

ЮДИН Н. О.

**СТРУКТУРА АНГЛИЙСКОГО И НЕМЕЦКОГО ДЕЛОВЫХ ПИСЕМ
(НА ПРИМЕРЕ ПИСЬМА-ЗАПРОСА И ПИСЬМА-РЕКЛАМАЦИИ)**

Аннотация. Статья посвящена изучению структуры отдельных видов деловых писем на английском и немецком языках. Выявлены структурные сходства и различия в оформлении данных писем.

Ключевые слова: деловое письмо, структура, оформление, письмо-запрос, письмо-жалоба, клише.

YUDIN N. O.

**THE STRUCTURE OF ENGLISH AND GERMAN BUSINESS LETTERS:
A STUDY OF INQUIRY LETTER AND COMPLAINT LETTER**

Abstract. The article presents a study of the structure of certain types of English and German business letters. The author identifies the common and distinctive structural features of the business letters under analysis.

Keywords: business letter, structure, paperwork, inquiry letter, complaint letter, set phrases.

Сегодняшний документооборот не имеет предела – этот факт известен большинству директоров ведущих организаций, которые практически каждый день получают или отправляют интернациональную деловую корреспонденцию. В этой связи особого внимания заслуживают вопросы, связанные со структурой и оформлением деловых писем. Непосредственным объектом исследования здесь выступают законы оформления разнообразных типов писем в зарубежной практике. Данная статья коснется вопросов структуры английского и немецкого деловых писем.

Деловое письмо – общее название разнообразных по содержанию документов, которые служат средством коммуникации между предприятиями в ходе осуществления их деятельности. Имеется множество типов деловых писем: инструктивные, претензионные, письма-подтверждения, письма-извещения, письма-просьбы и др [3]. Опыт деловой переписки выработал ряд общих правил, необходимых для того, чтобы облегчить людям задачу составления и оформления писем.

При оформлении зарубежных деловых писем используются такие атрибуты как:

- информация об отправителе (наименование организации, адрес, адрес электронной почты, интернет-сайта, телефон, факс);

- сноски на документы отправителя и получателя. Подобное можно встретить в российских реквизитах: регистрационный номер документа и ссылка на дату и номер поступившего документа;

- дата;

- адрес получателя письма;

- указание на конкретное лицо (если вы пишете письмо на адрес организации, но хотите, чтобы оно пришло определенному человеку, то необходимо использовать данное выражение, например: «Attention of Mr. Webley» или «zu Händen Herrn Müller»);

- вступительное обращение (приветствие);

- текст письма;

- заключительная формула вежливости;

- подпись (имя, фамилия и должность автора письма).

Рассмотрим отдельные правила, предъявляемые к составлению некоторых видов англоязычной и немецкоязычной деловой корреспонденции.

Письмо-запрос (Inquiry Letter) отправляется, если нужно получить подробную информацию об интересующем товаре или услуге.

При составлении текста английского письма-запроса чаще всего используются такие стандартные структурные компоненты как:

1. Официальное обращение (Dear Sir or Madam / Dear Sirs);

2. Указание на источник информации об организации (With reference to your advertisement (ad) in...);

3. Просьба отправить нужные данные (Could you please send me ...; I would be grateful if you could...);

4. Дополнительные вопросы (I would also like to know ...; Could you tell me whether ...);

5. Подпись (Yours faithfully / Yours sincerely) [2].

В том случае, если организация получает письмо с просьбой отправить подробную информацию о ее продукции или услуге, в ответном письме будет правильным поблагодарить клиента или партнера. Структура данного письма будет выглядеть следующим образом:

1. Обращение (Dear Mr / Ms);

2. Благодарность за проявленное внимание (Thank you for your letter of...; We would like to thank you for enquiring about ...);

3. Предоставление запрашиваемой информации (We are pleased to enclose ...; Enclosed you will find ...; We enclose ...);

4. Ответ на дополнительные вопросы (We would also like to inform you ...; Regarding your question about ...; In answer to your question (enquiry) about ...);

5. Перспектива на дальнейшее длительное партнерство (We look forward to hearing from you; We look forward to receiving your order);

6. Подпись [3].

В немецкоязычной деловой корреспонденции структура письма довольно схожа с англоязычной. Но, в отличие от английского, в немецком языке письмо-запрос (die Anfrage) может быть общим (allgemeine Anfrage) и специальным (spezielle Anfrage), когда спрашивают о конкретных товарах.

Структура немецкого письма-запроса будет выглядеть следующим образом:

1. Ссылка на источник адреса запрашиваемой фирмы (Hinweis auf die Herkunft der Anschrift);

2. Причина запроса (Grund der Anfrage);

3. Предмет запроса (Gegenstand der Anfrage):

- описание желаемого товара (Beschreibung der gewünschten Ware);

- указание на требуемое количество (Angabe der gewünschten Menge);

- просьба выслать каталоги, прейскуранты, образцы, чертежи и т.п., а также условия поставки и оплаты (Bitte um Kataloge, Preislisten, Muster, Zeichnungen u. a., sowohl Zahlungs- und Lieferungsbedingungen).

4. По возможности указания на рекомендации (Eventuelle Angabe von Referenzen).

В этой связи приведем клише и типовые фразы, которые используются в немецких письмах-запросах.

По пункту 1: Ich habe Ihre Anzeige in der ... - Zeitschrift gelesen und bitte Sie, ...; Durch Herrn ... habe ich erfahren, dass Sie ... herstellen; Auf der Herbstmesse wurde ich auf Ihre Erzeugnisse aufmerksam; Wir sind von den Vertretern der Fa. ... an Sie empfohlen worden; Wir verdanken Ihre Adresse Ihrem Vertreter in ..., der uns mitgeteilt hat, dass ...; Unter Bezugnahme auf Ihre Anzeige in ..., bitten wir Sie um Zusendung ...; Wir haben von einem unserer Kunden erfahren, dass

По пункту 2: Ich möchte mein Lager ergänzen und bitte um Ihr Angebot mit Mustern; Meine Kundschaft verlangt in letzter Zeit häufig... Senden Sie mir bitte Ihren Katalog und die Preisliste; Am ... will ich ein ... Geschäft eröffnen; ich suche daher Lieferer für ...; Wir bitten Sie, uns ein Angebot zu machen, das zu Geschäften im größeren Maßstab führen konnte ...; Wir sind an Ihren Erzeugnissen sehr interessiert und bitten Sie daher, ...; Wir haben Bedarf an

По пункту 3: Bitte teilen Sie uns Ihre Verkaufsbedingungen für ... mit; Wir haben Interesse an ... und bitten Sie, uns ... zu senden; Wir brauchen dringend. Bieten Sie uns

telegraphisch unter Angabe Ihrer kürzesten Lieferzeit an ...; Bitte senden Sie uns Ihre neuste Preisliste und einige Proben von ...; Unter welchen Bedingungen sind Sie bereit, uns Ihre Muster zu schicken? [4]

В процессе деловых отношений можно довольно часто встретить письма-рекламации (письма-жалобы). Письмо-жалоба (complaint or appeal letter) – письмо, которое содержит жалобы или претензии по качеству купленного товара и оказанных услуг. Главная цель данного письма – передать наиболее полную информацию по возникшей проблеме.

Необходимость в составлении письма-рекламации появляется, к примеру, когда деловым партнером нарушаются какие-либо договоренности или контрактные обязательства. В случае неисполнения тех или иных критериев контракта в коммерческой практике появляется проблемная ситуация, которая описывается в письме. Время от времени предлогом для выражения жалобы может стать опечатка в акте или какое-либо заблуждение, возникшее в результате плохо сформулированной фразы. В этом случае пишущему необходимо, во-первых, сообщить суть проблемы (поставить в известность адресата), а во-вторых, побудить компаньона по переписке к принятию какого-либо решения.

Структура англоязычного письма-рекламации [1]:

1. Вступление:

Name of Contact Person – Полное имя адресата (если известно);

Title, if available Company Name – Название компании;

Consumer Complaint Division – Бюро по работе с клиентами;

Street Address City, State, Zip Code – Адрес компании;

Dear (Contact Person) – Обращение.

2. Вступление, содержащее информацию о купленном товаре или услуге: I am writing to draw your attention to a problem in your customer service section; 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);

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.);

4. Завершение письма: Yours sincerely / Yours faithfully [2].

Структура немецкого письма-рекламации достаточно схожа с английской:

1. Подтверждение получения и проверки товара (die Bestätigung des Einganges und der Prüfung der Ware);

2. Точное указание на недостатки (genaue Angabe der Mängel);

3. Просьба принять меры и предложить решение или воспользоваться одним из прав (Um Stellungnahme bitten oder ein Recht geltend machen).

В этой связи приведем клише и типовые фразы, которые используются в письмах-рекламациях на немецком языке:

По пункту 1: Wir danken für die pünktliche Lieferung der Ware, mussten aber feststellen, dass ...; Bei Überprüfung Ihrer Warensendung fiel mir auf, dass ...; Bei der Wareneingangskontrolle sind folgende Mängel festgestellt... .

По пункту 2: Die Ware hat uns nicht befriedigt; In den einzelnen Packungen fehlen...; Die Ware ist in beschädigtem Zustand eingetroffen (nass, zerkratzt, kaputt, fehlerhaft, schmutzig); Wir müssen uns leider über die Qualität beklagen; An der Sendung fehlen 2 Kartons. / Ein Teil der Ware fehlt.

По пункту 3: Die Ware kann in diesem Zustand nicht verwendet und muss daher ersetzt werden; Ich muss leider um Ersatz des Schadens bitten; Wir hoffen, daß Sie mit einer Preismäßigung einverstanden sein werden; Wir müssen Sie ersuchen, die Ware zurückzunehmen; Bemühen Sie sich bitte, die Ware unverzüglich umzutauschen [4].

Анализ структур англоязычных и немецкоязычных деловых писем показал, что при едином стремлении к стандартизации, применению устойчивых речевых выражений, стандартной терминологии и более широкому использованию средств механизации и автоматизации в делопроизводстве, наблюдается ряд отличий в оформлении и структуре рассмотренных деловых писем.

В частности, различия можно заметить, прежде всего, в формуляре деловых писем и составе реквизитов. Так, места расположения реквизитов английского (зоны) и немецкого (сектора) деловых писем не всегда могут совпадать. К примеру, формуляр делового письма, который составляется на английском языке, содержит 12 зон расположения реквизитов делового письма, который используется в странах с английским языком, а немецкий формуляр включает в себя 15 зон.

Если сравнить типы немецких и английских писем-запросов, то можно заметить, что немецкое письмо-запрос может быть двух типов: общее и специальное. В английском деловом дискурсе данное различие отсутствует.

Одной из общих черт деловых писем, составленных на английском и немецком языках, является то, что в самом начале письма может быть указание на род деятельности фирмы, а также минимальное использование знаков пунктуации.

Таким образом, рассмотрев особенности некоторых типов немецких деловых писем, можно отметить, что регламентация правил их оформления не так детальна, как

американских или британских, поэтому в их составлении и оформлении можно допускать некоторые отступления от правил.

В связи с тем, что в настоящее время английский язык признан языком международного делового общения, имеющийся международный стандарт оформления деловых писем ориентирован на англо-американский вариант [2]. Развивающиеся международные связи, влияние английского языка на другие языки приводит к унификации делопроизводства в разных странах. И поэтому нельзя оставить без внимания ряд особенностей, характерных для ведения деловой переписки, которая связана с влиянием норм и традиций национального коммуникативного поведения, особенностей национального делопроизводства, что наблюдается при сравнении немецкоязычных и англоязычных деловых писем.

ЛИТЕРАТУРА

1. Андрюшкин А. П. Business English. Деловой английский язык. – 3-е изд., испр. и доп. – М.: Дашков и К, 2008. – 332 с.
2. Израилевич Е. Е. Деловая корреспонденция и документация на английском языке. – М.: ЮНБЕС, 2006. – 496 с.
3. Буренина Н. В., Бабенкова Е. А., Долгова Е. Г., Свойкин К. Б., Долбунова Л. А. Подготовительный курс к тесту международного формата «Деловой английский» / The Preparation Course for the Business Language Test: учеб. пособие. — Саранск: Изд-во Мордов. ун-та, 2005. – 336 с.
4. Сущинский И. И. Деловая корреспонденция на немецком языке. – М.: Эксмо, 2007. – 320 с.