

## Задание для 7-недели

### Тема: Письменная деловая коммуникация

- 1) Прочитайте внимательно данный материал о типах деловых писем.
- 2) Выпишите виды и особенности писем.
- 3) Составьте текст двух писем по выбору.

В деловом общении существуют следующие типы деловых писем:

- Письмо-приглашение, как правило, адресуется руководителю или специалисту с предложением принять участие в каком-либо мероприятии.
- Письмо-просьба – деловое письмо, цель которого – получение информации, услуг, товаров, инициирование действий, необходимых организации-автору
- Письмо-запрос используется на предконтрактной стадии взаимодействия партнеров и содержит: преамбулу с изложением причин или целей получения информации и обоснования необходимости предоставления материалов.
- Цель письма-требования – заставить адресата выполнить взятые на себя обязательства в условиях, когда имеются серьезные нарушения ранее принятых договоренностей.
- Письмо-согласие – положительный ответ, обычно начинается с обоснования или непосредственно с изложения информации
- Письмо-отказ – это отрицательный ответ, который всегда должен быть обоснован
- Основная цель письма-жалобы – передать все необходимые сведения о возникшей проблеме. Письмо должно содержать информацию, касающуюся конкретной услуги или товара
- Гарантийное письмо направляется деловому партнеру, как обязательство уплаты за услугу или покупку, либо как подтверждение каких-либо гарантий.
- Письмо-претензия, содержит следующие данные, основные для предъявления претензии, сами претензии, конкретные требования стороны, предъявляющие претензии.
- Письмо-напоминание, направляется в тех случаях, когда не удается с помощью личного контакта или телефонных переговоров, получить желаемый результат.
- Письмо-извинение, направляется в случае невозможности совершения какого-либо ранее запланированного действия.
- Письмо-извещение, посылается как благодарность выражение или готовность к сотрудничеству, информационное сообщение и т. д. и является проявлением вежливости делового партнера.
- Письмо-благодарность, в практику деловой переписки вошло недавно, но широко используется в деловом мире, так же, как проявление вежливости, его цель поблагодарить партнера за услугу, приглашение и т. д.
- Сопроводительное письмо, составляется для сообщения адресату, о направлении каких-либо ценностей, документов, товаров и т. д. Это письмо является главным бухгалтерским документов, выполняет функцию контроля за прохождением грузов и функцию ярлыка.
- Письмо – оферты содержит формальное предложение определенному лицу заключить сделку с указанием всех необходимых для заключения условий.
- Рекламное письмо должно не просто предлагать товар или услугу, но и стимулировать интерес клиента и желание их приобрести.

