акт экспертизы № … от …, протокол испытаний № … от …), удостоверяющий, что... / составленный нейтральной контрольной комиссией / подписанный Вашим представителем; В приложении препровождаем Вам акт приемки № … от … (акт экспертизы №     от    и т.п.); Из прилагаемого (при этом) акта приемки № … от … мы предъявляем Вам претензию как перевозчику груза; Согласно п.5 нашего контракта № … от … (контракту №… от …) Вы должны поставить нам... |
| в) «требование» | Это дает нам право отказаться от приемки данной партии товара (возвратить товар обратно, требовать возмещения убытков, упущенной выгоды, обратиться в арбитражный суд). Однако, принимая во внимание (учитывая) наши нормальные деловые отношения (длительное деловое сотрудничество, то обстоятельство, что...), мы согласны (готовы) принять (в виде исключения) эту партию товара, если Вы снизите цены на товар на ... % (предоставите нам скидку...%, предоставите нам кредит для закупки следующей партии товара на сумму...);  На основании вышеизложенного (убедительно, настоятельно) просим Вас дослать (допоставить, догрузить) недостающее количество товара / заменить некондиционный товар товаром, соответствующим сертификату качества / заменить дефектные моторы новыми / отгрузить нам товар, соответствующий условиям контракта / возместить стоимость поврежденного товара (расходы по ремонту поврежденного двигателя) в сумме... (прописью) / перевести стоимость ... на наш расчетный счет / перечислить нам руб. ... (прописью) в погашение рекламации / принять действенные меры по ликвидации Вашей задолженности. В противном случае мы будем вынуждены обратиться в соответствующие организации для решения нашего спора.  Надеемся, что Вы с должным вниманием отнесетесь к нашей рекламации и в предусмотренный нашим контрактом срок уведомите нас о своем решении. |
| «извинение» | Приносим свои извинения за… |
| «признательность» | Будем признательны за продолжение нашего сотрудничества. |
| «приглашение» | Приглашаем…; Имеем честь пригласить Вас на …; Приглашаем принять участие в …; Приглашаем  посетить…; Мы будем признательны / благодарны, если Вы сможете / принять участие в … |
| «отказ» | Мы не заинтересованы в закупке вышеуказанного товара; Мы не можем ответить на Ваш запрос положительно и выслать Вам конкретное предложение на поставку…; Мы просим Вас отложить этот вопрос до…; Просим Вас вернуться к этому вопросу…; Ваше предложение отклонено по следующим причинам…; Считаем нужным сообщить Вам…; Предлагаемые Вами сроки проведения …; Ваше предложение не получило поддержки; Ваша просьба не может быть удовлетворена; Ваша заявка о … не может быть принята, так как…; На основании изложенного выше Ваша просьба отклоняется. |
| «сожаление» | К сожалению, мы не можем принять Ваше предложение…; К сожалению, удовлетворить Вашу просьбу в ближайшее время мы не можем. |

Таблица3 . Жанровая структура деловых писем

|  |  |
| --- | --- |
| 1. | Письмо-извещение (передает, сообщает какую-либо информацию). |
| Жанровое наполнение: «извещение» |
| Пример: Доводим до Вашего сведения, что в связи с утерей доверенность №220 от 00.00.0000 г., выданную нашей организацией на имя Самойлова Игоря Валерьевича на получение возврата товара от ООО «Первомай» г.Челябинск, считать недействительной.  Способ изложения: лаконичный и подчеркнуто официальный (адресант занимает позицию вышестоящего) |
| 2. | Письмо-сообщение (передает, сообщает какую-либо информацию) |
| Жанровое наполнение: «сообщение» + «сопровождение» + «просьба» |
| Пример: Уважаемый Игорь Валерьевич, в последующем мы планируем работать с Вашей фирмой через предпринимателя (ИП) Петрова Д.Б. С этим факсом передаем Вам необходимые данные для работы. Счет для оплаты по нашему заказу, который мы передали факсом №796/1 от 00.00.0000г., просим выставить с учетом вышеизложенного.  Характеризуется определенной свободой и индивидуальностью языкового воплощения (выбирая речевые формулы, адресант старается подчеркнуть социальное равенство с адресатом) |
| 3. | Информационное письмо (информирует о намечаемых или уже проведенных мероприятиях). |
| Жанровое наполнение: «сообщение» + «просьба» |
| Пример: Во исполнение приказа от 00.00.0000 №53 «О внесении изменений в приказ от … №194 «О правах руководителей при назначении, переводе, перемещении и применении дисциплинарных взысканий»» с 00.00.0000 дисциплинарные взыскания на всех работников, задержанных на КПП в состоянии алкогольного опьянения (в рабочее и в нерабочее время), будут налагаться директором по персоналу и социальным программам.  Прием нарушителей трудовой дисциплины ведется каждый                                           понедельник с 14-30 до 16-00 и четверг с 14-00 до 16-00.  На приеме должны быть: работник, нарушивший дисциплину труда, в сопровождении непосредственного руководителя и начальника БОТиЗ с соответствующими документами на нарушителя дисциплины труда.  Способ изложения: лаконичный и подчеркнуто официальный. |
| 4. | Сопроводительное письмо (информирует адресата о направлении к нему прилагаемых к письму документов). |
| Жанровое наполнение: 1. «сопровождение»; 2. «сопровождение» + «просьба» |
| Пример: Согласно Вашему письму №183-П от 00.00.0000г.  направляю Вам копию решения Арбитражного суда Челябинской области от 00.00.0000г. по делу №А60-162/97-С4.  Способ изложения: подчеркнуто официальный. |
| 5. | Письмо-согласие (представляет собой выражение готовности сделать что-либо). |
| Жанровое наполнение: 1. «согласие» + «подтверждение»; 2. «согласие» + «сообщение» |
| Пример: В ответ на ваш факс №128 общество «Зевс» согласно на возврат товара, поступившего в ваш адрес в контейнере №311.  Способ изложения: подчеркнуто официальный. |
| 6. | Письмо-подтверждение (содержит сообщение о получении какого-либо отправления (письма, телеграммы, перевода, бандероли, товаров, ценностей и т.п.), о том, что ранее составленный документ остаётся в силе (например, договор, инструкция и т.п.). Письмо может подтверждать какой-либо факт, действие, телефонный разговор.). |
| Жанровое наполнение: 1. «подтверждение»; 2. «подтверждение» + «сообщение» |
| Пример: Подтверждаем получение Ваших предложений, изложенных в письме № 0524/141 от 00.00.0000. Решение технического Совета по этим вопросам будет принято 00.00.0000 и сообщено Вам.  Способ изложения: подчеркнуто официальный. |
| 7. | Письмо-напоминание (содержит указание на приближение или истечение срока исполнения какого-либо обязательства, проведение мероприятия). |
| Жанровое наполнение: 1. «напоминание»; 2. «напоминание» + «просьба» |
| Пример: Напоминаем Вам, что в соответствии с договором 3/34 от 00.00.0000 Вы должны завершить разработку проекта до 00.00.0000.  Просим Вас сообщить о состоянии работы.  Способ изложения: подчеркнуто официальный. |
| 8. | Гарантийное письмо (гарантирует оплату покупки, оказанной услуги и т.п.) |
| Жанровое наполнение: 1. «гарантия»; 2. «гарантия» + «просьба» |
| Пример: Для опечатывания контейнеров прошу предоставить ООО «Зевс» запорно-пломбировочное устройство контейнерного типа в количестве 20 штук на май 0000г. Оплату гарантируем.  Проявление авторской индивидуальности не допускается |
| 9. | Письмо-просьба |
| Жанровое наполнение: 1. «просьба»; 2. «благодарность» + «просьба» |
| Пример: 1. Уважаемые господа, просим выслать по почте в наш адрес подписанный типовой проект Вашего договора.  2. Уважаемый Юрий Александрович, мы благодарим Вас за согласие работать на новых условиях оплаты за отгруженный товар.  Просим Вас дополнительно предоставить нам скидку в размере 5-10% от базовой цены. Это позволит нам в условиях жесткой конкуренции на рынках Свердловской, Тюменской, Челябинской и Пермской областей завоевать стабильный сектор для реализации при значительном увеличении объемов продаж.  Жанр «просьба» – объективно-нейтральная тональность; «благодарность» + «просьба» – адресант может занимать позицию нижестоящего |
| 10. | Письмо-предложение (может представлять собой, например, заявление предприятия-продавца о желании заключить сделку с указанием конкретных условий, либо это может быть ответ той или иной организации на ее запрос. Коммерческое письмо-предложение называется оферта. Ее функция – воздействие, побуждение к определенным действиям, а именно к сотрудничеству.). |
| Жанровое наполнение: 1. «предложение»; 2. «благодарность» + «предложение» |
| Пример: Администрация Октябрьского района г. Новосибирска рассмотрела учредительные документы..., ходатайство о согласии на регистрацию этого предприятия и считает необходимым рекомендовать переработку пунктов 1.5, 1.9. Кроме того, в протоколе общего собрания коллектива нет результатов голосования рассматриваемого вопроса.  На основании вышеизложенного предлагаем Вам в срок до 15 мая с.г. переработать учредительные документы и проинформировать об этом...  Оферта:  Ссылаясь на переговоры с Вашим представителем в апреле 0000 г., высылаем Вам коммерческое предложение на оптовые партии чугунных ванн с указанием минимального количества поставки по всем предлагаемым типам.  (Трафарет разделов письма)  Качество\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Цена\_\_\_\_\_\_\_  Упаковка\_\_\_\_\_\_\_  Срок поставки\_\_\_\_\_\_\_  Условия платежа\_\_\_\_\_\_\_\_  Настоящее предложение действительно до \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  С уважением коммерческий директор ЗАО «Юг»  Способ изложения: официальный (партнеры коммуникации равны) |
| 11. | Письмо-заказ (Функция письма-заказа, с одной стороны, передать информацию, с другой, – побудить к определенным действиям. При этом вряд ли можно определить однозначно, какая из этих двух функций является ведущей.) |
| Жанровое наполнение: 1. «заказ» + «просьба»; 2. «заказ» + «просьба» + «сообщение» + «благодарность»; 3. «сопровождение» + «заказ» + «просьба».  Заказ может осложняться жанром «извинения» или «пожелания» |
| Пример: Уважаемые господа, с этим факсом передаем Вам очередной заказ на продукцию Вашего предприятия с планируемой датой отгрузки 00.00.00 г.  Просим Вас рассмотреть наш заказ и откорректировать его до полной загрузки 5-тонного ж/д контейнера. Просим передать на наш факс счет на оплату по нашему заказу lt;...gt;  Способ изложения:   * 1. официальный (партнеры коммуникации равны);   2. полуофициальный (есть указания на «теплые», дружеские отношения). |
| 12. | Письмо-запрос |
| Жанровое наполнение: «запрос» + «просьба» |
| Пример: Уважаемые Господа!  Просим известить нас, сможете ли Вы поставить мебель для офиса нашей фирмы.  Поставку необходимо осуществить в течение двух месяцев после размещения заказа. При условии низких цен и гарантии быстрой доставки мы хотели бы разместить заказ в Вашей компании.  Ждем скорейшего ответа. Надеемся на положительный ответ и на то, что наши будущие деловые связи окажутся взаимовыгодными.  Заместитель директора по маркетингу                                   (подпись)  Способ изложения: официальный (партнеры коммуникации равны) |
| 13. | Письмо-претензия |
| Жанровое наполнение: «сообщение» + «доказательство» + «требование» |
| Пример: В приложении к настоящему письму направляем Вам акт экспертизы № … от … на некачественность …  Основные дефекты, по которым забракован товар, подробно указаны в прилагаемом акте экспертизы.  Просим Вас рассмотреть нашу рекламацию и дать согласие на возмещение убытков или замену дефектного товара качественным.  Способ изложения: подчеркнуто официальный. |
| 14. | Письмо-благодарность |
| Жанровое наполнение: «благодарность» |
| Пример: Мы признательны Вам за присланное приглашение принять участие в ярмарке. Наше представительство в г. N обязательно свяжется с Вами в ближайшее время относительно условий участия нашей фирмы в ярмарке.  Способ изложения: допускается проявление авторской индивидуальности |
| 15. | Письмо-извинение |
| Жанровое наполнение: 1. «извинение» + «объяснение» + «признательность»; 2.«извинение» + «объяснение» |
| Пример: Приносим свои извинения за вынужденную паузу в нашей совместной работе. Это вызвано ценовыми "перекосами" на санфаянс на российском рынке. Мы по-прежнему рассматриваем продукцию ОСМ и БТ как "стратегическую" в нашей работе и будем признательны за продолжение нашего сотрудничества.  Способ изложения: официальный |
| 16. | Письмо-приглашение |
| Жанровое наполнение: 1. «приглашение»; 2. «приглашение» + «благодарность» + «поздравление» + «напоминание» |
| Пример: Многоуважаемый Александр Васильевич!  Будем искренне рады видеть Вас в качестве почетного гостя на банкете по случаю юбилея нашей компании. Помощь и поддержка, оказанные Вами на этапе становления, позволили нам не только успешно конкурировать с фирмами-производителями аналогичной продукции в регионе, но и войти в десятку крупнейших производителей России. Уверены, что Вы не откажетесь разделить с нами радость в столь знаменательный для нас день.  Приглашаем Вас с супругой в ресторан «…» 12 мая 0000 г. в 19 ч.  С уважением |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Основная задача | Высказывания | |  |  |
|  |  | | |  |
| Уточнение темы, цели, предмета | Давайте уточним детали | | |  |
| разговора | Если я правильно Вас понял… | | | |
|  | Введите меня в курс дела | | |  |
|  | Можем ли мы считать, что… | | | |
|  | Есть ли у Вас конкретное | | | |
|  | предложение? | |  |  |
|  |  | | | |
| Убеждение партнера | Я в этом совершенно уверен | | | |
|  | Нет причин для опасений | | |  |
|  | Если вы примите во внимание | | | |
|  | следующие положения… | | |  |
|  | Думаю, | мы | все | выиграем |
|  | (проиграем), если… | | |  |
|  | Поверьте, для Вас это важно в | | | |
|  | первую очередь | |  |  |
|  | Вы, конечно, согласитесь, что… | | | |
|  | Вне всякого сомнения… | | |  |
|  | Приобретенный | | опыт | дает нам |
|  | право утверждать… | | |  |
|  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Неполное согласие | Это | требует | дополнительного | | |
|  | обсуждения | |  |  |  |
|  | Вряд ли мы можем игнорировать | | | | |
|  | то, что… | |  |  |  |
|  | По | мере | возможности | | мы |
|  | постараемся… | |  |  |  |
|  | Может быть, рассмотрим иные | | | | |
|  | условия? | |  |  |  |
|  |  | | | |  |
| Несогласие | Вряд ли это возможно… | | | |  |
|  | К сожалению… | |  |  |  |
|  | Было бы нежелательно… | | | |  |
|  | Не по Вашей вине… | | |  |  |
|  | Я понимаю Вас, однако… | | | |  |
|  |  | | | |  |
| Оценка ситуации | Я разделяю Вашу точку зрения | | | |  |
|  | К | сожалению, | | приходится | |
|  | возразить | |  |  |  |
|  | На самом деле… | | |  |  |
|  | Звучит (не) убедительно… | | | |  |
|  | Вызывает | |  | определенные | |
|  | сомнения... | |  |  |  |
|  |  | | | |  |
| Вывод | Вывод состоит в том, что… | | | |  |
|  | Отсюда следует, что… | | | |  |
|  | Очевидно, можно | | | утверждать, | |
|  | что… |  |  |  |  |
|  | Как было доказано… | | |  |  |
|  |  |  |  |  |  |