

~ ссылка на предыдущее общение: *В ответ на Ваше письмо сообщаю; Разрешите поблагодарить Вас за присланное приглашение; На основании нашего телефонного разговора прошу прислать мне информацию о ...*

**Основная** часть. В этой части решается вопрос, который стал причиной письменного обращения. Если предполагается продолжение переписки, то в письме сообщается адрес отправителя.

**Заключительная** часть. В ней содержатся этикетные формулы прощания, дата и подпись автора письма.

*Образец официального письма, которое пишет частное лицо:*

Уважаемые господа!

Поздравляю вас с Новым годом и хочу поблагодарить за оказанную мне помощь! Для меня прошедший год был одновременно и сложным, и счастливым. Благодаря вашему<sup>1</sup> профессиональному участию мне удалось выиграть сложный судебный процесс. Моя семья и я по случаю праздника хотим пожелать вам новых творческих успехов, дальнейшего процветания вашей адвокатской фирме, материального благополучия и крепкого здоровья всем сотрудникам. Пусть Новый год будет для вас более радостным и благополучным, чем уходящий.

С уважением,  
30.12.2008

ваш клиент И.Т. Воронин

**Задание 15. Сравните два варианта делового письма. В одном из них содержатся ошибки. Найдите исправленные фрагменты текста и укажите причину их замены.**

Сотрудникам фирмы.

Вас беспокоит Иванова Тина вот по какому вопросу. Я читала, что вам нужен программист. Я как раз и являюсь хорошим программистом, могу создать любую программу. Написала резюме и посылаю его прикрепленным файлом. Сообщите мне, пожалуйста, о времени, когда со мной будет собеседование, по телефону 8-917-123-45-67.

До встречи. Тина.

\*\*\*

Уважаемые господа!

К вам обращается Иванова Тина Михайловна.

Меня заинтересовало объявление о вакансии программиста, размещенное на вашем сайте. Полагаю, что имею достаточный опыт работы, чтобы занять эту должность. Направляю вам свое резюме.

Буду рада получить от вас приглашение на собеседование. Со мной можно связаться по телефону: 8-917-123-45-67.

С уважением,  
22 мая 2009 г.

подпись

**Задание 16. Восстановите структуру делового письма.**

а) Мы будем благодарны, если Вы окажете нам любую финансовую поддержку для закупки подарков участникам фестиваля.

б) Заранее благодарны за помощь. Председатель оргкомитета фестиваля, президент фонда «Весна» И.И. Смирнов

<sup>1</sup> При обращении к нескольким лицам местоимение «вы» пишется со строчной буквы.

в) По всем вопросам, относящимся к работе бухгалтерии, обращайтесь к С.Д. Иволгину.  
г) С уважением,  
Директор компании «Континенталь»                      подпись    П.С. Борисов  
1 июля 2008 г.  
д) Уважаемые партнёры!

**Задание 20. Сравните два варианта письма. В одном из них содержатся ошибки. Найдите исправленные фрагменты текста и укажите причину их замены.**

Друзья!

С радостью сообщаем, что наша фирма, консультирующая по инженерно-техническим вопросам в отраслях промышленности, слилась с компанией, которая предлагает услуги по охране окружающей среды и организации транспортных перевозок. Задача новой компании — развивать для своих клиентов консультационные услуги по соблюдению экологических стандартов. Сегодня среди клиентов компании есть также транспортники, предприятия сферы обслуживания, учреждения здравоохранения и частные фирмы.

Директор фирмы «Эко», Демидов Г.Г.  
15.06.2009

\*\*\*

Уважаемые клиенты!

Информируем вас, что фирма «Восток», организующая консультации по инженерно-техническим вопросам, слилась с компанией «Экомир», которая оказывала услуги по охране окружающей среды и организации транспортных перевозок. Задача вновь созданной компании «Эко» — развивать для своих клиентов консультационные услуги по соблюдению экологических стандартов. Мы предлагаем наши услуги муниципальным и частным транспортным предприятиям, предприятиям сферы обслуживания, организациям здравоохранения.

Директор фирмы «Эко»    подпись    Г.Г. Демидов  
15.06.2009

**Задание 21. Напишите письмо-информацию в соответствии с ситуацией: вы хотите принять участие в телевизионной интеллектуальной игре «Что? Где? Когда?», для этого сообщаете в редакцию программы сведения о себе и просите включить вас в команду зрителей.**

**Время выполнения задания — двадцать минут; объём письма — до семидесяти слов. При выполнении задания необходимо учитывать:**

- 1) цель создания письма — изложение информации;
  - 2) информационное и лексическое наполнение: сообщите, что, когда произошло или произойдёт; используйте средства официально-делового стиля речи;
  - 3) соответствие содержания письма заданной форме и структуре.
- Выполнение задания проверяется по оценочной таблице № 1.**

**В письме-просьбе** (запросе) автор письма обращается с какой-либо просьбой к адресату. Для таких писем характерны выражения: *Обращаюсь к Вам с просьбой; Просим своевременно ответить на наш запрос; Прошу внести изменения в программу.*

Если автор письма просит внести изменения в ранее оговорённые условия, то в тексте обычно содержится извинение: *Приношу свои извинения за то, что Вы вынуждены пересмотреть / изменить план работы / программу проведения / сроки проведения.*

**Задание 22. Прочитайте письмо-просьбу, обратите внимание на его структуру и лексическое наполнение.**

Уважаемые господа!

Прошу забронировать с 25 апреля по 4 мая 2009 г. одноместный номер эконом-класса с подключением к Интернету на имя Громушкина Андрея Ивановича. В стоимость проживания прошу включить двухразовое питание. Оплата услуг будет произведена за наличный расчёт по факту размещения в гостинице.

Мой адрес: ул. Зорге, 28, корп. 4а, к. 223, г. Ростов-на-Дону, 344040.

С уважением,  
03.03.2009

подпись

**Задание 23. Составьте письмо-просьбу, восстановив правильную последовательность расположения частей.**

- а) Дубликат документа прошу выслать по адресу: ул. Ермака, 3, кв. 7, г. Воронеж, 394004.
- б) К Вам обращается выпускник Вашего вуза Гора Василий Иванович. В 2005 году я окончил философский факультет Амурского государственного университета. Диплом мною утерян.
- в) Уважаемый Илья Валентинович!
- г) С уважением,
- д) Приношу свои извинения за то, что не могу приехать лично.
- е) В связи с этим прошу выслать дубликат документа об образовании.
- ж) 28 февраля 2009 г.

подпись

**Задание 24. Восстановите текст, используя слова для справок.**

Уважаемый Михаил Игоревич!

Благодарю Вас ... принять участие в ботанической экспедиции в Калмыкию. К сожалению, я могу приехать в Элисту только 7 июня, ... весь май буду находиться на стажировке в Шотландии, в Эдинбурге. ... , я приступлю к работе с 8 июня. Мой адрес: пер. Златоустенский, 10, кв. 5, г. Москва, 115000.

... приношу извинения ... Вы вынуждены пересмотреть свои планы.

С уважением,  
17 июля 2009 г.

Савельев Иван Дмитриевич

Слова для справок: так как; Если Вы не возражаете; за то, что; В любом случае; за приглашение.

**Задание 25. Напишите письмо в соответствии с ситуацией: вы собирались приехать в Россию в феврале для изучения русского языка. Однако обстоятельства изменились, и вы можете сделать это только летом. Напишите письмо на имя директора Центра международного образования с просьбой перенести ваши занятия на июль. Аргументируйте свою просьбу.**

Время выполнения задания — двадцать минут; объём письма — от семидесяти до девяноста слов. При выполнении задания необходимо учитывать:

- 1) цель создания письма — изложение просьбы;
  - 2) информационное и лексическое наполнение: сообщите, что, когда, в связи с чем вы просите; если вы просите изменить что-либо, оговорённое ранее, принесите извинения; используйте средства официально-делового стиля речи;
  - 3) соответствие содержания письма заданной форме и структуре.
- Выполнение задания проверяется по оценочной таблице № 1.

**В письме-предложении** называются услуги, которые предлагает автор письма<sup>1</sup> адресату. В письме оговариваются конкретные условия: стоимость, сроки, количество и т. п. Такая корреспонденция имеет юридическую силу и нуждается в официальном ответе. Для этих писем характерны конструкции: *Мы могли бы предложить Вам; Предлагаем Вашему вниманию; Мы надеемся, что наше предложение вас заинтересует.*

**Задание 26. Прочитайте письмо-предложение, обратите внимание на его структуру и использованные языковые средства.**

Уважаемые коллеги!

Наше издательство в этом году выпускает новый учебник по русскому языку для иностранных аспирантов «Пишем диссертацию по-русски». Предлагаем приобрести 100 экземпляров этого учебника по льготным ценам.

Связаться с нами можно по телефону: (812) 342-42-28.

С уважением,

Редактор издательства

17.05.2009

подпись

А.В. Нарышкина

**Задание 27. Составьте письмо-предложение, восстановив правильную последовательность расположения частей.**

а) Уважаемый господин Панкратов!

б) Если Вас заинтересовало это предложение, то связаться со мной можно по телефону 8-988-325-481.

в) Вам пишет профессиональный бухгалтер Ерёмин Сергей Викторович. Обращаюсь к Вам по рекомендации Станислава Германовича Миллера, с которым мы много лет работаем вместе. Я хотел бы предложить Вашей фирме свои услуги в качестве бухгалтера-консультанта.

г) С уважением,

3 июня 2009 г.

подпись

д) Я имею двадцатилетний опыт работы в сфере оптимизации налогообложения в Вашей отрасли, являюсь автором ряда публикаций на данную тему.

**Задание 28. Сравните два варианта письма. В одном из них содержатся ошибки. Найдите исправленные фрагменты текста и укажите причину их замены.**

Уважаемый Леонид Фёдорович!

В Интернете мы нашли Ваше объявление о продаже Вашего офиса. Мы занимаемся торговлей нежилыми помещениями, поэтому хотели бы встретиться с Вами и поговорить о наших условиях. У нас хорошие связи со многими людьми по всей стране. Мы организуем и рекламу тоже. Я позвоню Вам в ближайшие дни в надежде, что мы сможем выбрать удобное для нас обоим время и обсудить возможную помощь Вам в организации сделки.

Ждём ответа,

Директор фирмы «Кедр»

16.10.2009

подпись

Виктор Албанцев

<sup>1</sup> Вариант письма, в котором к адресату обращаются с просьбой о предоставлении услуг им самим, здесь не рассматривается.

\*\*\*

Уважаемый Леонид Фёдорович!

В связи с Вашим объявлением о продаже офиса мы хотели бы предложить Вам свои услуги в качестве агента. Получить подробную информацию о нашем риэлтерском агентстве можно на сайте [www.rakedr.ru](http://www.rakedr.ru). Образец договора со стандартными условиями прилагается к настоящему письму. Сообщаем Вам наши координаты и надеемся, что Вы свяжетесь с нами, чтобы обсудить возможные условия нашего сотрудничества.

С уважением,

Директор ООО «Кедр»

16.10.2009

подпись

В.Ю. Албанцев

**Задание 29. Напишите письмо в соответствии с ситуацией: во время летних каникул вы хотите поработать в России волонтером в хосписе или детском доме и обращаетесь в городскую администрацию с предложением своих услуг.**

Время выполнения задания — двадцать минут; объём письма — до ста слов. При выполнении задания необходимо учитывать:

1) цель создания письма — предложение услуг;

2) информационное и лексическое наполнение: сообщите необходимую личную информацию, сведения об опыте работы, умении общаться с детьми, ухаживать за больными, владении персональным компьютером; используйте средства официально-делового стиля речи;

3) соответствие содержания письма заданной форме и структуре.

Выполнение задания проверяется по оценочной таблице № 1.

В **письме-согласии** предоставляется официальное разрешение или информация о положительном решении вопроса. Для таких писем характерны конструкции: *В ответ на Ваше обращение; Ваше предложение принимается при условии; Мы согласны с Вашим предложением.*

**Задание 30. Прочитайте письмо-согласие, обратите внимание на его структуру и лексическое наполнение.**

Уважаемая Ирина Михайловна!

К Вам обращается профессор филологического факультета Омского государственного педагогического университета Уваров Александр Гаврилович. Благодарю Вас за приглашение выступить с лекцией перед студентами Вашего вуза. Предложенные условия и сроки мне подходят.

С уважением,

14 мая 2009 г.

подпись

**Задание 31. Восстановите текст, используя слова для справок.**

Уважаемый господин директор!

... Ваше предложение сообщаем, что сотрудники нашего ресторана выразили своё согласие заключить договор с Вашим страховым агентством, ... заинтересовались теми услугами, которые предоставляет агентство. ... всех вопросов к Вам направляется наш сотрудник.

С уважением,

Директор ресторана «Рандеву»

10.10.2009

А.Р. Гаспарян

Слова для справок: Для согласования; В ответ на; поскольку.

**Задание 32. Напишите письмо в соответствии с ситуацией: вы молодой музыкант; вас пригласили принять участие в рок-фестивале, который будет проходить под девизом «Мир без наркотиков». Выразите согласие на сделанное вам предложение.**

Время выполнения задания — пятнадцать минут; объём письма — до пятидесяти слов. При выполнении задания необходимо учитывать:

- 1) цель создания письма — информирование о положительном решении вопроса;
- 2) информационное и лексическое наполнение: сообщите о своём согласии; используйте средства официально-делового стиля речи;
- 3) соответствие содержания письма заданной форме и структуре.

Выполнение задания проверяется по оценочной таблице № 1.

В **письме-приглашении** даётся информация о предстоящем мероприятии и о желании автора письма видеть адресата в числе присутствующих. Для таких писем характерны конструкции: *Приглашаю / Приглашаем Вас; Имею честь пригласить Вас; Направляем Вам приглашение на (собрание), посвящённое.*

**Задание 33. Прочитайте письмо-приглашение, обратите внимание на его структуру и лексическое наполнение.**

Уважаемый господин Волков!

Вам пишет президент джаз-клуба «Геликон» Ким Павел Витальевич.

29 апреля в джаз-клубе состоится концерт молодых исполнителей. В нём также примут участие их наставники — музыканты, имеющие огромный концертный опыт. Имею честь пригласить Вас принять участие в нашем концерте. Надеюсь, что Вы примете наше приглашение.

Ответ прошу сообщить по адресу: [pvkim@mail.ru](mailto:pvkim@mail.ru).

С уважением,

21 апреля 2008 г.

ПОДПИСЬ

**Задание 34. Составьте письмо-приглашение, восстановив правильную последовательность расположения частей.**

а) 10 мая 2008 г.

подпись

б) Пожалуйста, известите меня в ближайшее время, сможете ли вы присутствовать, так как количество мест в зале ограничено. Мой телефон: 245-96-71.

в) С уважением,

г) Уважаемые Любовь Георгиевна и Игорь Феофанович!

д) Имею честь пригласить вас на благотворительный вечер в пользу ветеранов нашего города, который состоится 10 июня 2009 г. в здании музыкального театра по адресу: ул. Большая Садовая, 157.

е) От имени оргкомитета благотворительного вечера в пользу детей-сирот Вам пишет Артём Игоревич Берсенев.

**Задание 35. Напишите письма-приглашения в соответствии с ситуациями:**

1. 9 июля 2009 года компания «Русские самоцветы» организует фуршет по случаю приёма делегации деловых кругов Анголы. Начало в 19.00. Место проведения мероприятия — международный бизнес-центр «Серпуховский двор» (2-ой Рощинский проезд, д. 8, г. Москва);

2. Всероссийское объединение «Экспоцентр» проводит международную выставку-ярмарку «Полиграфия в современном мире», где будут представлены тематические разделы: полиграфия и цифровые технологии; новые материалы для печатных машин; упаковка.

Время и место проведения — с 1 по 10 августа 2009 года в павильоне № 3 выставочного комплекса «Экспоцентр» на Красной Пресне в г. Москве.

**Время выполнения задания по каждой ситуации — двадцать минут; объём каждого письма — от семидесяти до девяноста слов. При выполнении задания необходимо учитывать:**

- 1) цель создания письма — приглашение кого-либо принять участие в чём-либо;
- 2) информационное и лексическое наполнение: сообщите, куда и когда вы приглашаете кого-либо; используйте средства официально-делового стиля речи;

3) соответствие содержания письма заданной форме и структуре.

Выполнение задания проверяется по оценочной таблице № 1.

В **письме-благодарности** выражается признательность автора письма к адресату за оказанное им внимание или услугу. Для таких писем характерны конструкции: *Большое спасибо за приглашение; Благодарю / Благодарим Вас; Позвольте поблагодарить Вас; Выражаем искреннюю благодарность.*

**Задание 36. Прочитайте письмо-благодарность и сравните его с письмами аналогичного содержания, которые принято писать у вас на родине.**

Уважаемый Владимир Валентинович!

Примите искреннюю благодарность от меня и сотрудников детского дома за организацию новогоднего праздника для наших воспитанников. Желаем Вам успехов в Вашей благой деятельности.

С уважением,

Директор детского дома

подпись

П.Д. Голуб

3 января 2009 г.

**Задание 37. Составьте письмо-благодарность, восстановив правильную последовательность расположения частей.**

а) С уважением,

Генеральный директор

подпись

Е.А. Лукин

05.10.2009

б) Уважаемая Людмила Борисовна!

в) Мы очень надеемся, что прочные деловые отношения, существующие между нашими коллективами, получат дальнейшее развитие.

г) От имени трудового коллектива ЗАО «Агрохимия» позвольте выразить Вам и Вашим сотрудникам сердечную благодарность за поздравления в связи с юбилеем нашего предприятия.

**Задание 38. Сравните два варианта письма. В одном из них содержатся ошибки. Найдите исправленные фрагменты текста и укажите причину их замены.**

Уважаемый Филипп Георгиевич!

Спасибо от имени всех ребят нашего спортивного клуба за Вашу помощь деньгами для нашей поездки на соревнования в Прибалтику. Мы ещё хотим поехать в Новосибирск, чтобы сыграть в волейбол там на соревнованиях. Надеемся, что Вы поможете нам ещё раз. Спасибо заранее. От имени клуба «Быстрый мяч» тренер Сидоров Геннадий.

\*\*\*

Уважаемый Филипп Георгиевич!

От имени всех членов спортивного клуба «Быстрый мяч» благодарю Вас за спонсирование нашей поездки на соревнования в Прибалтику. Надеемся, что наши контакты будут продолжены и Вы сочтёте возможным оплатить поездку команды нашего клуба в Новосибирск на Всероссийские соревнования.

27 октября 2009 г.

Тренер волейбольной команды Г. Сидоров

**Задание 39. Напишите письмо-благодарность в соответствии с ситуацией: помощник главы администрации вашего города благодарит руководителя российского танцевального ансамбля за участие в городском фольклорном фестивале.**

Время выполнения задания — двадцать минут; объём письма — пятьдесят слов. При выполнении задания необходимо учитывать:

- 1) цель создания письма — выражение благодарности;
- 2) информационное и лексическое наполнение: сообщите, за что вы благодарите кого-либо; используйте средства официально-делового стиля речи;
- 3) соответствие содержания письма заданной форме и структуре.

Выполнение задания проверяется по оценочной таблице № 1.

В **письме-извинении** автором письма приносятся извинения адресату. Письмо пишется в нейтральном тоне, но при этом автор письма стремится нормализовать отношения. Для таких писем характерны конструкции: *Прошу принять извинения; Примите наши извинения; Приношу / Приносим свои извинения.*

**Задание 40. Прочитайте письмо-извинение, обратите внимание на его структуру и лексическое наполнение.**

Уважаемый Олег Ильич!

В мае этого года Вашей фирме ошибочно была отгружена партия оборудования не в полном комплекте. Сейчас мы отправляем Вам партию комплектного оборудования, которое Вы сможете получить через неделю. Обратная транспортировка некомплектного оборудования будет произведена за счёт нашего предприятия.

Приносим свои извинения и выражаем надежду, что эта ситуация не повлияет на наши дальнейшие отношения.

С уважением,

Главный инженер завода «Светотехника»

02.06.2009

подпись

А.С. Гринёв

**Задание 41. Напишите письмо-извинение в соответствии с ситуацией: вы просите рецензента своего диплома принять ваши извинения за то, что не представили ему рукопись в установленный срок, и обещаете сдать текст через два дня.**

Время выполнения задания — двадцать минут; объём письма — до семидесяти слов. При выполнении задания необходимо учитывать:

- 1) цель создания письма — принесение извинения;
- 2) информационное и лексическое наполнение: сообщите, за что вы приносите извинение кому-либо; используйте средства официально-делового стиля речи;
- 3) соответствие содержания письма заданной форме и структуре.

Выполнение задания проверяется по оценочной таблице № 1.



В **письме-отказе** сообщается отрицательный ответ. Такое письмо рекомендуется начинать с повторения просьбы адресата (например, так, как в письме-благодарности). Затем указываются причины, по которым не может быть принято положительное решение, и только потом констатируется отказ. Желательно сообщить адресату, что при определённых обстоятельствах можно вернуться к рассмотрению данного вопроса.

Для этих писем характерны выражения: *С сожалением вынужден отклонить Ваше предложение; К сожалению, не могу принять Ваше приглашение; Мы не имеем возможности выполнить Вашу просьбу.*

**Задание 42. Прочитайте письмо-отказ, обратите внимание на его структуру и лексическое наполнение.**

Уважаемый Никита Егорович!

Вам пишет доцент Донского государственного технического университета Вишневецкий Олег Васильевич. Благодарю Вас за приглашение принять участие в конференции, проводимой в вашем университете. Однако в связи с защитой докторской диссертации вынужден отказать от этого интересного предложения. Буду благодарен, если Вы сочтёте возможным прислать мне материалы, опубликованные по результатам конференции.

Надеюсь на продолжение сотрудничества в будущем.

С уважением,  
27 июня 2009 г.

ПОДПИСЬ

**Задание 43. Составьте письмо-отказ, восстановив правильную последовательность расположения частей.**

а) Спасибо Вам за желание принять участие в конкурсе на замещение вакантной должности помощника директора.

б) К сожалению, на указанную должность мы всё же приняли другого кандидата. Если у нас опять появится вакансия, более соответствующая Вашему опыту, мы обязательно сообщим Вам об этом.

в) Уважаемая госпожа Макарова!

г) С уважением,

Начальник управления персоналом ОАО

«Гостиничный комплекс «Интурист»

18.08.2009

подпись

К.Д. Петровский

д) Нам было чрезвычайно трудно выбрать одного человека из многих соискателей, так как все обладают необходимым опытом работы, высокой квалификацией и требуемыми личными качествами.

**Задание 44. Сравните два варианта письма. В одном из них содержатся ошибки. Найдите исправленные фрагменты текста и укажите причину их замены.**

Уважаемая госпожа Харитоновна! Мне вчера позвонил Валера и предложил посмотреть квартиру. Я был на квартире, и её планировка мне очень не понравилась. И поэтому я отказываюсь её покупать. Если у вас есть ещё что-то, позвоните мне по телефону 287-56-33, чтобы подумать о других вариантах.

С уважением, Глеб Шевелёв  
03.05.2009

\*\*\*

Уважаемая Анна Васильевна!

К Вам обращается клиент Вашего агентства Шевелёв Глеб Сергеевич. Вчера Ваш агент В.С. Бабочкин ознакомил меня с одной из квартир, выставленных на продажу. Я осмотрел квартиру и был разочарован её планировкой, она меня не устраивает. Если Вы можете предложить другие варианты, то позвоните, пожалуйста, по телефону 287-56-33.

С уважением,

03.05.2009

ПОДПИСЬ

**Задание 45. Напишите письмо-отказ в соответствии с ситуацией: вы менеджер по продаже сплит-систем. Ваш завод не может выполнить новую заявку на поставку большой партии кондиционеров в текущем квартале, так как вся готовая продукция реализуется в соответствии с ранее имеющимися контрактами. Предложите перенести срок поставки на следующий квартал.**

Время выполнения задания — двадцать минут; объём письма — до семидесяти слов. При выполнении задания необходимо учитывать:

- 1) цель создания письма — сообщить об отказе;
- 2) информационное и лексическое наполнение: сообщите, почему вы отказываетесь от чего-либо; используйте средства официально-делового стиля речи;
- 3) соответствие содержания письма заданной форме и структуре.

Выполнение задания проверяется по оценочной таблице № 1.

В **письме-жалобе (рекламации, претензии)** не столько выражается недовольство, сколько высказывается надежда на положительное для автора письма решение вопроса. Составляя такое письмо, необходимо быть вежливым по отношению к человеку или учреждению, на действия которого вы жалуетесь. В данном письме повторяются структурные элементы текстов заявления и объяснительной записки (см. § 1 данной главы), что отличает его от рассмотренных выше деловых писем. Для письма-жалобы характерны конструкции: *Обращаемся к Вам с рекламацией по...; Направляем Вам жалобу в связи с ...; Прошу рассмотреть жалобу на...*

### **Обратите внимание!**

Если вас не устраивает поведение конкретного сотрудника, который вас обслуживал, то вы пишете жалобу его руководителю. Жалоба на количество и качество товаров или услуг, оказанных юридическим лицом по договору, называется рекламацией. Предметом рекламации могут быть только характеристики, которые не являлись предметом приемки товара или услуги и не указаны в акте сдачи-приемки. Если речь идет об уплате долга, устранении недостатков или неисправностей, возмещении убытков, составляется претензия на имя руководителя фирмы. Излагая обстоятельства дела в претензии, ссылайтесь на соответствующие статьи законов, ваши требования следует формулировать четко и конкретно. Затем укажите, какие у вас намерения, если ваши требования не будут удовлетворены. В конце перечислите все документы и их копии, которые прилагаете к письму.