

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ імені І. І. МЕЧНИКОВА
ІНСТИТУТ МІЖНАРОДНОЇ ОСВІТИ

Н. Г. Мойсеєнко, Л. В. Сізова

ДІЛОВА МОВА

НАВЧАЛЬНО-МЕТОДИЧНИЙ ПОСІБНИК

ОДЕСА
ОНУ
2019

УДК 811.161.1'243'271.12:651.7.(075,8)

Рекомендовано до друку Науково-методичною
радою ОНУ імені І.І. Мечникова.
Протокол № 1 від 13.02.2019 р.

Рецензенти:

О. А. Жаборюк, доктор філологічних наук, професор, зав. кафедри германських та східних мов Міжнародного гуманітарного університету;

С. М. Кіршо, кандидат філологічних наук, доцент, зав. кафедри мовної та психолого-педагогічної підготовки Одеського національного економічного університету;

Л. Ф. Фоміна, кандидат філологічних наук, доцент кафедри української та російської мов Одеського національного політехнічного університету.

Мойсеєнко Н. Г.

Ділова мова : навч.-метод. посіб. / Н. Г. Мойсеєнко, Л. В. Сізова. – Одеса: Одес. нац. ун-т ім. І. І. Мечникова, 2019. – 124 с. (англ., рос., укр.)

ISBN 978-617-689-314-1

В посібнику представлені зразки ділового листування. Містить автентичні діалоги та зразки документації, що є характерними у сфері ділових відносин із паралельним перекладом англійською мовою. Особлива увага приділяється розвитку навичок усного та писемного мовлення. Метою посібника є професійна підготовка майбутніх спеціалістів з іноземної філології, міжнародної економіки, права та туризму.

Даний посібник призначений для студентів-іноземців 4-х курсів гуманітарних та економічних спеціальностей. Він може бути рекомендований як для аудиторного, так і для самостійного вивчення.

УДК 811.161.1'243'271.12:651.7.(075,8)

ISBN 978-617-689-314-1

© Мойсеєнко Н. Г., Сізова Л. В., 2019

© Одеський національний університет імені І. І. Мечникова, 2019

ПЕРЕДМОВА

Навчально-методичний посібник складено згідно з програмою вивчення російської мови як іноземної і запропоновано для використання в ході професійної підготовки іноземних студентів IV-х курсів гуманітарних та економічних спеціальностей.

Даний навчально-методичний посібник містить автентичні діалоги та зразки документації, що є характерними для спілкування у сфері ділових відносин із паралельним перекладом англійською мовою і складається з наступних розділів: «Телефонна розмова з діловим партнером», «Замовлення готелю», «Купівля білетів», «Проходження митниці», «Зустріч ділового партнера», «Ділове листування», «Контракт», «Обговорення контракту», «Прощання з діловим партнером». Кожний розділ закінчується списком активної лексики, після якого надаються вправи на вивчення, закріплення та активізацію лексико-граматичних особливостей ділового мовлення, а також такі вправи як ділові ігри, робота з різноманітними документами, оголошеннями, які можна побачити в офісах, газетах, на вулицях міста; завдання висловити свою точку зору і т. п.

Діалоги та тексти забезпечують не тільки мовний матеріал в межах передбаченої тематики, але й відповідну інформацію для обговорення теми. Збільшення інформаційного характеру матеріалу дозволяє розширити рамки бесіди за пройденою темою та вести її на більш високому мовному рівні.

Мета – вміння вести вільний діалог в аналогічних ситуаціях. Особлива увага приділяється спеціальним вправам, спрямованим на розвиток письмових навичок в області комерційної кореспонденції, формування навичок ділового спілкування майбутніх спеціалістів з іноземної філології, міжнародної економіки та права.

Вивчення зразків української ділової документації, наведених у додатках, допомагає студентам активно інтегруватися в інше соціально-культурне середовище. Використання англійської мови сприяє інтенсифікації процесу засвоєння матеріалу представниками різних мовних спільнот.

**Тема 1. ПОДГОТОВКА К ДЕЛОВОМУ ВИЗИТУ:
БЕСЕДА ПО ТЕЛЕФОНУ С ДЕЛОВЫМ ПАРТНЕРОМ,
ЗАКАЗ ГОСТИНИЦЫ, ПОКУПКА БИЛЕТОВ**

Махмуд Аббас, новый коммерческий директор фирмы «Альянс», собирается в Украину, в Одессу, с деловым визитом. Он звонит украинскому бизнесмену Петру Диброву. Махмуд хочет, чтобы Петр забронировал ему место в гостинице. После этого он сможет купить билет на самолет.

Фирма «Экспо - Импо». Чем я могу быть Вам полезна?

Я бы хотел поговорить с господином Дибровым.

С господином Дибровым? Простите, а с кем я разговариваю?

Это Махмуд Аббас, коммерческий директор компании «Альянс».

Одну минуту, пожалуйста, я узнаю, на месте ли он.

В чем дело, госпожа Биленко?

С вами хочет поговорить господин Махмуд Аббас.

Я сейчас очень занят. Попросите его позвонить попозже.

Хорошо, сэр.

О ... подождите одну минуту, госпожа Биленко. А кто такой господин Аббас?

Он сказал мне, что он из компании «Альянс».

Из компании «Альянс»? ... Узнайте номер его телефона. Я ему перезвоню.

“Expo - Impo”. Can I help you?

I'd like to speak to Mr. Dibrov.

Mr. Dibrov? Who's calling, please?

This is Mahmud Abbas, commercial director of “Alliance”.

Hold on, please. I'll find out if he is in.

What is it, Miss Bilenko?

Mr. Mahmud Abbas wants to talk to you, sir.

I'm very busy at the moment. Ask him to phone later.

Yes, sir.

Oh ... wait a minute, Miss Bilenko. Who is Mr. Mahmud Abbas?

He said he was from “Alliance”.

From “Alliance”? ... Oh, ask him what his telephone number is. I'll ring him back.

Алло. Это говорит секретарь
господина Диброва.

Да ... Махмуд Аббас
слушает.

Я прошу прощения, но м-р
Дибров сейчас очень занят. Не
могли бы вы назвать мне ваш
номер телефона? М-р Дибров
перезвонит вам позже.

Конечно. 77-35-87.

... а откуда вы звоните?

Ла Валлета, Мальта.

Не могли бы вы мне назвать
код Ла Валлетты?

Мальта – 356, Ла Валлетта –
626.

Благодарю вас, господин
Аббас.

Алло. Это – компания
«Альянс»?

Да.

Говорит Петр Дибров из
компании Экспо – Импо. Могу я
поговорить с господином
Аббасом?

Да. Махмуд Аббас слушает.

Вы хотели поговорить со
мной?

Да, господин Дибров. Я
новый коммерческий директор
компании «Альянс». С
удовольствием сообщаю вам, что
мы тщательно изучили ваши

Hello? This is Mr. Dibrov's
secretary speaking.

Yes ... Mahmud Abbas, here.

I'm sorry, Mr. Dibrov's very
busy at the moment. Can you tell me
your telephone number, Mr. Abbas?
Mr. Dibrov will call you later.

Of course. Double seven-
three-five-eight-seven.

... and where are you calling
from?

From La Valletta, Malta

Could you tell me the code for
La Valletta?

Malta -356, La Valletta - 626.

Thank you, Mr. Abbas.

Hello? Is that “Alliance”?

Yes.

This is Peter Dibrov from
Expo-Impo. May I speak to Mr.
Abbas?

Yes. Mahmud Abbas speaking

...

Did you want to speak to me?

Yes, Mr. Dibrov. I'm the new
Commercial Director of “Alliance”.
I've pleasure in informing you that
we carefully studied your materials
and decided to accept your proposal.

материалы и решили принять ваше предложение.

Благодарю Вас, господин Аббас.

Я собираюсь приехать в Одессу и обсудить с вами основные положения нашего соглашения.

Когда вы собираетесь приехать к нам?

На следующей неделе, в среду.

Отлично. Вы полетите самолетом?

Конечно. Насколько мне известно, рейс международных авиалиний Германии Люфтганза из Ла Валлетты прилетает в Вену где-то около 10 часов утра. Через час – рейс международных авиалиний Украины «Аэросвит» на Одессу.

Прекрасно. В аэропорту мы вас встретим.

Благодарю вас, господин Дибров. В какой гостинице в Одессе я могу остановиться?

Я порекомендовал бы вам гостиницу «Лондонская». Она вполне приличная для человека вашего уровня. Заказать вам там номер?

Если вас не затруднит. Я бы хотел заказать одноместный номер категории «люкс» на пять дней.

Thank you, Mr. Abbas.

I am planning to come to Odessa and discuss with you the main points of our agreement in detail.

When are you going to come?

On Wednesday, next week.

That's fine. Are you going to travel by air?

Of course. The German International Airlines "Lufthansa" flight from La Valletta arrives in Vienna Airport at about 10 o'clock, as far as I know. In an hour there is the International Ukraine Airlines flight "Aerosvit" to Odessa.

O.K. We will meet you at the airport.

Thank you, Mr. Dibrov. Which hotel in Odessa do you recommend?

I'd recommend the Londonskaya Hotel. It's very nice and is appropriate for the person of your position. Shall we reserve a room for you?

Yes. If it isn't too much trouble. I'd like to book a suite for five nights.

Хорошо. Передайте от меня привет господину Хасану Валиду.

Конечно.

До свидания, господин Аббас. Желаю приятного пути.

До свидания, господин Дибров. До встречи на следующей неделе.

O.K. Remember me to Mr. Hassan Valid.

Certainly I will.

Goodbye, Mr. Abbas. Have a good trip.

Goodbye, Mr. Dibrov. See you next week.

**Заказ места в гостинице
для господина Аббаса**

Алло. Гостиница «Лондонская». Чем я могу быть вам полезен?

Я бы хотел заказать одноместный номер «люкс» на пять дней, со среды, 12-го июля, до воскресенья, 16-го июля, включительно.

Одну минуту, пожалуйста, ... Да, господин. Одноместный номер «люкс» на пять дней. Все правильно?

Да, все правильно.

Назовите, пожалуйста, свою фамилию.

Этот номер для господина Аббаса.

Благодарю вас, господин.

Большое спасибо

До свидания

Спасибо, до свидания.

Махмуд Аббас.

В 10:30

Большое спасибо.

**Reserving a room at the
hotel for Mr. Abbas**

Hello. Londonskaya Hotel. Can I help you?

Yes. I'd like to reserve a single room with bathroom, for four nights, from Wednesday, the 12th of July, to Sunday, the 16th of July, inclusive.

Just a minute, please. Let me see ... Yes, sir. A single suit for five nights, is that right?

Yes, that's right.

What is your name, please?

It's for Mr. Abbas.

Thank you, sir

Thank you very much.

Good bye.

Thank you. Good bye.

Mahmud Abbas.

10.30.

Thank you very much.

Господин Аббас покупает билет

Добрый день. Чем я могу вам помочь?

Я собираюсь лететь в Одессу через Вену. Есть ли у вас свободные места на среду, на следующей неделе?

Вы летите один?

Да.

Каким классом?

Бизнес

Одну минуту, сэр ... я проверю ... да ... несколько мест осталось.

Отлично.

Назовите, пожалуйста, свою фамилию.

Махмуд Аббас

Как правило, мы продаем билеты в оба конца. На обратный рейс вы можете купить билет с открытой датой.

Хорошо. Сколько это будет стоить?

2000 евро, включая сборы в аэропорту.

Можно заплатить наличными?

Конечно, сэр. Вот ваши билеты. Рейс номер PS501.

Какое время отправления самолета?

8:55 утра. Но вы должны зарегистрироваться в аэропорту за час до отправления.

Mr. Abbas is buying a ticket

Good afternoon. What can I do for you?

I want to fly to Odessa through Vienna. Are there any seats available on Wednesday, next week?

Are you flying alone, sir?

Yes.

What class?

Business.

Just a moment, sir ... I'll check ... yeah ... there are a few seats left.

Fine.

What is your name, sir?

Mahmud Abbas.

As a rule, we sell return tickets. You can buy an open return.

O.K. How much is it?

It's two thousand euro, including airport taxes.

May I pay in cash?

Certainly, sir. Here you are. Flight PS501.

What time is the flight due to depart?

It leaves at 8.55 a.m., but you must check in one hour prior to departure, sir.

А когда самолет прибывает в
Вену?
В 10:30
Большое спасибо.

And what time does it arrive
in Vienna?
10.30.
Thank you very much.

Типовые клише к теме I

**Беседа по телефону с
деловым партнером**

Чем я могу быть вам
полезен?

Я бы хотел поговорить с ...

Простите, а с кем я
разговариваю?

Это ... из компании

Оставайтесь на связи,
пожалуйста.

Узнать, узнавать

Я узнаю

Быть на месте

В чем дело, ...?

Поговорить

Занят, быть занятым

Я сейчас очень занят

Он сейчас очень занят

Она сейчас очень занята

Позвонить позже.

Хорошо, господин.

Подождите одну минуту

А кто он — этот м-р?

Он из компании

Телефонный номер

Перезвонить

Алло?

**Telephone conversation with
the business partner**

Can I help you?

I'd like to speak to ...

Who's calling, please?

This is ..., from

Hold on, please.

To find out

I'll find out.

To be in

What is it, ...?

To talk to ...

Busy, to be busy

I'm very busy at the moment

He is very busy at the moment

She is very busy at the
moment

To phone later.

Yes, sir.

Wait a minute

Who is Mr. ...?

He is from (the name of the
company)....

Telephone number

To ring back

Hello?

Это говорит ...
Да ... слушает.
Я прошу прощения
К сожалению
Разговаривать по второй
линии

Не могли бы вы назвать мне
свой телефонный номер?
звонить по поручению
Конечно.
Могу ли я связаться с ...?
... а откуда вы звоните?
Соединить
Не могли бы вы мне назвать
код ...?

Не могли бы вы подождать
Благодарю вас, м-р
Алло. Это — компания?
Не имеет значения
Линия занята
Никто не отвечает
Необходимый человек
Нет на месте
Искать кого-то

Я его сейчас поищу

Имею удовольствие
сообщить вам

Внимательно изучать

Принять (чьё-либо)
предложение

Благодарю вас, м-р

Я собираюсь приехать в ...

This is ... speaking.
Yes, here.
I'm sorry
I am sorry
To be on another line

Can you tell me your
telephone number...?
to call on behalf ...
Of course.
Can I have...?
... where are you calling from?
To put through
Could you tell me the code for
...?

Could you wait, please
Thank you, Mr.
Hello? Is that?
Never mind
The line is engaged
No answer
The right person
To be not in
To look for smb.

I'll look for him now

I've pleasure in
inform you

To study carefully

To accept (smb's) proposal.

Thank you, Mr.

I am planning to come to ...

Подробно обсудить
Основные положения
соглашения

Отлично.

Конечно.

Вы полетите самолетом?

Насколько мне известно,
рейс из прилетает в
аэропорт ... где-то около

Из ... в ... есть поезд в

Поехать на вокзал
на поезде или на автобусе.

Успеть на этот поезд.

На вокзале в ... мы вас
встретим.

Благодарю вас, господин

В какой гостинице в ... я
могу остановиться?

Я порекомендовал бы вам
гостиницу

Гостиница вполне
приличная и недорогая

Заказать номер

Если вас не затруднит.

Я бы хотел заказать
одноместный номер с ванной на
три дня.

Хорошо.

Передайте от меня привет

Был рад поговорить с вами

До свидания, м-р

To discuss in detail
Main points of the agreement

That's fine

Of course

Are you going to travel by air?

As far as I know ... the
flight... ... from ... arrives in ...
airport at about ... o'clock

There is the ... train from ...
to

To take a train or a bus to the
railway station.

To be in time, to catch the
train.

We'll meet you at the station
in

Thank you, Mr.

Which hotel in ... do you
recommend?

I'd recommend the hotel.

The hotel is very nice and isn't
very expensive.

To reserve a room

If it isn't too much trouble.

I'd like to book a single room
with private bathroom for three
nights.

O.K.

Remember me to

I was glad to talk with you

Goodbye, Mr.

Желаю приятного пути.
До свидания, м-р
До встречи на следующей
неделе.

Have a good trip.
Goodbye, Mr.
See you next week.

Заказ места в гостинице

Reserving a room at the hotel

Предварительно заказывать,
бронировать

To reserve, to book

Аннулировать

To cancel

Предварительный заказ

Booking

Номер для одного

Single room

Номер на двоих

Double room

Номер «люкс»

Suit

Чем я могу быть вам
полезен?

Can I help you?

Дежурный администратор

Desk-clerk

Бланк, заполнить бланк

Slip; form; to fill in the form

Зарегистрироваться (в
гостинице)

To register

Въехать в гостиницу,
поселиться в номере

To check in

Освободить номер

To check out

Горничная

Maiden

Коридорный, дежурный по
этажу

Porter

Оплатить счет

To pay an account

Вестибюль

Lobby

Я бы хотел заказать одно-
местный номер с ванной на ... дня,
с ...,, до ...,,
включительно.

I'd like to reserve a single
room with bathroom, for three
nights, from ..., the ... of ..., to ...,
the ... of ..., inclusive.

Одну минуту ...

Let me see ...

Да, господин.

Yes, sir.

Одноместный номер на три
дня с английским завтраком.

A single room for three nights
with English breakfast.

Все правильно?

Да, все правильно.

Назовите, пожалуйста, свою фамилию.

Этот номер для м-ра

Сделать предоплату

В этом нет необходимости

Is that right?

Yes, that's right.

What is your name, please?

It's for Mr.

To send a deposit

It is not obligatory

Покупка билета

Сеть авиалиний

Я собираюсь лететь в

Есть ли у вас свободные места на ...?

Взлететь, оторваться от земли (о самолетах)

Взлетно-посадочные полосы

Кружить над посадочным полем аэродрома

VIP-класс

Бизнес класс

Экономический класс

Туристический класс

Одну минуту, господин ... я проверю ... да ... несколько мест осталось.

Отлично.

Назовите, пожалуйста, свою фамилию.

Билеты в оба конца

Билет в один конец

На обратный рейс вы можете купить билет с открытой датой.

Хорошо. Сколько это будет стоить?

... гривень, включая сборы в

Buying a ticket

Network of airlines

I want to fly to....

Are there any seats available on ...?

To take off

Runways

To circle over the field

VIP class

Business class

Economy class

Tourist class

Just a moment, sir ... I'll check ... yeah ... there are a few seats left.

Fine.

What is your name, sir?

Return tickets

One way ticket

You can buy an open return.

O.K. How much is it?

It's ..., ... and, including

аэропорту.	airport taxes.
заплатить наличными	To pay in cash
Конечно, господин. Вот	Certainly, sir. Here you are.
ваши билеты. Рейс номер	Flight
Какое время отправления	What time is the flight due to
самолета?	depart?
Зарегистрироваться в	To check in
аэропорту	
Отправление	Departure
Прибытие	Arrival
А когда самолет прибывает в	And what time does the plane
...?	arrive in ...?
В ... по местному времени.	... local time.
Вы, наверное, знаете, что	There's ... hours time
разница во времени ... часа.	difference, you know.
Большое спасибо.	Thank you very much.

Задание 1. Используя активную лексику темы, расскажите о том, как бы вы провели подготовку к деловым переговорам, а именно: заказали номер в гостинице, купили билеты на самолет, обсудили детали предстоящей встречи с деловым партнером.

Задание 2. (работа в паре) Обсудите условия поселения в гостинице с администратором; закажите два билета на самолет, учитывая необходимость нескольких пересадок; обсудите с деловым партнером место и время встречи.

**Тема 2. ПРИБЫТИЕ В ИНОСТРАННОЕ ГОСУДАРСТВО.
ПРОХОЖДЕНИЕ ТАМОЖЕННОГО И ПАСПОРТНОГО КОНТРОЛЯ.
ВСТРЕЧА ДЕЛОВОГО ПАРТНЕРА В АЭРОПОРТУ. ПОСЕЩЕНИЕ
ОФИСА ДЕЛОВОГО ПАРТНЕРА И ЗНАКОМСТВО С СОТРУДНИКАМИ
ФИРМЫ**

Махмуд Аббас, новый коммерческий директор фирмы «Альянс», только что прибыл в одесский аэропорт из Вены. Его встречает его деловой партнер, директор Украинской фирмы «Экспо – Импо», Петр Дибров.

**Господин Аббас проходит
таможенный и паспортный
контроль**

Ваш паспорт, пожалуйста.
Как долго вы планируете
находиться в стране?

Я могу продлить въездную
визу в случае необходимости?

Конечно. Пригласившая вас
фирма должна позаботиться об
этом.

Пожалуйста, положите
сумки на стол и предъявите вашу
таможенную декларацию.

Сколько они весят?

23 кг.

Сожалее, но придется
доплатить за перевес.

О! Всего 3 кг лишних.

Да, сэр,... это 6 евро.
Спасибо. Вы декларируете что-
либо?

Простите?

Алкоголь, сигареты, свежие
фрукты, растения...?

**Mr. Abbas is at a passport
and customs desk**

Your passport, please. How
long are you planning to stay in the
country?

Could I prolong my entrance
visa in case of necessity?

Sure. The receiving party shall
take care of it.

Can you put your bags on the
table, and your customs form,
please.

How much do they weigh?

23 kilos.

I'm sorry, but you'll have to
pay an excess luggage charge.

Oh! It's only three kilos over-
weight.

Yes, sir...that's 6 euro... Thank
you. Have you anything to declare?

Pardon?

Alcohol, cigarettes, fresh fruit,
plants...?

О, нет.

Откройте чемодан,
пожалуйста. Какие-нибудь
подарки?

Только одна бутылка бренди.

Хорошо, это не облагается
пошлиной. Вы, наверное, знаете,
что в Украину запрещено ввозить
более двух блоков сигарет и более
одного литра ликеро-водочных
напитков. Что касается валюты, то
ограничений нет. Вот ваша форма.

Спасибо.

Не за что. Следующий,
пожалуйста.

Uh, no.

Open your suitcase, please.
Any gifts?

Only one bottle of brandy.

All right. It's duty free. As you
probably know, it's forbidden to
bring in more than two bottles of
alcohol and two blocks of cigarettes
to Ukraine. And no limitations as to
currency. Here's your form.

Thank you.

Not at all. Next please.

Встреча господина Аббаса в аэропорту Одессы

Простите... Вы господин
Аббас?

Да.

Я Петр Дибров из компании
«Экспо – Импо». Здравствуйте.

Здравствуйте.

Я заставил вас ждать?

О, нет ... самолет только что
прилетел. Спасибо, что пришли
встретить меня.

Не за что. Полет прошел
нормально?

Да, благодарю вас. Меня
немного укачало, но сейчас я уже
в норме.

Моя машина ожидает вас.

Mr. Abbas is met at the airport of Odessa

Excuse me... Are you Mr
Abbas?

Yes.

I'm Peter Dibrov, from “
Expo- Impo”. How do you do?

How do you do?

Have I kept you waiting?

Oh, no... the plane's just
arrived. Thank you for coming to
meet me.

Not at all. Did you have a
good trip?

Yes, thank you. I was a bit
airsick, but now I'm O.K.

My car's just outside the

Мой водитель поможет вам нести ваш чемодан.

Благодарю вас.

Беседа между Махмудом Аббасом и Петром Дибровым в машине по дороге в офис

Мы направляемся в наш офис, который находится в центре города. Для того, чтобы добраться туда, нам потребуется около получаса.

Хорошо. Спасибо. Во время нашей поездки я смогу получить первые впечатления о вашем городе.

Господин Аббас, в нашем офисе к нам присоединится коммерческий директор нашей фирмы, он примет участие в обсуждении некоторых деталей нашего будущего соглашения.

Отлично. Буду рад с ним познакомиться.

В какой гостинице я могу остановиться?

Мы заказали для вас одноместный номер «люкс» в гостинице недалеко от центра.

Прекрасно. Большое спасибо.

airport. My driver will take your suitcase.

Thank you.

Mahmud Abbas and Peter Dibrov's talk in the car on their way to the office

We are going to our office in the centre of the city. It'll take us about half an hour to get there.

O.K. Thank you. During our trip I will get the first impressions of your city.

Mr. Abbas, at the office our commercial director will join us. He is going to take part in the discussion of some details of our future agreement.

Nice. I'll be glad to meet him.

Which hotel am I staying at?

We've reserved a single suit at a hotel near the centre.

That's O.K. Thank you very much.

**Махмуд Аббас в офисе Петра
Диброва. Знакомство с
сотрудниками фирмы «Экспо -
Импо»**

Разрешите познакомить вас с
господином Остапенко, нашим
коммерческим директором.

Рад познакомиться с вами,
господин Остапенко.

Я тоже. Вы были когда-
нибудь в Одессе?

Нет, это мой первый визит в
Одессу.

Какие ваши первые
впечатления от Одессы?

Одесса мне понравилась,
очень красивый город и совсем не
похож на Ла Валлетту.

Надеюсь, вам понравится у
нас, господин Аббас.

Разрешите мне представить
вам моих сотрудников. Это — мой
секретарь, госпожа Биленко.

Приятно познакомиться с
вами, госпожа Биленко.

Мне тоже. Можете называть
меня просто Оксана.

Я хочу также познакомить
вас с Виктором Днепровым,
нашим менеджером по сбыту. С
господином Петренко вы уже
знакомы.

Чем занимается господин
Петренко?

Он работает у нас
менеджером по экспорту и

**Mahmud Abbas visits Peter
Dibrov's office. He is meeting the
staff of "Expo - Impo" company**

I'd like you to meet Mr.
Ostapenko, our Commercial
Director.

Glad to meet you, Mr.
Ostapenko.

Glad to meet you too. Have
you ever been to Odessa before?

No, it's my first visit to
Odessa.

What are your first
impressions of Odessa?

I like Odessa, it's a very
beautiful city and quite different
from La Valletta.

I hope you'll enjoy your visit,
Mr. Abbas.

Let me introduce my staff to
you. This is my secretary, Miss
Bilenko.

Nice to meet you, Miss
Bilenko.

Nice to meet you too. Call me
Oksana.

I also want you to meet Victor
Dnipro, our Sales Manager. You've
already met Mr. Petrenko.

What does Mr. Petrenko do?

He is our Export-Import
Manager... Do take a seat,

импорту. ... Присаживайтесь, господин Аббас. Сигарету?

Да. Благодарю вас.

Не хотите ли чего-нибудь выпить?

Э ... Да. Если можно, чашечку кофе, пожалуйста.

Оксана, приготовьте, пожалуйста, для нас кофе.

Конечно. Какой кофе вы предпочитаете, господин Аббас, по -турецки или эспрессо?

По - турецки, пожалуйста.

С сахаром?

Нет, благодарю

Кстати, господин Аббас, кто вы по профессии?

Я инженер. Но в компании «Альянс» я занимаю должность коммерческого директора. Вот моя визитная карточка.

Давайте перейдем к делу господин Аббас. Наша компания расширяет сферу своей деятельности и хочет закупить оборудование для производства в Украине некоторых товаров, которые она сейчас импортирует. Ваша компания производит тот тип оборудования, который нас интересует. Она внедряет передовые технологии и обеспечивает эффективную систему сервисной поддержки. Вот почему мы заинтересовались именно ею.

Mr.Abbas. Would you like a cigarette?

Yes. Thank you.

Would you like something to drink?

Er... Yes. I'd like a cup of coffee.

Oksana, could you make coffee for us, please?

Certainly, sir. How would you like your coffee, turkish way or espresso?

Turkish way, please.

With sugar?

No, thanks.

By the way, Mr. Abbas, what is your profession?

I'm an engineer, but at "Alliance" I work as a Commercial Director. Here's my card.

Let's get down to business, Mr. Abbas. Our company is extending its business and we want to buy equipment for producing some goods in Ukraine, which we are importing now. Your company produces the sort of equipment we are interested in. It provides advanced technology and efficient service. That's why we're interested just in it.

Да, я понимаю. Думаю, что вам приятно будет узнать, что мы увеличили срок службы нашего оборудования и, кроме того, снизили цены.

Это очень интересно. Но прежде всего я хотел бы знать, можно ли адаптировать ваше оборудование к нашим требованиям.

Для того, чтобы ответить на ваш вопрос, господин Дибров, я должен осмотреть вашу фабрику и изучить ваши требования.

Я покажу вам нашу фабрику завтра.

В котором часу?

Дайте мне подумать. У меня назначена встреча на 10 часов утра. Давайте встретимся в 11 часов.

Хорошо.

В будущем Вы будете иметь дело с нашим коммерческим директором. Вы подробно обсудите с ним основные положения контракта, если наша компания решит приобрести производимое вами оборудование.

Отлично. Я привез с собой некоторые рекламные материалы, так что вы сможете сами изучить основные характеристики нашего оборудования.

Благодарю вас, господин Аббас. Во время вашего визита

Yes. I see. You'll be pleased to hear that the service life of our equipment has been increased, and also prices have been reduced.

It's very interesting, but first I would like to know if it's possible to adapt your equipment to our needs.

To answer your question, Mr. Dibrov, I have to visit your factory and study your requirements.

I'll show you our factory tomorrow.

What time?

Let me see... I have an appointment at 10 a.m. How about 11?

That's fine.

In future you'll deal with our Commercial Director. If our company decides to buy your equipment, you'll discuss the contract with him in detail.

Fine. I've got some advertising leaflets so you'll be able to study the main characteristics of our equipment yourself.

Thank you, Mr. Abbas. Our driver is at your disposal during

наш водитель будет в вашем распоряжении. Его зовут Тарас.

Большое спасибо, господин Дибров.

Ну что ж. Тогда все ... водитель ждет вас. Он отвезет вас в отель.

До свидания, господин Аббас.

До свидания, господин Дибров. До завтра.

your visit. His name is Taras.

Thank you very much, Mr. Dibrov.

Well. That's all... the driver's waiting for you. He'll take you to your hotel.

Goodbye, Mr. Abbas.

Goodbye, Mr. Dibrov. See you tomorrow.

Типовые клише к теме 2

Таможня

Таможня

Таможенные правила

Таможенные ограничения

Попадать под ограничение

Таможенные пошлины

Не подлежащий обложению

таможенными пошлинами

Список предметов, разрешенных к беспошлинному провозу

Список товаров, запрещенных для ввоза и вывоза

Сделать заявление о наличии вещей, облагаемых пошлиной

Заполнить таможенную декларацию

Личные вещи

Таможенный досмотр

Таможенные тарифы

Снижение (повышение)

Customs

Customs House

Customs regulations

Customs restrictions

To fall under restrictions

Customs duty (duties)

Duty-free

Duty-free quota list

Prohibited articles list

To declare (at the Customs)

To fill in/out a customs declaration

Personal effects

Customs clearing

Customs tariffs

Reduction (increase) of customs

таможенных тарифов	tariffs
Точные данные о количестве, весе и стоимости	Particulars of the amount, weight and value
Превышение (веса)	Excess (weight)
Превышать	To exceed (v)
Взимать дополнительную плату за (излишний вес)	To charge for (excess weight)
Пройти таможенный досмотр	To go through the customs (be through with the Customs inspection, to be released by the Customs)
Досматривать багаж	To go through one's luggage
Вернуть кого-либо обратно	To turn smb. back
Попросить пройти к...	Advise to proceed to ...
Оставить что-либо на хранение в таможене	To leave smth. in the care of the Customs-House
Штамп о прохождении таможенного досмотра	"Customs inspected" stamp
Пункт обмена валюты	Currency exchange office
Граница	Border
Пересечь границу	Cross the border
Провозить контрабандным путем	Smuggle in/out
Контрабандист	Smuggler

Встреча делового партнера в аэропорту

Простите... Вы м-р ...?	Excuse me... Are you Mr ...?
Да.	Yes.
Я из компании	I'm, from How do you do?
Здравствуйте.	How do you do?
Здравствуйте.	To keep smb. waiting
Заставлять кого-то ждать	The plane's just arrived.
Самолет только что прилетел.	

Meeting a business partner at the airport

Простите... Вы м-р ...?	Excuse me... Are you Mr ...?
Да.	Yes.
Я из компании	I'm, from How do you do?
Здравствуйте.	How do you do?
Здравствуйте.	To keep smb. waiting
Заставлять кого-то ждать	The plane's just arrived.
Самолет только что прилетел.	

Спасибо, что пришли
встретить меня.
Не за что.
Полет прошел нормально?
Да, благодарю вас.
Укачать, укачиваться
Меня немного укачало,
сейчас я уже в норме.
Ожидать
Моя машина ожидает вас

Помочь кому-то нести
чемодан

Thank you for coming to
meet me.
Not at all.
Did you have a good trip?
Yes, thank you.
To be airsick
I was a bit airsick ,
now I'm O.K.
To wait
My car's just outside the
airport
To help smb. with his
suitcase

В машине

Центр города
Добраться куда-либо
У нас уйдет около ...
Вас ждет господин
Напомните мне, пожалуйста,
Он собирается обсудить
некоторые детали нашего
будущего соглашения.
В какой гостинице я могу
остановиться?
Заказать одноместный номер
с ванной в гостинице недалеко от
центра.
Отлично.
Большое спасибо

In the car

The centre of the city
To get somewhere
It'll take us about
Mr. ... is waiting for you.
Please remind me
He is going to discuss the
details of our future agreement.

Which hotel am I staying at?

To reserve a single room
with private bathroom at a hotel
near the centre.
That's O.K.
Thank you very much.

В офисе

Разрешите познакомить
вас с мистером ...,

At the office

I'd like you to meet Mr. ...,

Рад познакомиться с
вами, м-р

Я тоже. Вы были когда-
нибудь в ...?

Нет, это мой первый
визит в

Какие ваши первые
впечатления от ...?

.... мне понравился,
очень красивый город и
совсем не похож на

Надеюсь, вам
понравится у нас, господин

Разрешите мне
представить вам моих
сотрудников.

Менеджер по сбыту

Менеджер по экспорту и
импорту

Генеральный директор

Секретарь

Приятно познакомиться
с вами, мисс

Мне тоже. Можете
называть меня просто

Я хочу также
познакомить вас с,
нашим.

С господином вы уже
знакомы.

Чем занимается
господин ...?

Присаживайтесь,
господин

Не могли бы вы ...

Если можно, чашку

Glad to meet you, Mr.

Glad to meet you too. Have
you ever been to ... before, Mr.?

No, it's my first visit to

What are your first
impressions of ...?

I like ..., it's a very beautiful
city and quite different from

I hope you'll enjoy your
visit, Mr.

Let me introduce my staff to
you

Sales manager

Export-import manager

Director general

Secretary

Nice to meet you, Miss

Nice to meet you too. Call
me

I also want you to meet,
our

You've already met Mr.

What does Mr. ... do?

Do take a seat. Mr.

Could you ...?

I'd like a cup of coffee.

кофе, пожалуйста.

Приготовить кофе

Конечно.

Какой кофе вы
предпочитаете, м-р ... ?

Кофе с молоком

Черный кофе

Кофе без молока,
пожалуйста.

Кофе с сахаром?

Кстати, господин ... , кто
вы по профессии?

Визитная карточка.

Давайте перейдем к делу
господин

Расширять сферу
деятельности

Закупить оборудование
для производства некоторых
товаров

Импортировать

Производить тот тип
оборудования, который нам
нужен.

Внедрять передовые
технологии

Обеспечивать
эффективную систему
сервисной поддержки

Не под силу небольшим
компаниям.

Мы заинтересовались
вашей компанией

Вам приятно будет
узнать

Увеличить срок службы

To make coffee

Certainly, sir.

How would you like your
coffee, Mr. ... ?

White coffee

black coffee

Black coffee, please.

Coffee with sugar?

By the way, Mr. ... , what is
your profession?

Card.

Let's get down to business,
Mr.

To extend business

To buy equipment for
producing some goods

To import

To produce the sort of
equipment we need.

To provide advanced
technology

To provide efficient service

Small companies can't
provide

We're interested in your
company

You'll be pleased to hear

To increase service life of

оборудования	the equipment
Снизить цены	To reduce prices
Не могли бы вы говорить чуть помедленнее, м-р ... ?	Would you mind speaking a bit slower, Mr. ... ?
Прежде всего	First
Я хотел бы знать	I would like to know
Адаптировать ваше оборудование к нашим требованиям.	To adapt your equipment to our needs
Изучить требования.	To study the requirements.
Дайте мне подумать.	Let me see...
У меня назначена встреча	I have an appointment
Хорошо.	That's fine.
Подробно обсудить основные положения контракта	To discuss the contract in detail
Отлично.	Fine.
Рекламные материалы	Advertising leaflets
Основные характеристики оборудования.	The main characteristics of the equipment
В вашем распоряжении.	At your disposal
До завтра.	See you tomorrow.

Задание 1. Используя активную лексику темы, расскажите о том, как вы проходили таможенный и паспортный контроль в аэропорту иностранного государства. Расскажите своему деловому партнеру и сотрудникам его фирмы о своей фирме, о ее структуре, деловом профиле и сотрудниках.

Задание 2. (работа в паре) Ответьте на вопросы офицера таможенной службы о содержимом вашего багажа. Обсудите с встречающим вас в аэропорту деловым партнером план мероприятий на текущий день. Ответьте на вопросы вашего делового партнера и его сотрудников о деловом профиле вашей фирмы.

Тема 3. ПОСЕЩЕНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОГО ПРЕДПРИЯТИЯ

Господин Аббас пришел на фабрику, принадлежащую компании «Экспо – Импо». Его цель – осмотреть ее, изучить требования партнеров и понять, может ли оборудование, выпускаемое компанией «Альянс» быть адаптировано к условиям производства на предприятии заказчика.

Доброе утро, господа. Как поживаете?

Спасибо, хорошо. А вы?

Нормально, благодарю вас.

Позвольте мне рассказать о фирме. Как вы знаете, господин Аббас, мы производим технологическое оборудование. Наша фирма состоит из 6 отделов: производственный, торговый, экспортный, отдел кадров и отдел научно-исследовательских и опытно-конструкторских работ. Последний из них самый новый. Он был создан семь лет назад... Руководство нашей компании осуществляется собранием акционеров, а текущие вопросы решает совет директоров. Президент нашей фирмы – один из старших компаньонов, господин Тарасенко. На фирме занято около 2000 человек. Ее оборот составляет более 150 млн. евро.

Вы будете работать с нашим экспортным отделом. Мы экспортируем оборудование в 5 стран мира. Кроме того, у нас есть

Good morning, gentlemen!
How are you?

Fine, thanks. And how are you getting on?

Very well, thank you.

Let me tell you about our company. As you know, Mr. Abbas, we produce processing equipment. Our firm consists of 6 departments: Production, Sales, Export, Financial, Personnel and Research & Development. The last one is the newest at the company. It was created seven years ago... We are managed by the Meeting of Shareholders and the Board of Directors. The Chairman of the Company is one of the senior partners, Mr. Tarasenko, as you know. Currently we employ about 1,600 people. Our turnover is more than 150 million euros.

You will work with our Export Department. We export our equipment to 5 countries. We also have two subsidiary companies in

две дочерние фирмы в Италии и Германии со штаб-квартирами в этих странах.

Это дочерние компании или филиалы?

Это дочерние фирмы. Каждая из них имеет свое собственное название. Мы также ищем новых партнеров в Восточной Европе и в Азии, поскольку мы хотели бы расширить сферу нашей деятельности. Мы хотели бы также установить личные контакты с вашей фирмой. Вы читали всю нашу корреспонденцию с вашим директором?

Думаю, что да. Мы тщательно изучили ваше деловое предложение.

У вас с собой наши прейскуранты и каталоги или я попрошу госпожу Биленко принести их сюда?

Спасибо, они у меня с собой вместе с копиями ваших писем. Думаю, что мы составим проект контракта здесь, быть может, к концу этой недели, а окончательно заключим контракт с вами после его обсуждения по телефону с моим директором.

Хорошо. Давайте перейдем к делу. Сегодня и завтра мы обсудим условия оплаты и

Italy and Germany with headquarters in those countries.

Are they your subsidiaries or branches?

They are our subsidiaries. Each company trades under its own name. We are looking for new partners in Eastern Europe and Asia as well, as we would like to expand our activities. We would like to establish personal contacts with your company. Have you read all our correspondence with your Director?

Yes, I think so. We investigated your business proposal thoroughly.

Have you got our price-lists and catalogues with you now or shall I ask Miss Bilenko to bring a copy?

Thank you, but I have them with me as well as copies of your letters. I expect to make the Draft Contract here, maybe by the end of this week, and to conclude the Contract with you after discussing it with my Director by phone.

All right. Let us get down to business. Today and tomorrow we are going to talk about terms of

доставки.

Хорошо. А послезавтра поговорим об упаковке и транспортировке.

Затем я планирую поехать в Турин на 3 дня. Как вам известно, там будет выставка. Вы присоединитесь ко мне?

Да, с удовольствием. Это как раз соответствует цели моего визита.

Надеюсь, что так. А после этого у вас будет достаточно времени для посещения наших производственных помещений в этом городе и осмотра достопримечательностей.

Меня это устраивает. И я надеюсь передать проект контракта моему директору по факсу не позже следующей пятницы.

Типовые клише к теме 3

Позвольте мне
рассказать о фирме.

Как Вы знаете

Производить
технологическое
оборудование

Отдел

Производственный
отдел

Торговый отдел

Экспортный отдел

Отдел кадров

payment and delivery.

Right. And the day after tomorrow we'll be talking about packing and transportation.

Then I plan to go to Turin for three days. As you know, there will be an exhibition. Will you join me?

Yes, with pleasure. It would be very helpful for the purpose of my visit.

I hope so. And after that you'll have enough time for a visit to our factory and to go sightseeing.

That suits me fine. I expect to submit the Draft Contract to my Director by fax not later than next Friday.

Let me tell you about our company.

As you know

To produce processing
equipment

Department

Production department

Sales department

Export department

Personnel department

Отдел научно-исследовательских и опытно-конструкторских работ

Финансовый отдел

Собрание акционеров

Совет директоров.

Президент фирмы

Наш оборот

Экспортировать

Дочерние фирмы

Штаб-квартира

Филиал

Установить личные контакты

Корреспонденция

Тщательно изучить деловое предложение

Прейскуранты

Каталоги

Составить проект контракта

Заклучить контракт

Давайте перейдем к делу.

Условия оплаты и доставки.

Упаковка и транспортировка.

Соответствовать цели визита

Меня это устраивает.

Research & Development department

Financial department

The Meeting of Shareholders

The Board of Directors.

The Chairman of the Company

Our turnover

To export

Subsidiary company

Headquarter

Branch

To establish personal contacts

Correspondence

To investigate business proposal thoroughly

Price-lists

Catalogues

To make the Draft Contract

To conclude the Contract

Let us get down to business.

Terms of payment and delivery.

Packing and transportation.

To be very helpful for the purpose of the visit.

That suits me fine.

Задание 1. Используя активную лексику темы, расскажите вашему деловому партнеру о работе отделов вашей фирмы.

Задание 2. (работа в паре) Обсудите с вашим деловым партнером возможности дальнейшего сотрудничества и план деловых встреч.

Тема 4. РЕГИСТРАЦИЯ И ПРОЖИВАНИЕ В ОТЕЛЕ. СЕРВИСНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ

Махмуд Аббас прибывает в Турин, через три дня здесь начнет работать выставка. Петр Дибров, одесский партнер Махмуда, присоединится к нему через два дня. А пока Махмуд Аббас беседует с администрацией отеля, со служащими ресторана, агентства по прокату машин, с работниками заправочной станции.

**Господин Аббас в
гостинице “Санто Стефано” в
Турине**

Добрый вечер, сэр. Чем могу
быть полезен?

Добрый вечер. На мое имя в
вашей гостинице заказан номер.

Назовите, пожалуйста, свою
фамилию.

Махмуд Аббас.

Одну минуту, я проверю ...
Да. Одноместный номер с ванной
и английским завтраком на пять
суток. Все правильно?

Да, все правильно.

Распишитесь в журнале,
пожалуйста ... Благодарю вас. Вот
ваш ключ. Номер 125 на третьем
этаже. Лифт находится вон там.
Ваши вещи отнесут вам в номер.

Благодарю вас. В какое
время подают завтрак?

В любое время между 7 и

**Mr. Abbas is at the hotel
”Santo Stefano” in the city of
Turin**

Good evening, sir. What can
I do for you?

Good evening. I have a room
reserved at your hotel.

What is your name, please?

Mahmud Abbas.

Just a moment, I'll check. ...
Yeah. A single room with private
bath and English breakfast for five
nights. Is that right, sir?

Yes, that's right.

Just sign the register ...
Thank you. Here's your key. Room
one-two-five, it's on the second
floor. The lift is over there. I'll
have your things sent up.

Thank you. What time is
breakfast?

Any time between 7 and

9:30. Вы будете завтракать в ресторане или подать завтрак в ваш номер?

Меня бы больше устроило завтракать в номере.

В котором часу?

В 8 часов.

Хорошо. Что-нибудь еще, сэр?

Я бы хотел сегодня поужинать здесь. Когда закрывается ресторан?

В 9:30. У вас еще есть два часа для того, чтобы поужинать.

Хорошо. Благодарю вас.

Господин Аббас ужинает в ресторане отеля

Добрый вечер, господин. Вы один?

Добрый вечер. Да, я один.

Не желаете ли сесть вон там? Возле окна.

Да, благодарю вас. Можно посмотреть меню?

Конечно. Вот, пожалуйста. Вы уже выбрали что-нибудь, господин? Могу я принять заказ?

Ммм ... На первое я пожалуй закажу томатный сок ... Хотя, нет. Лучше луковый суп.

Хорошо. А что вы будете на второе, сэр?

9.30. Where are you going to have your breakfast, sir? In your room or in the restaurant?

I'd rather have it in my room.

What time, sir?

At 8 o'clock.

O.K. Anything else, sir?

I'd like to eat here this evening. When is the restaurant closing?

At 9.30, so you've got two hours to have your dinner, sir.

Fine. Thank you.

Mr. Abbas is having dinner at the hotel restaurant

Good evening, sir. Are you alone?

Good evening. Yes, I'm alone.

Would you like to sit over there, sir? Near the window.

Yes, thank you. May I look at the menu?

Of course. Here it is. Have you decided yet, sir? May I take your order?

Mmm ... As a starter I'll have a tomato juice ... Oh, no. I'll have the onion soup.

O.K. How about the main course, sir?

Я не совсем уверен ...
Может быть вы что-нибудь
посоветуете?

О. На вашем месте,
господин, я бы заказал бифштекс в
белом соусе. Мне самому он очень
нравится. Кроме того, это сегодня
фирменное блюдо.

Хорошо. Пусть будет
бифштекс.

Что вам подать с
бифштексом, сэр?

Салат и картофельное пюре,
пожалуйста.

Что-нибудь выпить?

Э ... да. Минеральной воды,
пожалуйста

Конечно. Вот, пожалуйста,
господин.

Официант!

Да, сэр ... Хотите счет?

Да. Сколько с меня?

Семь евро двадцать пять
центов, сэр.

Господин Аббас в агенстве по прокату машин

Одну минуту подождите,
пожалуйста ... Да, господин. Чем
могу быть полезен?

Я хочу взять машину
напрокат.

Какая машина вам нужна,

I'm not sure ... Perhaps you
can help me?

Oh. If I were you, sir, I'd
have a steak in white sauce. I like
it very much. Moreover, it's the
speciality of the day.

All right. I'll have the steak.

What would you like with
the steak, sir?

A salad and some mashed
potatoes, please.

Would you like something to
drink?

Er... yes. Some mineral
water, please

Of course. Here it is, sir.

Waiter!

Yes, sir ... Do you want the
bill?

Yes. How much is it?

Seven euros twenty-five
cents, sir.

Mr.Abbas is at a car rental agency

I'll be with you in a minute
... Yes, sir. What can I do for you?

I want to hire a car.

What kind of car do you

господин?

Мне нужна небольшая машина или хэчбэк.

Сколько времени вы собираетесь пользоваться ею?

До пятницы.

Одну минуту. Я проверю ...

Да. Могу дать вам напрокат Шевроле.

Сколько ей лет?

Простите? Сколько лет ... Ей 14 лет, сэр. Она не очень новая, но в хорошем состоянии.

Пожалуй, нет.

В данный момент у меня нет больше небольших машин, господин – Что Вы скажете на счет Форда Эскорта? Он почти новый, ему только два года.

Хорошо.

Можно посмотреть ваши водительские права, сэр?

Да. Вот они.

Подпишите соглашение, пожалуйста.

Можно мне вначале его прочесть?

Конечно, господин.

Что я должен буду делать, если машина выйдет из строя?

Я думаю, что с ней ничего не случится, но если что-нибудь будет не так, позвоните по этому номеру. Мы оказываем помощь круглые сутки.

want, sir?

I'd like a small car or a hatchback.

How long will you be needing it for?

Until Friday.

Just a moment. I'll check ...

Yes. I've got a Chevrolet.

How old is it?

Pardon? How old ... It's 14 years old. It isn't very new, but it's in very good condition.

Perhaps not a Chevrolet, then.

There are no other small cars available at the moment, sir ... How about a Ford Escort. It's nearly new, it's only two years old.

Fine.

May I see your driving license, sir?

Yes. Here it is.

Just sign the agreement.

May I read it first?

Of course, sir.

What shall I do if the car breaks down?

I am sure everything will be O.K., but if something is wrong, just phone this number. We have a 24-hour breakdown service, sir.

Мне заплатить сейчас?

Если вы не возражаете,
господин.

Где находится площадка с
автомобилями?

Спускайтесь по лестнице на
первый этаж. Поверните по
коридору направо, пройдите через
дверь в конце коридора и
поверните налево. Площадка с
автомобилями будет за углом. Вы
ее сразу увидите.

Большое спасибо.

Одну минуту, господин.

Да.

Вы должны поставить
машину на то же самое место в
пятницу.

Хорошо.

Желаю приятного пути

Shall I pay now?

If you don't mind, sir.

Where is the car rental area?

Go down these stairs to the
ground floor. Take the corridor on
the right, then go through the door
at the end. Turn left, and the car
rental area is around the corner.
You can't miss it.

Thank you very much.

Oh, sir.

Yes.

You should bring the car
back to the same place on Friday.

O.K.

Have a good trip.

Господин Аббас на бензозаправке

Заправить, господин?

Да. Налейте полный бак.
Бензин у меня почти закончился.

Какой бензин?

Четыре звездочки.

Проверить уровень масла и
воды?

Да, пожалуйста.

С вас — три двадцать пять.

Mr. Abbas is at a filling station

Petrol, sir?

Yes. Fill it up. I'm nearly out
of petrol.

Which grade?

Four star.

Shall I check the oil and
water?

Yes, please.

That'll be three euro twenty-
five cents.

Типовые клише к теме 4

Остановиться, жить в гостинице	To stay at the hotel
Устроить кого-либо (в гостинице)	To put up smb
Стойка администратора	Reception desk
Администратор	Receptionist
Директор гостиницы	Chief manager
Заполнить регистрационный бланк	To fill in/out the registration form
Расписаться (в книге регистрации приезжающих)	To sign (the registration)
Выписаться (при отъезде)	To check out (v)
Ключ, дощечка для ключей	Key, key board
Дата приезда, отъезда	Date of arrival, departure
Проживающий в гостинице	Guest
Швейцар	Doorman
Посыльный (носильщик в гостинице)	Bellboy
Горничная	Chambermaid
Дежурный администратор	Desk clerk
Одноместный номер	Single room
Двухместный номер	Double room
Номер из нескольких комнат, люкс	Suite
Бюро обслуживания (в номерах)	Room service
Кафе	Coffee stall
Буфет	Snackbar
Газетный киоск	News stand
Бытовые службы гостиницы	Facilities (accommodations)
Завтракать (обедать)	To have breakfast (dinner)
Меня бы больше устроило .	I'd (would) rather have ...
Что-нибудь еще?	Anything else?
Вы уже решили (что будете	Have you decided yet?

заказывать)?

Первое блюдо, закуска

Стартер (в автомобиле)

Сок

Креветки в томатном соке

Суп

Основное блюдо

Телятина

Бифштекс

Тушеное мясо

Курица

Хлеб

Картофель (отварной, пюре)

Овощи

Сухое (красное, белое) вино

Кроме того (более того)...

Официант (официантка)

Давать напрокат что-либо

Сколько лет этой машине?

Быть в хорошем состоянии

Возможно ...

Права (водительские)

Выходить из строя (о

машине, механизме)

Бензин

Заправлять (машину)

Кончаться (о бензине)

Starter (appetizer — *амер.*)

Starter

Juice

Prawn (shrimp) cocktail

Soup

Main course (entrees —
амер.)

Veal

(Beef)steak

Stew

Chicken

Bread

Potatoes (boiled, mashed)

Vegetables

Dry (red, white) wine

Moreover...

Waiter (waitress)

To let smth. out on hire, to
hire out smth.

How old is the car?

To be in good condition

Perhaps ...

(Driving) license

To break down

Petrol (gas — *амер.*)

To fill up

To be out of petrol

Задание 1. Используя активную лексику темы, расскажите о вашем пребывании в отеле одного из иностранных государств.

Задание 2. (работа в паре) Договоритесь о прокате машины. Побеседуйте с работником бензозаправки.

Тема 5. КОНТРАКТ

После переговоров в Одессе Махмуд Аббас и Петр Дибров подписали контракт на поставку перерабатывающего оборудования

Одесса, Украина

10 апреля, 2019 г.

Компания “Альянс”, Ла Валетта, Мальта, в дальнейшем именуемая «Продавец», с одной стороны, и компания Экспо – Импо, Одесса, Украина, в дальнейшем именуемая «Покупатель», с другой стороны, заключили настоящий контракт о нижеследующем:

1. Предмет контракта

1.1. Продавец продал, а Покупатель купил машины, оборудование, материалы и услуги («Оборудование»), перечисленные в Приложении 1, которое является неотъемлемой частью настоящего Контракта.

2. Цены и общая сумма Контракта

2.1. Общая сумма Контракта составляет:

Оборудование и техника на условиях FOB (порт Великобритании) + документация

Сопровождение, пуск и подготовка персонала _____

Odesa, Ukraine

April 10, 2019

“Alliance” La Valletta, Malta, here in after referred to as "the Seller", on the one part, and Expo - Impo, Odesa, Ukraine, here in after referred to as "the Buyer", on the other part, have concluded the present Contract as follows:

1. Subject of the Contract

1.1. The Seller has sold and the Buyer has bought the machinery, equipment, materials, and services ("Equipment") as listed in Appendix 1 being an integral part of this Contract.

2. Prices and Total Value of the Contract

2.1. The Total Contract Value is as follows:

Equipment and engineering FOB U.K. port + documentation

Supervision, start-up and training _____

Запасные и изнашиваемые
детали _____

Фрахт судна _____

Общая сумма на условиях
CIF Одесса _____

Скидка _____

Общая сумма Контракта _____

Spare and wear parts _____

Freight _____

Total price CIF Odessa

Discount _____

Total Contract Value _____

2.2. Цены считаются на условиях CIF Одесса, включая стоимость упаковки, маркировки, погрузки на борт корабля, укладки и крепления в трюме, а также стоимость материалов, используемых для этих целей.

2.3. Цены остаются неизменными на протяжении всего срока действия контракта и могут быть пересмотрены только в случае взаимно согласованных изменений в спецификации на оборудование либо его модификации, а также изменения количества его составных частей, указанного в Приложении 1 к настоящему Контракту.

2.2. The prices are understood to be CIF Odesa including cost of packing, marking, loading on board a ship, stowing and fastening the equipment in the hold, and the cost of the materials used for this purpose.

2.3. The prices are firm for the duration of the Contract and shall not be subject to any revision except on account of any mutually agreed changes or modifications to equipment specification and/or quantities listed in Appendix 1 to this Contract.

3. Срок поставки

3.1. Оборудование, перечисленное в приложении 1 к настоящему Контракту, должно быть поставлено в течение двух (2) месяцев с момента открытия аккредитива, указанного в п. 4.1 данного Контракта.

3. Time of Delivery

3.1. The equipment specified in Appendix 1 of the present Contract is to be delivered within two (2) months from the date of opening the Letter of Credit specified in Clause 4.1 of this Contract.

3.2. Датой поставки оборудования считается дата выдачи чистого коносамента с указанием имени Покупателя и конечного порта назначения — Одесса, Украина.

4. Условия оплаты

4.1. В течение тридцати (30) дней с момента подписания данного Контракта Покупатель должен открыть в CityBank (Ла Валетта) на имя Продавца безотзывный подтвержденный аккредитив на сто процентов (100%) от общей суммы контракта. Аккредитив действителен в течение трех (3) месяцев.

4.2. Платеж по данному аккредитиву в размере ста процентов (100%) от общей суммы Контракта производится в английских фунтах против предоставления следующих отгрузочных документов:

4.2.1. Оригинала коносамента, выписанного на имя Покупателя, с указанием конечного порта назначения — Одесса (Украина).

4.2.2. Отгрузочной спецификации.

4.2.3. Сертификата качества.

4.2.4. Сертификата происхождения товара.

3.2. The delivery date is understood to be the date of the clean Bill of Lading issued in the name of the Buyer, destination Odessa, Ukraine.

4. Terms of Payment

4.1. Within thirty (30) days from the date of signing this Contract, the Buyer is to open in favour of the Seller an irrevocable confirmed Letter of Credit with CityBank, La Valletta, for hundred per cent (100%) of the total contract value. The Letter of Credit is to be valid for three (3) months.

4.2. Payment from this Letter of Credit at the rate of hundred per cent (100%) of the total contract value is to be effected in GB pounds against the following shipping documents:

4.2.1. Original Bill of Lading issued in the name of the Buyer, destination Odesa, Ukraine.

4.2.2. Shipping Specification.

4.2.3. Certificate of Quality.

4.2.4. Certificate of Origin.

4.2.5. Упаковочного листа 1

4.2.6. Страхового полиса.

4.2.5. Packing List.

4.2.6. Insurance Policy.

5. Техническая документация

5. Technical Documentation

5.1. В течение пяти (5) дней с момента поставки Продавец должен выслать в адрес Покупателя два (2) комплекта технических документов, перечисленных в Приложении 2. 3

5.1. Within five (5) days from the delivery date the Seller shall send two (2) sets of the technical documents as listed in Appendix 2 to the address of the Buyer.

5.2. Все пояснения на чертежах должны быть на английском языке. Должны также быть предоставлены переводы на русский язык всех пояснений на чертежах, входящих в п. п. 1, 2, 3 и 4 Приложения 2.

5.4. All instructions on the drawings are to be in English, with all the instructions contained in Items 1, 2, 3, and 4 of Appendix 2 translated into Russian.

5.3.

6. Гарантия качества оборудования

6. Guarantee of the Quality of the Equipment

6.1. Гарантийный срок составляет двенадцать (12) месяцев с момента пуска оборудования, что фиксируется в соответствующем Акте, подписанном уполномоченными представителями сторон, заключающим настоящий Контракт, но не более восемнадцати (18) месяцев с даты поставки оборудования.

6.1. The guarantee period is twelve (12) months from the date of the start-up of the equipment, that is reflected in an appropriate Act signed by the representatives of the Parties to the present Contract, but not more than eighteen (18) months from the date of delivery of the equipment.

6.2. Если оборудование выйдет из строя на протяжении гарантийного срока, Продавец

6.2. If the equipment proves to be defective or faulty during the guarantee period, the Seller has at

должен за свой счет и по усмотрению обеих сторон либо устранить возникшие дефекты, либо заменить вышедшее из строя оборудование на новое оборудование соответствующего качества, которое должно быть без задержки доставлено в порт назначения.

7. Упаковка

7.1. Оборудование поставляется в морской экспортной упаковке, предназначенной для транспортировки оборудования данного типа. Упаковка должна также быть пригодной для транзитных перевозок и для хранения оборудования в течение разумного срока.

Каждый контейнер по размерам не должен превышать следующих габаритов: длина — 2 500 мм, ширина — 2 500 мм, высота — 2 500 мм.

7.3. Продавец несет перед Покупателем ответственность за любые повреждения оборудования из-за его неправильной упаковки.

8. Маркировка

8.1. Все контейнеры маркируются с трех (3) сторон. На каждом контейнере должны быть нанесены несмываемой краской

its expense at the choice of both Parties either to remedy the defects or to replace the faulty equipment with new equipment of good quality which is to be delivered without delay to the port of delivery.

7. Packing

7.1. The equipment is to be shipped in export sea packing suitable for the type of equipment delivered. Packing should also be citable for transshipment in transit and reasonable long storage of the equipment.

The container is not to exceed the following dimensions: length = 2,500 mm, width = 2,500 mm, height = 2,500 mm.

7.3. The Seller is responsible to the Buyer for any damage to the equipment resulting from inadequate packing of the equipment.

8. Marking

8.1. All the containers are to be marked on three (3) sides. Each container should bear the following markings made in

следующие надписи (на русском и английском языках):

Контракт №

Продавец: Альянс (Адрес)

Покупатель: Экспо–Импо.
(Адрес)

Ж/д станция назначения:
Одесса

Контейнер №:

Вес брутто: кг

Вес нетто: кг

Размеры контейнера в см
(длина x ширина x высота)

indelible paint (in Russian and English):

Contract No.

Seller: Alliance (Address)

Buyer: Expo-Impo.
(Address)

Railway Station of
Destination: Odessa

Container No.:

Gross weight: kg

Net weight: kg

Case dimensions in cm
(length x width x height)

8.2. Если контейнер требует специального обращения, то на нем должна быть нанесена дополнительная маркировка: «Хрупкий», «Верх» или «Здесь верх» и т. п.

8.2. If a case requires special handling it should bear additional marks: "Fragile", "Top" or "This side up", etc.

9. Инструкции и уведомление об отгрузке

9.1. В течение двадцати четырех (24) часов после отгрузки оборудования Продавец должен сообщить Покупателю по факсу дату отгрузки, номер коносамента, количество контейнеров, их вес, название судна.

9. Shipping Instructions and Notifications

9.1. Within twenty-four (24) hours after shipment, the Seller is to inform the Buyer by fax regarding the date of shipment, the Bill of Lading number, number of containers, their weight, the vessel name.

10. Страхование

10.1. Продавец производит страхование оборудования, поставляемое в соответствии с настоящим Контрактом, и покрывает все связанные с этим

10. Insurance

10.1. The Seller is to take care of and cover expenses for insurance of the equipment under the Contract from the moment of its dispatch up to the moment of its

расходы с момента отгрузки оборудования и до момента прибытия его в порт Одессы.

arrival at the port of Odesa.

11. Санкции

11. Sanctions

11.1. В случае задержки в поставке оборудования Продавец должен выплатить Покупателю пеню в размере 1% от общей суммы Контракта за каждую неделю задержки в поставке. При этом, общая сумма пени за задержку в поставке оборудования не должна превышать 10% от общей суммы Контракта.

11.1. In the event of delay in delivery of the equipment the Seller is to pay the Buyer a penalty at the rate of 1.0% of the total Contract value for every week of delay. However, the total amount of penalty for delay in delivery is not to exceed 10% of the total Contract value.

11.2. При расчете пени за задержку в поставке оборудования количество дней, превышающее половину календарной недели, считается как полная неделя задержки

11.2. While calculating penalty for delay, the amount of days comprising over half of a calendar week is considered to be a full week.

12. Форс-мажор

12. Force Majeure

12.1. Стороны освобождаются от ответственности за полное либо частичное невыполнение своих обязательств по настоящему Контракту, если такое невыполнение было вызвано форс-мажорными обстоятельствами, которые включают, но не ограничиваются такими причинами, как пожар, наводнение, землетрясение, и если

12.1. The Parties are released from their responsibility for partial or complete non-execution of their liabilities under the Contract should this non-execution be caused by the force majeure circumstances including, but not limited to: fire, flood, earthquake, and if these circumstances have had a direct damaging effect on the execution of the present Contract.

данные обстоятельства оказали непосредственное влияние на возможность выполнения этих обязательств.

12.2. Сторона, которая не может выполнить своих обязательств по настоящему Контракту, должна в течение десяти (10) дней после начала действия форс-мажорных обстоятельств проинформировать другую сторону об их наличии.

13. Арбитраж

a. Покупатель и Продавец принимают все возможные меры для урегулирования споров и разногласий, которые могут возникнуть при выполнении настоящего Контракта или с связи с его выполнением.

b. Если стороны не могут прийти к соглашению, споры и разногласия представляются на рассмотрение арбитражного суда в Стокгольме (Швеция) в соответствии с правилами и положениями Торговой Палаты Стокгольма и с применением соответствующих законов Швеции.

14. Другие условия

14.1. При наличии письменного согласия Покупателя

12.2. The Party which is unable to fulfill its obligations under this Contract is to inform the other Party within ten (10) days from the beginning of force majeure circumstances.

13. Arbitration

a. The Seller and the Buyer will take all possible measures to settle amicably any disputes or differences which may arise out of the present Contract or in connection with it.

b. If the Parties do not come to an agreement, all the disputes and differences are to be submitted for Arbitration in Stockholm, Sweden, in accordance with the rules and regulations of the Chamber of Commerce in Stockholm and applying the substantive laws of Sweden.

14. Other Terms

14.1. The Seller upon written consent of the Buyer shall be

Продавец может произвести замену тех или иных частей оборудования, которых по той либо иной причине нет в наличии, на удовлетворяющее техническим требованиям оборудование сопоставимого качества.

Любые изменения, поправки и дополнения условий настоящего Контракта считаются действительными только в том случае, если они сделаны письменно и должным образом подписаны уполномоченными представителями сторон.

После подписания Контракта все предварительные соглашения, договоренности и переписка между сторонами, заключившими настоящий контракт, становятся недействительными, если они входят в противоречие с положениями данного Контракта.

14.2. Контракт становится действительным и входит в полную силу с даты его подписания.

permitted to substitute equipment of comparable quality and conforming to the technical requirements for any item of equipment that may not be available for one reason or another.

Any changes, amendments or supplements to the terms and conditions of this Contract shall be valid only if set forth in a written document duly signed by authorized representatives of both Parties to the present Contract.

14.2. After the Contract has been signed all the preliminary agreements, discussions and correspondence between the Parties concerning this Contract are "to be considered null and void if conflicting with this Contract.

14.4. The Contract becomes effective and comes into full force from the date of signing.

*15. Юридические адреса
сторон*

ПОКУПАТЕЛЬ (BUYER):
ЭКСПО-ИМПО
П.Я. 171
Одесса 65000
Украина
от имени и по поручению

*15. Legal Addresses of the
Parties*

SELLER (ПРОДАВЕЦ):
Alliance
9 North Road
La Valletta BN1 5JF
Malta
for and on behalf of the

Покупателя (for and on behalf of the Buyer)

Петр Дибров

Петр Дибров

директор

(Director)

Seller (от имени и по поручению Продавца)

Mahmud Abbas

Mahmud Abbas

Commercial Director

(коммерческий директор)

Задание 1. Используя активную лексику раздела, изложите деловому партнеру свои требования относительно заключаемого контракта.

Задание 2. (работа в паре) Обсудите с деловым партнером заключаемый контракт.

Тема 6. ЗАКАЗЫ. СОПРОВОДИТЕЛЬНЫЕ ПИСЬМА К ЗАКАЗАМ

Вся корреспонденция, связанная с заказами, многочисленна, и каждый ее тип приходится выдерживать в определенном стиле, использовать те или иные конструкции и слова, убеждать, доказывать, просить и т. д. Заказ имеет простую форму: «просим доставить то-то туда-то тогда-то». Фирмы используют для оформления заказов отпечатанные бланки с пустыми местами, которые заполняются названиями, датами, условиями, ценами, а вся документация, как правило, прилагается к простому заполненному бланку.

В заказах и сопроводительных письмах часто употребляются такие слова и выражения:

Ваши условия (цены)
принимаются

Your terms (quotations, prices) are
accepted

Мы принимаем ваши
условия (цены)

We accept your terms (quotations,
prices)

Бесплатный ремонт (замена)

Free repair

Счет-фактура

Invoice

Ссылаться на (заказ) во всех документах

To be quoted on all documents your

Разместить заказ

To place an order for...

Уменьшить цены на 10%

To reduce quotations (prices) by
10 per cent

Проверочный заказ

Trial order

Регулярные заказы

Regular orders

Оплатить аккредитивом

To pay by Letter of Credit

Наличные

Cash

против документов

against documents

Просим доставить

Please supply (send, rush)

Доставлять

To ship/to deliver

Доставка

Shipment, delivery

Принять поставку

To take delivery

Оплата чеком

Payment in check

Плата за доставку

Postage

Обращение

Handling

Быстрая доставка /

Prom delivery / attention

быстрое

Рассмотрение

Маркировка

Marking

Гарантировать

To guarantee

Мероприятия по

Shipping arrangements

фрахтованию тоннажа

Коносамент

Bill of Lading

Надбавка

Bonus

Скидка

Discount

Пункт о цене

Price clause

Пункт об условиях

payment clause

платежа

Приведем элементарные формы заказов, заказов-писем и сопроводительных писем к заказам. Тематика та же, что и в запросах.

Господа!

Просим выслать нам 60 комплектов компьютеров марки Packard Bell Packmate 286 + 14" VGA по 1499 ам. долларов за комплект плюс 139 ам. долларов за доставку каждого комплекта.

Будем признательны, если вы смогли бы отправить (товар) ближайшим удобным судном.

Искренне ваш

Заказ № 245/302

Просим выслать

40 т/а Cobra CP-485 по цене 280 долларов 30 т/а Cobra St-622 по цене 280 долларов Доставка: май/июнь 1990 Условия: 5% в месяц Фактура: в 3-х экземплярах

Окончательные указания по доставке сообщим позже.

Искренне ваш

Господа:

Прошу выслать мне 20 часов «Accurist Skeleton» по 70 ам. долларов за штуку и 70 часов «Wall Street» по 25 фунтов за штуку плюс по 5 ам. долларов за каждые часы на пересылку и доставку.

c/1

Gentlemen:

Please rush 60 Packard Bell Computers (Packmate 286 + 14" VGA) @ \$1499 each, plus \$139 s/h each.

We should be grateful if you could ship by next available steamer.

Yours faithfully

c/2

Please supply

40 Cobra phones CP-485 @ \$280

30 Cobra phones St-622 @ \$280

Delivery: May/June 1990

Terms: 5% monthly

Invoice: triplicate

Final shipping instructions will follow

Yours faithfully

c/3

Dear Sirs

Please supply me 20 «Accurist Skeleton» at \$70 each and 70 Swatch «Wall Street» watches at \$25 each plus \$5 postage and handling for each watch ordered.

Прилагаю полную оплату
чеком.

Искренне ваш

I enclose full payment in check.

Yours faithful

C/4

Господа!

Благодарим вас за справку
от 24 марта. Просим выслать по
получении (заказа).

65 ф/камер Nikon F-801
Zoom SLR 569 ам. долларов за
штуку.

Для справки: Messr.
Carpenter & Sons, Horseferry Rd.,
London, SW1; South Central Bank
Ltd., Barham.

Цены согласно вашей
справке СИФ Киев. Будем
благодарны за быструю доставку.

Искренне ваш,

Dear Sirs,

We thank you for the quotation of
24 March. Please send us by return.

65 Nikon F-801 Zoom SLR
Cameras @ \$569.

References: Messr. Carpenter &
Sons, Horseferry Rd., London, SW1;
South Central Bank Ltd., Barham.

Prices are quoted, CIF Kyiv. We
shall be grateful for prompt delivery.

Yours faithfully

c/5

Заказ № 76

Прошу выслать

30 автомобилей 1990 \ по
9.393 ам. долларов красного
покрытия. Затраты по доставке
согласно вашей справке в
предложении от 3 марта.

Условия обычные.

Order №76

Please supply

30 1990 Jeep Wrangler & \$9.393,-
in red as offered, shipping costs as quoted
in your offer of 3. March.

Usual terms.

Как вы заметили, не все заказы, приведенные выше, начинаются с
обращения. Собственно говоря, заказами в чистом виде являются с/2 и с/5,
т. е. предельно краткие, с исходящим номером, без обращения и

заключительной формулы вежливости. В качестве заказа могут быть приняты письма с/1, с/3 и с/4, т. е. содержащие какие-либо детали заказа, сроки доставки и т. п.

Заказы с/2 и с/5 составлены по упрощенной форме, в которой опускаются оговоренные в прошлой переписке условия доставки, маркировка груза, адреса поставок и т. п.

Полная же форма заказа имеет следующий вид:

с/6

19 May 1990

Casio Computer Co., Ltd Export Division II Timepiece Department 6-1 Nishi-Shinjuku 2-chane, Shinjuku-ku, Tokyo 163, Japan

Order №376/25

To be quoted on all documents

Gentlemen:

Please supply and ship by next boat CIF Odessa 45 Model DBX-102 \$12.40

Model AQ-419 \$30.00 35 Model DW-7200 \$80.60

Delivery time: 1. June latest Terms of payment:

Consignee: (postal Address)

(Destination)

Marking: in England

Order № 376/25

Case №. ...

Gross weight

Net weight

With Care

Fragile

Top

Do not Turn Over V/O «Sojuzimport»

Marking: In Ukraine

Заказ № 376/25

Ящик №

Вес брутто

Вес нетто

Осторожно

Стекло

Верх

Не кантовать В/О «Союзимпорт»

Заказ № 376/25 Ссылаться на все документы.

Господа!

Просим доставить следующим судном СИФ Одесса

Доставка: СИФ Одесса

Время доставки: последний срок 1 июня

Условия платежа:

Грузополучатель:

Маркировка: Англ. Русск.

Заказы, составленные по стандартной форме, можно дополнять сопроводительными письмами, в которых более обстоятельно излагаются условия, перспективы последующих заказов, просьбы о рекламных экспозиционных образцах и т. п., включая, конечно, традиционные формулы вежливости.

Например, к заказу с/2 может быть написано такое сопроводительное письмо:

Gentlemen:

We are grateful for your letter of 20 June and enclose our order №245/302 for your models CP-485 and ST-622. We consider it as a trial order and hope if these phones prove satisfactory we'll send you regular orders.

Your price is accepted and payment will be made by Letter of Credit in Liverpool against documents.

We refer you to the Bank of Wales and Ireland, Cardiff and Messers. Robertson and Blake Ltd., London.

Please let us know when the goods are ready for shipment.

Yours faithfully

Иногда случается так, что продавец не в состоянии выполнить заказ из-за того, что конкретного товара в данный момент на складе нет, а к тому времени, когда товар появится, покупатель может обратиться к другой фирме. Обычно потери клиента стараются не допускать и, естественно, предлагают подобный имеющийся в наличии товар. При этом обязательно указывают на преимущества нового предлагаемого товара, на его выгодную цену и т. п., то есть дается маленькая реклама и покупатель убеждается, что в его интересах отказаться от прошлого заказа и купить новый товар. Например:

d/4

Господа!

Мы признательны вам за ваш заказ № ... на 20 фотоаппаратов Olympus AZ 300.

Мы, конечно же, хотели бы, чтобы вы стали нашим постоянным клиентом, и всегда нашей целью

Gentlemen:

We acknowledge with thanks your order № ... for 20 Olympus AZ 300 Cameres.

We sure would like to have you become our regular customer and our job will always be to please you. We regret, however, that we cannot supply you ordered

будет угодить вам. Однако мы, к сожалению, не можем доставить заказанные камеры, так как их нет сейчас на складе. Но мы можем предложить вам другой тип (камеры) последняя модель Nikon F-801 Zoom SLR по 570 ам. долларов за комплект. Nikon F-801 Zoom SLR камера с автофокусом, с выдержкой до 1/8000 сек и объективом AF Zoom. Мы уверены, что она (камера) не нуждается в какой-либо особой рекламе для такого профессионала, как вы, и вы знаете и оцените все преимущества этого типа (камер).

Просим сообщить, можем ли мы высылать их вместо Olympus.

Прилагаем бесплатный проспект и новые расценки.

Искренне ваш

cameras because they are out of stock at present. But we can offer you another type — brand new Nikon F-801 Zoom SLR is an autofocus camera with shutter speed of 1/8000th second, with AF Zoom lens. We are sure it doesn't need some special ad for a professional like you and you know and appreciate all advantages of this type.

Please let us know whether we may rush them instead of Olympus.

We enclose free leaflet and new quotation.

Yours faithfully,

Случается, однако, и так, что приходится по каким-либо причинам отклонить заказ. Делать это, разумеется, надо деликатно, с объяснениями веских на то причин; и попыткой сохранить партнера послужит тщательно продуманное письмо. К примеру, в заказе или сопроводительном письме покупатель не удовлетворен ценой и главным условием размещения заказа выдвигает снижение цены на 10%. Иногда это приемлемо, чаще нет. В этом случае мог бы быть написан следующий вежливый отказ.

d/5

Господа!

Спасибо за ваш заказ № 0.74 от 21 апреля.

К сожалению, мы не видим

Gentlemen:

Thank you for order № 0.74 of 21 April.

Unfortunately we cannot see our

возможности принять ваш заказ со скидкой в 10%. Мы надеемся, вы понимаете, что мы вынуждены придерживаться этой цены, если мы вообще намерены извлечь хоть какую-то выгоду.

Но мы предлагаем вам скидку в 5% при оплате наличными в течение 45 дней.

Мы надеемся, что вы увидите в этом не отсутствие бизнеса и доброй воли, а только необходимость. И мы не хотим заставить вас снять заказ.

Пожалуйста, сообщите нам, приемлема ли для вас специальная скидка в 5%, и мы уделим вашему заказу самое большое внимание.

Искренне ваш,

Можно написать давнему партнеру об искренней привязанности и дружбе, о долгом опыте удачного сотрудничества. Или, если заказ получен от нового, неизвестного клиента, ему можно сочинить подтверждение, где можно высказать радость о новом знакомстве, о лучших рекомендациях, надеждах на долгосрочное обоюдовыгодное сотрудничество и т. п., предварительно, само собой, наведя о новом партнере все необходимые справки по предложенным им же вопросам и по своим каналам.

Так, новому партнеру при благоприятных рекомендациях может быть написано такое, например, письмо:

way to accept your order with a discount of 10%. We trust you understand that we are reluctantly compelled to keep this price if we are to make any profit at all.

But we allow you a cash discount of 5% for payment within 45 days.

We hope you will see it is not lack of business and good will but only a necessity and we don't want to influence you to turn down the order.

Please inform us if this special cash discount of 5% is acceptable for you and we'll give your order our most careful attention.

Yours faithfully,

Господа!

С удовольствием вам сообщаем, что мы были очень рады получить ваш заказ, потому что он представляет собой нашу с вами первую деловую связь. Приветствуем ваш бизнес! Теперь, когда мы начали, мы уверены, что наше первое дело повлечет за собой долгое и удачное сотрудничество. Вы убедитесь, что мы приложим все усилия, чтобы угодить вам.

Спасибо вам за великодушное доверие.

Ваши,

Dear Sirs,

We are pleased to tell you how glad we were with your order because it represents our first business transaction with you. Your business is welcome. Now that we have got started we are sure our first dealing will start a long and happy co-operation. You will find we will do our best to please you.

Thank you for your generous confidence in us.

Yours truly,

Давнему партнеру можно было бы написать следующее письмо:

Уважаемый мистер Дейвис!

Всегда приятно получить письмо от доброго старого друга. Хотим сказать вам, что мы очень ценим наши многолетние отношения.

Спасибо вам за заказ, и, пожалуйста, будьте уверены, что товар будет отправлен на следующей неделе, как обычно.

Надеемся, что за этим заказом последуют еще много других, и мы всегда будем стараться поддержать наши

d/6

Dear Mr. Davis,

It's always a pleasure to get a letter from a good old friend. We want to tell you how much we appreciate our relationship during so many years.

Thank you for your order and please be sure the goods will be supplied within next week as usual. We hope that this order will be followed by many more and we'll always be on the job to maintain our best friendly relations with you.

дружеские отношения с вами.

Искренне ваш

Very truly yours

Подтверждения заказов могут иметь также вид отчета о сделанной работе, где подчеркивается, что сроки и условия соблюдены или ускорены, что товар готов к отправке (это пишется для того, чтобы получатель начинал необходимые мероприятия по получению груза) или что товар отправлен. Можно также уточнить маркировку, упаковку и т. п. Такого рода подтверждения дополняют оговоренную документацию и иногда высылаются вместе с фактурами и другими бумагами. В таких подтверждениях обязательно указывается номер заказа:

Господа!

Ваш заказ № 0.75

С удовольствием вам сообщаем, что заказанные машины готовы к отправке. Мы уделили вашему заказу особое внимание и тем самым смогли улучшить (ускорить) сроки поставки.

Просим сообщить, есть ли у вас какие-либо особые указания.

Ваш

Gentlemen:

We are pleased to inform you that the ordered cars are ready for despatch. We gave your order special attention and we have been able to improve on the delivery date.

Please let us know if you have any special instructions.

Sincerely

В приведенных образцах простых писем мы придерживались современного коммерческого языка, в котором, как вы увидели, типичны отклонения от делового стиля, и таких отклонений в последнее время становится все больше.

ПИСЬМО-ЗАКАЗ

Письмо-заказ составляют при оформлении заказа на услуги, покупку и/или доставку товаров, груза и проч.

План письма-заказа может быть следующим:

1. *Ссылка* на предыдущее письмо, по которому производится заказ продукта.

Благодарим вас за ваше предложение...

С благодарностью подтверждаем получение вашего письма от ...

Разрешите поблагодарить вас за каталоги и образцы, которые мы получили ...

2. Повторить условия, на которых вы заказываете продукт, — цена, качество, количество, скидки, условия платежа, условия доставки.

Мы изучили образцы и были удовлетворены их качеством.

Мы были бы благодарны, если вы предоставите нам 15%-ную скидку на весь заказ.

3. Подтверждение заказа, указание, что бланк с заказом прилагается.

Прилагаем бланк заказа...

Подтверждаем наш заказ № 35-766 от ...

4. Предложение условий платежей.

Согласно нашей договоренности, условия платежа ...

Оплата будет произведена... (с расчётного счёта, посредством безотзывного аккредитива и т. д.)

Гарантируем оплату с нашего р/с ...

5. Указать сроки и условия доставки.

Заказ должен быть доставлен ... не позднее 31 июля 2019 г.

1. Стандартное окончание письма.

2. Ваша подпись, имя, должность.

Заказ может быть оформлен на бланке.

ЗАКАЗ НА ПОСТАВКУ

от «__»_____ 201 г.

ПОСТАВЩИК:

ПОКУПАТЕЛЬ:

ПОСТАВЛЯЕМОЕ ОБОРУДОВАНИЕ И ЦЕНЫ

№ п/п	Наименование оборудования	Кол-во	Цена в грн. за единицу оборудования	Стоимость в грн. со склада ПОСТАВЩИКА
Итого:				

Срок поставки оборудования: _____ дней, с даты оплаты.

Аванс в размере _____ %.

Датой поставки считается дата товарной накладной ПОСТАВЩИКА

Датой оплаты считается дата поступления денег на расчетный счет
ПОСТАВЩИКА.Предпочтительный вариант доставки (нужное отметить):
☐ самовывоз ПОКУПАТЕЛЕМ со склада ПОСТАВЩИКА
(_____);

(адрес)

☐ доставка курьерской службой ПОСТАВЩИКА. Транспортные
расходы включаются в стоимость оборудования;

☐ доставка курьерской службой ПОКУПАТЕЛЯ.
Заказ на поставку оборудования оформляется в двух экземплярах и
отправляется в адрес ПОСТАВЩИКА с печатью и подписью
ПОКУПАТЕЛЯ.

ПОСТАВЩИК:

ПОКУПАТЕЛЬ:

()

_____ ()

М.П.

М.П.

Письмо-заказ может быть написано в произвольной форме, но
точность информации при составлении текста особенно важна.

Неточность в номере товара из каталога или ошибку в количестве иногда нет времени или возможности исправить.

Далее следуют детальное описание заказа, способ транспортировки, упаковка, доставка, замена, страховка или способы оплаты. Также в письме могут быть указаны альтернативные варианты, на которые вы согласны.

Например: Если образец номер 54 не имеется в наличии, пожалуйста, вышлите 55, 56 или 57 вместо него.

ПИСЬМО-ПРЕДЛОЖЕНИЕ (Offer)

Письмом-предложением поставщик (the Supplier) обычно отвечает на письмо-запрос. Отвечая на общий запрос, он благодарит за проявленный интерес и обычно прилагает прейскуранты (price-lists), каталоги (catalogues) или условия типового договора (Typical Contract). Ответ на специальный запрос предусматривает ответы на все вопросы потенциального клиента.

Структура письма-предложения:

1. Повод написания.
2. Ответы на вопросы потенциального заказчика.
3. Дополнительные предложения.
4. Выражение надежды на заказ.

Отвечая на вопросы, следует дать точное описание товара, по возможности сопроводить его фотоматериалами и/или рисунками и/или образцами (samples). При определении цены (price) учитываются возможные скидки (discounts). Отдельно решаются вопросы расходов на упаковку (packing), транспортных расходов (transportation costs), условий поставки (terms of delivery) и оплаты (terms of payment).

Письма-предложения посылают также без предшествующего запроса, если поставщик желает привлечь внимание потенциальных клиентов или найти новых заказчиков на конкретные продукты (special products) или их ассортимент (range). Твердое предложение (firm offer) предусматривает особые условия, например, конечный срок (deadline) получения заказа и систему скидок в зависимости от количества товара и других условий.

Образец письма-предложения
(Sample Letter of Offer)

Mr. Fred North
Purchasing Manager
Broadway Autos

November 11, 20__

Dear Mr. North,

Thank you very much for your enquiry. We are of course very familiar with your range of vehicles and are pleased to inform you that we have a new line of batteries that fit your specifications exactly.

The most suitable of our products for your requirements is the Artemis 66A Plus. This product combines economy, high power output and quick charging time and is now in stock.

I enclose a detailed quotation, specifications and delivery terms. As you will see from this, our prices are very competitive. I have arranged for our agent Mr. Martin of Fillmore S. A. to deliver five of these batteries to you next week, so that you can carry out the laboratory tests. Our own laboratory reports, enclosed with this letter, show that our new Artemis 66A Plus performs as well as any of our competitor's product and, in some respects, outperforms them.

If you would like further information, please telephone or telex me: my extension number is 776. Or you may prefer to contact Mr. John Martin of Fillmore S.A. in M_____: his telephone number is 01 77 99 02.

I look forward to hearing from you.

Yours sincerely,
Fred Stock
Fred Stock

Клише и выражения письма-предложения:

— Нам было приятно узнать
о вашей заинтересованности в ...

— We were pleased to learn your
interest in..

— Мы очень довольны, что
вы пожелали купить ...

— We are most pleased that you
want to buy ...

— Мы рады сообщить, что можем оставить за вами ...

— Было очень любезно с вашей стороны проявить такой интерес к нашей работе ...

— С удовольствием посылаем выбранные вами образцы и предлагаем ...

— На ваш запрос от ... мы сообщаем вам, что ...

— Мы прилагаем наш каталог с новейшим прейскурантом.

— Наш подробный прейскурант убедит вас в разнообразии нашего ассортимента.

— Наше предложение действительно до ...

Мы поставляем на условиях СИФ

— Цена включает упаковку и транспортные расходы.

— Мы можем предоставить вам 5% скидку.

— Как видно из нашего прейскуранта, наши цены по крайней мере на 3% ниже рыночных.

— Я особенно обращаю ваше внимание на ...

— We are glad to say that we can reserve you ...

It is good of you to take so much interest in our work ...

— We take pleasure in sending you the desired samples and offer ...

— As to your inquiry of... we are informing you that ...

We enclose our catalogue with the latest price-list.

Our detailed catalogue will demonstrate the wide range of our products.

Our proposal is valid till...

We deliver our goods on CIF terms.

The price covers packing and transportation expenses.

We can give you a 5 per cent discount.

As you can see from our price-list, our prices are at least 3 % lower than market prices

I especially call your attention to...

— Кроме упомянутых выше товаров наша фирма производит также (см. ...)

— Для ваших целей вам лучше всего подойдет модель ...

— Мы просим вас еще раз обсудить наше предложение и сообщить нам, можно ли рассчитывать на получение заказа.

— Я прошу вас быстрее оформить заказ, так как количество этого товара на складе ограничено.

— Мы были бы очень рады получить от вас заказ как можно скорее.

— Если вас не устраивает наше предложение, просим сообщить нам о причине.

— С нетерпением ждем ответа.

Besides the above mentioned goods our company also produces (see ...)

The mode 1... will meet most of your requirements.

We ask you to consider our proposal once more and let us know if we can expect your order.

I encourage you to order as soon as possible as the quantity of this product available at our warehouse is limited.

We would appreciate if we get the order from you as soon as possible.

If you are not happy with our proposal please let us know why.

We are looking forward to hearing from you soon.

ЗАПРОСЫ. ОТВЕТЫ НА ЗАПРОСЫ

В запросах обычно интересуются прежде всего информацией любого рода и в любом ее виде — списка цен, условий поставки, сроков выполнения заказов, справок, поручительств, каталогов и т. д. Причем отметим, направляя запрос в адрес такой-то фирмы, вы сразу ставите себя в выгодное положение — фирма-получатель обязательно даст необходимую информацию и будет рада сделать это, ведь в условиях рынка запрос почти означает заказ, а заказ — это торговля, прибыль, смысл бизнеса.

Язык запросов прост, а содержание сводится к «просим такую-то информацию». В запросах обычно используются следующие клише:

Просим сообщить	Please inform us
Просим выслать	Please send us
Просим выслать	Please rush us
Мы были бы рады, если бы вы нам сообщили	We should be pleased if f you could inform us
Мы были бы признательны, получив ваш (прейскурант)	We should be obliged to receive your (price-list)
Мы будем благодарны, если вы любезно вышлете нам свой (каталог)	We shall be grateful if you I will kindly send us your (catalog)
Мы интересуемся	We are interested in
Мы намерены закупить	We are in the market for
Укажите цены (условия)	Quote prices (terms)
Ссылаясь на вашу рекламу в...	With reference to your advertisement in ...
Ссылаясь на вашу рекламу	Revering to your advertisement.
Мы хотели бы получить информацию о...	We have an inquiry for ...

Остальные стереотипные выражения можно будет взять из примеров писем, которые мы приводим ниже. Отметим, что названия фирм, адреса, цены и названия товаров реальные. Если хотите, можете написать по этим адресам такие же письма. Буквы и цифры возле примеров писем означают, что в следующем параграфе можно будет найти предположительный ответ на письмо под такой же цифрой.

Например: а/1 означает, что это письмо начало переписки (буква «а»), и ответ на него будет обозначаться соответственно б/1.

Господа!

Просим вас выслать новый каталог компьютеров и микропроцессоров. Также будем признательны, если вы сопроводите каталог бесплатными проспектами и укажете условия доставки Ф.О.Б. Лондон.

Искренне ваш,
М. Дейвис

a/1

15 May. 1990

Damark International, Inc.
6707 Shingle Greek Parkway
Minneapolis, MN 55430 USA

Gentlemen:

Please send us your new catalogue of Computers and Microprocessors. We also should be grateful if you would enclose free descriptive leaflets with your reply and quote your terms f.o.b. London.

Yours faithfully,
M. Davis

a/2

14 Dec., 1989

Cobra Electronics
6500 West Cortland
Chicago, IL 60635
USA

Gentlemen:

With reference to your advertisement in «Omni» Vol.1 No 6 we should be pleased to receive your price-list of Cobra telephone with 9-13 number memory. Please state what discount you allow for quantities and cash payment

Господа!

Ссылаясь на вашу рекламу в журнале «Omni» т. 1, № 6, мы просим выслать (досл. мы были бы рады получить) расценки на телефонные аппараты Cobra с памятью от 9 до 13 номеров. Пожалуйста, укажите, какую скидку вы делаете при оптовых закупках и при оплате наличными.

Искренне ваш,
Г. Бертон.

Yours faithfully,
G. Burton

a/3

24 March, 1989.

H.Samuel Ltd.

Hunters Road Birmingham B19

IDS

England

Dear Sirs,

We are interested in your «Accurist Skeleton Watch» and Swatch «Wall Street» and should be glad if you would quote us your lowest export prices. Please also quote your best terms C.I.F.¹ Odessa.

Господа!

Мы заинтересовались вашими часами «...» и «...» и были бы рады, если бы вы указали свои самые низкие экспортные цены. Просим также указать наиболее оптимальные условия отправки СИФ Одесса.

С уважением ваши,

Yours faithfully,

G. Burton

.....
¹ C.I.F. (cost, insurance, freight) т. е. оплачивает, страхует товар и фрахтует судно для отправки фирма-поставщик.

a/4

Wallace heaton

127 New Bond Street

London W1 England

Dear Sirs,

We have an inquiry for Olympus AZ 300 35 mm Compact Camera. Please send us your price-list and let us know whether you can guarantee prompt delivery to Odessad.

Господа,

Мы хотели бы получить информацию о фотокамере «Олимпус...».

Пожалуйста, вышлите прейскурант и сообщите, возможна ли быстрая доставка (товара) в Одессе.

Если Ваше предложение окажется приемлемым, мы дадим вам адреса для банковских и

If your offer is satisfactory we shall give you bank and trade references with our order.

торговых справок о нас и вышлем заказ.

Будем признательны за быстрый ответ.

Искренне ваш,

Господа!

Будем благодарны, если вы пришлете по получении (этого запроса) ваш каталог и список цен ваших новых автомобилей. Просим указать свои самые низкие цены по отправке СИФ Лондон.

С уважением, ваши

We should be grateful for an early reply.

Yours faithfully,

a/5

5 Aug. 2019

Gentlemen:

We should be grateful if you would send us be return your catalogue and price-list of your new cars. Please quote your lowest prices CIF London per one.

Respectfully yours,

Ответы на запросы представляют собой благодарственные и, как правило, сопроводительные письма к разного рода каталогам, прейскурантам, рекламным проспектам, подробно изложенным условиям доставки, страховок и т. п. В ответах на запросы обычно используются следующие фразы:

Большое спасибо за ваше письмо ...

Мы были очень рады получить ваше письмо ...

Благодарим вас за ваш запрос

Мы признательны за ваше письмо (запрос) ...

Прилагаем ...

We were very pleased to receive your letter ...

We were very pleased to receive your letter ...

We thank you for your inquiry

We are obliged for your letter (inquiry) ...

We attach (enclose) ...

Рады выслать вам ...

We are pleased to send you ...

Рады выслать вам ...

We have pleasure in sending you ...

В ответ на ваше письмо
(запрос) ...

In reply to your letter (inquiry) ...

Ссылаясь на ваше письмо от ...

Referring to your letter of ...

Как вы просили в вашем
письме от ...

As requested in your letter of ...

Согласно вашему запросу

According to your inquiry ...

...

Посылаем на ваше
рассмотрение ...

We send for your consideration
our...

Позвольте обратить ваше
внимание на ...

May we draw your attention to ...

Приведем возможные ответы. Напоминаем: номер письма
соответствует по цифре письму из предыдущей части параграфа.

Уважаемый г-н Дейвис!

Благодарим Вас за письмо
от 15 мая.

С удовольствием высылаем
вам наш каталог компьютеров и
микропроцессоров, где вы
сможете найти полную
информацию о различных
моделях. В отправление
включаем десять цветных
рекламных буклетов.

Хотелось бы обратить ваше
внимание в частности на модель

b/1

Dear Mr. Davis,

We thank you for your letter of 15
May.

We have pleasure in sending you
our catalogue of Computers and
Microprocessors where you can find full
info about the various models. We
enclose ten colored descriptive leaflets.

We should like to draw your
attention particularly to model Packmate
286 +VGA 14" Color Monitor with 30
MB Hard Drive, 3.1/2" + 5.1/4" floppy
drives and 1 MB RAM expandable to
3MB, IBM compatible.

с жестким диском на 30 Мб, с дисководом для гибких дисков на 3.1/2" + 5.1/4" и ОЗУ 1 Мб, расширяемое до 3 Мб. Эти компьютеры IBM-совместимые.

Мы можем предложить вам эти компьютеры с огромной скидкой. Розничная цена производителя предлагалась по 3.500 ам. долларов за комплект, но наша цена 1.499 ам. долларов.

Наши цены и условия изложены в приложении.

Искренне ваш

Уважаемый г-н Бертон!

Мы были очень рады получить Ваш запрос в ответ на нашу рекламу в «*Omni*». По вашей просьбе высылаем наш прейскурант телефонов Cobra, а также четыре проспекта, в которых содержатся все технические подробности о моделях с памятью на 9-13 номеров. Наши оптимальные условия указаны в приложении.

Позвольте воспользоваться этой возможностью и обратить ваше внимание на аппараты Intenna (CP-485), радиотелефон, память на девять номеров,

We can offer these computers to you at huge savings. Manufacturer's suggested retail was \$ 3.500 but our price is \$ 1.499 each.

Our prices and terms are stated in the attached List.

Yours faithfully,

.....

b/2

20 June. 1990

Dear Mr. Burton,

We were very pleased to receive your inquiry in reply to our ad in «Omni». As requested, we enclose our price-list of Cobra telephones and four leaflets which contain all technical details about the model with 9-13 number memory. We have quoted our best terms in the attached list.

May we use this opportunity to draw your attention to Intenna cordless telephone (CP-485) with nine-number memory and intercom and Cobra phone (ST-622J with 13 number memory and

селекторная связь и Cobra (ST-622) память на 13 номеров, встроенный громкоговоритель.

Искренне ваш

.....

Дорогой м-р Петров

Мы очень рады узнать из вашего письма, что вы заинтересовались нашими часами «Accurist Skeleton» и «Wall Street». В приложении указываем наши самые низкие экспортные цены и условия FOB Лондон, и мы надеемся, что эти цены убедят вас сделать заказ. В нашей справке учтена упаковка в экспортную тару по 50 и 100 штук.

Ввиду того, что мы ежедневно получаем большее число заказов, нам приходится выполнять их согласно строгому чередованию. Позвольте, следовательно, надеяться получить ответ в течение следующих нескольких дней.

Искренне ваш,

Господа!

Мы очень признательны вам за ваше письмо от 23 января.

К сожалению, мы не можем предложить вам интересующие вас камеры Olympus AZ 300 Compact,

speaker-phone.

Sincerely yours,

.....

b/3

Dear Mr. Petrov,

We are very gratified to learn from your letter that you are interested in our «Accurist Skeleton» and Swatch «Street» watches. We attach our lowest export prices an terms F.O.B. London and we hope that these prices will induce you to place an order. Our quotation includes packing in export cases of 50 and 100 items.

Owing to the great number of orders we are receiving daily we have to execute them in strict rotation. May we hope therefore to hear from you within the next few days.

Yours sincerely

b/4

24 March. 1990

Dear Sirs,

We are obliged for your letter of January 23.

We regret that we cannot offer you inquired Olympus AZ 300 Compact Cameras because we have not them in stock

так как мы сейчас не располагаем этим товаром.

Однако у нас есть большая партия новых камер Nikon F-801 ZOOM SLR с автофокусом и скоростью затвора 1/8000 сек. Надеемся, что эта модель устроит вас, и прилагаем (к письму) бесплатный каталог и прейскурант.

Скорость доставки гарантируется, и мы могли бы выслать камеры к концу августа на условиях СИФ.

Надеемся, что наше предложение заинтересует вас.

Искренне ваш

b/5

Уважаемый г-н Иванов!

Большое спасибо за ваше письмо. Высылаем вам (с этим письмом) наш каталог № VII, а также интересующий вас прейскурант. Доставка 10 автомобилей СИФ Лондон будет стоить 800 ам. долларов.

Надеемся, что хороший заказ будет способствовать вашему успеху. С нетерпением ждем ваших указаний.

Искренне ваш,
Дж. Льюис

Кроме запросов и ответов иногда необходимо провести массу телефонных переговоров, обмениваться телеграммами, телексами.

now.

We have, however, a large inventory of new Nikon F-801 ZOOM SLR Cameras with autofocus and shutter speed of 1/8000th second. We hope that this model might suit you and enclose free catalogue and a price-list.

It is guaranteed fast and we could supply the cameras by the end of August on CIF terms.

We hope that our offer will interest you.

Yours sincerely,

b/5

7 March. 1990.

Dear Mr Ivanov,

Many thanks for your letter. We enclose our catalogue № VII and we attach the requested price-list. For an order of ten cars we could quote you \$800 CIF London.

We hope that a good order will enable you to profit.

We are awaiting for your instructions with interest.

Yours sincerely,

ПИСЬМО-ЗАПРОС

Письмо-запрос составляют и направляют, когда невозможно решить вопрос лично или по телефону.

Как правило, запрос состоит из двух частей:

1. введение (мотивация, причина и цель обращения);
2. заключение (вопросы, на которые ожидается ответ адресата).

При необходимости в текст письма включают ссылки на устную договоренность, достигнутые решения, прежние письма, нормативные акты.

Письмо-запрос можно представить в виде бланка, шаблона. Информация, которая меняется, дописывается.

Приведём образцы заполненного и незаполненного бланка.

«3» октября 2018 г.

Просим вас выслать в наш адрес иллюстрированные каталоги и прейскуранты

в 3 (трех) экземплярах на производимое вами оборудование

С уважением

« ____ » __ 20__ г.

Просим вас выслать в наш адрес _____

в ____ экземплярах на _____

С уважением

Упражнение 1. Заполните бланк, пользуясь следующей информацией.

Вариант 1: Нужно купить 2 станка модель XII до 15.03.2019 на условиях «С завода» в ящиках. Качество товара: согласно государственному стандарту.

Вариант 2: Нужно купить 100 кг зерна (в мешках) до 30.07.2019 на условиях ДЦУ через 3 месяца с даты письма. Качество: согласно спецификации.

« __ » _____ 20 г.			
Касательно:			

(наименование товара)			
Просим	вас	сделать	предложение*
на _____			

(наименование товара)			
Количество			

—			
Качество			

—			
Срок поставки			

—			
Условия поставки			

Упаковка			

—			
С уважением			

« __ » _____ 20 г.			
Касательно:			

(наименование товара)			

Просим	вас	сделать	предложение*
на _____			

(наименование товара)			
Количество			

—			
Качество			

—			
Срок поставки			

—			
Условия поставки _____			
Упаковка			

—			
С уважением			

* - предложение (здесь) - оферта

Мы прочитали вашу рекламу в ...	Мы узнали о товарах вашей компании из...
---------------------------------	--

Письмо-запрос обычно начинают с введения, в котором называют причину или цель обращения. В некоторых случаях ссылаются на документ, который послужил основанием для действий авторов письма. Например:

В соответствии с п. 13 статьи 22 Закона «О рынке ценных бумаг» от 27 июня 2004 г.

Ссылаясь на ваше письмо от 24 апреля с. г. № 243/2, в котором вы предлагаете пересмотреть условия кредитования...

Для указания на причину составления письма используют клише.

На основании + Gen	телефонного разговора
Согласно + Dat	протоколу
Ссылаясь на + Acc	ваше письмо № протокол

В соответствии с + Inst	решением банка
В связи с + Inst	изменением цен

Упражнение 2. Соедините слова из левой и правой колонки по смыслу.

На основании + Gen	протокол, заявление, контракт, счет-фактура
Согласно + Dat	договор, протокол телефонный разговор условие контракта
Ссылаясь на + Acc	предложение ваше гарантийное письмо ваше подтверждение наш телефонный разговор
В соответствии с + Pger	протокол, заказ решение, условие наша устная договоренность телефонный разговор от 27 марта

_____ _____ «__» _____ 20 __ г. Просим вас выслать по нашему адресу _____ (_____) _____ С наилучшими пожеланиями _____

Директор: Григорьева Евгения Сергеевна

Нужно: 23 (двадцать три) пособия с кассетами и сертификаты

_____ _____ «__» _____ 20 __ г. Просим вас выслать по нашему адресу _____ (_____) _____ С наилучшими пожеланиями _____

Адрес: отдел кредитования

Нужно: письмо Банка № 1 от 01.12.2017; счет-фактуру; требование на оплату Банку № 2 от 25.01.2018

«__» _____ 20 __ г.
Просим вас выслать по нашему адресу _____ (_____)
С наилучшими пожеланиями _____

Упражнение 3. Напишите запрос в фирму «Варианты».

Генеральный директор фирмы «Варианты» Огненков Олег Сергеевич.

Фирма продаёт компьютеры. В письме вы должны:

- 1) назвать мотивацию письма;
- 2) спросить об условиях покупки компьютеров;
- 3) спросить о сроке, цене, дате и условиях поставки компьютеров;
- 4) спросить, может ли фирма «Варианты» сделать скидку в размере 10%;
- 5) попросить прислать информацию о гарантиях, а также о возможности возврата или обмена компьютера;
- 6) попросить ответить в течение недели.

«__» _____ 20 __ г.

Запомните устойчивые словосочетания

оплатить	– произвести оплату, платеж, ремонт	поддержать	– оказать поддержку
подсчитать	– произвести калькуляцию, подсчет	оценить	– дать оценку
помочь	– оказать помощь	кредитовать	– предоставить кредит
		решить	– принять решение

Упражнение 4. Замените выделенные глаголы устойчивыми словосочетаниями и запишите их.

- 1) Просим вас оплатить счёт не позднее указанного в договоре срока.
- 2) Просим вас помочь в размещении группы туристов в отеле «Аркадия».
- 3) Наша фирма просит оценить аварийное состояние здания и подсчитать расходы на ремонт.
- 4) Просим поддержать нашего кандидата.
- 5) Просим кредитовать нашу фирму на сумму в 1000000 (один миллион) рублей.
- 6) Прошу вас закупить компьютеры для учебного центра.

ПИСЬМО-ТРЕБОВАНИЕ

Письмо-требование оформляют на бланке организации. Цель письма-требования – заставить адресата выполнить обязательства

договора. В письме-требовании дают ссылки на конкретные документы, излагается суть ситуации, формулируют требования, называют меры, которые будут приняты.

Запомните устойчивые словосочетания

Требуем выполнить взятые на себя обязательства...
 Срочно требуем выполнить (выслать, предоставить, перечислить)....
 Требуем незамедлительно (= срочно) выполнить... и т. д.
 В противном случае дело будет передано в Арбитражный суд...
 В противном случае вам будут предъявлены штрафные санкции...
 В противном случае мы не несём ответственности за последствия... и т. п.

заменять	+ Ace (что?) + Inst (чем?)
	+ Ace (что?) + на Acc (что?)
замена	+ Gen (чего?) + на Acc (что?)

Например:

заменить дефектную деталь качественной
 заменить дефектную деталь НА качественную
 замена дефектной детали качественной
 замена дефектной детали НА качественную

Упражнение 5. Образуйте подобные словосочетания и запишите их.

Модель: дефектная деталь ≠ качественная деталь
заменить дефектную деталь НА качественную

бракованная (от слова «брак») партия, качественная партия;

некачественный продукт ≠ доброкачественный продукт

устаревшее оборудование ≠ новое оборудование

нерабочие компоненты ≠ работающие компоненты

Упражнение 6. Дополните предложения, используя слово который в нужной форме.

Модель: Высылаем вам партию компьютеров, которую вы заказали.

1) Просим заменить повреждённые товары, _____ мы получили.

2) Компания «Schutzumschlag» подготовила выставку, _____
прошла в Мюнхене.

3) Мы хотим поблагодарить за помощь, _____ вы оказали нашему специалисту в получении визы.

4) Мы пригласили эксперта по вопросам кредитования, _____
работает в банке Украины.

5) Высылаем документацию, _____ вы _____ просили
приложить к образцам.

6) Прилагаем _____ калькуляцию _____ на _____ отгруженный
товар, _____ необходимо оплатить до конца месяца.

7) Наша фирма просит выслать каталог, _____ мы заказали в письме от
13.10.2009.

8) Вы должны компенсировать ущерб, _____ мы _____ понесли _____ при
транспортировке компьютеров.

Упражнение 7. Заполните бланк, пользуясь следующей информацией.

Вы заказали 1500 компьютеров (партию компьютеров в количестве 1500 штук) в фирме «ОРИОН». Из этих компьютеров 5 штук — бракованные. Напишите письмо с просьбой их заменить. Используйте информацию:

· генеральный директор фирмы «ОРИОН» Афанасьева Ольга Валентиновна;

· ваш заказ № 2345 от 25 сентября 2019 г.

« ____ » _____ 20 __ г.

- 9) Мы готовы ... контракт на тот же срок и на тех же условиях, какие были предусмотрены ранее.
- 10) Просим ... материальный ущерб за задержку рейса на 48 часов.
- 11) Просим срочно ... визу для нашего представителя.

ПИСЬМО-ОТВЕТ

В тексте письма-ответа формулируют ответ на запрос, согласие на предложение или просьбу, отказ и так далее. Приведём образец такого письма.

Уважаемые господа!

В ответ на запрос сообщаем, что, к сожалению, мы не можем предложить приборы интересующей вас марки «The Best», так как они больше не выпускаются. Мы можем сделать твердое предложение на аналогичные приборы новой марки. Их цена немного выше, но они уже пользуются большим спросом.

Товар будет поставлен в течение трех месяцев с момента заказа. Небольшие партии этого товара могут быть поставлены воздушным транспортом.

Скидка предоставляется в размере от 2 до 5% в зависимости от объёма поставки.

Платеж за данный товар осуществляется следующим образом:

8) 5% стоимости контракта выплачивается в течение двух недель со дня его подписания;

9) 95% — безотзывный аккредитив.

С наилучшими пожеланиями и надеждой на сотрудничество

Генеральный директор

С. П. Величко

ЗАПОМНИТЕ КЛИШЕ

Нами получен ваш заказ № 000 от 00.00.2019 г. Нами получено ваше письмо от 00.00.2019 г. Нами получена ваша рекламация от 00.00.2019 г.

В ответ на	+ (что?)	Асс ваш запрос ваше письмо вашу просьбу, рекламацию	сообщаем... предлагаем...
------------	-------------	---	------------------------------

При составлении письма-отказа рекомендуется начинать с причины его написания, аргументации принятого решения:

Вследствие + Gen (чего?)

Ввиду + Gen (чего?)

По причине + Gen (чего?)

Мы не можем принять ваше предложение из-за + Gen (чего?)

В связи с + Inst (чем?)

К сожалению, удовлетворить вашу просьбу не можем, так как...
Предлагаемые вами сроки проведения + Gen (чего?) не ... Ваше предложение отклонено по следующим причинам: ...

ПРЕДСТАВЛЕНИЕ КОМПАНИИ. РЕКЛАМНОЕ ПИСЬМО

Цель рекламного письма – предложение сотрудничества, продуктов и услуг компании. План такого письма можно представить в следующем виде.

План письма.

1. Краткое представление компании, продукта.

Мы хотели бы представить нашу компанию ...

В дополнение к нашему телефонному разговору мы хотели бы

Ссылаясь на наш телефонный разговор от ... относительно (касательно)... нам приятно сообщить вам, что ...

Ссылаясь на ваш запрос, мы хотели бы ...

Компания является лидером ... на рынке ...

2. Перечисление основных достоинств, новшеств, преимуществ предлагаемого продукта, услуг.

Наши товары имеют отличное качество ...

Качество нашей продукции подтверждается сертификатами ...

3. Определение сегмента рынка, на котором вы предлагаете представить ваш продукт. Определение потенциальных потребителей.

Нашими покупателями являются ...

Мы работаем с ...

Как нам кажется, наша продукция будет востребована (интересна) ...

4. Конкретное предложение о сотрудничестве: оптовая или розничная продажа, лицензионное соглашение, создание дистрибьюторской сети и пр.

Мы заинтересованы в долгосрочном сотрудничестве.

Нас заинтересовали бы предложения о ... I

5. Если вы прилагаете образцы продуктов, необходимо объяснить, какие это продукты из серии предлагаемых.

Прилагаем к письму 5 экземпляров ...

К письму прилагаются каталоги и образцы ...

6. Выразить готовность ответить на все вопросы, которые могут возникнуть в процессе оценки продукта.

В случае вашей заинтересованности мы готовы ответить на все ваши вопросы...

Сообщите, пожалуйста, если вам потребуется дальнейшая информация.

Если у вас возникнут какие-либо вопросы, обращайтесь по телефонам: (указанным...)

Будем рады ответить на любые ваши вопросы ...

7. Закончить письмо стандартной фразой – выразить надежду на сотрудничество.

Упражнение 9. Прочитайте образец рекламного письма. Напишите вопросы автору письма, чтобы получить более подробную информацию.

Уважаемые господа,
мы хотим предложить вам высококачественные яблочные чипсы венгерского производителя фирмы «NOB», отлично зарекомендовавшие себя в Европе. Для их производства используются только яблоки элитных сортов «Голден» и «Джонатан». Процесс

приготовления исключает использование жира, соли, сахара, а также искусственных ароматизаторов. Одна упаковка яблочных чипсов содержит такое же количество витаминов и микроэлементов, как 4-5 свежих яблок. Сбалансированный углеводно-кислотный и пектиновый состав, важная особенность ежедневного рациона, повышает тонус и улучшает самочувствие, способствует очищению организма и оказывает благотворное влияние на пищеварение. Даже люди, страдающие сахарным диабетом, могут употреблять этот вкусный и полезный продукт. Качество продукции фирмы «NOB» подтверждается сертификатами.

Нас заинтересовало бы создание дистрибьюторской сети в вашей стране.

С уважением и надеждой на сотрудничество.

Вопросы:

Упражнение 10. Ответьте на вопросы.

- 1) Какая информация в тексте показывает, что фирма имеет качественный товар?
- 2) Какая часть письма определяет сегмент рынка сбыта (продажи) товаров?

Упражнение 11. Образуйте отглагольные существительные и составьте с ними предложения.

Модель: размещать – размещение

Мы заинтересованы в размещении,

увеличить – ...

приобретать – ...
получать – ...
оказать помощь – ...
заключать соглашение – ...
обеспечить качество – ...
покупать – ...
работать – ...
продавать (-ж-) – ...

Упражнение 12. Дополните предложения.

Слова для справки: более высокого качества, несколькими партиями, безотзывный аккредитив, обо всех условиях, преимущества

Мы считаем, что товары конкурентов

В настоящий момент мы информированы ...

Эта модель имеет большие

Мы хотели бы, чтобы вы открыли... на полную стоимость товара.

Товар будет поставлен

Слова для справки: аналогичные модели, надежный способ, скидка, преимущества, товары

... этой фирмы известны на мировом рынке.

Это – ... транспортировки.

Какие фирмы выпускают ...?

Цена очень высока, мы хотели бы получить....

Какие ... имеет эта последняя модель?

Слова для справки: последняя модель, транспортировка, стоимость продукции, прайс-лист

Наша... пользуется большим спросом на мировом рынке.

Вы должны открыть аккредитив на 50% от ...

Какой способ ... вы считаете более удобным?

Все цены указаны в

ПИСЬМО-ИЗВЕЩЕНИЕ

Письмо-извещение информирует адресата о публичных мероприятиях (совещаниях, семинарах, выставках, конференциях и т. п.). Письмо-извещение может одновременно содержать приглашение, сообщать об условиях участия в мероприятии и иметь другую дополнительную информацию, например: карту участника, анкету участника, программу мероприятия и другие информационные материалы. В письме-извещении могут использоваться клише информационного письма.

Упражнение 13. Напишите письмо-извещение. Дополните необходимой информацией (условия, место, время и т. п.). Темы писем:

- об открытом конкурсе проектов по теме «Энергия и экология»;
- о проведении аукциона автомобилей;
- о проведении выставки «Туризм и отдых».

ПИСЬМО-ПРИГЛАШЕНИЕ

Письмо-приглашение – разновидность письма-извещения. Может быть адресовано конкретному лицу или нескольким лицам, или массовому адресату.

Уважаемые дамы и господа,
от имени руководства компании имею честь пригласить вас на фуршет по случаю открытия выставки «Ювелир-2008».

Начало фуршета – 17 часов 20 октября 2019 года. Место проведения фуршета – банкетный зал «Бизнес-центра» (ул. Миллионная, д. 10).

Будем рады, если вы сможете принять участие в мероприятии. Дополнительную информацию о порядке проведения фуршета вы можете получить у представителя компании Головлева Сергея Витальевича по телефону: 495-333-3333.

С уважением,
по поручению генерального директора ЗАО
«У.К.Р.ЮВЕЛИРЭКСПО» Ольга Маклакова, шеф-секретарь.

Имеем честь пригласить вас + Асс (куда?) Разрешите (Позвольте) пригласить вас Примите наше приглашение	на встречу посетить выставку принять участие в...
Просим принять участие + Ргер (в чём?) Мы будем весьма признательны вам за участие	в выставке
Мы были бы рады видеть вас + Ргер (где?)	на выставке на презентации
Мы были бы благодарны вам, если бы вы смогли принять наше приглашение на + Асс (куда?)	выставку презентацию

ПИСЬМО-ПОДТВЕРЖДЕНИЕ

Как следует из самого термина, письмо-подтверждение пишут, чтобы подтвердить получение информации, документов.

Уважаемые господа, с удовольствием подтверждаем наше участие в форуме молодых ученых, который будет проходить 12-14 мая 2019 года. Прилагаем к данному письму документы, необходимые для участника форума. Приложение: 1) Заявка участника 1 л. в 1 экз. 2) Аннотация к докладу 1 л. в 1 экз. Отзыв научного руководителя на 2 л. в 1 экз.

Подтверждаем Компания «А» подтверждает	+ Асс (что?)	получение
С удовольствием подтверждаем С благодарностью подтверждаем		участие в выставке

Письмо-подтверждение может начинаться со слов:

- 1) В подтверждение своего согласия с (+ Inst)...;
- 2) Ваше письмо от 00.00.00 нами получено;
- 3) Благодарим за (+ Асс), который (-ую, -ое, -ые) мы получили.

Упражнение 14. Напишите подтверждение полученной информации, используя клише.

- 1) Мы получили ваше приглашение на презентацию.

-
- 2) Наша фирма получила партию товара точно в срок.

-
- 3) Мы получили наш заказ и хотели бы поблагодарить вас за аккуратность и точность его выполнения.

-
- 4) Мы получили ваше письмо от 12.10.2018.

-
- 5) Мы получили ваше предложение на участие в выставке и с удовольствием принимаем его.

-
- 6) Мы получили ваши предложения по изменению пунктов 2 и 5 контракта.

-
- 7) Нами получен перевод на сумму 1500 долларов США за ремонт копировальной техники.

8) Машины и оборудование нами получены без опоздания.

ПИСЬМО-БЛАГОДАРНОСТЬ

Письмо-благодарность направляют организации, должностному лицу или гражданину с выражением благодарности за совершённые действия.

Уважаемые господа,

от лица компании и себя лично выражаю вам свою благодарность за высокий уровень и качество организации выставки «Show-2019». Также мы хотели бы подтвердить нашу заинтересованность в участии в осенней выставке «Decor-2019» с сохранением за нами стенда.

И. О. Федотов

я, он благодарен (= признателен)

я, она благодарна (= признательна)

мы, Вы, вы, они благодарны (= признательны)

Мы были бы благодарны вам за скорый ответ. = Мы были бы признательны вам за скорый ответ.

2) Компания благодарит вас за своевременное информирование.

4) Мы благодарим за разъяснения по этому вопросу.

5) Редакция благодарит читателей за критику и предложения.

6) Мы благодарим вас за информацию о результатах исследований.

Упражнение 16. Напишите письмо-приглашение на выставку, пользуясь приведённой информацией.

• Мероприятие: выставка

Время проведения: 6 -8 мая 2019 г.

Организатор, проведения:	место	ВО «СоюзПромЭкспо» Деловой информационно-выставочный центр, ул.Франко, 22, г. Харьков
Тема:		Работы начинающих дизайнеров, учащихся вузов Украины (будет проведен мастер-класс «Современные цифровые технологии для дизайнеров», а также мастер-класс «Прикладные технологии и тенденции в дизайне»)

Упражнение 17. Прочитайте письмо и напишите письмо-ответ.

« 1 » февраля 2018 г. № 1-3-115 О семинаре «Современный офис»	Генеральному директору научно-технического центра «Информсистема» г-ну Еремееву О. С.
Уважаемый Олег Святославович, приглашаем вас принять участие в работе семинара «Современный офис», который проводится 05.02.2018 компанией «Интер» по адресу: Шампанский переулок, 2, в аудитории 27. Начало семинара в 11.00, предполагаемая продолжительность — 4 часа. В программе семинара: рассмотрение вопросов автоматизации	

делопроизводства, электронного документооборота, электронных архивов предприятий и организаций.

Просим вас подтвердить участие в семинаре до 04.01.2018. Заявку необходимо выслать по факсу 931-00-27.

Приложение: программа семинара «Современный офис» на 1 л.

Председатель оргкомитета

И. И.Чумаченко

ОФЕРТА

Оферта — это предложение заключить договор, адресованное одному или нескольким конкретным лицам.

Оферта содержит существенные условия договора и выражает намерение лица, сделавшего предложение, считать себя заключившим договор с адресатом, которым будет принято предложение.

Оферта может быть составлена как в свободной форме, так и на специальном бланке.

Приведём образец.

Уважаемые господа,
возвращаясь к сегодняшним переговорам с вами и вашим представителем, сообщаем, что мы предлагаем вам камень для мощения улиц и тротуаров в виде кубов со стороной от 40 до 60 мм. Объем закупок не ограничен. Транспортировка через порты Балтики.

Наши условия: минимальная сумма заказа — 5000 американских долларов, доставка через 90 — 120 дней с даты заказа, платеж — безотзывным аккредитивом, открываемым на 90 дней.

По вопросам приобретения камня просим обращаться по адресу: Одесса, ул. Довженко, д. 22. Наш телефон: 258-7752, факс: 258-7719.

С наилучшими пожеланиями

зам. директора АО «Интер»

И. И. Иваненко

Фирма _____,

(полное наименование юридического лица)

расположенная

по

адресу:

_____ предлагает к покупке любым заинтересованным лицам

(наименование товара) на следующих условиях:
Приём заказа осуществляется по адресу:

предложение НА + Асс (что?) поставку товаров
 предложение О + Ргер (чем?) поставке товаров
 поставка НА 400 изделий в квартал
 поставка ЗА 60 дней ДО + Gen (чего?) получения
 заказа
 О предложении на + Асс (что?)
 О поставке + Gen (чего?)

Фраза-клише содержит глагол

ПРЕДЛАГАТЬ + Асс (что?) Предлагаю (предлагаем)	вашему вниманию ...; на ваше рассмотрение ...;
Имеем честь предложить	вашему предприятию ...; вниманию вашего руководства; на ваше рассмотрение ...;
В соответствии с ранее достигнутой договорённостью предлагаем	вам осуществить поставку ...; дополнительно приобрести у нашего предприятия...; осуществить допоставку товаров...
Исходя из результатов предварительных переговоров, мы	перенести поставку на более поздний срок...

могли бы предложить вам Принимая во внимание особые обстоятельства, мы можем предложить	
---	--

Клише для оферты: Учитывая безупречную репутацию фирмы...; Принимая во внимание многолетнее и взаимовыгодное сотрудничество...; С благодарностью подтверждаем получение вашего запроса и сообщаем... В ответ на ваш запрос и в подтверждение нашей договоренности (телефонного разговора) мы можем (могли бы) отправить вам... Благодарим вас за внимание и интерес, проявленный вашим предприятием...
--

Упражнение 18. Закончите предложения.

- 1) В ответ на ваш запрос предлагаем вам
- 2) В ответ на ваш запрос и в подтверждение нашей договоренности с удовольствием предлагаем вам
- 3) Ссылаясь на ваш запрос и предыдущие переговоры, мы можем (могли бы) отправить вам
- 4) Подтверждая получение вашего запроса, мы можем предложить вам
- 5) Мы получили ваш запрос и сообщаем, что можем рассмотреть возможность

Ответ на оферту: Благодарим вас за предложение ... Подтверждаем с благодарностью получение вашего предложения и сообщаем, что мы хотели бы заказать...

Упражнение 19. Прочитайте примеры, найдите и подчеркните клише.

- 1) Благодарим вас за просьбу дать предложение на отгрузку товара в ваш адрес.

- 2) Подтверждаем с благодарностью получение вашего запроса и сообщаем, что можем отправить вам заказанный товар полностью.
- 3) Принимая во внимание ваши предложения по обсуждаемой проблеме, мы согласны внести изменения в наш контракт.
- 4) Условия платежа изложены подробно в пункте «Общие условия поставки».
- 5) Просим подтвердить (рассмотреть) наше предложение в течение 5 дней со дня получения нашего письма.
- 6) Просим прислать ответ не позднее 15 сентября с. г.
- 7) Просим вас сообщить, заинтересованы ли вы в закупке предлагаемого товара.
- 8) Качество товара соответствует действующим европейским стандартам.

Упражнение 20. Вставьте клише в предложения.

Слова для справки: просим ответить нам..., в наших общих интересах..., качество товара соответствует ..., условия платежа изложены ..., наши обычные условия ..., общая стоимость всей партии составляет ..., идя навстречу вашим пожеланиям...

- 1) — оплата наличными, без скидок, без грузовых документов.
- 2) решить вопрос как можно скорее.
- 3) _____ образцам, высланным вам вместе с каталогом.
- 4) в контракте.
- 5) в 3-дневный срок.
- 6) 12000000 рублей.
- 7) вводим с 1 октября новую систему скидок.

ПИСЬМО-ГАРАНТИЯ

Гарантийные письма составляют, чтобы подтвердить обещание или условие и адресуют их организации или отдельному лицу.

Гарантируют оплату за выполненную работу, сроки её выполнения, качество выполнения работ, качество товара, сроки его поставки и т. п.

Гарантия может быть самостоятельным письмом или частью другого вида письма (например, письма-заказа).

Гарантийные письма носят подчеркнуто юридический характер, соответствуют по статусу документам договорного характера. Приведём образец гарантийного письма.

Фирма «МИРАКЛЕ» в бухгалтерию 13 октября 2019 г. Об оплате за проживание ООО «Кронос-М» гарантирует оплату за проживание в гостинице «7-й этаж» с 25 по 30 октября с. г. в размере 6000 (шесть тысяч) гривен. Оплата будет произведена в течение двух рабочих дней с момента выставления счёта. С правилами бронирования номеров (мест) в гостинице «7-й этаж» ознакомлены. С уважением Директор Главный бухгалтер

ЗАПОМНИТЕ

Гарантируем Гарантируем, что ... Фирма гарантирует... Мы обязуемся ...	качество: безупречное, отличное, высшее, высокое, хорошее, надлежащее, среднее, торговое (принятое в торговле), низкое товар: (добро)качественный, высококачественный, некачественный, конкурентоспособный сорт: высший, первый, низкий, товар первого сорта, сорт товара гарантия: предоставляется, не распространяется (на запасные части = на запчасти) срок (гарантии): составляет (1 год), истекает (истёк), продлевается, возобновляется, изменяется
--	--

Упражнение 21. Соедините подходящие фразы из левой и правой колонки.

Продавец гарантирует	высокое качество товара
----------------------	-------------------------

	замена дефектной детали своевременная оплата быстрая отгрузка и доставка
Мы обязуемся	заменить (товар, дефектную деталь) оплатить ремонт выполнять правила и инструкции по использованию оборудования
Мы обязуемся быстро и качественно	устранить дефекты станка отремонтировать станок осуществить доставку (= доставить) выбранного вами товара

Упражнение 22. Составьте словосочетания по модели.

гарантировать + Асс (что?) гарантия + Gen (чего?)
--

Модель: гарантировать (высокое качество) – гарантировать высокое качество – гарантия высокого качества

Гарантировать (сроки выполнения; возмещение ущерба; замена товара; устранение дефекта; немедленная оплата; ремонт оборудования, выполнение заказа)

Тема 7. ЗАЯВЛЕНИЯ О ПРИЕМЕ НА РАБОТУ ИЛИ УЧЕБУ. РЕКОМЕНДАЦИИ. АВТОБИОГРАФИИ

Самый лучший способ привлечь внимание – в первых строках письма упомянуть лицо, знакомое покупателю (т. е. работодателю), по совету которого вы желаете работать именно в этой фирме. Этим лицом может быть любой человек, пользующийся уважением у работодателя, и фраза типа «профессор Джонсон, Ваш бывший научный руководитель, рекомендовал мне обратиться к вам ...» послужит отличной рекомендацией.

Заявление должно содержать основные данные о претенденте на место: имя, возраст, образование, стаж работы, специальность, рекомендации.

В заявлениях или анкетах принято указывать конкретные данные: с какого по какой срок, в какой школе или каком ВУЗе проходило образование претендента. Принято указывать все дипломы, звания и степени, полученные до написания его заявления о приеме на работу. Стаж работы описывается так же подробно, в хронологическом порядке и с указанием занимаемых должностей.

В зависимости от того, куда собирается устроиться работать претендент, имеет смысл указать такую информацию (разумеется, достоверную), которая могла бы заинтересовать работодателя. А заинтересовать его может в данном случае только то, что пойдет на пользу фирме. Например, устраиваясь работать брокером или экспедитором, указывайте свой многолетний стаж вождения автомобиля и владение языками.

Обычно хобби не указывается, но в заявлении или анкете можно после соответствующей подготовки упомянуть ваш любимый вид отдыха.

Рекомендации (не меньше двух) должны даваться людьми, чей авторитет не вызывает сомнения. Иногда вместо рекомендаций приводятся адреса, по которым можно навести справки о претенденте. Само собой разумеется, люди, чьи координаты будут даны для справок, предварительно должны дать разрешение на упоминание их имен и адресов.

Обычно заявление о приеме на работу или учебу состоит из двух частей: автобиографии и собственно заявления.

В автобиографии (англ. "data sheet", "record sheet", "resume", "curriculum vitae") даются все указанные выше детали, изложенные аккуратно. В заявлении можно указать причины вашего желания работать в этой фирме, можно начать письмо таким предложением:

Я был бы рад, если бы вы
рассмотрели, насколько моя
квалификация соответствует
вашим требованиям

I should be glad if you would
consider how far my qualifications
meet your requirements.

Надо сказать, что претенденту интересен богатый зарубежный опыт в данной области, и он хочет пополнить свой, или что в этой фирме прекрасные возможности специализации.

Приведем несколько примеров заявлений и автобиографий:

Уважаемые господа!

Я хотела бы поступить на пост секретаря, который был объявлен в "Таймс" от 5 августа. Мне 25 лет и мой опыт работы следующий: После сдачи выпускных экзаменов в женской школе Льюис Хай Скул я занималась на годичных курсах секретарей в школе бизнеса Белл. Затем я семь лет работала личным секретарем директора-распорядителя фирмы Роджерс энд Ко.

Я хорошо знакома с корреспонденцией и хорошо знаю все виды секретарской работы. Скорость моей стенографии — 170 слов в минуту, и я печатаю 90 слов в минуту без ошибок. О личных качествах лучше расскажут другие. Я уверена, что фирма, где я работала, даст вам любую информацию, какую вы ни запросите, о моем характере и прошлой работе.

Я буду рада придти на собеседование в любое указанное вами время. Прилагаю подписанный конверт

Dear Sirs,

I wish to apply for the post of secretary advertised in the "Times" of 5 August.

I am 25 years of age and my working experience is as follows:

After taking the final examination at the Lewis School for girls I went for a year's secretarial course at the Bell School of Business. Then I worked for seven years as a Private Secretary of the Managing Director of Rogers & Co. I have a good knowledge of correspondence and am well experienced in all types of secretarial work. My shorthand speed is 170 words a minute, and I type 90 words a minute without mistakes.

The personal side is best told by others. I am sure the firm I have worked for will give you any info about my character and my work which you may want.

I'll be happy to come for an interview any time you say. I enclose an addressed and stamped envelope for your reply.

Sincerely

с маркой для вашего ответа.

Искренне

Уважаемый господин!

Доктор Дж. Пристли, ваш бывший научный руководитель, под чьим руководством я работал два года, посоветовал мне обратиться с заявлением о приеме на работу на должность программиста в вашем исследовательском отделе. Я, следовательно, прилагаю автобиографию, в которой подробно описывается моя квалификация.

Я хотел бы работать в вашем отделе для того, чтобы повысить свое мастерство и улучшить условия жизни, и я уверен, что моя квалификация удовлетворит вашим требованиям.

По словам д-ра Пристли, вы подчеркиваете важность знания французского языка. Хотел бы добавить, что я почти билингв, так как свое детство я провел во Франции.

Я был бы очень рад, если бы вы рассмотрели мое заявление и послали необходимые бумаги.

Искренне, Р. Лаут.

Dr. J. Priestly, your former Scientific Adviser and under whom I have worked for two years, has suggested that I should apply for the post of programmer in your Research Department. I am therefore, enclosing a "Data Sheet" giving in detail my qualifications.

I would like to work in your Department to widen my experience and improve my circumstance and I feel sure that my qualification will meet your requirements. Following Dr. Priestley's advice you stress the importance of a knowledge of French. I should like to add that I'm almost bilingual because I have spent my childhood in France.

I look forward to the pleasure of a personal interview.

Sincerely,

R. Lowth

Объявление в "Таймс" от
24 марта 1989 г.

Я хотел бы подать заявление на занятие должности доцента на трехлетний срок, как указано в вашем объявлении. Я выпускник Одесского университета и имею степень кандидата наук (соответствует доктору философии).

Предложенный пост представляет для меня значительный интерес, так как он принадлежит области, в которой я специализируюсь.

Прилагаю автобиографию, в которой указаны все подробности и три адреса для справок.

Я был бы очень рад, если бы вы рассмотрели мое заявление и выслали необходимые бумаги.

Искренне,

Уважаемый г-н С.!

Осмеливаюсь писать вам с тем, чтобы узнать, могу ли я учиться в аспирантуре на вашем факультете в этом году.

Я выпускник Йельского университета, где специализировался в биохимии.

Прилагаю свою автобиографию и две рекомендации. Я был бы рад,

Advertisement in "Times" 24
March, 1989.

I wish to apply for the post tenable for three years at Senior Lecturer level as described in your advertisement. I am a graduate of the University of Odessa and have the degree of C. Sc. (i. e. Candidatus Scientiarum — corresponding to Ph. D.).

The offered post presents a considerable interest to me as it belongs to the field in which I specialize.

I enclose my curriculum vitae in which all details and three references are set out.

I should be very grateful if you would consider my application and could send me the necessary forms.

Sincerely,

Dear Mr. S,

I venture to write to you to inquire whether your Department may allow me a post-graduate course this year.

I am a graduate at Yale University where I specialized in biochemistry.

I enclose my data sheet and two references, I should be glad if you could consider my application.

если бы вы рассмотрели мое
заявление.

Faithfully yours

Искренне ваш

Автобиография

Records Sheet

Возраст:	Джон Брайтленд 23	Age:	John Brightland 23
Национальность :	англичанин (по рождению)	Nationality:	British by birth
Образование:	Ливерпуль, Хай Скул (1972-9), Джудас Колледж, Оксфорд (1981-5) (1988-) Национальная Физическая Лаборатория, Лондон	Education:	Liverpool High School (1972-9) Judas College, Oxford (1981-85) (1988-) National Physical Laboratory, London
Стаж:	Г-н Р. Паркер, магистр, директор Ливерпульской средней школы, Г-н Дж. Кэмпбелл, доктор филологии, доцент, Оксфорд.	Experience:	Mr. R. Parker, M. A., Principal, Liverpool High School. Mr. J. Campbell, D. Phil., Reader, Oxford.
Справки:	Проф. С. Джонсон, Национальная Физическая Лаборатория, Лондон	References:	Professor S. Johnson, M. Sc., D. Sc., National Physical Laboratory, London
Специальная квалификация:	Свободно владею	Special qualifications:	Fluent French,

французским,
немецким

German

Автобиография

CURRICULUM VITAE

Имя Роджер Блейк
Дом. адрес: 245 Лоуренс,
кв.15
Анн Арбор,
Мичиган 48104
раб.тел.:
313/975-3542
(утром)

Name: Rodger Blake
Home address: 245 Lawrence, Apt.15,
Ann Arbor, Michigan
48104
Work Phone 313/975-
3542 (mornings)

Prior Work

Стаж работы: Пом. профессора
экономики в
университете
Мичиган (1977-
1986)
Лектор,
отделение
экономики в
Калифорнийском
университете
(1986-1990)

Experience: Assistant Professor of
Economics at the
University of Michigan
(1977-1986)
Lecturer, Department of
Economics at the
University of California
(1986-1990)

Образование:	a. Бакалавр экономики, Помона колледж, 1961	Prior:	1. B. A., Economics, Education: Pomona College, 1961.
	b. Магистр экономики, Мичиганский университет, 1968		2. M. A., Economics, University of Michigan, 1968.
	3. Доктор экономики, Мичиганский университет, 1974		3. Ph. D., Economics, University of Michigan, 1974

Как видите, единого образца ни в заявлениях, ни в анкетах нет. В разных организациях приняты различные формы бланков, которые высылаются в ответ на запрос или заявление. Правда, если дело касается привлечения иностранной рабочей силы, то могут появиться такие графы, как вид на жительство, наличие счета в иностранном банке или наличие родственников в данной стране.

Добавим, что к заявлениям и автобиографиям иногда прилагаются рекомендации.

ДЕЯКІ ЗРАЗКИ СЛУЖБОВИХ ДОКУМЕНТІВ
(Некоторые образцы служебных документов)

Автобіографія

Я, Стеценко Михайло Васильович, народився 15 грудня 1963 року в селі Дмитрушки Уманського району Черкаської області. У 1970 пішов до школи. Закінчив школу в 1980 із золотою медаллю.

У 1980 році вступив на фінансово-економічний факультет Київського інституту народного господарства і закінчив його у 1985 році, здобувши спеціальність економіст.

З 1991 по 1992 рік працював у Жовтневому відділенні держбанку м. Києва. З 1993 працюю в департаменті бухгалтерського обліку НБУ на посаді головного економіста відділу методології.

У 1991 році закінчив трирічні міські курси англійської мови.

Склад сім'ї:

мати — Стеценко Стефанія Василівна, пенсіонер;

дружина — Стеценко Марія Степанівна, учитель хімії середньої школи № 45 м. Києва;

дочка — Стеценко Світлана Михайлівна, навчається у 7 класі середньої школи № 88 м. Києва.

Підпис

22 жовтня 2018 р.

ДОРУЧЕННЯ

Місто Київ 22 лютого 2017 р.

Видане Бойчуку Олексієві Івановичу, що мешкає за адресою: Київ-124, вул. Сенченка, буд. 8, кв. 77, у тому, що він уповноважується вести справи від імені ТОВ “Глорія” в усіх державних, приватних і громадських установах, підприємствах та організаціях, бути представником у правоохоронних органах, арбітражному суді, органах прокуратури, в органах судів загальної юрисдикції з усіма правами, наданими законом позивачеві, відповідачеві, третій особі та потерпілому.

Для виконання представницьких функцій ТОВ “Глорія” надає Бойчуку О. І. право подавати від імені товариства заяви, укладати угоди, отримувати необхідні довідки та документи, одержувати належне

довірителю майно, розписуватися від імені товариства, а також виконувати всі інші дії, пов'язані з цим дорученням.

Повноваження з цього доручення не можуть передаватися іншим особам.

Доручення дійсне протягом трьох років, а саме до 21 лютого 2017 року.

Генеральний директор
ТОВ "Глорія"

Підпис

О. П. Гайдук

ДОРУЧЕННЯ

Я, Петров Геннадій Васильович, доручаю вести справу з оформлення отримання квартири у кооперативі "Молодіжний" Рижову Вікторові Михайловичу.

Підпис

25.02.2017 р.

Підпис Петрова Г. В. засвідчую

Начальник ЖЕК № 5

Підпис

О. О. Сніжко

25.02.2017 р.

РОЗПИСКА

Я, Матвійчук Василь Петрович, староста навчальної групи № 13 ГГФ ОНУ м. Одеси, отримав від завскладу туристичної бази "Гірська" Крилова Олега Вікторовича 25 (двадцять п'ять) пар лиж для триденного походу.

Підпис

05.01.2017 р.

РОЗПИСКА

Я, Іванисенко Ірина Андріївна, одержала від Петушкової Ірини Адамівни 250 (двісті п'ятдесят) гривень. Зобов'язуюсь повернути цю суму до 15.09.2017 р.

Підпис

08.08.2017 р.

РЕЗЮМЕ

Прізвище, ім'я, по батькові: Василенко Тетяна Семенівна

Адреса: 03065, м. Київ-65, вул. Метробудівська, буд. 5, кв. 30

Телефон: 483-40-45

Дата і місце народження: 14 січня 1960 р., м. Івано-Франківськ

Мета: робота перекладачем

Професійний досвід: 1997-2000 – перекладач у канадській нафтогазовій компанії “Lateral Vector Resources”. Відповідала за зв'язок з партнерами, вела кореспонденцію.

1994–1997 – перекладач у київському офісі австрійської компанії NZ Techno, яка спеціалізується на просуванні на ринках Східної Європи медичного обладнання для інтенсивної терапії. Вела кореспонденцію, перекладала

технічні інструкції для лікарів, здійснювала переклад на семінарах.

1993–1994 – перекладач на студії ICTV. Перекладала науково-популярні фільми;

1983–1988 викладач англійської мови у середній школі № 26 м. Києва.

Освіта:

1989–1992 – навчання в аспірантурі при Київському державному університеті ім. Т. Г. Шевченка. У 1993 р. захистила кандидатську дисертацію на тему “Композити іншомовного походження у сучасній англійській мові”.

1977–1982 – навчання на факультеті романо-германської філології Київського державного університету ім. Т. Г. Шевченка. Набула фаху викладача англійської та німецької мов.

Сімейний стан: заміжня, двоє дітей (15 і 18 років)

Додаткові дані: маю досвід роботи з текстовим і графічним редакторами у середовищах DOS і WINDOWS, вільно володію польською мовою (закінчила дворічні курси, пройшла стажування у Варшаві), 5 років керую автомобілем.

Підпис

ЕТИКЕТ ДІЛОВОГО ЛИСТУВАННЯ

Фахівці з проблем культури ділового мовлення пропонують під час написання листа дотримуватися таких правил:

I. Починати листа необхідно із звертання, яке є загальноприйнятою формою ввічливості. Проблема вибору звертання є доволі делікатною.

Найпоширенішими є такі звертання:

Шановний (ім 'я та по батькові)!

Шановний пане/пані... (ім 'я, ім'я й прізвище)!

Шановні панове!

Шановні колеги!

Вельмишановний добродію!

Глибокошановний (ім 'я та по батькові)!

Високошановний пане...!

Примітка. Слово пан в українській мові вживається щонайменше сім століть і в етикетному сенсі не має ніякої семантичної дотичності до слова пан у розумінні належності до привілейованих класів. Позаяк воно засвідчує пошану до адресата, в офіційних документах форма пан уживається з ім'ям, прізвищем, назвою посади, звання. Ім'я та по батькові зі словом пан не поєднується. Тобто говорити чи писати пан Михайло Петрович, пані Ольга Степанівна або звертатися пане Михайле Івановичу, пані Катерино Василівно є порушенням норм літературної мови й не відповідає українським традиціям.

У листуванні прийнято зазначати звання адресата чи вказувати його професію:

Високоповажаний міністре! Вельмишановний (високоповажний) професоре!

Шановний директоре! Високоповажний пане прокуроре! Шановний суддя!

До Президента держави слід звертатися так: Ваша Високодостоїнсте Пане Президенте! Вельмишановний Пане Президенте! Високоповажний Пане Президенте! Пане Президенте!

Необхідно запам'ятати й чітко дотримуватися форм звертання до служителів церкви:

Всечесніший Отче Михаїле! Всесвітліший Отче! Високопреподобний Отче! Ваше Блаженство!

Блаженніший і дорогий Митрополите! Високопреосвященний Владико Митрополите! Ваша Святосте (до Патріарха)!

В українській мові звертання вживають у формі кличного відмінка. Заміна його формою називного відмінка на зразок *"Шановна Оксана Дмитрівна!", "Шановний директор!"* є ненормативною.

Зазвичай звертання до службової особи завершують знаком оклику і перше слово тексту листа пишуть з великої літери і з абзацу.

Відсутність звертання може бути витлумачено як зневагу до адресата і порушення етикету ділового листування.

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

Висловлюємо свою найщирішу вдячність за...

Щиро дякуємо Вам за лист з порадами та рекомендаціями щодо...

Насамперед (передусім) дозвольте подякувати Вам за...

Прийміть нашу щире (найщиріше) подяку за...

Цей лист - вияв нашої вдячності за...

Ми щиро вдячні Вам за те, що Ви...

Дозвольте висловити свою вдячність...

Вдячні Вам за запрошення...

Дякуємо за надану змогу (пропозицію)...

У листах-підтвердженнях варто скористатися такими початковими фразами:

Із вдячністю підтверджуємо отримання листа-відповіді... Офіційно підтверджуємо свою згоду на...

На підтвердження нашої попередньої домовленості повідомляємо...

Підтверджуємо отримання Вашої телеграми... Ми отримали Вашого листа з повідомленням про... і щиро Вам вдячні...

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

У відповідь на Ваш лист від (дата)...

Відповідно до контракту №... що був підписаний між нашими установами...

Відповідаючи на Ваш запит від (дата)...

Відповідно до Кримінально-процесуального кодексу України, розділу... статті №...

Згідно з нашою домовленістю надсилаємо Вам...

На Ваш запит про... даємо письмову відповідь.

У відповідь на Ваш запит повідомляємо...

Узявши до уваги Ваш запит від (дата), пропонуємо Вам...

Згідно з нашою домовленістю від (дата) повідомляємо...

До інвесторів, керівників установ (організацій, підприємств), клієнтів, партнерів нерідко доводиться звертатися з проханнями. Початковими фразами таких листів можуть бути такі:

Будь ласка, повідомте нас про...

Будемо вдячні, якщо Ви підтвердите свою участь у...

Звертаємося до Вас із проханням про невелику пожертву у фонд...

Просимо Вас терміново оплатити рахунок...

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

Просимо надіслати зауваження та доповнення до проекту угоди про...

Просимо прийняти замовлення...

У діловому світі з різних причин (ви на кілька днів затрималися з відповіддю, не змогли вчасно виконати доручення, не з'явилися чи запізнилися на зустріч, переплутали документацію) іноді виникають ситуації, коли потрібно вибачитися, перепросити за неприємності, яких ви завдали адресату. У такому разі листа слід розпочинати так:

Просимо вибачення за прикре непорозуміння, що сталося... Щиро просимо вибачити за затримку з відповіддю... Просимо вибачити нам за неможливість вчасно виконати Ваше замовлення...

Хочемо попросити вибачення за завдані Вам зайві турботи...

Перепрошуємо за зайві хвилювання з приводу...

Хочемо щиро перепросити Вас за прикру помилку, що сталася...

У листах-нагадуваннях, що належать до психологічно складних, потрібно ввічливо, тактовно і ненав'язливо вказати на те, що, наприклад,

термін оплати рахунка чи виконання замовлення минув. Такі листи варто розпочати так:

Вважаємо за свій обов'язок нагадати Вам про...

Нам дуже незручно, що змушені нагадати Вам про...

Вибачте, що знову турбуємо Вас, але ми не отримали відповіді на лист від (дата).

Змушені нагадати Вам, що й досі не отримали від Вас оплаченого рахунка.

Вибачте, але ми змушені нагадати Вам про необхідність оплатити рахунок за... Гадаємо, що це лише непорозуміння. Вважаємо за необхідне нагадати Вам... Дозвольте нагадати Вам, що...

Інколи делікатність, тактовність не дають бажаних наслідків, тоді слід виявити категоричність і рішучість. Це можна зробити так:

Незважаючи на неодноразові нагадування та вжиті запобіжні заходи, Ваш борг не погашено, натомість він продовжує зростати. Вважаємо за потрібне попередити Вас про свій намір розірвати контракт.

Оскільки Ви, незважаючи на наше настійне прохання погасити заборгованість, і досі не надіслали оплаченого чека, ми змушені припинити виконання всіх Ваших замовлень.

Усі наші намагання змусити Вас сплатити борг були марними, а тому ми подаємо позов до суду.

До категорії складних належать листи-відмови. Якщо ви не маєте можливості відповісти позитивно, то сказати "ні" слід аргументовано, коректно, доброзичливо, адже людина покладала на вас надії. За умови дотримання цих порад адресат зрозуміє, що у вас не було іншого виходу. Сформулюйте відмову так:

Ми, докладно вивчивши запропонований Вами проект, з прикрістю повідомляємо, що не маємо змоги...

На жаль, ми не можемо прийняти Вашої пропозиції...

Дуже шкода, але ми не маємо згоди задовольнити Ваше прохання з багатьох причин...

Шкода, але з огляду на ускладнення ситуації ми не можемо підтримати Вашого проекту.

Щиро шкодуємо, проте ситуація, що склалася, не дає нам можливості...

Вибачте, але ми не можемо надати (погодитись, направити)...

У листах-повідомленнях доречною буде одна з таких вступних фраз:

Повідомляємо Вас...

Хочемо повідомити про те, що...

З приємністю повідомляємо Вас, що...

На жаль, змушені повідомити Вас, що...

Дозвольте повідомити Вас, що...

Раді повідомити Вас, що...

Цим листом повідомляємо, що...

III. Вибір завершальних речень є також дуже важливим і залежить насамперед від змісту листа. Так, можна повторити подяку, висловлену на початку, чи просто подякувати за допомогу, приділену увагу, оскільки слово "дякую" - найуживаніше слово кожного вихованого і порядного комерсанта, підприємця, банкіра, кожної ділової людини:

Дозвольте ще раз подякувати Вам...

Висловлюємо ще раз вдячність...

Дякуємо за допомогу...

Ще раз дякуємо Вам за все, що Ви зробили для... Щиро вдячні за...

Ще раз висловлюємо щирі вдячність за постійну підтримку... Ще раз дякуємо і висловлюємо надію, що... Дозвольте ще раз подякувати Вам за...

Ще раз дякую за виявлену мені честь...

Доречним і корисним наприкінці листа є запевнення адресата в тому, про що йшлося в тексті:

Запевняємо, що Ви цілковито можете розраховувати на нашу підтримку.

Ми зателефонуємо Вам, щоб домовитися про взаємно зручний час для зустрічі.

Будемо раді співпрацювати з Вами. Запевняємо, що наша співпраця буде плідною.

Запевняємо, якщо протягом місяця Ви погасите заборгованість, усі замовлення буде виконано і ми й надалі співпрацюватимемо на попередніх умовах.

Будемо раді допомогти Вам.

Якщо у Вас буде бажання зустрітися з нашим представником - ми до Ваших послуг у будь-який зручний для Вас час.

Запевняємо, що ми робимо все можливе для завершення...

Запевняємо, що в майбутньому ми докладемо максимум зусиль, щоб уникнути таких прикрих непорозумінь.

Будемо раді встановленню взаємовигідних контактів із Вашою фірмою.

Наприкінці листа можна висловити сподівання:

Сподіваємося, що наша пропозиція зацікавить Вас.

Сподіваємося, що Ви правильно зрозумієте нас.

Сподіваємося, наша відмова не образить Вас, і в майбутньому ми ще матимемо нагоду взаємовигідно співпрацювати.

Сподіваємося, що Ви розглянете наші пропозиції найближчим часом і повідомите нас про своє рішення.

Маємо надію, що це піде на користь справі.

Гадаємо, що в майбутньому зможемо стати Вам у нагоді.

Розраховуємо на тісне і взаємовигідне співробітництво з Вами.

Маємо надію, що наша співпраця буде плідною.

Сподіваємося, що майбутня співпраця буде плідною, успішною і вигідною для Вас і для нас.

Маємо надію, що Ви не відмовитеся допомогти нам.

Сподіваємося на швидку відповідь і бажаємо успіхів.

Плекаємо надію ще раз зустрітися з Вами,

Висловлюємо надію, що це лише успішний початок нашої співпраці і в майбутньому Ви ще не раз допоможете нам у справах.

Щиро сподіваємося на Вашу подальшу фінансову підтримку.

Маємо надію, що наші нововведення зацікавлять Вас, і розраховуємо на встановлення взаємовигідного партнерства.

Сподіваємося, що Ви відвідаєте рекламний показ, який відбудеться...

Маємо надію, що всі докладені зусилля не будуть марними.

Сподіваємося, що в майбутньому нам ще раз випаде нагода зустрітися та обмінятися досвідом і думками.

Щиро сподіваємося, що Ви знайдете час, щоб нас відвідати...

Сподіваємося, що це непорозуміння не вплине на наші подальші стосунки.

Наприкінці листа можна також попросити вибачення за турботи чи ще раз повторити його за затримку з відповіддю або запізнення:

Ще раз прошу вибачення за завдані турботи (клопоти, прикроці, незручності).

Щиро просимо вибачення за...

*Ще раз перепрошуємо за цю прикру помилку.
Дозвольте ще раз попросити вибачення за...*

IV. Не слід забувати про прощальну фразу. Найчастіше в листах уживаються такі форми:

З повагою

З повагою і найкращими побажаннями

З вдячністю і повагою

З належною до Вас пошаною

Залишаємося з пошаною

Зі щирою повагою (пошаною)

З найщирішою до Вас повагою (пошаною)

З повагою, вдячністю та побажанням успіхів

Із вдячністю і правдивою пошаною

Бажаємо успіхів

Після прощальної формули ввічливості розділовий знак не ставиться, з нового рядка оформлюється реквізит "Підпис".

Постскриптом (приписка) наприкінці листа можливий лише за умови, що після його написання сталася подія, про яку ви неодмінно маєте повідомити адресатові. Після постскрипту знову потрібно поставити підпис.

V. Якщо ви бажаєте досягти успіху, обов'язково слід подбати про те, щоб лист був бездоганним у всіх аспектах, адже навіть незначне недотримання правил призведе до спотворення його змісту, зміни тону.

Листи слід друкувати на гарно виконаних бланках, які є "візитною карткою" вашої установи. Подібні деталі сприятимуть створенню доброго враження про вас і вашу діяльність. Тому для виготовлення фірмових бланків варто використовувати лише високоякісний папір. Конверт за своїм дизайном має відповідати бланкові; за розміром його необхідно дібрати так, щоб не виникало потреби складати лист більше ніж двічі.

VI. Ділові листи не повинні бути надто довгими. Викладати свої міркування слід чітко, лаконічно, за сутністю, тоді вся запропонована інформація буде доречною.

Дотримання правил етикету листування є свідченням вашої поваги до адресата, ввічливості, вихованості і сприяє налагодженню добрих стосунків між колегами, партнерами.

ПРИКЛАДИ ДІЛОВИХ ЛИСТІВ. ЛИСТИ-ПРИВІТАННЯ

Виявлення уваги до своїх клієнтів чи колег — один із необхідних елементів ділового етикету. Приводом для вітання можуть стати їх досягнення, свята, дні народження та інші щасливі хвилини в їхньому житті. Такий вияв поваги, безперечно, лише сприятиме вашому взаємопорозумінню й у діловій сфері, й у сфері особистих стосунків.

Зрозуміло, що зміст і стиль привітання залежатиме від святкової нагоди (день народження, ювілей, одруження, публікація нової книги тощо) та близькості знайомства автора з адресатом. Лист, написаний від фірми, її керівництва чи колективу, як і надісланий давно знайомим діловим партнером, може мати різний ступінь офіційності. Наприклад, лист-вітання з нагоди ювілею:

Шановна пані _____!

Прийміть наші найщиріші вітання з нагоди Вашого ювілею.

Ми раді, що в нашому дружньому колективі працює така чесна й надійна людина. Кожен з нас не раз звертався до Вас за порадою чи підтримкою, знаючи, що Ви завжди раді допомогти.

Знаємо Вас не лише як чуйну, добру, життєрадісну людину, прекрасного, досвідченого спеціаліста, люблячу матір і дружину, але й неперевершену квітникарку. Адже виплекані Вами квіти не раз ставали окрасою свят у нашому колективі.

У цей приємний для Вас та всіх нас день бажаємо Вам щастя, радості, здоров'я, успіхів, усіляких гараздів! І нехай Ваші квіти й надалі роблять життя прекрасним!

(підпис)

Шановний п. _____!

_____ (дата) виповниться _____ років Вашої роботи в _____

Від імені дирекції вітаємо Вас із ювілеєм, адже це свято й для Вас, і для нас. Ви, пане _____, — один із найдосвідченіших, найшанованіших наших працівників, і ми щиро вдячні Вам за багатолітню сумлінну працю. Протягом цих років ми не раз мали нагоду пересвідчитися у Вашій кваліфікованості й цінуємо ваш внесок у роботу компанії.

Ще раз щиро вітаємо Вас із ювілеєм, бажаємо подальших успіхів і сподіваємось, що Ви ще довго й плідно працюватимете в (назва компанії)

З повагою _____
(підпис)

У вітальному листі доречно використовувати такі мовні звороти:

Хочемо привітати Вас ...

Прийміть мої щирі вітання з нагоди...

Від щирого серця вітаю...

Дуже раді за Вас ...

Вітаємо Вас з великим успіхом...

Вітаємо з успішним завершенням випробувань...

Щиро вітаю Вас з обранням на посаду...

Прошу передати мої дружні вітання Вашій сім'ї...

Вітаємо Вас із приємною подією — ...

Прийміть наші вітання з нагоди відкриття нового готелю (ресторану, клубу)...

Від імені керівництва вітаємо Вас з ювілеєм і сподіваємось, що Ви працюватимете в нас ще багато років...

Листи-запрошення, згоди, відмови

Запрошення давно вже стали невід'ємним атрибутом ділового етикету. Існує багато варіантів письмових запрошень на різноманітні заходи — від лаконічних, ділових, шаблонних, які сотнями заготовляють для певної урочистості чи події, до персональних, художньо оформлених, розрахованих на конкретного адресата.

Щоб запрошенням не знехтували, а навпаки, були приємно здивовані (і тоді перше очко — за вами!), необхідно, щоб воно мало належний вигляд і зміст, було бездоганно акуратним і грамотним. При підготовці запрошення дуже важливо правильно визначитися з такими складовими: на чому воно має бути написаним, яким має бути текст, як оформити запрошення.

Суто ділові (на конференцію, форум, з'їзд, нараду, презентацію, симпозіум, засідання тощо) пишуться на **фірмових бланках**. Для запрошення на культурно-мистецькі заходи часто виготовляють спеціальні художньо оформлені запрошення.

У тексті запрошення основною інформацією є хто, кого, куди, коли, з якої нагоди запрошує. Ці факти мають, бути викладені чітко й недвозначно, щоб в адресата не виникло жодних сумнівів чи вагань. І зовсім добре, якщо вони самі впадуть в око, працюватимуть на зорове сприйняття (виділені великими буквами, іншим шрифтом, іншим кольором).

Стиль і оформлення запрошення буде визначатися трьома чинниками:

- характером відповідного заходу;
- рівнем ваших стосунків з адресатом;
- вашою зацікавленістю в його присутності.

Тут існує своєрідна градація: стандартне лаконічне запрошення не рівня такому ж, але з особистим підписом відправника, персональний лист-запрошення сприймається як визнання особливого авторитету адресата й підкреслює бажаність його присутності. Найвищим виявом уваги є особисте запрошення, написане винуватцем урочистості від руки. В офіційних запрошеннях зазвичай указується лише основна інформація: хто, кого, куди, коли й з якої нагоди запрошує.

Приклад:

Шановний _____!
Будемо раді бачити Вас _____ (дата, час) у Національному палаці України на урочистому вечорі, присвяченому _____. *Ваші місця _____.* *Запрошення дійсне на 2 особи.*

Дуже часто такі запрошення водночас виконують функцію перепустки чи вхідного квитка, на що вказує відповідна ремарка:

Шановний п. _____ !

Маємо честь запросити Вас на міжнародний фестиваль _____, який відбудеться _____ (дата, час і місце).

Запрошення дійсне на 2 особи, дає право безкоштовного входу на всі концерти фестивалю.

Якщо на урочистості запрошується партнер (колега по роботі, клієнт, підлеглий тощо) з дружиною чи чоловіком, то імена обох необхідно зазначити в звертанні: адресоване їм особисто, воно буде проявом тактовності й пошани до адресатів.

Вельмишановні пане _____ та пані _____ !

Компанія _____ має честь запросити вас на урочистий обід, який влаштовується на честь _____. Чекаємо вас _____ (дата й місце).

Відповіді на прохання й пропозиції передбачають вибір:

- погодитися;*
- відмовити;*
- обійти необхідність однозначної відповіді чи відкласти рішення на певний час.*

У будь-якому разі необхідно буде сказати «так» чи «ні», погодитись або відмовити. Варіант відповіді, звичайно, залежить від конкретної ситуації.

***Згоду**, наприклад, можна висловити таким чином:*

Шановні панове!

Висловлюю щире подяку за пропозицію працювати з вами над _____. Уважно вивчивши запропонований вами проект контракту, я вирішив погодитись на ваші умови. Ще раз дякую й сподіваюсь, що наша співпраця буде плідною.

*З найкращими побажаннями _____
(підпис)*

Відмови належать до категорії “важких” листів – “важких” для обох учасників листування. Звичайно, вони значно неприємніші для того, кому дають відповідь – він є стороною, більш зацікавленою в позитивному вирішенні питання, тому важливо, щоб відмова вийшла переконливою й

не образливою для адресата. Вічливість, тактовність, аргументованість при написанні листів-відмов вкрай необхідні. Скажіть «ні», але формулюйте відповідь коректно, наведіть переконливі аргументи – і адресат зрозуміє, що у вас не було іншого виходу. Відмова може мати такий вигляд:

Шановні панове!

Щиро дякую вам за запрошення працювати в складі робочої групи_____ . Ваше визнання дуже важливе для мене, однак, на жаль, обставини складаються так, що я змушений відмовитися. Ви, мабуть, знаєте, що зараз я займаюся_____, і ця робота забирає надто багато часу, щоб я міг успішно працювати в комісії й бути вам корисним. Сподіваюсь, моя відмова не образить вас, і в майбутньому ми ще матимемо нагоду співпрацювати. Ще раз дякую за виявлену мені честь.

З щирою повагою_____
(підпис)

У листах-відмовах часто використовуються такі вирази:

На жаль, ми не можемо прийняти вашу пропозицію...

Дуже шкода, але ми не можемо задовольнити ваше прохання через цілу низку причин...

Шкода, але з огляду на ускладнення ситуації ми не можемо підтримати ваш проект...

З прикрістю повідомляємо, що не маємо ані найменшої змоги...

На жаль, повинні повідомити вас про неможливість продовження контракту...

Побоююсь, що цього разу я не зможу взяти участь у проведенні...

Шкода, але зараз я не маю змоги...

Нам дуже прикро, але ми не можемо нічого зробити для вас ...

Вибачте, але ми не можемо погодитись на проведення цього заходу...

Щиро жалкуємо, але неприємна ситуація, яка склалася в ході виконання договору, не дозволяє нам...

Нам дуже шкода, але в зв'язку з наявністю кількох дотепер не сплачених рахунків ми не можемо прийняти від вас нові замовлення...

На жаль, змушені повідомити, що не маємо ані найменшої змоги матеріально підтримати ваш фонд...

Дуже прикро, але цього року в нас немає можливості зробити суттєвий благодійний внесок...

Вибачте, але ситуація, що склалася, не дозволяє нам продовжити ваш кредит...

Шкода, але ми не можемо погодитися з вашою редакцією окремих пунктів проекту угоди...

СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Абрамова Н. Г. Русский язык в деловой документации : учебное пособие. / Н. Г. Абрамова — К. : Логос, 2016 — 350 с.
2. Антоненко-Давидович Б. Як ми говоримо / Б. Антоненко-Давидович — К. : Либідь, 1991. — 254 с.
3. Глушик С. В., Дияк О. В., Шевчук С. В. Сучасні ділові папери / С. В. Глушик, О. В. Дияк, С. В. Шевчук — К. : А.С.К., 1998. — 173 с.
4. Ділове мовлення: Методичні рекомендації й зразки ділових паперів / Уклад. С. В. Шевчук. — К. : КДПІ, 1993. — 32 с.
5. Іванова І. В. Основні вимоги до оформлення документів: Текст лекції / І. В. Іванова — К. : Київ. торг.-екон. ін-т, 1993. — 83 с.
6. Коваль А. П. Культура ділового мовлення / А. П. Коваль — К. : Вища шк., 1974. — 223 с.
7. Козачук Г. О. Українська мова: Практикум / Г. О. Козачук — К. : Вища шк., 1991. — 397 с.
8. Козачук Г. О., Шкурятяна Н. Г. Практичний курс української мови / Г. О. Козачук, Н. Г. Шкурятяна — К. : Вища шк., 1993. — 367 с.
9. Кочан Г. М., Токарська А. С. Культура рідної мови / Г. М. Кочан, А. С. Токарська — Львів : Світ, 1996. — 232 с.
10. Культура української мови : Довідник / За ред. В. М. Русанівського. /— К. : Либідь, 1990. — 304 с.
11. Лобода В. В., Скуратівський Л. В. Українська мова в таблицях : Довідник / В. В. Лобода, Л. В. Скуратівський — К. : Вища шк., 1993. — 239 с.
12. Любимець Л. П. Ділові папери / Л. П. Любимець — К. : Рад. шк., 1981. — 78 с.
13. Марахова А. Ф. Мова сучасних ділових документів / А. Ф. Марахова — К. : Наукой думка, 1981. — 140 с.
14. Молдаванов М. І., Сидорова Г. М. Сучасний діловий документ: Зразки найважливіших документів українською мовою / М. І. Молдаванов, Г. М. Сидорова — К. : Техніка, 1992. — 399 с.

15. Новий російсько-український словник-довідник / Уклад. : С. Я. Єрмоленко, В. І. Єрмоленко, К. В. Ленець, Л. О. Пустовіт. — К. : Довіра, 1996. — 398 с.
16. Орфографічний словник української мови / Уклад. : С. І. Головащук, М. М. Пешак, В. М. Русанівський, О. О. Тараненко. — К. : Довіра, 1994. — 864 с.
17. Пазяк О. М., Кисіль Г. Г. Українська мова і культура мовлення. / О. М. Пазяк, Г. Г. Кисіль — К. : Вища шк., 1995. — 239 с.
19. Памухина Л., Журавченко К., Шах-Назарова В. Та ін. Деловой английский / Л. Памухина, К. Журавченко, В. Шах-Назарова, В. Дарская, Л. Лясецкая, Е. Чопорова, Т. Шелкова. — К. : Вече, 2016. — 672 с.
20. Пентилиж М. І. Культура мови і стилістика / М. І. Пентилиж. — К. : Вежа, 1994. — 240 с.
21. Пономарів О. Д. Стилістика сучасної української мови / О. Д. Пономарів. — К. : Либідь, 1992. — 248 с.
22. Рабинович П. А. Кореспонденція і діловодство / П. А. Рабинович. — К. : Вища шк., 1978. — 160 с.
23. Російсько-український і українсько-російський словник: Відмінна лексика / Уклад. : Л. І. Мацько, О. М. Сидоренко, С. В. Шевчук. — 2-ге вид., допов. — К. : Вища шк., 1995. — 283 с.
24. Російсько-український словник ділової мови / Уклад. : О. Мокровольський, О. Шокало. — 3-тє вид., випр. й доп. — К. : Редакція журналу "Український світ", 1992. — 302 с.
25. Російсько-український словник наукової термінології: Суспільні науки / Уклад. : Й. Ф. Андерш, С. А. Воробйова, М. В. Кравченко та ін. — К. : Наукова думка, 1994. — 600 с.
26. Російсько-український словник : Сфера ділового спілкування / Уклад.: В. М. Брицин, О. О. Тараненко. — К. : УНВЦ "Рідна мова", 1996. — 287 с.
27. Російсько-український словник-довідник "Порадник ділової людини" / Уклад. : О. М. Коренга та ін. — К. : Основи, 1995. — 320 с.

28. Український правопис / АН України, Ін-т мовознавства ім. О. О. Потебні, Ін-т української мови. — 4-те вид., випр. й доп. — К. : Наукова думка, 1993. — 240 с.
29. Універсальний довідник-практикум з ділових паперів / Уклад. : С. П. Бирик, І. Л. Михно, Л. О. Пустовіт, Г. М. Сютя. — К. : Довіра: УНВЦ "Рідна мова", 1997. — 399 с.
30. Шевчук С. В. Українське ділове мовлення / С. В. Шевчук — К. : Вища шк., 1997. — 270 с.

СОДЕРЖАНИЕ

ПЕРЕДМОВА	3
ТЕМА 1. Подготовка к деловому визиту: беседа по телефону с деловым партнёром, заказ гостиницы, покупка билетов	4
Заказ места в гостинице для господина Аббаса	7
Господин Аббас покупает билет	8
Беседа по телефону с деловым партнёром	9
Заказ места в гостинице	12
Покупка билета	13
Тема 2. Прибытие в иностранное государство. Прохождение таможенного и паспортного контроля. Встреча делового партнёра в аэропорту. Посещение офиса делового партнёра и знакомство с сотрудниками фирмы	15
Господин Аббас проходит таможенный и паспортный контроль	15
Встреча господина Аббаса в аэропорту Одессы	16
Беседа между Махмудом Аббасом и Петром Дибровым в машине по дороге в офис	17
Махмуд Аббас в офисе Петра Диброва. Знакомство с сотрудниками фирмы «Экспо-Импо»	18
Типовые клишк к Теме 2	21
Тема 3. Посещение производственного предприятия	27
Типовые клише к Теме 3	29
Тема 4. Регистрация и проживание в отеле. Сервисное Обслуживание	31
Господин Аббас в гостинице «Санто Стефано» в Турине	31
Господин Аббас ужинает в ресторане отеля	32
Господин Аббас в агенстве по прокату машин	33
Господин Аббас на бензозаправке	35
Типовые клише к Теме 4	36
Тема 5. Контракт	38

Тема 6. Заказы. Сопроводительные письма к заказам	47
Письмо-заказ	57
Письмо-предложение	59
Запросы. Ответы на запросы	62
Письмо-запрос	71
Письмо-требование	76
Письмо-ответ	80
Представление компании. Рекламное письмо	81
Письмо-извещение	85
Письмо-приглашение	85
Письмо-подтверждение	86
Письмо-благодарность	88
Оферта	90
Письмо-гарантия	93
Тема 7. Заявления о приёме на работу или учёбу.	
Рекомендации. Автобиографии	95
Додаток. Деякі зразки службових документів (укр.)	
(Приложение. Некоторые образцы служебных документов (укр.))	103
Список рекомендованої літератури	119

Навчальне видання

Мойсеєнко Наталія Григорівна

Сізова Любов Володимирівна

ДІЛОВА МОВА

НАВЧАЛЬНО-МЕТОДИЧНИЙ ПОСІБНИК

(англ., рос., укр. мовами)

В авторській редакції

Підп. до друку 24.06.2019. Формат 60х84/16.

Ум.-друк. арк. 7,21. Тираж 30 пр.

Зам. № 1928.

Видавець і виготовлювач

Одеський національний університет

імені І. І. Мечникова

Україна, 65082, м. Одеса, вул. Єлісаветинська, 12

Свідоцтво суб'єкта видавничої справи ДК № 4215 від 22.11.2011 р.

Тел.: (048) 723 28 39. E-mail: druk@onu.edu.ua