

**Контрольная работа
на тему: «Структура
делового письма и его
реквизиты»**

Определение

Деловое письмо – это инструмент деловой переписки, который играет важную роль на пути прекращения либо поддержания взаимовыгодных и дружеских отношений с партнерами, поставщиками, клиентами, сотрудниками.

Грамотно составленное деловое письмо позволяет создать позитивный имидж организации.

Общая структура и реквизиты делового письма



Общая структура написания делового письма

Реквизиты отправителя

- Наименования организации и ее формы собственности
- Адрес организации
- Телефон и факс организации
- Адрес электронной почты
- Адрес сайта компании
- Номер ИНН
- Номер ОГРН
- Поле для проставления исходящего номера документа

Прембула

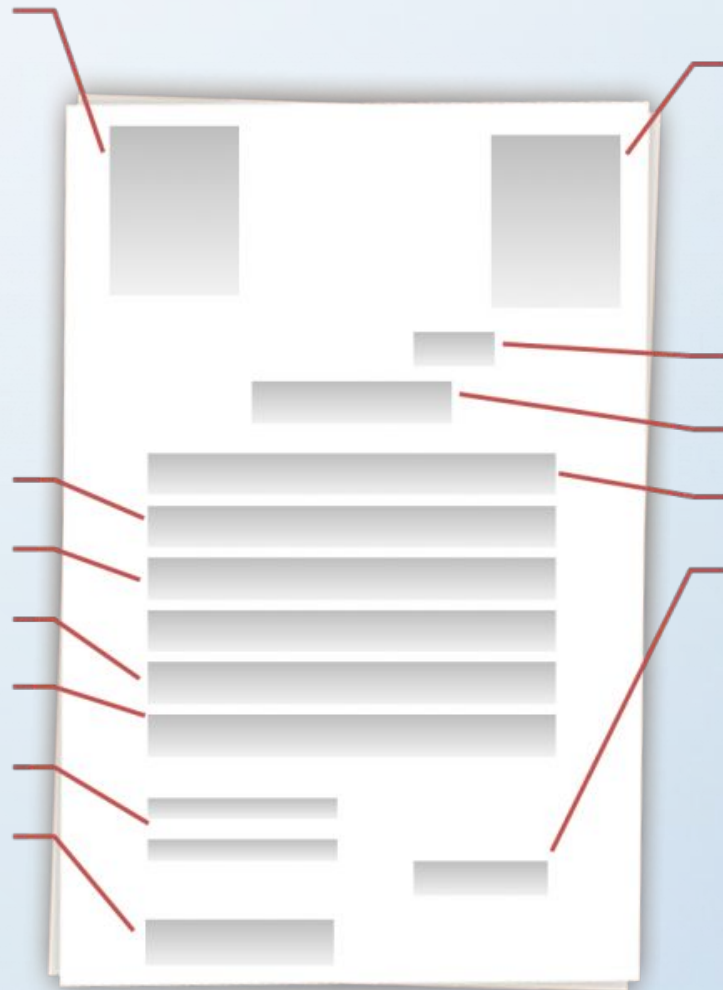
Основная часть

Изложение фактов

Заключение

Приложения

Постскриптум



Реквизиты адресата

- Должность (в дательном падеже)
- Название компании
- ФИО адресата
- Адрес

Дата

Заголовок

Обращение

Подпись

Реквизиты делового письма, 1

1. **Реквизиты отправителя (адресанта)** включают в себя информацию об отправителе. Чаще всего эта информация располагается на бланке организации-отправителя.
2. **Реквизиты получателя (адресата)** – указывается должность адресата, название компании, Ф.И.О. и адрес.
3. **Дата написания и отправления письма.** Позволяет различать письма между собой. Часто этот реквизит включен в фирменный бланк.
4. **Заголовок** – кратко о теме письма. Эта часть позволяет определить тематику письма и степень его важности для адресата. Важно правильно подобрать заголовок. При этом он должен быть строгий и лаконичный.

Реквизиты делового письма, 2

5. **Обращение.** Располагается посередине, и пишут с большой буквы. Обращение должно содержать указание должности, фамилии или имени и отчества. Традиционным считается обращение «Уважаемый».

<i>Правила написания обращения</i>	<i>Пример</i>
<i>Уважаемый (-ая) + Имя Отчество (в именительном падеже)!</i>	<i>Уважаемый Иван Васильевич!</i>
<i>Уважаемый (-ая) + господин (-жа) Фамилия (в именительном падеже)!</i>	<i>Уважаемый господин Грозный!</i>
<i>Уважаемый + должность органа власти!</i>	<i>Уважаемый генерал-майор!</i>
<i>Уважаемые + господа!</i>	<i>Уважаемые дамы и господа!</i>
<i>Уважаемый + Имя Отчество!</i>	<i>Уважаемый Иван Васильевич!</i>

Реквизиты делового письма, 3

- 6. Преамбула или вводная часть.** В этой части поясняют причины и цели написания письма именно данному адресату. Часто в этой части ссылаются на даты, документы и факты, напоминающие адресату необходимую информацию. Информация, изложенная в преамбуле, должна подвести читателя к адекватному восприятию основной части письма. По объему эта часть варьируется: может быть краткой (одно предложение) и развернутой (несколько предложений и даже абзацев).
- 7. Основная часть** текста письма варьируется в зависимости от его конкретного типа, так как в ней формулируется главная цель письма, излагаются аргументы и факты.
- 8. Заключение** чаще всего представляет собой формулы вежливости.

Реквизиты делового письма, 4

9. **Подпись.** Письмо завершается подписью (должность + ФИО) адресанта, которую предваряет стандартная вежливая форма «С уважением». Также возможны варианты: «Искренне Ваш», «С надеждой на продуктивное сотрудничество», «С благодарностью за сотрудничество» и т.п.
10. **Постскриптум.** Это необязательный вспомогательный элемент. Служит для того, чтобы сообщить адресату о важном событии, которое произошло уже после написания письма, или передать ему информацию, которая имеет косвенное отношение к теме письма.
11. **Приложения** являются необязательным дополнением к основному тексту письма и поэтому оформляются на отдельных листах – каждое приложение на своем листе. Какие-либо правила их написания отсутствуют.

Классификация
деловых писем по
тематическому
признаку и
особенности
оформления



Классификация по тематическому признаку:

- **Коммерческие** – используются при подготовке к заключению коммерческой сделки, а также при выполнении условий договоров:
 - **оферта** (письмо-предложение) – заявление лица о желании заключить сделку с указанием конкретных условий сделки;
 - **письмо-запрос** - обращение одной стороны к другой о желании заключить сделку, как правило, без указания условий сделки либо уточнить какой-то вопрос при осуществлении сделки;
 - **рекламация** (письмо-претензия) - претензии к стороне сделки, которая нарушила принятые на себя по договору обязательства, и требование возмещение убытков

Структура написания оферты

- **шапка** – должность, ФИО получателя и наименование организации;
- **номер и дата регистрации письма**;
- **заголовок** («О ...»);
- обращение (в случае необходимости);
- **текст оферты**– здесь излагается само предложение и указываются основные условия сделки: «Предлагаем Вам заключить договор / услуги по...», «В ответ на Ваш запрос от ...», «Компания «Х» предлагает Вашему вниманию ...», «Рады предложить Вам ...» и т.п.;
- **подпись отправителя** – руководителя организации либо уполномоченного лица с указанием его должности и ФИО.

Оферта, бланк образец

Оферта.

(должность адресата – кому предназначена оферта)

(наименование организации)

« » _____ 20__ г. № _____

О заключении договора

Предлагаем Вам заключить договор о

на следующих условиях: |

- 1) _____
- 2) _____
- 3) _____

Ждем Вашего ответа до “ ” _____ 20__ г.

С уважением,

должность адресанта
наименование организации

подпись адресанта
М.П.

ФИО адресанта

Структура написания письма-запроса

- **реквизиты получателя и отправителя;**
- **дата документа и исходящий номер** (письмо-запрос может быть письмом-ответом, в таком случае необходимо также указать номер и дату документа, на который отвечают);
- **заголовок** (должен отражать суть вопроса);
- обращение;
- цель письма;
- суть вопроса (просьба что-то выслать, сообщить и т.п.);
- выражение надежды на сотрудничество;
- благодарность;
- **подпись отправителя** (должность, ФИО, подпись).

Письмо-запрос обычно подписывает руководитель организации либо уполномоченное лицо. Оформление письма осуществляется на фирменном бланке организации.

Письмо-запрос, пример.

ООО «Аква»

Россия, г. Москва,

ул. Советская, 137

Тел. (095) 111 11 00

Факс (095) 111 11 01

Генеральному директору

ООО «Контур-Аква»

Е. В. Шишкину

01.03.09 №125

на №121 от 17.12.12

Оценах фильтров

Уважаемый Евгений Владимирович!

Благодарим Вас за предложение от 15 ноября о фильтрах АкваРос. Мы весьма заинтересованы в приобретении партии этих фильтров, но мы бы хотели получить более подробную информацию о ценах на все фильтры, имеющиеся в наличии. В связи с этим просить выслать прайс-лист на продукцию.

Выражаем надежду на дальнейшее сотрудничество. Заранее благодарны Вам за ответ.

С уважением,

Директор

ООО «Аква»

Чижиков

Е.И. ЧИЖИКОВ

Структура написания рекламации

- **дата и номер исходящего документа;**
- наименование стороны, которой предъявляется претензия (**наименование организации**);
- **наименование документа (ПРЕТЕНЗИЯ), номер;**
- основание – номер и дата документа: договора, гарантийного письма, который регулирует отношения между сторонами, накладной, по которой был выдан товар, счета и т.п.;
- наименование товара;
- количество товара;
- основания для предъявления претензий (что конкретно нарушено);
- доказательства нанесенного ущерба;
- требования по возмещению убытка (сумма претензии);
- доказательные документы – приложения к письму: акт приемки товара, акт рекламации, товаротранспортная накладная и прочее.

При получении отказа в удовлетворении требований или истечении установленного срока на рассмотрение претензии (в основном один месяц) необходимо в установленном порядке (общий срок исковой давности - 3 года) заявить иск в арбитражный суд.

Рекламация, пример

Директору магазина «Freedom»

Селезневой С.Ю.

проживающей по адресу:

г. Москва, ул. Ленина, 254, кв. 122

ПРЕТЕНЗИЯ

05 ноября 2011 года в Вашем магазине я купила пылесос "Vitek", через 3 месяца, во время гарантийного срока, он сломался.

Я обратилась в сервисный центр с просьбой осуществить ремонт пылесоса. Необходимых деталей в наличии не было, поэтому мастер не смог его отремонтировать. Нужные детали в течение месяца в сервисный центр так и не поступили. Таким образом, дефект не может быть устранен без больших затрат времени и относится к существенным, и я имею право на замену пылесоса другой марки.

В соответствии с п.1 ст. 18 Закона РФ "О защите прав потребителей" прошу заменить неисправный пылесос на пылесос "Samsung" с перерасчетом покупной цены.

Прошу рассмотреть мою претензию в течение 7 дней. В случае игнорирования моих требований я буду вынуждена обратиться в суд. В исковом заявлении я также буду требовать о взыскании с Вашего магазина компенсации морального ущерба.

Приложение:

- 1) копия чека о покупке пылесоса;
- 2) копия гарантийного талона;
- 3) копия акта осмотра пылесоса.

20 марта 2012 года

Селезнева

С.Ю. Селезнева

Классификация по тематическому признаку, 2:

- **Некоммерческие** (собственно деловые письма) – используются при решении различных организационных, правовых вопросов, экономических взаимоотношений:
 - **благодарственное письмо** – содержит выражение благодарности по какому-то поводу;
 - **гарантийное письмо** – содержит в себе подтверждение определенных обязательств;
 - **информационное письмо** (письмо-извещение, письмо-сообщение, письмо-уведомление) - предполагает информирование о каких-то событиях либо фактах, которые составляют интерес либо могут заинтересовать адресата;
 - **письмо-напоминание** - содержит напоминание о выполнении договоренностей, обязательств и меры, которые будут приняты в случае их невыполнения;

Структура написания благодарственного письма

- **Шапка документа.** Необязательный элемент благодарственного письма – пишется в случае необходимости. Размещается шапка в верхнем правом углу листа. В ней указываются данные человека либо организации, которой выражается благодарность: должность, наименование организации, фамилия и инициалы человека.
- **Обращение.** Указывается ФИО человека, в случае если письмо адресовано какому-то конкретному лицу.
- **Текст благодарственного письма.** Слова благодарности. Шаблонные фразы: «Позвольте выразить искреннюю благодарность», «Выражаем глубокую признательность...», «Выражаем благодарность...» и т.п.).
- **Подпись.** В нижнем левом углу листа ставится подпись лица, которое выражает благодарность, указывается его должность и ФИО.

Благодарственное письмо организации

Уважаемый Андрей Павлович!

Хочу поблагодарить Вас за теплый прием, гостеприимство и увлекательную культурную программу, оказанную нам во время визита.

Уверен, что состоявшиеся переговоры поспособствуют укреплению и дальнейшему развитию доверительных партнерских отношений.

Передайте также благодарность всем тем, кто участвовал в организации и проведении нашей встречи.

С уважением,

Директор ООО «Берег»

Соколовский

С.С.Соколовский

Благодарственное письмо СОТРУДНИКУ

Уважаемый Виктор Иванович!

Выражаем Вам свою благодарность за то, что Вы уже 20 лет работаете с нами и вносите огромный вклад в развитие и процветание компании! Благодаря высокому уровню Вашего профессионализма нам совместно удастся выполнять такую важную миссию - вносить свой вклад в успешное развитие машиностроения страны!

В день Вашего 50-летия желаем неиссякаемой творческой энергии, свершения всех начинаний и планов, успехов, крепкого здоровья, радости и счастья!

С уважением,
директор ООО «Стайл»

Попов

Л. Б. Попов

Структура написания гарантийного письма

- **номер и дата исходящего документа;**
- получатель письма (**адресат**) - название организации и ФИО должностного лица, которому оно адресовано. Обычно гарантийное письмо составляется на имя руководителя компании;
- **наименование документа** - заголовок «Гарантийное письмо» писать необязательно, можно просто указать тему письма;
- **текст письма** – здесь указывают, какие обязательства, в каком объеме и в какие сроки организация обязуется исполнить. Текст гарантийного письма может содержать следующие формулировки:
 - Настоящим письмом Гарантируем...
 - Настоящим письмом Компания "Х" гарантирует...
 - Своевременную и полную оплату Гарантируем...
 - Настоящим Гарантируем...Также в тексте письма адресант указывает свои банковские реквизиты, может разместить ссылку на договор, в гарантийном письме на оплату - прописать размер штрафа при нарушении обязательств;
- **подпись – должность**, подпись и расшифровка подписи (**инициалы и фамилия**) составителя гарантийного письма.

Образец гарантийного письма

Исх. № 190913-1

от «19» сентября 2013 г.

Директору
ООО «Транстрой»
А.В. Куйбышеву

ООО "Экспедиция", ОГРН 111651111121, как исполнитель работ на объекте, расположенному по адресу: г. Москва, ул. Петрозаводская, 25, на основании Договора исполнения работ № 35/2013 от 22 августа 2013 года (далее - Договор), заключенного с ООО "Транстрой", настоящим письмом гарантирует завершение строительных работ, в соответствии со Спецификацией к Договору в срок до 30 декабря 2013 г.

Директор ООО «Экспедиция»

Ермаков

О.И. Ермаков

Структура написания информационного письма

- Оформление информационного письма осуществляется согласно установленным для деловой переписки правилам, его структура соответствует общей структуре делового письма.
- Часто к информационному письму прилагается сопроводительное письмо, где информация предоставляется в развернутом виде и более детально, а также отдельными положениями законодательных и других нормативных правовых документов.
- Подписывает данное письмо руководитель компании, иногда его заместитель или даже секретарь. В случае массовой рассылки (в большом количестве) можно обойтись без подписи либо использовать факсимиле.



Образец информационного письма о смене директора

Исх. № 201112-1
от «20» ноября 2012 г.

Директору ООО «Имидж»
А.В. Сухаревой

О смене директора

Настоящим письмом уведомляем Вас о смене директора нашей организации на основании протокола № 11/В от 20.11.2012 г. С 23.11.2012 г. директором ООО «Мишель» назначена Литвинова Тамара Васильевна.

Копия протокола № 11/В от 20.11.2012 г. прилагается.

С уважением,
Директор ООО «Мишель»

Литвинова

Т. В. Литвинова

Структура написания письма-напоминания

- ссылки на пункты договора или другого документа, в которых прописаны основные обязательства сторон сделки;
- просьба выполнить условия контракта;
- основные действия, которые будут приняты к стороне в случае невыполнения обязательств (указываются по мере необходимости).

Примеры фраз письма-напоминания:

- Напоминаем Вам...
- Ставим Вас в известность ...
- Обращаем Ваше внимание...
- ...

Если сторона сделки не реагирует на письмо-напоминание, ей отправляется письмо-предупреждение, где в более жесткой форме указываются санкции в случае невыполнения обязательств.

Образец письма-напоминания

ООО «Лагуна»

Россия, г. Москва,

ул. Некрасовская, 111

Тел. (095) 111 11 00

Тел. (095) 222 22 00

Директору

ООО «Спорт»

Д.В.Ярошенко

□

28.11.2012 № 111

О выполнении условий договора

Уважаемый Дмитрий Викторович!

В соответствии с договором поставки от 01.05.2012 № 5/12 Ваше предприятие взяло на себя обязательства поставлять в наш адрес туристическое снаряжение различного ассортимента в течение года ежемесячно, начиная с мая 2012 года, однако партия снаряжения, предназначенная для поставки в ноябре месяце текущего года, до настоящего времени не оформлена для отгрузки в наш адрес.

Напоминаем Вам, что конечной датой отгрузки изделий является 30.11.2012.

Убедительно просим Вас срочно обеспечить отгрузку снаряжения, в противном случае мы будем вынуждены в соответствии с п. 3.6 договора предъявить штрафные санкции в размере 0,02% от общей стоимости договора за каждый день задержки.

С уважением,

Директор

ООО «Лагуна»

Кондратенко

В.С. Кондратенко

Классификация по тематическому признаку,3:

- **письмо-подтверждение** – содержит подтверждение получения какого-то товара, согласия с чем-либо, какого-то факта и т.п.;
- **письмо-поздравление** – содержит поздравление по какому-то поводу;
- **письмо-приглашение** – содержит приглашение на какое-то мероприятие;
- **письмо-просьба** – содержит просьбу совершить либо прекратить какое-то действие, побудить к действию и т.п.;
- **письмо-соболезнование** – содержит сочувствие по какому-то поводу;
- **сопроводительное письмо** – составляется для сообщения адресату о направлении каких-то сопроводительных документов, материальных ценностей и т.п.

Структура написания **письма-подтверждения**

Структура письма-подтверждения соответствует общей структуре делового письма.

Написание данного вида делового письма сопровождается следующими шаблонными фразами:

- Сообщаем Вам, что мы получили ...
- Подтверждаем получение ...
- С благодарностью подтверждаем...
- ООО «Х» подтверждает согласие на... и т.п.

Образец письма- подтверждения

ОАО «Эклер»
Россия, г. Москва,
ул. Ленина, 222
Тел. (095) 333 33 33

Генеральному директору
ООО «Довира»
П.В. Зеленову

25.11.12 № 25/3

О сотрудничестве

Уважаемый Павел Викторович!

Мы подтверждаем свое согласие на установление взаимовыгодного и долгосрочного сотрудничества и выражаем свою готовность к подписанию соответствующих документов.

Директор ОАО «Эклер»

Буйнов

Р.А. Буйнов

Структура написания письма-поздравления

Жестких требований к написанию данного вида делового письма не существует. Его составляют в свободной форме, с применением индивидуального творческого подхода. Письмо-поздравление может быть направлено одному человеку (персональное поздравление с Днем Рождения, юбилеем, повышением по службе, рождением ребенка и т.п.) или многим (массовое поздравление). В случае персонального поздравления необходимо указать в письме обращение - фамилию, имя, отчество человека, которому оно направлено. В конце письма-поздравления ставится подпись руководителя организации (живая подпись либо факсимиле – в случае массовой рассылки).

Образец письма- поздравления

Компания «Дикая Орхидея» от всей души поздравляет Вас с новогодними праздниками!

Верим, что прошедший год принес Вам много новых достижений и приятных событий.

Надеемся, что и в Новом 2013 году наше сотрудничество поможет вместе подняться еще на несколько ступеней вверх.

Счастья Вам, крепкого здоровья и благополучия!

С Новым Годом!

Директор ООО «Черная Орхидея»

Веролайнина

А.В. Веролайнина

Структура написания письма-приглашения

- Текст приглашения должен содержать четкую и конкретную информацию о дате и месте проведения торжества. Письмо может быть адресовано как одному лицу, так и нескольким одновременно.
- Отправляется письмо-приглашение, как правило, за несколько дней или даже недель до проведения мероприятия, чтобы приглашенный человек имел время и возможность принять решение и собраться на торжество.
- Желательно отправлять письмо-ответ на предложение, даже в случае отказа от предложения. Отказ необходимо сформулировать вежливо, указать причину отказа, пусть даже выдуманную. Оформление письма-приглашения осуществляется согласно правил, установленных для делового письма.

Образец письма-приглашения

Г-же Воронцовой И.Д.
117623, г. Москва,
ул. Пушкина, д. 23, оф. 15

24 февраля 2012 г.

Уважаемая госпожа Воронцова!

Приглашаем Вас на концерт «Все Звёзды для Любимой», посвященный Дню 8 Марта, который состоится 06 марта 2012 года в 19.00 в Государственном Кремлевском Дворце.

В концерте участвуют: Дима Билан, "Золотое кольцо", Леонид Агутин, Анжелика Варум, Григорий Лепс, Лолита, Владимир Пресняков, Наталья Подольская, Сосо Павлиашвили, Таисия Повалий, Стас Пьеха, Витас и другие. Вы можете пригласить еще одного человека.

Пожалуйста, известите нас в ближайшее время, сможете ли вы присутствовать, поскольку количество пригласительных билетов ограничено.

С уважением,

руководитель компании ООО «Лавина»

Вавилов Сергей Иванович

Вавилов

С.И. Вавилов

Структура написания письма-просьбы

- Письмо-просьба имеет структуру, схожую с общей структурой делового письма и по своей форме практически идентично письму-запросу. Его оформление осуществляется на фирменном бланке организации. Оно обычно подписывается руководителем организации либо уполномоченным лицом.
- Может содержать следующие типовые фразы:
 - В связи с...
 - Учитывая...
 - Ввиду...
 - Просим Вашего содействия в...
 - Просим Вашего согласия на...
 - Также просим Вас....

Образец письма-просьбы

ООО «Мобайл»

г.Киев, ул. Авиационная, 45

Тел. (044) 11-11-11

Директору

ООО «Стимул»

С.Е. Коробову

Сообщаем Вам, что господин Лесков Н.С. прибудет в Москву 15 марта, любезно просим Вас организовать встречу и зарезервировать номер в гостинице на 2 дня. Господин Лесков Н.С. прибудет самолетом рейс 1583.

Также мы были бы признательны, если бы Вы организовали для него встречу с Вашими клиентами во время его визита.

С уважением,

Генеральный директор ООО «Мобайл»

Головка

С.Ю. Головка

Структура написания письма-соболезнования

- Письмо-соболезнование составляется в свободной форме, оформление осуществляется на фирменном бланке организации либо на открытке, подписывается руководителем компании либо другим уполномоченным лицом. Письмо-соболезнование должно содержать теплые и искренние слова поддержки.
- Может содержать следующие типовые фразы:
 - Хотим выразить нашу глубокую скорбь по поводу ...
 - Мы были глубоко огорчены, узнав о ...
 - Нам трудно поверить печальному известию о ...

Образец письма- соболезнования

Генеральному директору
ООО «Сигма»
Д.В. Ягодину

Уважаемый Дмитрий Владимирович!

Для нас было огромным потрясением известие о скоропостижной смерти финансового директора Вашей компании г-на Крупнова Валерия Яковлевича, который верно служил интересам компании многие годы. Передаем Вам свои соболезнования по поводу потери такого талантливой сотрудника.

С уважением,
директор ООО «Крокус»

Беликова

Е.В. Беликова



Спасибо за
внимание!