



Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Магнитогорский государственный технический университет им. Г.И. Носова»

Ю.В. Павловская

ДЕЛОВАЯ КОРРЕСПОНДЕНЦИЯ

*Утверждено Редакционно-издательским советом университета
в качестве учебного пособия*

Магнитогорск
2017

Рецензенты:

кандидат педагогических наук,
директор,
ЧОУ ДО Лингвистический центр «Английский Акцент»
Г.К. Симонова

кандидат педагогических наук,
преподаватель Многопрофильного колледжа,
ФГБОУ ВО «Магнитогорский государственный
технический университет им. Г.И. Носова»
И.А. Шапочникова

Павловская Ю.В.

Деловая корреспонденция [Электронный ресурс] : учебное пособие/ Юлия Викторовна Павловская; ФГБОУ ВО «Магнитогорский государственный технический университет им. Г.И. Носова». – Электрон.текстовые дан. (0,83 Мб). – Магнитогорск : ФГБОУ ВО «МГТУ им. Г.И. Носова», 2017. – 1 электрон. опт. диск (CD-R). – Систем. требования : IBM PC, любой, более 1 GHz ; 512 Мб RAM ; 10 Мб HDD ; MS Windows XP и выше ; Adobe Reader 8.0 и выше ; CD/DVD-ROM дисковод ; мышь. – Загл. с титул. экрана.

Учебное пособие предназначено для студентов 2-3 курсов специальности 46.02.01 «Документационное обеспечение управления архивоведение», изучающих «Иностранный язык» (профессиональный). Пособие нацелено на обучение студентов составлению различных видов деловой корреспонденции, развитие навыков ее восприятия, актуализацию и расширение словарного запаса. Может использоваться на аудиторных занятиях, а также для самостоятельной работы студентов.

УДК 802.0

© Павловская Ю.В., 2017
© ФГБОУ ВО «Магнитогорский
государственный технический
университет им. Г.И. Носова», 2017

Содержание

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА.....	4
UNIT 1. RESUME & CURRICULUM VITAE (CV) (РЕЗЮМЕ И ЖИЗНЕОПИСАНИЕ)	5
1.1. Resume (Резюме)	5
1.2. Covering Letter (Сопроводительное письмо).....	12
1.3. Accepting a Position (Принятие предложения о работе)	13
1.4. Reference and Testimonial (Рекомендательное письмо и характеристика)	14
1.5. Reference or Recommendation	14
1.6. Testimonial.....	15
UNIT 2. BUSINESS LETTER (ДЕЛОВОЕ ПИСЬМО).....	17
2.1. Business letter structure (Структура делового письма)	17
2.2. A Letter of Inquiry (Письмо-запрос).....	26
2.3. An Offer Letter (Письмо-предложение).....	30
2.4. A Letter of Order (Письмо-заказ).....	34
2.5. A Letter of Complaint (Письмо-рекламация)	38
2.6. A Letter of Congratulation (Поздравление)	41
2.7. A Letter of Condolence (Соболезнование)	42
2.8. E-mail (Электронное сообщение)	42
2.9. Fax (Факс)	45
2.10. Banking Correspondence (Банковская Корреспонденция)	48
UNIT 3. CONTRACT. PAYMENT (КОНТРАКТ. ОПЛАТА).....	51
3.1. Contract (Контракт)	51
3.2. Money (Деньги)	58
3.3. Payment (Платеж)	59
3.4. Letter of Credit (Аккредитив)	61
3.5. Payment and reminders (Письма о платежах и письма напоминания)	62
4. ADDITIONAL TEXTS	64
5. ПРИЛОЖЕНИЕ.....	68
5.1. Сокращения, используемые в деловой переписке	68
5.2. Сокращения, используемые в электронной переписке	70
5.3. Указание на тип организаций в электронном адресе	71
5.4. Основные сокращения стран, используемые в электронном адресе	71
6. БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК	72
Учебная литература	72
Интернет-ресурсы	72
Словари	72
Сайты интернета	72

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Основная цель курса предусматривает овладение навыками работы с литературой на английском языке для получения необходимой информации по своей специальности, а также для поддержания разговора в пределах тем, предусмотренных программой.

Вид обучения – практическое занятие.

Данное учебное пособие составлено на основе требований ФГОС СПО с учетом современных исследований в области иноязычного делового общения и межкультурной коммуникации и предназначено для развития у студентов умений и навыков ведения деловой переписки на английском языке. В задачи данного пособия входит актуализация и расширение словарного запаса, развитие толерантного отношения к деловым партнерам, принадлежащим к другим культурам, стимулирование мотивационно - ценностного отношения студентов к деловой переписке.

Данное учебное пособие содержит образцы деловой корреспонденции и документации, а также коммуникативные упражнения, помогающие овладеть деловой фразеологией.

После изучения материала данного учебного пособия, студенты смогут:

- овладеть стилем деловой переписки и навыками работы с различной документацией;
- овладеть речевыми клише, необходимыми для делового общения.

Главными принципами, положенными в основу пособия, являются:

- 1) четкое подчинение основным задачам курса и достижение их наиболее рациональными средствами с максимальной экономией учебных усилий;
- 2) отбор материала с учетом уровня языковой подготовки;
- 3) тренировка лексики, подлежащей активному усвоению, с опорой на связный текст;
- 4) работа с терминологией, построенной на содержании деловой корреспонденции и документации, обеспечивает усвоение лексического материала.

Материал учебного пособия рекомендуется проходить полностью и в предложенной последовательности, т.к. он расположен по принципу нарастания языковой трудности в рамках отдельного раздела. Преподаватель может выбирать те разделы, которые предусмотрены программой по данной специальности.

Выполнение всех заданий поможет овладеть деловой лексикой и основами стиля делового общения.

UNIT 1. RESUME & CURRICULUM VITAE (CV) (РЕЗЮМЕ И ЖИЗНЕОПИСАНИЕ)

1.1. Resume (Резюме)

Успех поиска работы во многом зависит от того, как составлено резюме.

Резюме является кратким изложением данных о Вашем образовании и профессиональном опыте и включает, в том числе, краткие биографические справки. Объем резюме не должен превышать одной страницы.

Составляя резюме, Вы должны помнить о том, что Ваша цель – создать у потенциального работодателя благоприятное впечатление о себе.

Жизнеописание отличается от резюме объемом и пишется кандидатами на высокие посты. В нем следует дать более подробную, чем в резюме, информацию о себе, своем образовании и квалификации.

Как правило, резюме и жизнеописание включают следующую информацию:

1. Личные данные: полное имя (фамилия, имя, отчество), полный адрес проживания в настоящее время, контактный и домашний телефоны, дата рождения и возраст, семейное положение (если есть дети, то сведения о детях), национальность, иммиграционный статус.

2. Цель поиска работы (очень кратко).

3. Сведения о полученном образовании: (в хронологическом порядке) названия и адреса средних школ посещения, полученная Вами квалификация в средних учебных заведениях; названия и адреса колледжей и университетов, даты учебы и полученная Вами квалификация.

4. Сведения о дополнительном образовании (в хронологическом порядке): названия курсов и их продолжительность, даты посещения вами данных курсов и полученная квалификация.

5. Информация о Ваших умениях и навыках: уровень владения иностранными языками, наличие водительских прав, навыки работы на компьютере, машинописная скорость и т. п.

6. Данные об опыте работы (в хронологическом порядке): даты работы в каждой должности, имена и адреса работодателей, должность, краткое описание обязанностей, количество людей в Вашем подчинении, достигнутые за время работы в данной должности, причина увольнения и т.п.

7. Информацию о личных интересах: работа на добровольных началах, игра на музыкальных инструментах, чтение определенного жанра книг, увлечение конкретным видом спорта, приготовление блюд, увлечение искусством и т. п.

8. Наличие рекомендательных писем: имена в полной форме и адреса людей, которые согласились дать Вам рекомендации; если по требованию потенциального работодателя могут быть предоставлены рекомендательные письма, на это следует указать отдельно, сделав следующую пометку: *References are available upon request.*

При составлении резюме желательно использовать следующие фразы:

- *I developed;*
- *I created;*
- *I took responsibility for; managed;*
- *I devised;*
- *I controlled;*
- *I initiated; negotiated.*

«Sample of Resume (Пример резюме)»

RESUME

Name: Emily Alison Biggins

Address: 47 Putney Hill

London

SW16 4QX

Tel.: London 475 78 65

Date of birth: 15 July 1970

Age: 27

Marital status:

Single

Nationality: British

Objective

To secure a part-time position that offers a variety of tasks, in which to use my secretarial skills and knowledge of foreign languages.

Education

Dates: 1987-1992

College: South Thames College, London.

*Qualifications: Secretarial Courses; Shorthand
Grade 2; Typing Grade 3.*

Dates: 1993-1994

*College: Oxleigh Secretarial College,
College Road, Oxleigh.*

*Qualifications: Secretarial Skills Refresher
Course: Shorthand (90 w.p.m.);
Typing (60 w.p.m.). Book-keeping
Grade One. Word-processing.*

Employment

Dates: 1995-to present

Company: Philip Wilson Publishers Ltd.

Position: Secretary to the Sales Manager.

*Responsibilities: Taking shorthand; typing and filing correspondence,
maintaining diaries, office support, etc.*

Other Skills & Occupations

I now work regularly as a volunteer for the Red Cross. I also have a clean driver's licence and a good knowledge of Spanish and French. My personal interests include classical literature reading, independent travel, modern jazz and swimming.

References

References are available on request.

«Sample of Curriculum vitae (Пример Жизнеописания)»

CURRICULUM VITAE

Name: Maria Ivanovo

Address: ul. Tverskaya, dom 55, kv. 134

Moscow

Telephone: Home: (095) 292 52 22

Education & Training

<i>December 1991 – April 1994</i>	<i>Moscow State Linguistic University Department of English Lexicology.</i>
Qualifications:	<i>Linguistic Researcher; PhD diploma was obtained in April 1994.</i>
<i>September 1981 – June 1986</i>	<i>Moscow State Linguistic University, Department of German Languages.</i>
Qualifications:	<i>Higher education diploma: teacher of English and German.</i>
<i>April 1997</i>	<i>Computer training courses in Xylos (Microsoft Authorised Training Centre in Moscow).</i>
Employment	
<i>July 1996 to present</i>	<i>Price Water House, Translating & Interpreting Department.</i>
Position:	<i>Translator from/to English and German.</i>
Responsibilities:	<i>Interpreting, audit documents translation from/to English and German,</i>
<i>August 1995 – July 1996</i>	<i>British Petroleum.</i>
Position:	<i>Translator and Administrative Assistant.</i>
	<i>Responsibilities: Translating from/to English, administrative duties performance.</i>
<i>August 1994 – August 1995</i>	<i>Norton Rose.</i>
Position:	<i>Translator and interpreter.</i>
Responsibilities:	<i>Translation from/to English and German (commercial contracts, legal documents, etc.)</i>
<i>August 1986 – August 1994</i>	<i>English language teaching at the Department of English Lexicology of the Moscow State Linguistic University.</i>
Position:	<i>Tutor of English.</i>
Responsibilities:	<i>Practical English and Grammar for third year students, Stylistics.</i>
<i>1986 up to present</i>	<i>Free-lance interpreter and translator at the Chamber of Commerce and Industry.</i>
Skills	<i>Good typing skills, strong organisational skills, ability to work under pressure, customer-oriented, good time management.</i>
Computer literacy	<i>Word Perfect, MS Word for Windows, Lotus Ami-Pro 3.1., Lotus 1-2-3, e-mail, Internet user.</i>
Languages	<i>Native Russian, professional level of English and German.</i>
Interests	
<i>Social/Cultural</i>	<i>Travelling, classical literature, world history, jazz music.</i>
<i>Sporting</i>	<i>Swimming, skiing.</i>
Countries visited	<i>UK, USA, Spain, Japan, Australia, New Zealand.</i>
References	<i>are available upon request.</i>

Discussion: job applications

Ex. 1.1.1. Work in pairs or groups. Discuss these questions.

- a) What do you need to send to an employer before a job interview?
- b) What information about you does an employer need to have?
 - past jobs;
 - present job;
 - personal information;
 - foreign languages;
 - parents' jobs;
 - copy of driving licence;
 - copies of letters from previous employers;
 - details of qualifications;
 - age;
 - list of illness;
 - hobbies;
 - marital status;
 - plans for having children.

Reading a CV

Ex 1.1.2. Look at this curriculum vitae.

- a) Which information from your list in Exercise 1 does it contain? Does it contain any other information?
- b) Which short forms mean:
 - a Bachelor of Arts degree from a university?
 - the General Certificate of Secondary Education?
- c) Look at Rachel's school subjects. Write the subjects in two lists:
 - science subjects: mathematics
 - arts subjects: English Language
- d) Add other school subjects to your lists. Use a dictionary to help you.
- e) What does *referee* mean in this context? Someone who:
 - is a past employer.
 - controls some sports (e.g. football, boxing).
 - can tell you about a person's character and skills.

CURRICULUM VITAE

Personal Information

Name: Rachel Tyson
Address: 44 Grange Road, Henley, OX20 2JE
Telephone: (01734) 299610
Age: 25 Date of Birth: 18th March 1972
Male/Female: Female

Educational Qualifications

Summer 1993: Diploma in French Studies. Sorbonne, Paris 1993: BA (Media Studies). Northern University 1990: A levels in English, Mathematics and Economics 1988: GCSE:
English Language (A) English Literature (A) Mathematics (A) Economics (A) French (B)
History (B) Chemistry (C) Biology (C) Drama (C) Spanish (C)

Career History

- Present position (since Oct 1995): Sales Manager, Playhouse Theatre, Cambridge
- August 1994 - September 1995: Marketing Assistant, Byron Books, Barcelona, Spain
- September 1993 - July 1994: Administrative Assistant, Marsh Advertising, London.

Skills

- fluent French
- conversational Spanish
- full driving licence

Hobbies and Interests

I enjoy travelling, music and sports. I play the violin and piano and I belong to a tennis and squash club. I also ski and I am learning to fly.

Referees

R.G. Jones, Director, Playhouse Theatre, Bridge Street, Cambridge CB1 2XL J. Lluch, Marketing Manager, Byron Books, 85 Carrer Calabria, Barcelona

Ex. 1.1.3. Read Gerald Sharp talking about his education and employment history. Look at his CV. What is the missing information?

Curriculum Vitae

Personal information

Name: Gerald Sharp
Address: 128 Park Avenue, Swansea, SA2 9AR
Telephone: (01792) 266830
Age: 24 Date of birth: February 3rd 1973
Male/Female: Male

Educational qualifications

Career history

Skills

- Languages: German, Turkish
- I am familiar with a number of word-processing and accounting programs for PC and Macintosh.

- I have a full international driving licence.

Hobbies and Interests

Referees

Mrs A. Taylor, Sales Director, Short Breaks, 83 High Street, Swansea, SA1 6GH Mr P. Elliott, General Manager, Three Towers Group, Tower House 47 Castle Street, Cardiff CA1 8TF

Ex. 1.1.4. Make notes on your own education and career history. If it is not very interesting, improve it!

Ex. 1.1.5. Work in pairs. Ask your partner questions about his / her education, work and skills. Then complete a CV for your partner.

Ex. 1.1.6. Look at these two letters. What is their purpose?

Ex. 1.1.7. Look at the letters again.

a) When you write a business letter to someone, and you don't know the person's name, how do you start the letter:

- if it is to a man?
- if it is to a woman?
- if you don't know whether it is to a man or a woman?

b) How do you end the letter if:

- you write to a person using their name?
- you don't use the person's name?

c) Find this information in each letter.

- the date
- the writer's name
- the reason for writing
- the writer's address
- the job title of the person receiving the letter
- a reference to another document
- the address of the person receiving the letter

Ex. 1.1.8. Look at this job advertisement. Imagine you want to apply for the job. Write a letter to accompany your CV Make sure you refer to any other things you need to enclose. Use expressions from the Phrasebook.

**European Headquarters of a leading
American Manufacturer of medical
instruments based in Meudon (France)
is looking for a**

**BILINGUAL
EXECUTIVE
SECRETARY
for the President Europe
English/French**

Reporting to the President, you will be in constant relation with European subsidiaries and our US Headquarters. French mother tongue with an excellent level of English, you are 30-35 years old and have previous experience in a similar position. You have good skills in English shorthand and word processing (Word/Excel on Macintosh).

Well-organised, very flexible and perfect presentation. Please send your application form (letter, CV, photograph and current salary) under ref: 654 to B INTERSEC, 36 rue de Paris, Meudon 92190 (France).

1. What is resume?
2. What is a standard practice to begin a resume with?
3. What essentials and facts make up (составляют) your personal data?
4. What option may be includes in your resume after your personal data?
5. What will be the next portions of your resume if you are a recent graduate with limited business experience?
6. What should you highlight in this case?
7. Is this desirable to expend on any courses you took or specialized training you may have participated if they are relavent to the position you want?
8. What should you begin your resume with you posses a strong background in the work?
9. What will the information include in this case?
10. In what order should you give your list of positions if you posses a strong background in the work?
11. What might you include into a brief section giving an insight into your leisure and non-work activities?
12. What should be the final point (пункт) of your resume?

Ex. 1.1.9. Read the dialogue and answer the question: What may interest the employer most of all?

Preparing a resume

Jack Holden: I'm pleased to meet you, Peter. My sister Linda has often spoken about you.

Peter Bubinsky: I'm happy to meet you, Jack.

J.: So you're a newcomer from Russia. How long have you been in New York?

P.: I've been living here about 10 months.

J.: Do you like living here?

P.: Yes, I do. New York is a fascinating city.

J.: Do you have a job?

P.: Yes, I do. But this is a sad story. I'm an electronics engineer without American experience. Now I'm a cab driver.

J.: Don't lose heart. Driving a cab is not what you have dreamed of. But if you have a good professional background, sooner or later you'll get a job in your special field. Do you have a resume?

P.: Yes, I do. I have it with me.

J.: Could you show it to me? I happened to work for the personnel department of a large company.

P.: Here it is.

J.: (*reading the resume*) That kind of resume won't get you a high-level job. Major companies receive about 300 resumes a week. They ignore 290 of them.

P.: What's the reason for it?

J.: Many job hunters stress details that don't count.

P.: But my resume should reflect my professional experience, shouldn't it?

J.: Yes, of course. You describe yourself as an electronics engineer. That's not enough. No doubt you have advanced knowledge. But what is your objective? What kind of position do you want? What abilities qualify you for a job as an electronics engineer with Manhattan Electronics to name just an example? You should tell about your strengths and experiences which will let you do that job. Your strengths should be given more space. Other information could be left out.

P.: Sometimes it's rather difficult to decide what to stress and what to leave out.

J.: An employer's main interest is what you can do for the company. Include information that shows that you are the right kind of person for the job. Leave out anything that might give an employer reason for passing you by.

P.: But what about the lack of American experience? That's a serious obstacle to getting a job.

J.: If the employer realizes that you are a right man for a particular position, he will give you an appointment. Write another kind of resume and show it to me.

P.: Thank you so much.

J.: You are welcome. Call me as soon your resume is ready.

1.2. Covering Letter (Сопроводительное письмо)

Важной частью заявления является сопроводительное письмо, подкрепляющее резюме.

В сопроводительном письме Вы запрашиваете, имеются ли в компании какие-либо вакантные места, или сообщаете, какой именно должностью вы интересуетесь.

Таблица 3

«Sample of Covering Letter (Пример Сопроводительного письма)»

Job opportunity: Executive Secretary to the Managing Director

Prestigious western financial institution seeks an executive secretary to the managing director to provide full administrative support to the director, to maintain contacts with major clients according to high professional standards, to fulfil secretarial duties and handle PR matters in the office.

MAIN REQUIREMENTS: fluent English, age 24-30, good typing skills, PC literate, solid secretarial experience with top executives for at least 2 years. Please fax (095 222 22 22) your resume to Mrs. Jane Brown, Personnel Manager.

Таблица 4

«Sample of Covering Letter (Пример Сопроводительного письма)»

Dear Mrs. Brown

Executive Secretary to the Managing Director

I am interested in applying for the position of Executive Secretary to the Managing Director advertised in yesterday's THE MOSCOW TIMES.

As you will see from my CV, which is enclosed, I have been working in the same position for about two years. My current position as a private secretary to the company's president includes responsibilities specified in your advertisement: providing full administrative support to the

president, handling PR matters in the office though of a small company. I would welcome the opportunity to join such a well-known company as yours. I think it is really a new challenge for me to work in a different environment.

I would be glad to meet you to discuss the post at your convenience. I should be grateful, however, if for the time being you would contact me at home rather than at work.

I look forward to hearing from you.

Yours sincerely

Rebecca Wilton (Miss)

Enc.

1.3. Accepting a Position (Принятие предложения о работе)

Если Вам предложили работу, помните, что на предложение работодателя принято отвечать в письменном виде. Если вопросом вакантной должности занимался департамент по трудовым ресурсам, предпочтительнее направить ответ менеджеру по подбору персонала, а не потенциальному начальнику. И конечно же, ответить следует незамедлительно.

Таблица 5

«Образец письма, в котором принимается предложение о работе»

Dear Mrs. Douglas,

Your Offer of Position as Sales Manager

Thank you for your letter of 10 August. I am pleased to accept your offer of the post of Sales Manager.

I understand that working hours are 9.00 a.m.-5.00 p.m. with one hour for lunch. The starting salary of \$15,500 p.a. will be reviewed after a three-month probationary period.

I confirm that I will be free to start work at 9.00 a.m. on 1 September, and will contact you on arrival. I am eager to apply my education, skills and experience. I look forward to becoming a member of your team.

Yours sincerely,

Robin Bright

1.4. Reference and Testimonial (Рекомендательное письмо и характеристика)

Рекомендательное письмо является, в первую очередь, характеристикой кандидата на какую-либо должность как работника.

Такие письма пишутся при поиске работы заранее или в ответ на запрос потенциального работодателя.

Таблица 6

«Sample of Reference and testimonial
(Пример Рекомендательного письма и характеристика)»

Dear Mrs Fowles,

As you know, I will be leaving school this summer. I am now looking for a job and will soon be making a number of inquiries and send my applications.

I should be grateful if you would agree to act as my referee should I need one. Please let me know if you would have time to do this.

Your sincerely,

Bob Carrington

1.5. Reference or Recommendation

Если Вы не хотите давать рекомендацию, то в качестве образца отказа может выступать следующее письмо:

Таблица 7

«Sample of Reference or Recommendation (Пример рекомендации)»

Dear Roger,

Thank you for your letter asking me to act as your referee. I am afraid to say that I have to decline. We have not met for several years, and I think I do not know you well enough to be able to speak authoritatively on your behalf.

I am sorry not to be able to help you but I wish you the best of luck with your job hunt.

Yours sincerely,

Prof. Cooper

Прежде, чем дать кому-либо рекомендацию, мысленно ответьте на следующие вопросы:

- Насколько хорошо Вы знаете кандидата?
- Сталкивались ли Вы с ним по работе или в личной жизни?
- Надежен ли он?
- Трудолюбив ли он?
- Работает ли он с энтузиазмом и самоотдачей? Умен ли, серьезен ли?
- Умеет ли он работать в коллективе?
- Честолюбив ли он?

«Sample of Reference or Recommendation (Пример рекомендации)»

*Dear Mrs. Bridge,
Henry James,*

Thank you for your letter of 15 February, asking a reference for Henry James. It is a pleasure to offer comments on this individual.

I have known Henry for over 12 years, since he joined our company. We have both worked in the same department.

Henry is a natural leader and organiser. He inspires enthusiasm among other members of our team. He listens attentively to the opinions and desires of others and compromises when required.

He has shown himself to be responsible and trustworthy, both as a personal friend and as a valuable member of the community. It was a great pleasure to work with him. I believe he would be an effective contribution to your team.

If you require any additional information, please do not hesitate to contact me.

Yours sincerely,

Richard Snow

1.6. Testimonial

Характеристика похожа на рекомендательное письмо, но пишется в форме открытого письма и не составляется для каждого конкретного случая. Она более стандартна по форме и содержит комментарии общего плана.

Рекомендации по составлению характеристики:

- Не указывайте адрес получателя.
- Используйте фразу *To whom it may concern*.
- Опустите обращение – *Dear ...*
- Опишите сложившееся у вас мнение о кандидате.
- Дайте общую характеристику его личностных качеств и отношения к работе.

«Sample of Testimonial»

To Whom It May Concern

Jo Cowie

Mrs Cowie worked for me for 2 years as my personal assistant. During that time she dealt efficiently with my general correspondence, telephone calls and other routine paper work. She also proved herself to be a resourceful and hardworking researcher.

She is a communicative person and works well independently. She is thoughtful and pays due attention to detail. She was punctual and frequently worked late when we had a deadline to meet. I regret that she had to leave us for family reasons.

I would recommend Mrs Cowie as an outstanding researcher and PA, and feel sure that she would be a valuable asset to her future employers.

Jim Manson

Marketing Manager

Ex. 1.1.9. You are applying for a position of a Sales Manager. Prepare all the necessary papers.

UNIT 2. BUSINESS LETTER (ДЕЛОВОЕ ПИСЬМО)

2.1. Business letter structure (Структура делового письма)

Внешний вид письма имеет большое значение. Фирмы, как правило, имеют свои бланки для писем, отпечатанные типографическим способом на хорошей бумаге. Фирменный бланк должен иметь название фирмы, её адрес, а также характер бизнеса фирмы.

Любое деловое письмо состоит из следующих обязательных компонентов:

1. *The Letterhead.* - Шапка бланка.

2. *The Reference.* – Ссылка.

3. *The Date.* – Дата.

4. *The Addressee.* – Адресат.

The Internal Address. – внутренний адрес (имя и адрес лица, которому адресуется письмо).

5. *The Salutation.* – Обращение.

6. *The Text of the Letter.* -Текст письма – изложение сути письма.

7. *The Complimentary Close.* - Комплиментарная концовка.

8. *The Surname & the Signature.* - Фамилия и подпись.

9. *Enclosure(s).* Приложения, указание на приложение.

10. *Copies.* – Указание на копии.

1. **The Letterhead.** - Шапка, заголовок письма.

Большинство писем пишутся на бланках, где уже есть название, адрес, номера телефонов фирмы и прочие данные. Адрес отправителя иногда стоит в конце письма после имени и должности.

2. **The Reference.** – Ссылка.

Перед отправлением письмо обычно регистрируется в соответствии с принятым в офисе стандартами. Чаще всего письму присваивается так называемый «исходящий номер». Ссылка также может состоять из букв, обозначающих инициалы лица, подписывающего письмо, или секретаря. Например, *JAS/ DS – John Antony Stevens/ Dorothy Singleton*. Ссылка на исходящий номер делового документа или другая ссылка, используемая для регистрации писем, необходима для систематизации исходящей корреспонденции. Единого мнения, однако, по поводу обязательности такой ссылки в деловом письме нет.

3. **The Date.** – Дата.

В английских деловых письмах дата (день, месяц, год) печатается справа. Обычно дата печатается полностью, а не в цифровом выражении.

British American

Date

12th December, 2016

December 12, 2016

12 December, 2016

12 Dec. 2016

4. **The Addressee.** – Адресат.

The Internal Address. – внутренний адрес (имя и адрес лица, которому адресуется письмо) пишется от начала поля слева.

Адрес получателя пишется следующим образом:

- 1 строка – имя адресата;
- 2 строка – должность;
- 3 строка – название организации;
- 4 строка - № дома, название улицы;
- 5 строка – название города (графство в Англии, штат в США);
- 6 строка – индекс, название страны.

5. The Solutation. – Обращение.

Таблица 10

«Формы обращения»

Адресат	Форма обращения	Комментарии
Мужчины	Esq. (Esquire) Richard Burton Esq. Mr Mr Charles Jenkins	Формальная форма обращения, выходящая из употребления. Никогда не используйте <i>Mr</i> and <i>Esq.</i> одновременно. Универсальное обращение к лицам мужского пола. Употребляется при обращении к мальчикам, достигшим 16-летнего возраста.
Мальчики до 16 лет	Master или Charles Jenkins	
Незамужние женщины	Miss Dorothy Parker	Обращение к незамужним женщинам и девочкам.
Женщины	Ms Dorothy Parker	Обращение употребляется, если неизвестен семейный статус женщины или если, работая в бизнесе, женщина не хочет, чтобы знали ее семейный статус.
Замужние женщины	Mrs J. Burton Mrs Burton	При этой форме обращения используется фамилия мужа. Обращение <i>Mrs</i> и имя не употребляются одновременно.
Разведенные женщины и вдовы	Ms Jane Brown	Предпочтительнее использовать девичью фамилию женщины, а не фамилию ее мужа.
Женщины, имеющие ученую степень	Dr J. Burton, Ph D	Ученая степень принадлежит женщине, а не ее мужу.

Адресат	Форма обращения	Комментарии
Супружеские пары	Mr & Mrs R. Burton	Обычное обращение к супружеским парам.
	Dr R. & Dr J. Burton	Употребляется, если оба супруга имеют ученую степень. Обращение к супружеской паре, если ученую степень имеет только супруг.
	Dr & Mrs J. Burton	Обращение к супружеской паре, если ученую степень имеет только супруга.
	Mr R. & Dr J. Burton	
Неженатые пары	Mr R. Burton & Miss D. Parker или Mr R. Burton & Ms D. Parker	Обращение к паре, чей брак не зарегистрирован.

6. The Text of the Letter. - Текст письма – изложение сути письма.

Текст письма располагается ниже предыдущего элемента на два интервала. Как правило, письма пишутся на одной странице. Каждый параграф отделён от последующего интервалом. Старайтесь использовать короткие предложения и абзацы.

Вот примерный план письма:

- a) повод написания;
- b) указания/ просьба/ информация;
- c) указания на приложения;
- d) благодарность.

Examples:

(1) Letter of introduction

Dear Signor Torri,

This is introduce my friend Mr. Charles Pickton, of Messrs. Freeman of London, who is traveling in northern Italy for the purpose of buying leather goods suitable foe the best class trade in this country.

I shall regard any service that you are able to render MR. Pickton as a personal favor done to me.

I hope that you are well and that I shall have the pleasure of seeing you shortly.

Yours very sincerely...

(2) Notice of establishment of a business

Gentlemen,

I should like to bring to your notice the fact that I have established myself as a wholesale woolen merchant at the above address.

For more than ten years I have been the European representative for Seabright Mills Ltd., and I can claim to have considerable experience of both the United Kingdom and the Continental woolen markets.

I can offer you as unusually large variety of first class suitings, particularly Yorkshire worsteds and Scotch tweeds, at strictly competitive prices.

May I have the pleasure of sending you some patterns?

Yours faithfully, ...

(3) Notice of removal

Dear Sirs,

We are pleased to be able to tell you that we have today moved too much larger and more convenient premises at:

Saigon House,

Regent Street,

London, W. I.

Telephone number: REGent 04157(3 lines).

Our new premises are both larger and much more modern than those we have occupied hitherto in Piccadilly, and include a buyer's lounge and office facilities for visiting buyers.

We hope to have the opportunity of welcoming you at Saigon House in the near future.

Yours faithfully,...

(4) Notifying the retirement of a director

Dear Sirs,

It is with regret that we have to tell you that, owing to ill health, Mr. John Walters, our Managing Director, will be retiring from active business on the 31st December

His place as Managing Director will be taken by me, and Mr. Richard Bright who, as you know, has been our General Sales Manager for many years, will be filling the vacant place on the Board.

We should like to take this opportunity to thank you for the support that you have given us.

Yours faithfully,...

(5) Opening of a new branch

Dear Sirs,

We are pleased to be able to tell you that on the 1st October next we shall be opening an Italian branch of our business at the following address:

1456,

Via Veneto,

Milan.

At these premises we shall have on show the complete range of our machines and shall also be able to undertake servicing.

The branch will be under the control of Mr. G. E. Corsellis who is well known in light engineering circles and who was for many years General Manager of the Lanker Engineering Company Ltd.

We hope that we shall have the pleasure of welcoming you at these new premises.

Yours faithfully,...

6. The Complimentary Close. - Комплиментарная концовка.

Вступительные обращения и заключительные формулы вежливости должны быть согласованы между собой:

«Образцы комплиментарной концовки»

<i>Salutation</i>	<i>Complimentary close</i>
Dear Sir, Sirs, Madam, Sir/ Madam	Yours faithfully (<i>UK</i>), Yours truly (<i>US</i>), Sincerely (<i>US</i>), Sincerely yours (<i>US</i>)
Dear Mr, Mrs, Miss, Ms, Dr, Professor Adams	Yours sincerely (<i>UK</i>), Sincerely yours (<i>US</i>), Sincerely (<i>US</i>)
Dear Anita	Yours, Best wishes, Kind regards (<i>UK</i>), Best regards (<i>US</i>), Warm regards (<i>US</i>)

8. The Surname and the Signature. - Фамилия и подпись.

Фамилия и подпись располагается под заключительной формулой вежливости. Как правило, указывается название организации, имя отправителя и его должность.

9. Enclosure(s). Приложения, указание на приложение.

Если к письму прилагаются документы, то в левом нижнем углу ниже пишется *Enclosure (Encl.)* – приложение и указывается, что прилагается с письму.

10. Copies. – Указание на копии.

Здесь указываются получатели копий письма (*Cc*).

«Образец делового письма (один из наиболее распространенных форматов в Великобритании и Европе)»

ADA COMPUTER SERVICES¹ Unit 17B, Science Estate, Cambridge CB7 1JF Tel: 012 23 57 65 76 Fax: 012 23 5 76 578 <i>e-mail: sales@ada.co.uk</i> <i>website: www.ada.co.uk</i>	
<i>Mr S. Jackson²</i> <i>24 Steinway Cirrove</i> <i>Birmingham 1317 7LA</i>	Your Ref:³ Our Ref: JG/Lnq/1 Date: 8 May 2015 ⁴
<i>Dear Mr Jackson⁵</i> Modem ADA Sprint MM M3⁶ <i>Thank you for purchasing the above equipment and returning the user registration card to us. Your</i>	
<i>details have been added to our database and you will receive regular updates on ADA products. I noted the problem you have experienced with our product and hope that the advice given by our technical support hotline has solved it. Should you have any queries or require further technical support, please contact us at the above address.⁷</i>	
Yours sincerely⁸ <i>John Gilbertson</i> <i>Head of Customer Sales⁹</i>	
<i>Enc.¹⁰ Product Catalogue</i>	

¹ **letterhead** - отпечатанный типографским способом бланк учреждения;

² **the addressee's name and address** – имя и адрес отправителя;

³ **the writer's and addressee's references** - ссылки на индекс исходящего и входящего писем⁴

- ⁴ **the date** – дата;
- ⁵ **salutation** - вступительное обращение;
- ⁶ **subject heading** - ссылка на тему письма;
- ⁷ **the main message** - основной текст;
- ⁸ **the complimentary close** - заключительная формула вежливости;
- ⁹ **the signature block (signature, the writer's name, title and/ or department)** – подпись, имя отправителя, должность и / или отдел;
- ¹⁰ **enclosure (s)** – указание на приложение/ приложения.

Выражения, часто используемые в деловой переписке:

• Выражения, которые подтверждают получение:

- *We have received your letter of (the) 15th of May.* – Мы получили Ваше письмо от 15 мая.
- *Thank you for your letter dated (the) 15th May.* – Благодарим Вас за письмо, датированное 15 мая.
- *In reply/ answer/ response to your letter of* – В ответ на Ваше письмо от ...
- *We are obliged for your letter of ...* - Мы благодарны/ признательны за Ваше письмо от ...
- *We acknowledge (the receipt) of your letter of ...* - Мы подтверждаем получение Вашего письма от ...
- *We duly received your letter of ...* - Мы своевременно получили Ваше письмо от ...

• Ссылки и даты:

- *We wrote to you on the 15th May.* – Мы Вам писали 15 мая.
- *of today' s date* – от сегодняшнего числа;
- *of yesterday* ~~of date~~ – от вчерашнего числа;
- *of the same date* – от того же числа.

• Просьбы:

- *Please inform us ...* - Просим сообщить о ...
- *We shall (should) be obliged if you will (would) inform us (kindly inform us) ...* - Мы будем (мы были) благодарны (признательны), если Вы сообщите (если бы Вы сообщили) нам о ...
- *We ask/ request you to inform us ...* - Мы просим Вас сообщить нам ...
- *We would ask you to inform us ...* - Мы просим Вас сообщить нам ...
- *Referring to your letter of ... we would ask you ...* - Ссылаясь на Ваше письмо от... мы просим Вас ...

• Сообщение об исполнении просьбы:

- *According to your request ...* - Согласно ...
- *As requested to your letter of ...* - как просили в Вашем письме...

• При посылке документов, бумаг:

- *We are sending (herewith) ...* - Посылаем Вам (с этим письмом) ...
- *We are pleased to send you ...* - С удовольствием посылаем Вам ...
- *We enclose ...* - Мы прилагаем ...
- *We are sending you enclosed ...* - Мы посылаем Вам приложенным/и ...
- *Enclosed / attached is/ are ...* - Приложенным/ и является/ ются ...

Practice Exercises:

Ex. 2.1.1. Label the layout diagram below:

- a) The company _____ 's house symbol;
- b) The greeting;
- c) The letterhead;
- d) Paragraph one;
- e) The address of the sender;
- f) Paragraph two;
- g) References numbers;
- h) Paragraph three;
- i) The date;
- j) Paragraph four;
- k) The receiver _____ 's address;
- l) The closing lines;
- m) The subject line;
- n) The enclosure line;
- o) The name of the sender;
- p) The position of the sender;
- q) Signature.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17

	1
	2
	3
4	5
6	
7	8
9	
10	
11	
12	
	13
	A.M. Tiefel - 14
	17
	16
15	

Ex. 2.1.2. a) Put the parts of the addresses in the correct order.

- 1) 10/ Garston Road/ Worldwide Dealers Ltd./ Mr R. Stevenson/ Australia/ Melbourne;
- 2) 75/ Mathews & Wilson/ Scotland/ Ladies' Clothing/ General Manager/ High Street/ Glasgow;
- 3) Chicago/ Illinois/ USA/ 300/ Lincoln Place/ The Modern Machine Tool Corporation;
- 4) 36/ Canada/ Messrs. Williams & Werner Ltd./ Toronto/ Tower Street/ 4JS;
- 5) Messrs. Jones & Company/ William B. Brown/ 5/ Queensland/ Managing Director/ Brownside/ Australia/ Green Street;
- 6) 1326/ Davenport/ Midwest Division/ John/ President/ Market Street/ Iowa/ B. Green/ Paint Company/ American;
- 7) 11/ WI 53405/ United Packaging/ East Shore Drive/ Ms/ Marketing Coordinator/ Wisconsin/ USA/ Alison Freeman/ Green Bay/ Inc.;
- 8) Sales Manager/ Canberra/ Liverpool Street/ Mr/ Independent Products/ 18/ R.G. Flinders/ AUSTRALIA/ Pty/ NSW 2170.

b) Write your address in English.

Ex. 2.1.3 Put the parts of the letter in the correct order and rewrite it in the block style.

- a) Attention: Mr N. Conshiwan;
- b) Bangkok;

- c) 3 August, 2016;
- d) Thailand;
- e) Dear Mr N. Conshiwani;
- f) P. Morgan;
- g) Your Ref.;
- h) Manager;
- i) Please send us your catalogue with sizes and colours of female and male national clothes of Thailand;
- j) Re: Enquiry for National Dresses;
- k) International Trading Company;
- l) Our Ref: PM/ma;
- m) Intercontinental Hotel Group;
- n) Telephone: 487-6591
Telex: 79436;
Telefax: (039) 3673;
- o) Yours sincerely;
- p) We are opening a shop of national Asian dresses and fabrics in one of our hotels.

Ex. 2.1.4. There are some mistakes in this letter. Can you find them? Write out the letter correctly. Find as many as you can but not less than 10.

<p><i>Northland World Tours</i></p> <p><i>Miss Maria Feline</i> <i>Collins Street 26</i> <i>13254 USA</i> <i>New York, N.Y.</i> <i>Dear Sir</i></p> <p><i>Thank you for the letter of the 19th of May 2016.</i> <i>I have pleasure in sending you our brochure with details of all our services.</i> <i>I look forward to hearing from you.</i></p> <p><i>Yours sincerely</i> <i>2016, May 23rd</i></p>	<p><i>181 North Street</i> <i>London W1M 2FM</i></p> <p><i>Tel. 01-676 9096</i></p> <p><i>Sales Manager</i></p>
---	---

2.2. A Letter of Inquiry (Письмо-запрос)

Письмо-запрос (*inquiry*) организация посылает, когда хочет:

- получить подробную информацию о товарах (*goods*);
- узнать, имеются ли они в наличии (*availability of goods*);
- уточнить время и сроки поставки (*delivery dates*);
- получить информацию об условиях поставки и скидках (*terms and discounts*), способе транспортировки (*method of transportation*), страховании (*insurance*);
- получить информацию о ценах на товары (*prices of goods*);
- получить каталоги (*catalogues*) и образцы товара (*samples of goods*), и т. п.

Письма-запросы бывают:

- Общими (*general inquiry*) – запрашивается общая информация о товарах и услугах. Например, Вы-владелец магазина бытовой техники и Вы ищете новых партнёров. В этом случае Вы можете отправить общий запрос производителю (*manufacturer*) или оптовикам (*wholesales*) и запросить каталоги (*catalogues*) или прайс-лист (*price list*).

- Специальными (*specific inquiry*) – запрашивается специальная информация о датах и условиях поставки, условиях платежа и скидках, типе упаковки и т.д.

В случае если Вы обращаетесь с запросом в данную организацию первый раз, в письмо желательно включить следующие пункты:

1. Указание на источник информации о данной организации и ее товаре.
2. Суть вопроса.
3. Краткие сведения о Вашей организации.
4. Выражение надежды на сотрудничество.

Таблица 13

«Sample of Inquiry (Образец письма-запроса)»

*Pet Products Ltd.
180 London Road
Exeter EX4 4JY
England*

25th February, 2016

Dear Sirs,

We read your advertisement in the 'Pet Magazine' of 25th December. We are interested in buying your equipment for producing pet food. Would you kindly send us more information about this equipment:

— price (please quote CIF Barcelona price)

— dates of delivery

— terms of payment

— guarantees

— if the price includes the cost of equipment installation and our staff training.

Our company specializes in distributing pet products in Spain. We have more than 50 dealers and representatives in different regions and would like to start producing pet food in Spain. If your equipment meets our requirements, and we receive a favorable offer, we will be able to place a large order for your equipment.

Your early reply would be appreciated.

Yours faithfully,

V. Smurov

Клише и выражения писем-запросов:

- *We read your advertisement in...* — Мы прочитали Вашу рекламу в...
- *With regard to your advertisement in ... of ... , we would ask you ...* — В связи с публикацией Вашей рекламы в ... от ..., мы хотели бы попросить Вас ...
- *We have heard of your products from ...* — Мы узнали о продукции Вашей компании из ...
- *We are interested in buying (importing, etc.)...* — Мы хотели бы купить (импортировать и т. п.) ...
- *Please inform us (let us know) as soon as possible ...* — Просим сообщить нам как можно скорее ...
- *Would you please inform us if it is possible to deliver...* — Просим сообщить нам, сможете ли Вы поставить ...
- *Please let us know what quantities you are able to deliver till...* — Пожалуйста, сообщите нам, какое количество Вы сможете поставить до ...
- *We would ask you to let us have a quotation for ...* — Сообщите нам, пожалуйста, расценки на ...
- *Would you kindly quote your prices and terms of delivery (terms of payment, etc.) for ...* — Не могли бы Вы установить нам цену и условия поставки (условия оплаты и т. п.) на ...
- *We would like to have further details about...* — Мы бы хотели получить более подробную информацию о ...
- *We would like to represent your products in the European market.* — Мы бы хотели представлять Вашу продукцию на европейском рынке.
- *Please send us samples of... (your catalogues, leaflets, etc.)* — Пожалуйста, вышлите нам образцы ... (свои каталоги, брошюры и т. п.)
- *As distributors we have a large network of...* — Как дистрибьюторы мы имеем обширную сеть ...
- *In connection with this ...* — В связи с этим ...
- *We are distributors (importers, retailers, etc.) of...* — Мы являемся дистрибьюторами (импортерами, продавцами и т.п.)...
- *We would like to get in touch with manufacturers (suppliers, sellers, etc.) of...* — Мы бы хотели установить контакт с производителями (поставщиками, продавцами и т. п.)...
- *There is a large market here for your products.* — Ваши изделия найдут у нас своего покупателя.
- *For over ... years our company-has imported from western countries ...* — Более чем ... лет наша компания импортирует из западных стран...
- *Our company was founded in...* — Наша компания была основана в ... году.
- *We usually effect payment by letter of credit (cheque, bank transfer, etc.).* — Мы обычно производим оплату путем открытия аккредитива (чеком, переводом и т. п.)
- *If your prices are competitive (the samples meets the standards, your equipment complies with our requirements, etc.) we may be able to let you have regular orders.* — Если Ваши цены устроят нас (образцы будут удовлетворять требованиям стандартов, Ваше оборудование будет удовлетворять нашим требованиям и т. п.), мы будем регулярно заказывать Вашу продукцию.
- *We look forward to your early reply.* — С нетерпением ждем Вашего ответа.
- *Your prompt answer will be (would be) appreciated.* — Будем признательны за быстрый ответ.

Practice Exercises:

Ex. 2.2.1. Read the telephone conversation below and translate it into Russian.

- Sundel, Electrotech Sales Manager. Can I help you?
- Good afternoon, Mr Sundel. This is Mr Hart from Santina Hotel speaking. Have you got refrigerators IPD Model 245?
- Yes, we have, but we are heavy with the orders on this model.
- What is its price?
- Its retail price is \$460 per unit.
- What is the discount for a lot of 100 units?
- Usually we give a 5 % discount, but it depends.
- Is there a discount if I pay cash?
- I am not sure. I should consult our Financial Manager.
- What is the minimum term of delivery?
- A month.

Ex. 2.2.2. Here are some phrases from inquiry letters. What kind of inquiry is concerned in each case?

1. We owe your address to the Chamber of Commerce in London ...
2. ... are looking for suppliers of five wines in France ...
3. ... request information about quantity discounts.
4. The foreign trade department of our bank told us that you ...
5. From your catalogue we see that ...
6. ... are very satisfied with you execution of our first order. Now we would like to know whether you could grant us 30 days ' credit ...
7. ... addresses of exporters of Russian dolls.
8. ... would you like to know of goods you have to offer.

Ex. 2.2.3. Write an Inquiry letter to an English company:

1. Сообщите, где вы прочитали рекламу о производимых этой компанией мужских костюмов (men' s suits):
2. Напишите, что вы хотели бы закупить партию женских костюмов в количестве 200 штук;
3. Узнайте их стоимость на условиях CIF Санкт-Петербург;
4. Сообщите в письме, что если вас устроит цена и качество костюмов, то вы в дальнейшем сможете делать большие заказы;
5. Попросите дать ответ как можно скорее.

Ex. 2.2.4. Choose more formal phrases in the letter of inquiry.

Wisteria Ltd.
21 Greenwood Street
Norfolk, ND 896 J3
May 7, 2004

Dear (1) *Sirs / Wisteria Ltd.*,

(2) *Your name was given to us by / We got your name from Messrs. KLM Ltd., who have been*
(3) *buying from you / regular customers of yours* for (4) *some / a couple of years*. We asked them if they knew of a manufacturer who (5) *can send us / would be able to supply* (6) *immediately / right now* the goods (7) *specified / written* on the enclosed list.

We (8) *would explain / 'll tell you* in confidence that our usual supplier has rather let us down this year on delivery dates and quantities, and we are in danger of getting into arrears with one or two of our contacts.

If you can (9) *send / supply* the (10) *goods required / necessary goods*, please accept this as our official order: (11) *we'll pay / payment will be made* on any basis (12) *acceptable to yourselves / you like*.

We hope you will be able to meet our requirements in this instance, and would add that if your products are (13) *satisfactory / OK* and terms of delivery (14) *competitive / rather short* we should be interested in doing business with you.

(15) *We should appreciate a prompt reply / Write soon.*

(16) *Yours faithfully / Yours,*

(17) *Robert Watson / Bob*

Purchasing Manager

Ex.2.2.5. Put parts of the sentences in the correct order. Then add punctuation marks and divide the inquiries into paragraphs where necessary.

1. a) if you can supply;
b) by return of mail;
c) importing your office equipment to Russia;
d) catalogues and prices;
e) we would appreciate;
f) we are interested in.
2. a) please let us know;
b) we should be grateful for an early reply;
c) some years ago we bought from you a consignment of «Handy» Paint Brushes in 3 different qualities;
d) whether you are still manufacturing brushes in these qualities;
e) as the matter is urgent;
f) and quote your lowest prices CIF St. Petersburg;
g) we should require delivery within 4 weeks of placing the order.
3. a) we would be very grateful;
b) if you have not got the necessary information in your records;
c) we learn that in recent years;
d) if you could give us a list of these firms;
e) we have for many years been importers of Electric Clocks mainly from Switzerland;

f) you would, perhaps, be good enough to pass our inquiry to the proper department in London;

g) several English firms have started manufacturing this line;

h) whether their goods are suitable for the American market;

i) so that we can find out.

4. a) if so;

b) will be much appreciated;

c) if your prices are competitive;

d) and understand that you are their agent;

e) if you could inform us;

f) we may be able to place larger orders;

g) we should be very pleased;

h) we are interested in Albert Kuntz Biscuit Products;

i) your current price-list together with your discount terms;

j) whether you are in position to supply.

Letter of Confirmation (Письмо-подтверждение)

Лучший способ потерять деловые контакты – это перестать отвечать на корреспонденцию, ведь ответ, подтверждающий получение письма, – общепринятый знак вежливости и залог эффективности Ваших контактов.

Такие письма можно начать со следующих фраз:

- *Thank you for your letter of ... (date)* – Благодарю Вас за Ваше письмо от ...

- *Thank you for your order of ... (date)*. – Благодарим Вас за Ваш заказ от ...

- *Thank you for your application for the position of ...* – Благодарю Вас за Ваше заявление на должность ...

- *Thank you for your inquiry of ... (date). This has been passed to ..., and you should receive response in a week.* – Благодарю Вас за Ваш запрос от ... Он был передан ..., и Вы получите ответ через неделю.

- *We are pleased to say that ...* – Нам приятно сообщить, что ...

- *I apologize for the lengthy delay in responding to your letter of...(date).* – Я прошу извинения за длительную задержку ответа на Ваше письмо от ...

Таблица 14

«Sample of the Letter of Confirmation (Образец письма-подтверждения)»

Dear Mrs Mardle,

Thank you for your letter of 16 January.

Mr. Green is currently out of the office and will be back on 1 February.

You may be assured that your letter will receive prompt attention on his arrival.

Yours sincerely,

Dorothy Cook

Private Secretary

2.3. An Offer Letter (Письмо-предложение)

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.

Таблица 15

«Sample of Offer (Образец письма-предложения)»

<p><i>Mr Fred North Purchasing Manager Broadway Autos</i></p> <p style="text-align: right;"><i>11 November, 2016</i></p> <p><i>Dear Mr North,</i> <i>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 in batteries that fit your specifications exactly.</i> <i>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 available now from stock.</i> <i>I enclose a detailed quotation with prices, 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.</i> <i>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., his telephone number is 01 77 99 02.</i></p> <p><i>I look forward to hearing from you.</i></p> <p><i>Yours sincerely, Fred Stock</i></p>
--

Клише и выражения письма-предложения:

— *We were pleased to learn your interest in...* — Нам было приятно узнать о Вашей заинтересованности в ...

— *We are most pleased that you want to buy ...* — Мы очень довольны, что Вы пожелали купить ...

— *We are glad to say that we can reserve you ...* — Мы рады сообщить, что можем оставить за Вами ...

— *It is generous of you to take so much interest in our work...* — Было очень любезно с Вашей стороны проявить такой интерес к нашей работе ...

— *We take pleasure to send you the desired samples and offer ...* — С удовольствием посылаем выбранные Вами образцы и предлагаем ...

— *As to your inquiry of... we are informing you that...* — На Ваш запрос от ... мы сообщаем Вам, что ...

— *We enclose our catalogue with the latest price-list.* — Мы прилагаем наш каталог с новейшим прейскурантом.

— *Our detailed price-list will convince you in diversity of our assortment.* — Наш подробный прейскурант убедит вас в разнообразии нашего ассортимента.

— *Our proposal is valid till...* — Наше предложение действительно до ...

— *We deliver our goods on CIF terms.* — Мы поставляем на условиях СИФ.

— *The price covers packing and transportation expenses.* — Цена включает упаковку и транспортные расходы.

— *We can give you a 5 percent discount.* — Мы можем предоставить вам 5 % скидку.

— *As you can see from our price-list, our prices are at least by 3 % lower than market ones.* — Как видно из нашего прейскуранта, наши цены по крайней мере на 3% ниже рыночных.

— *I call your attention especially on item...* — Я особенно обращаю ваше внимание на позицию ...

— *Besides above mentioned goods our company produces also (see ...)* — Кроме упомянутых выше товаров наша фирма производит также (см. ...)

— *We would like to recommend you especially the following positions in the price-list...* — Мы хотели бы особенно порекомендовать вам следующие позиции в прейскуранте ...

— *We ask you to discuss our proposal once more and inform us whether we could expect getting your order.* — Мы просим вас еще раз обсудить наше предложение и сообщить нам, можно ли рассчитывать на получение заказа.

— *I ask you to make the order faster as the quantity of this product at our warehouse is limited.* — Я прошу вас быстрее оформить заказ, так как количество этого товара на складе ограничено.

— *We would appreciate if we get the order from you as soon as possible.* — Мы были бы очень рады получить от вас заказ как можно скорее.

— *If you are not happy with our proposal please inform us about its reason.* — Если вас не устраивает наше предложение, то мы были бы благодарны, если Вы сообщите нам о причине.

— *We are looking forward to hearing from you soon.* — С нетерпением ждем ответа.

Practice Exercises:

Ex. 2.3.1. Translate the Offer above into Russian and answer the following questions.

- a) What does the manager advertise?
- b) What does a buyer look for, besides a good price?
- c) Will anybody test the batteries?
- d) Whom can the buyer contact?

Ex. 2.3.2. Are this offers solicited or unsolicited?

1. Thank you for your letter dated 10th April concerning ...
2. We have been given your address by ...
3. As one of the leading manufacturers of pet products in Spain we would like to offer you ...
4. In your inquiry you stated that you are looking for ...
5. We are glad to hear that our catalogue was of interest to you.
6. The Chamber of Commerce informed us that you are an importer of ...

Ex. 2.3.3. Can you match the two columns?

1. type of goods	a) cash on delivery
2. quantity	b) CIF Dover
3. prices	c) 800 units
4. discounts	d) weeks after receipt of order
5. terms of delivery	e) 5% off orders placed with in the next 7 days
6. terms of payment	f) seaworthy containers
7. delivery time	g) wooden kitchen chairs
8. packing	h) \$ 50 per unit

1	2	3	4	5	6	7	8

Ex. 2.3.4. You are a Sales Manager at an English company which makes men's suits. Write an offer to a company from Moscow.

1. Поблагодарите за письмо и интерес к Вашей продукции
2. Сообщите цену костюмов на условиях поставки CIF Москва.
3. Предложите черные, серые и синие костюмы.
4. Предложите скидку в 5% при заказе от 200 костюмов.
5. Сообщите о том, что вы предпочитаете оплату аккредитивом.
6. Расскажите о своей компании и выразите надежду на сотрудничество.

Ex. 2.3.5. You work for a firm producing perfumes. You have been preparing the draft for a firm offer and put your ideas as separate notes. Organize them into a letter according to the outline.

Your outline

- 1) establish credentials;
- 2) introduce our product;
- 3) give important details of our products;
- 4) point values of this offer;
- 5) offer some incentives;
- 6) give details of the offer;

- 7) use pressure tactics;
- 8) offer help for further communication;
- 9) enclose catalogue and samples;
- 10) close politely;

a) The quality of our new perfume is high, and we should like to take this opportunity of drawing your attention to the fact that all our products are manufactured from completely natural ingredients, and that we do not utilize any artificial additives whatsoever.

b) We hope these terms will meet your approval. Our comprehensive stocks enable us to execute all orders promptly and to our customers' specifications, but we advise you to stock up, as the total number of *Rose'n'Violet* and some other aromas is restricted.

c) Should you require further information, please do not hesitate to contact us. Our telephones and addresses are given above.

d) Please note that this offer is irrevocable, firm for 10 days from the date of sending, and is subject to contract.

e) Also, we would like to emphasize this is the first time that we have included *Rose'n'Violet* of the ten of our most popular aromas in the catalogue for sale.

f) We have been informed by Messrs McDougall and Tonne of Banbury, who have been doing business with you for a number of years, that you are expanding your net of perfume boutiques, and may be interested in our new product.

g) We also enclose samples of our ten best aromas, among which you can find *Rose'n'Violet*.

2.4. A Letter of Order (Письмо-заказ)

Для того чтобы сделать заказ (*to place an order*) на закупку тех или иных товаров обычно заполняют специальные бланки заказов (*order forms*), в которых указывается количество (*quantity*) изделий, их описание (*description*), цена (*price*), условия оплаты (*terms of payment*), дата поставки (*date of delivery*), скидки (*discounts*) и т.п. В ряде случаев, когда необходимо прояснить отдельные пункты заказа (*to make certain points quite clear*), пишется сопроводительное письмо (*cover letter*), к которому прилагается бланк заказа.

Если Продавец (*Seller*) или Поставщик (*Supplier*) товара в состоянии выполнить заказ, он посылает Покупателю (*Buyer*) подтверждение заказа (*order acknowledgement, or confirmation*), которое чаще всего представляет собой копию заказа (*order copy, or duplicate*), подписанную Продавцом. Обычно подтверждение заказа прилагается к сопроводительному письму, в котором Продавец выражает благодарность за заказ, а также сообщает Покупателю о тех или иных изменениях (изменении цен, сроков поставки и т. п.).

Если Продавец, либо Поставщик товара по каким-либо причинам не в состоянии выполнить заказ, он либо отказывается от заказа (*to refuse (to reject, to decline) the order*), либо предлагает адекватную замену (*substitute*) товару, которого нет в наличии.

Заказы бывают:

1. *trial order* - пробный заказ
2. *firm order* - твердый заказ
3. *standing order* - постоянный заказ
4. *inicial order* - первоначальный заказ
5. *follow-up order* - последующий заказ
6. *Merchandise on call* - товар по требованию
7. *advance order* - предварительный заказ
8. *bulk order* - оптовый заказ
9. *repeat order* - повторный/ многократный заказ

«Sample of Order (Образец заказа)»

<p><i>Men's Clothes Dealers Ltd</i> <i>142 South Road</i> <i>Sheffield S20 4HL</i> <i>England</i></p> <p style="text-align: right;"><i>21th March, 2016</i></p> <p><i>Dear Sirs,</i></p> <p style="text-align: center;"><u><i>Our Order for Silk Shirts</i></u></p> <p><i>In response to your letter of 17th March, we thank you for sending us your catalogues of men's silk shirts. We are sure there will be a great demand for them in Chine.</i></p> <p><i>We are enclosing our Order No. 144, and would ask you to return its duplicate to us, duly signed, as an acknowledgement.</i></p> <p><i>Yours faithfully,</i> <i>Vladimir Smurov</i> <i>Export-Import Manager</i></p> <p><i>Enc. Order No. 142</i></p>
--

«Blank Order (Образец бланка заказа)»

ORDER	No. 142 (please refer to this number on all correspondence)																											
<p><i>Men's Clothes Dealers Ltd.</i> <i>142 South Road</i> <i>Sheffield S20 4HL</i> <i>England</i></p> <p style="text-align: right;"><i>21th March, 2016</i></p> <p><i>Please supply 400 men's silk shirts in the colours and sizes (collar) specified below:</i></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th><i>Size</i></th> <th><i>Colour</i></th> <th><i>Quantity</i></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><i>14</i></td> <td><i>white</i></td> <td><i>70</i></td> </tr> <tr> <td><i>14</i></td> <td><i>blue</i></td> <td><i>30</i></td> </tr> <tr> <td><i>15</i></td> <td><i>white</i></td> <td><i>70</i></td> </tr> <tr> <td><i>15</i></td> <td><i>blue</i></td> <td><i>30</i></td> </tr> <tr> <td><i>16</i></td> <td><i>white</i></td> <td><i>70</i></td> </tr> <tr> <td><i>16</i></td> <td><i>blue</i></td> <td><i>30</i></td> </tr> <tr> <td><i>17</i></td> <td><i>white</i></td> <td><i>70</i></td> </tr> <tr> <td><i>17</i></td> <td><i>blue</i></td> <td><i>30</i></td> </tr> </tbody> </table> <p><i>Price: \$10.53 each (total — \$4212)</i></p> <p><i>Delivery: air freight, CIF Kiev</i></p> <p><i>Payment: letter of credit</i></p> <p><i>Packing: standard</i></p> <p><i>p.p. Chief Buyer</i> <i>Vysteria Ltd.</i></p> <p><i>Please send us the copy of this order, duly signed, as an acknowledgement.</i></p>		<i>Size</i>	<i>Colour</i>	<i>Quantity</i>	<i>14</i>	<i>white</i>	<i>70</i>	<i>14</i>	<i>blue</i>	<i>30</i>	<i>15</i>	<i>white</i>	<i>70</i>	<i>15</i>	<i>blue</i>	<i>30</i>	<i>16</i>	<i>white</i>	<i>70</i>	<i>16</i>	<i>blue</i>	<i>30</i>	<i>17</i>	<i>white</i>	<i>70</i>	<i>17</i>	<i>blue</i>	<i>30</i>
<i>Size</i>	<i>Colour</i>	<i>Quantity</i>																										
<i>14</i>	<i>white</i>	<i>70</i>																										
<i>14</i>	<i>blue</i>	<i>30</i>																										
<i>15</i>	<i>white</i>	<i>70</i>																										
<i>15</i>	<i>blue</i>	<i>30</i>																										
<i>16</i>	<i>white</i>	<i>70</i>																										
<i>16</i>	<i>blue</i>	<i>30</i>																										
<i>17</i>	<i>white</i>	<i>70</i>																										
<i>17</i>	<i>blue</i>	<i>30</i>																										

«Sample of Acknowledgement (Образец подтверждения заказа)»

Vysteria Ltd.
P.O.Box 82
Pekin 253206
Chine

28th March, 2016

Ref: Order #142 of 21th March, 2016

Dear Sirs,

Thank you for your letter of 21th March, 2016. We are pleased to acknowledge your order for 400 men's silk shirts and enclose the copy of it, duly signed, as requested.

Delivery will be made immediately on opening a letter of credit with our bank for the amount of \$4212.

We hope our shirts will be in great demand in Ukraine and you will be able to place large orders with us in the future.

Yours faithfully,

Alfred Smithers
Sales Manager

Клише и выражения писем-заказов:

— *In reply (response) to your letter (fax) of (dated) ... , we thank you for ...* — В ответ на Ваше письмо (факс) от ..., мы благодарим Вас за...

— *We are pleased to enclose our Order No. ...* — Имеем удовольствие приложить к данному письму наш заказ №...

— *We enclose (are enclosing) our order for ...* — Мы прилагаем наш заказ на...

— *We accept your offer and have pleasure in placing an order with you for ...* — Мы принимаем Ваше предложение и имеем удовольствие разместить у Вас заказ на ...

Please confirm that you can supply... — Просим подтвердить, что Вы можете поставить ...

— *Please send the copy of this order to us, duly signed, as an acknowledgement.* — В качестве подтверждения заказа просим выслать нам подписанную Вами копию заказа.

— *Please supply/send us ...* — Просим поставить ...

Клише и выражения писем-подтверждений заказов:

— *Thank you very much for your order No ... of (dated) ...* — Благодарим Вас за Ваш заказ N... от ...

— *As requested we enclose (are enclosing) the copy of your order, duly signed, as an acknowledgement.* — Как Вы просили, мы прилагаем копию заказа, подписанную нами, как подтверждение Вашего заказа.

— *We confirm that delivery will be made by ...* — Мы подтверждаем, что поставка будет произведена к ... (такой-то дате).

— *We hope that you will have a good turnover, and that we will be dealing with your company in the future.* — Надеемся, что Вы будете иметь хороший оборот, и мы будем сотрудничать с Вашей компанией и в дальнейшем.

— *Delivery will be made in conformity (accordance) with your instructions.* — Поставка будет произведена в соответствии с Вашими инструкциями.

Клише и выражения, используемые при отклонении заказов:

— *We are sorry (we regret) to let you know (to inform you) that we cannot execute your order because of (through) ...* К сожалению вынуждены сообщить Вам, что мы не можем выполнить Ваш заказ по причине ...

— *The goods you ordered are no longer available.* — Товара, который Вы заказали, больше в наличии не имеется.

— *We can offer you a substitute.* — Можем предложить Вам замену.

Practice Exercises:

Ex. 2.4.1. Match the two columns.

1. trial order	a) The customer places one order for a certain quantity of goods to be delivered at regular intervals, e.g. 500 kg of coffee on the first day of each month.
2. firm order	b) The second order placed with a company.
3. standing order	c) The customer orders a small quantity of goods to test the quality.
4. initial order	d) The customer commits himself to buying the goods. The type of order may have a fixed delivery date.
5. follow-up order	e) The first order placed with a company.
6. merchandise on call	f) The customer orders the goods a long time before he needs them or a long time before they are available.
7. advance order	g) The customer orders the goods in large quantities.
8. bulk order	h) The customer orders exactly the same goods as before.
9. repeat order	i) The customer places one order for a quantity of goods which he has delivered in parts as and when he needs them.

1	2	3	4	5	6	7	8	9

Ex. 2.4.2. You want to buy 200 men's suits from an English company. Write an order letter and an order form:

- поставка на условиях CIF, Одесса;
- цена 60,7 фунтов за единицу товара;
- цвет: черный, серый и синий;
- размеры: L и XL;
- форма оплаты: путем открытия аккредитива.

Ex. 2.4.3. Rewrite the orders in the form of tables.

1) We have examined your samples and would like to place the following order: 200 yards of silk, pink color, catalogue ref. No. C1562, at the price of £45 per yard; 250 yards of silk, emerald color, catalogue ref. No. C1387, at the price of £36 per yard; 150 yards of cotton, «Magnolia» color, catalogue ref. No. E3597, at the price of £10 per yard; 210 yards of cotton, «Spring flowers» color, catalogue ref. No. G8916, at the price of £7 per yard.

2) We urgently require 100 bags of Arabica Coffee, type B5, at the price of £23.50, per cwt., 150 bags of Robusta Coffee, type A47, at the price of £26.25 per cwt., 50 bags of Mocco Coffee, type K6, at the price of £28.00 per cwt., 300 bags of Costa Rica Coffee, type M2, at the price of £31.50 per cwt.

3) Please deliver as soon as possible Orange Marmalade quality A2 in 1 lb jars, in the quantity of 15,000, at the price of £3.50 each; Pineapple Jam quality T6 in 1 lb jars, in the quantity of 10,000, at the price of £5.00 each; Cherry Marmalade quality S1 in 1 lb jars, in the quantity of 15,000, at the price of £4.50 each; Apple Jam quality B5 in 1 lb jars, in the quantity of 10,000 at the price of £3.00 each.

2.5. A Letter of Complaint (Письмо-рекламация)

В деловой практике основными причинами отправки писем, рекламаций (*letters of complaint, claim letters*) являются следующие:

- недопоставка товара (*short-delivery, short-shipment*);
- поставка недоброкачественных товаров либо не тех товаров, которые были заказаны (*substandard or wrong goods*);
- задержки в поставке (*delays in delivery*);
- отправка по неправильному адресу (*misdirection and errors in addressing*);
- повреждения товара (*damages of goods*);
- производственные дефекты (*manufacturing defects*), обнаруженные при эксплуатации оборудования (*equipment operating*).

Несмотря на раздражение, которое может возникнуть у покупателя (заказчика) в связи с возникшими проблемами, в письме-рекламации ему следует как можно яснее изложить суть этих проблем и предложить свои пути их решения.

Особый такт следует соблюдать в ответе на письмо-рекламацию и в решении изложенных в нем проблем (*in handling complaints*). Если жалоба или претензия была обоснованной, то кроме извинений необходимо подробно написать, какие меры будут приняты для того, чтобы исправить оплошность. Если жалоба или претензия была необоснованной, то необходимо подробно изложить свои доводы и предложить пути решения возникших проблем.

Таблица 19

«Sample of Letter of Complaint (Образец письма-рекламации)»

*Men's Clothes Dealers Ltd.
142 South Road
Sheffield S20 4HD
England*

18th April, 2016

Ref: Our Order #142 of 21th March, 2016

Dear Sirs,

Thank you for your delivery of men's silk shirts, which we ordered on 21th March, 2016. At the same time we would like to draw your attention to the following.

After examination of the shirts we discovered some manufacturing defects:

- there are oil stains on 12 shirts;*
- the color of buttons of 5 shirts does not match the color of these shirts;*
- one shirt is in a different style.*

We are returning defective shirts by separate mail, carriage forward, and would ask you to replace them by shirts in the colors and sizes specified below:

Size	Color	Quantity
<i>15</i>	<i>white</i>	<i>9</i>
<i>17</i>	<i>white</i>	<i>1</i>
<i>14</i>	<i>blue</i>	<i>6</i>
<i>16</i>	<i>blue</i>	<i>2</i>

We would appreciate a prompt reply.

Yours faithfully,

*Vladimir Smurov
Export-Import Manager*

«Sample of Answer (Образец ответа)»

Vysteria Ltd.
P.O. Box 82
Bankok 253206
Chine

21st April, 2016

Ref: Our Order #142 of 21th March, 2016
Dear Sirs,
Your letter of 18th April, 2016, was duly noted. The shirts you returned us are indeed defective. We have to admit that these defects were overlooked by our controller and offer apologies for the oversight.
We are sending you new shirts as a replacement this week by air, carriage paid, and would ask you to confirm their receipt by fax.
If any other problems arise, please do not hesitate to contact us in the shortest possible time.
Yours faithfully,
Jack Brown
Claims Department

Клише и выражения писем-рекламаций:

— *We would like (have) to remind you that ...* — Мы хотели бы (вынуждены) напомнить Вам, что ...

— *We wish to draw your attention to the fact that...* — Мы хотим обратить Ваше внимание на тот факт, что ...

— *We are disappointed to find that the quality of the equipment (goods) you supplied does not meet (comply with, satisfy, match) the requirements of...*

— К сожалению мы обнаружили, что оборудование (товары), которые Вы поставили нам, не удовлетворяют требованиям ...

— *To prove our statement we enclose (are enclosing) ...* — В подтверждение нашего заявления мы прилагаем ...

— *The delay in delivery is causing us great inconvenience, as...* — Задержка в поставке приводит к большим неудобствам, поскольку ...

— *We find it necessary to note...* — Считаем необходимым отметить...

— *We are returning... and would ask you to replace...* — Возвращаем Вам ... и просим заменить ...

— *So far we have received no reply...* — До сих пор мы не получили ответа...

— *Four containers in the consignment were found to be damaged* — Четыре контейнера в партии оказались поврежденными.

— *We duly informed you about the breakdown of the equipment.* — Мы должным образом проинформировали Вас о выходе из строя оборудования.

— *At present your failure to deliver the goods greatly worries us.* — В настоящее время мы крайне обеспокоены тем, что Вы не можете поставить товар.

— *When we installed the equipment, we found that it was faulty.* — Когда мы установили оборудование, то обнаружили, что оно не работает.

— *When we examined the goods, it turned out that ...* — После осмотра товара оказалось, что ...

Клише и выражения ответов на жалобы и претензии:

— *We have carefully studied your claims...* — Мы внимательно изучили Ваши претензии ...

— *You were right to let us know about...* — Правильно сделали, что сообщили нам о ...

- *You are perfectly correct in saying that...* — Вы совершенно правы в том, что ...
- *After investigating your complaint, we have to admit that...* — После изучения Вашей жалобы мы вынуждены признать, что ...
- *We can assure you that...* — Можем заверить Вас в том, что ...
- *Step are being taken immediately to avoid such mistakes in future.* — Мы немедленно примем меры для того, чтобы избежать подобных ошибок в будущем.
- *Please accept our apologies for...* — Примите наши извинения за...
- *We apologize for ...* — Просим прощения за ...
- *A replacement for the substandard goods will be delivered next week.* — Замена недоброкачественному товару будет поставлена на следующей неделе.
- *We would ask you to return the faulty equipment at your convenience, carriage forward.* — Просим Вас возвратить нам бракованное оборудование в удобное для Вас время, без оплаты перевозки.
- *May we remind you, however, that...* — В тоже время, мы хотели бы напомнить Вам, что ...
- *However we hope you will also try to see our point of view.* — Однако нам хотелось бы изложить также свою точку зрения.
- *We regret that we cannot exchange... since...* — К сожалению мы не можем заменить ..., поскольку ...
- *We regret to inform you that we cannot accept your claim because of...* — К сожалению вынуждены сообщить, что мы не можем принять Вашу претензию, поскольку ...
- *We would like to inform you that the delay in delivery occurred through no fault of ours.* — Мы бы хотели сообщить Вам, что задержка в поставке произошла не по нашей вине.
- *It is not our fault that...* — Это не наша вина, что ...
- *Needless to say that both our companies suffered unnecessary losses that hopefully will be avoided in the future.* — Нет необходимости говорить о том, что обе наши компании понесли убытки, которых мы надеемся избежать в будущем.

Practice Exercises:

Ex. 2.5.1. Write a letter from buyers saying that some articles are missing from a delivery.

Ex. 2.5.2. As the suppliers, reply to the previous letter.

Ex. 2.5.3. Write a letter of complaint to a supplier using the ideas given below. You may adapt and change them as you wish.

Wrong number of items delivered (you ordered 1,000 pieces but only 800 were delivered and you need them urgently).

Mistake in the paperwork (there is also a mistake on the invoice).

Poor service (when you called to speak to someone about it, no one could find a record of your order).

This is not the first time you have had problems like this.

Include what action you want the other person to take (to deal with the matter urgently, to send the correct items, to replace the goods, to give a refund, to do the job properly, etc.).

When you finish, work with a partner. Check each other's grammar, spelling, punctuation and style.

2.6. A Letter of Congratulation (Поздравление)

Как правильно составить поздравление?

Мы предлагаем следующую схему:

1. Поздравьте адресата с событием, по поводу которого Вы направляете поздравление.
2. Укажите, откуда Вы узнали об этом событии.
3. Подчеркните, что Вам известно, как много пришлось работать адресату, чтобы добиться таких результатов.
4. Поинтересуйтесь планами на будущее.
5. Пригласите на встречу.

Поздравление можно начать со следующих фраз:

- *It was a great pleasure to learn about (your appointment, success, etc.)* – Было чрезвычайно приятно узнать о (Вашем назначении, успехе и т.п.)
- *May we express our best wishes.* – Разрешите выразить наши наилучшие пожелания.
- *We would like to express the very best wishes.* – Мы хотим выразить наши самые лучшие пожелания.
- *We think that you deserve this reward.* – Мы считаем, что Вы заслуживаете эту награду.
- *We would like to say that we are so happy to learn the news about ...* – Хочется отметить, что мы с радостью узнали о ...
- *We were so delighted to read in the local newspaper that you had received ...* – Нам было очень приятно узнать из местной газеты, что Вы получили ...
- *We want to express our pleasure on hearing of your ...* – Мы хотим выразить радость, узнав о Вашем
- *May we congratulate you on ...* – Разрешите поздравить Вас с ...
- *We were so pleased to hear about your (promotion, success, etc.)* – Было очень приятно узнать о Вашем (повышении, успехе и т.п.)
- *We are so glad that you ...* – Мы так рады, что Вы...

Congratulations to Tom Henderson and Emily Bennett and to all the kiddies. We must say that the tree looked wonderful. Well done for all your hard work. (from the NEWSLETTER)

Таблица 21

«Sample of the Letter of Congratulation (Образец поздравления)»

Dear Patrick,

With sincere gratitude for the many years of devoted service, your colleagues wish you many years of happy and healthy retirement.

Your many friends and associates are going to miss you. However, we are glad that you now have the opportunity to do some of the things you have long planned. We hope that you will keep us informed about your activities.

You have been a very valued employee and will always be welcomed at our company.

*Yours sincerely,
Simon God
Director*

Practice Exercises:

Ex. 2.6.1. Write a letter of congratulation on the appointment of your partner.

2.7. A Letter of Condolence (Соболезнование)

Письма-соболезнования писать очень трудно, так как совсем нелегко найти слова, чтобы выразить искренне свои чувства.

При написании таких писем можно использовать следующие фразы:

- *Please accept the expression of our deepest sympathy.* – Примите наше глубочайшее сочувствие.

- *We were grieved to hear of the sudden death of...* – Мы были глубоко опечалены, узнав о внезапной смерти ...

- *It was a shock to learn the sad news of ...* – Мы были ошеломлены, узнав о ...

- *We would like to express our sympathy ...* – Мы хотим выразить наши соболезнования ...

- *Please convey our sympathy to her family.* – Просим передать наше соболезнование ее семье.

- *We have been devastated by the terrible news.* – Мы были потрясены этим ужасным известием.

Таблица 22

«A Sample of the Letter of Condolence (Пример письма - соболезнования)»

*Dear Rachel,
I was shocked to hear of your mother's death. You must have been devastated by this terrible news. She was such an enthusiastic and energetic person. She always radiated kindness and sincerity. We thought she would survive us all. She was an outstanding personality. I cannot imagine your family without her.
If you need some company in the week ahead, please consider my house open at any time of the day or night. If you need practical help with anything, you have only to ask.
My condolences, and my sympathy. At a time like this, words simply cannot express my feelings.
Sincerely,
Jo*

Practice Exercises:

Ex. 2.7.1. Write a letter of Condolence, expressing you sympathy to your partner on a sad event in his life.

2.8. E-mail (Электронное сообщение)

Электронное сообщение (e-mail) пишется в специальных программах. В шапку входят следующие элементы: адрес отправителя (появляется автоматически); адрес получателя (должен указываться обязательно); адреса лиц, которым отправляются копии письма; указание на тему сообщения. Дата указывается программой автоматически. Далее следует текст письма и подпись.

Стиль текста менее официален по сравнению с деловым письмом, а правила оформления – менее строгие.

«A Sample of E-mail (Пример электронного сообщения)»

To: bob_jones@isp.co.uk
From: fred@BFM.co.uk
Cc:
Subject: fulfilling your order
Thanks for your e-mail of April 26. I'm sorry, but we can't fulfill your order by May 15. We'll need two more weeks to finish producing the last lot. I see you haven't paid the invoice yet. We won't be able to deliver until you pay. Please deal with it a.s.a.p. Best wishes

Netiquette

1. Don't type everything in capitals. (People may think you are shouting!)
2. Use «smiles» when you want to give a nuance.
3. Limit line length to 65-70 characters.
4. Think carefully about what you write – it is written record, not a telephone call!
5. Don't waste bandwidth – what you write should be to-the-point.
6. Warn the recipient if you want to attach a large file.
7. Write descriptive subject lines so the receiver knows what to expect.
8. When replying, don't quote back the whole message – delete the excess.
9. When forwarding a message, put any comments you have on the top.
10. Don't overuse acronyms, smiles, internet expressions – not everyone will know what you are talking about.
11. Use a spell checker or be sure of your spelling.
12. Read through your e-mail before sending it – it may be informal but you still have to be clear and concise.

Practice Exercises:**Ex. 2.8.1. Complete the sentences with the e-mail terms below.**

- 1) My address is Woods@hotmail.com, that's _____ W _____ o-o-d-s
_____ hotmail _____ -com.
 - 2) I need my _____ to add/ remove/ amend e-mail addresses.
 - 3) My _____ is where my incoming messages are stored.
 - 4) If I _____ a message it goes to another person.
 - 5) With « _____ » I can write a new letter.
 - 6) If I press _____ I connect with the Internet.
 - 7) I look at _____ to see what messages I have sent.
 - 8) Before being sent across the Internet, my messages are stored in the _____.
 - 9) I need to send an answer to that message, so I'll use _____.
 - 10) I'll have to finish that e-mail later, that's why I'll store it in _____.
- a) inbox;
 - b) outbox;
 - c) sent items;
 - d) new msg/ new mail/ compose;

- e) reply;
- f) forward;
- g) address book;
- h) send/ send & receive;
- i) deleted items;
- j) drafts.

Ex. 2.8.2. Read the e-mail exchange and put two words into each gap.

1) Kate, I've attached the sales figures for Q3, as requested. You'll see that we're up 6%! Things are really taking off in Central Europe. By the way, are you going to the conference?

(Kate has used the 'Reply' button so she include the text of the e-mail she received.)

-Kate, I've attached the sales figures for Q3, as requested. Sorry, Peter, you forgot to send 1. Can you send it again?

-You'll see that we're up 6%! Things are really taking off in Central Europe. Great news. Do 2 6% increase for the quarter or for the whole year?

-By the way, are you going to the conference? 3? The sales conference in Istanbul next month or the International Plastics Convention in Slough?

2) Sorry about that, Kate. Here it is again. Let 4 if you get it. I meant 6% for the quarter! Head Office is very pleased. What do you mean «Which conference?» I was talking about the sales conference, of course. But are 5 it's in Istanbul?

3) Okay, I've got the attachment this time. But you'll never believe it – I can't 6! Can you check that you saved it properly? I thought the conference was in Istanbul, but I may 7. I'll check and get back 8. Anyway, I can't go this year – Cathy is going instead.

If it has been too difficult, here are all the words you need:

- a) attachment;
- b) know;
- c) the;
- d) be;
- e) me
- f) which;
- g) sure;
- h) to;
- i) wrong;
- j) conference;
- k) mean;
- l) you (x3);
- m) it;
- n) open.

Ex. 2.8.3. Read the e-mail correspondence and put one word into each gap.

I've written down some thoughts about the Beta project – it's 1 as a Word doc. I'm circulating it to all line managers. 2 me know what you think.

I'm afraid you 3 to send the attachment. Can you send it 4?

There's a couple of things I'd like you to focus on. First is the timing.

I'm not sure what you mean __5__ «timing». The time before the project starts, or the time the project will actually take once it's started?

Then there's the question of marketing costs.

I know Daniel produced some detailed figures on this some time ago. Have you __6__ to him?

Finally, feasibility.

I don't understand this __7__. Can you explain in a little more __8__?

I'd like your comments by the end of next week at the __9__.

Okay, I'll try to get them __10__ to you by then.

One last thing – I think you need to copy Lila on her __11__. I may be __12__, but I think she's now involved from the Latin America end.

Ex. 2.8.4. Sort out the sentences so as to get three e-mails.

1) We have checked our files and they show that you didn't renew your maintenance contract last year.

2) We're having our company meeting in two days, and I will let you know what progress we make.

3) Please check your records re the invoice sent to me on July 15th.

4) There seems to be a mistake in the amounts charged for the freight.

5) It appears that you didn't follow the manufacturer's instructions.

6) Meanwhile fax me the documentation to review.

7) It was great seeing you in Paris!

8) Please e-mail me your findings.

9) Unfortunately this means that you won't be able to claim for this repair.

10) Thanks for your e-mail.

11) Thanks so much for your help, and the terrific meal in Montmartre.

12) Sorry I took so long to reply.

13) Our Service Department will contact you soon to arrange a time for our engineers to visit.

14) I'm afraid we cannot accept responsibility for the problems with your machine.

15) Please get in touch again if you need more information.

16) I think it's a computer error.

2.9. Факс (Факс)

Факс (fax) похож на деловое письмо, но оформляется более кратко и свободно. Он может быть напечатан на фирменном бланке, содержащем реквизиты компании. В шапке указываются номера факсов и имена составителя и адресата, дата, тема, количество страниц, включая первую (cover sheet).

Допускается не использовать приветственную фразу, т.к. имя получателя указано в шапке факса. Далее следует текст сообщения, заключительная фраза вежливости и блок подписи. Язык факса часто менее официальный, но всегда

нужно учитывать ситуацию общения.

«A Sample of Fax (Пример факса)»

<i>N O V E D I A media solutions</i>	<i>Handenbergstr. 19, 10623 Berlin</i> <i>Tel. no.: ++49(0 30) 31 18 89 19</i>
	<i>Fax no. ++49(0 30) 31 18 89 19</i>

«A Sample of Fax (Пример факса)»

To:	<i>Manfred Müller</i>	From:	<i>Julian Kroll</i>
Company:	<i>LogCom GmbH</i>	Department:	<i>Marketing</i>
Fax no.:	<i>(030) 22 12 1-18</i>	Fax no.:	<i>31 18 89-19</i>
Date:	<i>14 May 20--</i>	Fax no.:	<i>8 (including cover sheet)</i>

Dear Mr. Müller/

Thank you for your interest in our company.
Attached you will find a copy of our company's brochure which shows our range of services.
Mr. Kittler (31 18 89-10) would be glad to provide any further information you may

require.
Sincerely,
J Kroll
Julian Kroll

If you have trouble receiving this fax please ring (030) 31 18 89-0 or send this fax to (030) 3118-89-0. Thank you!

Practice Exercises:**Ex. 2.9.1. Task 7. Fill in the gaps in the fax with the words and phrases below.****FAX TRANSMISSION**

From:	<u> 1 </u>	<u> 5 </u>	Line Warehouse
<u> 2 </u>	Bill Phillips	Attention	<u> 6 </u>
Fax no.:	<u> 3 </u>	<u> 7 </u>	(0) 717 209 413
<u> 4 </u>	3 Jan. 2016	Number of pages	<u> 8 </u>

 9
 10 are arriving from Glasgow in 4 weeks. I have telexed 11
of payment and transportation 12 . Please prepare space for 13 .
 14

- Date;
- Confirmation;
- Kate Evans;
- 1 (one);
- To;
- Sender;
- (0) 717 565 903;
- Dear Kate;
- Consignment;

- j) Best regards;
- k) 160 units;
- l) Costs;
- m) Fax no.;
- n) Tonnage Ltd., London.

Ex. 2.9.2. Put the parts of the fax in order and rewrite it with the correct layout.

- a) ...the choice is much greater and I need to know the exact measurements that are asked for on the bottom left side.
- b) However I have done a bit of guesswork and am replying as best as I can.
- c) VAT is payable in the EEC, unless you have a commercial TVA number.
- d) In this case, could you please complete page 2 of the order form as...
- e) Re: Fender
- f) Date 03/11/20--
- g) Best regards
- h) The maximum overall length of a fender is 1,790mm.
- i) Pages: 1
- j) Unfortunately your fax was received with several blank areas.
- k) To: Sally Hansen
- l) The minimum inside width of a fender is 1,250mm.
- m) From: Robin Grape
- n) Once you fill in the details on the form, I can calculate exactly what you require.
- o) Fax: 0608 70 85 88
- p) The transport cost to Manchester is £250+VAT.
- q) If the fender you require is greater than this, you will need to use the large order form.
- r) It is still time to order for Christmas.

Ex. 2.9.3. Look at the texts from three faxes that contain easily confused words and choose the correct or most appropriate words.

1) I am writing with (1) *connection/ reference/ regarding* to our telephone conversation this morning about your order 7895LG. I must (2) *regret/ apologize/ sorry* for the delay in processing this order. I can now confirm that the goods have been shipped and should (3) *arrive/ reach/ deliver* you within 10 working days. We have taken special (4) *care/ attention/ caution* to make sure that the items are exactly as you requested. Once again, please (5) *take/ have/ accept* our apologies. If you have any further questions, do not (6) *stop/ fail/ hesitate* to contact me again.

2) I was (7) *sorry/ unhappy/ afraid* to hear about the damage to the products that you received this morning. However, I am (8) *afraid/ apologize/ regret* that we cannot (9) *accept/ except/ have* responsibility in this (10) *topic/ material/ matter*. All our products are (11) *controlled/ checked/ looked* very carefully before leaving the factory, and the damage in this case must have been caused in transit. I (12) *propose/ suggest/ tell* that you contact the shipping company directly about possible compensation. In the meantime, we can ship the same order to you again, if it would help. If you give us a firm instruction to do so (13) *until/ by/ within* the next few days, it should reach you (14) *until/ by/ within* the end of the month.

3) I am writing to you (15) *affecting/ connecting/ concerning* the meeting that we (16) *combined/ appointed/ arranged* for this Friday. I am afraid something urgent has come up and I will not be able to attend. Can we (17) *cancel/ postpone/ schedule* the meeting until next week? I can

make any time Wednesday or Thursday. I apologize for any (18) *disadvantage/ inconvenience/ unfortunate* this may cause, and I (19) *look forward/ wait/ anticipate* to (20) *hear/ hearing/ know* from you.

2.10. Banking Correspondence (Банковская Корреспонденция)

Points to remember

1. The language of banking correspondence is formal, rather archaic but clear enough in meaning.
2. The layout and presentation of bank letters have very much in common with other types of business letters.
3. The unique position of banks in the world of commerce makes the vocabulary and phraseology of banking correspondence very specific.
4. Generally the names of most banks in the headings are given without any article.

For example: LLOYDS BANK

*BARCLAYS BANK INTERNATIONAL,
LIMITED
MIDLAND BANK
AMERICAN NATIONAL BANK*

5. Figures should be written in both figures and words.

For example: 10.575. 90 (ten thousand five hundred and seventy five pounds and ninety pence).

It is also normal practice to put to put only the pounds (dollars, etc.) in word and the pence (cents, etc.) in figures only.

For example: 100.50 (one hundred pounds and 50 p).

The accepted vocabulary of letters written by banks is determined by various types of service they provide.

List of set expressions:

- *Please, debit (credit) our account with the sum of* – Просим дебетовать (кредитовать) наш счет суммой...;
- *above transfer* – вышеуказанный перевод;
- *to delay* – задерживать;
- *to advise* – сообщать;
- *to effect payment* – осуществлять платеж;
- *principal* – клиент;
- *proceeds* – выручка;
- *under advise to us* – при уведомление нас;
- *value 1.12.15*– сроком валютирования 1.12.15;
- *remittance* – перевод, римесса;
- *to credit account value 6.3.16.* – кредитовать счет сроком валютирования 6.3.16;
- *we will not fail to...* – мы не замедлим...;
- *credit advice (pl. advices)* – кредитовое авизо;
- *debit advice* – дебетовое авизо;
- *to discontinue payment* – приостановить платеж; *syn .to stop payment*;
- *to be authorized to do smth* – быть уполномоченным сделать что-либо;
- *our account with you* – наш счет у Вас;

- *in favour of (f/o)* – в пользу кого-либо;
- *upon (on) receipt* – по получении;
- *against receipt (goods)* – против расписки (товара);
- *prior payment* – предварительная оплата;
- *payment order* – платежное поручение;
- *to his order* – (по) его приказу;
- *in case of* – в отношении, что касается;
- *by order of* – по поручению;
- *in cover of* – в покрытие;
- *same* – таковой, таковые;
- *beneficiary (payee)* – покупатель;
- *instant(inst.)* – сего месяца;
- *ultimo (ult.)* прошлого месяца.

Practice Exercises:

Ex. 2.10.1. Read the following question and find the answers in the letter given below.

1. Who is the sender of this letter?
2. Who is the addressee of the letter?
3. When was the letter written?
4. What does the letter refer to?
5. Does the sender express an apology or a request?
6. What made the sender write this letter?
7. What does the sender request?
8. Why is the addressee's reply so important for the sender?

BARCLAYS BANK INTERNATIONAL, LIMITED

XYS Bank, *5th September, 20...*
London
Ref.: Our Payment Order of...
For... in f/o Messrs....
Dear Sirs,
We are advised by our principals that the proceeds under our above transfer were credited to the payee's account only on Aug. 15
Kindly therefore, look into the matter and inform us of the reasons, if any, for such an inordinate delay in effecting payment to enable us to advise our clients.
Yours faithfully,
BARCLAYS BANK INTERNATIONAL, LIMITED

Ex. 2.10.2. Translate into Russian the following extracts from letters making use of the list.

1. As soon as the payment is effected we shall not fail to inform you.
2. We ask you in future to indicate in your advice the sum of our remittance to which the above credit advice refers so as to enable us to define the charges.
3. Referring to the above mentioned we ask you to credit our account with the amount of ... being our cable charges in connection with your payment order.
4. With effect from 1st January will you please discontinue payments to the XYZ Bank authorized in our letter of June 1st last.

5. We ask you to stop payment of our cheque No... drawn in favour of Messrs P. and D. as it appears to have been lost in the post.

6. Kindly credit all sums received under £ 25 to our No 2 account. Please also transfer £ 500 from our current account to deposit account.

7. Please withhold payment of £ 500 deposit to Messrs. ... as the purchase of the equipment concerned may not be made. We will advise you for any developments.

8. Kindly give us details of your credit entries for £ 23.10.7 and £ 123.17.6 on June 2nd and June 5th respectively, items for which we have received no credit advice from you.

Ex. 2.10.3. Translate into English the following extracts of letters making use of the list.

1. Просим дебетовать наш счет суммой 50 ам. долл. 10 центов.

2. В ответ на Ваше письмо от 25 сего месяца сообщаем Вам, Что мы не получили Ваше дебетовое авизо на 200 ам. долл.

3. Просим кредитовать наш счет суммой 100 ам. долл. По телеграфу.

4. По распоряжению нашего клиента мы дебетовали Ваш счет суммой 60 а.м. долл., уведомив Ваш банк сроком валютирования 06.03.16.

5. Просим Ваш банк ускорить ответ относительно даты выплаты суммы... в пользу...

6. По поручению нашего клиента просим вас перевести фирме X сумму ... в покрытие товара и дебетовать наш счет у Вас вышеуказанной суммой при уведомлении нас.

7. Подтверждаем поучение Вашего письма от 2 октября сего месяца относительно нашего дебетового авизо от 27 декабря.

8. Ссылаясь на ваше письмо от 2 сентября сего года, сообщаем Вам, что как только мы получим необходимые документы, мы немедленно вышлем Вам таковые.

UNIT 3. CONTRACT. PAYMENT (КОНТРАКТ. ОПЛАТА)

3.1. Contract (Контракт)

After talks in Brighton Victor Petrenko has signed the contract between Continental Equipment and TST Systems for the supply of process equipment. Here are some clauses of this contract.

Brighton, England Брайтон, Англия
April 10, 2016 10 апреля, 2016 г.

Таблица 26

«Clauses of the Contract»

<p>Continental Equipment Plc, Brighton, England, hereinafter referred to as "the Seller", on the one part, and TST Systems Ltd., Kiev, Ukraine, hereinafter referred to as "The Buyer", on the other part, have concluded the present Contract for the following:</p> <p><i>1. Subject of the Contract</i> 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.</p> <p><i>2. Prices and Total Value of the Contract</i> 2.1. The Total Contract Value is as following: "Equipment and engineering FOB U.K. port + documentation £ ____ Supervision, start-up and training £ ____ Spare and wear parts £ ____ Freight £ ____ Total price CIF Odessa £ ____ Discount £ ____ Total Contract Value £ ____</p> <p>2.2. The prices are understood to be CIF Odessa 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.</p>	<p>Компания Continental Equipment Plc, Брайтон, Англия, в дальнейшем именуемая «Продавец», с одной стороны, и компания ТСТ Системз Лтд., Киев, Украина, в дальнейшем «Покупатель», с другой стороны, заключили настоящий контракт о нижеследующем:</p> <p><i>1. Предмет контракта</i> 1.1. Продавец продал, а Покупатель купил машины, оборудование, материалы и услуги («Оборудование»), перечисленные в Приложении 1, которое является неотъемлемой частью настоящего Контракта.</p> <p><i>2. Цены и общая сумма Контракта</i> 2.1. Общая сумма Контракта составляет: Оборудование и техника на условиях FOB (порт Великобритании) + документация £ ____ Сопровождение, пуск и подготовка персонала £ ____ Запасные и изнашиваемые детали £ ____ Фрахт судна £ ____ Общая сумма на условиях CIF Одесса £ ____ Скидка £ ____ Общая сумма Контракта £ ____</p> <p>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.</p>
--	---

«Clauses of the Contract»

<p>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 mutual agreed changes or modifications to equipment specification and/or quantities listed in Appendix 1 to this Contract.</p> <p><i>3. Time of Delivery</i></p> <p>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.</p> <p>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 port of Ukraine.</p> <p><i>4. Terms of Payment</i></p> <p>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, London, for hundred per cent (100%) of the total contract value. The Letter of Credit is to be valid for three (3) months.</p> <p>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:</p> <p>4.2.1. Original Bill of Lading issued in the name of the Buyer, destination Odessa Port of Ukraine.</p> <p>4.2.2. Shipping Specification.</p> <p>4.2.3. Certificate of Quality.</p> <p>4.2.4. Certificate of Origin.</p> <p>4.2.5. Packing List.</p> <p>4.2.6. Insurance Policy.</p> <p><i>5. Technical Documentation</i></p> <p>5.1. Within five (5) days from the delivery date the Seller shall send two (2) sets of the technical documents as listed in</p>	<p>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.</p> <p><i>3. Срок поставки</i></p> <p>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.</p> <p>3.2. Датой поставки оборудования считается дата выдачи чистого коносамента с указанием имени Покупателя и конечного порта назначения — Одесса, Украина.</p> <p><i>4. Условия оплаты</i></p> <p>4.1. В течение тридцати (30) дней с момента подписания данного Контракта Покупатель должен открыть в CityBank (Лондон) на имя Продавца безотзывной подтвержденный аккредитив на сто процентов (100%) от общей суммы контракта. Аккредитив действителен в течение трех (3) месяцев.</p> <p>4.2. Платеж по данному аккредитиву в размере ста процентов (100%) от общей суммы Контракта производится в английских фунтах против предоставления следующих отгрузочных документов:</p> <p>4.2.1. Оригинала коносамента, выписанного на имя Покупателя, с указанием конечного порта назначения — Одесса (Украина).</p> <p>4.2.2. Отгрузочной спецификации.</p> <p>4.2.3. Сертификата качества.</p> <p>4.2.4. Сертификата происхождения товара.</p> <p>4.2.5. Упаковочного листа.</p> <p>4.2.6. Страхового полиса.</p> <p><i>5. Техническая документация</i></p> <p>5.1. В течение пяти (5) дней с момента поставки Продавец должен выслать в адрес Покупателя два (2) и комплекта</p>
--	--

«Clauses of the Contract»

<p>Appendix 2 to the address of the Buyer.</p> <p>5.2. 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.</p> <p><i>6. Guarantee of the Quality of the Equipment.</i></p> <p>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.</p> <p>6.2. If the equipment proves to be defective or faulty during the guarantee period, the Seller has at its expense at the choice of both Parties either to remedy the defects or to replace the faulty equipment with the new equipment of good quality which is to be delivered without delay to the port of delivery.</p> <p><i>7. Packing</i></p> <p>7.1. The equipment is to be shipped in export sea packing suitable for the type of equipment delivered. Packing should also be suitable for transshipment in transit and reasonable long storage of the equipment.</p> <p>7.2. Each container is not to exceed the following dimensions: length = 12,192 mm, width = 2,438 mm, height = 2,438 mm.</p> <p>7.3. The Seller is responsible to the Buyer for any damage to the equipment resulting from inadequate packing of the equipment.</p> <p><i>8. Marking</i></p> <p>8.1. All the containers are to be marked on the three (3) sides. Each container should</p>	<p>технических документов, перечисленных в Приложении 2.</p> <p>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.</p> <p><i>6. Гарантия качества оборудования</i></p> <p>6.1. Гарантийный срок составляет двенадцать (12) месяцев с момента пуска оборудования, что фиксируется в соответствующем Акте, подписанном уполномоченными представителями сторон, заключающими настоящий Контракт, но не более восемнадцати (18) месяцев с даты поставки оборудования.</p> <p>6.2. Если оборудование выйдет из строя на протяжении гарантийного срока, Продавец 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.</p> <p><i>7. Упаковка</i></p> <p>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.</p> <p>7.2. Каждый контейнер по размерам не должен превышать следующих габаритов: длина — 12 500 мм, ширина — 2 500 мм, высота — 2 500 мм.</p> <p>7.3. Продавец несет перед Покупателем ответственность за любые повреждения оборудования из-за его неправильной упаковки.</p> <p><i>8. Маркировка</i></p> <p>8.1. Все контейнеры маркируются с трех (3) сторон. На каждом контейнере</p>
--	---

«Clauses of the Contract»

<p>bear the following markings made in indelible paint (in Russian and English):</p> <p>Contract No. <i>Seller:</i> Continental Equipment Pie (Address) <i>Buyer:</i> TST Systems Ltd. (Address) <i>Railway Station of Destination:</i> Kiev <i>Container No.:</i> <i>Gross weight:</i> ___ kgs <i>Net weight:</i> ___ kgs Case dimensions in cm (length x width x height) 8.2. If a case requires special handling it should bear additional marks: "Fragile", "Top" or "This side up", etc.</p> <p><i>9. Shipping Instructions and Notifications</i> 9.1. Within twenty-eight (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.</p> <p><i>10. Insurance</i> 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 arrival at the port of Odessa.</p> <p><i>11. Sanctions</i> 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.</p> <p>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.</p>	<p>должны быть нанесены несмываемой краской следующие надписи (на русском и английском языках):</p> <p>Контракт № <i>Продавец:</i> Continental Equipment Pie (Адрес) <i>Покупатель:</i> TST Systems Ltd. (Адрес) Ж/о станция назначения: Киев <i>Контейнер №:</i> <i>Вес брутто:</i> ___ кг <i>Вес нетто:</i> ___ кг Размеры контейнера в см (длина x ширина x высота) 8.2. Если контейнер требует специального обращения, то на нем должна быть нанесена дополнительная маркировка: «Хрупкий», «Верх» или «Здесь верх» и т. п.'</p> <p><i>9. Уведомление об отгрузке</i> 9.1. В течении двадцати четырех (24) часов после отгрузки оборудования Продавец должен сообщить Покупателю по факсу дату отгрузки, номер коносамента, количество контейнеров, их вес, название судна.</p> <p><i>10. Страхование</i> 10.1. Продавец производит страхование оборудования, поставляемого в соответствии с настоящим Контрактом, и покрывает все связанные с этим расходы с момента отгрузки оборудования и до момента прибытия его в порт Одессы.</p> <p><i>11. Санкции</i> 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.</p> <p>11.2. При расчете пени за задержку в поставке оборудования количество дней, превышающее половину календарной недели, считается как полная неделя задержки.</p>
--	---

«Clauses of the Contract»

<p><i>12. Force Majeure</i></p> <p>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.</p> <p>12.2. The Party which is unable to fulfil its obligations under this Contract is to inform the other Party within ten (10) days from the beginning of force majeure circumstances.</p> <p><i>13. Arbitration</i></p> <p>13.1. 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.</p> <p>13.2. 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.</p> <p><i>14. Other Terms</i></p> <p>14.1. The Seller upon written consent of the Buyer shall be 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.</p> <p>14.2. 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 authorised</p>	<p><i>12. Форс-мажор</i></p> <p>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 данные обстоятельства оказали непосредственное влияние на возможность выполнения этих обязательств.</p> <p>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.</p> <p><i>13. Арбитраж</i></p> <p>13.1. 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.</p> <p>13.2. 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.</p> <p><i>14. Другие условия</i></p> <p>14.1. При наличии письменного согласия Покупателя 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.</p> <p>14.2. Любые изменения, поправки и дополнения условий настоящего Контракта считаются действительными только в том случае, если они сделаны</p>
---	---

«Clauses of the Contract»

representatives of both Parties to the present Contract.	письменно и должным образом подписаны уполномоченными представителями сторон.
14.3. 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.	14.3. 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.
14.4. The Contract becomes effective and comes into full force from the date of signing.	14.4. Контракт становится действительным и входит в полную силу с даты его подписания.
<i>15. Legal Addresses of the Parties</i> SELLER (ПРОДАВЕЦ): Continental Equipment Plc 9 North Road Brighton BN1 5JF England for and on behalf of the Seller (от имени и по поручению Продавца) <i>Alfred Rogers</i> Alfred Rogers Chairman (Президент)	<i>15. Юридические адреса стороны</i> ПОКУПАТЕЛЬ (BUYER): TST Systems Ltd. P.O.Box 171 Kiev 253100 Ukraine от имени и по поручению Покупателя (for and on behalf of the Buyer) <i>Виктор Петренко</i> Виктор Петренко <i>Коммерческий директор (Commercial Director)</i>

Practice Exercises:**Ex. 3.1. Here are some contracts. Read and translate them.**

International Management Ltd Contract dated 2 March, 20...
This Contract is made between: <i>International Management Ltd</i> , London, United kingdom, hereinafter referred to as Organiser and <i>Economtraining</i> , Moscow, Russian Federation, hereinafter referred to as Customer.
This Contract concerns the Programme for a Group of 10 senior bankers and foreign trade company executives (the Participants) from the Russian Federation as nominated by the Customer, scheduled to take place in London during 8 days in November, 199.... The exact dates are to be specified before 20 October.
Both Parties to this Contract are bound by the terms and conditions of the Contract as set out below.
Article 3. Undertakings by the Organiser
The Organiser shall provide Business Skills Courses during the Programme which shall collectively amount to not less than 15 hours of intensive classroom tuition, to be divided into 15 classroom "Sessions". Classroom Sessions shall take place on Training Days (Monday through Friday).
The Organiser shall provide professional trainers to teach the Business Skills Courses who shall have appropriate professional and/ or academic experience and expertise.
The Organiser shall provide an appropriate conference room at the Hotel in which the Business Skills Courses shall be conducted.

(Monday through Friday).

The Organiser shall provide professional trainers to teach the Business Skills Courses who shall have appropriate professional and/ or academic experience and expertise.

The Organiser shall provide an appropriate conference room at the Hotel in which the Business Skills Courses shall be conducted.

Contract № 27/16

This number must be quoted
on all correspondence

London

20 November 2016

Newall Ltd., hereinafter referred to as the Sellers on the one hand and Messrs. **RusImport**, hereinafter referred to as the Buyers, on the other hand, have concluded this Contract, whereby the Sellers sold and the Buyers bought on the terms and conditions stated herein, subject to the Standard Conditions of Sale attached to this Contract and forming an integral part thereof 25 SECURITY DEVICES as set out in the Specification attached to the Contract and forming another integral part thereof.

The total price is 3,000 pounds sterling to be understood CIF She-remetievo Airport, Moscow, Russia. The goods are to be delivered before the 25 December, 2016. Payment is to be effected in GBP under an irrevocable divisible letter of credit established by the Buyers with the first class bank correspondent of Barclays Bank, London against the following shipping documents:

- Air Waybill
- Shipping Specification
- Packing List
- Work's Test Certificate
- Invoice
- Insurance Policy

The Letter of Credit is to be valid for 60 days for shipment and presentation of the documents. The Letter of Credit is to be opened within 10 days after receipt by the Buyers of the Seller's advice of readiness of the goods for shipment.

Newall Ltd. Bank Account Details:

Account Name Newall Ltd.
Account Number 60205818
Bank Barclays Bank pie
Branch Cheapside Branch
Branch Address Atlas House, 1—7 King Street
 London EC2V 8AU United Kingdom
Sort Code
 20-19-90

Partial deliveries and delivery ahead of schedule are allowed. Legal addresses of the Parties:

The Sellers: The Buyers:

.....
For and on behalf of the Sellers

For and on behalf of the Buyers

3.2. Money (Деньги)

Деньги и чеки в Англии

В Великобритании пользуются десятичной системой денежных знаков. Один фунт стерлингов (round) составляет 100 пенсов (pence). Имеют хождение монеты достоинством в 1, 2, 5, 10, 20, 50 пенсов и 1 фунт стерлингов, а также банкноты в 5, 10, 20 и 50 фунтов стерлингов, 5-фунтовая банкнота голубая, 10-фунтовая оранжевая, 20-фунтовая — лиловая, а 50-фунтовая — розовая.

При обмене денег, как правило, просят назвать адрес временного проживания и показать загранпаспорт. Выгоднее всего менять деньги в банках, так как в гостиницах и пунктах обмена валюту обычно меняют по более низкому курсу из-за высокого процента комиссионных. Филиалы крупнейших банков — Lloyds, Midland, National Westminster, Barclays и др. встречаются в Лондоне чуть ли не на каждой деловой улице. Часы работы: пн.-пт. с 9.30 до 15.30; некоторые до 17.00, а также в сб. с 9.30 до 12. В те дни, когда банки закрыты, вы можете получить деньги с банковского счета в банкоматах (*cashpoint machines*), установленных на улицах, в стенах домов и учреждений. Для этого необходимо иметь при себе соответствующую карточку и знать свой личный код. При наличии «еврочека» в любое время суток можно получить £100 из банкомата. Из обменных пунктов (*Bureau de Change*) рекомендуются American Express (6 Haymarket, SW1) и Thomas Cook (Berkley St., W1). Широко распространены кредитные карточки (*credit cards*). Основные виды кредитных карточек: *Access, American Express, Barclaycard, Visa, Diners Club, Diners Club International, MasterCard, Eurocard, Midland Gold MasterCard*. Если Вы располагаете дорожными чеками (*traveler's checks*), выпущенными в фунтах стерлингов, то они «обналичиваются» бесплатно. Дорожные чеки принимают в большинстве магазинов и гостиниц.

Деньги и чеки в США

Денежная единица США — американский доллар (USD), он составляет 100 центов (с). Имеют хождение следующие монеты: пенни (= 1 центу), никель (= 5 центов), дайм (= 10 центов), квартал (= 25 центов), хаф-доллар (= 50 центов) и 1 доллар; а также банкноты США достоинством 1, 2, 5, 10, 20, 50 и 100 долларов. Все банкноты одинаковой величины и цвета, отличаются номиналом и изображенными на них портретами государственных деятелей.

При ввозе и вывозе иностранной и внутренней валюты нет никаких ограничений. На платежные средства (наличные деньги, дорожные чеки и пр.) на сумму свыше 10 000 ам. долларов заполняется декларация.

Банки работают, как правило, пн.-пт. 9-15 ч., и в один из дней недели, чаще в пятницу, до 18ч.

Practice Exercises:

Ex. 3.2.1. Translate the following dialogues into English.

- Я могу получить наличные по дорожному чеку?
- Да, конечно. Ваш паспорт, пожалуйста.
- Вот он.
- Спасибо, все в порядке. Сколько денег Вы хотите получить?
- 250 фунтов, а еще 50 разменять на доллары. Каков курс обмена?
- 0,605, вполне выгодный. Получите, пожалуйста. Ваши фунты, а также 30 долларов и 25 центов.
- Спасибо. Где мне поставить свою подпись?

Ex. 3.2.2. Are you thrifty? Answer the following questions:

Have you ever borrowed money from anyone?

Who from? How much?

Have you ever lend money to anyone?

Who to? How much?

Are you in a debt at the moment?

Does anyone owe you any money?

Do you save money?

Are you saving anything at the moment? What?

Do you keep your money:

a) in a bank?

b) in a safe?

c) in a money-box?

d) under the bed?

Do you spend more than you earn, or less than you earn?

Do you have a budget for your money? Do you keep a record of your expenses?

Where do you keep your money?

a) in a purse, b) in a wallet, c) in a handbag, d) in a pocket

If you keep it in a pocket, which pocket do you keep it in?

a) inside jacket-pocket

b) back trouser-pocket

c) side trouser-pocket

d) top front jacket-pocket

Have you ever had your pocket picked?

Have you bought anything this week? What?

What did it cost?

Was it worth it?

Was it new or second-hand?

Was it a bargain? Did you get a receipt?

3.3. Payment (Платеж)

В современной международной торговле можно выделить следующие виды расчетов:

1. Платеж по открытому счету (чистый платеж—*clean payment*).
2. Оплата векселем (*by draft = Bill of Exchange*).
3. Документарное инкассо (*documentary collection*).
4. Документарный аккредитив (*Letter of Credit = L/C*).

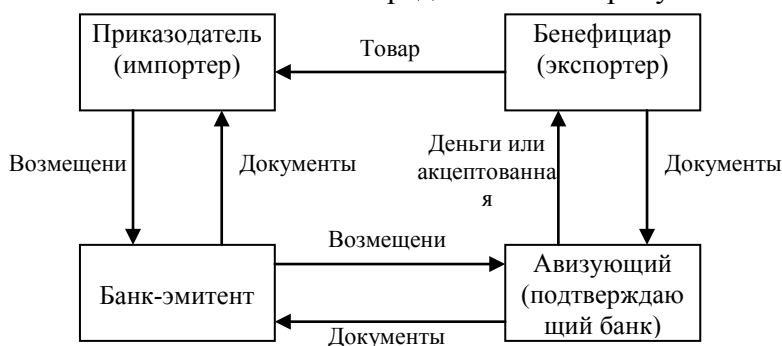
Суть первого способа заключается в оплате покупателем, как правило, банковским переводом или чеком, счета продавца за товары или услуги.

При расчетах векселями условно можно выделить «импортный» и «экспортный» векселя (*import or export draft*) в зависимости от того, выдан он в стране покупателя или продавца.

При документарном инкассо экспортер направляет через банк-ремитент — *remitting bank* (обычно свой банк) контрактные документы в инкассирующий банк — *collecting bank* (как правило, в стране импортера) для оплаты (документы против платежа — *documents against payment*) или акцепта тратты (документы против акцепта — *documents against acceptance*). Импортер (*importer*) получает документы только после платежа или акцепта.

Документарный аккредитив представляет собой обязательство банка, даваемое им самостоятельно или по указанию импортера, предоставить в распоряжение бенефициара — *beneficiary* (экспортера — *exporter*) обозначенную сумму в фиксированной валюте при точном соблюдении условий, предусмотренных аккредитивом.

Таким образом, в «классической аккредитивной операции» есть четыре участника: приказодатель — *applicant (importer)*, банк-эмитент — *issuing bank*, авизирующий/подтверждающий банк — *advising/confirming bank* и бенефициар — *beneficiary (exporter)*. Их взаимоотношения схематично представлены на рисунке.



«Рис.1. Классические аккредитивные операции»

Irrevocable L/C — безотзывной аккредитив, который может быть отклонен только с согласия человека, ожидающего оплату за товар или услугу.

Confirmed L/C — подтвержденный аккредитив, к которому выплачивающий банк прилагает гарантию того, что оплата будет произведена после представления определенных документов.

Practice Exercises:

Ex. 3.3.1. What kind of payment do you know? How are they different?

3.4. Letter of Credit (Аккредитив)

Таблица 27

«Sample of Letter of Credit (Пример аккредитив)»

(цены, сроки поставки и количества заменены многоточиями)
To: YYY Bank, YYY town
Attn.: Documentary credits department
From: XXX Bank, XXX town
*We herewith open our irrevocable transferable documentary credit No..... which please advise to beneficiaries without adding your confirmation as follows:
This L/C is subject to the Uniform Customs and Practice for Documentary Credits, Revision 1993, ICC Publication 500.
Credit applicant: XXX Company, XXX town
Beneficiary: YYY Company, YYY town
Amount: up to USD maximum
Validities: For shipment: latest..... 1995
For presentation of documents: latest 21 days after shipment within credit validity time at our counters
Date and place of expiry: 1995 in XXX town
Covering: 1.....metric tons + / — 10 % of hard lumpy metallurgical chrome ore of Turkish origin as per the following specification:
Cr₂O₃: 36 pet minimum: Al₂O₃: 7-9 pet: SiO₂: 13 pet max.:
MgO: 24 pet max.: P:0.007% max.: S: 0.005% max. with the price USD/ metric ton:
.....
Terms of delivery: FOB ST ZZZ town*

Payment:

Payable at sight against presentation of the following documents at our counters in XXX town:

1. Commercial invoice, in triplicate
2. 2/3 Original clean on board Ocean Bills of Lading, consigned to order of ZZZ Company, evidencing shipment of chrome ore from ZZZ town to XXX port.
3. Master's receipt confirming that one Original Bill of Lading is in the ship's bag.
4. Original Producer's quality and weight certificate stating content of Cr₂O₃, Al₂O₃, SiO₂, MgO, P, S in the chrome ore — in triplicate.
5. Original certificate of sampling and analysis stating content of Cr₂O₃, Al₂O₃, SiO₂, MgO, P, S in the chrome ore, issued by Thomas J. Smith at the port of loading, in triplicate.
6. Original final weight certificate, issued by Thomas J. Smith, at the port of loading, in triplicate.
7. Certificate of Origin, issued by the Chamber of Commerce, one original and one copy.

Special instructions:

1. Part shipment allowed.
2. Transshipment not allowed.
3. Charter party Bill of Lading permitted.

4. All documents should be issued in English language.
5. All bank commissions and charges outside XXX country for beneficiary account.

Rembours: after receipt of all credit conform documents at our counters we shall provide for cover adequate value date. In case we receive documents which are not in conformity with credit terms we shall charge the remitter our discrepancy fee amounting to at least USD 50.00 or equivalent.

Practice Exercises:

Ex. 3.4.1. You made a contract with a company and you are going to pay by a letter of a Credit. Ask the following questions:

- a) Whether the L/C is available for one or several shipments.
- b) The amount of the L/C in sterling or a foreign currency.
- c) The expiry date.
- d) The name and address of the exporter.
- e) The type of L/C (Revocable or Irrevocable).
- f) Shipping details, including whether transshipments are allowed. Also recorded should be the latest date for shipment and the, names of the ports of shipment and discharge.

3.5. Payment and reminders (Письма о платежах и письма напоминания)

Часто деловые партнеры осуществляют свои взаиморасчеты чеками в соответствии с условиями платежей. Иногда оплата в срок не производится, и необходимо напомнить должнику о неоплаченном счете. Первое письмо-напоминание пишется в дружеском тоне. Однако если в ответ на это письмо платеж все еще не произведен, то кредитор пишет снова в более твердом тоне.

Таблица 28

«Sample of Reminder (Пример письма-напоминания об оплате)»

*Carsons Inc.
Bay Avenue
San Francisco*

July 23, 2016

Dear Mr. Carsons,
Accordingly to our records payment of our invoice No. 35823, sent to you in April, has not yet been made.
As specified on all our estimates and invoices our terms of business are 30 days net. Your invoice has now been outstanding for 90 days. In the case of unsettled debt of this duration it is our company policy to take legal action.
We would naturally prefer not to have to go so far. Would you please send us a check by return. In case you have lost or mislaid the original I am enclosing a copy of our invoice.
We look forward to receiving your payment by return.
Yours sincerely,
Pierre Lacoste
Pierre Lacoste
Credit Controller

Платежи:

— *Payment by irrevocable L/C in US dollars on a United States bank, allowing part-shipment and transshipment, and valid for 90 days from order date.* — Платеж осуществляется безотзывным аккредитивом, действительным в течение 90 дней от даты заказа, через любой

американский банк. При этом разрешается частичная отгрузка и перевалка (с одного судна на другое).

— *Payment with order by banker's draft or check on a UK bank.* — Оплата по приказу посредством банковской тратты или чеком на английский банк.

— *We have pleasure in enclosing our check for \$ 500.* — С удовольствием вкладываем наш чек на 500 долларов.

— *Payment is being made by banker's draft in settlement of your invoice for \$500.* — Платеж будет произведен банковским векселем в погашение вашего счета-фактуры на 500 долларов.

— *The Lloyds Bank will accept your draft.* — Ллойдз банк примет ваш вексель.

— *We have opened L/C with the Lloyds Bank.* — Мы открыли аккредитив через Ллойдз банк.

— *Please draw \$500 on us at 90 day's sight.* — Выпишите, пожалуйста, нам счет на 500 долларов со сроком оплаты 90 дней.

Напоминание и продолжение кредита:

— *May we again remind you that this account is still overdue.* — Позвольте еще раз напомнить вам, что наш счет все еще не оплачен.

— *According to our conditions of sale, your remittance was due on March 12.* — В соответствии с условиями нашей сделки, ваш перевод должен был поступить 12 марта.

— *It is no doubt through an oversight on your part that settlement is three months overdue.* — Нам кажется, что вы забыли погасить свой долг, срок которого истек 3 месяца назад.

— *We must insist on receiving payment by 21st January; failing this we shall be compelled to take legal action.* — Мы настаиваем на получении платежа к 31 января; если этого не произойдет, то мы будем вынуждены обратиться в суд.

— *We have often reminded you of the outstanding amount, but have received no reply or remittance from you.* — Мы часто напоминали вам о непоплаченном счете, но не получили от вас ни ответа, ни перевода.

— *The recent devaluation of the dollar has caused a setback in business.* — Последняя девальвация доллара привела к снижению деловой активности.

— *Would you allow me to postpone settlement of your account?* — Просим разрешить нам задержать оплату вашего счета.

— *Since you have always met your obligations in the past, we are prepared to allow you a postponement of payment.* — Так как в прошлом вы всегда выполняли свои обязательства, то мы можем разрешить вам задержать оплату.

— *Please send us half of the amount by return, and sign the enclosed acceptance for the remainder.* — Пожалуйста, верните нам почтой половину суммы и подпишите вложенный акцепт на остаток.

— *We trust you will settle the remainder by paying in monthly instalments.* — Мы надеемся, что вы погасите остаток путем выплаты ежемесячных взносов.

Practice Exercises:

Ex. 3.5.1. Read the sample of Reminder and translate.

4. ADDITIONAL TEXTS

Text 4.1

A Guide to Good Communication

Many employees complain about the lack of effective communication in their organizations. In addition, research shows that ineffective communication often results in lower productivity, and makes employees want to leave their jobs. Therefore we have prepared the following brief guidelines on different channels of communication and some tips on their use.

The written communication is necessary if you want your reader to have a permanent record of your message. However, you should remember that written communication is not always read as soon as it is received. Memos and e-mails can be easily overlooked or delayed for later consumption. So, if your information needs immediate action, don't use this medium.

When preparing a longer, written document outline the key points before you write out the first draft. Then write short notes before composing your full text. At the next stage, review it with the intention of reducing the word count by 25 per cent. Proof-read the final version before sending it off.

E-mail can be an excellent means of follow-up, so as to ensure correct understanding of the next steps after a meeting. When you write an e-mail or a memo, write a brief, clear reference to your topic in the «Subject» field.

Text 4.2

Tips on Effective Business Writing

Here are the basics of business writing – tips to keep your written communications sharp and effective. These tips provide the basics of good business writing and will always stand you in good stead.

- Keep your writing simple, short and to the point.
- Write positively. If you use a negative, try to find a solution or reason.
- Spend time on your headline. Everybody reads a headline, so use an attention grabbing statement.
- Get to the point: put first things first. The opening paragraph should be particularly clear and easy to understand.
- Stress the benefits to the reader in both your headline and text.
- Make the text look both neat and interesting by breaking it up with paragraphs. In that way the letter will be much easier to read. If a paragraph contains more than three sentences, break it up.
- Start sentences with the main clause and not with a subsidiary one. An example of putting the subsidiary clause first would be as follows: “To make the copy easier to read, break up the text with paragraphs.”

63

·Aim your writing at the reader or customer by turning ‘I/we’ into ‘You’ wherever possible. The rule is to use 4 «yours» for every «I».

·Put the reader's wants and needs first. Even in a letter to your boss you are ‘selling something’ – yourself or an idea. People tend to buy what they want from people they know and like.

·Write a powerful introduction and conclusion.

·Mind your language – be sure you look for strong, active and attractive words. Also, keep adjectives and adverbs to a minimum. Go for one really good word rather than two or three woolly ones.

- Watch out for jargon and popular phrases. They are a blight on your business letters, so root them out.
- Write actively – subject, verb, object.
- Keep sentences short (maximum 15 words) and vary the length of sentences.
- Make only one point per sentence: your reader does not want to be overwhelmed with information.
- Be friendly and polite. Establish trust and credibility.
- Keep the number of points to a minimum – between 3 and 5.
- End the document by saying what will happen next, encourage the reader to take some action, make clear what action you will take and follow that up.
- In a letter use a PS, as many people read the PS as the headline and intro.
- An excellent way of testing your business letters is to read them out loud to see how they sound.
- Always show complicated business letters to other people for a second opinion. What you write may not be what is read – you may accidentally cause offence to the reader.

Text 4.3

Can Snail Mail Beat E-mail?

When e-mail first came into general use about fifteen years ago, there was a lot of talk about the imminent arrival of the paperless office. However, it seems that e-mail has yet to revolutionise office communication. According to communications analyst Richard Metcalf, some offices have actually seen an increase in paper as a result of e-mail. «Information in the form of e-mail messages now floods our computer screens. These messages can be sent so quickly that memos tend to be distributed in the hundreds. For those secretaries whose bosses ask them to print out all their e-mails and leave them in their in-trays, this means using up a great deal of paper every month».

Metcalf has found that because e-mails have a tendency to get lost in cyberspace, PAs are increasingly likely to be asked by clients and colleagues to send all important documents both by e-mail and by fax or snail mail – through the post. «This highlights a further potential problem with e-mail in today's office – it is taking up time rather than saving it».

«With e-mail, communication is much easier, but there is also more room for misunderstandings», says psychologist Dr David Lewis. Generally, much less care is taken with e-mails than with letters or faxes where the sender will probably print the document and reread it before putting it in an envelope or on to the fax machine. «The nature of the medium means that e-mails are frequently poorly and hastily composed and consequently often unclear. It's little wonder that there are so many misunderstandings. It is a problem which people need to be particularly aware of when using e-mail».

More worrying still is the increasing misuse of e-mail for sending «flame-mail»– abusive or inappropriate e-mail messages. Recent research in several companies suggests that aggressive communications like this are on the increase. E-mail has become the perfect medium for letting out workplace frustration because it is so instant.

E-mail can be problematic in other ways. Staff all too often make the mistake of thinking that the contents of an e-mail, like things said over the phone, are private and not permanent. But it is not only possible for an employer to read all your e-mails, it is also perfectly legal. E-mail messages can be traced back to their origin for a period of at least two years, so you might want to rethink e-mailing colleagues your frustrations about your job. The advice is to keep personal e-mails out of the office.

It goes without saying that e-mail exists to make life easier and if used correctly is an invaluable tool for businesses of all sizes. But perhaps, for the time being, the fact that in the business world 70% of all documents are still in paper form is not such a bad thing after all.

Text 4.4

How to Get Your E-mail Read

Writing and sending e-mails used to be simple but has become more complicated with the growth of spam. Here's how to enhance your on-line messages, to avoid the spam cops and get your e-mails read. Use these tips to enhance and sustain the excellence of your e-mail writing.

1. *Get permission.* Make sure your audience knows you and that they have given you permission to contact them, or opted in to receive your e-mail.

2. *Avoid spam.* Spam is Unsolicited Commercial E-mail (UCE) which now arrives unwanted in your inbox and probably accounts for 50 per cent of all incoming mail. Avoid spam at all costs.

3. *Opt-in.* Always allow the reader a chance to opt-in and to unsubscribe, or give you a change of address.

4. *Write a clear headline.* The subject must be short and entice the recipient to open the mail. But avoid «enticing» words like «free» and «you».

5. *Brevity is best.* Keep the text short and clearly set out.

6. *Put the reader first.* Think «You» rather than «I» when writing. Make your e-mails useful and informative so people will look forward to getting them.

7. *Great content wins.* Offer plenty of free advice. This will help to pre-sell your services or products because readers will be a mood to buy.

8. *Stay in touch.* Repeat the communication process regularly. Your readers are your potential customers. And remember to keep saying «Thank you».



9. *Use sig files.* Sign off with your name and a «sig» file (three or four lines of information about yourself, your product or your website).

10. *Respect Privacy.* Have a clear and concise privacy policy. Assure your readers that their e-mail address will never be passed on to a third party. Unethical players make money by harvesting e-mail addresses, and selling on their lists. (That's how spam grows and grows apparently without effort).

Text 4.5
Three Envelopes

A new manager spends a week at his new office with the manager he is replacing. On the last day the departing manager tells him, «I have left three numbered envelopes in the desk drawer. Open an envelope if you face a crisis you can't solve».

Three months later there is a major crisis, everything goes wrong and the manager doesn't know what to do. He remembers the parting of his predecessor and opens the first envelope. The message inside says «Blame your predecessor!». He does this and gets out of the difficult situation.

About six months later, the company is experiencing a collapse in sales, together with serious product problems. The manager quickly opens the second envelope. The message reads «Reorganize!» This he does, and the company quickly recovers.

The following year, at his next crisis, he opens the third envelope. The message inside says «Prepare three envelopes».

5. ПРИЛОЖЕНИЕ

5.1. Сокращения, используемые в деловой переписке

Таблица 28

«Сокращения, используемые в деловой переписке»

A	a/c, acct.	account	счет
	adds	address	адрес
	ad(vt)	advertisement	объявление, реклама
	AGM	annual general meeting	общее ежегодное собрание
	a.m.	ante meridiem (=before noon)	до полудня
	amt	amount	сумма
	AOB	any other business	и прочие вопросы
	approx	approximately	примерно
	assoc	association	ассоциация
	asst.	assistant	помощник, ассистент
	attn	attention	Вниманию (такого-то)
B	B&B	bed and breakfast	ночлег и завтрак (для постояльца)
	bc	blind copy	пометка, которую ставит автор, если не желает упоминать имя другого адресата
	B/E	bill of exchange	переводной вексель, тратта
	bldg	building	здание, строение
	B/L	Bill of Lading	коносамент, транспортная накладная
C	cat.	catalogue	каталог
	c.	cent(s)	цент (ов)
	CEO	chief executive officer	исполнительный директор
	cf.	confer (=compare)	сравните (лат.)
	Co.	company	компания
	COD	cash on delivery	оплата при доставке
	Corp.	corporation	корпорация
	CV	curriculum vitae	резюме
D		dated	датированный
	dd	deadline date	крайний срок
	Dept.	department	отдел
	Dir	director	директор
E	EC	European Community	Европейское сообщество (ЕС)
	e.g.	exempli gratia (=for example)	например (лат.)
	enc(l).	enclosed	прилагается
	etc.	et cetera (=and the rest)	и так далее
F		female; feminine	женского пола
	f	foot	фут (=30,48 см)
	ff	following (pages)	следующие (страницы)
	fig	figure	цифра, рисунок, схема
G	GB	Great Britain	Великобритания

«Сокращения, используемые в деловой переписке»

G	gm	gram(s)	грамм(ов)
	GMT	Greenwich Mean Time	среднее время по Гринвичу
H	h	height	высота
	ha	hoc anno (=this year)	в текущем году (лат.)
	HQ	headquarters	штаб-квартира
	hr	hour	час
I	i.e.	id est (=that is, in other words)	то есть, другими словами (лат.)
	Inc.	incorporated	зарегистрированный как корпорация
	incl.	including	включая
	info	information	информация
	inv	invoice	долговая расписка
	IOU	I owe you	
	IT	Information Technologies	информационные технологии
J	Jr	Junior	младший
K	kg	kilogram	килограмм
	km	kilometre	километр
L	L/A	Letter of Authority	доверенность
	lb	pound	фунт (=453,6 г)
	L/C	letter of credit	аккредитив
	Ltd	limited	с ограниченной ответственностью
M	m	mile	миля (=1609 м)
	max	maximum	максимум
	memo	memorandum	служебная записка
	Messrs	messieurs (=Sirs/Gentlemen)	господа (фр.)
	min	minimum	минимум
	mm	millimetre	миллиметр
N	NB	nota bene (=take special note of)	обратите внимание на (лат.)
	no(s)	number(s)	номер(а)
	NL	no liability	не нести обязательства
	npo	non-profitmaking organization	некоммерческая организация
O	ord.	order	заказ
	oz	ounce	унция (=28,3 г)
	pa	per annum (=each year)	ежегодно, в год
P	PA	personal assistant	личный помощник
	para(s)	paragraph(s)	параграф (ы)
	PC	personal computer	персональный компьютер
	PLC	public limited company	открытая акционерная компания с ограниченной ответственностью
	P&L	profit & loss	прибыль и убыток
	p.m.	post meridiem (=after noon)	после полудня (лат.)
	POB	post office box	почтовый абонентный ящик
	p.p.	per procurationem	по доверенности (лат.)
	pp	pages	страницы
	PR	public relations	связи с общественностью
	PS	post scriptum	приписка (лат.)
	PTO	Please turn over	Переверните, пожалуйста; смотрите на обороте
	Q	qt(y)	quantity

«Сокращения, используемые в деловой переписке»

Q	qv	quod vide (=which may be referred to)	смотри там-то(лат.)
R	R&D	Research and Development	научно-исследовательские и опытно-конструкторскиеработы
	re	regarding	касательно
	ref.	reference	ссылка
	rep	representative	представитель
	RSVP	repondez, s'il vous plaît (=please reply)	ответьте, пожалуйста (фр.)
S	sae	stamped addressed envelope	конверт с обратным адресом и почтовой маркой
	sec	secretary	секретарь
	S(n)r.	senior	старший
	Sq.	square	площадь
	St.	street	улица
T	tel.	telephone	телефон
	temp.	temporary	временный
	trans	translated	переведенный
U	urgt	urgent	срочно
V	VAT	value added tax	НДС(налогнадобавленнуюстоимость)
	VIP	very important person	высокопоставленное лицо
	viz.	videlicet (=namely)	то есть; а именно (лат.)
	vol.	volume	том; объем
	vs.	versus	против (лат.)
	v.s.	vide supra (=see above)	смотри выше (лат.)
W	w/o	without	без
	wt	weight	вес
X	Xmas	Christmas	Рождество
Y	yr	year	год
	&	and	и
	£	pound sterling	фунт стерлингов
	@	at	коммерческое “at” в электронном адресе

5.2. Сокращения, используемые в электронной переписке

Таблица 29

«Сокращения, используемые в электронной переписке»

AAMOF	As a matter of fact...	IMO	In my opinion...
AFAIK	As far as I know...	IOW	In other words...
ASAP	As soon as possible.	IWBNI	It would be nice if...
BBL	Be back later.	KIS	Keep it simple...
BTW	By the way...	NRN	No response necessary.
CU	See you (Good-bye).	OS	operating system
F2F	face-to-face	ОТОН	On the other hand...

«Сокращения, используемые в электронной переписке»

FAQ	frequently asked questions	R	received
FOAF	friend of a friend	TFS	Thanks for sharing.
FYA	for your amusement	TIA	Thanks in advance.
FYI	for your information	WOBTAM	Waste of both time and money.
HTH	Hope this helps.	WRT	With respect to...

5.3. Указание на тип организаций в электронном адресе

Таблица 30

«Указание на тип организаций в электронном адресе»

com	Commercial business	коммерческая структура
edu	Educational institution	образовательная структура
gov	Government	правительство
int	International organization	международная организация
mil	Military	военная организация
net	Networking organization	Интернет-организация
org	Non-profit organization	некоммерческая организация

5.4. Основные сокращения стран, используемые в электронном адресе

Таблица 31

«Основные сокращения стран, используемые в электронном адресе»

au	Australia	Австралия
ca	Canada	Канада
cn	China	Китай
de	Germany	Германия
es	Spain	Испания
fr	France	Франция
jp	Japan	Япония
ru	Russia	Россия
ua	Ukraine	Украина
uk	United Kingdom	Великобритания
us	USA	США

6. БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

Учебная литература

1. Васильева Л. «Деловая переписка на английском языке»: – М. «Айрис ПРЕСС», 2015.
2. Богацкий И. С., Дюканова Н. М. Бизнес – курс английского языка. Серия «Словарь – справочник». 7 – изд., перераб. – Киев: «Логос», Москва: «Рольф», 2014. – 352 с.
3. Рыжков В.Д. «Разговорный английский язык в бытовых и деловых ситуациях» – Калининград: Янтар.сказ., 2014.
4. Шевелева С.А. «Деловой английский» – М.: «Культура и спорт», ЮНИТИ, 2014.
5. Andy Hopkins «Work in Progress» UK «Longman», 2015.
6. F.W. King, Dann Cree «English Business Letters» – М.: «Высшая школа», 2015.
7. Murdoch-Stern, S. Communiquer en anglais: contacts par téléphone, fax, mail, courrier. - Общение на английском: телефон, факс, E-mail, деловая переписка: учеб. пособие./ Серена Мёрдок-Стерн; пер. с фр. – М.: Астрель: АСТ, 2015.

Интернет-ресурсы

1. Гришаева Е. Б. Деловой иностранный язык/ Гришаева Е.Б., Машукова И.А. - Краснояр.: ЭБС "ИНФРА-М", 2015. - 192 с.: ISBN 978-5-7638-3296-9
2. Шевелёва, С.А. Английский для гуманитариев [Электронный ресурс]: учебник / С.А. Шевелёва. - ЭБС "ИНФРА-М", 2012. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?item=bookinfo&book=376421>

Словари

- 1) Сапцов, С.П. Англ. язык. Быстро расширяем словарный запас [Текст]: словарь / С.П. Сапцов. – Питер, 2015.

Сайты интернета

www.study-english.info/phrases.php

www.testent.ru

www.ldoceonline.com/dictionary

Учебное текстовое электронное издание

Павловская Юлия Викторовна

ДЕЛОВАЯ КОРРЕСПОНДЕНЦИЯ

Учебное пособие

0,83 Мб

1 электрон. опт. диск

г. Магнитогорск, 2017 год
ФГБОУ ВО «МГТУ им. Г.И. Носова»
Адрес: 455000, Россия, Челябинская область, г. Магнитогорск,
пр. Ленина 38

ФГБОУ ВО «Магнитогорский государственный
технический университет им. Г.И. Носова»
Центр электронных образовательных ресурсов и
дистанционных образовательных технологий
e-mail: ceor_dot@mail.ru