

# Деловые письма



Курбатова Е  
Группа 102фл

# Виды деловых писем

- Письмо с положительным сообщением
- Письмо с нейтральным сообщением
- 
- Письмо с негативным сообщением

## Письмо с нейтральным сообщением

1. Представляет собой послание, которое не является ни хорошим, ни плохим и содержит заявки на услуги, запросы на стандартную информацию.
2. Нейтральное письмо должно быть прямым: чем конкретнее сформулировано основное сообщение, тем легче добиться требуемого ответа.

# Письмо с положительным сообщением

■ Обычно содержит согласие на удовлетворение запросов другой стороны, положительное разрешение возникшей ситуации, продление кредита, подтверждение о получении заказа и прочее.

# Письмо с негативным сообщением

- Такие письма обычно содержат в себе отказы, претензии, жалобы.

# Типовая структура делового письма



## ■ **Перед началом составления письма необходимо:**

- - Чётко обозначить цель письма.
- - Собрать информацию о получателе.
- - Продумать и записать основные идеи.
- - Собрать необходимый материал.
- - Разделить письмо на вступление, основную часть и заключение.
- - Написать черновик письма.
- - Написать окончательный вариант письма.

---

- **Перед началом оформления письма следует продумать**

- Кому Вы пишете?

- Зачем Вы пишете?

- Какое впечатление производит письмо?

- Является ли Ваш документ информативным?

- Привлекательно ли письмо для читателя?

---





«Я соблюдаю  
обещанье И замыкаю  
в четкий стих Мое  
далекое послание.  
Пусть будет он как  
вечер тих, Как стих  
"Онегина" прозрачен,  
Порою слаб, порой  
удачен, Пусть звук  
речей журчит ярчей,  
Чем быстро шепчущий  
ручей...»

**Максимилиан  
Волошин**

# Список литературы

- <http://delopis.ru>.
- <http://e-etiket.ru/deletik/dp.dhtml>