Министерство образования Российской Федерации

**Пензенский государственный университет**

Кафедра ИнОУП

Курсовая работа

###### Разработка комплекса деловой переписки фирмы

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

ПГУ 2.061300.110 ПЗ

**Разработал:**

студент гр. 99ВД1

**Принял:**

Ю.Ю. Фионова

2003

**Содержание**

Введение 4

1 Виды деловых писем 5

2 Общая характеристика переписки 7

3 Требования к тексту письма 8

4 Анализ писем 9

4.1 Языковые особенности деловых писем 9

4.1.1 Лексика 9

4.1.2 Фразеология 10

4.1.3 Морфология 11

4.1.4 Синтаксис 15

5 Приемы повышения информативности и убедительности 18

6 Влияние коммуникативных факторов на структуру письма 19

Заключение 21

Библиографический список 22

Приложение А 23

Приложение Б 24

Приложение В 25

Приложение Г 26

Приложение Д 27

Приложение Е 28

Приложение Ж 29

Приложение З 30

Приложение И 31

Приложение К 32

Приложение Л 33

Приложение М 34

Приложение Н 35

Приложение П 36

Приложение Р 37

Приложение С 38

Приложение Т 39

Введение

Деловая переписка – неотъемлемое средство связи предприятия с внешними организациями, так как именно письма соединяют организацию-автора с другими учреждениями.

Через письма осуществляется обмен информацией, делаются предложения, ведется переговорное общение, и т.п. Иногда информационно-справочная документация просто подтверждает факты, события, которые нужно лишь принять к сведению.

Таким образом, служебное письмо – это обобщенное название различных по содержанию документов, оформленных в соответствии с ГОСТом, пересылаемых по почте, по факсу или другим способом.

Без преувеличения можно сказать, что это один из самых распространенных видов служебных документов, поэтому, от того насколько текст послания точен грамотен, корректен во многом будет зависеть успех решения конкретных вопросов, а значит и всего предприятия в целом.

# Виды деловых писем

Виды некоммерческих деловых писем:

Письмо-просьба. В письме-просьбе излагается какая-либо просьба, при этом в ней подчеркивается заинтересованность организации в ее исполнении. Просьба может излагаться от первого лица единственного числа, от первого лица множественного числа; от третьего лица единственного числа и от третьего лица множественного числа.

Сопроводительное письмо. Сопроводительное письмо составляется при отправке адресату документов или материальных ценностей. Подобного рода письмо оправдывает себя в тех случаях, когда содержит дополнительные разъяснения к приложенному документу.

Письмо-сообщение. В данном виде делового письма дается какая-либо информация, не требующая ответа или подтверждения со стороны, которой высылается данное письмо.

Письмо-подтверждение. Содержит сообщение о получении какого-либо отправления или о том, что ранее составленный документ остается в силе. Также можно подтверждать факт либо действие.

Письмо-напоминание. Направляется в тех случаях, когда не удается получить ответ с помощью телефонных переговоров или личных встреч. Оно состоит из двух элементов: напоминание о выполнении действия; меры, которые будут приняты в случае невыполнения ранее заключенного договора или соглашения.

Пометка «Вторично» отправляется тогда, когда отправитель допускает возможность, что адресат не получил письма, отправленного ранее.

Письмо-приглашение. Пишется в том случае, когда организация хочет пригласить другую организацию на какое- либо торжество или мероприятие. В данном деловом письме указывается время, место и дата проведения мероприятия.

Письмо-благодарность. В данном виде письма выражается благодарность за выполнение какого-либо рода деятельности.

Гарантийное письмо. Составляется с целью подтверждения определенных обязательств и адресуется организации, либо отдельному лицу.

Для коммерческой корреспонденции характерна следующая градация:

* письмо-запрос, ответ на него;
* письмо-предложение (оферта), ответ на него;
* письмо-претензия (рекламация), ответ на него.

Запрос и ответ на него. Данные виды коммерческой корреспонденции являются в письменной речи реализацией двусторонней связи.

Запрос представляет собой обращение лица, желающего заключить сделку. В запросе обязательно указывается наименование товара (услуг), условия, на которых желательно получить товар, условия платежа, количество и качество товара.

Написание этого вида писем требует соблюдения следующих принципов:

1. ссылка на первичное письмо и его тему;
2. соблюдение одинаковых языковых средств в обоих письмах;
3. соблюдение последовательности в изложении аспектов содержания.

Оферта и ответ на нее. В данном виде письма обычно указывается, на каких условиях должен произойти обмен товарами (услугами). В ответе выражается согласие либо несогласие с выдвинутыми условиями.

Письмо-претензия (рекламация), ответ на него. Рекламация содержит претензии к стороне, нарушившей принятые на себя по договору обязательства и требования возмещения убытков. Она может быть предъявлена в отношении качества, количества товаров, сроки поставки и т.п.

Рекламация содержит:

1. основания для предъявления претензий;
2. доказательства произошедшего ущерба;
3. конкретные требования стороны, предъявляющей претензию.

Рекламация представляется в письменном виде, с приложением всех необходимых документов. Если она не может быть урегулирована сторонами, то она переноситься в арбитраж.

В ответе на рекламацию сообщается, что: информация принята к рассмотрению; она рассматривается полностью, частично либо отклоняется; денежная оплата произведена.

# Общая характеристика переписки

Фирма ОАО «АСТРОН» (ее фирменную эмблему и фирменный бланк см. в приложение А, Б) занимается изготовлением оборудования для переработки с/х продукции и для пищевой промышленности.

В результате переписки решается вопрос по реализации товара.

В организацию ОАО «АСТРОН» от фирмы ОАО «Пром» получен запрос о получении полной информации о товаре. На этом этапе был отправлен ответ запрос (Приложение В, Г).

В результате переписки фирма ОАО «Пром» заинтересовалась оборудованием. В решении данного вопроса фигурировали три вида служебной корреспонденции: оферта, ответ на предложение (после чего был заключен договор) и договорное письмо (Приложение Д, Е, Ж).

Во время переписки у фирмы ОАО «АСТРОН» были изменены банковские реквизиты, в связи с этим было составлено 2 вида служебной корреспонденции: письмо – просьба, письмо – извещение. Также было выслано сопроводительное письмо (Приложение З, И, М).

В результате составления договора на поставку оборудования с фирмой ОАО «Пром» были допущены неточности, в связи с этим было отправлено письмо- рекламация, и был составлен ответ на рекламацию (Приложение К, Л, ). Кроме того, были составлены: письмо-приглашение на конференции, письмо – благодарность, письмо-извещение о выпуске нового товара клиентам (Приложение Р, С, П).

Переписка включила письмо – напоминание в фирму ОАО «АСТРОН» от фирмы ООО «Пак» о возможности поставить нам химические реактивы(Приложение Н).

Также было прислано письмо отказ от фирмы «МКТ», которые готовы расторгнуть с нами договор на поставку картона(Приложение Т).

Заключительная подготовка выставочных экспонатов.

# Требования к тексту письма

Деловая корреспонденция должна обязательно соответствовать требованиям.

* Точность, однозначность высказывания. Все слова должны употребляться в соответствии с их лексическим значением.
* Логичность Каждое письмо представляет собой:
* изложение сути вопроса;
* речевое действие;
* заключение.
* Грамотность – необходимая часть любого документа
* Корректность. Деловая корреспонденция является корректной, если в ней соблюдена этикетная рамка и характерен доброжелательный или нейтральный тон изложения.

# Анализ писем

## Языковые особенности деловых писем

### Лексика

Слово и его значение

Многозначность – свойство слов употребляться в разных значениях. Различают однозначные слова, т.е. имеющие только одно значение, и многозначные, в случае, когда одно и то же слово в зависимости от контекста ассоциируется с разными понятиями. В данном случае примерами однозначных слов могут служить: *продукция, конференция, фирма, информация, цена.* Из многозначных встретились слова: *партия (в данном случае – это определение качества товара),*  и т.д. Следует также отметить, что слова с единственным значением преобладают.

Ценность делового текста обеспечивается смысловой точностью речи. Чтобы избежать ошибок, следует различать:

паронимы - это близкие по звучанию однокоренные слова, различающиеся значением (в данном случае не встречаются);

синонимы - это слова с одинаковым или очень близким значением (*фирма – организация, соглашение – договор, запрос – заявка, благодарны – признательны,…*);

плеоназмы - называют частичное совпадение значений слов, образующих словосочетание (отсутствуют);

тавтология- смысловые повторы, которые возникают в тех случаях, когда в предложении соседствуют однокоренные слова (отсутствуют);

омонимы- это слова, совпадающие по звучанию, но различающиеся по смыслу (нет)

Стилистическая окраска слова

Понятие стилистической окраски слова обычно связывается с закреплённостью слова за той или иной сферой употребления и с эмоционально-экспрессивными качествами слова, т.е. с его способностью не только называть явление, но и выражать отношение к предмету мысли.

По сфере употребления различается:

1. Лексика **межстилевая**, т.е. те слова, которые употребляются всеми и в любых условиях, *(, , качество, получать, предлагать…).*

2. Лексика **книжно-письменная**, т.е. слова, которые по преимуществу используются в книжно-письменных стилях и связаны с теми сферами употребления языка, для которых письменная форма выражения является главной. В ее составе можно выделить “книжные” слова (*оплата, договор, контракт…*), термины (*каталог* – журнал с указанием товара, производимого предприятием), канцеляризмы, поэтизмы.

3. Лексика **устной речи**, т. е. слова, присущие бытовой речи, обиходно-деловому языку и т.д. К лексике устной речи относятся слова разговорные, просторечные, профессионализмы, жаргонизмы, диалектизмы. Они в данном случае не встречаются.

Сокращения как заменители слов и словосочетаний

**Сокращения слов (аббревиатура)** – новый продуктивный способ словопроизводства, который активно используется в деловой корреспонденции. Из общепринятых сокращений в данной работе использованы:

- условные обозначения величин и единиц измерения ( *л экз, кв м*);

- сокращения, принятые в учетно-отчетной документации ( *р/с №*);

- форма обращения (*г-н*.);

* по первым буквам названия учреждения (*ООО, ОАО*)
* оборудования микромельница (МиМ)

### Фразеология

Фразеология языка — это совокупность устойчивых, целостных по составу и значению сочетаний слов и выражений. В деловой корреспонденции роль фразеологизмов выполняют стандартные синтаксические конструкции (ССК).

**Выбор ССК для каждого типа писем**

Письмо-запрос: «Мы будем признательны, если Вы направите в наш адрес…»

Ответ на запрос: «Благодарим Вас за запрос от…»

Письмо-просьба: «Обращаемся к Вам с просьбой…»

Письмо*-*напоминани*е: «Сообщаем Вам, что …»*

*Письмо*-рекламация: «Мы официально заявляем Вам рекламацию…»

Ответ на рекламацию: «Подтверждаем получение Вашего письма от ..сообщаем, что….»

Сопроводительное письмо: «Согласно Вашей просьбе высылаем Вам…»

Письмо-извещение: «В ответ на Ваше письмо от …сообщаем Вам…»

Письмо-приглашение: «Разрешите пригласить Вас на…»

Письмо – благодарность: «Мы получили Ваше приглашение на….., за которое Вам признательны».

### Морфология

Имя существительное

Имена существительные обладают целым рядом признаков:

1. Категория одушевленности-неодушевленности.

Одушевленными называют те существительные, форма винительного падежа которых совпадает с формой родительного *(директор,) .* У неодушевленных существительных, которых в рассматриваемых письмах намного больше, форма винительного падежа совпадает с формой именительного (*запрос, конференция, заявка, оплата, фирма…*)*.* Как правило, грамматические признаки одушевленности - неодушевленности и реальный смысл слов соответствуют одно другому: одушевленные существительные служат названиями живых существ, неодушевленные называют предметы, вещи, явления, свойства и т.д. Хотя так бывает не всегда.

1. Категория рода.

Имена существительные относятся к одному из трех родов: к мужскому, женскому или среднему. В данном случае встречаются существительные женского рода (*промышленность, цена, просьба, информация, продукция, машина…*), мужского рода: (каталог, товар, агрегат, режим, заказ), среднего рода (мероприятие, время, решение, производство).

1. Категория склонения.

Первое склонение – все имена существительные женского, мужского рода на -а, -я. Второе склонение – имена существительные мужского рода (кроме небольшого числа существительных на -а, -я) и все имена существительные среднего рода. Третье склонение – имена существительные женского рода на мягкий согласный и на ж, ш. В текстах приведенных писем наиболее встречаемое среди существительных – первое склонение *(машина, переналадка, цена, просьба,…*).

1. Категория падежа.

Из шести падежей для существительных из приведенных писем наиболее характерна форма родительного падежа *( Вашей организации)*.

1. Категория числа.

В исследуемых текстах чаще встречаются существительные в единственном числе (*запрос, ответ, срок, сертификат, приложение*).

1. Имена существительные бывают собственные (*Пер Иванович Иванов*), т.е. относящиеся к какому то лицу, и нарицательные, которые в тексте преобладают *(запрос, конференция, заявка, , фирма…*).

Имя прилагательное

Различаются прилагательные ***качественные***, (указывающие на признак предмета непосредственно: *высококачественный универсальный, , гибкая…*), ***относительные***, (указывающие на признак через отношение предмета к другим предмерам: *минимальный заказ, универсальный комплекс, платежные реквизиты, длительные связи*…), и ***притяжательные*** (указывающие на принадлежность: *техническая докумнтация*).

Как правило, качественные прилагательные имеют две формы: полную *(технический прогресс, пищевая промышленность, сельскохозяйственная продукция…),* в данном случае она чаще встречается, и краткую (*признательны, благодарны*); две степени сравнения: превосходную и сравнительную, которые по форме могут быть простыми и составными.

В анализируемых письмах имеет место следующие сочетания: превосходное простое – *высококачественный;* превосходное составное – *самый широкий.*

Имя числительное

Существуют два разряда числительных: количественные и порядковые.

Количественные числительные, которые могут обозначать или число, или количество предметов как совокупность (собирательные числительные), или неопределенное количество. В текстах числа, как правило, записываются цифрами.   
Чтобы избежать возможных ошибок, наряду с цифровыми обозначениями следует давать и их словесные варианты, разумеется, в соответствующих падежных формах.

Употребление собирательных и порядковых числительных носит разговорную окраску, поэтому в деловой корреспонденции они крайне редки. В данном случае их нет вообще.

По составу выделяют числительные простые (состоят из одного слова:  *полтора*), сложные (состоят из нескольких слов: *двух тысяч*).

В большинстве случаев они стоят в именительном падеже.

Местоимение

Местоимение – часть речи, объединяющая слова, которые не называют предметов, признаков, количества, а только указывают на них. По своему значению они делятся на девять разрядов: личные, возвратные, притяжательные, вопросительные, относительные, указательные, определительные, неопределенные, отрицательные.

В рассматриваемом тексте встретились следующие местоимения в разных падежных формах:

* личные (*она* (Им), *ее* (Р), *мы* (Им), *нас* (Р), *нам* (Д), *Вы* (Им), *Вас* (Р), *Вам* (Д), *чего* (Р) );
* притяжательные (*наш, наша* (Им), *нашему, нашей* (Д), *Ваша* (Им), *Вашего, Ваших* (Р) , *Вашей* (Д), *Вашу* (В), *своего* (Р), *свою* (В) );
* относительные (*которая* (Им), *в котором* (П) );
* определительное *( вся* (Им) ).

Следует отметить, что в деловом письме местоимение “Вы” во всех падежах пишется с прописной буквы.

Глагол

Глаголы бывают совершенного и несовершенного вида. Несовершенный вид обозначает действие в его течении, без указания на предел, границу действия (*получать, включает, обращаемся, высылаем, благодарим…*). Глаголов этого вида встречается гораздо больше. Совершенный вид обозначает ограниченное пределом действие (*получили, продлить, возлагать, сообщить…*).

Достаточно часто встречаются глаголы неопределенной формы: *поставить, уплатить, выслать, напомнить.* Имеют место причастия страдательного залога: *недопоставленная продукция, указанный срок, оговоренная поставка..* Деепричастия в данном случае отсутствуют.

Наречия, предлоги, союзы

Наречия. По своему значению их делят на шесть разрядов: времени (*незамедлительно*), места, степени *(очень, весьма)*, образа действия, причины и цели.

Предлоги: *по адресу, в ближайшее время, согласно, в течение*… Последний из приведенных предлогов является составным.

Союзы бывают сочинительные (*и, но, а*…) и подчинительные (*что, если, то*…), причем последние в нашем случае преобладают.

### Синтаксис

По составу предложения делятся на двусоставные (содержащие и подлежащее, и сказуемое) и односоставные (отсутствует один из главных членов предложения), а по строению на простые и сложные.

#### Простое предложение

В русском языке относительно свободный порядок слов в предложении. Это значит, что члены предложения не имеют постоянного места (как в некоторых других языках) и их взаимное расположение может изменяться в зависимости от типа предложения или по воле говорящего.

Перестановку слов с целью подчеркнуть смысловую значимость какого-либо слова называют ***инверсией*.**

Инверсия — важное стилистическое средство. Ее значение возрастает в письменной речи, так как пишущий лишен возможности выделить нужное слово интонацией. Продуманное изменение порядка слов позволяет пишущему привлечь внимание читателя к тому или иному слову и тем самым оттенить важные моменты содержания высказывания.

Односоставные простые предложения: *Будем рады Вас видеть. Получение просим подтвердить.*  Это предложений относится к определенноличным предложениям.

Двусоставные: *Все оборудование защищено патентами. Предоставляется сертификат соответствия и гарантия 18 месяцев.*

Предложение с однородными главными членами: *Несложная переналадка комплекса позволит получать пшеничную, ржаную, гречневую и кукурузную муку...*

В предложении могут быть словосочетания, не являющиеся его членами, но выполняющие определенную смысловую функцию. Сюда относятся вводные слова (к *нашему большому сожалению, кроме того, в связи с этим*) и обращения. Ту же роль могут играть и предложения (*Уважаемый Петр Иванович!* ).

Сложное предложение

Анализ составленных писем показал, что сложные предложения встречаются чаще простых. Широкое использование сложных предложений в деловой речи вполне закономерно. Сложное предложение позволяет связать в единое целое большое число слов и тем самым выразить более сложную мысль - подчеркнуть важные смысловые оттенки, привести аргументы, дать подробное обоснование основных положений и т. д. Кроме того, использование союзов и союзных слов дает возможность точно определить те смысловые отношения, которые существуют между отдельными частями развернутого высказывания.

По способу соединения простых предложений в сложные различаются союзные и бессоюзные сложные предложения. Из союзных предложений, которых гораздо больше, можно привести следующее: *Подтверждаем получение Вашего письма от 1.03.2002, из которого мы узнали, что Вы предъявляете нам рекламацию...*

Союзные предложения подразделяются на два типа сложных предложений: сложносочиненные и сложноподчиненные предложения (см. пример союзного предложения). Сложносочиненные и бессоюзные предложения в данных письма не встречаются.

В зависимости от союзов придаточные предложения делятся на 12 видов: изъяснительные, определительные, сравнительные, придаточные времени, степени, места, причины, следствия, условия, уступки, цели. В данном тексте встретились придаточные условия (*Будем весьма признательны, если Вы направите в наш адрес более точные данные комплекса оборудования. .),* придаточное изъяснительное *(В товеет на Ваше письмо от.. сообщаем Вам новые платежные реквизиты*.*),* придаточное определительное *(не присутствуют.*), придаточное места (Учитывая Ваш большой вклад в развитие технического прогресса в промышленности, направляем Вам проект и просим принять участие в его обсуждении)

В деловых письмах кроме вводных слов часто употребляются причастные и деепричастные обороты, которые также вносят смысловые оттенки.(в данном случае не встречаются)

Распространенны в языке служебных документов так называемые расщепленные сказуемые. Например, обороты *должна была закончить, возьмутся выполнить, хотели воспользоваться…* Они требуют строгого соблюдения норм сочетаемости глаголов с существительными, называющими те или иные конкретные явления.

В официальных текстах широко распространены и конструкции с последовательным подчинением однотипных падежных форм (**нанизывание падежей**, обычно форм родительного падежа). Например: Благодарим Вас за запрос от 20.01.2002. Мы рады, что Вам понравилась наша новая линия товаров и с удовольствием высылаем подробную информацию об комплексе оборудования по производству круп и муки.

В целом употребление подобных конструкций в деловой речи не является ошибкой. Но в некоторых случаях предложение их следует упрощать.

# Приемы повышения информативности и убедительности

Информативность деловой корреспонденции достигается применением сложившихся языковых формул. Выбор то, или иной конструкции в большей степени зависит от смыслового содержания письма. Иначе говоря, смысловым ядром информативности являются стандартные синтаксические конструкции.

Такое качество, как убедительность достигается выполнением следующих условий:

* доказательность письма, т.е. аргументация решений, *(Согласно договору №…)*;
* использование стандартных синтаксических конструкций, которые облегчают восприятие текста, а также для предложений объемной информации в виде одного распространенного предложения .
* адресат должен чувствовать личное отношение автора к описываемым фактам (*С благодарностью подтверждаем получение вашего предложения, благодарим Вас*). Наиболее ярко этот фактор проявляется в нерегламентированных письмах.

Каждое из представленных деловых писем является многоаспектным. Для повышения убедительности в них использованы стандартные синтаксические конструкции. А также из всех писем видно, что автор письма заинтересован в рассматриваемой проблеме. Другими словами представленная корреспонденция удовлетворяет условиям убедительности.

# Влияние коммуникативных факторов на структуру письма

Поскольку ясно осознанная и хорошо сформулированная цель - основа коммуникативного успеха, то, пожалуй, самым важным среди факторов речевой ситуации является **фактор цели.** Цель подается в виде речевой формулы, ключевым словом которой является глагол-действие: *напоминаем, сообщаем, приглашаем* ...

**Фактор адресата** влияет на выбор этикетных фраз. В случае если адресат не очень хорошо известен, для обращения используется формула *Уважаемый г-н Диванов.* Иначе, обращение должно содержать имя и отчество адресата: *Уважаемый Александр Николаевич.*

Фактор адресата непосредственным образом связан и с выбором тональности письма. Однако речевые формулы ввода информации универсальны.

**Коммуникативные роли** — это роли инициатора письменного диалога и отвечающей стороны. Инициативные письма требующие ответа, - в деловой практике это коммерческие письма (письмо-предложение - ответ на предложение; письмо-просьба - ответ на просьбу; письмо-запрос - ответ на запрос; рекламация - ответ на рекламацию). Остальная деловая корреспонденция обязательного ответа не требует.

Ролевые позиции инициатора и ответчика реализуются в тексте письма в виде устойчивых формул ввода сообщения:

*Обращаемся к Вам с просьбой.*

*В ответ на Вашу просьбу.*

Причем в письмах-ответах обязательно повторяются формулировки инициативного письма. Например, письмо-ответ, содержащее отказ в просьбе или отклонение предложения, составляется по схеме:

1. повторение просьбы;
2. причины, по которым просьба не может быть удовлетворена или почему предложение не может быть принято;

3) констатация отказа или отклонения предложения.

**Употребление риторических фигур в рекламных письмах**

**Риторическое обращение** выделяет важные смысловые позиции текста.

*Уважаемый клиент!*

Цель использования этого приема - определение его адресации.

Заключение

Изначальной задачей данной курсовой работы было моделирование деловой переписки произвольной фирмы по какому то вопросу.

В рамках задания была разработана фирменная эмблема фирменный бланк.

Составлены 15 писем, которые отражают начальную, промежуточную и заключительную стадию решения вопроса. Образцы писем оформлены в соответствии с нормативными документами.

Затем был проведен их многоаспектный анализ, позволяющий утверждать, что разработанная корреспонденция соответствует требованиям, т.е. она точна, логична, грамотна и корректна.

Библиографический список

1. О.И. Семянкова Нормы правописания в деловом стиле. Электронный учебник. П
2. Т.В. Печникова, А.В. Печникова Практика работы с документами в организации. Учебное пособие. М.: «ЭКСМОС», 1999.-320 с.

Приложение А

Эмблема ОАО «АСТРОН»

(обязательное)

Приложение Б

Бланк письма ОАО «АСТРОН»

(обязательное)

**ОАО «АСТРОН»**

440056, г. Пенза

ул. Попова, 11

тел (085) 22 36 10

факс (085) 22 30 20

от\_\_\_\_\_\_\_\_\_№\_\_\_\_\_

на №\_\_\_\_от\_\_\_\_\_\_\_

Приложение В

Ответ на запрос ОАО «АСТРОН» к «Пром»

(обязательное)

**ОАО «АСТРОН»** Директору «Пром»

Н.Н. Лядову

440056, г. Пенза 444567, г. Самара

ул. Попова, 11 ул. Кирова, 12

тел (085) 22 36 10

факс (085) 22 30 20

от 25.01.2002 № 112

на №\_\_113\_\_\_\_от\_\_20.01.2002\_\_\_\_\_\_

О получении информации

Уважаемый Николай Николаевич!

Благодарим Вас за запрос от 20.01.2002. Мы рады, что Вам понравилась наша новая линия товаров и с удовольствием высылаем подробную информацию об комплексе оборудования по производству круп и муки. Мукомольно – крупяной комплекс позволяет производить из различного сырья высококачественные крупы: пшеничные, ячневые, кукурузные, гороховые, пшено, рис. Несложная переналадка комплекса позволит получать пшеничную, ржаную, гречневую и кукурузную муку.

Все оборудование защищено патентами. Предоставляется сертификат соответствия и гарантия 18 месяцев.

Приложение: прайс- лист на 5 л.в 1 экз.

С уважением.

Генеральный директор П.И. Иванов

Король Татьяна Александровна

(095) 22 36 55

Приложение Г

Письмо-запрос фирмы«Пром» ОАО «АСТРОН»

(обязательное)

**“Пром”** Генеральному директору

ОАО «АСТРОН»

П.И. Иванову

444567, г. Самара 440056, г. Пенза

ул. Кирова, 12 ул. Попова, 11

тел (095) 23 36 17

факс (095) 23 36 29

от 20.01.2002 № 875

на № от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

О получении данных

Уважаемый Петр Иванович!

Мы получили Ваш каталог в котором представлены новые товары. Некоторые из данных товаров могут найти применение и в нашем производственном процессе.

Мы будем Вам признательны, если Вы направите в наш адрес более полные данные комплекса оборудования по производству круп, вместе с ценами по этой продукции..

С уважением.

Директор Н. Н. Лядов

Ноль Наиля Николаевна

(095) 23 36 55

Пол.doc

Приложение Д

Оферта фирмы ОАО «АСТРОН» к фирме «Пром»

(обязательное)

**ОАО «АСТРОН»** Директору

ОАО «Пром»

Н.Н. Лядову

440056, г. Пенза 444567, г. Самара

ул. Попова, 11 ул. Кирова, 12

тел (085) 22 36 10

факс (085) 22 30 20

от 10.02.2002 № 115

на №\_\_\_\_\_\_от\_\_­­­\_\_\_\_\_\_

О реализации товара

Уважаемый Николай Николаевич !

Благодарим Вас за запрос от 8.02.2002 и предлагаем твердо микромельницу МиМ на следующих условиях:

* Минимальный заказ – 8 комплектов, масса – 190 кг;
* Цена одного комплекса – 1650000 руб.
* Поставка товара будет произведена с 1.04.2002 по 10. 04.2002

Просим подтвердить данное предложение в течении 10 дней с момента получения нашего письма.

.

С уважением.

Генеральный директор П.И. Иванов

Король Татьяна Александровна

(095) 22 36 55

Корреспонденция.doc

Приложение Е

Письмо-ответ ОАО «Пром» на предложение ОАО «АСТРОН»

(обязательное)

ООО «Пром» Директору ОАО «АСТРОН»

П.И. Иванову

444567, г. Самара 440056, г. Пенза

ул. Кирова, 12 ул. Попова, 11

тел (095) 28 36 42

17.02.2002 № 678

На № 115 от 10.02.2002

О подтверждении предложения

Уважаемый Петр Иванович!

Подтверждаем получение Вашего предложения от 10.02.2002 на микромельницу МиМ. В ближайшее время мы сообщим свое решение о возможности закупки предлагаемого Вами товара.

С уважением.

Директор Н.Н.Лядов

Федоров Валентин Николаевич

(095) 29 97 65

лот.doc

Приложение Ж

Договорное письмо ОАО «АСТРОН» к ОАО «Пром»

(обязательное)

**ОАО «АСТРОН»** Директору

ОАО «Пром»

Н.Н. Лядову

440056, г. Пенза 444567, г. Самара

ул. Попова, 11 ул. Кирова, 12

тел (085) 22 36 10

факс (085) 22 30 20

от 1.03.2002 № 78

на №\_\_\_\_\_\_от\_\_­­­\_\_\_\_\_\_

О направлении договора

Уважаемый Николай Николаевич!

Направляем подписанный с нашей стороны договор № 76 от 20.02.2002. справка о финансировании будет выслана позже. Данное письмо следует считать неотъемлемой частью настоящего договора

Приложение: Договор на поставку оборудования № 76 на 6 л. в 3 экз..

С уважением.

Генеральный директор П.И. Иванов

Король Татьяна Александровна

(095) 22 36 55

Кол.doc

Приложение З

Письмо-извещение ОАО «АСТРОН» к ОАО«Пром»

(обязательное)

**ОАО «АСТРОН»** Директору

ОАО «Пром»

Н.Н. Лядову

440056, г. Пенза 444567, г. Самара

ул. Попова, 11 ул. Кирова, 12

тел (085) 22 36 10

факс (085) 22 30 20

от 27.02.2002 № 167

на №\_25.02.2002 от\_90\_­­­\_\_\_\_\_\_

Об новых реквизитах

Уважаемый г-н Лядов!

В ответ на Ваше письмо от 25.02.2002 сообщаем, Вам новые платежные реквизиты для перечисления денежных средств за микромельницу МиМ: Р/с 4567864 Банк «Мнатеп» г. Пенза К/л 54673983894858 МФО 897654567 БНК 7896576 ИНН 6789654 .

С уважением.

Генеральный директор П.И. Иванов

Король Татьяна Александровна

(095) 22 36 55

Кор.doc

Приложение И

Письмо-просьба ОАО «Пром» к ОАО «АСТРОН»

(обязательное)

ОАО «Пром» Генеральному директору

ОАО «АСТРОН»

П.И. Иванову

444567, г. Самара 440056, г. Пенза

ул. Кирова, 12 ул. Попова, 11

тел (095) 28 43 88

25.02.2002 № 90

На № \_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_\_

О получении новых реквизитах

Уважаемый Петр Иванович!

Обращаемся к Вам с просьбой, в связи с изменением по РФ банковских реквизитов, направить в наш адрес Ваши новые данные, для выписки счетов, по факсу (8679) 789765.

С уважением.

Директор Н.Н. Лядов

Ципина Валентина Николаевна

(095) 23 87 55

лор.doc

Приложение К

Письмо-рекламация ОАО «Пром» к ОАО «АСТРОН»

(обязательное)

ОАО «Пром» Генеральному директору

ОАО «АСТРОН»

П.И. Иванову

444567, г. Самара 440056, г. Пенза

ул. Кирова, 12 ул Попова, 11

тел (095) 70 43 00

1.03.2002 № 78

О предъявлении претензии

Уважаемый Петр Иванович!

Мы официально заявляем Вам рекламацию на задержку в передаче технической документации на универсальный комплекс оборудования, по контракту № 78.

В связи с этим мы настаиваем на возмещение всех расходов в сумме двух тысяч долларов.

Надеемся, что Вы с должным вниманием отнесетесь к нашей рекламации и незамедлительно сообщите нам свое решение.

С уважением.

Директор П.И. Лядов

Лосева Наиля Александровна

(095) 54 85 69

дор.doc

Приложение Л

Ответ на рекламацию

(обязательное)

**ОАО «АСТРОН»** Директору

ОАО «Пром»

Н.Н. Лядову

440056, г. Пенза 444567, г. Самара

ул. Попова, 11 ул. Кирова, 12

тел (085) 22 36 10

факс (085) 22 30 20

от 15.03.2002 № 1-16

на № 78 от 1.03.2003

Уважаемый Николай Николаевич!

Подтверждаем получение Вашего письма от 1.03.2002, из которого мы узнали , что Вы предъявляете нам претензию на сумму двух тысяч долларов за задержку в передаче технической документации по контракту № 78.

Мы тщательно рассмотрели Вашу претензию и должны сообщить, что задержка в передачи документации произошла не по нашей вине. Мы хотели бы напомнить Вам, что пункт 6 вышеуказанного контракта предусматривает передачу техдокументации в течении 3 месяцев.

Таким образом, Вы не можете требовать уплаты неустойки..

С наилучшими пожеланиями.

Генеральный директор П.И. Иванов

Король Татьяна Александровна

(095) 22 36 55

Кор.doc

Приложение М

Сопроводительное письмо фирмы ОАО «АСТРОН» к ОАО «Пром»

(обязательное)

**ОАО «АСТРОН»** Директору

ОАО «Пром»

Н.Н. Лядову

440056, г. Пенза 444567, г. Самара

ул. Попова, 11 ул. Кирова, 12

тел (085) 22 36 10

факс (085) 22 30 20

от 11.03.2002 № 1-90

на № 98 от 6.03.2002

Уважаемый Николай Николаевич!

Согласно Вашей просьбе высылаем запрошенные Вами дополнительные технические данные, касающиеся линий сельскохозяйственных машин и оборудования.

Получение просим подтвердить.

Приложение: Спецификация на 40 л. в 1 экз.

С уважением.

Генеральный директор П.И. Иванов

Король Татьяна Александровна

(095) 22 36 55

Кор.doc

Приложение Н

Письмо-напоминание ООО «ПАК» к ОАО «АСТРОН»

(обязательное)

**ООО «ПАК»**

897654, г. Псков Генеральному директору

ул. Невская, 15 ОАО «АСТРОНх»

тел (095) 55 43 05 П.И. Иванову

440056, г. Пенза

ул. Попова, 11

25.02.2002 № 89

О поставке оборудования

Уважаемый Петр Иванович!

Письмом № 78 от 12.02.2002 мы сообщали Вам, что в связи с увеличением производственной мощности наше предприятие имеет возможность дополнительно поставить Вашей фирме оборудование по производству растительного масла на сумму 1000000 рублей..

Однако до настоящего времени ответа мы не получили.

Напоминаем о нашем предложении и просим в 10 – дневный срок подтвердить свое согласие или отказ от получения данного оборудования

С уважением.

Директор Л.И. Борисов

Волкова Ольга Олеговна

(095) 56 85 67

пора.doc

Приложение П

Письмо-приглашение

(обязательное)

**ОАО «АСТРОН»** Директору

ОАО «Пром»

Н.Н. Лядову

440056, г. Пенза 444567, г. Самара

ул. Попова, 11 ул. Кирова, 12

тел (085) 22 36 10

факс (085) 22 30 20

от 25.03.2002 № 178

на № от \_\_\_\_\_\_\_\_-

О приглашении на конференцию

Уважаемый Николай Николаевич!

2 апреля 2002 года в 12 часов в актовом зале нашего предприятия состоится обсуждение проекта новой линии производства оборудования для пищевой промышленности.

Учитывая Ваш большой вклад в развитие технического прогресса в промышленности, направляем Вам проект и просим принять участие в его обсуждении.

Мы будем рады Вас видеть . получение просим подтвердить

Приложение: Проект линии на 35 л. в 2. экз.

С уважением.

Генеральный директор П.И. Иванов

Король Татьяна Александровна

(095) 22 36 55

Кор.doc

Приложение Р

Письмо-благодарность

(обязательное)

**ОАО «Пром»** Директору

ОАО «АСТРОН»

П.И. Иванову

444567, г. Самара 440056, г. Пенза

ул. Кирова, 12 ул. Попова, 11

тел (095) 22 36 15

от 28.03.2002 № 1-78

на №\_\_178 от 25.03.2002

Уважаемый Петр Иванович!

Мы получили Ваше приглашение на конференцию по обсуждению новой линии по производству оборудования, за которое Вам о признательны.

Мы рады присутствовать на этом мероприятии.

С наилучшими пожеланиями.

Генеральный директор Н.Н. Лядов

Котова Татьяна Александровна

(095) 22 36 55

Корреспонденция.doc

Приложение С

Письмо-приглашение ОАО «АСТРОН» к клиентам

(обязательное)

**ОАО «АСТРОН»**

440056, г. Пенза

ул. Попова, 11

тел (085) 22 36 150

предлагаем Вам новое оборудование для переработки сельскохозяйственной продукции и для пищевой промышленности:.

* *Электросепаратор – 847.13 руб*
* *Дробилка кормрв – 1576.00 руб.*
* *Мельничный комплекс – 638000.00 руб.*
* *Тестомесильная машина – 30375.00 руб.*
* *Шкаф пекарный – 30375.00 руб.*
* *Крупяной комплекс – 3127750.00 руб.*

Мы рады ответить на Ваши вопросы по тел.(085) 22 56 89

С уважением.

Генеральный директор П.И. Иванов

Приложение Т

Письмо-отказ ОАО «МКТ» к ОАО «АСТРОН»

(обязательное)

**ОАО «МКТ»** Директору

ОАО «АСТРОН»

П.И. Иванову

876543, г. Ростов 440056, г. Пенза

ул. Литова, 113 ул. Попова, 11

тел (795) 72 86 15

от 7.04.2002 № 190

на №\_\_\_\_\_\_от\_\_­­­\_\_\_\_\_\_

О расторжении договора

Уважаемый Петр Иванович!

Мы не можем продлить с Вами договор № 67 от 12.12.2001, ввиду того, что между нашими предприятиями не сложились длительные хозяйственные связи.

В том случае, если Вам будут выделены фонды, мы заключим догвор на поставку картона в 2003 году.

С уважением.

Генеральный директор А.Н. Золотов

Король Татьяна Александровна

(095) 22 36 55

Коррида.doc