**ПРАКТИЧНА РОБОТА 3**

ДІЛОВІ ЛИСТИ У ЗОВНІШНЬОЕКОНОМІЧНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ

План

1. Значення ділових листів у зовнішньоекономічній діяльності. Види листів

2. Правила ведення ділової кореспонденції.

3. Вимоги до складання текстів зовнішньоекономічних листів.

**Теоретичні відомості**

1.Ділові листи є важливим елементом зовнішньоекономічної діяльності.

Від ділового листа залежить:

1. Пошук потенційних партнерів.

2. Можливість встановлення чітких ділових контактів.

3. Пошук і освоєння нових ринків збуту продукції та надання послуг.

В країнах з розвиненою ринковою економікою, ділові папери є невід'ємною частиною соціально-економічних відносин.

Особливості стилю листа, його структура та зміст вдосконалювались і видозмінювались протягом десятиліть. Змінювались технічні засоби підготовки, написання листа та його носії. Наприклад, комп'ютерна техніка, факс.

Не залежно від того чи направляються ділові листи звичайною поштою,  чи по  факсимільному зв'язку,  його основні параметри, вимоги до підготовки та оформлення тексту залишаються незмінними.

Цілі написання ділового листа можуть бути різноманітні: Від - заяви про існування організації та переліку їх продукції та послуг.

До - розв'язання конкретних проблем, пов'язаннях з ціноутворенням, строками платежу, поставками продукції і різноманітними іншими питаннями.

В загальному вигляді ділові листи у зовнішньоекономічній діяльності можуть бути присвячені наступним питанням:

•   співробітництво з іноземними фірмами;

•   участь в торговій і комерційній діяльності;

•   питання, пов'язані з підготовкою та реалізацією контракту, ціні контракту, формам розрахунку і умовам платежу,

•   командирування спеціалістів;

•   підготовка іноземних і національних кадрів;

•   медичному обслуговуванню та іншим питанням.

***Службовий лист* -** це найпоширеніший вид документації, один із способів обміну інформацією.

Службові лист належать до основних засобів встановлення офіційних, службових контактів між підприємствами, організаціями, установами, фірмами та закладами.

За функціональними ознаками службові листи поділяють на такі, що ***потребують відповіді*** й такі, що ***не потребують відповіді***.

До листів, що ***потребують відповіді***, належать: *листи-прохання, листи-звернення, листи-пропозиції, листи-запити, листи-вимоги.*

До листів, що ***не потребують відповіді***, належать: *листи-попередження, листи-нагадування, листи-підтвердження, листи-відмови, супровідні листи, гарантійні листи, лист-розпорядження, листи-повідомлення.*

За кількістю адресатів розрізняють ***звичайні, циркулярні*** й ***колективні*** листи. Звичайний лист надсилають на адресу однієї інстанції, циркулярний лист - цілій низці установ, колективний лист - на одну адресу, але пишуть його від імені керівників кількох установ.

Службові листи пишуть чи друкують на бланку або чистому аркуші паперу.

Основні ***реквізити*** листа:

* повна назва установи — автора листа;
* номер і дата листа;
* назва установи-адресата.
* текст, що складається з двох частин (опис фактів або подій, які послугували підставою для написання листа; висновки та пропозиції);
* підпис керівника організації;
* печатка.

2.

Написання ділового листа - це справжнє мистецтво листів Щоб оволодіти цим мистецтвом, слід засвоїти правила ведення ділової кореспонденції, тобто низку загальноприйнятих правил.

1. Починати листа необхідно із звертання. Проблема вибору звертання є доволі делікатною. Найпоширенішими є такі звертання:

*Шановний/а (ім’я, та по батькові)!*

*Шановний/а пане (пані)…!*

*Шановні панове (колеги)!*

*Вельмишановний добродію!*

У сучасному діловому листуванні прийнято зазначити звання адресата чи вказувати його професію.

*Вельмишановний (високоповажний) професоре!*

*Шановний вчителю!*

*Високоповажний пане директоре!*

Не слід забувати про те, що в українській мові ***звертання вживають у*** ***формі кличного відмінка.*** Відсутність звертання може бути витлумачено як зневага до адресата і порушення етикету ділового листування.

2. Дуже важливо ретельно обміркувати початкову фразу листа, від якої може багато залежати, адже саме вона має переконати адресата у правомірності написання листа. Якщо це лист-відповідь на запит, на запрошення, лист-подяка, то вже у першому ж реченні буде доречним ввічливо висловити вдячність.

*Хочемо висловити свою найщирішу вдячність за…*

*Щиро дякуємо за лист з порадами та рекомендаціями щодо…*

*Перш за все дозвольте подякувати Вам за…*

*Цей лист — вияв нашої вдячності за…*

*Прийміть нашу щиру (найщирішу) подяку за…*

*Ми щиро вдячні Вам за те, що Ви…*

*Дозвольте висловити свою вдячність…*

*Вдячні Вам за запрошення…*

*Дякуємо за надану змогу…*

У листах-підтвердженнях варто скористатися такими початковими фразами :

*Із вдячністю підтверджуємо отримання листа-відповіді…*

*Офіційно підтверджуємо свою згоду на…*

*На підтвердження нашої попередньої домовленості (телефонної розмови) повідомляємо…*

*Підтверджуємо отримання Вашої телеграми…*

*Ми отримали Вашого листа з повідомленням про… і щиро Вам вдячні.*

Поширеними вступними фразами в ділових листах є посилання на попередній лист, телефонну розмову, подію, зустріч:

*У відповідь на Ваш лист від (дата)…*

*Відповідаючи на Ваш запит від (дата)…*

*Відповідно до пункту укладеної угоди…*

*Відповідно до контракту (домовленості)…*

До спонсорів, клієнтів, партнерів нерідко доводиться звертатись із проханням. Для їх оформлення є чимало типових висловів:

*Будь ласка, повідомте нам про…*

*Будемо вдячні, якщо Ви підтвердите свою участь у…*

*Звертаємося до Вас із проханням про невелику пожертву у фонд…*

*Просимо вас терміново оплатити рахунки.*

*Насамперед просимо повідомити…*

*Ми були б щиро вдячні, якби Ви могли повідомити про своє рішення найближчим часом.*

*Вибачте за додаткові турботи, але чи не могли б Ви дати детальні письмові пояснення з приводу…*

*Просимо Вас уважно вивчити наші пропозиції й дати остаточну відповідь.*

У діловому світі з різних причин (ви на кілька днів затрималися з відповіддю, не змогли вчасно виконати замовлення, надійшла скарга від замовників, запізнилася на зустріч з клієнтом) іноді виникають такі ситуації, коли потрібно вибачитися, перепросити за неприємності, яких ви завдали адресату. У такому разі листа слід розпочати так:

*Просимо вибачення за прикре непорозуміння, що сталося…*

*Щиро просимо вибачення за затримку з відповіддю…*

*Просимо вибачити нам за неможливість вчасно виконати Ваше замовлення…*

*Хочемо вибачитися за завдані Вам зайві турботи.*

*Вибачте, нам вельми незручно, що…*

*Щиро перепрошуємо Вас за вчорашнє спізнення на зустріч.*

*Просимо вибачення за створені незручності Вам не з нашої вини.*

*Перепрошуємо за зайві хвилювання з приводу…*

Не забувайте про висловлення бажання співпрацювати:

*Із цікавістю чекаємо від Вас нових пропозицій...*

*Із задоволенням розглянемо інші Ваші проекти...*

*Надіємось на подальшу співпрацю.*

Не забувайте про етикетну прощальну фразу; найчастіше ділові листи завершуються так:

*З повагою...*

*З найкращими побажаннями...*

*Із вдячністю і повагою...*

*Із вдячністю і найкращими побажаннями...*

***Зразок 1***

*Ресторанний комплекс Турфірма «Всесвіт»*

*«Глобус» Директору*

*Тернопіль, Стуса, 4 Ковальчуку І.О.*

*26.11.2019 р. №\_\_\_\_*

*Про затримку сплати за рахунком №\_\_\_\_\_\_\_*

*Шановний Іване Олексійовичу!*

*Нагадуємо Вам про затримку сплати за рахунком №\_\_\_ від 15.11.2019 р. за надані послуги. Минуло 10 днів після того, як Вам було надіслано рахунок факсом.*

*Відповідно до пункту 6.4. контракту №\_\_\_ через 5 банківських днів починається нарахування пені за прострочення сплати.*

*Сподіваємось, що Ви терміново вирішите це питання.*

*Директор (підпис) І.Б. Сергійчик*

***Зразок 2***

*Ресторанний комплекс ПП «Побутсвіт»*

*«Глобус» Директору*

*Тернопіль, Стуса, 4 Ковальчуку В.С.*

*26.11.2019 р. №\_\_\_\_*

*Шановний Вікторе Семеновичу!*

*Менеджери нашого підприємства уважно ознайомилися з каталогом Вашої продукції, де представлено нові зразки побутової техніки. Деякі із запропонованих колекцій нас зацікавили.*

*Будемо Вам вельми вдячні, якщо ви до 10.12.2019 р. надішлете нам детальні характеристики всіх товарів групи «Техніка для кухні», актуальний прейскурант з урахуванням можливої знижки на оптові закупки. Також просимо зазначити умови та вартість постачання продукції.*

*Заздалегідь вам вдячні!*

*З повагою,*

*директор (підпис) І.Б. Сергійчик*

3.

Тексти листів готуються на комп'ютері, редагуються й роздруковуються на принтері.

Формат листа.

Для написання листа використовують формат А4. Об'єм текстової інформації листа не впливає на вибір формату його паперового носія.

Якщо лист на декількох сторінках - на початку кожної нової сторінки вказують: адресат, дату і номер сторінки, потім проводять лінію та продовжують текст. Можна використовувати проміжні бланки, де вказують лише назву підприємства, організації, а інші реквізити не вказують.

Оформлення конверта має таке ж саме значення як і оформлення бланку.

На конверті - розташувати назву відправника або його фірмовий знак.

Формат конверту повинен забезпечувати дотримання принципу, який не дозволяє згинання сторінки більш ніж один раз.

Адреса розмішуються або з лівого, або з правого боку бланку, одразу після реквізитів.

1-ша стрічка - ім'я (ініціали) та прізвище адресата.

2-га стрічка - посада.

3-я стрічка - назва підприємства, організації.

Далі поштова адреса.

Після написання адреси окремою строкою вказують місто відправника, число, місяць та рік.

Після цього починається основна частина листа.

Основний зміст листа.

Зміст листа знаходиться у залежності від цілей його написання. Повинен відповідати вимогам:

- Врівноваженості.

- Лаконічності.

- Доступності та однозначності розуміння.

**Реквізити:**

Звертання.

Його відсутність грубе порушення етикету. У пертому абзаці формується вступний комплімент (навіть якщо лист носить в цілому негативний характер і може свідчити про розрив подальшої кореспонденції):

- Вдячність за кроки, направленні на взаємне співробітництво. (відповідь на лист)

- Приязне повідомлення про те, що адресат є відомим у своїй галузі підприємством (якщо лист уперше).

Після вступного компліменту формуються основні положення, що випливають з мети листа.

Якщо строго інформаційний лист про характер діяльності відправника - стисло викладається історія виникнення, сутність діяльності у теперішній час (роль на ринку, статистичний матеріал, що не є комерційною таємницею). Після цього формулюється пропозиція про співробітництво, продаж товарів, надання послуг.

Характер відповіді.

Можливі відповіді на поставленні у листі питання, висловлюється думка про можливості подальшого співробітництва або відсутність такої можливості.

Реакція на недружню акцію іноземного партнера - недотримання строків платежу, невиконання повноважень - то вступний комплімент можна не писати.

Потім висловлюють нерозуміння з приводу дій іноземного партнера та жаль з приводу цієї ситуації.

*«На жаль вимушені перервати наші подальші контакти».*

*«Дуже шкода, але це потягне за собою необхідність звернення в судові органи».*

У заключній частині ділового листа повинен міститися заключний комплімент.

Традиційним є висловлення надії на подальше співробітництво. .Якщо лише встановлення ділових контактів - впевненість у тому, що пропозиції, викладенні у листі, були цікавими, надією на найшвидше отримання відповіді та встановлення регулярних контактів у майбутньому.

Якщо носить негативний характер - можна сформулювати більш абстрактніше заключний комплімент: *«Одночасно ми засвідчуємо про свою відкритість для ділового співробітництва у майбутньому».*

Перед заключним компліментом - у листі присутня фраза, в якій повідомляється номер контактного телефону, прізвище, посада особи, яка може відповісти на питання, що виникають: *«При необхідності не відмовляйте собі у можливості подзвонити нашому менеджеру у питаннях реалізації та уточнити всі питання» (+номер телефону)*.

Підпис

1. Обов'язково наявність фрази: *«З повагою», «щиро Ваш»*.

2. Назва підприємства (можна без неї),

3. Підпис (чорнильною ручкою).

4. Ім'я та прізвище.

5. Посада.

(дата не ставиться)

Додатки:   
Про наявність додатків повідомляється в кінці листа після підпису, прізвища, посади.

*«Додаток: проект нашого підприємства».*

Все вкладене у конверт сприймається як додаткова інформація до листа.

**Письмові кліше.**

Для початку листа: *Ми отримали Ваш лист від ......*

*Вдячні за лист від .......*

*У відповідь на Ваш лист від .....*

*Для  підтвердження  нашої телефонної розмови  (переговорів),  що відбулися у.......*

*Раді повідомити Вам, що ..........*

*Приносимо вибачення за деяку затримку із відповіддю на Ваш лист .....*

*Ми з подивом дізнались з Вашого телекса.......*

*Ми вимушені нагадати Вам, що .........*

*Із задоволенням пропонуємо Вам........*

У кінці листа: *Ми будемо вдячні Вам за швидку відповідь .....Сподіваємось отримати Вашу відповідь у найближчому майбутньому.. Просимо повідомити нам як найшвидше ....Сподіваємось підтримати співробітництво з Вами.......Будемо вдячні зашвидке виконання нашого замовлення….*

**Практичні завдання**

1. Опрацювати теоретичний матеріал.

2. Відредагувати фрагменти документів, допишіть потрібні реквізити.

**І.**

*01352 Генеральному директорові*

*м. Тернопіль ВАТ “Дніпро”*

*вул.. Степова 25 п. Х.М. Баранов*

*25.09.2019 р. № 02−114/51*

*Шановний пане директор*

*Дякуємо вам за достроково виконане замовлення.*

*Сподіваємось на дальшу співпрацю.*

**ІІ.**

*Просимо Вас вивчити наші нові умови оплати, які викладено в загальних умовах угоди (текст документа додаємо), і дати остаточну відповідь.*

*Сподіваємося на подальшу плідну співпрацю.*

3. Напишіть лист від імені директора ресторану «Тернопіль» рекламного змісту.