

Денис Шевчук

Деловой английский: бизнес-курс английского языка



Денис Александрович Шевчук Деловой английский: бизнес- курс английского языка

http://www.litres.ru/pages/biblio_book/?art=182730

Аннотация

Деловой английский язык необходим для взаимодействия с иностранными клиентами, коллегами, партнерами. В числе обсуждаемых вопросов: деловое письмо на английском языке, особенности делового английского, официально деловой стиль английского языка, деловой английский для начинающих и продолжающих, уроки делового английского, деловые переговоры на английском языке, деловые фразы на английском языке, деловые документы на английском. Бизнес-курс английского языка полезен практикам, студентам, преподавателям, поможет написать бизнес-план на английском языке, пройти собеседование, провести переговоры.

Книга основана на ускоренных методах изучения иностранных языков.

Содержание

Деловая переписка	4
Деловое письмо	7
Основные выражения	9
Письмо-запрос информации	12
Письмо-ответ на запрос информации	15
Письмо-жалоба	19
Конец ознакомительного фрагмента.	23

Шевчук Денис Александрович Деловой английский: бизнес английский язык

Деловая переписка

В этом разделе представлена информация о правилах деловой переписки на английском языке. Здесь вы найдете как общеупотребительные в деловой переписке слова и выражения, так и готовые примеры писем на различную тематику.

Один из способов тренировать ин. язык – обучать иностранцев русскому языку, русской литературе, философии и истории России (для чего стоит повышать их знание).

Денис Шевчук

Замечено, что многие люди не знают элементарных правил русского языка, например:

1. Количество кавычек всегда должно быть четным, как скобки в математике.

Рядом стоящие кавычки могут быть двух видов – «...» и “...” (лапки и елочки).

Правильно: «слова “слова”» или “слова «слова»”

Неправильно: “слова”” и "слова «слова»

Эти ошибки есть даже в названиях крупных фирм и некоторых статьях и книжках.

2. Если в конце предложения есть информация в скобках, точка ставится после скобок, не ставится перед скобками и внутри перед закрывающей скобкой.

Правильно: слова (слова).

Неправильно: слова. (слова.)

Деловое письмо на английском

Менеджер – наемный управленец, начальник!

Если у вас нет ни одного подчиненного – вы не менеджер,

а максимум специалист!

Денис Шевчук

Составление любого делового письма на английском языке подчиняется общим правилам:

- Весь текст разделяется на абзацы без использования красной строки.
- В верхнем левом углу письма указывается полное имя отправителя или название компании с адресом.
- Далее указывается имя адресата и название компании, которой письмо предназначено, а также ее адрес (с новой строки).
- Дата отправления указывается тремя строками ниже или в верхнем правом углу письма.

- Основной текст должен быть помещен в центральной части письма.
- Главная мысль письма может начинаться с причины обращения: «I am writing to you to ...»
- Обычно письмо заканчивается высказыванием благодарности («Thank you for your prompt help...») и приветствием «Yours sincerely,» если автор знает имя адресата и 'Yours faithfully', если нет.
- Четырьмя строками ниже ставится полное имя автора и должность.
- Подпись автора ставится между приветствием и именем.

Деловое письмо

Образец делового письма на английском:

Mr Denis Shevchuk
INTERFINANCE-company
Office 2002, Entrance 1B
Tverskaya Street
Moscow
RUSSIA 20 June 2004

Dear Denis,

I'm writing to you in regard of your enquiry. Please find enclosed our information pack which contains our brochures and general details on our schools and summer centres.

In England we have two schools, Brighton and Bath, both beautiful locations which I am sure you and your students will like. Our schools are located in attractive premises in convenient, central positions. Brighton is a clean and safe town with a beautiful bay and countryside nearby. Bath is one of the most famous historic cities in England, famous for its Georgian architecture and Roman Baths.

Accommodation is provided in host families chosen for the ability to provide comfortable homes, a friendly welcome and a suitable environment, in which students can practice English and enjoy their stay. We have full-time Activities Organisers responsible for sports, cultural activities and weekly excursions.

Please complete and return the enclosed registration form in order to receive more brochures and other promotional materials.

I look forward to hearing from you and later hope to welcome your students to our schools and summer centres.

Yours sincerely,

Tomas Green

Managing Director

Основные выражения

- Существуют стандартные выражения, часто употребляемые в **деловой переписке на английском языке**, использование которых придаст вежливый и официальный тон вашему посланию (подробнее см. Шевчук Д.А. Английский язык: самоучитель).

1. Обращение	
Dear Sirs, Dear Sir or Madam	(если вам не известно имя адресата)
Dear Mr, Mrs, Miss or Ms	(если вам известно имя адресата; в том случае когда вы не знаете семейное положение женщины следует писать Ms, грубой ошибкой является использование фразы "Mrs or Miss")
Dear Frank,	(В обращении к знакомому человеку)
2. Вступление, предыдущее общение.	
Thank you for your e-mail of (date)...	Спасибо за ваше письмо от (числа)
Further to your last e-mail...	Отвечая на ваше письмо...
I apologise for not getting in contact with you before now...	Я прошу прощения, что до сих пор не написал вам...
Thank you for your letter of the 5th of March.	Спасибо за ваше письмо от 5 Марта
With reference to your letter of 23rd March	Относительно вашего письма от 23 Марта
With reference to your advertisement in "The Times"	Относительно вашей рекламы в Таймс
3. Указание причины написания письма	
I am writing to enquire about	Я пишу вам, чтобы узнать...
I am writing to apologise for	Я пишу вам, чтобы извиниться за...
I am writing to confirm	Я пишу вам, что бы подтвердить...
I am writing in connection with	Я пишу вам в связи с...
We would like to point out that...	Мы хотели бы обратить ваше внимание на...
4. Просьба	
Could you possibly...	Не могли бы вы...
I would be grateful if you could...	Я был бы признателен вам, если бы вы...
I would like to receive	Я бы хотел получить.....
Please could you send me...	Не могли бы вы выслать мне...
5. Соглашение с условиями.	
I would be delighted to...	Я был бы рад...
I would be happy to	Я был бы счастлив...
I would be glad to	Я был бы рад...
6. Сообщение плохих новостей	
Unfortunately...	К сожалению...
I am afraid that...	Боюсь, что...
I am sorry to inform you that	Мне тяжело сообщать вам, но...
We regret to inform you that...	К сожалению, мы вынуждены сообщить вам о...
7. Приложение к письму дополнительных материалов	
We are pleased to enclose...	Мы с удовольствием вкладываем...
Attached you will find...	В прикрепленном файле вы найдете...
We enclose...	Мы прилагаем...
Please find attached (for e-mails)	Вы найдете прикрепленный файл...

8. Высказывание благодарности за проявленный интерес.

Thank you for your letter of	Спасибо за ваше письмо
Thank you for enquiring	Спасибо за проявленный интерес...
We would like to thank you for your letter of ...	Мы хотели бы поблагодарить вас за...

9. Переход к другой теме.

We would also like to inform you ...	Мы так же хотели бы сообщить вам о...
Regarding your question about ...	Относительно вашего вопроса о...
In answer to your question (enquiry) about ...	В ответ на ваш вопрос о...
I also wonder if...	Меня также интересует...

10. Дополнительные вопросы.

I am a little unsure about...	Я немного не уверен в...
I do not fully understand what...	Я не до конца понял...
Could you possibly explain...	Не могли бы вы объяснить...

11. Передача информации

I'm writing to let you know that...	Я пишу, чтобы сообщить о...
We are able to confirm to you...	Мы можем подтвердить...
I am delighted to tell you that...	Мы с удовольствием сообщаем о...
We regret to inform you that...	К сожалению, мы вынуждены сообщить вам о...

12. Предложение своей помощи

Would you like me to...?	Могу ли я (сделать)...
If you wish, I would be happy to...	Если хотите, я с радостью...
Let me know whether you would like me to...	Сообщите, если вам понадобится моя помощь.

13. Напоминание о намеченной встрече или ожидание ответа

I look forward to ...	Я с нетерпением жду,
hearing from you soon	когда смогу снова услышать вас
meeting you next Tuesday	встречи с вами в следующий Вторник
seeing you next Thursday	встречи с вами в Четверг

14. Подпись

Kind regards,	С уважением...
Yours faithfully,	Искренне Ваш (если имя человека Вам не известно)
Yours sincerely,	(если имя Вам известно)

Письмо-запрос информации

Письмо-запрос информации (Inquiry Letter) отправляются, когда необходимо получить более подробную информацию о интересующем вас товаре или услуге.

В начале письма следует поместить название и адрес вашей компании, ниже должно идти название компании, в которую вы обращаетесь. Составить текст письма вы можете с помощью следующих стандартных выражений.

1. Официальное обращение, поскольку с адресатом вы не знакомы.

Dear Sir or Madam, Dear Sirs

2. Указание источника информации о компании

With reference to your advertisement (ad) in...

Относительно вашей рекламы в

Regarding your advertisement (ad) in ...

Касательно вашей рекламы в ...

3. Просьба выслать необходимые данные

Could you please send me ...

Не могли бы вы выслать мне

I would be grateful if you could...

Я был бы благодарен, если вы...

Can you give me some information about...

Можете ли вы дать мне информацию о...

Could you send me more details...

Могли бы вы выслать мне подробную информацию...

4. Дополнительные вопросы

I would also like to know ...

Я бы также хотел узнать...

Could you tell me whether ...

Скажите, пожалуйста...

5. Подпись

Yours faithfully, Искренне Ваш, (если имя Вам не известно)

Yours sincerely, (если имя Вам известно)

Пример

Kenneth Beare
2520 Visita Avenue
Olympia, WA 98501

Jackson Brothers
3487 23rd Street
New York, NY 12009

September 12, 2000

Dear Sirs,

With reference to your advertisement in yesterday's "New York Times", could you please send me a copy of your latest catalogue. I would also like to know if it is possible to make purchases online.

Yours faithfully,
(Signature)

Kenneth Beare
Administrative Director
English Learners & Company

Дополнительно см. Шевчук Д.А. Письмо на английском языке: примеры, как писать (личное, деловое, резюме, готовые письма как образец).

Письмо-ответ на запрос информации

Когда компания получает письмо (Inquiry Letter) с просьбой выслать подробную информацию о ее продукции, товаре или услуге, в ответном письме очень важно произвести благоприятное впечатление на потенциального клиента или партнера. Вежливый, грамотно составленный ответ обязательно будет способствовать созданию подобного впечатления.

1. Обращение

Dear Mr, Ms

2. Благодарность за оказанное внимание

Thank you for your letter of

Спасибо за ваше письмо...

We would like to thank you for enquiring about ...

Мы хотели бы поблагодарить вас за проявленный интерес...

(дополнительно см. Шевчук Д.А. Деловой английский язык: стандартные фразы на английском; Шевчук Д.А. Бизнес английский: курс бизнес английского; Шевчук Д.А. Ан-

глийский для экономистов (учебник английского языка); Шевчук Д.А. Практическая и теоретическая грамматика английского языка (английская грамматика)).

3. Предоставление требуемой информации

We are pleased to enclose ...

Мы с удовольствием вкладываем...

Enclosed you will find ...

В прикрепленном файле вы найдете...

We enclose ...

Мы прилагаем...

4. Ответ на дополнительные вопросы

We would also like to inform you ...

Мы также хотели бы сообщить вам о...

Regarding your question about ... Относительно вашего вопроса о...

In answer to your question (enquiry) about ... Отвечая на ваш вопрос...

5. Высказывание надежды на дальнейшее плодотворное сотрудничество

We look forward to ...

Мы надеемся

hearing from you

услышать вас снова

receiving your order

получить от вас заказ.

welcoming you as our client (customer)

что вы станете нашим клиентом

6. Подпись

Помните, когда вы обращаетесь к человеку, имя которого вам не известно, следует писать 'Yours faithfully' и когда имя известно – 'Yours sincerely',

Пример ответа на запрос информации

Jackson Brothers
3487 23rd Street
New York, NY 12009

Kenneth Beare
Administrative Director
English Learners & Company
2520 Visita Avenue

Olympia, WA 98501

September 12, 2000

Dear Mr Beare,

Thank you for your enquiry of 12 September asking for the latest edition of our catalogue.

We are pleased to enclose our latest brochure. We would also like to inform you that it is possible to make purchases online at <http://www.litres.ru>

We look forward to welcoming you as our customer.

Yours sincerely,

(Signature)

Position

(подробнее см. Шевчук Д.А. Английский язык: самоучитель)

Письмо-жалоба

Письмо, содержащее жалобу или претензии по качеству приобретенного товара и оказанных услуг, называется Complaint Letter. Основная цель такого письма – передать полную информацию по возникшей проблеме. Письмо также может выступать в качестве официального документа, уведомляющего о необходимости проведения проверки и устранения неполадок.

Письмо должно содержать всю необходимую информацию, касающуюся данной услуги или товара. Напишите полное название и описание товара, дату приобретения или указания услуги и т.д. Ваша цель – объяснить все детали, но не перегружать письмо ненужными подробностями. Кроме того, необходимо указать ваши пожелания, условия и сроки устранения проблем.

Кому адресовать данное письмо?

При приобретении товара или заключении договора, на предоставление услуг, вы получаете контактный адрес или телефон человека, который может решить все возникшие сложности. Обычно в небольших компаниях эти вопросы решает владелец компании. В организациях среднего уровня – его заместитель или высший руководящий состав. В крупных компаниях обычно существует отдел по работе с клиентами, который занимается решением таких вопросов.

Из каких основных частей состоит письмо?

1. Вступление

Name of Contact Person

Полное имя адресата (если известно)

Title, if available

Company Name

Название компании

Consumer Complaint Division

Отдел по работе с клиентами

Street Address

City, State, Zip Code

Адрес компании

Dear (Contact Person):

Обращение

2. Введение, содержащее информацию приобретенном товаре либо услуге.

On (the 1st of July), I (bought, leased, rented, or had repaired) a (name of the product, with serial or model number or service performed) at (location and other important details of the transaction).

1 июля я (приобрел, сдал в наем, арендовал, отремонтировал) (полное название товара с серийным номером или вид услуги) по адресу ... (далее указывается другая важная информация о совершенной сделке)

I am writing to draw your attention to a problem in your customer service section.

Я пишу, чтобы привлечь ваше внимание к проблеме в отделе по работе с клиентами.

I wish to complaint in the strongest possible terms about the treatment I received from a member of your staff

Я бы хотел выразить претензии к обращению со мной вашего сотрудника.

I am writing to express my strong dissatisfaction with the goods I received this morning.

Я пишу, чтобы выразить недовольство продуктами, полученными сегодня утром.

I am writing to complain about the quality of the product I purchased on-line from your website.

Я пишу, чтобы выразить недовольство качеством продуктов, заказанных на вашем сайте.

I am writing in connection with the negative attitude of a member of your staff.

Я пишу в связи с негативным отношением члена вашей компании.

3. Описание возникшей проблемы

Unfortunately, your product (or service) has not performed well (or the service was inadequate) because (state the problem). I am disappointed because (explain the problem: for example, the product does not work properly, the service was not performed correctly, I was billed the wrong amount, something was not disclosed clearly or was misrepresented, etc.).

К сожалению, ваш товар (услуга) не отвечает необходи-

мым требованиям , так как (указывается проблема). Я разочарован, поскольку (объясняется ситуация: например, прибор плохо работает не качественно, мне предъявили неправильную сумму к оплате, что-то не было объяснено)

The equipment I ordered has still not been delivered, despite my phone call to you last week to say that it was needed urgently.

Заказанное оборудование все еще не доставлено, несмотря на то, что я уже звонил вам на прошлой недели и сообщал, что оно требуется немедленно.

To resolve the problem, I would appreciate it if you could (state the specific action you want—money back, charge card credit, repair, exchange, etc.). Enclosed are copies of my records (include copies of receipts, guarantees, warranties, cancelled checks, contracts, model and serial numbers, and any other documents).

Для решения проблемы, я был бы благодарен, если вы (указываются ваши требования: вернете деньги, кредит, проведете ремонт, произведете обмен и т.д.) Копии документов прилагаются (приложите копии квитанции, гарантийный талон, аннулированные чеки, контракты и другие документы).

Конец ознакомительного фрагмента.

Текст предоставлен ООО «ЛитРес».

Прочитайте эту книгу целиком, [купив полную легальную версию](#) на ЛитРес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.