

## ПРАВИЛА ЗА ДЕЛОВА КОРЕСПОНДЕНЦИЯ

### Видове писма:

1. Информационно-рутинни писма, които включват:

- писма запитвания;
- писма оферти;
- писма поръчки (заявки);
- писма плащания.

2. Информационно-специални писма. Те включват:

- циркулярни писма;
- писма по кадрови въпроси, писма за кандидатстване на работа и отговори на тези писма;
- писма предложения за посредничество;
- писма предложения за услуги.

3. Пласментни писма, които биват:

- писма предложения за изпробване на продукт;
- писма предложения за изпробване на услуги;
- писма предложения за приемане на работа.

4. Проблемни писма, които включват:

- писма жалби;
- писма молби за отстъпки;
- писма във връзка със закъснели плащания.

5. Писма израз на добра воля, които биват:

- писма поздравления;
- съчувствени писма;
- съболезнователни писма;
- писма с благопожелания.

Първите два вида писма – рутинните и специалните се отнасят за търсене и предлагане на информация. Те се изготвят по един и същ начин, не предизвикват неприятни чувства у читателите на писмото. В началния параграф на тези писма се установяват отношението на симатия като се пристъпи веднага към същността на на въпроса (целта на писмото), а останалите допълнителна, уточняваща информация с евключва в следващите параграфи.

При пласментните и проблемните писма е необходим различен подход при оформянето им, тъй като те предизвикват отрицателни чувства у получателя на писмото.

При пласментните и проблемните писма е необходим различен подход при оформянето им, тъй като те предизвикват отрицателни чувства у получателя на писмото. Целта им е да убедят читателя да направи определени действия, например да направи поръчка или друго действие. За намаляване или, за да не се предизвика недоволството на читателя, е необходимо началният параграф на писмото да помогне за създаване на отношение на симпатия от страна на читателя към подателя на писмото и да предизвика неговия интерес.

Последният вид писма имат за цел да помогнат за създаване на условия за добронамереност и доверие. Всяко делово писмо трябва да бъде подчинено на тази цел, за да се поддържат добри чувства между бизнесмените. Писането на тези писма не е задължително, но те изразяват чувства на благодарност, на съболезнование, поздравления или друг акт на внимание, който допринася за добрите делови връзки и най-вече между дългогодишни бизнес партньори.

Както при всяка дейност, така и при писането на делови писма, добрият резултат се постига чрез превръщането на правилните практически подходи в традиция. Един добър подход в това отношение е Вашата фирма да възприеме еднакъв модел за своите писма. Трябва да се знае, че някои големи фирми препоръчват на всички свои филиали да спазват общоприета схема на деловите писма. Подреждането и оформянето на писмото по съдържание се определя от фирмата или от личните предпочитания на мениджъра, който пише писмото. Независимо от голямото разнообразие на оформяне на делови писма, Ви препоръчваме следните девет елемента на деловото писмо:

1. Постоянна титулна част на писмото.
2. Получател.
3. Изходящ номер и дата.
4. Учтиво обръщение към получателя на писмото.
5. Основно изложение.
6. Заключителни изречение на вежливост.
7. Подпис на лицето, което изпраща писмото.
8. Име и длъжност на подписалия писмото.
9. Печат на фирмата.

Възможно е да има и други елементи на писмото освен посочените, които се използват по-рядко като: данни за фирмата, използване на рубриците „относно“, „жалба“, „молба“ и т.н.

Постоянната титулна част на писмото представлява машинописна страница формата А4 или А8, която най-често съдържа:

- емблемата на фирмата;
- фирмен знак;
- цялостно изписано името на фирмата в съответствие с регистрацията в съда, имената на съдружниците или името на собственика на фирмата;
- адреса на фирмата;
- телефон;
- факс;
- пощенска кутия за кореспонденция;
- банкови сметки в лева и във валута;
- телефони на лидерите на фирмата и др.;
- данни за фирмата (предмет на дейност, година на създаване и т.н.).

Ако фирмата сега започва бизнес и няма изготвена фирмена бланка е най-добре да се използва следния начин при кореспонденцията си: горе на стандартния лист на два машинописни реда да изписва наименованието на фирмата, град, адрес, телефон, като не пропусне да отбележи пощенските кодове на града и телефонния код, например:

**ЕДНОЛИЧЕН ТЪРГОВЕЦ „Иван Иванов“ - София**  
1618, ул. Вихрен 13, тел.02/ 921-47-86, факс 02/ 926-87-83

Изписването на получателя обикновено се разполага един ред след постоянната титулна част горе в дясно на бланката. Посочва се кой е получателят; името и длъжността му или само длъжността му, ако името му е неизвестно, фирмата и нейния адрес. Препоръчително е да посочите името на получателя.

За отразяване на изходящия номер и датата на писмото има две възможности. Първата е на стандартна бланка да са отпечатани символите за изходящ номер и дата и след написване на писмото да се попълнят. За определен тип писма е възможно да не се поставя изходящият номер, а датата да бъде долу в лявата

страна на писмото. Втората възможност е да се използва мастилен печат. Ако Вие искате да създадете добро впечатление у своите делови партньори, най-добре е писмото да бъде написано на специална бланка, която се отличава с индивидуалност (емблема, цветовете, разположение на стандартните елементи и др.). Добре е да се използва луксозна хартия, а титулната част да бъде художествено оформена и балансирано разположена. Това увеличава престижа, създава чувство за стабилност и доверие във партньорите. Именно чрез бланката си фирмата изразява своята индивидуалност и чрез нея получателят на писмото добива впечатление за фирмата подател. Значението на фирмената бланка се разбира много добре от голям брой фирми, които ангажират художници, дизайнери или организират конкурс за създаване емблемата на фирмата, фирмената бланка, външното оформление на фирмените пликосе, картичките, визитните картички на служителите на фирмата и др. Емблемата и бланката на фирмата не може да се сменя, защото това създава затруднения за фирмата, която е позната на деловите среди с определените символи. Това обуславя важното значение на проектирането на фирмените символи, които ще се използват през живота на фирмата. Уचितото обръщение показва Вашето уважение на подател към фирмата получател и по-конкретно между двамата мениджъра. Обикновено към деловия партньор се използват следните обръщения: **Уважаеми г-н...**, **Уважаема г-ца...**, **Уважаема г-жа...**, когато името на получателя е известно или **Уважаеми господо**, когато не знаем името на получателя. При писане на отговор на получено писмо трябва да се обърнете към автора на писмото с неговото име, изписано под подписа на писмото. Например, ако авторът е изписал името си Виктор Х. Крум, учтивостта и добрият тон изискват да го адресирате до Виктор Х. Крум, а не до В.Х. Крум или В. Крум. На много от хората, които имат звания и титли им харесва те да бъдат споменавани, когато се обръщат към тях. Например инж., проф. И др. показват завършено висше техническо образование или научно звание. В тези случаи може да се обърнете към получателя на писмото с включени звания или титли например Уважаеми г-н инж. Крум, Уважаеми г-н проф. Крум. Обръщението в едно писмо играе ролята на поздрав, който авторът на писмото отправя към получателя. Обикновено обръщението се разполага на отделен ред, три интервала след данните на получателя на писмото. Изложението по същество включва в себе си целта на писмото и необходимата информация. То трябва да се състави така, че да улесните читателя на писмото да възприеме правилно всичко. Основно внимание при писане на изложението трябва да обръщате на граматически правилното изложение на изреченията, на яснотата, любезния тон и на съдържанието по същество, като избягвате жаргонни фрази. Трябва да се оформят отделните параграфи на изложението коректно по смисъл, ясно и точно да бъде формулирано писмото (защо го пишем) и да съдържа нужната информация, която би интересувала получателя, да личи какво предлагате на партньора си. Ако сте водили вече кореспонденция по даден въпрос, насочете вниманието в уводния параграф към този факт с цел да подсетите партньора си и да го насочите към същността на въпроса. В следващия параграф изложете подробности по развитие на сделката и оформете заключителен параграф с Вашите намерения по въпроса, надеждите Ви по отношение на действията на Вашия партньор препоръки за неговите действия. Особено важна за тази част на писмото са уводната и заключителната част. В първия параграф трябва да посочите ясно и категорично целта на писмото. Съществуват различни стандартни изрази, с които започват основните части на писмото. Изборът на един или друг израз зависи от ситуацията, дали установявате контакт за първи път или давате отговор. Ако установявате контакт за първи път и Вие искате нещо, може да използвате изразите: **„Моля да ми**

съобщите във възможно най-кратки срокове...“, „Моля да уведомите, относно...“, „Интересуваме се да узнаем...“, „Моля да ни изпратите информация за...“, „Най-учтиво Ви молим във връзка с...“, „Ще Ви бъдем много задължение, ако ни...“, „За нас представлява интерес...“ и други.

Като заключителен абзац могат да се използват следните използвани в практиката изрази:

„Тъй като за нас въпросът е много важен, молим Ви да ни отговорите възможно най-бързо.“, „Благодарим Ви предварително за-...“, „Ще Ви бъдем безкрайно благодарни, ако можете да ни отговорите възможно най-бързо“, „Очакваме с нетърпение Вашия бърз отговор“, „Надяваме се да получим исканата от нас информация в близко време.“, „Молим да обсъдите нашите предложения, тъй като очакваме Вашия бърз отговор“, „Очакваме Вашия отговор в близките няколко дни.“, „Благодарим Ви предварително за любезното съдействие. Очакваме Вашия отговор.“, „Надявам се на отговор и сътрудничество с Вашата фирма.“.

При оформянето на писмо отговор на запитване можете да използвате някои от следните изрази за начален абзац: „В отговор на Вашето запитване от 14 май 1992г трябва със съжаление да Ви съобщим, че...“, „Радваме се, че можем да отговорим на вашето запитване от 26 май 1992г., относно...“, „Благодарим Ви за Вашето писмо изх. №... от..., от което с удоволствие научаваме, че проявявате интерес към нашата продукция.“, „Въз основа на Вашето писмо, съставихме каталога, който Ви изпращаме да прегледате. Вярваме, че информацията в приложения каталог обхваща желаните от Вас области.“, „Вотговор на Вашето писмо от... имаме удоволствието да Ви съобщим, че можем да...“.

Заключителният абзац при писма-отговори може да има някои от следните варианти:

„Още веднъж Ви благодарим, че ни писахте.“, „Пишете ни, ако се нуждаете от допълнителна информация.“, „Ако се нуждаете от допълнителна информация, молим Ви пишете ни. Ще се радваме, ако можем да Ви услужим.“, „Очакваме да потвърдите нашите условия, които отразяват интересите на двете фирми.“, „Съжаляваме, че не можем с нищо друго да Ви услужим.“, „Надяваме се, че ще можем да Ви бъдем полезни и в бъдеще.“.

Заключителната формула на вежливост е предназначена да завърши писмото с добър и дружелюбен тон. Учтивата формула на вежливост има условен и стандартен характер. Нито обръщението, нито заключителната формула на вежливост могат да имат логично оправдание

за включването им в писмото. Например при писане на жалби доставчикът не винаги ни е толкова скъп и го уважаваме (по-скоро бихме го разкъсали) и се съмняваме дали декларираното накрая на писмото „С уважение...“ към него е истинско? В действителност няма нищо уважително в закъснението на доставките, нито нищо любезно при изпращане на дефектна стока. Независимо от това, в деловата практика се счита за правилно да се спазва добрият бизнес тон, поради което писмата започват вежливо в съответствие с деловата етика.

При сегашните условия Вие трябва да приемете реалната делова действителност, такава каквато е и да помнете, че използваните изрази за заключителната формула на вежливост служат на деловите среди за запазване на добрия тон, на деловата етичност и който нарушава тези правила бива изолиран от деловия свят. Като

заключителна формула на вежливост могат да се използват изразите: „С уважение: (следва подпис)“, „С искрени почитания:...“, „Искрено Ваш:...“, „С благодарности:...“.

Следващият елемент на деловото писмо е подписът на лицето, което изпраща

писмото. Той се полага саморъчно, непосредствено след учтивата формула на вежливост или след изписаната длъжност. Тъй като подписът е отличителна характеристика на онзи, който ги използва, той трябва да се полага по един и същи начин. Нечетливите подписи не са белег, който някои хора смятат за висок статус, а напротив те са символ за незачитане на околните и лош вкус. Препоръчително е да се изписват всички букви на собственото и фамилното име, особено за мениджъри, подписващи външнотърговски сделки, тъй като в международната делова практика е възприет този подход. Това създава предпоставка за невъзможност от фалшифициране на документи.

Недостатък в деловата практика е след подписа да се пишат само инициалите на собственото и бащиното име и цялостното изписване на фамилното. Това затруднява изготвянето на точен отговор с пълните имена на аполучателя на писмото например:

УПРАВИТЕЛ: (собственоръчен подпис)  
(К. Стоянов)

При отговор писмото ще трябва да се адресира до К. Стоянов, което е непълно. Обикновено хората предпочитат да получават писмата си поне с изписани собственото и фамилното име, а други държат да се изписват и трите им имена. В деловия свят широко се прилага използването на собственото и фамилното име.

**Печатът** на фирмата се слага върху подписа на автора на писмото, което дава на писмото силата на документ. Неофициалните писма, поздравителни картички, при съболезнователни писма и други могат и да не се подпечатват. При отсъствие на лицето, от чието име се изпраща, е възможно да се подпише от негов заместник, който има нужните пълномощия, така наречения начин „сър запетайка“.

В едно делово писмо може да се използва и рубриката **„относно“** за икономия на време, където се включва резюме на писмото за какво се отнася. Използва се в следните случаи:

- а) ако Ваш партньор използва подобен израз;
- б) ако започвате кореспонденция, за която предполагате, че ще е необходим по-голям брой писма;

Изразът **„На вниманието на...“**, служи за насочване към точно определен член на фирмата-получател и се поставя след фирмата и нейния адрес.