



Бизнес кореспонденция **АНГЛИЙСКИ**

от Рейчъл Армитаж-Амато
Преработено от
Кетрин Е. Бекър
Андрина Рут

PONS GmbH
Stuttgart

Бизнес кореспонденция АНГЛИЙСКИ

Книгата е разработена на базата на оригиналното немско издание
PONS Bürokommunikation English, PONS GmbH
ISBN 978-3-12-561732-2

© PONS GmbH 2013
© КЛЕТ България ООД 2014
1124 София, Петър Делян 22
тел.: 02/843 20 70, факс: 02/943 15 65
info@klett.bg
www.pons.bg • www.klett.bg

Всички права запазени

Трето издание 2014 г.

Обработка: Майя Долапчиева
Дизайн на логото: Ервин Поел, Хайделберг
Преработка: Сабине Редлин, Лудвигсбург
Оформление на корицата: Биуфорт 8, Щутгарт
Снимка на корицата: Владо Голуб, Щутгарт
Фон на снимката: Тинксток, Риан МакВай
Дизайн: Бетина Херман, Щутгарт
Предпечат: Зацкастен, Щутгарт; Ийори ЕООД, София
Печат: Булвест Принт АД
Отпечатано в България
ISBN 978-954-8278-98-0

Как да работите с книгата

Ако искате да овладеете всички форми на писменото общуване, обърнете внимание на следните съвети:

- Прочетете най-напред уводната глава **Общи правила**.

В следващите глави ще научите подробно как се формулират писма. Ще срещнете разделението „формално“ и „неформално“, което често, но невинаги съвпада с категориите „служебно писмо“ и „лично писмо“. В долния десен край на примерните писма ще видите степента на формалност на даденото писмо, която стига от 1 – „формално“ до 4 – „неформално“.

Всеки раздел има следната структура:

- Най-напред попълвате **писмо с празни места**. За целта избирате от списък с различни варианти правилния израз и го поставяте в съответното празно място. В приложението на книгата ще намерите **решението за съответното писмо**, което може да Ви послужи и за примерно писмо.
- В раздела **Елементи на текста** ще научите кои изрази са обичайни в определени ситуации.
- В **Бележки** се обръща внимание на особени езикови форми и трудности в превода.
- В раздела **Ваш ред е!** с помощни средства или самостоятелно трябва да напишете писма или части от писма. По този начин ще запомните най-важните понятия и изрази и ще овладеете различните формулировки. В други упражнения можете да тренирате лексика и граматика. За тях също ще намерите решения или **примерни решения в приложението**.
- В рубриката **Как да учим?** ще получите съвети, на какво трябва да обръщате внимание, за да бъдете по-ефективни в ученето.

Ако Ви трябва помощ само в определени области или теми, можете да използвате книгата като справочник:

- Във въвеждащата глава **Общи правила** ще Ви бъдат представени формалните изисквания в английската кореспонденция.
- **Примерните писма** могат да послужат като образци, ако искате да напишете писмо.
- **Полезните изрази** представляват сбор от най-употребяваните изрази в английската делова кореспонденция.
- В **Речника** ще намерите понятията, използвани в тази книга, които невинаги са Ви подръка.
- **Списъкът с ключови думи за телефонни разговори** на последните две страници ще Ви помогне да се справите с телефонните разговори.

На CD-ROMа са записани всички примерни писма за лесно използване.

А сега ви пожелаваме успех в писането и говоренето по телефона!

Съдържание

| | |
|---|---|
| Общи правила – General rules | 6 |
| Писмо образец; стил и оформяне на английски и американски писма | |
| Имейли и факсове | |

Теми

| | |
|---|----|
| 1. Правя резервация – Making reservations | 16 |
| Резервирам, наемам; разновидности, цени | |
| 2. Уговарям среща – Making appointments | 22 |
| Служебни и лични срещи | |
| 3. Потвърждавам резервация – Confirming reservations | 29 |
| Потвърждавам, отказвам резервация | |
| 4. Потвърждавам уговорка – Confirming appointments | 35 |
| Потвърждавам / променям / отказвам частни или служебни срещи | |
| 5. Искам информация – Asking for information | 41 |
| Изисквам информация, документация, цени и т.н. | |
| 6. Давам поръчки – Placing orders | 49 |
| Поръчки; промени, анулиране и предупреждение | |
| 7. Отговарям на поръчка – Replying to orders | 54 |
| Получавам поръчка и потвърждавам | |
| 8. Ценови оферти – Quotations | 58 |
| Съставям и изпращам ценови оферти, приблизителни цени | |
| 9. Условия на плащане – Terms of payment | 63 |
| Начин на плащане, кредити | |
| 10. Условия на доставка – Terms of delivery | 68 |
| Изпращане, товарен влак, транспорт | |
| 11. Напомняне за плащане – Payment reminders | 73 |
| Покана за внасяне на сметка; напомнително писмо за плащане | |
| 12. Преговори и споразумения – Negotiations and agreements | 78 |
| Предложения, споразумения, форми на коопериране | |
| 13. Съставяне на договори – Drawing up contracts | 83 |
| Договорни клаузи и съставяне на договор | |
| 14. Благодарствено писмо – Letters of thanks | 87 |
| Формално и неформално благодарствено писмо | |

| | |
|---|-----|
| 15. Предложения и покани – Proposals and invitations | 91 |
| Формална и неформална покана | |
| 16. Отговор на покана – Replying to invitations | 98 |
| Приемам / отхвърлям формална или неформална покана | |
| 17. Служебни съобщения – Business announcements | 103 |
| Служебни съобщения; уведомления | |
| 18. Лична кореспонденция – Personal correspondence | 107 |
| Благопожелания, съболезнования, пожелания за скорошно оздравяване | |
| 19. Дефекти и рекламации – Faults and complaints | 112 |
| Забавяне, повреда, дефект | |
| 20. Отговор на рекламация – Dealing with complaints | 118 |
| Обяснение / Обосновка, извинение, предложение за решение | |
| 21. Предложение за работа и кандидатстване – Job offers and applications | 123 |
| Предложение за работа и заявление за работа | |
| 22. Автобиография – Curriculum Vitae | 129 |
| Оформяне и части на автобиографията | |
| 23. Отговор на кандидатура – Replying to applications | 131 |
| Одобрение и отхвърляне | |
| 24. Разговори по телефона – Telephone calls | 134 |
| Приемане / завършване на разговор; оставям съобщение; осигурявам взаимно разбиране | |

Приложения

| | |
|--|-----|
| Писма образци и решения – Sample letters and solutions | 141 |
| Ваш ред е – предложения за решение – It’s your turn – solutions | 150 |
| Полезни изрази – Useful phrases | 159 |
| Важни съкращения – Important abbreviations | 165 |
| Английско-български словник – English / Bulgarian glossary | 167 |
| Българско-английски словник – Bulgarian / English glossary | 177 |
| Съдържание на CD-ROMа | 190 |

Общи правила

В следното писмо образец ще видите, как се оформя съвременно търговско писмо на английски:



Това писмо образец Ви показва вероятно най-употребявания начин на оформяне.

Адресиране

При фирмена бланка със запазен знак и адреса на фирмата адресът на получателя се разполага в лявата страна. Датата стои вдясно на еднаква височина с първия или последен ред от адреса на получателя.

Обърнете внимание: Ако писмото не е на фирмена бланка, адресът на получателя се разполага отново вляво, а този на подателя вдясно (срв. по-долу). В такъв случай датата се разполага под адреса на подателя на височина, идентична с първия ред на адреса на получателя:

Hi-Tech Productions Ltd
Brooks House
56 George Street
Oxford OX1 6PQ

Luxiphon
Magdeburger Str. 250
10785 Berlin

7th March 20...

Обръщение в адреса на получателя

- **Ms:** по отношение на жена, за която не се знае, дали е омъжена или не (произхождайки от американски английски, обръщението се налага и в британския английски)
- **Mrs:** по отношение на омъжена жена
- **Miss:** по отношение на неомъжена жена, до голяма степен остаряло
- **Mr:** по отношение на мъж
- **Messrs:** по отношение на двама и повече господа

Ако не знаете името на получателя, можете да посочите неговата функция или отдела, в който работи (напр. „Sales Department“)

Обръщение в началото на писмо

- **Формални отношения:**

Пишете до:
фирма
или
лице, чието име и пол
не знаете

Обръщението е:
британски английски:
Dear Sir / Madam
Dear Sir or Madam
американски английски:
Dear Sir / Madam
Dear Sir or Madam
To whom it may concern

Вие пишете до:

жена (неомъжена или омъжена),
чието име не знаете

мъж, чието име не знаете

лице, чието име знаете

Обръщението е:

Dear Madam

Dear Sir

Dear Mr (*съотв. Mrs / Ms / Miss*)
Brown

Не се учудвайте, ако Вашият търговски партньор скоро се обърне към Вас на първо име. Това не означава, че той Ви е приел в тесния си кръг от приятели! В английския се преминава относително по-бързо към по-слабо формален тон на общуване.

● **Неформални или лични отношения**

Вие пишете до:

лице, чието име знаете

лице, което се обръща към Вас
на първо име

приятелка / приятел

Тези обръщения подхождат за имейл.

Обръщението е:

Dear Mr (*съотв. Mrs / Ms / Miss*)
Brown

Dear Susan / Dear David

Dear Carol / Dear John

Завършване на писмо

● **Формални отношения:**

Вие пишете до:

фирма (Dear Sir or Madam /
To whom it may concern)
или

лице, чието име и пол не знаете
(Dear Sir / Madam)

или

лице, чието име не знаете
(Dear Sir / Dear Madam)

лице, чието име знаете
(Dear Mr Brown)

Завършва се:

британски английски

Yours faithfully

американски английски

Yours truly

Truly yours

британски английски

Yours sincerely

американски английски

Yours truly

Very truly yours

Sincerely (yours)

● **Неформални или лични отношения**

Пишете до:

лице, чието име знаете
(Dear Mr Brown)

или

лице, към което се обръщате
на първо име (Dear Susan)

приятелка / приятел

Завършвате с:

британски английски

(With) Best wishes

Regards

американски английски

Sincerely (yours)

британски английски

(With) Best wishes

Yours

Love

американски английски

All the best

Kindest / Best regards

Regards

(With) Best wishes

Обърнете внимание: С главна буква се пише само първата дума. **Regards** се използва често във факсове и имейли.

Подпис

Подписът се разполага винаги между заключителния поздрав и напечатаното име на подателя, което може да бъде придружено с титла и функция във фирмата:

Yours faithfully



R Maskin (Mrs)

Sales Representative

Обърнете внимание: Ако по напечатаното име не става ясно, дали лицето е мъж или жена, то обикновено става дума за мъж.

Съкращения и бележки

Те са възможни на различни места в писмото, напр.:

- Горе вляво, под горната част от фирмената бланка / над или под адреса:
Ref: – номер на дело на подателя, което обикновено се състои от инициалите на съставителя и секретарката му, както и числото на делото, номер на сметката и номер на клиента, напр: SJG / AD 567
Our ref: – номер на делото на подателя (виж горе)
Your ref: – номер на делото на получателя, което подателят отбелязва в отговора си
- След адреса на получателя:
For the attention of Mr Shaw или **Attention: Mr Shaw** – за да се изтъкне името на истинския получател
To whom it may concern (до всички засегнати) – до непознат получател
- След обръщението:
Water supplies in India – относно писмото
ACCOUNT No. 556378 – писмото се позовава на зададения номер
Grant's & Co Ltd – писмото засяга цитираната тук фирма
- Между завършващия поздрав и подписа / между подписа и напечатаното име:
p.p. – изпълняващ длъжността; подписващият е упълномощен да се подпише от името на фирмата или от името на който и да е служител от фирмата
- долу вляво, под подписа:
PS: – се използва в неформални писма, за да се добави нещо, което е било забравено в основната част на писмото
Enc(s) или **Encl(s)** – посочва, че към писмото са приложени документи (чекове, каталози, оферти и др.)
cc: или **copy to:** – означава имената на тези, които трябва да получат копие от писмото

Стил и оформление

- В обръщението и завършващия писмото поздрав все по-често отсъства препинателен знак. Важна е последователността, т.е. или и на двете места запетая, или и на двете места без запетая.

| | |
|-------------------------|------------------------|
| Dear Mr Simpson, | Dear Mr Simpson |
| Yours sincerely, | Yours sincerely |
- Основната част на писмото започва от първия ред след обръщението и се оформя по следния начин:
 - Всички редове започват от левия външен край, абзаците се маркират чрез празен ред.
 - Първата дума в основната част на писмото, т.е. след обръщението, се пише винаги с главна буква в кореспонденцията на английски.

- Търговското писмо трябва да е преди всичко просто. Затова пишете предимно с кратки изречения.
- Днес вече се допуска изреченията да започват с **I** или **we**, при положение разбира се, че не се прекалява. Така се избягват сложни структури.
- Избягвайте съкратените форми като: „I’d, I’ll, won’t, don’t, can’t, haven’t“ и т.н. Те спадат към разговорния език.
- При възможност използвайте 3-то лице и страдателен залог, напр. **Your order is being processed** (Поръчката Ви се обработва), вместо „Someone is processing your order“ (някой обработва Вашата молба).
Тази техника дава възможност да се говори от името на фирмата в приемлив стил. Неформалният дипломатичен стил се използва също при рекламация или отказ: **A mistake has been made in our order** (В поръчката ни е установена грешка) е много по-учтиво от „You have made a mistake in our order“.
- Обикновено имейлите се формулират съвсем непринудено. Адресът на подателя в качеството на обичайната горна част на фирмена бланка, се разполага в края на имейла (сигнатура).

Плик

- Върху плика стоят същото име и адрес както в писмото с тази разлика, че могат да се използват съкращенията за **Road (Rd), Avenue (Av) и Street (St)**.
- Името на страната се изписва винаги с голяма буква, пощенският код стои на отделен ред:

Mr T Simons
Morvan Manufacturing
Bromsgrove Rd
Sheffield Yorkshire
SF2 5ST
UNITED KINGDOM

- Върху плика могат да стоят следните отметки:

| | | | |
|-----------------------|---------------|-------------------------|-----------------|
| Air mail | въздушна поща | Confidential | поверително |
| Express | бърза поща | To be called for | до поискване |
| Urgent | бързо | Poste restante | до поискване |
| Registered | препоръчано | Please forward | моля препратете |
| Private | лично | Sample | мокра |
| Personal | лично | Fragile | чупливо |
| Printed matter | печатно | Postage paid | без такса |

Такива и подобни отметки се поставят в горния ляв ъгъл на плика.

Имейли и факсове

Имейлите и факсовете имат предимството, че са бързи и дават възможността за опростена комуникация с един или повече получатели. Те са идеални за кратки съобщения в ежедневно общуване. Не би трябвало да се използват за поверителна кореспонденция. При по-особени и лични случаи като жалба или изказване на съболезнования би следвало да се използва традиционното писмо. Документи, които изискват подпис, напр. относно правни въпроси или застраховки, е по-добре да се изпращат като писмо.

Образец на имейл

| | |
|--------------------|------------------------------|
| Subject: | Catalogue |
| Date: | 17.08.20... |
| From: | felicity.roberts@communix.au |
| To: | j.mueller@luxiphon.de |
| Cc: | patrick.bacon@communix.au |
| Attachment: | Order 01.xls |

Dear Mr Müller

Thank you for your fax, with the catalogue pages we requested. We have since received the full catalogue and have attached our first order. We are very impressed by the quality and choice your company offers.

Yours sincerely
Felicity Roberts

Felicity Roberts (Ms)
Purchasing Manager, Communix
44 Pine Way
Vermont South 3133
Victoria
Australia
Tel +61 (0)3 3187767
Fax +61 (0)3 3187768
www.communix.com

- Имейлите и факсовете имат тенденцията да са кратки и често стигат по-бързо до местоназначението си – затова пишете ясно и четливо.
- Макар имейлите и факсовете често да са бързи и в по-малка степен формални, те би следвало да са формулирани добре и да съответстват на отношенията между подател и получател.
- В имейлите, факсовете и писмата могат да се използват същите встъпителни и заключителни формули. При общуването с добре познато лице тези формулировки даже могат да се изпускат като се започва директно със съобщението.

Факс образец



Magdeburger Straße 250 · 10785 Berlin · Tel. 030-33 44 5500 · Fax 030-33 44 5587
 mail@luxiphon.de · www.luxiphon.com

Fax Message

| | |
|---|--|
| To: Felicity Roberts, Communix Importers | From: Jens Müller |
| Fax No.: 0061 3 3187768 | Fax No.: 0049 30 33 44 5587 |
| Tel. No.: | Tel. No.: 0049 30 33 44 5507 |
| Subject: New Range | |
| Page/s: 1 of 5 | Date: 16.08.20... |

Thank you for your enquiry about our new executive range of office telephones. As requested, I am faxing pp. 25-28 of our current catalogue, featuring the most recent additions to our range. The complete catalogue follows by post.

I look forward to hearing your feedback and to a successful future co-operation between our companies.

Yours sincerely



Jens Müller
Sales Manager

- Много често се използват съкращения, напр.:
tfn = that's it for now (засега толкова)
TIA = thanks in advance (предварително благодаря)
BTW = by the way (впрочем)
FAQ = frequently asked questions (често поставяни въпроси)
- **Snail mail** (обикновена поща) е "обратното" на имейла.

При съставянето и изпращането на имейл ще срещнете често следните думи и изрази:

| | |
|---|--|
| attachment | прикачен файл |
| browser | браузър |
| to create your own web site | създавам, правя интернет страница |
| to dial in | свързвам се с Интернет или друга мрежа чрез телефон |
| to download | свалям, изтеглям (<i>файл</i>) |
| electronic correspondence | кореспонденция по електронен път |
| email address | имейл адрес |
| favourites (<i>US favorites</i>) | с предимство |
| to forward a mail | препращам съобщение / мейл |
| gateway | вход |
| to import files in another / the same format | импортирам файлове (данни) в друг формат / същия формат |
| internet access | достъп до Интернет |
| internet user | ползвател(ка) на Интернет |
| mailbox | електронна пощенска кутия |
| provider | провайдер (Интернет доставчик) |
| to receive a mail | получавам съобщение / имейл |
| recipient | получател |
| to send a mail | изпращам съобщение / имейл |
| shareware | програма с безплатен пробен период |
| to store / file | класирам (<i>файл</i>) |
| to subscribe | абонирам се |
| to surf the internet | сърфирам в интернет |
| to unsubscribe | отказвам се от абонамент |
| website | уебсайт, уебстраница |
| zipped file | компресиран файл |
| If you need further information do not hesitate to contact us by email. | Ако желаете допълнителна информация, не се колебайте да ни пишете имейл. |
| Visit our website! | Посетете нашата уебстраница! |



Ваш ред е!

Свържете всяко обръщение със съответния поздрав.

Внимание: В някои случаи имате повече възможности! Решенията ще откриете на страница 141. Не отваряйте обаче веднага там!

Британски английски

Обръщение:

Dear Sir / Madam

Dear Mr Shaw

(търговски партньор – формално)

Dear Sarah *(приятелка)*

Dear David

(търговски партньор – неформално)

Dear Mrs Wilks

(търговска партньорка – неформално)

Поздрав:

Best wishes

Yours faithfully

Regards

Yours sincerely

Yours

Американски английски

Обръщение:

Dear Sir / Madam

Dear Mr Shaw

(търговски партньор – формално)

Dear Sarah *(приятелка)*

Dear David

(търговски партньор – неформално)

Dear Mrs Wilks

(търговски партньор – неформално)

To whom it may concern

Заклучителен поздрав:

Yours truly

All the best

Regards

Sincerely