

## ДІЛОВЕ ЛИСТУВАННЯ

Ділові листи слід починати з **особистого звернення до адресата листа**. Завдання звернення – встановити контакт з адресатом, висловити повагу, привернути його увагу до листа.

Найбільш офіційний характер носить формула звернення за посадою, вона використовується при зверненні до керівників, займають високе посадове становище (Президент, Голова та ін.):

"Шановний пане Президент!";

"Шановний пане Голово!".

Найбільш поширеним варіантом, що свідчить про ділові контакти, є звернення на ім'я та по-батькові:

"Шановний Сергію Івановичу!";

"Шановна Ірина Миколаївна!" **Шановна Ірино Миколаївно**

При зверненні до групи працівників або у разі утруднення отримання інформації про керівництво організації використовується звернення:

"Шановні панове!"

При зверненні до осіб одного професійного кола використовується звернення:

"Шановні керівники філій!";

"Шановні колеги!"

При складанні текстів листів велике значення має вибір конкретних мовних засобів. Найбільш поширеною формою викладу в листі є використання 1-го особи множини в дієсловах, що означають ключову дію тексту: "оплату гарантуємо", "повідомляємо, що ..", "просимо направити...", "пропонуємо розглянути...", "направляємо на укладення...", "нагадуємо, що..." тощо.

Прикінцеві етикетні формули являють собою стійкі в мовному відношенні фрази, що виражають надію на подальшу співпрацю, жаль з приводу обмежених можливостей адресата тощо:

"Жалкуємо, що не можемо скористатися Вашою пропозицією";

"Сподіваємося на подальшу співпрацю".

Якщо службовий лист починається зі звернення "Шановний ..!", Воно повинно закінчуватися <sup>од</sup>заклучний <sup>од</sup>етикетної формулою "З повагою", яка друкується на 4-му інтервалі нижче тексту, з абзацу, який складає 125 міліметрів.

**З повагою**

Голова

(підпис)

В. Г. Стеценко

У якості заключної формули ввічливості також можуть використовуватися наступні стандартні формулювання:

"З незмінною повагою ...";

"З глибокою повагою...";

"З вдячністю і повагою ...";

"З повагою і побажаннями всього найкращого .."

## ЛИСТ ПОВІДОМЛЕННЯ

Лист-повідомлення може розпочинатися з обґрунтування або безпосередньо з викладу повідомляється інформації. Лист-повідомлення допустимо почати безпосередньо зі слова "Повідомляємо", "Направляємо" "Надсилаємо", а також:

- "Повідомляємо, що ...";
- "Доводимо до Вашого відома, що ...";
- "Вважаємо за необхідне поставити Вас до відома про ...";
- "Сповіщаємо Вас про те, що ...";
- "Повідомляємо, що ...";
- "Інформуємо Вас про те, що ...";
- "Ставимо Вас до відома, що ...";
- "Вважаємо за необхідне поставити Вас до відома, що ...";
- "Нам приємно повідомити Вам, що ..."
- "З радістю повідомляємо Вам, що ...";
- "У продовження наших ... повідомляємо наше ...";
- "На звернення ... повідомляємо ...";
- "Вважаю своїм обов'язком поставити Вас до відома, що ...";
- "Уповноважений поставити Вас до відома, що ...";
- "Сповіщаємо ...";
- "На підставі вищевикладеного вважаємо за необхідне ...";
- "Встановлено, що в період з ... по ...";
- "Повідомляємо, що станом на ..." та ін.

## ЛИСТ ПРОХАННЯ

Часто прохання викладається за допомогою дієслова «просити»:

- "Просимо Вас повідомити ...";
- "Просимо оплатити ...";
- "Просимо Вас надати ...";
- "Просимо Вас представити дані про ...";
- "Ми просили б Вас підтвердити ...";
- "Просимо Вас вжити ...";
- "Вдруге просимо невідкладно надати інформацію ...";
- "Прошу Вас направити на мою адресу ..."
- "Прошу вас...";
- "Прошу провести оплату ...";
- "Прошу дати вказівку ...";
- "Просимо Вас розглянути ...";
- "Просимо Вас знайти можливість ...";
- "Повідомляю Вас і прошу ...";
- "Прошу довести до відома ...";
- "Згідно з попередньою домовленістю прошу Вас ...";
- "Просимо сприяння в ...";
- "Звертаю Вашу увагу і прошу ...";
- "Прошу вжити заходів щодо ...";
- "На додаток до ... прошу розглянути ...";
- "Беручи до уваги, що ...; просимо ...";
- "Просимо Вас знайти можливість ...";
- "Просимо Вас розглянути питання про ...";
- "Переконливо просимо підтвердити ..." і т.п.

Прохання може формулюватися і без дієслова "просити", наприклад: "Сподіваємося на позитивне вирішення питання ...";

"Ми будемо дуже вдячні, якщо ви надішлете ...";

"Будемо вдячні, якщо Ви ...";

"Повідомте будь ласка...";

"Сподіваємося, що Ви визнаєте можливим розглянути наше звернення";

"Звертаємося до Вас з проханням ...";

"Дозвольте звернутися до Вас з проханням ...";

"Справжнім повідомляємо і просимо негайно надати ...";

"Ми будемо вдячні Вам, якщо Ви ...";

"Будемо вдячні ...";

"Будемо вдячні за ...";

"Будемо дуже ...";

"Ми сподіваємося, що Ви визнаєте можливим ...";

"Ми будемо раді, якщо Ви ...";

"Звертаємося до Вас з проханням про ...";

"Бажано було б ознайомитися ..." і т.п.

## ЛИСТ ВІДПОВІДЬ

**Стандартні фрази, використовувані в листах-відповідях:**

"Повідомляємо Вам...";

"Сповіщаємо Вас ...";

"На ваше прохання повідомляємо ...";

"На жаль, ми не можемо ...";

"Відповідно до **Вашого прохання** направляємо ...".

**згідно з Вашим проханням**

Стандартний текст позитивного листа-відповіді може виглядати так:

"Комітет з фізичного виховання та спорту Міністерства освіти і науки України, розглянувши ваш лист від 12.08. 2018 № 476, погоджує проведення спортивних заходів "....." на стадіоні..."

Негативна відповідь має бути обґрунтованою, не слід відмовляти у проханні без пояснення. У випадку, якщо організація-автор листа має інформацію про те, хто, на яких умовах, коли може дати позитивну відповідь на дане прохання, рекомендується повідомити адресату інформацію про це.

**Стандартні фрази, використовувані в листах-відмовах:**

"З жалем повідомляємо Вам, що ми не зможемо задовольнити Ваше прохання з наступних причин ...";

"У зв'язку з ... наша організація не може ...".

## ЛИСТ ПОДЯКА

Ключовими фразами листи можуть бути наступні вирази: "Дякуємо за ...";

"Ми дякуємо Вам за ...";

"Ми вдячні Вам за те, що ...";

"Висловлюємо вдячність за ...";

"Висловлюючи подяку за Ваш лист, повідомляємо, що ...";

"Ми отримали запрошення, за яке Вам дуже вдячні";

"Заздалегідь дякуємо Вам за ...";

"З вдячністю підтверджуємо ...";

"Дякуємо за надану допомогу в ...";

"Висловлюємо Вам свою подяку за ...";

"Дозвольте Вам подякувати за ...";

"Дозвольте висловити Вам щире подяку ...";

"Дякуємо за надану допомогу в ...";  
"Ми вдячні Вам за ...";  
"Ми отримали Ваше запрошення ..., за яке Вам вдячні ...";  
"Звертаючись до Вашого листа, дякую за надання ...",  
"Висловлюємо Вам глибоку вдячність за ...";  
"У цьому зв'язку, хочу подякувати Вам ...";  
"Від усієї душі висловлюю Вам подяку ...";  
"Висловлюючи подяку за ..., повідомляємо, що ...";  
"Наша щира вдячність за ...";  
"З почуттям глибокої вдячності ..." та ін.

## ЛИСТ ЗАПРОШЕННЯ

Листи-запрошення можливо розсилати по електронній пошті, але в особливо урочистих випадках слід направляти запрошення поштою або кур'єрським зв'язком. У листах-запрошеннях використовуються наступні вирази:

"Запрошуємо Вас взяти участь у ...";  
"Просимо Вас взяти участь у ...";  
"Маємо честь запросити Вас ...";  
"Прийміть наше запрошення ...";  
"Дозвольте запросити (запрошуємо) ...";  
"Ми були б раді бачити Вас на ...";  
"Ми будемо дуже вдячні Вам за участь у ...";  
"Ми були б вдячні Вам, якби Ви могли взяти наше запрошення на ...";  
"Запрошуємо Вас на ... яке відбудеться ..." і т.п.

**Стандартний текст листа-запрошення** виглядає так:

"23-25 березня 2019 року відбудеться науково-практична конференція "Освіта – новий час, нові підходи". Просимо підтвердити Вашу участь у конференції та надіслати тези виступу обсягом 3-5 аркушів. Додаткова інформація буде направлена Вам після підтвердження Вашої участі".

## ЗРАЗОК ЛИСТА – ПРОПОЗИЦІЯ СПІВПРАЦІ

ТОВ «Проект»  
м. Київ  
вул. Садова б. 1  
Тел. (044)222-22-22

Директору ТОВ  
«Будівельник»  
Сідорову С. С.

Шановний Семене Семеновичу!

**старша версія ТОВ (товариство з обмеженою відповідальністю) — ТЗОВ**

Хочемо запропонувати вам співпрацю з ТОВ «Проект» в якості представника у вашому регіоні. Ми гарантуємо вам цікаву роботу і високий дохід. Наша пропозиція включає в себе: короткий курс практичного навчання з наданням спеціальної літератури, можливість індивідуального підходу до клієнтів за рахунок великої кількості різноманітних пропозицій, акцій та знижок, допомога з просуванням на ринку. Особисто вам ми гарантуємо високий «агентський» відсоток, а також придбання нашої продукції на більш цікавих умовах.

Більш детально ознайомитися з пропозицією ви можете на нашому сайті, де є приклади тощо.

З повагою,

Директор ТОВ «Проект»



Іванов І. І.