

Лекция 4

Запрос и ответ на запрос

Коммерческое письмо, в котором импортер просит экспортера дать ему предложение на интересующий его товар. Покупатель хочет получить информацию о товаре, услугах, каталогах, рекламе, образцах, сметах, предложениях на поставку товара, качестве и количестве, о его упаковке и транспортировке. Иногда запрос имеет форму сопроводительного письма, к которому прилагается спецификация с данными о запрашиваемом.

Функцию запроса может принимать на себя заявка. В отличие от запроса, заявка выражает полную заинтересованность в товаре и приводит конкретные данные о товаре.

Запрос может обозначать и письмо о предоставлении информации, необходимой для будущей сделки.

Составные части:

- 1. актуальность запроса*
- 2. содержание запроса*
- 3. если запрос будет удовлетворен*
- 4. гарантия*

Фразы:

О запросе оферты на поставку

Мы ознакомились с Вашими услугами и хотели бы...

Просим сообщить нам, способны ли Вы поставить нам / предоставить нам ... в количестве...

Мы надеемся обговорить / обсудить благоприятные условия...

Некоторые товары, перечисленные в перечне, вызвали у нас интерес...

В соответствии с нашей договоренностью / на основании нашего соглашения, просим направить нам оферту...

Просим сообщить нам о возможности осуществить поставку в течение...

Ссылаясь на наш телефонный разговор, просим сделать нам твердое предложение...

Мы хотели бы узнать, соответствуют ли Ваши изделия нормам ЕС и сможете ли Вы поставить нам...

Мы заинтересованы в срочной / досрочной / немедленной поставке..

Поставка должна быть осуществлена в кратчайшие сроки / в течение года
равномерными партиями / ежеквартально / не позднее = не позже чем...

Просим сообщить нам, каким образом обеспечено гарантийное и послегарантийное обслуживание Ваших станков.

Мы хотели бы:

- чтобы Вы нам прислали / предложили / предоставили...
- узнать когда / в какой срок / на каких условиях / по какой цене...

Просим сделать нам предложение с указанием цен по каждой позиции и с предоставлением торговой скидки в размере трех процентов

Поставка должна быть осуществлена на/при условиях FOB / СИФ...

Пример 1

О запросе на запасные части к станкам

В дополнение к нашему факсу от 9 февраля т.г. направляем Вам согласованную с заказчиком спецификацию запчастей к станкам ГРВ-348.

Просим направить нам предложение в соответствии с вышеприведенной спецификацией и указанием цен по каждой позиции и предоставлением торговой скидки в размере 12 процентов

С уважением

Генеральный директор компании ХХХ

Новиков Д.К.

Приложение:

1. Техническая спецификация на 1 листе

Пример 2

О запросе предложения на клиновидные ремни

На основании нашего телефонного разговора просим выслать в наш адрес предложение в 2-х экземплярах на поставку клиновидных ремней согласно прилагаемой спецификации.

В предложении просим указать полное наименование, технические характеристики, цену и вес по каждой позиции спецификации, а также возможные сроки и общий объем поставки.

Просим также указать отдельно стоимость упаковки и транспортировки.

В случае, если Вы по каким-либо причинам не сможете разработать предложение, будем признательны Вам за Ваше сообщение об этом факте обратной почтой в кратчайший срок.

Ждем Вашего ответа,

С уважением,

Ведущий коммерческого отдела

Пономарев П.К.

Перевод:

Poptávka na dodávku soustruhů

Vážení pánové!

Žádáme Vás o nabídku (z naší strany nezávaznou) na soustruhy v počtu 12 kusů s dodáním ve lhůtě: 1. a 2. čtvrtletí t.r.

Naše požadavky jsou následující :

1. Kvalita zboží musí odpovídat normám, platným v naší zemi
2. Platba proti přepravným dokladům, účtu a osvědčení jakosti

Zároveň žádáme o zaslání vzorků zboží

Čekáme Vaší nabídku.

S úctou

A.G. Gromov, výkonný ředitel továrny

Ответ на запрос

В случае, если продавец не может сразу предложить покупателю запрашиваемый товар, он объясняет причины отклонения запроса. Часто это причины временного характера и продавец обещает дать предложение позднее.

Составные части ответа:

- принятие запроса к рассмотрению*
- выяснение возможности поставки*
- отказ поставки и по каким причинам*
- изменение условий поставки*
- обещание направить соответствующую оферту*

Фразы:

Благодарим Вас за интерес к...

Подтверждаем получение Вашего письма от...

Ваш запрос рассматривается...

В ответ на Ваш запрос сообщаем, что мы не сможем (мы не способны) поставить/отгрузить/отправить....

Ссылаясь на Ваш запрос...

Согласно прилагаемому каталогу предлагаем Вам требуемый товар...

Просим извинить нас за задержку с ответом

Из-за большого спроса мы не можем обещать поставку в следующем месяце

Все позиции у нас имеются (мы располагаем всеми требуемыми позициями / у нас в наличии все позиции...), так что мы способны товар отгрузить немедленно

К сожалению, мы не можем дать Вам предложение на Ваш запрос, но из-за неполадки мы вынуждены были остановить производство

Ни при каких обстоятельствах мы бы не могли...

По вашему требованию мы могли бы направить...

Товар поставим в срок, указанный в запросе, после получения аванса...

Вопрос о поставке должен быть предварительно согласован с заводом-изготовителем

О результатах рассмотрения мы проинформируем Вас дополнительно

Уточните, пожалуйста Ваше требование на основании приложенного каталога...

Для подготовки подробного предложения нам потребуются примерно две недели

Для разработки подробного предложения нам необходимы следующие данные...

Мы свяжемся с Вами в будущем

Пример 1

О запросе на товар

Уважаемые господа!

В ответ на ваш запрос № ТРД-541 от 13.2. с.г. сообщаем Вам, что, к сожалению, на данный момент мы не сможем предложить Вам указанные в Вашем письме товары, так как мы не располагаем ими в нужном для Вас количестве.

Однако мы зафиксировали у себя Ваш запрос и при первой же возможности сделаем Вам предложение.

С уважением,

Директор станкостроительного завода

Прохоров Д.К.

Пример 2

О вашем запросе на артикул № АА 567

Уважаемые господа!

В ответ на Ваш запрос сообщаем, что мы не занимаемся экспортом данного товара.

Дистрибуция нашей продукции была поручена компании «Дистри», которая хорошо снабжена образцами и каталогами наших изделий. Мы уверены, что наш дистрибьютор пойдет Вам на встречу.

Одновременно мы проинформируем его о Вашем интересе, чтобы он связался с Вами.

С уважением,

Менеджер по торговым связям

П.И. Туровский

Перевод:

Poptávka na zboží

Vážení pánové!

Děkujeme Vám za zájem o naše výrobky

Jelikož vaše požadavky nejsou upřesněny, posíláme Vám podrobné informace o našem výrobním programu, které Vám mohou pomoci s výběrem.

Budete-li chtít zadat zkušební objednávku, aby jste se přesvědčili o kvalitě našich výrobků, rádi ji přednostně vyřídíme. Chtěli bychom poznamenat, že po našich výrobcích je velká poptávka v řadě zemí EU a že jsme přesvědčení, že se budou líbit i Vám.

S úctou

T. Dmitriev, manažer pro obchodní spojení

Poptávka na zboží II

Vážení pánové!

Odpovídáme na vaši poptávku č. L-245 z 30.3.t.r. a s lítostí oznamujeme, že v současné době nemáme možnost nabídnout Vám zboží, uvedené ve vaší poptávce, protože pro poruchu na závodě jsme museli zastavit výrobu. Zaznamenali jsme si však zájem o toto zboží a jakmile se objeví možnost (při první příležitosti) poslat Vám nabídku Vám to oznámíme

S úctou,

Obchodní ředitel společnosti Strojimport

XXX

Напишите письмо-запрос, указав в нем:

1. Адрес отправителя,
2. Адрес получателя, дату отправления письма,

В основной части:

3. Тему письма,
4. Обратитесь к адресату,

5. Текст – Ваша фирма сотрудничает с российской фирмой. На последней встрече представителей фирм была подписана договоренность о поставке новой партии товаров с указанием цен и условий. Выразите дополнительную просьбу об указании веса, стоимости упаковки, сроках поставки, направлении технической спецификации и предоставлении возможных льгот.
6. Закончите письмо соответствующей формулой речевого этикета.

Напишите ответ на запрос, указав в нем:

1. Адрес отправителя,
2. Адрес получателя,
3. Корреспондентские пометки

В основной части:

3. Тему письма,
4. Обратитесь к адресату,
5. Текст- вы получили запрос на закупку конкретного оборудования, но вам придется отклонить эту сделку по причине прекращения производства данного вида оборудования. Извинитесь и пошлите ссылку на компанию, занимающуюся производством такого же типа оборудования или предложите в замен другое оборудование.
6. Закончите письмо соответствующей формулой речевого этикета.