

|  |   |              |
|--|---|--------------|
| <b>900 упражнения за професионална комуникация</b> | <b>Педагогически указания</b>   | <b>D3/15</b> |
| <i>Основна цел</i>                                 | <b>D : Осъществяване на писмено съобщение</b>   |              |
| <i>Степен на трудност</i>                          | 3   |              |
| <i>Междинна цел</i>                                | <b>1 : Съставяне на писмено съобщение</b>   |              |
| <i>Оперативна цел</i>                              | <b>5 : Писане на писмо за поръчка</b><br>Оперативна цел 1 : писмо за поръчка: 3<br>Оперативна цел 2: писмо за промяна на поръчка: 3 |              |
| <i>Предварителни умения</i>                        | <b>Владеене на писмена реч</b>  |              |
| <i>Брой на предложените упражнения</i>             | <b>Оперативна цел 1 : 4</b><br><b>Оперативна цел 2: 4</b>   |              |
| <i>Обобщаващо упражнение</i>                       | D315-2.4  |              |
| <i>Приложение (примери)</i>                        |   |              |
| <i>Евентуални забележки</i>                        |   |              |

Писмото за поръчка изпратено от фирма има силата на договор за покупко-продажба, с който клиентът се задължава да заплати поръчаните от него стоки, а доставчикът- да достави стоките на клиента.

Писмото за поръчка изрежда исканите стоки и уточнява условията, при които ще се извършат доставката и плащането.

**Какво трябва да представлява едно писмо за поръчка?**

1. В горната лява част се описват координатите на този, който прави поръчката.
2. Посочва се поръчката, като се изреждат стоките, моделите и каталожните им номер и по възможност цената на всяка една от тях;
3. Посочва се желания срок на доставка;
4. Поставят се въпроси за условията на плащане или се посочват, ако са предварително договорени;
5. Завършва се с учтива формулировка;
6. Под нея в лявата част се пише името на града и датата на изпращане на писмото;
7. Подпис.

**Ето едно примерно писмо за поръчка:**

**ЕТ „ Палма”  
ул. Раковска” 239  
гр. Тутракан**

**До  
Склад за дрехи No 3  
гр. Силистра**

**Дами и Господа,**

**Желаем да получим да ни изпратите следните стоки:**

- 10 черни вълнени панталона, кат. No 21; Размери S – 2 бр. M – 6 бр., L – 2 бр..
- 5 розови жилетки и 3 червени жилетки, кат. No 32; Размери S – 2 бр., M - 3бр. и L - 3бр..
- 2 дамски костюма, кат. No 12; Размери: S - 1 бр., M - 1 бр.
- 4 бели пуловера кат. No 37, 4 сиви пуловера кат. No 35; Размери: M - 2 бр., L - 2 бр., S – M - 2 бр.

Бихме желали да получим стоката в едноседмичен срок.

**Плащането, както обикновено ще стане по банков път.**

**С уважение: (п)**

12.09.2005г  
Тутракан

**Работите като продавач в малък магазин „Лято” и имате задача да направите поръчка за следните стоки:**

- мъжки чорапи;
- дамски чорапи;
- бански костюми;
- плувки;
- хавлии;
- плажни чехли.

Като имате предвид предложения по-горе пример съставете писмо за поръчка за магазина, в който работите. Не забравяйте, че магазинът е малък. Съобразете това, когато определяте бройките.

***Покажете работата си на обучаващия.***

Преди 2 години сте си купили фотоапарат марка «Никон», модел 2001, No 3059. Фотообективът ви се счупил, а магазинът, от който сте го закупили не продава вече този модел. Пишете на сервиза на тази марка писмо, за да си поръчате нов фотообектив. Искате да го получите преди заминаването ви във ваканция.

Ето някои изрази, които биха могли да ви бъдат от полза:

- Бихте ли ми изпратили в най-кратък срок ;
- Бихте ли могли да изпратите на моя адрес;
- Моля да ми изпратите възможно най-бързо;
- Моля да доставите на моя адрес;
- Бихте ли могли да ми изпратите най-късно до;



***Внимание: не забравяйте да напишете адреса си и да опишете точно какво поръчвате, за кога и по какъв начин ще стане плащането.***

Ето едно примерно писмо. Вашето може да бъде различно.

**Вашите данни**

**Сервиз „Нокакони”**

**Адрес .....**

**.....**

Предмет: поръчка на фотообектив

**Дами и Господа,**

Преди 2 години закупих фотоапарат „Никон”, модел 2001, No 3059. Фотообективът ми се счупи, а имам необходимост от него преди да замина във ваканция.

Бихте ли могли да ми изпратите най-късно до (дата) такъв фотообектив.

Плащането ще извърша по банков път.

Надявам се, че поръчката ми ще бъде изпълнена своевременно.

**С уважение: (п)**

**Дата .....**

**град .....**

За известен период от време сте поели грижата за по-малкия ви брат. Началото на учебната година приближава и вие трябва да му купите необходимите тетрадки и помагала. Предоставяте му да разгледа каталога на Office 1 и да напише какво му трябва със съответните каталожни номера.

**Ето неговия списък и каталожните номера:**

- \* 15 тетрадки голям формат - кат. No 129876
- \* 10 тетрадки малък формат- кат. No 129756
- \* 2 черни молива - кат. No 128 645
- \* кутия цветни моливи- кат. No 128 566
- \* 1 кутия водни боички - кат. No 129666
- \* 1 блок- кат. No 129789
- \* химикалки: синя и червена - кат. No 128 212
- \* 1 линейка- кат. No 128 222
- \* 1 триъгълник - кат. No 128 437



Тъй като нямате време да отидете до магазина, вие написвате писмо за поръчка с молба стоката да ви бъде доставена вкъщи.

**Как ще изглежда това писмо?**

Ето как би могло да изглежда вашето писмо. То може да бъде различно.

Ваши данни

Магазин Office 1  
Адрес

**Дами и Господа,**

Ще ви бъдем благодарни да ни изпратите следните стоки:

- 15 тетрадки голям формат - кат. No 129876
- 10 тетрадки малък формат- кат. No 129756
- черни молива - кат. No 128 645
- кутия цветни моливи- кат. No 128 566
- 1 кутия водни бои - кат. No 129666
- 1 блок- кат. No 129789
- химикалки: синя и червена - кат. No 128 212
- 1 линейка- кат. No 128 222
- 1 триъгълник - кат. No128 437

Бихме желали да получим стоката в тридневен срок.

Плащането ще стане по банков път.

**С уважение: (п)**

12.09.2005г.  
гр. Разград



След като е направил поръчката, клиентът може да промени мнението си и да поиска да отмени напълно или отчасти поръчката. Възможно е да е получил по-добро предложение или да са възникнали непредвидени обстоятелства. Доставчикът трябва да бъде уведомен писмено за исканата промяна.

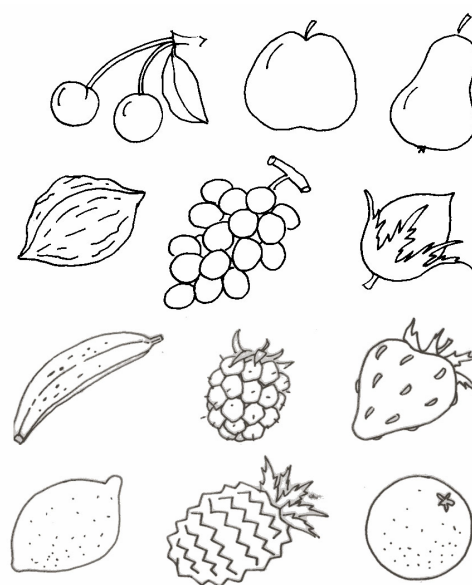
Този тип писма изисква особено внимание и дипломатичен подход. Той не може да наложи на продавача анулиране на заявката. Изложете фактите като се стремите да убедите кореспондента си, че Промяната се налага от непредвидени обстоятелства.

Какво трябва да съдържа писмото освен обикновените изисквания за писмо за поръчка.

- Посочете поръчката и датата, на която е направена.
- Обявете желаните промени.
- Изложете причините, които ги налагат.
- Изкажете надежда, че вашият търговски партньор ще прояви разбиране
- И му благодарете предварително.

От скоро работите в магазин за плод и зеленчук. Както обикновено сте изготвили и сте изпратили писмо за поръчка за 10 кг домати, 15 кг пипер и 20 кг кайсии и 20 кг праскови. Поради липса на опит обаче, не сте съобразили, че след 2 дена е празни, неработен ден и такова количество не може да се продаде. Особено кайсиите, прасковите и доматиите са нетрайни продукти и затова собственикът ви кара да напишете ново писмо за промяна на поръчката.

Като имате предвид обясненията по-горе, съставете такова писмо.



**900 упражнения за  
професионална  
комуникация**

## **Примерна поправка**

**D3 / 15 – 2.2**

**ЕТ „Фрути”  
ул. Раковска” 12  
гр. Силистра**

**До  
Склад за плодове и зеленчуци  
№ 5  
гр. Силистра**

**Дами и Господа,**

С писмо от 11.07.200... г. направихме поръчка за 10 кг домати, 15 кг пипер и 20 кг кайсии и 20 кг праскови. Тъй като работя в магазина отскоро, не съобразих, че следват неработни дни, поръчах повече от необходимото ни количество и стоката няма да може да бъде продадена, а магазинът не разполага с подходящ склад.

Искрено съжалявам за затрудненията, които може би ще ви създам, но ви моля да намалите поръчката наполовина.

**Предварително ви благодаря за разбирането.**

**С уважение: (п)**

**12.07.2005г. .  
Силистра**

**900 упражнения за  
професионална  
комуникация**

## **Упражнение**

**D3 / 15 – 2.3**



Работите като доставчик на строителна фирма и за строеж на складова база, който трябва да бъде извършен от вашата фирма сте изпратили поръчка за тухли и цигли. Междувременно инвеститорът е подведен под съдебна отговорност и следователно се отказва от строежа, а вие трябва да напишете писмо за промяна (анулиране) на поръчката за тухли и цигли.

Като имате предвид обясненията по-горе, съставете такова писмо.

**900 упражнения за  
професионална  
комуникация**

## **Примерна поправка**

**D3 / 15 – 2.3**

**ЕТ „Стройко”  
тел. : 82 38 90  
гр. Силистра**

**До  
Склад за строителни материали N3  
гр. Силистра**

**Дами и Господа,**

С писмо от 21. 05. 200...г. направихме поръчка за тухли и цигли. Искрено съжалявам за затрудненията, които може би ще ви причиним, но ви молим да анулирате поръчката ни, тъй като нашият инвеститор е подведен под съдебна отговорност и се отказа от строежа, а за момента нямаме необходимост от такива материали, нито свободни средства.

Предварително ви благодаря за разбирането.

**С уважение: (п)**

**27.07.200..  
Силистра**

**900 упражнения за  
професионална  
комуникация**

**Обобщаващо упражнение**

**D3 / 15 – 2.4**

Разгледайте добре това писмо и като имате предвид обясненията и направените вече упражнения, определете и напишете какви данни, необходими за правилното разбиране на поръчката е пропуснал авторът на това писмо.

**До  
Фирма „Соколови”**

**Дами и Господа,**

Преди една седмица изпратихме поръчка за щори. С настоящето писмо Ви информираме, че се отказваме от поръчката.

**Ваш клиент: Ганев**

Разгледайте добре това писмо и като имате предвид обясненията и направените вече упражнения, определете и напишете какви данни, необходими за правилното разбиране на поръчката е пропуснал авторът на това писмо.

**До  
Фирма „Соколови”**

**Дами и Господа,**

Преди една седмица изпратихме поръчка за щори. С настоящето писмо Ви информираме, че се отказваме от поръчката.

***Ваш клиент: Ганев***

1. Не е написал никакви данни за себе си.
2. Не е споменал от коя дата е поръчката.
3. Не определил точно каква е поръчката.
4. Не е дал обяснение за промяната на първоначалната си поръчка.
5. Липсват учтиви формулировки