

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ

Белорусский национальный технический университет
Филиал БНТУ
«Минский государственный политехнический колледж»

Электронное учебно-методическое пособие

BUSINESS CORRESPONDENCE

по учебной дисциплине
«Иностранный язык делового общения»
(английский язык)
для специальности 2-26 02 31
«Документоведение и документационное обеспечение управления»

Электронный учебный материал

Минск 2020

Авторы:

Савицкая О.В., Соколова Т.Г.

Рецензенты:

Якименко Н.А.,

преподаватель высшей квалификационной категории,
ИПК УО РИПО

Соколова Т.Г.

Председатель цикловой комиссии иностранных языков,
филиала БНТУ «Минский государственный политехнический колледж»

Учебно-методическое пособие предназначено для самостоятельного и дистанционного, а также аудиторного изучения одного из основных разделов «Деловая документация» учебной дисциплины «Иностранный язык делового общения» специальности 2 - 26 02 31 «Документоведение и документационное обеспечение». В учебно-методическом пособии представлен теоретический и практический материал, контрольно-измерительный материал, обеспечивающий контроль и самоконтроль знаний для проведения текущей и итоговой аттестации.

Белорусский национальный технический университет.

Филиал БНТУ «Минский государственный политехнический колледж».

пр - т Независимости, 85, г. Минск, Республика Беларусь

Тел.: (017) 292-13-42 Факс: 292-13-42

E-mail: mgpkby@bntu.by

<http://www.mgpk.bntu.by/>

Регистрационный № БНТУ/МГПК – 95.2020

© БНТУ, 2020

© Савицкая О.В., Соколова Т.Г. 2020

СОДЕРЖАНИЕ

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА.....	4
ВЫПИСКА ИЗ ТИПОВОГО УЧЕБНОГО ПЛАНА	4
МЕЖДИСЦИПЛИНАРНЫЕ СВЯЗИ.....	7
ВЫПИСКА ИЗ УЧЕБНОЙ ПРОГРАММЫ.....	8
ВЫПИСКА ИЗ ТЕМАТИЧЕСКОГО ПЛАНА	10
ПРИМЕРНЫЕ КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ РЕЗУЛЬТАТОВ УЧЕБНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ	14
СУЩЕСТВЕННЫЕ И НЕСУЩЕСТВЕННЫЕ ОШИБКИ	19
ТЕОРЕТИЧЕСКИЙ МАТЕРИАЛ.....	20
UNIT I.....	20
Letter Structure	20
Types of letters.....	29
Helpful Expressions in Business Correspondence	31
Abbreviation in Business Correspondence	32
UNIT II	35
Letters of Invitation.....	35
Letters of Enquiry	35
Letters of Reply to Enquiry.....	35
Letter of Offer	36
Letter of Order	37
Letters of Order Acknowledgement.....	37
Letters of Order Decline	37
Letters of Complaints.....	38
UNIT III	38
Contracts.Content and main points of the contract	39
ПРАКТИЧЕСКИЙ МАТЕРИАЛ	49
UNIT I.....	49
Letter Structure	49
Types of letters.....	50
Helpful Expressions in Business Correspondence	52
Abbreviations in Business Correspondence.....	54
UNIT II	55
Letters of Invitation and Letters of Acceptance.....	55
Letters of Enquiry	57
Letters of Reply to Enquiry.....	65
Letters of Offer.....	71
Letters of Order.....	75
Letters of Order Acknowledgement.....	82
Letters of Order Decline	86
Letters of Complains and Answering to a Complaint.....	88
Letters of Advertisement.....	94
Letters of Payment and Reminders	97
UNIT III	102
Contracts and their Performance.....	102
Transport Documents, Bills of Lading.....	111
Discussing tests and Packing	115
Bank Documents	117
International messages	120
ПРИМЕРНЫЕ ЗАДАНИЯ К ОБЯЗАТЕЛЬНОЙ КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЕ	124
ЗАДАНИЯ ДЛЯ САМОКОНТРОЛЯ	128
ВОПРОСЫ ДЛЯ САМОКОНТРОЛЯ.....	150
ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНЫХ ИЗДАНИЙ И ИНФОРМАЦИОННО-АНАЛИТИЧЕСКИХ МАТЕРИАЛОВ	152

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Данное электронное учебно-методическое пособие может использоваться преподавателями, учащимися дневной и заочной формы получения среднего специального образования для самостоятельного, а также аудиторного изучения материала учебной дисциплины «Иностранный язык делового общения» на 3 курсе для специальности 2-26 02 31 «Документоведение и документационное обеспечение управления».

В данное электронное учебно-методическое пособие включен материал по разделу учебной программы «Деловая документация». В электронном учебно-методическом пособии представлены теоретический материал с опорными конспектами для визуализации и систематизации учебного материала, практический материал, задания и вопросы для самоконтроля, примерные задания к обязательной контрольной работе, с целью подготовки к текущей и итоговой аттестации.

Для просмотра электронного учебно-методического пособия, необходимо, чтобы было установлено следующее программное обеспечение:

- Adobe Reader - программа для просмотра и печати документов в формате PDF.

Электронное учебно-методическое пособие является интерактивным, так как предлагает возможность перехода к необходимому материалу или разделу посредством гиперссылок.

Целью обучения иностранному языку делового общения является овладение учащимися учреждений среднего специального образования иностранным языком как средством профессиональной деятельности; формирование представления об основных процессах регулирования деятельности человека в профессионально-деловой сфере средствами иностранного языка в условиях межкультурной коммуникации; ознакомление учащихся с системой понятий в данной сфере и специальными языковыми и речевыми средствами, раскрывающими эти понятия; стимулирование их стремлений к совершенствованию владением иностранным языком.

Усвоение дисциплины неразрывно связано со знаниями таких дисциплин профессионального компонента, как «Иностранный язык», «Практика устной и письменной речи», «Информационные технологии», «Документационное обеспечение управления». Реализация междисциплинарных связей обеспечивает профессиональную направленность будущего специалиста в соответствии со стандартом специальности.

При составлении настоящего пособия использованы материалы ряда современных зарубежных и отечественных изданий.

ВЫПИСКА ИЗ ТИПОВОГО УЧЕБНОГО ПЛАНА

Специальность 2-26 02 -31

Документоведение и документационное обеспечение управления

Учебная дисциплина
«Иностранный язык делового общения»
изучается на протяжении 3 семестров
(дневная форма обучения).

Виды работ	Количество часов			
	3 семестр обучения	4 семестр обучения	5 семестр обучения	6 семестр обучения
Всего часов	46	56	30	38
Из них: практических занятий	46	56	30	38
лабораторных работ	-	-	-	-
курсовое проектирование	-	-	-	-
Количество: тематических контрольных работ	-	-	-	-
обязательных контрольных работ	-	1	-	1
*домашних контрольных работ	--	-	-	-
Экзамен	-	1	-	1

Специальность 2-26 02 -31
Документоведение и документационное обеспечение управления

Учебная дисциплина
«Иностранный язык делового общения»
изучается на протяжении 4 семестров
(заочная форма обучения).

Виды работ	Количество часов			
	1 семестр обучения	2 семестр обучения	3 семестр обучения	4 семестр обучения
Всего часов	46	56	30	38
Из них: практических занятий	46	56	30	38
лабораторных работ	-	-	-	-
курсовое проектирование	-	-	-	-
Количество: тематических контрольных работ	-	-	-	-
обязательных контрольных работ	-	-	-	-
*домашних контрольных работ	--	1	-	1
Экзамен	-	1	-	1

МЕЖДИСЦИПЛИНАРНЫЕ СВЯЗИ

1. Секретарское дело
2. ДОУ
3. ТСО
4. Основы менеджмента
5. Психология и этика делового общения
6. Основы экономики
7. Международные коммуникации
8. Деловое администрирование на иностранном языке

ВЫПИСКА ИЗ УЧЕБНОЙ ПРОГРАММЫ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ «ИНОСТРАННЫЙ ЯЗЫК ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ»

Специальность 2 – 26 02 31 «Документоведение и документационное обеспечение управления»

3 КУРС

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Данная учебная программа разработана на основании примерного тематического плана по учебной дисциплине «Иностранный язык делового общения» для специальности 2-26 02 31 «Документоведение и документационное обеспечение управления», утвержденного постановлением Министерства образования Республики Беларусь от 12.08.2013 №69РБ ст. №362 Д/тип

Обучение иностранным языкам в Республике Беларусь осуществляется на основе коммуникативно-когнитивного системно-деятельностного подхода в соответствии со следующими принципами:

- единство практической, развивающей, воспитательной и образовательной целей;
- сочетание практической направленности с систематизацией языкового и речевого материала в сознании обучаемых;
- системность в организации обучения;
- взаимосвязанное обучение всем видам речевой деятельности;
- формирование навыков и умений иноязычной речи на основе механизмов речепорождения, речевосприятия и коммуникативного взаимодействия;
- формирование навыков и умений самостоятельной работы с иностранным языком в процессе овладения им.

Языковой материал, подлежащий усвоению, представлен в двух минимумах: продуктивном – для использования в процессе общения и рецептивном – для чтения, восприятия и понимания речи на слух.

Практическая цель курса обучения английскому языку делового общения состоит в том, чтобы обеспечить достаточно свободное, нормативно правильное и функционально адекватное владение всеми видами речевой деятельности.

Целью обучения иностранному языку делового общения является овладение учащимися учреждений среднего специального образования иностранным языком как средством профессиональной деятельности; формирование представления об основных процессах регулирования деятельности человека в профессионально-деловой сфере средствами иностранного языка в условиях межкультурной коммуникации; ознакомление учащихся с системой понятий в данной сфере и специальными языковыми и речевыми средствами, раскрывающими эти понятия;

стимулирование их стремлений к совершенствованию владением иностранным языком.

Учитывая необходимость соответствия требованиям международных стандартов деловой корреспонденции, а также широкое внедрение в практику работы секретаря-референта компьютерных технологий, программа предусматривает межпредметные связи с дисциплинами «Иностранный язык», «Практика устной и письменной речи», «Информационные технологии», «Документационное обеспечение управления».

В результате изучения дисциплины специалист в области иностранного языка должен:

знать на уровне представления:

- основные фонетические и грамматические нормы, позволяющие использовать иностранный язык как средство общения;
- базовые речевые нормы, необходимые для делового общения;
- виды и формы деловой корреспонденции на иностранном языке;

знать на уровне понимания:

- минимальный объем слов, позволяющий вести общение на английском языке;
- структурные, лексические и стилистические особенности английского языка делового общения;
- основы делового языка по специальности 2-26 02 31 «Документоведение и документационное обеспечение управления»
 - правила устного общения и письменной речи, позволяющие осуществлять языковую коммуникацию;
 - технику перевода текстов по тематике профессиональной деятельности;
 - конвенции составления документов различных типов;
 - требования к оформлению корреспонденции и другой зарубежной документации по классификации международных партнерских контактов;

уметь:

- использовать этикетные формы общения на уровне социального и делового контакта;
- осуществлять профессиональное общение на иностранном языке;
- делать устные общения в монологической и диалогической форме по специальности и общественно-политическим вопросам;
- извлекать необходимую информацию из иностранных источников и оформлять ее в виде перевода, реферата, аннотации;
- воспринимать на слух информацию делового характера;
- оформлять корреспонденцию и другую зарубежную документацию на иностранном языке с использованием классификации международных партнерских контактов;
- пользоваться словарями разных типов, справочной литературой;

владеть:

- достаточным объемом лексических единиц для общения и ведения деловой переписки;
- основными грамматическими конструкциями, характерными для делового общения и переписки;
- способами перевода специальных и социально-политических текстов (со

словарем);

- знаниями о ведении деловой документации и переписки.

В процессе достижения цели овладения иностранным языком как средством межкультурного, межличностного и профессионального общения в социальной и деловой сферах деятельности кроме коммуникативных задач реализуются также когнитивные и развивающие задачи.

Когнитивные (познавательные) задачи включают развитие рациональных способов мышления: умения производить различные логические операции (анализ, синтез, установление причинно-следственных связей, аргументирование, обобщение и вывод, комментирование).

Развивающие задачи включают развитие:

- способности четко и ясно излагать свою точку зрения по проблеме на английском языке;
- способности понимать и уважать чужую точку зрения по проблеме, стремиться к сотрудничеству и достижению согласия, выработке общей позиции в условиях различия взглядов и убеждений;
- готовности к различным формам и видам международного сотрудничества (совместный проект, конференция, совещание и др.);
- способности выявлять, сопоставлять и адекватно передавать социокультурные особенности в межкультурном общении с носителями английского языка и его пользователями.

В процессе изучения дисциплины предусматривается проведение двух обязательных контрольных работ и двух экзаменов. Тематика и содержание обязательных контрольных работ, форма их проведения определяются преподавателем, рассматриваются на заседании предметной (цикловой) комиссии. Тематика и форма проведения экзаменов рассматриваются на заседании предметной (цикловой) комиссии.

ВЫПИСКА ИЗ ТЕМАТИЧЕСКОГО ПЛАНА

Раздел, тема	Количество часов
Раздел 6. Деловая документация	68
6.1 <i>Деловая переписка.</i>	48
6.1.1 Структура делового письма. Аббревиатура в деловой корреспонденции.	6
6.1.2 Письмо-приглашение.	2
6.1.3 Письмо-поздравление	2
6.1.4 Письмо-запрос	2
6.1.5 Письмо-встречный запрос	2
6.1.6 Письмо-предложение	2
6.1.7 Письмо-заказ	4
6.1.8 Письмо-подтверждение заказа	2

6.1.9 Письмо-отклонение заказа	2
6.1.10 Письмо-изменение заказа	2
6.1.11 Письмо-отзыв заказа	2
6.1.12 Письмо-обсуждение цен и условий	2
6.1.13 Рекламное письмо	2
6.1.14 Письмо-напоминание.	2
6.1.15 Письмо-рекламация/претензия	2
6.1.16 Письмо-урегулирование претензии	2
6.1.17 Письмо об оплате	6
6.1.18 Культура оформления деловой документации	2
6.1.19 Различия в американской и английской терминологии	
6.2 <i>Контракт</i>	20
6.2.1 Условия поставки. Инкотермины.	2
6.2.2 Банковские документы	2
6.2.3 Транспортные документы	2
6.2.4 Отгрузочные документы	2
6.2.5 Коносаменты.	2
6.2.6 Правила и традиции оформлений международного образца	9
<i>Обязательная контрольная работа №2</i>	1

Содержание программы

Цели изучения темы	Содержание темы	Результат
РАЗДЕЛ 6. Деловая документация		
<p>Сформировать знания лексико-грамматического материала в рамках изучаемой темы.</p> <p>Научить использовать базовые речевые нормы в письменной практике делового общения.</p> <p>Сформировать умения применять базовые речевые нормы для решения коммуникативных задач в рамках изучаемой темы.</p>	<p>6.1 <i>Деловая переписка.</i></p> <p>6.1.1 Структура делового письма. Аббревиатура в деловой корреспонденции.</p> <p>6.1.2 Письмо-приглашение.</p> <p>6.1.3 Письмо-поздравление.</p> <p>6.1.4 Письмо-запрос.</p> <p>6.1.5 Письмо-встречный запрос.</p> <p>6.1.6 Письмо-предложение.</p> <p>6.1.7 Письмо-заказ.</p> <p>6.1.8 Письмо-подтверждение заказа.</p> <p>6.1.9 Письмо-отклонение заказа.</p> <p>6.1.10 Письмо-изменение заказа.</p> <p>6.1.11 Письмо-отзыв заказа.</p> <p>6.1.12 Письмо-обсуждение цен и условий.</p> <p>6.1.13 Рекламное письмо.</p> <p>6.1.14 Письмо-напоминание.</p> <p>6.1.15 Письмо-рекламация/претензия.</p> <p>6.1.16 Письмо-урегулирование претензии.</p> <p>6.1.17 Письмо об оплате.</p> <p>6.1.18 Культура оформления деловой документации.</p> <p>6.1.19 Различия в американской и английской терминологии.</p>	<p>Использует в письменной и устной практике делового общения лексико-грамматический материал</p> <p>Анализирует и оформляет деловую корреспонденцию по образцу.</p> <p>Анализирует содержание, структуру и тип деловых писем.</p> <p>Соотносит содержание корреспонденции с различными группами деловой корреспонденции международного образца.</p> <p>Оперировать образцами в оформлении документации в соответствии с требованиями к структуре и правилам составления документов различных типов на иностранном языке.</p> <p>Читает текст по тематике профессиональной деятельности (со словарем).</p> <p>Выполняет требования к оформлению корреспонденции и другой зарубежной документации по классификации международных партнерских контактов.</p> <p>Демонстрирует умение использовать алгоритм для решения новых нестандартных коммуникативных задач.</p>

	<p>6.2 <i>Контракт.</i></p> <p>6.2.1 Условия поставки. Инкотермины.</p> <p>6.2.2 Банковские документы.</p> <p>6.2.3 Транспортные документы.</p> <p>6.2.4 Отгрузочные документы.</p> <p>6.2.5 Коносаменты.</p> <p>6.2.6 Правила и традиции оформлений международного образца.</p>	
--	--	--

ПРИМЕРНЫЕ КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ РЕЗУЛЬТАТОВ УЧЕБНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

ПРИМЕРНЫЕ КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ ГОВОРЕНИЯ (УСЛОВНО НЕПОДГОТОВЛЕННАЯ МОНОЛОГИЧЕСКАЯ РЕЧЬ)

Балл	Показатели оценки
10 (десять)	Свободное оперирование программным материалом. Применение знаний и умений в незнакомых ситуациях. Адекватная и полная реализация коммуникативной задачи. Связность, полнота, спонтанность, лексическое и грамматическое разнообразие с использованием идиом, выражений оценочного характера, средств речевого этикета, выражение собственного мнения при отсутствии ошибок.
9 (девять)	Полное, прочное, глубокое, системное знание учебного материала в частично измененной ситуации. Адекватная и полная реализация коммуникативной задачи. Связность, полнота, спонтанность, лексическое и грамматическое разнообразие и использование выражений оценочного характера, средств речевого этикета, выражение собственного мнения при отсутствии ошибок.
8 (восемь)	Уверенная реализация коммуникативного намерения в ситуациях, предусмотренных учебной программой. Связность, полнота, спонтанность, лексическое и грамматическое разнообразие и использование выражений оценочного характера, средств речевого этикета, выражение собственного мнения, наличие несущественных ошибок.
7 (семь)	Полное, прочное воспроизведение программного материала. Реализация коммуникативного намерения в ситуациях, предусмотренных учебной программой. Некоторые нарушения композиционной структуры высказывания, связность, полнота, выражение собственного мнения. Ограниченность в использовании лексических и грамматических структур. Нарушение норм произношения в отдельных случаях, затрудняющих понимание. Наличие единичных ошибок.
6 (шесть)	Осознанное воспроизведение программного учебного материала в знакомой ситуации. Недостаточно полная реализация коммуникативного намерения. Ограниченный объем высказывания. Недостаточная беглость речи с оговорками и немногочисленными ошибками в употреблении слов и грамматических структур.
5 (пять)	Осознанное воспроизведение большей части учебного материала в знакомой ситуации. Реализация коммуникативного намерения осложнена значительными затруднениями в выборе языковых средств и формулировании содержания речи. Нарушение логики и композиционной организации речи. Наличие некоторых лексических и грамматических ошибок.
4 (четыре)	Недостаточно полное воспроизведение большей части программного учебного материала. Неполная реализация коммуникативного намерения. Ограниченный объем высказывания. Наличие ошибок в употреблении словаря и грамматических структур. Значительное нарушение произносительных норм, затрудняющих понимание.
3 (три)	Ограниченный словарный запас и недостаточное владение грамматическими структурами затрудняют реализацию коммуникативного намерения. Ограниченный объем высказывания. Нарушение логики и композиционной организации речи. Наличие лексических, грамматических и фонетических ошибок сильно затрудняют понимание речи.
2 (два)	Несоответствие высказывания учащегося коммуникативной задаче, объем высказывания ограничен набором кратких предложений, нарушена связность речи. Наличие лексических, грамматических и фонетических ошибок сильно затрудняют понимание речи.
1 (один)	Полная неспособность реализовать коммуникативную задачу. Произнесение бессвязных фраз и большое количество ошибок.

**ПРИМЕРНЫЕ КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ
ПОНИМАНИЯ ПРОЧИТАННОГО (ПИСЬМЕННЫЙ КОНТРОЛЬ)**

*Стандартный текст объемом 100-1200 слов
выполняется за 45 минут, 20 пунктов заданий*

Балл	Показатели оценки
10 (десять)	Все задания выполнены без ошибок, даны полные развёрнутые ответы.
9 (девять)	Все задания выполнены, допущена одна неточность, связанная с полнотой ответа.
8 (восемь)	Допущена одна неточность в понимании.
7 (семь)	Допущена одна фактическая ошибка или две неточности.
6 (шесть)	Допущены две фактические ошибки или одна фактическая и две неточности.
5 (пять)	Допущены три фактические ошибки или две фактические и две неточности.
4 (четыре)	Допущены три фактические ошибки и неточности.
3 (три)	Допущены четыре фактические ошибки.
2 (два)	Допущено более 4 фактических ошибок и неточностей.
1 (один)	Не понято содержание прочитанного.

Орфографические, грамматические и лексические ошибки не учитываются, если они не нарушают смысл высказывания.

За допущенные фактические ошибки снимается -1 балл.

За наличие несущественных ошибок в изложении событий, фактов и последовательности действий снимается - 0,5 балла.

**ПРИМЕРНЫЕ КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ
УЧЕБНЫХ ДОСТИЖЕНИЙ УЧАЩИХСЯ ПО ВОСПРИЯТИЮ И ПОНИМАНИЮ РЕЧИ НА
СЛУХ.
(ПИСЬМЕННЫЙ КОНТРОЛЬ)**

Стандартный текст от 1200 до 1500 знаков, количество пунктов до 20

Отметка в баллах	Показатели оценки
10 (десять)	Все задания выполнены правильно, даны полные, развёрнутые ответы.
9 (девять)	Все задания выполнены правильно, допущена одна неточность, связанная с полнотой ответа.
8 (восемь)	Допущена одна фактическая ошибка или две неточности.
7 (семь)	Допущены две фактические ошибки или одна фактическая ошибка и две неточности.
6 (шесть)	Допущены две фактические ошибки и неточность.
5 (пять)	Допущены три фактические ошибки или две фактические ошибки и две неточности.
4 (четыре)	Допущены три фактические ошибки и две неточности.
3 (три)	Допущены четыре фактические ошибки и неточности.
2 (два)	Допущено более четырёх фактических ошибок.
1 (один)	Содержание не понято, наличие многочисленных смысловых ошибок.

Орфографические, грамматические и лексические ошибки не учитываются, если они не нарушают смысл излагаемых событий.

За допущение фактической ошибки снимается 1 балл.

За наличие несущественных ошибок в изложении событий, фактов и последовательности действий снимаются 0,5 балла.

Рекомендуемое содержание экзаменов.

Третий курс (устная форма экзамена):

1. Прочитать текст и выполнить упражнения:
 - 1) true/false
 - 2) synonym match
 - 3) answer the questions
2. Написать деловое письмо по ситуации.

ЛИТЕРАТУРА

1. Деловой английский/ В.С. Слепович, Мн.: ТетраСистемс, 2002.- 256с.
2. Английский язык для делового общения/ Г.А. Дудкина [и др.]- Москва: Филоматис, 2008. – 685 с.
3. Английский язык для делового общения/ И.Ф. Жданова [и др.]- Москва: Филоматис, 2008. – 784 с.
4. Карневская, Е.Б. и др. Учимся слушать и понимать английскую речь – Learning to Listen: учеб. пособ. для вузов / Карневская Е.Б., Павлович Н.А., Лопатько В.В. – Мн.: Аверсэв, 2002. – 288 с.
5. Деловой английский язык секретарей / Т.А. Наавгустова, Минск: РИПК Минтруда и соцзащиты, 2008. 180с. + 1 электронный диск.
6. Деловой английский язык: пособие / А.М. Федоров, – Минск. Новое знание, 2008.- 559с.
7. Career Paths/ Virginia Evans, Express Publishing, 2011.

СУЩЕСТВЕННЫЕ И НЕСУЩЕСТВЕННЫЕ ОШИБКИ

Вид речевой деятельности	Существенные ошибки	Несущественные ошибки
Говорение	<p>1. Использование языка на уровне отдельных слов и словосочетаний.</p> <p>Неверный порядок слов в предложении.</p> <p>3. Ограниченный словарный запас для выражения мысли.</p> <p>4. Фонетические, лексические и грамматические ошибки в изученном материале, затрудняющие понимание высказывания говорящего.</p> <p>5. Структурно- стилистические ошибки в организации устного высказывания.</p> <p>6. Ограниченный объём высказывания.</p>	<p>1. Неверное использов. идиоматических речевых оборотов, обусловленных интерференцией родного языка.</p> <p>2. Пропуск или неверное употребление артиклей.</p> <p>3. Неверное употребление предлогов, не искажающих смысл высказывания.</p> <p>4. Неверный порядок прилагательных перед именем существительным.</p> <p>5. Словообразовательные ошибки, не затрудняющие понимание высказывания.</p>
Чтение/ Восприятие речи на слух	<p>1. Узнавание отдельных слов и фраз при чтении и слушании текста.</p> <p>2. Замещение одного звука или слова другим, искажающим смысловое содержание предложения.</p> <p>3. Незнание правил чтения.</p> <p>4. Частичное воспроизведение материала на уровне отдельных слов и предложений.</p>	<p>1. Фонетические ошибки в произношении незнакомых буквосочетаний, слов и словосочетаний.</p> <p>2. Воспроизведение интонации иноязычного предложения по правилам родного языка.</p> <p>3. Перефразирование услышанного или прочитанного контекста по правилам родного языка с некоторым нарушением структурных норм изучаемого ин. языка.</p>
Письменная речь	<p>1. Выражение мысли на уровне отдельных слов и словосочетаний.</p> <p>2. Употребление слов в ненормативных значениях, нарушение лексической сочетаемости, повторы, тавтология.</p> <p>3. Неверное употребление глагольных форм и несоблюдение согласования времён.</p> <p>4. Оформление письменных высказываний по правилам родного языка с нарушением структурно- стилистических норм изучаемого иностранного языка.</p> <p>5. Ограниченный объём высказывания.</p>	<p>1. Пунктуация иноязычного предложения по правилам родного языка.</p> <p>2. Неверное использов. идиоматических речевых оборотов, обусловленных интерференцией родного языка.</p> <p>3. Согласование подлежащего и сказуемого в единственном числе 3 лице.</p> <p>4. Пропуск необходимых элементов, не существенно затрудняющих понимание написанного.</p> <p>5. Словообразовательные ошибки, не затрудняющие понимание высказывания.</p>

ТЕОРЕТИЧЕСКИЙ МАТЕРИАЛ

UNIT I

Структура письма (*Letter Structure*)

Методическое обеспечение:

1. [Вопросы для самоконтроля](#)
2. [Практические задания](#)

Деловое письмо международного образца имеет четкую структуру, определенный набор реквизитов и стандартное расположение каждого из них. Полный формуляр письма международного образца имеет следующие состав и расположение реквизитов:

(1) Заголовок (адрес отправителя) Letter head (Sender's address)	
(2) Номер документа. Reference (3) Дата. Date	(2) Номер документа. Reference (3) Дата. Date
(4) Специальные почтовые отметки. Special mailing indication	
(5) Уведомление о конфиденциальности. Confidential	
(6) Адресат. Inside address	
(7) Указание на желательность ознакомления. For the attention of	
(8) Обращение. Salutation	
(9) Заголовок к тексту. Subject (Re.:)	
(10) Основной текст письма. Body of the letter	
(11) Завершение письма. Close	(11) Завершение письма. Close
(12) Подпись. Signature	(12) Подпись. Signature
(13) Пометка об исполнителях. Initials of persons in charge	
(14) Приложение. Enclosures	
(15) Копии письма. Copies	
(16) Постскриптум. PostScript (P.S.)	

Рис.1. Структура письма

1. Заголовок, или адрес отправителя (*Letter Head / Sender's Address*)

Заголовок письма помещается в верхней части листа в соответствии с разработанным заранее макетом. Элементами заголовка являются;

- фирменный знак (логотип),
- наименование фирмы или организации,
- почтовый адрес,
- абонентские номера оперативных средств связи (телефона, телефакса, телекса, а также адрес электронной почты).

Если фирма является филиалом, указывается основная компания-учредитель. В некоторых случаях в заголовок включаются сведения об основном направлении деятельности.

Во избежание перегрузки справочной информацией часть сведений, например абонентские номера, иногда переносят в нижнюю часть листа.

Примером такого расположения справочной информации может служить письмо автору данного учебного пособия от исполнительного директора Совета по международному обмену учеными с сообщением о присуждении стипендии имени сенатора Фулбрайта для прохождения научно-исследовательской стажировки в США.

Фирменный бланк письма с заголовком дает большую информацию о фирме (организации). В заголовке указывается тип компании. Например, сокращение *Ltd.* (от *Limited liability*) говорит о том, что это компания (общество) с ограниченной ответственностью, то есть при банкротстве владельцы компании или ее части несут ответственность лишь за тот капитал, который они внесли при образовании компании. Для кредиторов это предупреждение о том, что при банкротстве они смогут получить от компании лишь то, чем она владеет, а не личные средства держателей ее акций. В США в этом случае используется аббревиатура *Inc.* (от *Incorporated*). Сокращение *PLC* (*Public Limited Company*) значит, что акции компании можно купить в открытой продаже.

Примеры названий компаний; *Johnson & Johnson Inc.*; *SP Wholesalers PLC*; *Hartley-Mason Inc.*; *Levi Strauss & Co.*; *Ultrasonic Ltd.*

Сокращение *Co.* говорит о том, что компания является партнерством (*partnership*) двоих или более людей. Если это семейный концерн, добавляют слово *Son* (сын). *Sons* (сыновья), *Bros* (*Brothers*) (братья). У партнерства может быть как ограниченная, так и неограниченная ответственность. Например, *F. Lynch & Co. Ltd.* или *R. Hughes & Son Ltd.*

В заголовке письма, наряду с почтовым адресом компании, указываются телефон, факс и адрес электронной почты (E-mail). Перед ними могут указываться фамилии председателя (президента) компании и членов совета директоров.

• При отсутствии бланка письма с названием фирмы или организации адрес отправителя помещается в правом верхнем углу страницы.

На рис. 1 приводятся образцы заголовков на бланках для писем и факсовых сообщений международных финансовых организаций (МВФ и Всемирного Банка):

The World Bank Всемирный Банк Международный Банк Реконструкции и Развития	Белорусское представительство 220033, г. Минск пр. Партизанской д. 6а, 5-ый этаж Республика Беларусь	Belarus Resident Mission 6A Partizanskiy Avenue, 5 th Fl. Minsk 220033 Republic of Belarus Tel: 375 (17)226-06-44 Fax: 375 (17)226-06-48
--	--	---

TELEFAX TRANSMITTAL SHEET

DATE: 15 October, 1999

NO. OF PAGES: (incl. this page)

TO:

ORGANIZATION:

STREET ADDRESS:

CITY & COUNTRY:

FAX NUMBER:

FROM:

TEL. NO: 375 (17) 226-06-44

FAX NUMBER: 375 (17) 226-06-48

SUBJECT:

MESSAGE

Рис.2. Заголовки писем МВФ и факсовых сообщений Всемирного банка

2. Номер документа (Reference)

Номер документа указывается для удобства работы с корреспонденцией. Например, при получении письма (Your Ref.) и при ответе на письмо (Our Ref). Это соответствует русским обозначениям входящей и исходящей корреспонденции.

Номер документа может быть цифровой (например, 661/17, где 661 - порядковый номер документа, а 17- номер отдела или подразделения), буквенный (например, DS/MR, где DS - это инициалы автора, а MR- инициалы секретаря), или смешанной, буквенно-цифровой (our ref.: mb/AP/101).

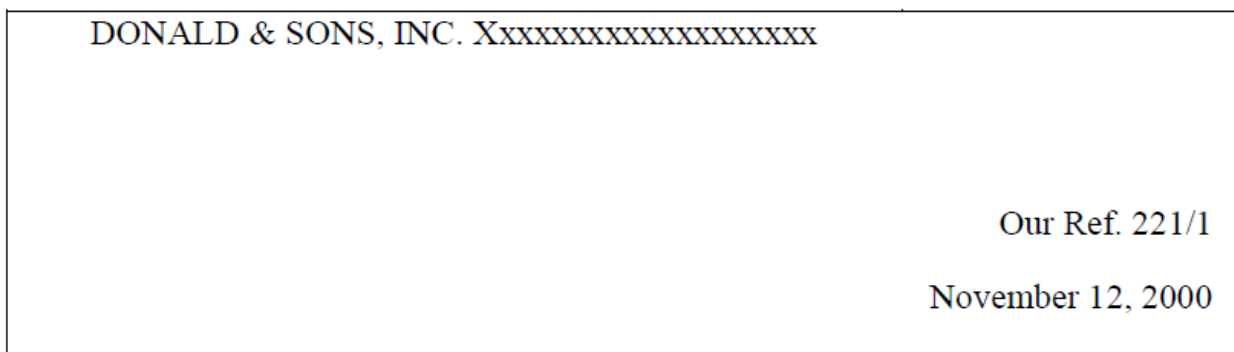


Рис.3. Номер документа

3. Дата (*Date*)

Дата указывается под адресом отправителя в правой или левой части страницы. Иногда между датой и адресом отправителя пропускается строка. Если имеется бланк фирмы с адресом, дата также обычно указывается в правом углу страницы.

Месяц в дате не следует писать в виде числа; например, 11.01.93 означает 11 января 1993 г. в Великобритании и 1 ноября 1993 г. в США. Не следует также сокращать название месяца, например, Nov. вместо November. Это выглядит небрежно. Не так сложно написать полностью дату, и тогда ваше письмо не затеряется и попадет в нужную папку.

Часто в порядковых числительных опускается 'th' после числа. Например, 24 October вместо 24th October. Иногда название месяца ставится вначале: October 24. Это дело выбора, но необходимо придерживаться какой-то одной формы написания даты.

4. Специальные почтовые отметки (*Special Mailing Indication*)

Если письмо посылается не обычной почтой, об этом может быть сделано специальное указание под строкой с датой, например:

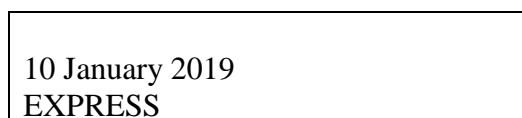


Рис.4. Специальные почтовые отметки

5. Уведомление о конфиденциальности (*Confidential*)

Данное уведомление означает, что письмо может быть вскрыто только адресатом или доверенным лицом. Запись делается под датой или адресом, а также на конверте.

10 January 2019
CONFIDENTIA

Рис.5. Уведомление о конфиденциальности

6. Адресат (*Inside Address*)

Адрес получателя указывается под адресом отправителя на противоположной стороне страницы.

Адресные сведения указываются в той же последовательности, что и на конверте, например:

Prof. Priscilla S. Rogers,
School of Business Administration
University of Michigan Ann Arbor,
MI 48109-1234 U.S.A.

Рис.6. Уведомление о конфиденциальности

Если имя и фамилия адресата известны, они (вместе с вежливой формой обращения или званием) указываются перед адресом:

Mr. J.E. Smith или *Mr. John Smith*, а не просто *Mr. Smith*

Существуют следующие вежливые формы обращения:

Mr (с точкой или без) как сокращение от *mister* при обращении к мужчине;

Mrs. при обращении к замужней женщине;

Ms может употребляться при обращении как к замужней, так и незамужней женщине;

Messrs как сокращение от французского *Messieurs* употребляется при обращении к двоим и более мужчинам (*Messrs P. Jones and B. Parker*) или в названии фирмы (*Messrs Collier & Clerke & Co.*).

Существует целый ряд специальных форм обращений, которые включаются в адрес, например ученые, медицинские и военные звания (в этом случае они употребляются *вместо Mr, Mrs, Ms*):

Dr. (*Doctor*); *Prof.* (*Professor*); *Capt.* (*Captain*); *Maj.* (*Major*); *Col.* (*Colonel*); *Gen.* (*General*).

Если имя адресата неизвестно, можно использовать его должность в фирме (*The Finance Director, The Sales Manager*). Если известно лишь название фирмы, можно адресовать письмо на ее имя: *Soimdsonic Ltd*.

Обратите внимание на рекомендуемый порядок написания адреса получателя:

Название дома или здания

Номер дома и название улицы, проспекта и т.п.

Город и его почтовый индекс

Страна

7. Указание на желательность ознакомления (*For the Attention of*)

Указание *For the attention of* означает желательность ознакомления с содержанием письма, адресованного организации, какого-то определенного лица. Оно может быть необходимо в случаях, когда отправитель не обладает полной информацией об адресате. Обычно такое указание помещается под внутренним адресом:

<p>International Industries Ltd. 1 -5 Greenfield Road Liverpool L22 OPL UNITED KINGDOM</p> <hr/> <p>For the attention of the Production Manaeer [сокращенный вариант; Attn.: Production Manager]</p> <p>Dear Sir,</p>

Рис.7. Указание на желательность ознакомления

8. Обращение (*Salutation*)

Обращение, которое является также формой приветствия, помещается под внутренним адресом без отступа от левой границы текста. Конкретная форма обращения зависит от адресата:

Dear Sir: (Уважаемый господин!) - при обращении к мужчине, имя которого вам неизвестно.

Dear Sirs: (Уважаемые господа!) - при обращении в организацию (фирму).

Dear Madam: (Уважаемая госпожа!) - при обращении к женщине (замужней или незамужней), имя которой вам неизвестно.

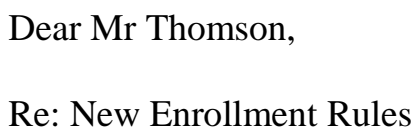
Dear Sir or Madam: (Уважаемый/ая господин/госпожа!) - при обращении к человеку, имя и пол которого вам неизвестны.

Dear Mr. (или **Dr., Prof.) Smith:** (без инициалов или имени) - при обращении к человеку, фамилия которого вам известна.

Gentlemen: (Господа!) - при обращении в организацию (фирму) в США.

9. Заголовок к тексту (*Subject*)

В заголовке к тексту письма дается его краткое и точное название. Он помещается после обращения к адресату и открывается словом "Subject" или сокращением "Re." (от "regarding", "относящийся к"), например:



Dear Mr Thomson,
Re: New Enrollment Rules

Рис.8. Заголовок к тексту

10. Основной текст письма. (*Body of the letter*)

Основная часть письма содержит сообщение. Текст большинства писем умещается на одной странице. Если письмо длиннее, оно продолжается на дополнительном листе.

Текст письма является наиболее важным реквизитом. Его композиция и набор стандартных речевых формул определяются типом делового письма. Следует помнить о том, что каждое новое положение, мысль должны начинаться с нового абзаца. При переводе текста письма особое внимание следует обращать на передачу [фраз-клише](#), для которых имеются готовые соответствия в языке перевода.

Текст письма разбивается на абзацы, отделяемые одним строчным пробелом. В начальном абзаце рекомендуется изложить сущность проблемы или определить состояние дел, а в заключительном - подвести итог с учетом изложенной выше информации. Если суть делового письма проста, оно оформляется в виде одного абзаца. В тех случаях, когда отправитель заинтересован в скорейшем ответе, текст завершается соответствующей просьбой: "I am looking forward to hearing from you soon".

11. Завершение (*Close*)

Если письмо начинается с Dear Sir, Dear Madam, Dear Sir or Madam (**ТО** есть без указания имени), оно заканчивается словами Yours faithfully, после

которых ниже следует подпись отправителя и еще строчкой ниже - имя и фамилия отправителя.

Если письмо начинается с Dear Mrs. Robinson, Dear Prof. Swales - **ОНО** заканчивается словами Yours sincerely (Sincerely yours). В США даже официальные письма иногда завершают словами Yours truly (Truly yours).

12. Подпись (*Signature*)

Для подписи обычно оставляют пробел в 3-5 строчных интервалов. Помимо собственно подписи, в блок входит указание имени и фамилии автора сообщения, его должности или звания, например:

Yours faithfully,	или	Yours sincerely,
(подпись) John Brown Sales Manager		(подпись) J. Howart, Ph.D. Department Head

Рис.9. Подпись

Иногда в деловой переписке перед подписью стоит аббревиатура *p.p.* (от "per pro" - "for and on behalf of" - от имени, за). Секретари часто ставят этот термин, когда подписывают письма от имени своих начальников, например:

Yours faithfully, (подпись <i>Mary Thomson</i>) p.p. J. Mill Managing Director
--

Рис.10. Подпись с аббревиатурой *p.p.*

13. Пометка об исполнителях (*Initials of Persons in Charge*)

Пометка об исполнителях в виде инициалов часто используется в крупных компаниях и отделах для сохранения информации о том, кто конкретно из сотрудников составлял и набирал текст. Инициалы составителя печатаются прописными буквами, а инициалы машинистки или оператора - строчными, например: MM: pd; CJR/nr.

Виды писем (*Types of letters*)

Методическое обеспечение:

1. [Вопросы для самоконтроля](#)
2. [Практические задания](#)

Существует несколько видов классификации деловых писем, в основе их лежат различные классификационные признаки.

Все деловые письма **по функциональным признакам** делятся на две группы:

1. **письма, требующие ответа**: письма-прошения, письма-обращения, письма-предложения, письма-запросы, письма-требования.

2. **письма, не требующие ответа**: письма-предупреждения, письма-напоминания, письма-подтверждения, письма-ответы, сопроводительные письма, гарантийные письма, письма-уведомления (информационные письма), письма-распоряжения.

По тематическому признаку деловые письма делят на:

I. **Коммерческие** — используются при подготовке к заключению коммерческого соглашения, а также во время исполнения условий договоров. К ним относятся следующие деловые письма:

1. **письмо-ответ** — письмо, содержащее сведения, запрошенные ранее;

2. **письмо-запрос** — письмо, в котором адресант обращается с определённым вопросом к адресату, например, обращения одной стороны к другой о желании заключить соглашение, как правило, без указания условий сделки или уточнить какой-то вопрос при совершении сделки;

3. **письмо-информация** — содержит информацию о состоянии каких-то дел, которые могут интересовать ту организацию, в которую это письмо отсылается;

4. **письмо-предупреждение** — письмо, в котором адресат предупреждается о прекращении предыдущей договорённости, в случае невыполнения им своих обязательств;

5. **письмо-предложение (оферта)** — заявление лица о желании заключить сделку с указанием конкретных условий сделки;

6. **письмо-претензия (рекламация)** — претензии к стороне соглашения, нарушившей принятые на себя по договору обязательства, и требование возмещения убытков;

7. **письмо-напоминание** — содержит напоминание о выполнении договорённостей, обязательств и условия, которые будут приняты в случае их неисполнения.

и др.

II. Некоммерческие — используются при решении различных организационных, правовых вопросов, экономических взаимоотношений. К ним относятся:

1. **письмо-гарантия** — содержит в себе подтверждения определённых обязательств или условий и адресуется отдельной организации или учреждению;

2. **информационное письмо (письмо-уведомление)** — предусматривает информирование о каких-то событиях или фактах, которые представляют интерес или могут заинтересовать адресата;

3. **письмо-подтверждение** — содержит подтверждение получения какого-либо товара, согласия с чем-либо, какого-то факта и т. п.;

4. **письмо-благодарность** — содержит выражение благодарности по какому-либо поводу;

5. **письмо-поздравление** — содержит поздравления по какому-либо поводу;

6. **письмо-приглашение** — содержит приглашение на какое-то мероприятие;

7. **письмо-прошение** — содержит просьбу сделать или прекратить какое-то действие, побудить к действию и т. п.;

8. **письмо-рекомендация** — письмо с прежнего места работы, характеризующее профессиональные качества соискателя работы или письмо с рекомендациями известного адресату письма партнёра, фирмы.

9. **письмо-соболезнование** — содержит соболезнования по какому-то поводу;

10. **инструктивное письмо** — содержит указания и разъяснения подведомственным организациям;

11. **сопроводительное письмо** — состоит в сообщении адресату о направлении каких-либо сопроводительных (неадресованных) документов, материальных ценностей и т. п.

По структуре выделяют следующие деловые письма:

Регламентированные — составляются по определённому установленному образцу.

Нерегламентированные — содержат авторский текст и составляются в свободной форме, не имеют установленного образца.

По количеству адресатов:

1. **Обычные** — направляются на один адрес от имени одного корреспондента.

2. **Циркулярные** — направляются целому ряду учреждений (например, руководящим учреждением своим структурным подразделениям (несколько адресов)).

3. **Коллективные** — направляются на один адрес, но пишут его от имени нескольких корреспондентов.

По форме отправления деловые письма могут быть:

1. **Конвертные** — отосланные с помощью почты в конверте (почтовое отправление).

2. **Электронные** — отосланные в электронном виде на e-mail (электронная почта).

3. **Факсовые** — отосланные факсом (факсовое сообщение).

Полезные выражения в деловой переписке *(Helpful Expressions in Business Correspondence)*

Методическое обеспечение:

1. [Вопросы для самоконтроля](#)
2. [Практические задания](#)

Обращение (Salutation)

When the recipient's name is unknown to you:

Dear Sir ...

Dear Madam ...

Dear Sir or Madam ...

When you know the recipient's name:

Dear Mr Hanson ...

Dear Mrs Hanson ...

Dear Miss Hanson ...

Dear Ms Hanson ...

Основной текст письма (*Body of the letter*)

Opening Lines:

With reference to your letter of 8 June, I ...

We are writing to enquire about ...

We are writing in connection with ...

We are interested in ... and we would like to know ...

After having seen your advertisement in ... , I would like ...

After having received your address from ... , I ...

I received your address from ... and would like ...

We/I recently wrote to you about ...

Thank you for your letter of 8 May.

Thank you for your letter regarding ...

Thank you for your letter/e-mail about ...
In reply to your letter of 8 May, ...
We are glad to inform you that..
We would like to..

Main part:

Vary. This part depends on the type of the letter.

Closing Lines:

If you require any further information, feel free to contact me.
We look forward to receiving your reply/order/products/etc.
We look forward to...
We look forward to hearing from you.
We look forward to seeing you.
Looking forward to hearing from you.
Please, advise as necessary.
Please contact me if you need any further information.
Please feel free to contact me if you have any further questions.
Please let me know if you need any further information.
We look forward to a successful working relationship in the future.
Should you need any further information, please do not hesitate to contact me.
Once again, I apologise for any inconvenience.
We hope that we may continue to rely on your valued custom.
I hope that this information will help you.
We would appreciate your immediate attention to this matter.

Завершение письма (*Close*)

When the recipient's name is unknown to you:

Yours faithfully

When you know the recipient's name:

Yours sincerely

Аббревиатура в деловой переписке
(*Abbreviations in Business Correspondence*)

Методическое обеспечение:

1. [Вопросы для самоконтроля](#)
2. [Практические задания](#)

Сокращения в адресах

Ave.

Avenue

авеню

Bldg.	Building	здание
Blvd.	Boulevard	бульвар
Dr.	Drive	проезд
Pkwy.	Parkway	широкая улица с элементами садово-парковой архитектуры, по которой обычно запрещен проезд тяжелого транспорта
PL.	Place	1) площадь; 2) небольшая улица, тупик
P.O.	Post Office	почта
P.O B.	Post-Office Box	абонентский ящик
Rd.	Road	дорога
Rte.	Route	дорога, шоссе
Rw., Rwy.	Railway	железная дорога
Sq.	Square	площадь
St.	Saint	святой
St.	Street	улица

Сокращения в приветствии

Dr.	Doctor	доктор (<i>ученая степень</i>)
Mr	Mister	мистер
Jr	Junior	младший
Dir	director	директор
Miss	Miss	мисс (<i>незамужняя женщина</i>)
Mrs	Missis	замужняя женщина
Ms	Miss	неизвестно, замужем девушка или нет
Prof.	Professor	профессор
CEO	chief executive officer	исполнительный директор
CFO	chief financial officer	главный финансовый директор
CMO	chief marketing officer	директор по маркетингу
HR	human resources	отдел кадров
Sr.	senior	старший
Ph.D.	Doctor of Philosophy	доктор философии

Сокращения в типах компаний

Co./co.	company	компания
Inc.	incorporated	зарегистрированный как корпорация
Ltd.	limited liability company	с ограниченной ответственностью
PLC	Public Limited Company	открытое акционерное общество
CJSC	closed joint stock company	закрытое акционерное общество

Список распространенных сокращений

p.p.	"per pro" = for and on behalf of	за и от имени
-------------	----------------------------------	---------------

c.c.	carbon copy	копия письма
b.c.c.	blind carbon copies	слепая, скрытая копия
P.S.	PostScript	послесловие, постскриптум
Re:	regarding	относящийся к
Ref.	Reference	номер документа
Encl. (or Enc.)	Enclosure	вложение, приложение (к чему-л.)
Attn.	For the attention of	желательность ознакомления с содержанием письма, адресованного организации, какого-то определенного лица
tel.	telephone	телефон
cif	Cost, Insurance, and Freight	стоимость, страхование и фрахт
fob	free on board	условие поставки, означающее, что продавец выполнил поставку, когда товар перешел через поручни судна в названном порту
SAE(or sae)	stamped addressed envelope	конверт с маркой и адресом
No./no.	number	номер
a/c	account	счёт (в банке)

UNIT II

Letters of Invitation

Методическое обеспечение:

[Практические задания](#)

Points to remember

1. Use an appropriate tone.
2. Be polite and positive.
3. Provide detailed information about the event.
4. Always check the letter before sending it.
5. Don't forget to write the contact information.
6. Mention special instructions or requirements if needed.
7. Follow the required format if needed.
8. Send the invitation letter beforehand.

Letters of Enquiry

Методическое обеспечение:

[Практические задания](#)

Points to remember

- 1 Give details of your own company as well as asking for information from your prospective supplier.
- 2 Be specific and state exactly what you want. If possible, quote box numbers, catalogue references, etc. to help your supplier identify the product/s.
- 3 Ask for a sample if you are uncertain about a product.
- 4 Suggest terms and discounts, but be prepared for the supplier to make a counteroffer.
- 5 Close with an expression such as I look forward to hearing from you and / or indicate the possibility of substantial orders or further business.

Letters of Reply to Enquiry

Методическое обеспечение:

Практические задания

Points to remember

- 1 In salutations, use the customer's name rather than Dear Sir/Madam.
- 2 Let the customer know early in the letter whether or not you can help them.
- 3 Make sure that you have supplied all the information you think will help your customer including, if relevant, catalogues and price lists.
- 4 Thank the customer for contacting you, and encourage further enquiries.
- 5 When giving a customer a quotation, in addition to the price quote transport and insurance costs, any discounts, method of payment, and delivery date.
- 6 Do not promise a delivery date that you cannot keep.

Letter of Offer

Методическое обеспечение:

Практические задания

Points to remember

1. In commercial sphere, an offer (offer) is a letter sent by the seller to potential buyers with the offer of goods or services and the intention to enter into a transaction indicating its specific conditions.
2. The offer letter (and it can be sent to one addressee or several) can contain:
 - detailed information on the specific goods or services offered, which gives grounds for either the subsequent conclusion of the contract or for other actions of the addressee for business cooperation;
 - general information, actually inviting to the start of negotiations on further cooperation.
3. The offer letter is written either in response to the request letter, or at the initiative of the sender.
4. The offer may be firm and free.

Letter of Order

Методическое обеспечение:

[Практические задания](#)

Points to remember

1. Even if you use an official order form when placing an order, it is a good idea to send a covering letter confirming terms of payment, discounts, delivery, and packing.
2. Orders should be acknowledged as soon as they are received. Email is a convenient way of acknowledging them quickly.
3. When sending an advice of despatch, remember that, if collection requires original documents, you cannot fax these or attach them to an email message.
4. If there are problems with delivery, tell your customer immediately what you intend to do to correct them. Apologize for the inconvenience.
5. If you turn an order down, be polite, and generalize the terms you use so that the customer does not think this refusal only applies to them.

Letters of Order Acknowledgement

Методическое обеспечение:

[Практические задания](#)

Points to remember

1. As soon as a supplier receives an order, it should be acknowledged.
2. Order acknowledgement can be done by letter, or by email for speed.
3. When the supplier has made up the order and arranged shipment, the customer is informed by means of an advice note. This may be a form, letter, fax, or email.

Letters of Order Decline

Методическое обеспечение:

[Практические задания](#)

Points to remember

1. There are a number of reasons for a company to refuse an order.
2. You may be out of stock of the product ordered, or you may no longer make it. Note that, in either case, you have an opportunity to sell an alternative product, but remember not to criticize the product you can no longer supply.
3. The customer may have a bad reputation.
4. The supplier may not like the terms the customer has asked for, either for delivery or discount or payment.
5. The quantity required might be too large or small.
6. Whatever your reason, you must be POLITE: the words reject and refuse have a very negative tone, therefore it is better to use decline or turn down instead.

Letters of Complaints

Методическое обеспечение:

[Практические задания](#)

Points to remember

- 1 Minor complaints can be faxed or emailed, but use letters when dealing with more serious ones.
- 2 Before writing a letter of complaint, make sure you have got your facts right.
- 3 Complaints are not accusations, they are requests to correct mistakes or faults. They should be written remembering that the supplier almost certainly wants to put things right.
- 4 Never make the complaint personal (e.g. your mistake, your fault you are to blame). Use an impersonal tone (e.g. the mistake, it must have happened because. ...the error).
- 5 When answering a complaint, thank your customer for pointing out the problem. If the complaint is justified, explain how the problem occurred and how you intend to deal with it.
- 6 If you need more time to investigate the complaint, tell your customer.
- 7 If the complaint is unjustified, politely explain why, but sympathize about the inconvenience it has caused.

Unit III

Контракт.

Содержание и основные пункты контракта

Методическое обеспечение:

[Практические задания](#)

На практике чаще, чем иные виды договоров, встречается договор (контракт) купли-продажи (поставки товаров, предлагаем на его примере рассмотреть разделы, которые должен будет содержать в себе такой договор (контракт).

1. *Дата и место заключения договора.*

2. *Преамбула договора.*

Указывается полное наименование сторон, заключающих договор, с указанием резидентом какой страны они являются; фамилия, имя и отчество лиц, подписывающих договор, с указанием документа, на основании которого они действуют (устав, положение, доверенность и т.д.), дается определение сторон как контрагентов («продавец» («поставщик») и «покупатель»).

3. *Предмет договора.*

В этом разделе кратко описывается договор купли-продажи (поставки); наименование товара и его индивидуальные характеристики (ассортимент, размеры и другие данные, необходимые для описания товара);

4. *Качество и комплектность товара.*

Устанавливается качественная характеристика товара. Условия качества и комплектности товара формулируются со ссылкой на нормативно-техническую документацию: стандарты, технические условия и т.д.

5. *Цена и количество товара.*

Указывается количество и цена товара, которая может быть установлена как в той валюте, в которой в дальнейшем будут осуществляться платежи, так и в иной валюте.

При этом, условие о количестве товара может быть согласовано путем установления в договоре порядка его определения, например, путем отсылки к отдельным приложениям (спецификациям, в которых будет содержаться подробный ассортимент и количество товара).

6. *Условия и сроки поставки товаров*

Условия поставки - это откуда, куда, как будет доставляться груз, кто это будет делать. Условия можно определить в соответствии с Инкотермс. Заключая договор, стороны должны указать, какого года Инкотермс они будут применять при поставке товара.

Сроки поставки могут быть определены указанием календарной даты, определением периода (например, ежемесячно, не позднее такого-то числа), указанием количества дней от получения продавцом заявки покупателя либо денежных средств в оплату товара. При импорте товаров поставка должна быть произведена в срок не более 60 календарных дней с даты проведения платежа. При этом именно резиденты обязаны обеспечить их поступление в указанный срок на территорию Республики Беларусь.

7. Упаковка и маркировка товара.

Определяется вид и требования к упаковке или таре и маркировке. Различают внешнюю упаковку . тару (ящики, картонные коробки, бочки, контейнеры и др.) и внутреннюю упаковку, неотделимую от товара. Маркировка груза предполагает указание реквизитов экспортера и импортера, номера договора, места назначения, специальных обозначений к таким относятся «осторожно: хрупкое», «вверх не кантовать», «центр тяжести».

8. Валюта платежа и условия расчета

Валюта платежа- валюта, в которой может осуществляться расчет, при этом она может не совпадать с валютой цены. Стороны устанавливают порядок расчетов: наличная, безналичная, с предоплатой, оплатой по факту поставки товара, сроки оплаты и другие условия.

9. Страхование

Здесь устанавливаются условия страхования: что подлежит страхованию, от каких рисков, кто страхует, в чью пользу производится страхование.

10. Приемка-передача товара.

Этот раздел должен содержать сведения о сроках приемки-передачи по количеству и качеству, месте и времени фактической приемки-передачи, способе приемки по качеству, а также в нем должно быть указано, кем осуществляется приемка-передачи товара. Кроме того, при приемке товаров, поставляемых по внешнеторговому договору, можно применять порядок и правила приемки товаров по количеству качеству, утвержденным постановлением Совета Министров РБ от 03.09.2008 № 1290.

11. Порядок гарантийного обслуживания.

Устанавливаются порядок и сроки возврата, замены неисправного (бракованного товара или допоставки недоукомплектованного товара,

оговаривается, за чей счет будет осуществляться возврат или замена, а также правила и сроки гарантийного обслуживания.

12. Ответственность сторон.

В этом разделе устанавливается размер пени (неустойки), штрафов за несвоевременную или некачественную поставку товара, за недопоставку товара, за несвоевременную оплату товара, за убытки, причиненные неисполнением или ненадлежащим исполнением обязательств по договору. Не рекомендуется включать в договор фразы типа «ответственность сторон определяется действующим законодательством», так как, в сущности, они не устанавливают никакой ответственности.

13. Порядок разрешения споров

Здесь стороны указывают порядок разрешения споров, возникших между ними (путём переговоров, направления претензии, разрешения споров в суде). Споры по внешнеторговым договорам могут рассматривать: государственные суды (например, хозяйственные суды Республики Беларусь, арбитражные суды Российской Федерации); коммерческие арбитражные (например, арбитражный суд Белорусской торгово-промышленной Международной арбитражный суд Международной торговой палаты в Париже и т.д.).

14. Форс-мажорные обстоятельства.

15. Иные условия договора.

Сюда можно дополнений в договор, о неразглашении иным лицам о содержании договора, порядок передачи прав и обязанностей по договору третьим лицам, количество страницы экземпляров договора и тд. включить условия о порядке внесения изменений.

16. Юридические адреса и банковские реквизиты сторон.

Указываются наименования сторон, их юридические адреса, адреса электронной почты и банковские реквизиты.

17. Подписи сторон

Раздел содержит подписи лиц, уполномоченных организациями заключить договор, заверенные печатью с обязательной расшифровкой их фамилии, имени и отчества и указанием должностей.

Incoterms

В деловой практике наибольшее распространение получили следующие типы базисных условий поставки, используемых при заключении контрактов:

Ex-Factor, Ex-Mill, Ex-Works- цена с завода-поставщика. При этих условиях цена на товар определяется его себестоимостью и расчетной прибылью продавца. Покупатель несет все расходы, связанные с транспортировкой товара с завода-поставщика.

Ex-Store- со склада. Покупатель оплачивает все расходы, связанные с транспортировкой товара со склада, а также платит за доставку товара на склад.

Ex-Stock- из настоящих запасов. При этих условиях цена устанавливается для текущих поставок товара. В будущем цена на товар может быть изменена.

Последние два типа условий используются главным образом для поставки товаров на небольшие расстояния, а также при заключении контрактов между оптовыми и розничными торговцами.

FAS (Free alongside Ship) – свободно вдоль борта судна. При этих условиях продавец (поставщик) за свой счет производит:

- поставку товара с приложением документов, подтверждающих его соответствие требованиями контракта;
- упаковку товара для транспортировки;
- доставку товара в указанные в контракте сроки в порт и складирование его на причале (*on quay*) вдоль борта судна;
- уведомление покупателя о размещении товара на причале и передачу ему расписки порта о принятии груза.

Кроме того, продавец (поставщик) обязан по просьбе покупателя и за его счет оказать последнему помощь в получении дополнительных документов, необходимых для ввоза товара в его страну.

Покупатель за свой счет:

- фрахтует судно и извещает продавца (поставщика) о дате прибытия судна в порт;
- страхует груз и оплачивает погрузку товара на судно;

- производит оплату товара.

Риск повреждения (*damage*) или утраты (*loss*) груза, а также право собственности на него (*property in the goods*) переходя от продавца к покупателю в момент размещения товара на причале.

FOB (*Free on Board*) – свободно на борту судна. При этих условиях продавец обязан также за свой счет, кроме действий указанных для предыдущего случая, получить экспортную лицензию, выполнить таможенные формальности, погрузить товар на судно, известить покупателя о погрузке и передать ему документы (в т. ч. и коносамент) о принятии груза на судне.

Покупатель при этих базисных условиях (в отличие от предыдущего случая) не оплачивает погрузку товара на судно, но оплачивает его размещение там. (Условие «*Free on Board and Trimmed*» предполагает и размещение сыпучих грузов (обычно угля) на борту за счет продавца.)

Риск повреждения или утраты груза, а также право собственности на него переходя от продавца к покупателю в момент пересечения грузом борта судна.

Аналогичными условиями FOB являются условия **FOB** (*Free on Rail*)- свободно в вагоне (на ж/д платформе), **FOT** (*Free on Truck*), **FOC** (*Free on Car*)- свободно на грузовике.

FOB Airport – свободно в аэропорту. При этих условиях продавец поставяет товар авиационному перевозчику, заключает договор с перевозчиком от своего имени, получает экспортную лицензию и выполняет таможенные формальности, передает покупателю комплект документов (в т. ч. и авианакладную). Покупатель должен оплатить товар и все расходы, связанные с его с транспортировкой, после передачи его перевозчику. Риск и право собственности переходят от продавца к покупателю после передачи товара перевозчику.

C&F, CAF (*Cost and Freight*) – стоимость и фрахт. Эти условия отличаются от условий FOB тем, что продавец за свой счет фрахтует судно до порта назначения. Покупатель при этом несет все расходы, связанные с транспортировкой, за исключением фрахта. Право собственности на товар переходит от продавца к покупателю в момент пересечения грузом борта судна.

CIF (*Cost, Insurance, Freight*)- стоимость, страхование и фрахт. Эти условия аналогичны условиям C&F, за исключением того, что продавец должен еще застраховать товар до места назначения.

Новые термины, включенные в «INCOTERMS». Эти термины используются в основном, когда груз транспортируют в контейнерах несколькими видами транспорта (железнодорожным, автомобильным и т. п.):

FRC (Free Carrier «named port/point») – свободно у перевозчика в «наименование порта/пункта». Эти условия полностью аналогичны условиям FOB, за исключением того, что риск повреждения или утраты груза, а также право собственности на него переходят от продавца к покупателю не в момент пересечения грузом борта судна, а в момент передачи груза перевозчику в указанном пункте.

DCP (Freight/Carriage Paid to «named port/point») – фрахт или доставка оплачены до «наименование порта/пункта». При этих условиях продавец за свой счет производит:

- поставку товара с документами, подтверждающим его соответствие условиям контракта;
- заключение договора о перевозке товара в указанный пункт и оплату перевозки;
- передачу товара перевозчику в установленный срок;
- уведомление покупателя и отсылку ему комплекта документов с квитанцией о приеме груза к перевозке;
- получение экспортной лицензии и оплату вывозных пошлин и боров.

Покупатель оплачивает товар продавцу, страхует его, покрывает все расходы, связанные с транспортировкой (кроме оплаты перевозки), а также расходы, связанные с ввозом товара в его страну. Риск и право собственности на товар переходят от продавца к покупателю в момент передачи продавцом груза первому перевозчику (перевозка может осуществляться несколькими транспортными фирмами).

Условия ***CIP (Freight or Carriage and Insurance Paid to)*** аналогичны предыдущим, за исключением того, что продавец оплачивает также страховку товара.

Особенности деловой переписки по электронной почте

За последнее десятилетие электронная почта стала, пожалуй, одним из самых популярных средств делового общения. Сегодня довольно сложно найти

человека, который в своей практике межличностных и межкультурных коммуникаций не использует электронную почту. Отправляя письмо электронной почтой, необходимо профессионально написать сообщение в деловом стиле. На что же следует обратить внимание при написании электронного письма каждому пользователю? Предлагаем вам правила написания электронного письма.

Правило 1. При оформлении электронного письма в обязательном порядке заполняйте все поля (адрес и имя отправителя, адрес получателя, тема письма, само письмо, состоящее из приветствия, основного текста письма, заключения и подписи).

Правило 2. Адрес и имя отправителя должны быть узнаваемыми. Для деловой переписки желательно иметь адрес электронной почты, в котором содержатся Ваше настоящее имя и фамилия или аббревиатура Вашего предприятия.

Правило 3. Обязательно заполняйте графу «Тема письма». Тема письма – это особый реквизит письма. Его наличие значительно облегчает работу с электронной корреспонденцией. Судьба письма очень часто зависит от его Темы, особенно если имя и адрес отправителя Вам ничего не говорят. Тема – это цель вашего письма.

Правило 4. Используйте «Re:» только для ответа. Обычно, прочитав электронное письмо и желая на него ответить, Вы нажимаете с помощью мышки соответствующую кнопку на экране монитора, и Вам открывается форма для составления ответа, в которую уже вставлены адрес вашего собеседника, текст его письма, а также тема его письма, перед которой значится «Re:» («Re:» является аббревиатурой английского слова «Reply:» или «Response:» и означает «Мой ответ на:»). Поэтому если тема письма меняется, то обязательно уберите этот символ.

Правило 5. Вставляйте адрес получателя в последнюю очередь. Во избежание преждевременной отправки, вставляйте адрес получателя только тогда, когда письмо дописано, проверено и готово к отправке. Будьте внимательней с кнопкой «ответить»: убедитесь, что Вы посылаете письмо тому, кому хотели.

Правило 6. Обязательно пишите приветствие, состоящее из приветственного слова и имени получателя, перед основным текстом письма. Приветствие – это короткое предложение, с которого должно начинаться письмо. Приветствие несет в себе информацию о воспитанности того, кто составляет

письмо. В качестве приветствия используйте следующую форму обращения: «Добрый день, уважаемый (уважаемая) + имя, отчество адреса» или

«Уважаемый (уважаемая) + имя, отчество адреса, здравствуйте» и только после этого переходите к цели Вашего сообщения.

Правило 7. Правильно структурируйте свое письмо. Поскольку чтение с экрана монитора гораздо сложнее, чем чтение бумажного носителя, очень важно правильно структурировать электронное письмо. Разбивайте Ваш текст на логические абзацы и вместо чересчур длинных предложений используйте несколько коротких. Старайтесь, чтобы Ваши предложения содержали не более 15-20 слов. Отделяйте абзацы друг от друга отступом или пустой строкой.

Правило 8. Будьте краткими и пишите по существу. Основной текст письма с первого абзаца должен притягивать внимание читателя не меньше, чем его Тема. Начните с цели письма, она должна быть четко сформулирована в первом предложении. Электронное письмо в отличие от обычного предназначено для быстрой передачи информации, поэтому постарайтесь не отправлять длинные электронные сообщения. Если вам необходимо переслать важную информацию, содержащую большой объем, то лучше составить краткий сопроводительный текст в электронном письме, а саму информацию оформить в виде вложения.

Правило 9. Присоединяйте вложение к письму в самом начале. Прежде чем приступить к написанию письма, присоедините вложение. Сколько раз приходилось получать письмо, целью которого была пересылка вложения, без вложения?! И следом приходило письмо от того же отправителя с вложением. Такая беспечность может не лучшим образом отразиться на Вашей деловой репутации.

Правило 10. Составляя ответное письмо, отвечайте на ВСЕ заданные Вам вопросы. Если Вы отвечаете кому-либо на письмо, то, постарайтесь ответить на все вопросы, которые заданы Вам. Это правило кажется таким естественным и понятным, но, тем не менее, очень часто получается, что люди не отвечают на некоторые из заданных им вопросов – это одно из наиболее часто нарушаемых правил электронной переписки. Замалчивание вопроса очень неэтично с Вашей стороны – ведь другой человек нуждается в Вашем ответе и ждёт его, но не получает в письме. Если Вы затрудняетесь ответить, то так прямо и напишите. Только не оставляйте ничего без ответа.

Правило 11. Прежде чем отправить письмо, проверьте орфографию, грамматику и пунктуацию. Тот факт, что электронная почта – быстрый

способ связи, вовсе не означает, что она должна быть небрежной. Стройте свои фразы возможно более грамотно с точки зрения орфографии и грамматики. Это важно не только потому, что неграмотно написанное письмо может испортить впечатление о Вас, и потому, что очень трудно читать текст без запятых и точек. И, если Ваша программа имеет опцию проверки орфографии, почему бы ей не воспользоваться?

Правило 12. На электронные письма обязательно нужно отвечать. Электронная почта – это связь с другими людьми, и для этого немного вежливости никогда не повредит. По правилам этикета на электронные письма обязательно нужно отвечать, а время ответа не должно превышать трех суток. Имейте в виду, если Вы не отвечаете на электронное письмо в течение этого срока – это явный отказ от общения. При получении незатребованных писем или писем от неизвестных людей, можно на них не отвечать.

Правило 13. Не пишите ПРОПИСНЫМ ШРИФТОМ. Не пишите весь текст сообщения прописным шрифтом; несколько слов, выделенных таким способом, лучше подчеркнут важность этого места. Если Вы пишете прописным шрифтом, то кажется, что Вы КРИЧИТЕ. Это может вызвать раздражение или другую нежелательную реакцию у Вашего читателя.

Правило 14. Никогда не сообщайте конфиденциальную информацию посредством электронной почты. Будьте очень осторожны при пересылке номеров своих банковских карт или другой конфиденциальной информации в тексте электронного письма. Помните, что электронная почта при пересылке может быть перехвачена и использована в корыстных целях. Не забывайте и о том, что посланное Вами электронное письмо навсегда остается в памяти компьютера.

Правило 15. Не злоупотребляйте аббревиатурами и эмоциональным оформлением. В деловой электронной почте старайтесь не использовать так называемые смайлики («улыбающихся лиц»). Они неуместны в деловой переписке, тем более что Ваш адресат может не знать их значение.

Правило 16. В конце письма обязательно ставьте свою подпись. Иногда приходят письма, подписанные «Отдел маркетинга, рекламы» – это вызывает некоторое замешательство. К кому и как обратиться в ответном письме? Просто, «Здравствуйте», звучит как-то безлико. Поэтому обязательно ставьте свою подпись в конце письма. Подпись – это небольшой блок текста, добавляемого в конец Ваших сообщений, который идентифицирует Вас и содержит Вашу контактную информацию. Включайте в нее несколько

возможных способов связи с Вами (обычно это номера телефонов и факса), а также ссылку на сайт Вашей компании.

ПРАКТИЧЕСКИЙ МАТЕРИАЛ

UNIT I

Методическое обеспечение:

1. Опорный конспект [«Структура письма»](#)
2. Опорный конспект [«Виды писем»](#)
3. Опорный конспект [«Полезные выражения в деловой переписке»](#)
4. Опорный конспект [«Аббревиатура в деловой переписке»](#)

Letter Structure

Ex.1. Join these salutations and complimentary closes.

- a) Dear Mrs Wilson b) Dear Madam c) Dear Ms Hemsuchi d) Dear Susanna
e) Dear Mr Gonzalez f) Dear David g) Dear Sir or Madam

Yours sincerely	Yours faithfully	Best wishes
-----------------	------------------	-------------

Ex.2. These letters are mixed up. Put the sentences in it in the correct order.

Rewrite the letters in block style (a) and modified block style (b). Add anything that is obviously missing.

a)

1. LM/hp

2. Presser UK Limited

199 Knightsbridge

London SW7 1PJ

Tel: 071 586 5733

Telex: 22498

Fax: 071 586 9474

3. Linda Morgan (Mrs)

4. Miss Juliette Rocache

84 Ave du Generalle de Gaulle

91 160 Longjumeau

France

5. Yours sincerely

6. Managing Director-Administration

7. Thank you for your letter of 6 May which has been passed on to me by Mr. Webb. Mr. Webb has asked to inform you of your conditions of employment regarding Social Security arrangements. In cases like yours where we provide

work experience facilities for overseas students, an individual is not covered by UK Social Security as he/she is not considered as an employee.

If you have any questions to ask on this or any other matter, please do not hesitate to get in touch.

b)

1. I must insist, therefore, that you refund at least 10% of our money.
2. I would like to remind you that your advertisement said 'superior hotels'.
3. I am writing to complain about your Tour 5210 to Mexico.
4. If we do not receive adequate compensation, I will be forced to write the local newspaper.
5. The quality of the food in the hotels was terrible and everybody in our group was sick most of the time.
6. Yours faithfully
7. Daniel Thomas
8. Mr Daniel Thomas
9. Dear Sir or Madam

Types of letters

Ex.1. Match the type of letters with their definition and translation.

<p><i>Cover Letters</i> Сопроводительные письма</p>	<p>This letter is normally sent in response to a claim or complaint. If the adjustment is in the customer's favor, begin the letter with that news. If not, keep your tone factual and let the customer know that you understand the complaint.</p>	<p>Эти письма отправляются потребителями или предприятиями производителю, розничному продавцу или оптовому торговцу для заказа товаров или услуг. Эти буквы должны содержать конкретную информацию, такую как номер модели, название продукта, желаемое количество и ожидаемая цена. Оплата иногда включена в письмо.</p>
<p>Advertising Letter Рекламное письмо</p>	<p>They usually accompany a package, report, order or other merchandise. They are used to describe what is enclosed, why it is being sent and what the recipient should do with it, if there is any action that</p>	<p>Эти письма обычно отправляются в ответ на претензию или жалобу. Если корректировка в пользу клиента, начните письмо с этой новости. Если нет, сохраняйте фактический тон</p>

	needs to be taken.	и сообщите клиенту, что вы понимаете жалобу.
<i>Adjustment Letters</i> Письмо об урегулировании конфликтов, споров	Typical ... letters start off with a very strong statement to capture the interest of the reader. Since the purpose is to get the reader to do something, these letters include strong calls to action, detail the benefit to the reader of taking the action and include information to help the reader to act, such as including a telephone number or website link.	Они обычно сопровождают пакет, отчет, заказ или другие товары. Они используются для описания того, что вложено, почему оно отправляется и что с ним должен делать получатель, если необходимо предпринять какие-либо действия.
<i>Acknowledgment Letters</i> Письма-подтверждение заказа	These letters are sent by consumers or businesses to a manufacturer, retailer or wholesaler to order goods or services. These letters must contain specific information such as model number, name of the product, the quantity desired and expected price. Payment is sometimes included with the letter.	Эти письма действуют как простые квитанции. Компании посылают их, чтобы сообщить другим, что они получили предварительное сообщение, но действия могут или не могут иметь место.
<i>Order Letters</i> Письмо-заказ	These letters act as simple receipts. Businesses send them to let others know that they have received a prior communication, but action may or may not have taken place.	Типичные ... письма начинаются с очень сильного заявления, чтобы привлечь интерес читателя. Поскольку цель состоит в том, чтобы заставить читателя что-то сделать, в этих письмах содержатся убедительные призывы к действию, подробно излагаются преимущества, которые дает читателю предпринять действие, и содержится информация, помогающая читателю действовать, например, номер телефона или ссылка на веб-сайт.

<p><i>Inquiry (Enquiry) Letters</i> Письма-запросы</p>	<p>These letters ask a question or elicit information from the recipient. When composing this type of letter, keep it clear and succinct and list exactly what information you need. Be sure to include your contact information so that it is easy for the reader to respond.</p>	<p>Письма задают вопрос или получают информацию от получателя. При составлении письма такого типа, будьте ясны и лаконичны, и перечислите, какая именно информация вам нужна. Обязательно укажите свою контактную информацию, чтобы читателю было проще ответить.</p>
<p><i>Complaint Letters</i> Письмо-рекламация</p>	<p>The words and tone you choose to use in a letter complaining to a business may be the deciding factor on whether your complaint is satisfied. Be direct but tactful and always use a professional tone if you want the company to listen to you.</p>	<p>Слова и тон, которые вы решите использовать в письме, обращаемся к бизнесу, могут стать решающим фактором в отношении удовлетворения вашей жалобы. Будьте прямолинейны, но тактичны и всегда используйте профессиональный тон, если хотите, чтобы компания вас слушала.</p>

Helpful Expressions in Business Correspondence

Ex.1. Here are the main messages from four letters. Choose the correct beginnings and endings from sentences (a) – (h) and then add ‘Yours faithfully/sincerely’ or ‘Best wishes’.

- a) Thank you for your telephone call today, enquiring about our prices.
- b) Looking forward to seeing you.
- c) Thank you for your letter of 16 February concerning Arabian Electronics.
- d) I look forward to receiving your order.
- e) Thank you for your telephone call today.
- f) Thank you for your fax of 18 January, concerning our forthcoming visit to Hong Kong.
- g) I hope that this information will help you.
- h) Please feel free to contact me if you need any information about our other branches.

Dear Madam,

1.....
We are happy to tell you that the above-mentioned company has always paid our bills on time. We have never had any problems with them.

2.....
R.J.Smith
Ms R.J.Smith
Manager

Dear Mr. Hugo,

3.....
.....
We sell three kinds of water heaters. The prices in Euros are €300 (150 litres), €420 (200 litres) and €690 (250 litres). I enclose some brochures.

4.....
.....
Jan van Oos
Jan van Oos
Sales Department

FAX

Dear Ms Wilson ,

7.....
I would be very happy to meet you in my office on the day you suggested, 1August, at 11 a.m..

8.....
F.G.Bending
F.G.Bending
Representative, South East Asia

Attn.: Peter Black
Re: Singapore

Dear Peter,

5.....
.....
I am sorry that I was not at the office when you rang, but here is the information that you wanted. The address of our branch in Singapore is 54 Lui Fang Road, Jurong Town, Singapore 2262. The manager is Mr S Rushford.
6.....

Ex.2. Translate sentences from Russian into English.

1. Уважаемые дамы и господа ...
2. Пожалуйста, не стесняйтесь связаться со мной, если у вас есть какие-либо дополнительные вопросы.
3. После просмотра вашей рекламы в ... я бы хотел ...
4. Если вам нужна дополнительная информация, не стесняйтесь связаться со мной.
5. Искренне Ваш
6. Спасибо за ваше письмо от 8 мая.
7. Мы пишем в связи с ...
8. Мы с нетерпением ждем встречи с вами.
9. Мы рассчитываем на успешные рабочие отношения в будущем.
10. Мы будем признательны за ваше немедленное внимание к этому вопросу.

Abbreviations in Business Correspondence

Ex.1. Write the following text using as many abbreviations as possible

- a) The chief executive office of the Great House Limited Liability Company went to the marketing department and told off the chief marketing officer for bad and ineffective advertisements.
- b) For the attention of chief executive officer Miss James. The letter I received was without any enclosure and telephones. I need the Cost, Insurance, and Freight as soon as possible. Please respond.

UNIT II.

Letters of Invitation and Letters of Acceptance

Методическое обеспечение:

Опорный конспект «[Letters of Invitation](#)»

Theory

How to write a letter of acceptance

At the moment you agree to an open invitation or request, show with enthusiasm your decision. One of the best ways to do so, simply creating a letter that says you accept. The act of replying in writing says great things about your character to those inviting. It says you are a genuine character and looking to support the function/event whole heartedly.

The greatest part of writing your acceptance, it is many times easier than making the decision to say ‘yes.’

Here are a few things you might reply to with a letter of acceptance:

- admissions requests: educational institutes / clubs / organizations
- franchising opportunities
- invites to dine, celebrate, privy lunch outings, hospitality, meetings
- a proposal
- employment opportunity
- privy memberships invites: board committee/commission/empowered organizations
- invite to a wedding ceremony
- speaking engagements: workshops/forums/celebratory feasts
- any request for donations, a charitable favor, or other help

What to include in letter:

The same thoughts that inspired you to agree to the the invite or proposal, should be expressed in the letter. Make sure your reply is a pleasure for inviting party to read.

To further customize the acceptance, include the details of the event (date, time, amount of the contribution you agree to, duties you are agreeing to, what you might be assisting with upon approval)

Within the body of the letter, make mention of any needs if applicable to your situation. Whether you need a receipt for charitable donations to use as a tax deduction, address and directions to a venue, equipment for speaking or performance, list of everyone involved with organizing the event, or special needs for disabled, it should be mentioned in your reply which accepts the invite.

Closing out the letter, express with transparency how much of a pleasure it is for you to be attending, being promoted, and/or finding growth from the situation.

Sentences For Invitations That Are Commonly Used:

“After reviewing your recent application, our company is pleased with your submission and able to offer you the funding requested.”

“I accept with great pleasure the offered position of Senior Analyst Chemist.”

“I am very happy to be able and offered the opportunity to do this.”

“I appreciate greatly your generous apology and do accept with clear understanding.”

“I accept and happy to be meeting together in your office the morning of March 11th at 9:30. Together we shall plan this year’s All-American Science Fair and create another wonderful event.”

“In a single word, my answer is Absolutely.”

“My response to your letter requesting a supportive donation for the Smithsonian Children’s Home, a charitable cause I appreciate the efforts of, find a check enclosed for \$1,000.”

“Thanks for inviting me to be a speaker at the Swan Suun Meditation Center the next two months.”

“We do accept your kind invitation and with the greatest pleasure. Expect us to be there.”

“The estimate for refinishing the Queen Louisa dining room suite is graciously accepted. We are happy to hire you.”

“We are definitely pleased to grant you an extension of 6-weeks to complete your work. Everything done thus far has been great. You are great at your craft so we are willing to work with you.”

“The office of admissions is pleased to tell you that your application for enrollment to the Tiller School has been approved.”

“Our entire staff looks forward to having you in office and working with you.”

Practice:

Ex. 1 Следующие фразы взяты из двух разных писем: приглашение на собеседование и письмо о приёме на работу. Фразы даны вразброс. Поставьте их в правильном порядке, и вы получите 2 разных письма (Letter of invitation and Letter of acceptance).

a) We ... to invite you to the interview on Thursday 28-th April at 2 p.m. Please, contact us either by fax, e-mail or by phone if this time suits you.

b) We ... to inform you that we were very impressed by your qualifications and your work experience. We came to the conclusion to offer you the job you have applied for.

c) Dear Mr. Johnson,

... for your letter of application for the post of a marketing manager.

d) ..., confirm your acceptance of the post within the next five days.

e) We look ... to meeting you.

Yours sincerely,
Simon Lavingston

...

f) We ... to welcoming you to our staff.

Yours ...,
Simon Lavingston
Personnel Manager

g) Dear ...,

Thank you for attending the interview for the post of a marketing manager.

h) Please, bring your qualification certificates, if you have any, with you to the interview.

Letter of invitation	Letter of acceptance

Ex.2 Type a letter with all missing information and cover the structure.

Letters of Enquiry

Методическое обеспечение:

Опорный конспект «[Letters of Enquiry](#)»

Theory

Some important tips:

1. A simple enquiry can be made by email, fax, or cable. The contents of an enquiry will depend on three things: how well you know the supplier, whether the supplier is based in your country or abroad, and the type of goods or services you are enquiring about. There is a difference between asking a computer company about the cost of installing a complex computer network and asking a publisher about the price of a book.

2. Tell your supplier what sort of organization you are. How did you hear about the company you are contacting? It might be useful to point out that you know their associates, or that they were recommended to you by a consulate or trade association. It is possible to use other references.
3. It is not necessary to give a lot of information about yourself when asking for CATALOGUES, price lists, etc. This can be done by letter, fax, or email, but remember to give your postal address. It is also helpful to point out briefly any particular items you are interested in.
4. When asking for goods or services you should be specific and state exactly what you want. If replying to an advertisement, you should mention the Journal or newspaper and its date, and quote any BOX NUMBER or department number given, e.g. Box No. 341; Dept4/128. And if ordering from, or referring to, a catalogue, BROCHURE, or PROSPECTUS, always quote the reference, e.g. Cat. no. π 149; Item no. 351; Course BL 362.
5. You might want to see what a material or item looks like before placing an order. Most suppliers are willing to provide samples or patterns so that you can make a selection. However, few would send a complex piece of machinery for you to look at. Instead, you would probably be invited to visit a showroom, or the supplier would offer to send a representative. In any case, if it is practical, ask to see an example of the article you want to buy.
6. Companies sometimes state prices and conditions in their advertisements or literature and may not like prospective customers making additional demands. However, even if conditions are quoted, you can mention that you usually expect certain concessions and politely suggest that, if your terms were met, you would be more likely to place an order.
7. Sometimes retailers and wholesalers want to see how a LINE will sell before placing a firm order with a supplier. Two ways of doing this are by getting goods on approval or on a SALE OR RETURN basis. In either case the supplier would have to know the customer well, or would want TRADE REFERENCES. The supplier would also place a time limit on when the goods must be returned or paid for.
8. Usually a simple 'thank you' is sufficient to close an enquiry. However, you could mention that a prompt reply would be appreciated, or that certain terms or guarantees would be necessary.

Practice

Ex.1. John Phillips is telling his PA to write various letters. Change his instructions into an acceptable form for business correspondence. Each sentence has been started for you.

EXAMPLE John Phillips: "Ask them for a cash discount" Could you...

PA writes: Could you offer us a cash discount?

1. "Tell Rockfords that the consignment must be delivered before the end of September.'
It is essential _____
2. "Ask Schmidt to send us their catalogue and a price list."
Could you _____
3. "We're going to give them a big order, so find out if they allow quantity discounts."
As we intend to place a substantial _____
4. "If they can't deliver the goods before Friday, tell Larousse to email us."
Please could you _____
5. "It would be a lot of help if they could send some samples."
We would appreciate _____
6. "Say that we'd like Andover to send someone here to give us an estimate."
We would be grateful if _____
7. "Say we'd like to see a demonstration of both models."
We would be interested _____
8. "Find out if Weston's will let us have twenty units on approval."
Would you be _____
9. "Ask when he will let us have the cheque."
I am writing to enquire _____
10. "Say our suppliers generally let us settle by monthly statement."
As a rule _____

Ex.2a. Match these words to their definitions.

1) A catalogue	a) is usually quite thin and probably contains about 20 pages on paper measuring about 21x15 cm.
2) An insert	b) is usually one piece of paper, perhaps folded into two or three sections, which gives information on a product, service or event.
3) A booklet	c) quite is generally large, containing at least 50 pages. It contains a list of goods (possibly together with prices and illustrations) that can be bought from a manufacturer or supplier.
4) A leaflet	d) is similar to a booklet but is more closely associated with advertising. It is probably printed on glossy paper.
5) A brochure	e) an advertisement that is included loose between the pages of a magazine

Ex.2a. Choose one of the words above to complete the sentences. Be sure to use the correct form.

1. A short 15-page.....with instructions for use and addresses of authorised distributors is enclosed.
2. The 1,500 page Sears.....contains about 120,000 articles for sale.
3. I saw the union representatives handing out..... calling for strike action.
4. The.....was destined for inclusion in The Economist, Fortune, Business Week and Management Today.
5. We will need several hundred glossy.....for the coming Trade Fair.

Ex.3a. Look through the letter and answer the question ‘Why does a Chicago businessman write to an English manufacturer?’

<p>MATTHEWS & WILSON Ladies' Clothing 421 Michigan Avenue Chicago, Ill. 60602 USA</p>	
<p>Messrs Grant & Clarkson 148 Mortimer Street London, W1C 37D ENGLAND</p>	<p>October 21, 2007</p>
<p>Dear Sirs,</p> <p>We saw your women's dresses and suits at the London Fashion Show held in New York on October 17. The lines you showed for teenagers, the 'Swinger' dresses and trouser suits would be most suitable for our market.</p> <p>Would you kindly send us your quotation for spring and summer clothing that you could supply to us by the end of January next. We would require 2,000 dresses and suits in each of the sizes 10-14, and 500 in sizes 8 and 16. Please quote c.i.f. Chicago prices. Payment is normally made by letter of credit.</p> <p>Thank you for an early reply.</p> <p>Yours faithfully, <i>P. Wilson.</i> P. Wilson, Jr.</p>	

Ex.3b. Read the letter again and answer the questions:

1. What do Messrs Matthews & Wilson deal in?
2. How did they hear of Messrs Grant & Clarkson?
3. Why are they interested in the 'Swinger' models?
4. What do Matthews & Wilson want a quotation for?

Ex.4a. Look through the sample and try to guess the structure of the letter's body.

Sample

<i>B. Cottwold & Co. Ltd.</i> Wesson House, Newell Street, Birmingham B3 3EL	
Satex S.p.A Via di Pietra Papa 00146 Roma, ITALY	6 February 200_
Dear Sirs,	
We were impressed by the selection of sweaters that were displayed on your stand at the "Menswear Exhibition" that was held in Hamburg last month.	
We are a large chain of retailers and are looking for a manufacturer who could supply us with a wide range of sweaters for the teenage market.	
As we usually place very large orders, we would expect a quantity discount in addition to a 20% trade discount off net list prices, and our terms of payment are normally a 30-day bill of exchange, documents against acceptance.	
If these conditions interest you and you can meet orders of over 500 garments at one time, please send us your current catalogue and price-list. We hope to hear from you soon.	
Yours faithfully,	
L. Crane Chief	

Ex.4b. Check yourself.

The body of the letter:

1. Opening Line:

- A. Информация о Вашей организации/ Information of your organization
- B. Источник из которого вы знаете о товаре и о компании/ The source of information

2. Main part (can vary):

- A. Запрашиваем каталоги, прайс-листы, проспекты/Asking for catalogues, price-lists, prospectuses
- B. Спрашиваем детали/Asking for details
- C. Запрашиваем образцы, демонстрации/Asking for samples, patterns, demonstrations
- D. Предлагаем условия, способы оплаты, скидки/Suggesting terms, methods of payment, discounts

3. Closing Line:

Сотрудничество. Future collaboration

Ex.5. Arrange set phrases in accordance with the structure of the letter.

1. I would appreciate your sending me an up-to-date price-list for your building materials.
2. We were given your name by....
3. The British Embassy in Madrid told us that you were looking for an agent in Spain to represent you.
4. We were impressed by the selection of gardening tools that were displayed on your stand at this year's Gardening Exhibition held in Hamburg.
5. We are interested in ... advertised by you in ...
6. If the prices quoted are competitive, and the quality up to standard, we will order on a regular basis.
7. We would also appreciate it if you could send some samples of the material so that we can examine the texture and quality.
8. We are particularly interested in 'furniture display' stands.
9. Finally, we would like to point out that delivery before Christmas is essential and hope that you can offer us that guarantee.
10. Please send us samples and prices of ...
11. You were recommended to us by Mr John King, of Lasworn & Davies, Merchant Bankers.
12. We require ... for immediate delivery and are interested in buying... /and would like to have further details... /and would like to introduce these goods....
13. We would be grateful for some information about ...
14. We look forward to receiving your quotation / prices / reply by return / as soon as possible.
15. We learn from (or have been informed by) ... that you are exporters of ...
16. We are one of the main producers of industrial chemicals in Germany and we are interested in...
17. We are looking forward to... and we hope that our future business relations will be of mutual benefit.
18. Could you please send your current catalogue and price-list for exhibition stands?
19. Would you let us have your summer brochure for holidays to Greece and the Greek Islands, and supply details of any low fares and tariffs for the month of September?
20. Would you kindly quote your best prices and terms of payment for ...
21. We shall be obliged if you will send us your latest catalogues containing a description of...
22. We usually deal on a 30% trade discount basis with an additional quantity discount for orders over 1,000 units.

23. Could you let us know if you allow cash or trade discounts?
24. We met last Thursday on your stand at the Munich Trade Fair.
25. Our company is a subsidiary of Universal Business Machines and we specialize in...
26. Thank you for your attention. We hope to hear from you in the near future.
27. I am replying to your advertisement in the June edition of 'Tailor and Cutter'. I would like to know more about the 'steam pressers' which you offered at cost price.
28. Please send full details of your prices, discounts, terms of payment and delivery times.
29. If the product is satisfactory, we will place further orders with you in the future.
30. Would you please let us have your current catalogue showing...
31. When replying, could you please enclose a pattern card?

1. Opening Line:	
A. Информация о Вашей организации/ Information of your organization	- - - - We are a co-operative wholesale society based in Zurich.
B. Источник из которого вы знаете о товаре и о компании/ The source of information	- - We are retailers / importers / wholesalers in the ... trade, and would like to get in touch with suppliers / manufacturers of ... - - - -
2. Main part (can vary):	
A. Запрашиваем каталоги, прайс-листы, проспекты/ Asking for catalogues, price-lists, prospectuses	- - - - -
B. Спрашиваем детали/ Asking for details	- - -
C. Запрашиваем образцы, демонстрации/ Asking for samples, patterns, demonstrations	- - - Before selling toys we prefer to test them for safety. Could you therefore send us at least two examples of these children's cars in

	the 'Sprite' range? -
D. Предлагаем условия, способы оплаты, скидки/Suggesting terms, methods of payment, discounts	- - Please inform us at what price, on what terms and how soon you could deliver... - - -
3. Closing Line: Сотрудничество. Future collaboration	- - - Provided you can offer favourable quotations, and guarantee delivery within four weeks from receipt of order, we will place regular orders with you. - - -

Ex.6. Put paragraphs (a - e) in the emails below in the correct order.

- a) We are a Turkish company exporting to the EU, and need a firm of lawyers in France to represent us on some legal matters.
- b) In particular, we would like to know your experience in dealing with disputes between companies involved in import/export.
- c) I am emailing you off your website, which I found through Google.
- d) An early reply would be greatly appreciated.
- e) We would be grateful for some information about the legal services that your firm offers.

Paragraph order: 1.....2.....3.....4.....5.....

Ex.7. Match the following expressions with their Russian equivalents.

1) We are interested in ...and would ask you to send us your offer (tender, quotation) for these goods (for this machine, for this equipment).	a) Просим Вас выслать нам образцы Вашего товара с указанием Ваших крайних цен и лучших условий платежа.
2) We require ...	b) Мы заинтересованы в разрекламированной Вами в ...
3) We are regular buyers of ...	c) Мы прочитали Ваше рекламное объявление в ...
4) We are in the market for ...	d) Просим Вас сообщить рекламной почтой по какой цене, на каких условиях и в какой срок Вы могли бы поставить ...
5) Please send us samples of your goods stating your lowest prices and best terms of payment.	e) Мы получили Ваш адрес от ...
6) Please let us know if you can send us your quotation for ... (if you can offer us ...).	

7) We are interested in ... advertised by you in ...	f) Мы намереваемся купить ...
8) We have seen your machine, Model 5 at the exhibition and ..	g) Мы узнали от ..., что Вы являетесь экспортерами ...
9) We have received your advertisement in...	h) Нам требуются ...
10) We have received your address from ...	и) Мы заинтересованы в ... и просили бы Вас выслать нам Ваше предложение на этот товар (котировку) на (эту машину, на это оборудование) ...
11) We learn from ... that you are exporters of ...	ж) Мы видели Вашу машину модели № 5 на выставке и ...
12) Please inform us by return at what price, on what terms and when you could deliver ...	к) Просим Вас сообщить нам, сможете ли Вы сделать нам

Ex.7. Write the letters of enquiry based on the following situation.

1. Write a letter to Allwood and Sons Ltd. (22 Highland Way, Ashford, Kent) asking for full details and prices of their radios and televisions. Ask also whether air freight can be arranged to your country. Use your own name and today's date.
2. Compose a letter of enquiry to the Sales Manager, The British Button Company Ltd, 14 Leopard's Wharf, Liverpool L6 7SJ asking for samples and price lists of their range of pearl buttons as advertised in the "The Draper" magazine. Use your own name and today's date.

Letters of Reply to Enquiry

Методическое обеспечение:

Опорный конспект «[Letters of Reply to Enquiry](#)»

Theory

Some important tips:

1. In an email reply, the RE : abbreviation in the subject line automatically shows that you are replying to a message. Therefore it is not usually necessary to use a salutation. However, letters are different. Mention your prospective customer's name, e.g. if the customer signs his letter Mr B. Green, begin Dear Mr Green, NOT Dear Sir.
2. Thank the writer for his or her enquiry. Mention the date of his or her letter and quote any other references.

3. Let the enquirer know near the start of your reply if you have the product or can provide the service he or she is asking about, it is irritating to read a long letter only to find that the supplier cannot help.
4. Encourage or persuade your prospective customer to do business with you. A simple answer that you have the goods in stock is not enough. Your customer might have made ten other enquiries, so remember it is not only in sales letters that you need to persuade. Mention one or two selling points of your product, including any guarantees, special offers, and discounts.
5. If you do not have what the enquirer has asked for, but have an alternative, offer that. But do not criticize the product he or she originally asked for.
6. You may not be able to handle the order or answer the enquiry. If this is the case, tell the enquirer and, if possible, refer them to another company which can help them.
7. Even if you can handle the enquiry, you may still have to refer the enquirer elsewhere.
8. Remember to enclose current catalogues and price lists with your reply. If you are attaching catalogues, price lists, etc. to an email message, make sure you compress them to save your recipient's time when they download the material. If prices are subject to change, let your customer know. It is bad policy suddenly to send a letter telling a customer that prices have been increased by ten per cent after you have quoted a firm price. And if you are sending samples UNDER SEPARATE COVER, let your customer know when they are likely to arrive.
9. Certain products, e.g. heavy equipment, machinery, and computer installations, may need demonstrating. In these cases the supplier will either send a representative or adviser, or suggest that the customer visits their showroom.
10. Always thank the customer for contacting you. If you have not done so at the beginning of the letter or email, you can do so at the end. You should also encourage further enquiries.

Practice

Ex.1. Look at the paragraph structure below for two letters: an enquiry and the reply. Then write the correct paragraph reference next to each sentence (a – j).

Enquiry

1. How you got the contact.
2. Something about your company, and why you are writing.
3. General request for information.
4. Other specific/unusual questions.
5. Close, perhaps including a reference to future business.

Reply

1. Thanks, referring to the date.
2. Say what you are attaching.
3. Highlight one or two key points.
4. Answer any specific questions.

Ex.2a. Look through the sample and try to guess the structure of the letter's body.

<p>GLASTON POTTERIES LTD Telephone + 44 (0)1282 46125 Facsimile + 44 (0)1282 63182 Emailj.merton@glaston.co.uk www.glaston.com</p>	
<p>B. Cottwold & Co. Ltd. Street Birmingham B3 3EL UNITED KINGDOM</p>	<p>Our ref: JM/SM Your ref: JFM/PS</p>
<p>Attn.: Mr. Morreau</p>	
<p>Dear Mr. Morreau,</p>	
<p>Thank you for your enquiry of 28 June in which you expressed an interest in retailing a selection of our products in your shops in Nancy.</p>	
<p>Please find enclosed our current catalogue and price list. You might also be interested in visiting our website.</p>	
<p>In response to your request for a 20% trade discount, we regret that we cannot offer more than 15%. However, we do give a 5% quantity discount on orders over €20,000. In comparison with similar companies in the UK, these terms are extremely competitive.</p>	
<p>Payment would need to be by sight draft until we have established a business relationship.</p>	
<p>Finally, we are confident that we can deliver well within the two-month time limit you require.</p>	
<p>Thank you for your interest. We hope to hear from you soon.</p>	
<p>Yours sincerely ,</p>	
<p><i>J. Merton</i></p>	
<p>J. Merton Sales Manager</p>	
<p>Enc.: catalogue and price list</p>	

Ex.2b. Match the parts of the letter body with their contents.

<p>The body of the letter:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Opening Line 2. Main part (can vary) 3. Closing Line 	<p>A. Благодарность. Gratitude</p> <p>B. Подтверждение, что вы можете помочь. Confirmation that you can help</p> <p>C. Продажа вашего продукта . Sale of your product</p> <p>D. Предложение альтернативы . Suggestion of alternatives</p> <p>E. Отправка каталогов, прайс-листов, проспектов и образцов. Sending catalogues, price lists, prospectuses, and samples</p> <p>F. Направление клиента в другое место . Referring the customer to another place (optional)</p> <p>G. Благодарность еще раз/ Сотрудничество. Gratitude/ Future collaboration</p>
--	--

Ex.3. Fill in the parts of letter's body in accordance with set phrases.

	<p>Thank you for your enquiry of 6 June 1997 in which you asked about...</p> <p>Thank you for your letter, NJ 1691, which we received this morning...</p> <p>I would like to thank you for your enquiry of May 10 and am pleased to tell you that we would be able to supply you with the...</p>
	<p>We have a wide selection of ... that will appeal to all ages, and in particular, the teenage market which you specified...</p> <p>I am pleased to say that we will be able to deliver the transport facilities you require.</p> <p>Our factory would have no problem in producing the 6,000 units you asked for in your enquiry.</p> <p>We can supply from stock and will have no trouble in meeting your delivery date.</p> <p>We can offer door-to-door delivery services.</p>
	<p>When you have had the opportunity to see the samples for yourself, we feel sure you will agree that they are of the highest quality,- and to see a wide selection online, go to www.bettaware.co.uk.</p> <p>Once you have seen the Delta 800 in operation we know you will be impressed by its trouble-free performance.</p> <p>We can assure you that the Alpha 2000 is one of the most outstanding machines on the market, and our confidence in it is supported by our five-year guarantee.</p>

	<p>We think you have made an excellent choice in selecting this line, and once you have seen the samples we are sure you will agree that this is unique both in texture and colour...</p>
	<p>... and while this engine has all the qualities of the model you asked for, the 'Powerdrive' has the added advantage of having fewer moving parts, so less can go wrong. It also saves on oil as it... ...The model has now been improved, its steel casing having been replaced by plastic which is lighter, more durable and stronger...</p>
	<p><u>Please find enclosed our current catalogue and price-list.</u> The units you referred to in your letter are featured on pp. 31-34 under catalogue numbers Y32-Y37. When ordering could you please quote these numbers? The samples you asked for will follow by separate post. <u>We enclose our</u> ... and are sure you will agree that it is one of the finest machines of its kind. It can be adapted to your specifications <u>We enclose our</u> summer catalogue, which unfortunately is only published in English. However, we have included a German translation for the relevant pages (41-45) and hope this will prove helpful. ...and <u>we have enclosed</u> our price list, but should point out that prices are subject to change as the market for raw materials is very unstable at present.</p>
	<p>Once again we would like to thank you for writing to us and would welcome any further points you would like us to answer. Please write to us again if you have any questions, or call us at the above telephone number. We hope you will be able to accept our offer and look forward to our future discussions with you. Thank you for your interest. We look forward to hearing from you soon.</p>

Ex.4. Put paragraphs (a - e) in the emails below in the correct order.

a) We feel sure that we will be able to represent your interests here in France. May I suggest that I call you at your convenience to discuss the matter further? Please let me know when would be a convenient time. I look forward to hearing from you soon.

- b) Thank you for your email of 4 December asking for information about our legal services.
- c) You will also note that we have represented several Turkish companies, including one of Turkey's major textile exporters. Naturally, our experience in this field includes resolving contractual disputes.
- d) You will see that we give a list of our recent clients, and that the list includes many well-known company names.
- e) I am attaching a document that gives full details of the range of service we offer.

Paragraph order: 1.....2.....3.....4.....5.....

Ex.5. Mr Chan has emailed Hubner GmbH, enquiring about some earth-moving equipment he saw at a trade fair. In his reply, Hubner's Sales Director, Gustav Fest, refers to specific questions asked by Mr Chan. Read Herr Fest's email and tick the items which Mr Chan asked about. Then write an enquiry to which Herr Fest's email is the reply.

- | | |
|---|---|
| 1. <input type="checkbox"/> How soon the goods can be delivered | 7. <input type="checkbox"/> Quantity discounts |
| 2. <input type="checkbox"/> Details of prices | 8. <input type="checkbox"/> Cash discounts |
| 3. <input type="checkbox"/> Where the goods can be purchased | 9. <input type="checkbox"/> Details of the range of goods available |
| 4. <input type="checkbox"/> After-sales service | 10. <input type="checkbox"/> Which bank will handle the transaction |
| 5. <input type="checkbox"/> How the goods will be transported | 11. <input type="checkbox"/> Guarantees |
| 6. <input type="checkbox"/> Terms of payment | |

Dear Mr Chan,

Thank you for your enquiry of 16 August concerning our earth-moving equipment displayed at the International Farm Machinery Fair in Bonn.

In answer to the specific questions in your email, first let me say we are willing to consider substantial discount on orders over €300,000. All our machinery is guaranteed for three years against normal use, and we have several agencies in your country with mechanics trained to service all our products.

With regard to the terms of payment, which you mentioned, we would consider payment by 30-day bill of exchange, documents against acceptance, provided you could offer two referees.

I confirm that we can fulfil orders within three months, unless there are unusual specifications, and you can buy equipment from us direct or through our agents in your country.

As requested, I am sending our current catalogue and price list to you by express mail. I think you will find the equipment on pages 101-115 particularly interesting for the work you have in mind. If you require any further information, please contact me.

Yours sincerely,
Gustav Fest
Gustav Fest
Sales Director

Ex.6. Write a letter from the following notes:

Taylor & Co., London EC4 thank Guazelli Company, Sao Paulo (10th August 2007) for inquiry of August 3rd. In accordance with the request from Guazelli Company, they enclose their latest price list and samples. Their terms of payment are: cash against invoice. Should further orders follow, they are willing to allow Guazelli Company three months' credit. They look forward to a trial order.

Letters of Offer

Методическое обеспечение:

Опорный конспект «[Letters of Offer](#)»

Theory

Some important tips:

5. In commercial sphere, an offer (offer) is a letter sent by the seller to potential buyers with the offer of goods or services and the intention to enter into a transaction indicating its specific conditions.
6. The offer letter (and it can be sent to one addressee or several) can contain:
 - detailed information on the specific goods or services offered, which gives grounds for either the subsequent conclusion of the contract or for other actions of the addressee for business cooperation;
 - general information, actually inviting to the start of negotiations on further cooperation.
7. The offer letter is written either in response to the request letter, or at the initiative of the sender.
8. The offer may be firm and free.

Practice

Ex.1. Analyse the following sample of the letter of offer. Find the letter parts.

<p>B. Cottwold & Co. Ltd. Nesson House, Newell Street, Birmingham B3 3EL Telephone: 021 236 6571 Fax: 021 236 8592</p>	
<p>Ultrasonic Ltd., Warwick House, Warwick Street, London SW23 1JF United Kingdom</p>	<p>11 November 2007</p>
<p>Dear Mr. North,</p>	
<p>Thank you very much for your enquiry. We are of course very familiar with your range of vehicles and are pleased to inform you that we have a new line of batteries that fit your specifications exactly.</p>	
<p>The most suitable of our products for your requirements is the Artemis 66A Plus. This product combines economy, high power output and quick charging time and is now in stock.</p>	
<p>I enclose a detailed quotation, specifications and delivery terms. As you will see from this, our prices are very competitive. I have arranged for your 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.</p>	
<p>If your prices are competitive (the samples meet the standards, your equipment complies with our requirements, etc.), we will let you have regular orders.</p>	
<p>We look forward to your early reply and hope that our future business relations will be of mutual benefit.</p>	
<p>Best regards, (signature) Mr. Fred North Purchasing manager</p>	

Ex.2. Answer the following questions.

1. What does the manager offer? 2. What does the buyer look for, besides a good price? 3. Will anybody test the batteries? 4. Who can the buyer contact?

Ex.3. Find the following points in the letter:

- 1) reason for writing the offer; 2) answering the potential Buyer's questions; 3) additional information; 4) hope for an order.

Ex.3. Arrange set phrases in accordance with the structure of the letter.

1. We enclose a...
2. Thank you very much for your enquiry.
3. We were very pleased to meet your representatives at the international exhibition
4. Thank you for your letter of...
5. We are pleased to make you an offer regarding our...
6. We are ready to offer you our goods on...
7. We hope you will be able to accept our offer and look forward to our future business relations with your company.
8. We have pleasure in offering you...
9. We hold (or We are holding) this offer open for your acceptance until the 15th May.
10. With this letter we enclose our...
11. We are enclosing with the letter our...
12. We are happy to inform you that we can meet your quantity requirements and offer you...
13. We offer you the goods subject to receiving your confirmation within...days of the date of this letter.
14. We look forward to receiving your order.

1. Opening Line:	
Причина написания. Reason for writing	- - -
2. Main part:	
Предложения. Offers	- - - - -
Ответы на вопросы потенциального покупателя / дополнительная информация. Answering the potential Buyer's questions/ Additional information	- -

3. Closing Line	
Надежда на заказ. Hope for an order	- -

Ex.4. Rewrite the letter putting its parts in the correct order.

1. Enclosed are sample hooks in each of the colours requested and an order form. As regards delivery, we can dispatch the hooks immediately on receipt of the completed order form.
2. We look forward to receiving your order.
3. Yours faithfully,
4. We are pleased to make you the following offer:
5. Dear Sirs,
6. Terms of payment 30 days net.
7. Enclosure
8. Thank you very much for your inquiry of ...
9. 60,000 large clothes hooks (light metal in blue, green, gold) – £2,750.

Ex.5. Translate from Russian into English.

1. Мы признательны Вам за Ваш запрос и с удовольствием предлагаем Вам следующее...
2. Пожалуйста, помните: данная оферта действительна до тридцатого сентября.
3. К письму прилагаем наши последние прейскуранты.
4. Благодарим Вас за Ваше письмо от 21 июля 2019, в котором Вы просите сообщить все подробности относительно цены и условий поставки.
5. Мы можем предложить Вам три компрессора по цене 100 рублей за каждый, ФОБ Санкт-Петербург. Цена включает упаковку.
6. Наши машины — высокого качества, имеют отличные технические характеристики и надежны в эксплуатации.
7. Мы будем признательны, если Вы пришлете нам Ваше предложение на компьютер модели ЕС 10.

Ex.6. Write a letter offering the following:

100 tons of Paraffin Wax, Grade A – Melting point 52 – 54C, Grade B – Melting point 51 – 52C. Delivery – c.i.f. London. Shipment – within three weeks of receipt

of the order. The terms of payment and other conditions – in the enclosed copy of your Sales contract.

Letters of Order

Методическое обеспечение:

Опорный конспект «[Letters of Orders](#)»

Theory

Some important tips:

1. Orders are usually written on a company's official order form which has a date and a reference number that should be quoted in any correspondence referring to the order. If the order is telephoned, it should be confirmed in writing, and an order form should always be accompanied by either a COMPLIMENTS SLIP or a COVERING LETTER. A covering letter is preferable as it allows you the opportunity to make any necessary points and confirm the terms that have been agreed.
2. The guide below is for an outline of a covering letter. You may not want to make all the points listed, but look through the guide to see what could be mentioned.
3. Make it clear that there is an order accompanying the letter.
4. Confirm the TERMS OF PAYMENT.
5. Confirm the agreed discounts.
6. Confirm the delivery dates.
7. Many companies use FORWARDING AGENTS who are specialists in packing and handling the documentation to ship goods. Nevertheless, to ensure prompt and safe delivery, it is a good idea to advise the company on how you want the goods packed and sent. This means that if the consignment arrives late, or in a damaged state, your letter is evidence of the instructions you gave.
8. Advise your supplier how you want the good packed. Note, in the first example, that crates are often marked with a sign - a diamond, a target, a square, a lion, etc. - that can be recognized by the supplier and customer.

Practice

Ex.1. The verbs in the box can all be used with the noun “order”. Choose the best verb to complete each sentence. Use each verb only once, and in the correct form.

confirm refuse ship despatch
place make up cancel acknowledge

1. We would like to _____ an order with you for 5000 units.
2. As we are unable to supply the quantity you asked for. We would have no objection if you preferred to _____ your order.
3. I am writing to _____ your order, which we received this morning, for 20 'Omega Engines'.
4. We are pleased to inform you that your order K451 has already been _____ from our depot.
5. Please _____ your order in writing, so that we can inform our distribution depot.
6. Your order was _____ yesterday on the MV Oxford.
7. Unfortunately, we shall have to _____ your order unless payment is settled in cash.
8. I would like to reassure you that your order will be _____ in our depot by staff who have experience in handling these delicate materials.

Ex.2. Make words from the jumbled letters and match them with the definitions below.

- a SMPOMILCTEN IPLS
- b NOVC1IE
- c GIFOWRDNRA GNETA
- d TSTMTEELEN
- e RIA 1LWYALB
- f IHPS
- g VIGCNERO TRTEEL
- h CIAVDETNEO

- 1 Person or organization that conveys goods to their destination.
- 2 Letter accompanying a document or goods, explaining the contents.
- 3 List of goods or services that states how much must be paid for them.
- 4 Document informing a customer that a consignment (партия отправленного или прибывшего товара) is on its way to them.
- 5 Payment of an account.
- 6 Small piece of paper with a company's details on it.
- 7 To send goods by road, rail, air, or sea.
- 8 Document that gives information about goods sent by air.

Ex.3. Match the set phrases of the letter of order with their Russian equivalents

1. In reply (response) to your letter (fax) of (dated) ..., we thank you for ...	A. Имеем удовольствие приложить к данному письму наш заказ № ...
2. If the goods sell as well as we hope, we shall send further orders in the near future.	B. Ковры должны быть завернуты, а упаковка усилена с обоих концов, чтобы избежать повреждения (износа).
3. We are pleased to enclose our Order	C. В качестве подтверждения заказа просим

No. ...	выслать нам подписанную Вами копию заказа
4. The enclosed order (No. R154) is for ...	D. Я хотел бы сделать пробный заказ на материал «Letherine», который мы обсуждали на торгах в прошлом месяце. Пожалуйста, найдите в приложении ...
5. We enclose (are enclosing) our order for ...	E. Просим подтвердить, что вы можете поставить ...
6. Finally, we would like to confirm that the 25% trade discount is quite satisfactory.	F. Пожалуйста, отправьте товар экспресс-перевозкой, так как он нам нужен срочно
7. ...we will certainly take advantage of the cash discounts you offered for prompt settlement.	G. Мы хотели бы поблагодарить вас за 30% скидку на торговлю и 10% скидку на количество, которую вы нам предложили.
8. We accept your offer and have pleasure in placing an order with you for ...	H. В ответ на Ваше письмо (факс) от ..., мы благодарим Вас за ...
9. Please confirm that you can supply ...	I. Просим поставить ...
10. Please send the copy of this order to us, duly signed, as an acknowledgement	J. Мы принимаем ваше предложение и с большим удовольствием сделаем у вас заказ на ...
11. Please supply/send us ...	K. Мы прилагаем наш заказ на ...
12. It is essential that the goods are delivered before the beginning of November, in time for the Christmas sales period.	L. Доставка до... является важным условием этого заказа, и мы оставляем за собой право отказать в доставке товара после этого времени.
13. The carpets should be wrapped, and the packaging reinforced at both ends to avoid wear.	M. Если товар будет продаваться так, как мы надеемся, мы отправим дальнейшие заказы в ближайшее время.
14. Please send the goods by express freight as we need them urgently	N. Наконец, мы хотели бы подтвердить, что торговый скидка 25% является вполне удовлетворительной.
15. Enclosed you will find our official order (No. в 561) for...	O. В приложении вы найдете наш официальный заказ (№ в 561) на ...
16. We would like to confirm that payment is to be made by irrevocable letter of credit which we have already applied to the bank for.	P. Приложенный заказ (№ R154) сделан на...
17. We would like to thank you for the 30% trade discount and 10% quantity discount you allowed us.	Q. ... Мы обязательно воспользуемся предложенными вами скидками за наличные для быстрого расчета.
18. We will submit further orders, if this one is completed to our satisfaction.	R. Мы надеемся, что это будет первым из многих заказов, которые мы делаем у вас.
19. Once we have received your advice, we will send a bank draft to...	S. Как только мы получим ваше извещение, мы отправим банковский перевод на ...
20. Delivery before ... is a firm	Каждый элемент посуды должен быть

condition of this order, and we reserve the right to refuse goods delivered after that time.	индивидуально обернут в плотную бумагу, упакован в солому и отправлен в деревянных ящиках, помеченные XXX и пронумерованные от 1 до 6
21. Could you please ship by scheduled freighter to avoid any unnecessary delays?	U. Пожалуйста, подтвердите, что вы можете завершить работу до конца..., так как открытие... запланировано на ранее....
22. I would like to place a trial order for the «Letherine» material we discussed at the trade show last month. Please find enclosed...	V. Пожалуйста, найдите в приложении наш Заказ №
23. I look forward to receiving your acknowledgement.	Я с нетерпением жду вашего подтверждения
24. Each piece of crockery is to be individually wrapped in thick paper, packed in straw, and shipped in wooden crates marked XXX and numbered 1 to 6.	X. Крайне важно, чтобы товары были доставлены до начала ноября, в период рождественских продаж.
25. Please find enclosed our Order№	Y. Мы хотели бы подтвердить, что платеж должен быть выполнен безотзывным аккредитивом, по которому мы уже обратились в банк.
26. We hope that this will be the first of many orders we place with you.	Z. В дальнейшем мы будем делать у вас заказы, если этот нас удовлетворит.
27. Please confirm that you can complete the work before the end of ..., as the opening of the ... is planned for early	A2. Не могли бы вы отправить груз по расписанию, чтобы избежать ненужных задержек?

Ex.3. What is the structure of the letter's body in accordance with the set phrases above?

Ex.4. Read the sample of the letter and match its paragraphs with the components of the letter's body.

1. Packing
2. Delivery
3. Discount
4. Payment
5. Opening Line (enclosed order)
6. Closing Line (future collaboration)

Sample

B. Cottwold & Co. Ltd
Nesson House, Newell Street, Birmingham B3 3 EL
Phone: 021 236 6571 Fax: 021 236 8592 Telex: 341641

Via di Pietra Papa
00146 Rome,
DR4316
ITALY

Your ref: D/1439
Our ref: Order N 16

9 March 213

Attn. Mr. D. Causio

Dear Mr. Causio,

Please find enclosed our order No. DR 4316 for men's and boys' sweaters in assorted sizes, colours and designs. (A)

We have decided to accept the 15% trade discount you offered and terms of payment viz. documents against payment, but would like these terms reviewed in the near future. (B)

Would you please send the shipping documents and your sight draft to Northminster Bank (City Branch), Deal Street, Birmingham B3 1SQ. (C)

Each piece of clothes is to be individually wrapped in vacuum packaging, marked with sizes. (D)

We would appreciate delivery within the next six weeks . If you do not have any of the listed items in stock, please do not send substitutes in their place. (E)

We look forward to your acknowledgment. (F)

Yours sincerely,
(signature)
Lionel Crane
Chief Buyer

Enc.: order form No. DR 4316

Ex.5. Study the enclosed order and fill in the missing parts.

1. 6
2. grey
3. 15
4. banker's
5. Size
6. White
7. XL
8. 16

<p>ORDER</p> <p style="text-align: center;">B. Cottwold & Co. Ltd Nesson House, Newell Street, Birmingham B3 3 EL Phone: 021 236 6571 Fax: 021 236 8592 Telex: 341641</p> <p>Via di Pietra Papa 00146 Rome, DR4316 ITALY</p>	<p style="text-align: right;">№ _____</p> <p style="text-align: right;">Authorized</p>															
<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: left;">Item description</th> <th style="text-align: left;">colour</th> <th style="text-align: left;">Quantity</th> <th style="text-align: left;">_____</th> <th style="text-align: left;">Price</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Men's Sweaters "Winter "</td> <td>_____</td> <td style="text-align: center;">5</td> <td style="text-align: center;">L</td> <td>50 \$ each</td> </tr> <tr> <td>Men's Sweaters "Winter "</td> <td>_____</td> <td style="text-align: center;">5</td> <td style="text-align: center;">_____</td> <td>50 \$ each</td> </tr> </tbody> </table>	Item description	colour	Quantity	_____	Price	Men's Sweaters "Winter "	_____	5	L	50 \$ each	Men's Sweaters "Winter "	_____	5	_____	50 \$ each	
Item description	colour	Quantity	_____	Price												
Men's Sweaters "Winter "	_____	5	L	50 \$ each												
Men's Sweaters "Winter "	_____	5	_____	50 \$ each												
<p>Price (total): 500</p> <p>Delivery: CIF, _____ weeks</p> <p>Payment: by _____ draft</p> <p>Packing: wrapped in vacuum packaging, marked with sizes</p> <p>Discount: ____%</p>	<p>21 May 2019</p>															

Ex. 6. In this email Mr Takahashi is placing an order, but the sentences have become confused. Rewrite the email with the sentences in the correct order, starting new paragraphs where appropriate.

1. Best wishes
2. If some of the items are out of stock, please do not send substitutes.
3. When you send the order, please make sure all cartons are clearly labelled with our logo and numbered.
4. I can confirm that the 10% quantity discount off net prices that you offered is acceptable.
5. Dear Sig. Causio
6. I attach our order No. 49301/231 for the selection of shirts, trousers, and jackets which we discussed on the phone yesterday
7. Kosaburo Takahashi
8. As agreed, we will pay by letter of credit - I have already arranged this with the bank.
9. Please note the order must be here by 10 April, in time for the new season.
10. As soon as the bank hands over the shipping documents, the credit will be released

Ex.7. Arrange set phrases from exercise 3 in accordance with the structure of the letter.

The body of the letter:

1. Opening Line
Прилагаемый заказ. Enclosed Order
2. Main part (can be in different order последовательность):
 - A. Упаковка. Packing
 - B. Доставка. Delivery (dates, methods)
 - C. Скидка. Discount
 - D. Оплата. Payment
3. Closing Line
Сотрудничество. Future collaboration

Ex.8. Write a letter of order based on the following situation.

1. To company: "Atlant"
Order: 5 refrigerators, 10 washing machines
Delivery: within month
Discount: 5 %
Packing: in wooden crates, express freight
Payment: irrevocable letter of credit

2. To company: "Elema"

Order: 10 suits, 25 coats
Delivery: the beginning of March, UPS Express
Discount: 10 %
Packing: in clothes covers
Payment: a bank draft

Letters of Order Acknowledgement

Методическое обеспечение:

Опорный конспект «[Letters of Order Acknowledgement](#)»

Theory

ACKNOWLEDGING

As soon as a supplier receives an order, it should be acknowledged. This can be done by letter, or by email for speed. The following examples can be used in both emails and letters.

- Thank you for your order No. 338B which we received today. We are now dealing with it and you may expect delivery within the next three weeks.
- Your order No. 6712/1 is now being processed and should be ready for despatch by the end of this week.
- We are pleased to inform you that we have already made up your order, No. 9901/1/5, for 500 bed-linen packets, and are now making arrangements for shipment to Rotterdam.

ADVICE OF DESPATCH=Delivery

When the supplier has made up the order and arranged shipment, the customer is informed by means of an advice note. This may be a form see page 70, letter, fax, or email.

Although an advice note can be sent by fax or email, the customer may need to present original documents (e.g. IN VOICE, bill of lading, INSURANCE CERTIFICATE) to collect the consignment. Of course these cannot be faxed or sent by email.

— Your order, No. D/134/T, is already on board the SS Mitsu Maru, sailing from Kobe on 16 May and arriving Tilbury, London, on 11 June. The shipping documents have been forwarded to your bank in London for collection.

— We are pleased to advise you that the watches you ordered-No. 88151/24-will be on flight BJ365 leaving Zurich at 11.00, 8 August, arriving Manchester 13.00. Please find enclosed air waybill DC 13161/3 and copies of invoice A113/3, which you will need for collection.

— Your order, No. YI/151/c, is being sent express rail-freight and can be collected after 09.00 tomorrow. Enclosed is consignment note No. 1167153, which should be presented on collection. You should contact us immediately if any problems arise. Thank you for your order, and we hope we can be of further service in the future.

Practice

Ex.1. What is the structure of the letter's body in accordance with the phrases above?

Ex.2. Look through the sample and try to guess the structure of the letter's body.

Sample

<p>“Cotton” Ltd 25a Float str, London 33008 United Kingdom Tel: 80015 621 38 22</p>	
<p>“Svitanak” LTD 12 Pritytskogo Str Minsk 254052 Belarus Tel: 217 234 78 90</p>	<p>13 January 2020</p>
<p>Dear Sirs,</p> <p>Thank you for the order N18 of January 12, 2020. We are pleased to acknowledge your order for checked blazers, checked linen dresses, knitted sweaters. I believe you will be satisfied with the quality of our goods.</p> <p>We are now dealing with it and you may expect delivery within the next two days. Delivery will be made in accordance with your instructions. We are pleased to advise you that the goods you ordered - No. 18 -will be on flight DF 165 leaving London at 11 a.m.,15 January, arriving Minsk at 3 p.m. Please find enclosed air waybill DC 13161/3 and copies of invoice A113/3, which you will need for collection.</p> <p>We hope our goods will be in great demand in Belarus and you will be able to place large orders with us in the future.</p> <p>As requested we enclose the copy of your order, duly signed, as an</p>	

acknowledgement.

You should contact us immediately if any problems arise. Thank you for your order, and we hope we can be of further service in the future.

Yours faithfully,

(signature)

Mr. Smith

Managing Director

Encl: air waybill, copy of the order №18

Ex.3. Check yourself.

The body of the letter:

1. Opening Line:

Благодарность. Gratitude

2. Main part:

A. Подтверждение заказа. Order acknowledgment

B. Подтверждение даты и способа доставки. Delivery terms and date acknowledgment/Advice note

C. Подтверждение способа упаковки. Packaging acknowledgment

D. Подтверждение скидки, условий платежа. Payment acknowledgment

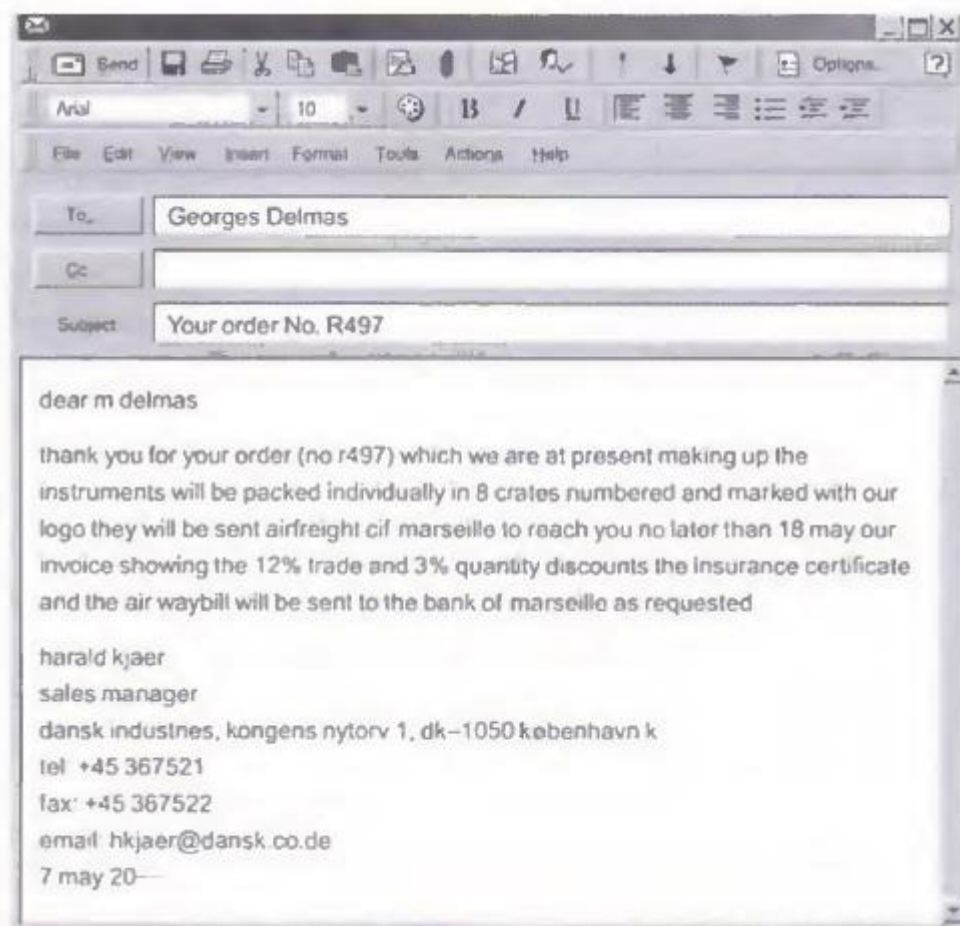
3. Closing line:

Прилагаемые документы /сотрудничество/связь, если проблемы

Enclosed documents/ future collaboration/ contact if there are any problems

Ex.4. Write down useful phrases in accordance with the structure of the letter's body.

Ex.5. There are no capitals, punctuation, or paragraphs in this email acknowledging an order. Write it out correctly. Divide the body of the email into two paragraphs.



Ex. 6. Write the acknowledgement to the letter of order based on the following situation.

1. Your company «Next» Ltd. (WB1234 London Apple street 25a) a leading manufacturer of kid's clothes in Europe has received the order for cotton T-shirts and checked cotton dresses. Thank the company «Serge» Ltd. (234052 Minsk Pritytskogo Ave. 46b, tel. 017 2347890) for the order. Confirm the order for kid's clothes and inform that you will deliver the goods in accordance with their instructions. You also hope the company "Kalinka" will place large orders with you in the future.

2. *Acknowledge the following:*

25 June - order for 3000 clocks

2 February - order for 1500 Video Cassette Recorders

Advise the dispatch of the following:

Order number ML 1627

Letters of Order Decline

Методическое обеспечение:

Опорный конспект «[Letters of Order Decline](#)»

Theory

Some important tips:

1. There are a number of reasons for a company to refuse an order, and some of the most common are given below. Whatever your reason, you must be polite: the words reject and refuse have a very negative tone, therefore it is better to use decline or turn down instead.
2. You may be out of stock of the product ordered, or you may no longer make it. Note that, in either case, you have an opportunity to sell an alternative product, but remember not to criticize the product you can no longer supply.
3. The customer may have a bad reputation for settling their accounts or, in the case of a retailer of, say, electrical or mechanical products, may have offered a poor after sales service which could in turn affect a manufacturer's or supplier's reputation. In these cases, it is better to indicate terms on which you would be prepared to accept the order, or, as in the last two examples below, find a diplomatic way of saying 'no'.
4. The supplier may not like the terms the customer has asked for, either for delivery or discount or payment.
5. The quantity required might be too large or small.

Practice

Ex 1a. Look through the sample and write down the structure of the letter's body.

Sample

"Swarovski" Ltd 40 Carouge, Warsaw CZ1422, Poland	
"Sokolov" Inc. 57 Mazurova Str Minsk 220073 Belarus	21 May 2019
Dear Sirs,	
Thank you for the order N32 of the 10 th May 2019.	

We are sorry to let you know that we cannot execute your order because the rings of model "Shine" are out of stock now. We will have them only in a month.

Our company can offer you a substitute- a model of rings Diamond A01508. This model is also of high quality and even cheaper than "Shine".

We enclose with the letter our new catalogues and price-lists.

We hope our goods will be in great demand in Belarus and you will be able to place large orders with us in the future. We are looking forward to hearing from you soon.

Yours faithfully,

(signature)

Mr. Green

Managing Director

Encl: catalogues, price-lists

Ex 1b. Check yourself.

Body:

1. Opening Line:
Благодарность. Gratitude
2. Main part:
 - A. Причины отказа. Reasons for refusing an order
 - B. Предложение похожего товара, его характеристика. Offer
 - C. Прилагаемые документы . Enclosed documents
3. Closing line:
Сотрудничество. Future collaboration

Ex. 2. All the sentences below give reasons for refusing an order. Match the sentences in column A with sentences in column B with similar meanings. Then put a tick by the sentences which are most suitable for business correspondence.

Column A

- 1 We don't make this product now because people don't buy enough of it.
- 2 We can't sell you anything unless you pay cash.
- 3 We cannot offer the discount you suggest as our profit margins are extremely low.
- 4 We can't possibly fill this huge order: it's more than our total output for at least six months!
- 5 Unfortunately, we cannot guarantee delivery within five working days.

Column B

- a Unfortunately, we do not have the capacity to supply an order as large as this,
- b We can't let you have 15% off because we price our products as cheaply as possible.
- c There's no way we can deliver in such a short time.
- d We have stopped manufacturing this product as there is no longer sufficient demand.
- e We regret that we would only be prepared to supply on a cash basis.

Ex. 3. Match the set phrases of the letter with their Russian equivalents:

1. We are sorry (we regret) to let you know (to inform you) that we cannot execute your order because of ...	A. К сожалению, у нас нет возможности поставить такой большой заказ, как этот
2. The goods you ordered are no longer available	B. ... Вы заказали, нет в наличии
3. We can offer you a substitute	C. Товара, который вы заказали, больше в наличии не имеется
4. The ...you have ordered are out of stock.	D. Можем предложить вам замену
5. Unfortunately, we do not have the capacity to supply an order as large as this	E. К сожалению, вынуждены сообщить вам, что мы не можем выполнить ваш заказ по причине ...

Ex. 4. Write down useful phrases in accordance with the structure of the letter's body.

Ex. 5. Write the letter of order decline

Your firm has received an order for leather shoes from an overseas buyer. Write a letter and give reasons for refusing an order.

Letters of Complains and answering to a complaint

Методическое обеспечение:

Опорный конспект «[Letters of Complaints](#)»

Theory

Some important tips:

1. When sending a complaint, you will need to decide whether it is appropriate to use fax or email, where privacy cannot be guaranteed, or to write a letter. Some complaints, e.g. a mistake in a small payment or in the number of goods despatched, can be faxed or emailed, but a letter should be used for larger or more serious complaints.
2. Do not delay. Complain as soon as you realize a mistake has been made; delay weakens your case and can complicate the matter as details may be forgotten. There is no need to open by apologizing for the need to complain
3. Emotional terms like disgusted, infuriated, or amazed have no place in business.
4. Do not be rude or personal. In most cases correspondence between companies takes place between employees in various departments. Nothing is gained by being rude to the individual you are writing to. You may antagonize someone who has probably had nothing to do with the error and, rather than getting it corrected, he or she could become defensive and difficult to deal with.
5. Use the passive and impersonal structures
6. Never blame your own staff, and finally, while writing the complaint remember that your supplier will almost certainly want to help you and correct the mistake. Suppliers are not in business to irritate or confuse their customers but to offer them a service.
7. If you think you know how the mistake was made, you may politely point this out to your supplier. Sometimes, when a mistake occurs several times, you may be able to work out why it is happening more quickly than the company you are dealing with.
8. If you think you know how the mistake can be corrected, let your supplier know.

Practice

Ex.1 Match the set phrases of the letters of complaint and answering a complaint with their Russian equivalents:

<i>Complaints</i>	
1. We would like (have) to remind you that ...	A. До сих пор мы не получили ответа ...
2. We wish to draw your attention to the fact that ...	B. Считаю необходимым отметить ...
3. We are disappointed to find that the quality of the equipment (goods) you supplied does not meet (comply with, satisfy, match) the requirements of ...	C. Когда мы установили оборудование, то обнаружили, что оно не работает
4. To prove our statement we	D. Четыре контейнера в партии оказались

enclose (are enclosing) ...	поврежденными
5. The delay in delivery is causing us great inconvenience, as ...	Е. В настоящее время мы крайне обеспокоены тем, что вы не можете поставить товар
6. We find it necessary to note ...	Ф. В подтверждение нашего заявления мы прилагаем ...
7. We are returning... and would ask you to replace ...	Г. Мы хотели бы (вынуждены) напомнить Вам, что ...
8. So far we have received no reply ...	Н. После осмотра товара оказалось, что ...
9. 4 containers in the consignment were found to be damaged	И. Мы хотим обратить Ваше внимание на тот факт, что ...
10. We duly informed you about the breakdown of the equipment	Ж. К сожалению мы обнаружили, что оборудование (товары), которые вы поставили нам, не удовлетворяют требованиям ...
11. At present your failure to deliver the goods greatly worries us	К. Задержка в поставке приводит к большим неудобствам, поскольку ...
12. When we installed the equipment, we found that it was faulty	Л. Мы должным образом проинформировали Вас о выходе из строя оборудования
13. When we examined the goods, it turned out that ...	М. Возвращаем вам ... и просим заменить ...
<i>Answering a complaint</i>	
1. We have carefully studied your claims ...	А. К сожалению, мы не можем заменить ..., поскольку ...
2. You were right to let us know about ...	В. Можем заверить Вас в том, что ...
3. You are perfectly correct in saying that ...	С. Просим прощения за ...
4. After investigating your complaint, we have to admit that ...	Д. В то же время, мы хотели бы напомнить Вам, что ...
5. We can assure you that ...	Е. Вы совершенно правы в том, что ...
6. Steps are being taken immediately to avoid such mistakes in the future	Ф. Просим вас вернуть нам бракованное оборудование в удобное для вас время, без оплаты перевозки
7. Please accept our apologies for ...	Г. Однако нам хотелось бы изложить также свою точку зрения
8. We apologize for ...	Н. Это не наша вина, что ...

9. A replacement for the substandard goods will be delivered next week	I. Нет необходимости говорить о том, что обе наши компании понесли напрасные убытки, которых мы надеемся избежать в будущем
10. We would ask you to return the faulty equipment at your convenience, carriage forward	J. К сожалению, вынуждены сообщить, что мы не можем принять Вашу претензию, поскольку ...
11. May we remind you, however, that ...	K. Замена недоброкачественному товару будет поставлена на следующей неделе
12. However we hope you will also try to see our point of view	L. Мы внимательно изучили Ваши претензии ...
13. We regret that we cannot exchange ... since ...	M. Правильно сделали, что сообщили нам о ...
14. We regret to inform you that we cannot accept your claim because of...	N. После изучения Вашей жалобы мы вынуждены признать, что ...
15. We would like to inform you that the delay in delivery occurred through no fault of ours	O. Мы немедленно примем меры для того, чтобы избежать подобных ошибок в будущем
16. It is not our fault that ...	P. Примите наши извинения за...
17. Needless to say that both our companies suffered unnecessary losses that hopefully will be avoided in the future	Q. Мы бы хотели сообщить Вам, что задержка в поставке произошла не по нашей вине

Ex.2 Read the sample of letter of complaint and answer the questions after it.

Sample

<p>Visteria Ltd. P.O. Box 82 Moscow 253206 Russia</p>	<p>18 April 2020</p>
<p>Men's Clothes Dealers Ltd. 142 South Road Sheffield S20 4HL England Men's Clothes Dealers Ltd.</p>	

Dear Sirs,

Thank you for your delivery of men's silk shirts, which we ordered on 21st March, 2020. 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 colour of buttons on 5 of the shirts does not match the colour of these shirts;
- one shirt is in a different style.

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

Size	Colour	Quantity
15	white	9
17	white	1
14	blue	6
16	blue	2

We would appreciate a prompt reply.

Yours faithfully,
Vladimir Smurov
Vladimir Smurov
Export-Import Manager

1. What manufacturing defects does Visteria Ltd find on receiving the consignment? 2. Is it possible not to return the defective shirts? 3. Who is to pay for the delivery of the defective goods? 4. What adjustments does Visteria Ltd want to be made?

Ex.3 Read the sample of letter of handling a complaint and answer the questions after it.

Visteria Ltd.
P.O. Box 82
Moscow 253206
Russia

21 April 2020

Dear Mr.Smurov,

Your letter of 18th April, 2020, was duly noted. The shirts you returned to 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.

Yours sincerely,

Jack Brown

Jack Brown

Claims Department

1. How does Jack Brown explain the presence of the defective parts in the consignment? 2. Do they offer apologies for the oversight 3. How are they dealing with the complaint? 4. Who is to pay for this consignment?

Ex.4 Read the words below. Which word or phrase do you think can be excluded from the list? What general name can you offer for the remaining words and word-combinations?

Manufacturing defect, detention, damage, deadline, outstanding debt, substandard goods, faulty equipment, short-shipment, default of payment, delay in delivery, misdirection.

Ex.5 Write a letter to an English company, saying that you are in a fix because of the delivery delay of the consignment of the equipment which was due to arrive in Moscow two weeks ago. Ask for the reason for the delay and find out when the equipment will be supplied.

Ex.6 Write a letter to the British company that supplied you party suits, setting out the following claim:

- there are not enough buttons on six suits;
- the fabric is damaged on two suits;
- there are stains of paint on three suits.

Ask when and by what mode of transport you can send back the defective suits and when you can get a replacement.

Ex.7 Write an answer to the complaint about the short-shipment of the goods. Apologize for the trouble caused, specify through whose fault it occurred, what measures you are going to take to ensure that this does not happen in future.

Letters of Advertisement

Theory

Read the information about the letters of advertisement and translate it into English.

It is well-known that the basis of all trade is advertising. Therefore one of the steps to establish strong business contacts is to exchange promotional materials to give the fullest possible understanding of the products (information, services), which can become the basis for future partnerships.

The most popular, easy and affordable means of advertising has always been printed products – brochures, catalogues, flyers, press releases, etc. In such letters it is desirable to show exquisite politeness.

These letters should appeal to the potential customer. They should: arouse the reader's attention; create desire to make use of your offer, convince him that these products or services are the best ones for him, activate him to place an order.

Practice

Ex.1 Match the expressions from advertising letters from the left to their Russian equivalents on the right.

1. We are attaching some information about...	А. Прилагаю подшивку с информацией о наших новых ...
1. I enclose the description of...	В. Я только что выслал Вам отдельным пакетом наш свежий каталог на этот год
2. I am enclosing a folder with information on our new ...	С. Я буду высылать Вам наши каталоги регулярно
3. Our new trade list will be available in a week and we are making a note to send you one as soon as it comes off the press	Д. Прилагается самый последний перечень нашей новой продукции

4. We would like to draw your attention to the attached press release announcing the launch of... products and services	Е.С удовольствием вышлю Вам наши ежемесячные обзорные брошюры по новой продукции и полный каталог
5. Our new catalogue will be published soon, and I shall send you a copy when it appears	Ф.Прилагается перечень ..., выпуск(продажу) которых мы возобновляем
6. As you requested, we are enclosing a copy of our latest catalogue	Г.По Вашей просьбе прилагаем экземпляр нашего последнего каталога
7. I am enclosing our price-list which gives you some idea of the range of areas we promote so that you can see whether or not we could be of service to you	Н.Наш новый перечень товаров будет готов через неделю, и мы вышлем Вам экземпляр, как только он выйдет из печати
8. I have just sent you, by separate mail, our recent catalogue for this year	І.Хотелось бы обратить Ваше внимание на прилагаемый пресс-релиз, которым мы извещаем о нашей продукции и услугах в области ...
9. I would be happy to send you both our monthly descriptive brochures on new products and our complete catalogue	Ј.Я прилагаю наш прейскурант, чтобы Вы смогли получить некоторое представление о том, в каких областях мы работаем и можем ли мы быть полезными для Вас
10.Enclosed you will find the latest listing of our products	К.Приводим некоторую информацию о ...
11.Enclosed is a backlist of... that we are promoting	Л.Прилагаю описание ...
12.I will send you our catalogues on a regular basis	М.Наш новый каталог вскоре будет издан, и я вышлю Вам экземпляр,как только он появится
<i>General expressions of gratitude</i>	
1. We appreciate your cooperation	А.Спасибо за постоянную поддержку
2. Thank you for your continued support	В.Пользуясь случаем, благодарю Вас за...
3. Thank you for your cooperation	С.Благодарим Вас за сотрудничество
4. Thank you for your interest in...	Д.Мы бы высоко оценили наше сотрудничество

5. May I take this opportunity to thank you for ...	Е.Благодарим Вас за интерес к ...
<i>Concrete expressions of gratitude</i>	
1. May I thank you, once again, for giving me the opportunity to ...	А.Хотелось бы при первой возможности услышать от Вас комментарии
2. Would you please let me have your comments at your earliest convenience	В.Позвольте еще раз поблагодарить Вас за предоставленную возможность...
<i>The offers of further assistance</i>	
1. Should you have any questions, feel free to contact me at...	А.Мы не сомневаемся, что найдем достаточный спрос на ... в вашей стране
2. Please do not hesitate to write if you require additional information	В.Мы рассматриваем эту деятельность как чрезвычайно важную не только в плане передачи технологий, но и в деле дальнейшего развития взаимопонимания и сотрудничества между нашими странами
3. If you have any other questions, please get in touch with ...	С.Если у Вас появятся какие-либо другие вопросы, свяжитесь, пожалуйста, с ...
4. If you require further assistance, please do not hesitate to write...	Д. Пожалуйста, пишите без колебаний,если потребуется дополнительная информация
5. If you require further information, we would be most pleased to supply it	Е.Если у Вас появятся какие-то вопросы, сразу же свяжитесь со мной...
6. We consider this activity as one of extreme importance, not only to provide technology transfer, but to further understanding and cooperation between our countries	Ф.Если Вам понадобится от нас помощь, сразу же сообщите без колебаний...
7. We have no doubt that we would find a satisfactory market for... in your country	Г.Если Вам понадобится дополнительная информация, мы будем счастливы ее предоставить
<i>Conclusions expressing good will</i>	
1. I trust this to be to your satisfaction /I hope that this is to your satisfaction	А.Я полагаю, что Вы одобрили бы эту работу

2. I trust that these arrangements meet with your approval	В.Надеюсь, что данная информация будет полезна для Вас
3. I hope that this information will be of some assistance to you	С.Я верю, что это вас удовлетворит

Ex.2 Read the Circular letter from a large store informing customers of sale of stocks at reduced prices.

Dear Sir or Madam,

On 1st June this year we are moving to larger and more modern premises at nos. 50-55 Oxford Street. Our business has grown so considerably in recent years that we can no longer provide our customers with the service we are used to giving them in our present building.

In view of this move we are selling off our entire stock at greatly reduced prices to save us the trouble and expense of packing and removal.

Come and visit us any day next week. The sale will last for *7days only* – less if stocks are cleared sooner. This is an exceptional opportunity for you to obtain real bargains: reductions range from 15% to 30%, while certain surplus lines will be going at up to 50% off list prices.

Don't miss this chance! Our doors open at 9 a.m. on Monday 20 May.

Sincerely yours,

Shop administration

Ex.3 Write a letter based on the following situation.

Introduce your company “Vasha mebel” (220056, Minsk, Koshevogo st., 28, tel./fax 172-27-66-01) as a leading manufacture of office furniture in Belarus. Your company produces a wide range of furniture. Write an advertising letter to Mr Sedov , a manager of exhibition department of the company “Rosexpo” (320016 Moscow , Komsomolskaya st., 27). Say if “Rosexpo” is interested in your goods you are ready to participate in international exhibitions and show the latest models of furniture. Enclose the leaflets with the letter.

Letters of Payment and Reminders

Theory

Read the information about letters of payment and reminders and translate it into Russian.

Customers usually settle their accounts by cheque when payment is due, according to the terms of payment. However some overlook the date and have to be reminded of the amount outstanding. The first letter is written in a friendly tone, as the delay may have been due to an oversight. When payment hasn't been received in reply to this reminder, the creditor will write again in a firmer tone. If the debtor gives no reason of non-payment and sends no remittance, the last course is to use the services of collection agency or to take legal action.

There may be good reasons for a customer's inability to pay. Where possible he should at least make a part payment, and agree to settle the balance of his account within a reasonable time.

Practice

Ex.1 Match the set phrases of the letters of payment and reminder with their Russian equivalents.

<i>Payment</i>	
1. Payment by irrevocable L/C in US dollars to a United States bank, allowing part-shipment and transshipment, and valid for 90 days from order date	А. Оплата по приказу посредством банковской тратты или чеком на английский банк
2. Payment with order by banker's draft or check to a UK bank	В. Выпишите, пожалуйста, нам счет на 500 долларов со сроком оплаты 90 дней
3. We have pleasure in enclosing our check for \$ 500	С. Ллойдз банк примет ваш вексель
4. Payment is being made by banker's draft in settlement of your invoice for \$500	Д. Платеж 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)
5. Lloyds Bank will accept your draft	Е. Мы открыли аккредитив через Ллойдз банк
6. We have opened Letter of Credit (L/C) with Lloyds Bank	Ф. С удовольствием вкладываем наш чек на 500 долларов
7. Please draw \$500 on us at 90 day's sight.	Г. Платеж будет произведен банковским векселем в погашение вашего счета-фактуры на 500 долларов
<i>Reminders</i>	
1. May we again remind you that this account is still overdue	А. Просим разрешить нам задержать оплату вашего счета

2. According to our conditions of sale, your remittance was due on March 12	В. Мы надеемся, что вы погасите остаток путем выплаты ежемесячных взносов
3. It is no doubt through an oversight on your part that settlement is three months overdue	С. Мы часто напоминали вам о неоплаченном счете, но не получили от вас ни ответа, ни перевода
4. We must insist on receiving payment by 31st January; failing this we shall be compelled to take legal action	Д. Позвольте еще раз напомнить вам, что этот счет все еще не оплачен
5. We have often reminded you of the outstanding amount, but have received no reply or remittance from you	Е. Мы настаиваем на получении платежа к 31 января; если этого не произойдет, то мы будем вынуждены обратиться в суд
6. The recent devaluation of the dollar has caused a setback in business	Ф. Позвольте еще раз напомнить вам, что этот счет все еще не оплачен
7. Would you allow me to postpone settlement of your account	Г. Пожалуйста, верните нам половину суммы и подпишите вложенный акцепт на остаток
8. Since you have always met your obligations in the past, we are prepared to allow you a postponement of payment	Н. Нам кажется, что вы забыли погасить свой долг, срок которого истек 3 месяца назад, так как в прошлом вы всегда выполняли свои обязательства, то мы можем разрешить вам задержать оплату
9. Please send us half of the amount by return, and sign the enclosed acceptance for the remainder	И. В соответствии с условиями нашей сделки ваш перевод должен был поступить 12 марта
10. We trust you will settle the remainder by paying in monthly instalments	Ж. Последняя девальвация доллара привела к снижению деловой активности

Ex.2 Read the body of the letters where customer asks for monthly account terms and the supplier's positive reply.

A. Dear Sirs,

We have now been doing business with you for nearly a year and are pleased to say that we are more than satisfied with the goods you have supplied.

In the coming year we will probably place regular orders with you and our present method of payment by letter of credit will become inconvenient. We would also find a short credit of advantage to our trading capacity.

We would therefore like you to supply us on monthly account terms, payment against statement within 30 days. You may refer to Messrs ... and Messrs ..., with whom we have credit accounts.

Yours faithfully

B. Dear Sirs,

Many thanks for your letter of ... in which you ask us to place you on monthly account terms.

We are pleased to hear that you propose to increase your business with us and are quite willing to comply with your request. The new arrangement will operate immediately.

We look forward to serving you and are delighted to hear that you are satisfied with the goods we have supplied.

Yours faithfully

Ex.3 Read the body of the letter where customer asks for time to pay.

Dear Sirs,

Your quarterly statement reached us yesterday and has been found correct.

As you know, we have always settled your account promptly and regret very much that we now find it necessary to ask you for an extra few weeks in which to clear the current liability.

Our difficulties are temporary and have been caused by the failure of the early fruit crop here, on which many of our customers are dependent. We are confident of being able to settle in full within 6-8 weeks.

We would appreciate it as a helpful gesture if you could grant us this concession.

Yours faithfully

Ex.4 Read the example of a reminder to a previously regular payer and the answer to it.

Dear Sirs,

As we have always received your payments punctually, we are puzzled to have had neither remittance nor report from you in connection with our current statement of 7 April.

We think you may not have received our letter containing the statement, as settlement is now 4 weeks overdue. We are accordingly enclosing a copy of the account to the amount of £... and you will no doubt give it your early attention.

Yours faithfully

Dear Sirs,

We have received your letter of 23 July reminding us that your account was due for payment on 31 July. We intended to clear this account by the end of last month, but business has been slack in the fur trade, and our own customers have been very slow in clearing their accounts. This has, of course, resulted in a temporary liquidity problem for us.

Today we have sent you a cheque for £750, which we must ask you to accept on account. We will send you a further sum in a fortnight's time, and will clear the balance outstanding by the end of September.

We are very sorry to have to keep you waiting, but hope you will realise that we are doing everything we can under difficult circumstances.

Yours faithfully

Ex.5 As MBM Ltd have experienced very slack trade recently and have not been able to dispose of the consignment, they write to Astor Distributors Inc., 120 Webster St., Oakland, California 94612, making a proposal for extended terms of credit.

Ex.6 The invoice which Taylor & Co., London EC4, sent to Carsons Incorporated was due to be paid by October 15th. On November 15 Taylor & Co. write to their customers asking them to settle the overdue account.

UNIT III

Contracts and their Performance

Методическое обеспечение

1. Опорный конспект «[Контракт](#)»

Theory

Read the text about contracts.

A contract is a business agreement on work to be done, rates to be paid, goods to be sold or bought. It is also a document embodying such an agreement. Contracts are concluded either between companies in one and the same country, or internationally, i.e. between organizations of different countries. In this book, naturally, the latter' type of contracts is considered. Every international contract has several standard parts which are obligatory. Most frequently these necessary parts of the contract include the following: — legal addresses of the contracting parties, — the subject matter of the contract, i.e., what this business agreement is about; usually this also includes the total amount of money involved and the denomination of goods bought or sold under the provision of this contract (or the type of service agreed upon), — a more detailed description of goods: their price, quality and quantity, packing and marking, etc., — the terms of delivery (the most usual ones being F.O.B., F.O.R., C.I.F., C.&F., F.I.O.S., F.O. — the length of duration of the contract, i.e. over what span of time the obligations arising out if it are valid, — the terms and procedure of payment, banking details, — arbitration, — claims and their settlement, — guarantee period (if any), — other conditions. All contracts consist of clauses, which are numbered, and sometimes of subclauses, and even of sub-subclauses as well. In the negotiations or correspondence one can refer to the specific clause and subclause, e.g. "according to the clause 7.5. of the contract number ... ", or "as specified by clause 5.4.3. of the present contract ... ". It quite often occurs that the performance of the contracts is not altogether smooth, and that, one of' the parties to the contract believes that the other party is not fulfilling its terms. In this case a letter of complaint will probably be sent, containing a claim for damages, etc. This claim can either be settled amicably, or else the dispute may be taken to the court of law, or, which is more common, decided by arbitration. A special clause in contracts is usually devoted to the matters of arbitration. It is often stipulated that in case of arbitration each party

should appoint its arbitrator, and, if the two arbitrators cannot agree, they have to appoint an umpire, whose decision (award) is final and binding upon both parties. Some contracts stipulate that all disputes and differences should be settled by arbitration in a third country, while some other contracts provide for an arbitration in the country of the respondent party.

Notes: The terms of delivery most commonly employed in international trade are the following. F. O. B., FOB (Free on Board). In many respects this type of delivery is opposite to C. I. F. and C. A. F. In the case of a F. O. B. delivery the Shipper is usually responsible only for the delivery of the goods on board the vessel. When the goods are loaded, the Shipper's responsibility is over. So, to look at it the Charterer's way, the loading for him is free. Under this type of delivery terms freight is usually not prepaid, but collect. F. O. R. (Free on Rail). The Sellers pay all charges up to and including the placing of the goods on a railway train. C. I. F., CIF (Cost, Insurance, Freight). When this type of delivery is employed, the Buyer pays not only for the goods themselves, but for their transportation (freight), and also insures the goods. Freight is usually prepaid. C. & F., C. A. F., CAF (Cost and Freight). This is analogous to the previous, with the exception of insurance. F. I. O. S., FIOS (Free in and out Stowed). Stowing the vessel in the port of loading, and unstowing it in the port of discharge is not included in freight (is free). F. O., FO (Free out). Everything until the ship is out of the port is the responsibility of one party (usually the Shipper), while afterwards it is the responsibility of another party (usually, the Charterer).

Practice

Ex.1 Give verbs corresponding to the following nouns. Translate them.

performance, difference, agreement, provision, organization, denomination, description.

Ex.2 Match the following words with those opposite in meaning given below.

agreement, the same, obligatory, to appoint, total, to dispute, final, to include, to involve.

(initial, to exclude, to omit, different, optional, conflict, to dismiss, to agree, partial).

Ex.3 Match the following words with those close in meaning given below.

clause, damage, to stipulate, to fulfil, necessary, claim, conditions, to dispute, probably, contract, amount, total, obligation, obligatory.

(demand, terms, most likely, agreement, settlement, quantity, to specify, whole, needed, to execute, harm, article, to debate, liability, binding).

Ex.4 Suggest the English for:

третейский судья, требования о возмещении убытков, ответчик, письменная жалоба (рекламационное письмо), отрезок времени, по условиям контракта, юридические адреса сторон, статья (пункт), срок действия, подпункт, предмет контракта, заключить контракт, наименование товаров.

Ex.5 Complete the following sentences using the information from the text. Try to reproduce them orally.

1. Every international contract has several standard parts... 2. All contracts consist of clauses which are numbered, and sometimes of subclauses... 3. In this case a letter of complaint will probably be sent, containing... 4. A special clause in contracts is usually devoted to the... 5. This commission consists of fifteen members appointed by...

Ex.6 Translate into English.

1. Каждый международный контракт содержит несколько обязательных разделов. 2. Юридические адреса заключающих контракт сторон составляют один из них. 3. Контракты состоят из статей. 4. Статьи контракта обычно нумеруются. 5. Иногда одна из сторон может считать, что другая сторона не выполняет условий контракта. 6. В таких случаях пишут рекламационное письмо. 7. Письмо, как правило, содержит требование о возмещении убытков. 8. Такие споры разрешаются третейским судом в третьей стране.

Ex.7 Speak about

1) the form and content of a contract. 2) the way differences between the contracting parties are settled.

Ex.8 Read the contract and translate it into Russian.

Continental Equipment Plc, Brighton, England, hereinafter referred to as 'the Seller', on the one part, and TST Systems Ltd., Moscow, Russia, hereinafter

referred to as 'the Buyer', on the other part, have concluded the present Contract as follows:

1. Subject of the Contract

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

2. Prices and Total Value of the Contract

2.1. The Total Contract Value is as follows:

Equipment and engineering FOB U.K. port + documentation £ ____
Supervision, start-up and training £ ____
Spare and wear parts £ ____
Freight £ ____
Total price CIF Moscow ____.
Discount £ ____
Total Contract Value ____

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

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

3. Time of Delivery

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

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

4. Terms of Payment

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

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

4.2.1. Original Bill of Lading issued in the name of the Buyer, destination Moscow, Russia.

4.2.2. Shipping Specification.

4.2.3. Certificate of Quality.

4.2.4. Certificate of Origin.

4.2.5. Packing List.

4.2.6. Insurance Policy.

5. Technical Documentation

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

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.

6. Guarantee of the Quality of the Equipment.

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

6.2. 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 new equipment of good quality which is to be delivered without delay to the port of delivery.

7. Packing

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

7.2. Each container is not to exceed the following dimensions:

length = 2,500 mm, width = 2,500 mm, height = 2,500 mm.

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

8. *Marking*

8.1. All the containers are to be marked on three (3) sides. Each container should bear the following markings made in indelible paint (in Russian and English):

Contract No.

Seller: Continental Equipment Plc (Address)

Buyer: TST Systems Ltd. (Address)

Railway Station/Destination: Moscow

Container No.:

Gross weight: ____ kg

Net weight: ____ kg

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.

9. *Shipping Instructions and Notifications*

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

10. *Insurance*

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

11. *Sanctions*

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

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

12. *Force Majeure*

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.

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

13. Arbitration

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.

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.

14. Other Terms

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.

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 authorized representatives of both Parties to the present Contract.

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.

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

15. Legal Addresses of the Parties

SELLER: Continental Equipment Plc 9 North Road Brighton BN1 5 JF England
for and on behalf of the Seller
Alfred Rogers
Chairman

BUYER: TST Systems Ltd. P.O.Box 171 Moscow 253100 Russia
for and on behalf of the Buyer

Виктор Клименко
Commercial Director

Ex.9 Translate the following part of the contract into Russian and answer the questions after it.

The Seller will take care of, and bear all the expenses connected with, obtaining the necessary licence for exporting the goods under the present Contract from the Port of Origin to Russia.

Not later than a month from the effective date of the Contract, the Seller is to advise the Buyer if the export licence has been granted or is not required.

If the Seller is unable to obtain the export licence and the Buyer is unable to obtain the import licence within the time stipulated above, or the export/import licence is revoked by the appropriate authorities of the Seller's/Buyer's country before the deliveries are completed, the Seller/Buyer will have the right to cancel the Contract wholly or partially.

- a) Who is supposed to obtain the export/import licence?
- b) What right will the parties exercise if the appropriate authorities revoke the import/export licence?

Ex.10 Translate the following contract into English.

ДОГОВОР КУПЛИ-ПРОДАЖИ

г.Минск

"__" _____ г.

ООО "_____", в лице Управляющего _____,
действующего на основании доверенности от "__" _____ года №
_____, именуемое в дальнейшем Продавец, с одной стороны, и
_____, в лице
_____, действующей(го) на основании _____,

именуемое в дальнейшем Покупатель, с другой стороны, заключили настоящий Договор о следующем:

I. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

1.1. Продавец продает, а Покупатель на условиях настоящего Договора покупает следующий Товар:

Наименование Количество шт.

Стоимость без НДС

НДС (18%)

Стоимость с НДС 1 2 ИТОГО

1.2. Итого продаются материальные ценности на общую сумму _____ белорусский рублей, в том числе НДС _____

белорусских рублей. 1.3. Товар приобретается для собственных нужд. 1.4. Оплата Покупателем производится в течении трех дней со дня подписания настоящего договора безналичным путем на расчетный счет Продавца в банке.

II. ОБЯЗАТЕЛЬСТВА СТОРОН

2.1. Продавец обязуется: 2.1.1. Передать Покупателю товар, указанный в п. 1.1 настоящего договора, в течении пяти дней со дня поступления денежных средств на расчетный счет Продавца. 2.2. Покупатель обязуется: 2.2.1. Оплатить товар, указанный в п. 1.1 настоящего Договора.

2.2.2. За односторонний отказ от исполнения своих обязательств, предусмотренных настоящим договором, Покупатель уплачивает Продавцу штраф в размере ____ процентов от суммы договора указанной п. 1.2 настоящего договора.

III. РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ

3.1. Все споры и разногласия, которые могут возникнуть из настоящего Договора или в связи с ним, стороны будут пытаться разрешить путем переговоров. 3.2. В случае, если стороны не придут к соглашению, споры разрешаются в судебном порядке в соответствии с действующим законодательством Республики Беларусь.

IV. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА

4.1. Договор вступает в силу с момента подписания и действует до момента исполнения сторонами своих обязанностей. 4.2. Договор может быть расторгнут по взаимному согласию сторон.

V. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛОВИЯ

5.1. Договор составлен в двух экземплярах, имеющих одинаковую силу, по одному экземпляру для каждой из сторон.

5.2. Споры, вытекающие из настоящего договора, рассматриваются Хозяйственным судом в соответствии с подведомственностью установленной законодательством Республики Беларусь.

5.3. _____

VI. АДРЕСА И РЕКВИЗИТЫ СТОРОН

ПРОДАВЕЦ:

" _____ "

Продавец

ПОКУПАТЕЛЬ: ООО

" _____ "

Покупатель

Transport Documents, Bills of Lading

Theory

Read the text.

The main transport documents are: the Railway Bill (for the transportation by the railroad), the Airfreight Bill (for air transportation), the Autoway Bill (for auto transport) and the Bill of Lading (B/L) (for sea transportation). All these documents have much in common so there is no point in discussing all of them. It would be more useful to discuss in detail the main sea transportation document, i.e. the Bill of Lading, since the most voluminous international trade is still carried out by sea — be it in terms of the sheer bulk of the goods, or their cost. The transport of goods between two countries is organized by forwarding agents (shipping

agents) who send the goods to destination either after warehousing⁹ or directly. The forwarding agent undertakes the collection of smaller consignment into collective consignment (consolidated cargo), he sees to reforwarding or redirection of goods, their transshipment, insurance and customs-clearance. He gives on request information as to the freight rates, port dues (dock dues), insurance rates, etc. For the announcement of goods to be shipped a shipping note must be sent by the forwarder (on behalf of the shipper) to a dock company or to the captain of the ship. The shipping note contains the request to transport the goods to a certain port of destination. Then, the goods are loaded on board the vessel, after which the forwarder is given the mate's receipt certifying that the goods have been taken on board the ship. It may be a "clean receipt" if the packing is in good order or a "foul receipt" if the packing of the goods leaves anything to be desired. Then the Bill of Lading is made out. It is the contract by which the shipowner agrees to convey the shipper's cargo to the place of destination and to hand it over to the addressee in the port of discharge. The Bill of Lading is made out in several stamped originals (usually three) and a number of unstamped copies (up to twenty five). In the port of destination only the holder of the Bill of Lading (which is sent either by air-mail or by ship's mail) is entitled to receive the goods.

In any Bill of Lading the following details should be stated: B/L Number, Reference Number (Shippers' Reference), the names of the shipper and the consignee, the name, flag and shipowners of the vessel, the port of loading and discharge, the description of goods, the marks and numbers, the place and date of issue, freight particulars and the terms, of delivery.

Practice

Ex.1 Suggest the English for:

ряд неотштампованных копий, порт назначения, авиапочтой, передать адресату, транспортировать (перевозить) груз, принять товары на борт, порт разгрузки; сведения, касающиеся портовых сборов; обсудить в деталях, порт погрузки, передать адресату, имена грузоотправителя и грузополучателя, оставлять желать лучшего, составить документ, торговля ведется по морю, с точки зрения (в смысле), было бы полезнее.

Ex.2 Match the following words with those opposite in meaning given below. consignee, to load, directly, the port of discharge, clean receipt, copy, stamped originals, addressee, certain, order, useful, smaller, receive, packing, to agree.

(port of loading, indirectly, unstamped originals shipper, foul receipt, useless, bigger, to give, unpacking, to discharge, disorder, disagree, an original, sender, uncertain)

Ex.3 Match the following words with those close in meaning given below.

clearance, useful, main, detail, goods, bulk, consignment, load, to convey, to transport, terms, destination, to send, to desire, to receive, date.

(conditions, to get, to wish, a point in time, to forward, to ship, cargo, freight, volume, commodities, chief, particular, helpful, permission, to transport, terminus).

Ex.4 Translate into English.

1. Эти документы имеют много общего. 2. Самый большой объем перевозок производится морским путем. 3. Экспедирующие организации отправляют груз к месту назначения. 4. Экспедирующая организация дает сведения о ставках фрахта, портовых сборах и страховых ставках. 5. Отгрузочное поручение содержит просьбу о транспортировке товаров в порт назначения. 6. Штурманская расписка удостоверяет тот факт, что товары были погружены на борт. 7. Затем составляется транспортная накладная (коносамент). 8. Только владелец коносамента имеет право получить товары в порту назначения.

Ex.5 Read carefully and translate the following dialogue.

Telephone Conversation

Cart.- John Cartwright.

К. - Hello, John. This is Victor Klimov, from Moscow.

Cart. - Hello, Victor. Any problems?

К. - Yes, Did you receive our fax yesterday?

Cart. - Yes. we did.

К. - I'd like to know your reaction to it.

Cart. - We've carefully studied your complaints, Victor. You're perfectly correct as to the short-delivery. Items 2.5 and 2,6 lacked in the consignment of equipment we

sent you. It was overlooked by our controller. We apologize for the oversight. It won't happen again.

K. - When will you send us these parts?

Cart. - This week. By air. We'll also send you some documents to facilitate customs clearance at your end.

K. - Fine. But what about the packaging? The cover of one of the containers was badly damaged. The equipment in this container was damaged a little too.

Cart. - It wasn't our fault, Victor. The equipment was packed in the required way. You should take this up with the captain of the ship.

K. - We've already done it, John. He believes that your packing is to blame.

Cart. - I must disagree totally with him- Perhaps you should have been firmer in dealing with him.

K. - Let's come back to this matter in a couple of days, John, I'll try to discuss it with the shipowners. But there is one more problem: the three-week delay in delivery of the equipment. We suffered some losses through this delay. I'd like to remind you that according to the sanctions clause of our contract we have the right to claim compensation.

Cart. - I'm afraid you haven't that right, Victor. This delay was caused by a strike in the Brighton port. We consider this strike to be a force majeure circumstance that had a direct effect on the execution of our liabilities. We did our best to meet the deadline.

K. - I don't agree, John. English ports are often hit by strikes. You were able to foresee this complication. Moreover, to meet the deadline you could have delivered the equipment to other port.

Cart. - We couldn't have done it owing to circumstances outside our control.

K. - If we don't reach mutual understanding, our company will have to go through arbitration procedures.

Cart. - There's no need to get aggressive, Victor. There will be a meeting of our top executives at 11 o'clock where your claim will be on the agenda. I'll try to settle it and ring you back after the meeting.

K. - All right. I'm waiting for your call. John.

Cart. - Bye, Victor.

Ex.6 Scan the text of the dialogue to be able to answer the following questions.

1. What problems does Victor Klimov come out with in his telephone call? 2. How was the problem of short delivery solved? 3. Did Mr Cartwright admit the fact that his firm was to blame for faulty packaging? 4. How did Mr Cartwright explain the fact of the three day delay in the delivery of the equipment? 5. How did V. Klimov disprove Mr Cartwright's arguments? 6. What measures does V. Klimov's firm intend to take? 7. How does Mr Cartwright hope to finally settle the problem of the delay in delivery?

Ex.7 Make an outline of the dialogue.

Ex.8 Make a brief summary of the text of the dialogue.

Discussing tests and Packing

Practice

Ex.1 Read the dialogue

Mr Borisov was favourably impressed by the technical specifications of the pumps. During his first meeting with Mr Fox they discussed the terms of delivery and a possible quantity discount. When the two businessmen met again the following conversation took place.

Borisov: Mr Fox, I want to clarify the question of inspection and test first. Since this is going to be our trial order, we'd like our inspectors to be present at the tests.

Fox: Naturally. We'll send you our Notification of Readiness for the Test well in advance.

Borisov: We'd like it to be sent at least 20 days before the date of the test.

Fox: Why so early?

Borisov: You know, in the past we had some troubles when Notifications were delayed and as a result our inspectors couldn't arrive at the plant in due time.

Fox: I see. In that case the contract will stipulate your requirement. But I can guarantee that we won't let you down. On our part, we expect a Release Note for Shipment to be signed immediately after the tests are carried out and a Test Report is submitted. Otherwise we won't be able to arrange shipment of the goods on time.

Borisov: Our inspectors will do that by all means if the results of the tests are satisfactory.

Fox: Thank you.

Borisov: There is another point I'd like to bring up, Mr Fox. What kind of packing do you use?

Fox: Oh, we pay special attention to this matter. Our goods need seaproof packing. So generally some parts are wrapped up in polythene and the whole units are then put into wooden boxes or crates.

Borisov: I hope this ensures their safe delivery, doesn't it?

Fox: Of course, it does. We do our best to satisfy our customers and make our product really competitive and attractive for overseas markets.

Borisov: Thank you, Mr Fox. I think we've settled all problems. Will it be possible for us to meet tomorrow morning and sign the contract?

Fox: That will be fine.

Ex.2 Speak about:

- A. 1. the documents which were enclosed with the offer;
2. the price and the terms of payment and delivery on which the goods were offered to Rossimport;
3. the terms on which the spare parts were offered to the Russian firm;
- B. 1. Mr Fox and Mr Borisov's discussion of inspection and test;
2. the kind of packing the company uses for the pumps.

Ex.3 Think and answer:

- A. 1. What information was there in the documents which were enclosed with the offer?
2. Why did the Buyer ask the company to quote for the spare parts?

Bank Documents

Practice

Ex.1 Study vocabulary:

a commercial bank – коммерческий банк , a merchant bank – торговый банк , to open an account – открыть счет , a current / deposit / savings account – текущий / депозитный / сберегательный счет , a specimen signature – образец подписи , a balance – состояние счета , a transaction – операция a cheque / Eurocheque / traveller's cheque – чек / еврочек / дорожный чек , a cheque card – чековая карточка , cash card – денежная карточка (для получения наличных из автомата) , cash dispenser – банкомат , a credit card – кредитная карточка , to honour a cheque – оплачивать чек , to cancel a cheque – аннулировать чек , to stop a cheque – приостановить платеж по чеку , a paying-in / withdrawal / transfer slip – приходный ордер / расходный ордер / расписка в получении денежного перевода , notice of withdrawal – уведомление вкладчика о намерении снять средства со срочного вклада , a counterfoil – корешок (чека или квитанции) , a cashier – кассир , a guarantor – гарант, поручитель , a loan – ссуда, кредит , an overdraft / O/D– овердрафт (сумма, получаемая сверх остатка на счете), to overdraw – превышать остаток счета в банке , interest – процентная ставка, Base Rate – ставка рефинансирования , inflation – инфляция , bank charges – банковские комиссионные платежи , credit status – кредитная история, платежеспособность , a bill of exchange – переводной вексель (тратта) , a drawer – векселедатель (трассант) , a drawee – векселедержатель (трассат) , a sight draft / bill – тратта / вексель до востребования , documents against payment (D/P) – документы против наличного расчета , documents against acceptance (D/A) – документы против акцепта , to discount a bill – учитывать вексель , to endorse a bill – индоссировать вексель , a dishonoured bill – опротестованный вексель , to protest a bill – опротестовать вексель , a letter of credit (L/C) – аккредитив , a revocable / irrevocable letter of credit – отзывный / безотзывный аккредитив , commission – комиссионный сбор , standing order – долговое поручение банку

Ex.2 Read the letter

Rosimport
Moscow, Russia.

2 December 200...

Dear Sirs,

We are pleased to advise you that we have in stock the acrylic sheets (акрил в листах) you are interested in. We can quote for about 500 acrylic sheets which will be wrapped up in special paper in accordance with your requirements. The price is £... per square meter FOB UK port. The goods can be offered for prompt delivery. Payment is to be made by a L/C which is to be opened within two weeks of receipt of Bill of Lading, Invoice and Packing List*. You will realize that we quote a lower price than our competitors. Therefore our offer gives you an extremely favourable opportunity to obtain supplies of high quality at a very attractive price. If you are interested in purchasing our goods we shall need your order immediately as it is expected these supplies will not be available on the market at the above price for very long. We look forward to hearing from you.

Yours faithfully,
Brown&Co.

b) Speak about:

1. the terms of payment and delivery on which the company offered to deliver their goods; 2. the price which the company quoted for the acrylic sheets; 3. the kind of packing the company offered to use.

c) Think and answer.

1. Can the terms of the company be considered favourable or not? Why? 2. Why did the Seller believe that the Rossimport people knew the prices of other companies for similar goods? 3. Why did the company expect the price for the acrylic sheets to be revised soon?

Ex.3 Read the letter.

Rossimport

Dear Sirs,

Further to your telephone enquiry for pumps we are pleased to submit our quotation for the above units. We are also enclosing leaflets which give the full details of the performance of the pumps. The pumps will of course be tested at our plant and a Notification of Readiness will be sent in due time.

Price: The price is £ ... per unit which includes packing. The prices will be valid within 60 days from the date of this letter. We have the right to quote for an order which is received after the 60 days' period at the prices which are valid then.

Payment: Payment is to be made by a Letter of Credit against shipping documents.

Packing: The goods will be packed in accordance with our standard export packing

methods. Delivery: The pumps we are offering you will be ready for shipment not later than 20 days of receipt of your order. We shall do our best to ship them in accordance with our programme. We look forward to receiving your further instructions in the near future.

Yours faithfully,
on behalf of Green&Co.
G. Drane
Export Sales Manager

b) Summarize the letter.

c) Think and answer.

1. Were the Buyers going to place the first order with the company or had they placed orders with them previously? Why do you think so? 2. Why will it be necessary to make tests of the pumps at the Seller's plant? 3. Why did the company have the right to revise the prices for orders which would be received after a 60 days' period?

Ex.4 Give extensive answers.

1. What information is included in specifications? In what cases do the Sellers enclose specifications with offers?

2. What kind of document is a Bill of Lading? Why is it very important? 3. What does the validity period of an offer mean? 4. When is it necessary for the Buyer's inspectors to be present at the tests at the Seller's plant? 5. When can tests be carried out without the Buyer's inspectors? 6. What kind of document is a Notification of Readiness for Tests? Why is it to be sent to the Buyer in advance? 7. What kind of document is a Test Report? 8. What kind of document is a Release Note for Shipment? Why are the Sellers interested in getting a Release Note for Shipment without delay? 9. Why do the Sellers always have to pay special attention to packing?

Ex.5 Give your viewpoints.

1. Packing of goods is very important for successful trade. 2. In most cases the Sellers have to carry out repeat tests.

Ex.6 Speak on the topics.

1. The offer you received last.

2. Discussing the matters of test and packing during the talks.

International messages

Practice

Ex.1 Read the fax from Lynch & Co. They received a damaged consignment and were told by their supplier, Mr Causio of Satex, to return it.

F. Lynch & Co. Ltd.

(Head Office). Nesson House. Newell Street, Birmingham B3 3EL
Telephone: 021-2366571 Telex: 341641

Fax transmission

Message for: D Causio

From: L. Crane

Address: Satex S.A., Via di Pietra Papa, 00146 Roma

Date: 19th September 20–

Fax number: (06)4815473

Dear Mr. Causio,

This is an urgent request for a consignment to replace the damaged delivery which we received, and about which you have already been informed.

Please airfreight the following items:

<u>Cat.no.</u>		<u>Quantity</u>
RN30	50	
AG20		70
L26		100

The damaged consignment will be returned to you on receipt of the replacement.

Yours sincerely,

L. Crane

L. Crane

Chief Buyer

Ex.2 Read the faxed memorandum to the staff of a company that is about to be taken over.

Note! In this case, it is essential to explain exactly what is happening and what is going to happen, as employees will naturally want to know about their job security. Notice how the main points are

carefully laid out. Employees are also encouraged to ask questions to supervisors and union representatives.

MEMO FAX

BEDIX CALCULATORS Ltd

Fax: 0719406668
1DW

Bedix House. Richmond, Surrey TW9

To: All employees in all branches Date 21th October 201–

From: J.L. Bedix, Director
Calculators

Subject: Control of Bedix

by

Prendall Industries

You are probably aware from reports in the press that Bedix Calculators has been taken over by Prendall Industries and is now part of the Prendall group of companies.

Details of the take-over and how it will affect employees will be sent to everyone before the end of the week. However, this memo is being circulated to reassure you of the following:

1. There will be no redundancies as a result of the take-over, although there will be some reorganization.
2. Reorganization will take place over the next year as Prendall intend to expand Bedix Calculators' production so that it will become a major electronic component supplier to their own industries.
3. Salaries and wages will not be affected.
4. Management positions will not be affected, although Organization and Management Consultants will be looking at our methods of production with a view to improving efficiency.
5. Bedix Calculators will retain its own name and identity and fulfil all contracts and obligations it was committed to the take-over.

The Board of Directors, management, and Union representatives of Bedix Calculators have already met with Mr Prendall, who has given us the above undertakings both verbally and in writing. However, if you wish to ask your supervisors or Union representatives about anything regarding the new situation, please do so, and I am sure they will clear up any doubts or misgivings that you might have.

J.L. Bedix

J.L. Bedix
Director

Ex.3 Write a fax to a business associate in London, telling him that you cannot catch the aircraft he is expecting you on. Inform him that you will be arriving on Scandinavian Airlines System flight SK 511, landing at Heathrow Airport, London, at 10.15 on 27 July. Apologize for the inconvenience this last-minute change involves.

Ex.4 You have to go to a meeting with some suppliers next Monday. Write an e-mail (40-50 words) to an assistant:

a) explaining why you will be absent from the office; b) saying well and how long you will be away; c) requesting her to deal with customers while you are away.

Ex.5 Read the following e-mail. In most lines there is one wrong word. Cross out the wrong word and write the correct one. If you think the line is correct, put a tick (/).

To: Frank Lenz Cc (copies): Marina Laport	
Subject: Upgrading our website	
Hello, Frank	
Recently <i>we</i> company sales have been increasing quite rapidly here in	1 our
Europe, and for a result of our website, we are receiving enquiries from	2
customers in another parts of the world as well. These represent a	3
business opportunity what we ought to take advantage of.	4
We discuss this question at a meeting of the marketing personnel	5
yesterday, and decided that we should set off a facility for online sales.	6
We also decided that our website should be available in other languages	7
apart of English and French. We thought that it should also be translated	8
into Spanish and Chinese.	9
Could it be possible for you to upgrade our website in the ways I have	10
suggested, and could you give me a quotation for how much it would	11
cost to carry on this work?	12
If you require further informations, please call me on 964 538729 (direct	13
line).	
Best wishes	
Nicole Crete	

Ex.6 Read the following text about spam (direct mail using the Internet) and write one word in each space.

SPAM

Spam is not a new problem. It was identified 20 years (1) but it is getting worse. While in the traditional Internet culture practically everyone agreed (2) was wrong, now some people (3) to think that it is a good idea, especially (4) a tool for business. They are wrong: it is not doing (5) good for business online. Some large companies now are quite concerned (6) the flood of spam that (7) interfering with their e-mail and confusing their organisation. (8) have been several attempts to stop spamming, or at least reduce it, but (9) far they have failed. Some authorities (including the European Union) have acknowledged the problem, but with (10) practical results. Laws are likely to do more harm (11) good. They could interfere with Net freedom, create unnecessary bureaucracy, while leaving (12) spam problems unsolved.

ПРИМЕРНЫЕ ЗАДАНИЯ К ОБЯЗАТЕЛЬНОЙ КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЕ

Задание 1.

Supply the right word or word combination.

1. Fairs and exhibitions ... under various...	4. This architectural masterpiece ...in 18 th ...
2. Our products ... into... last year.	5. They have just started ... the price problem during ...
3. They sell their goods at the ... of 70 dollars.	6. We should discuss this this matter...

Are held, were introduced, in detail, price, was built, century, to settle, mottoes, the talks, the world market.

Supply the right word or word combination.

1. You should discuss the matter... as soon...	4. You should reserve ... at the hotel ...
2. Our products ... to many countries of the...	5. They have just started ... the price problem during ...
3. They sell their goods at the ... of 20 dollars.	6. The Buyer required the ... by the end of the week.

The delivery of goods, in detail, as possible, export, world, price, accommodation, to settle, the talks, in advance

Supply the right word or word combination.

1. TV programs keep people ... about	4. Our machines are of high ...and they are in....
2. The company is ... in the ... of Brown and Co.	5. They have just started ... a new model of
3. They sell their goods at the ... of 40 dollars.	6. You should introduce some ...into the model.

Informed, producing, quality, equipment, machines, interested, price, modifications, demand, the latest achievements

Задание 2.

Supply the correct prepositions.

1. News... (at, on, in) the radio is broadcast... (in, at, with) regular intervals during the whole day.
2. We thank you for your enquiry... (at, of, on) the 23rd March... (at, for, of) pumps with delivery... (in, at, on) June.
3. Television programs keep people informed... (of, about, on) the latest achievements... (at, in, under) different fields.
4. Further ... (to, of, during) our discussions we would be grateful ... (to, on, in) you if you will send us your new catalogues ... (at, for, on) the latest model of refrigerator.
5. We enclose ... (in, with, for) the letter our quotation ... (for, on, at) telephone equipment.
6. Further... (with, to, during) our telephone talk ... (with, about, of) you Mr. Smith we will be obliged if you send us all your particulars ... (for, of, on) the Model CB machines.
7. Now the collection ... (of, on, at) sculptures ... (at, in, on) the Pushkin Museum is one ... (of, on, within) the best ... (on, in, during) the world.
8. What do you watch most often ... (on, at, in) TV?
9. British Parliament consists ... (of, at, in) two chambers: the House ... (at, of, with) Commons and the House ... (at, of, with) Lords.
10. I'd like to get ... (of, in, with) touch ... (of, with, at) your Sales Manager to negotiate some business matters.
11. All the terms are acceptable ... (with, to, on) us except ... (of, for, in) the terms ... (on, of, at) delivery.
12. Mr. Green is interested ... (in, of, on) doing business ... (on, with, from) your company.

Задание 3.

Supply the correct forms of the verbs, using passive voice or complex object.

1. Our machines (to supply) to different countries next year.
2. Fairs and exhibitions (to hold) under various mottoes.
3. This decision (to take) with the agreement of the President yesterday.
4. This model (to introduce) into the world market lately.
5. They heard (he to build) this architectural masterpiece in the 18th century.

6. We know (they to represent) different schools of painting at the exhibitions next year.
7. The manager wants (the company to deliver) the machines promptly.
8. The seller watched (the buyer to come) into the hall.
9. The first world industrial exhibition (to hold) in London in 1851.
10. Our company enjoys a first-class reputation and our products (to export) to many countries.
11. This building (to use) for international conferences and festivals lately.
12. The power of the Prime Minister's Cabinet (to control) by the British Parliament.
13. The sales manager expects (she to settle) the price problem during tomorrow's talks.
14. She hoped (they to open) a new commercial center in our district by the end of the week.
15. We heard (their company to hold) a new exhibition soon.
16. They saw (he to deliver) equipment in the office.
17. Many different programs (to broadcast) by our radio and TV every day.
18. Parliament in Great Britain (to open) by the Queen.
19. The replacements (to deliver) at the Seller's expense next week
20. This writer (to criticize) for his new book at the last conference.
21. The manager wants (the employees to be) on time at the talks.
22. The director noticed (they to open) an exhibition of the electronic equipment.
23. The buyers expect (the company to deliver) goods in May.
24. She heard (he to enter) the conference room.

Задание 4.

Translate into English.

Уважаемые господа!

Благодарим за ваше письмо от 21 июля. Приятно узнать, что вы заинтересованы в покупке наших товаров. Наша продукция экспортируется во многие страны мира. Мы готовы предложить вам скидку с цены при заказе более 20 единиц. Предлагаем свои транспортные средства. Прилагаем прейскурант текущих цен об условиях платежа и поставки. Если вам потребуется дополнительная информация, пожалуйста, сообщите без промедления. Надеемся, наши дальнейшие взаимоотношения будут иметь взаимовыгодный интерес. С нетерпением ждем вашего ответа.

С уважением,
Белэкспорт

Translate into English.

Уважаемые господа!

Благодарим за письмо от 21 июля. В данном письме вы сообщаете, что заинтересованы в покупке наших холодильников. Мы рады предложить 250 холодильников по цене 500 \$ за каждый. Цена включает упаковку. Мы надеемся, что вы найдёте данную цену приемлемой. Фирма может предложить товар с немедленной отгрузкой. Предлагаем свои транспортные средства. К письму прилагаем наши последние каталоги. Надеемся, наши дальнейшие взаимоотношения будут иметь взаимовыгодный интерес. С нетерпением ждём вашего заказа.

С уважением,
Белэкспорт

Translate into English.

Уважаемые господа!

Мы получили ваше письмо от 29 сентября, в котором вы сообщаете, что наши цены выше цен конкурентов. Как вам известно, наши станки имеют высокие технические характеристики. На них легко работать, и станки надёжны в эксплуатации. Мы поставляем товары во многие страны мира. Они пользуются большим спросом. Если вы увеличите свой заказ до 15 единиц, мы сможем предоставить скидку 5%. Прилагаем брошюры, где вы найдёте детальную информацию о нашей продукции. Надеемся на дальнейшее сотрудничество. Верим, наши взаимоотношения будут иметь взаимовыгодный интерес.

С нетерпением ждём вашего ответа.

С уважением,
мистер Смит

ЗАДАНИЯ ДЛЯ САМОКОНТРОЛЯ

1. Write a letter of order based on the following situation.

Write a letter of order to Belarusian company "Atlant" (220035, Minsk, Pobediteley av., 23). You looked through their catalogues of refrigerators and washing machines. And you would like to place an order with this company. You require: 5 refrigerators of the model "Atlant 210" -grey colour, 5 refrigerators of the model "Atlant 210" -white colour, 10 washing machines of the model "Atlant CP25" -grey colour, 15 washing machines of the model "Atlant CP25" - white colour. You should enclose the order No 7 with the letter. In the order every tool and the quantity must be state. Mention the terms of delivery, payment and packing.

[Check yourself](#)

2. Write an advertising letter based on the following situation.

Introduce your company as a leading manufacturer of cosmetics in Belarus "BELITA" LTD (220089, Minsk, Dekabristov str., 29a). Write an advertising letter to Mr Smith, the manager of the exhibition centre "OLIMPIA" in London (Oxford str.,54, 5678KV). Say if they are interested in your goods you are ready to participate in international exhibition "The Beauty World". Enclose the leaflets with the letter.

[Check yourself](#)

3. Write a letter of complaints based on the following situation.

You are a sales manager of the department store "Na Nemige" (220055, Minsk, Nemiga str.,8). You have recently received 30 dresses (order №25 of September, 7,2016) of the latest design from the French company "PariMode" (Monmart str., 13, Paris, 2354). Their sales department has sent you clothes of the wrong size. Write to their sales manager Mr Franco. Ask him to clarify the matter and say you require the dresses of the right size by the end of December.

[Check yourself](#)

4. Write a letter of reply to the enquiry based on the following situation.

You are the Managing Director of British company Wilson &Co (London W5W6PQ Great Portland Street 117). Your company received an enquiry of 20th of March from the Belarusian company “Delux” (220070 Minsk, Orlovskaya street 58). They are interested in buying your fax machines Model R80. Inform them that you can meet their quantity requirements and can offer them 20 machines at the price of 50\$ per unit. Promise the delivery in a month if you receive their order immediately.

[Check yourself](#)

5. Write a resume based on the following situation.

Nancy Carey (New York, 11645, West street, 220) is looking for a job as executive secretary to the Managing Director. She is single. She was born 20, August, 1987. She studied at the Boston University from 2004-2009. After graduating the university she had been working for 2 years as a secretary in "Dreft & Haggert". Now she works at “Darnell Electronics” as a secretary to the sales manager. At this company she provides full administrative support to the manager. She speaks English and Spanish fluently. She is fond of traveling, world history and classical literature.

[Check yourself](#)

6. Write a letter of complaints based on the following situation.

Your company “Delux” (220070, Minsk, Orlovskaya str., 58, Belarus) has recently received fax machines against our order №7 from the British company “Wilson&Co” (London W6PQ, Great Portland Street,117, UK).

The boxes with fax machines were damaged and some goods were crushed and stained and cannot be sold as new articles in your shops. Write a letter to their manager Mr Green. Ask him to clarify the matter as you require fax machines by the end of the month. Pay their attention that the replacement should be done at their expense. Enclose the list of the damaged goods with the letter.

[Check yourself](#)

7. Write the letter of order decline based on the following situation.

Your company "The Swatch Group" (Switzerland, Geneva, Carouge40, CZ-1422) has received the order for watches from the Belarusian company "Swiss Time" (220080, Minsk, Surganova 57). Thank the company for the order №7. Inform your customers that the watches of model Cartier are out of stock now. You will have them only in a month. Ask the Belarusian company to wait for this model or offer them the other model of watches Breguet A01508. This model is also of high quality and even cheaper than Cartier.

[Check yourself](#)

8. Write a letter of order based on the following situation.

As Marketing Manager for Fenway's Toy Store, 1704 North Broadway, Richmond, Virginia 23261, write a letter to the Marco Toy Company, Inc., 223 Sunrise Highway, Glen Cove, New York 11566, to order two dozen Baby Jenny dolls (at \$ 10 each) and three dozen 18-inch Tootsie-Wootsie teddy bears (at \$ 7 each). You would like to have these items in stock in time for the pre-Christmas selling season. You want 15 % discount and to pay by banker's draft within 21 days of delivery and have them shipped by air express.

[Check yourself](#)

9. Write a letter of reply to complaints based on the following situation.

Your company "Pari Mode (Monmart str.,13, Paris,2354) has received a letter of complaints from Mr Ivanov, the manager of the Belarusian shopping mall "Na Nemige" (Belarus, 220055, Minsk,Nemiga str.,8). They complain about the shipment of sweaters against the order №7. The boxes in which the sweaters were packed were damaged and a few garments were crushed or stained and cannot be sold as new article. Apologize for the inconvenience and explain your mistake. Suggest possible solution to the problem.

[Check yourself](#)

10. Write an offer based on the following situation.

You are a manager of the famous Belarusian company "Nasha mebel" which produces office furniture (220068, Minsk, Masherov st, 46). Offer your goods

to the Polish company Tesko"(Krakov, Kapelanka str., 56, 30-347, Poland). You met their representative at the international exhibition of furniture which was held in September in Minsk . They were interested in your goods. Send them your latest catalogue and inform about terms of delivery and payment.

[Check yourself](#)

11. Write an advertising letter based on the following situation.

Introduce your company as a leading manufacturer of toys in Belarus "MALVINA" (220006, Minsk, Nadezhdinskaya str.,34). Write an advertising letter to Mr Smith, the manager of the exhibition centre "OLIMPIA" in London (Oxford str.,54, 5678KV). Say if they are interested in your goods you are ready to participate in international exhibition "The Children's World". Enclose the leaflets with the letter.

[Check yourself](#)

12. Write an offer based on the following situation.

You are a Sales Manager of the company "Gaterm Ltd." (Hryniewiczze 62, Belostok 15-378, tel.+48(85)747 49 03, e-mail: gaterm@gaterm.com.pl). You have received an enquiry letter from the company "Icy Dreams" (Korzhenevskogo Str. 2A, office 13H, Minsk 220024, fax/tel. +375 (17) 207 64 44, e-mail:icydreams@mail) recently. Their Marketing Manager, Mr.Gorelov, would like your company to supply 100 portable freezing stalls "Aspera". They also ask for prompt delivery of the goods and a 2 % discount off the whole value of the goods.

In your letter thank Mr. Gorelov for their interest in your goods. Say that you are ready to deliver the stalls in 2 lots 50 items each but only in 2 weeks as you are ready with orders at the moment. Pay attention that you can't offer them a discount they asked. Try to persuade your partners that your goods are of high quality and are sold very well at this price on the world market.

Enclose colour catalogues and price-lists of your equipment with the letter and welcome any further business relationships with their company.

[Check yourself](#)

13. Write the confirmation to the letter of order based on the following situation.

Your company «Alice» Ltd. (33008 London Float street 25a) a leading manufacturer of women's clothes in Europe has received the order for knitted short- sleeved sweaters, checked cotton dresses, knitted woolen sweaters. ORDER № 10

Thank the company «Kupalinka» Ltd. (234052 Minsk Glebki Str. 12b, tel. 017 2347890)

for the order № 10. Confirm the order for women's clothes and inform that you will deliver the goods in accordance with their instructions. Also say that you hope the company "Kupalinka" will place large orders with you in the future.

[Check yourself](#)

14. Write a letter of enquiry based on the following situation.

You are a Purchase Manager of "Maestro International. Inc." (220046 Minsk, Kupala Str. 15a; tel. 264-01-88)

You write to Mrs. Herbert, a Marketing Manager of "German Trade. Ltd" (26 Arbaten Str. Berlin, e-mail: arbaten@gmail.org)

Ask for:

- colour catalogues for office equipment with full details of prices, terms of payment and discounts;

- quotation (price) for 30 units of printer Canon M25 and 20 units of telex Panasonic TU252;

You look forward to establishing business relations with the company that agrees to give discounts off the value of the contract and accepts payments by a Letter of Credit with Idea Bank International.

You got the information of this company from an advertisement in the Internet on the site "Equipment purchases".

[Check yourself](#)

15. Write a letter of enquiry based on the following situation.

Compose a letter of enquiry to the Sales Manager, The British Button Company Ltd, 14 Leopard's Wharf, Liverpool L6 7SJ asking for samples and price lists of their range of pearl buttons as advertised in the "The Draper" magazine. Use your own name and today's date.

You look forward to establishing business relations with the company that agrees to give discounts off the value of the contract and accepts payments by a Letter of Credit.

[Check yourself](#)

№1

Cottwold&Co LTD
Nesson House, Newell Street, Birmingham B33EL
Phone: 021 236 6571 Fax: 021 236 8592

“Atlant”
23 Pobediteley Av.,
Minsk 220035
Belarus

21 May 2019

Dear Sirs,

Please find enclosed our order №7 for your refrigerators and washing machines. We have decided to accept the 15% discount you offered and delivery on CIF terms.

Would you please send the shipping documents and your sight draft to Northminster Bank, Deal Street, Birmingham B3 1SQ.

If you do not have any of the listed items in stock, please do not send substitutes in their place.

We would appreciate delivery within the next six weeks and look forward to your acknowledgment.

Yours faithfully,

(signature)
Leonel Crane
Import Manager

Enc.: order No.7

ORDER

№7

Cottwold&Co LTD
Nesson House, Newell Street, Birmingham B33EL
Phone: 021 236 6571 Fax: 021 236 8592

“Atlant”
23 Pobediteley Av.,
Minsk 220035
Belarus

Authorized

Item description	colour	Quantity	Price
Refrigerator model “Atlant 210”	grey	5	500 \$ each
Refrigerator model “Atlant 210”	white	5	500\$
Washing machine model “Atlant CP25”	grey	10	700\$
Washing machine model “Atlant CP25”	white	15	700\$

Price (total):

Delivery: CIF 6 weeks
Payment: by banker’s draft
Packing: standard
Discount: 15%

21 May 2019

№2

BELITA LTD
29a Dekabristov Str. , Minsk 220089
Belarus

“OLIMPIA”
54 Oxford Str .,
London 5678KV
The United Kingdom

21 May 2019

Dear Mr. Smith,

We would like to introduce ourselves as one of the largest manufacturers of cosmetics in Belarus. Our company enjoys a first-class reputation and our products are exported to many countries.

We are enclosing leaflets which provide information on a wide range of the products we manufacture.

If you are interested in our cosmetics we are ready to take part in the international exhibition “The Beauty World”.

We hope you will let us have your comments on our offer and we look forward to discussing this matter in detail with you at any convenient time.

Yours sincerely,

(signature)
Ann Goncharova
Sales Manager

Encl. : leaflets

№3

“Na Nemige”
8 Nemiga Str., Minsk 220055
Belarus

“PariMode”
13 Monmart Str .,
Paris 2354
France

21 November 2019

Dear Mr. Franco,

Our order №25

I am writing to you to complain about the shipment of clothes we received yesterday against the above order. Your sales department sent us dresses of the wrong size.

The best solution would be for me to return the wrong articles to you, postage and packing forward.

Please, clarify the matter as soon as possible as we require the dresses of the right size by the end of December.

We hope this sort of problem does not arise again or we will have to consider other sources of supply.

Yours sincerely,

(signature)
Ann Goncharova
Sales Manager

Nº4

Wilson &Co
177 Great Portland Street, London W5W 6PQ
Phone:+44(0)20 76668555
Email: wilson. @gmail.com

“Delux”
58 Orlovskaya Street,
Minsk 220070
Belarus

1 April 2019

Dear Sirs,

Thank you for your enquiry of the 20th March 2019 in which you inform us that you are interested in purchasing the Model R 80 Fax Machines from us. We enclose with the letter our catalogues concerning the technical characteristics of this model.

Our company enjoys a first-class reputation and our products are exported to many countries. We have had to develop special features in our Fax Machines to satisfy market demands. Our machines are widely known in many countries of Europe and Asia. We are happy to inform you that we can meet your quantity requirements and offer you 20 machines at the price of 50 \$ per unit. The price includes packing. We are sure that at this price our products are the best on the world market. We can promise the delivery in a month if we receive your order immediately. We hope the above information will be helpful. However, if further information is required, please do not hesitate to contact us. We hope you will be able to accept our offer and look forward to our future discussions with you.

Yours faithfully,

(signature)

Mr Wilson
Managing Director

Encl.: catalogue

Nº5

Nancy Carey
220 West street, New York 11645
Pnone 1-555-555-1212

Date of birth: 20 august 1987

Marital status: single

Objective Executive secretary to the Managing Director

Work Experience 2011-to present
Secretary to the sales manager, “DarnellElectronics”
Responsibilities:
- Provide full administrative support
- Write reports
- Scan and read incoming materials
2009-2011
Secretary, “Dreft& Haggert”

Education 2004-2009
Boston University

Skills fluent German and Spanish

Interests and Activities travelling, word history, classical literature

Reference available upon request

№6

“Delux”

58 Orlovskaya str., Minsk 220070
Belarus

“Wilson&Co”
117 Great Portland Str.,
London W6PQ
UK

4 February 2020

Dear Mr. Green,

Our order №7

I am writing to you to complain about the shipment of fax machines we received yesterday against the above order.

The boxes with fax machines were damaged and some goods were crushed and stained and cannot be sold as new articles in our shops.

We enclose with the letter a list of the damaged goods.

The best solution would be for us to return the wrong articles to you, postage and packing forward.

Please, clarify the matter as soon as possible as we require the goods by the end of the month.

We hope this sort of problem does not arise again or we will have to consider other sources of supply.

Yours sincerely,

(signature)

Ann Goncharova
Sales Manager

Enc.: a list of the damaged goods

№7

“The Swatch Group” Ltd
40 Carouge, Geneva CZ1422, Switzerland

“Swiss Time”
57 Surganova Str.,
Minsk 220080
Belarus

21 May 2019

Dear Sirs,

Thank you for the order N 10 of 10th 2019. We are sorry to let you know that we cannot execute your order because the watches of model Cartie are out of stock now. We will have them only in a month. Our company can offer you a substitute - a model of watches Breguet A01508. This model is also of high quality and even cheaper than Cartier.

We enclose with the letter our new catalogues and price-lists.

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

We are looking forward to hearing from you soon.

Yours faithfully,

(signature)

Mr. Green

Managing Director

Encl: catalogues, price-lists

№8

Fenway's Toy Store
1704 North Broadway, Richmond
Virginia 23261 The USA

Marco Toy Company, Inc
223 Sunrise Highway,
Glen Cove, New York 11566
The USA

21 November 2019

Dear Sirs,

Please find enclosed our order №7 for your toys.

We have decided to accept the 15% discount you offered and terms of payment by banker's draft.

Would you please send the shipping documents and your sight draft to American Bank, Deal Street, New York 2108.

If you do not have any of the listed items in stock, please do not send substitutes in their place.

We would appreciate delivery within the 21 days as we would like to have these items in stock in time for pre-Christmas selling season.

We look forward to your acknowledgment.

Yours faithfully,

(signature)

Leonel Crane

Marketing Manager

Enc.: order No.7

ORDER

№7

Fenway's Toy Store
1704 North Broadway, Richmond
Virginia 23261 The USA

Marco Toy Company, Inc
223 Sunrise Highway,
Glen Cove, New York 11566
The USA

Authorized

Item description	Quantity	Price
Baby Jenny dolls	24	10 \$ each
18-inch Tootsie-Wootsie teddy bears	36	7\$ each

Price (total):

Delivery: by air express 21 days

Payment: by banker's draft

Packing: standard

Discount: 15%

21 November 2019

№9

“Pari Mode”
13 Monmart str., Paris 2354
France

“Na Nemige”
8 Nemiga Str.,
Minsk 220055
Belarus

21 November 2019

Dear Mr Ivanov,

Thank you for informing us about the damage to our consignment. From our previous transactions you can realize that this sort of problem is quite unusual. Nevertheless, we are sorry about the inconveniences it has caused you.

Please would you return the whole consignment to us, postage and package forward, and we will ask the shipping company to come and inspect the damage so they can arrange compensation.

If you want us to send you another shipment as per your order, please let us know. We have the garments in stock, and it would be no trouble to send them within the next fortnight.

Yours sincerely,
(signature)
D.Causio
Sales Manager

№10

“Nasha mebel”
46 Masherov Str., Minsk 220068
Tel +375(29) 747-49-03

“Tesko”
56 Kapelanka Str .,
Krakov 30-347
Poland

Dear Sirs,

We were very pleased to meet your representatives at the international exhibition in September in Minsk. They were interested in our goods. We take this opportunity of introducing our company as one of the largest manufacturer of office furniture in Belarus. Our furniture is produced to the highest standards and are marketed all over the world.

With this letter we enclose our catalogues which describe the range of our products. We are ready to offer you our goods on favourable terms. And we can accept payment by a Letter of Credit.

We will welcome your enquiries which will always receive our prompt and careful attention.

If you have any queries or want any further information, please contact us.

Yours faithfully,

(signature)
Ann Goncharova
Sales Manager

Encl. : catalogues

№11

“MALVINA”
34 Nadezhdinskaya Str., Minsk 220006
Belarus

“OLIMPIA”
54 Oxford Str.,
London 5678KV
The United Kingdom

21 May 2019

Dear Mr. Smith,

We would like to introduce ourselves as one of the largest manufacturers of toys in Belarus. Our company enjoys a first-class reputation and our products are exported to many countries. Our toys are of high quality and meet customer's requirements. Our company uses only ecological materials.

We are enclosing leaflets which provide information on a wide range of the products we manufacture.

If you are interested in our goods we are ready to take part in the international exhibition “The Children's World”.

We hope you will let us have your comments on our offer and we look forward to discussing this matter in detail with you at any convenient time.

Yours sincerely,

(signature)
Ann Goncharova
Sales Manager

Encl. : leaflets

Nº12

Gaterm Ltd
62 Hryniewiczze , Belostok 15-378
Tel +48(85) 747-49-03, E-mail : gaterm@gaterm.com.pl

Icy Dreams
2A Korzhenevskogo Str ,
Minsk 220024
Belarus

Dear Mr. Gorelov,

Thank you for your letter of the 2d of July 2019 in which you inform us that you are interested in purchasing our freezing stalls. We are happy to inform you that we can meet your quantity requirements and offer you 100 portable freezing stalls "Aspera". We are ready to deliver the stalls in 2 lots 50 items each, but only in 2 weeks as we are heavy with orders at the moment. We can't give you a 2% discount because our goods are of high quality and are sold very well at this price on the world market. We are enclosing with the letter our catalogues and price-lists.

We hope you will be able to accept our offer and look forward to our future business relations with your company.

Yours sincerely,

(signature)
Ann Goncharova
Sales Manager

Encl : catalogues, price- list

№13

“Alice” Ltd
25a Float Str, London 33008 The UK
Tel: 80015 621 38 22 e-mail: alice_itd@mail.ru

“Kupalinka” LTD
12b Glebki Str,
Minsk 254052
Belarus
Tel: 217 234 78 90

21 May 2019

Dear Sirs,

Thank you for the order N10 of May 10, 2019. We are pleased to acknowledge your order for knitted short-sleeved sweaters, checked cotton dresses, knitted woolen sweaters. I believe you will be satisfied with the quality of our goods. Delivery will be made in accordance with your instructions. We hope our goods will be in great demand in Belarus and you will be able to place large orders with us in the future. As requested we enclose the copy of your order, duly signed, as an acknowledgement.

Yours faithfully,

(signature)
Mr. Green
Managing Director

Encl: copy of the order №10

№14

Maestro International. Inc. htd
15a Kupala Str., Minsk 220046
Belarus Tel: 264-01-88

Mrs. Herbert
Marketing Manager
German Trade Ltd
26 Arbaten Str.,
Berlin 160012
German

e-mail: arbaten@gmail.org

21 September 2019

Dear Mrs Herbert,

We saw the information about your company in the Internet on the site
“Equipment purchases”.

We know that your company is a leading manufacturer and have good reports from
your costumers. Also we think that your equipment is of high quality and meets
world standards.

Please send us your colour catalogues for office equipmet with full details of
prices, terms of payment and discounts. Also send us quotation for 30 units of
printer Canon M25 and 20 units of telex Panasonic TU252.

Please let us know if you can give us a discount off the value of the contract and
accept payment by a letter of Credit with Idea Bank International.

We are looking forward to hearing from you soon and hope that our future
business relations will be of mutual benefit.

Yours sincerely,

(signature)

Mr. Petrov
Purchase Manager

№15

“Kupalinka”Ltd
12a Glebki Str., Minsk 220080
Belarus Tel: 264-01-88

The British Button Company Ltd
14 Leopard’s Wharf,
Liverpool L6 7SJ
The United Kingdom

21 November 2019

For the attention of the Sales Manager

Dear Sirs,

We saw the information about your company in the “Draper” magazine. We know that your company is a leading manufacturer of buttons and has good reports from your costumers. Also we think that your goods are of high quality and meets world standards.

Please send us samples and price-lists of your range of pearl buttons.

Let us know if you can give us a discount off the value of the contract and accept payment by a Letter of Credit with Idea Bank International.

We are looking forward to hearing from you soon and hope that our future business relations will be of mutual benefit.

Yours faithfully,

(signature)

Mr. Petrov
Purchase Manager

ВОПРОСЫ ДЛЯ САМОКОНТРОЛЯ

Структура письма (*Letter Structure*)

1. Назовите структурные компоненты делового письма.
2. Что указывается в заголовке письма?
3. О чем говорит номер документа?
4. Где и как указывается дата письма?
5. Для чего служат специальные почтовые отметки?
6. О чем говорит уведомление о конфиденциальности?
7. Какие вежливые формы обращения (и в каких случаях) указываются перед фамилией адресата?
8. С какой целью на следующей строке после обращения ставится сокращение Re: и что оно обозначает?
9. Где указывается адрес получателя?
10. Какой порядок написания адреса получателя?
11. Для чего в деловой переписке перед подписью стоит аббревиатура *p.p.*?

Виды писем (*Types of letters*)

1. Что понимается под деловым общением?
2. Что такое деловое письмо?
3. Какие функции выполняют документы?
4. Какие требования необходимо соблюдать переводчику в сфере делового общения?
5. По каким признакам можно классифицировать деловые письма?
6. Перечислите основные типы деловых писем.
7. Дайте характеристику информативному письму.
8. Дайте характеристику сопроводительному письму.
9. Дайте характеристику письму-подтверждению.
10. Дайте характеристику письму-извещению.
11. Дайте характеристику письму-побуждению.
12. Дайте характеристику письму-просьбе.
13. Дайте характеристику письму-запросу.
14. Дайте характеристику письму-приглашению.
15. Дайте характеристику письму-ответу.
16. Дайте характеристику письму-претензии.

Полезные выражения в деловой переписке *(Helpful Expressions in Business Correspondence)*

1. Как начинается и заканчивается письмо, если фамилия и имя адресата вам неизвестно?
2. Что пишется в начальном абзаце письма? Дайте свой вариант начального абзаца письма, которое вы пишете в организацию, по международному обмену студентами с просьбой сообщить вам условия участия в программе летнего обмена и возможности поработать в летнем лагере Великобритании?
3. В какой ситуации применяется обращение Sir or Madam?

Аббревиатура в деловой переписке

1. К кому обращено письмо в следующих ситуациях: Mr., Miss, Mrs., Ms.?
2. Каким образом указывается форма собственности компании?
3. Какие сокращения в деловой переписке можно встретить при обращении к адресату?
4. Какой аббревиатура встречается в деловой переписке после подписи?
5. Назовите основные сокращения в адресах.

ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНЫХ ИЗДАНИЙ И ИНФОРМАЦИОННО-АНАЛИТИЧЕСКИХ МАТЕРИАЛОВ

ЛИТЕРАТУРА

1. Английский язык. Деловое общение./М.А.Лохницкая, Минск, Адукацыя і выхаванне, 2008
2. Английский язык для делового общения/ Г.А. Дудкина [и др.].- Москва: Филоматис, 2008. – 685 с.
3. Английский язык для делового общения/ И.Ф. Жданова [и др.].- Москва: Филоматис, 2008. – 784 с.
4. Деловой английский/ В.С. Слепович, Мн.: ТетраСистемс, 2002.- 256с.
5. Деловой английский язык секретарей / Т.А. Наавгустова, Минск: РИПК Минтруда и соцзащиты, 2008. 180с. + 1 электронный диск.
6. Деловой английский язык: пособие / А.М. Федоров, – Минск. Новое знание, 2008.- 559с.
7. Career Paths. Secretarial/Virginia Evans, Express Publishing, 2011.
8. Oxford Handbook of Commercial Correspondence. New Edition/A.Ashley, Oxford University Press, 2003.
9. Oxford Correspondence Workbook. New Edition/A.Ashley, Oxford University Press, 2003.