

نامه نگاری بازرگانی

آکسفورد

ای آسلی

برگردان:

دکتر علیرضا فرح بخش

عضو هیأت علمی دانشگاه گیلان

سعیده حیدری مقدم

رهنا

سرشناسه: اشلی

Ashley. A

عنوان و نام پدیدآور: نامه‌نگاری بازرگانی آکسفورد/ ای اشلی؛ برگردان علیرضا فرحبخش، سعیده حیدری مقدم

مشخصات نشر: تهران: رهنما، ۱۳۹۱.

مشخصات ظاهری: ۴۷۰ ص.؛ ۲۲ × ۲۹ س.م.

شابک: 978-964-367-518-9

وضعیت فهرست نویسی: فیبا

یادداشت: عنوان اصلی: Oxford Handbook of Commercial Correspondence, c 2012.

یادداشت: کتاب حاضر نخستین بار تحت عنوان «راهنمای نگارش نامه‌های بازرگانی (به زبان انگلیسی)» با ترجمه فروزان مثنویان مطلق در سال ۱۳۸۹ منتشر شده است.

یادداشت: واژه‌نامه.

عنوان دیگر: راهنمای نگارش نامه‌های بازرگانی (به زبان انگلیسی).

موضوع: نامه‌نگاری بازرگانی - - دستنامه‌ها

موضوع: نامه‌نگاری الکترونیکی - - دستنامه‌ها

موضوع: کسب و کار - - ارتباط - - دستنامه‌ها

شناسه افزوده: حیدری مقدم، سعیده، مترجم.

شناسه افزوده: فرحبخش، علیرضا، ۱۳۵۰-، مترجم

رده‌بندی کنگره: H۴۵۷۲۶/۵۲ ۱۳۹۱

رده‌بندی دیویی: ۸۰۸/۰۶۶۶۵۱

شماره کتابشناسی ملی: ۲۷۵۸۵۳۱

All rights reserved. No part of this book may be reproduced in any form or by any means without the permission, in writing, from the Publisher.

RAHNAMA PRESS

Copyright © 2012

No. 112, Shohadaye Zhandarmerie St. (Moshtagh St.), Between Farvardin & Fakhre Razi, Enghelab Ave., Oppo. Tehran University, Tehran, Iran.

P.O. Box: 13145/1845 - Tel: (021) 66416604 & 66400927

E-mail: info@rahnamapress.com

http://www.rahnamapress.com

رهنما

نامه‌نگاری بازرگانی آکسفورد، مترجمان: دکتر علیرضا فرحبخش، سعیده حیدری مقدم، لیتوگرافی: رهنما، چاپ: چاپخانه نقره‌فام، چاپ اول: ۱۳۹۱، تیراژ: ۵۰۰۰ نسخه، ناشر: انتشارات رهنما، آدرس: مقابل دانشگاه تهران، خیابان فروردین، نیش خیابان شهدای ژاندارمری، پلاک ۱۱۲، تلفن: ۶۶۴۰۰۹۲۷، ۶۶۴۱۶۶۰۴، ۶۶۴۸۱۶۶۲، فاکس: ۶۶۴۶۷۴۲۴، فروشگاه رهنما، سعادت‌آباد، خیابان علامه طباطبایی جنوبی، بین ۴۰ و ۴۲ شرقی، پلاک ۲۹، تلفن: ۸۸۶۹۴۱۰۲، آدرس فروشگاه شماره ۴: خیابان پیروزی نیش خیابان سوم نیروی هوایی، تلفن: ۷۷۴۸۲۵۰۵، نمایشگاه کتاب رهنما، مقابل دانشگاه تهران پاساژ فروزنده، تلفن: ۶۶۹۵۰۹۵۷، شابک: ۹۷۸-۹۶۴-۳۶۷-۵۱۸-۹

حق چاپ برای ناشر محفوظ است

قیمت: ۱۲۰۰۰۰ ریال

۲	مقدمه
۴	۱ نامه‌ها، نمابرها، و پست الکترونیکی
۳۶	۲ محتوا و سبک
۴۵	۳ استعلام‌ها
۵۸	۴ پاسخ‌ها و مظنه‌ها
۷۸	۵ سفارش‌ها
۱۰۲	۶ پرداخت
۱۴۰	۷ شکایت‌ها و رسیدگی‌ها
۱۷۱	۸ اعتبار
۲۰۳	۹ امور بانکی
۲۵۷	۱۰ نمایندگان و نمایندگی‌ها
۲۸۴	۱۱ حمل و نقل و ارسال کالا
۳۴۷	۱۲ بیمه
۳۸۰	۱۳ نامه‌نگاری‌های متفرقه
۳۹۶	۱۴ یادداشت‌ها و گزارش‌ها
۴۲۲	۱۵ انتصاب کارکنان
۴۴۶	کلید پاسخ‌ها
۴۵۵	فرهنگ واژگان

نامه‌نگاری، چه از طریق نامه باشد، چه نامبر یا پست الکترونیکی، در جهان تجارت و داد و ستد یکی از جنبه‌های کلیدی محسوب می‌شود. نامه‌نگاری، شایستگی و حرفه‌ای بودن شخصی که آن را نوشته است و نیز شرکتی که او برای آن کار می‌کند را منعکس می‌کند. نامه‌نگاری روشن و مؤثر قسمتی مهم از انجام یک داد و ستد سودمند است و می‌تواند باعث بهبود روابط شود. نامه‌نگاری مبهم و گیج کننده می‌تواند مشکلات بسیاری را ایجاد کند، و به سوء تفاهم‌ها، تأخیر، شکست در داد و ستد، و روابط تیره بین افراد، ادارات، و شرکت‌ها بیانجامد. بدین ترتیب، فنون نوشتاری — آنچه نوشته می‌شود و چگونگی بیان آن — باید مانند حسابداری یا اقتصاد، جزئی از آموزش بازرگانی محسوب شود.

کتاب راهنمای نامه‌نگاری بازرگانی آکسفورد برای کسانی نوشته شده است که برای انجام قسمتی از کارشان، به نوشتن نامه‌های تجاری به زبان انگلیسی محتاج‌اند و نیز برای دانشجویان رشته‌های تجارت و بازرگانی، که قصد دارند حرفه‌ای در این زمینه داشته باشند. هدف این کتاب این است که به طور عملی ما را در نگارش انواع متون تجاری، از جمله نامه‌ها، نامبرها، پست الکترونیکی، گزارش‌ها، یادداشت‌ها، نامه‌های اجتماعی، و نامه‌های درخواست کار و خلاصه سوابق یاری دهد. این کتاب به ما می‌آموزد چگونه واضح و مؤثر بنویسیم، و نشان می‌دهد چگونه می‌توانیم مؤدب باشیم، بدون این که کمرو به نظر برسیم، صریح باشیم، اما بی‌ادب نباشیم، نوشته‌مان کوتاه باشد، اما عجولانه نوشته نشده باشد، و محکم باشیم، اما خشک نباشیم.

خوانندگان چاپ‌های قبلی این کتاب متوجه خواهند شد که چاپ سوم به منظور انعکاس تغییرات و تحولات در عرصه نامه‌نگاری‌های تجاری، به ویژه استفاده وسیع‌تر از پست الکترونیکی در جهان داد و ستد، مورد تجدید نظر قرار گرفته است، با اطلاعات روز تطبیق داده شده است، و در عین حال عناصر هسته‌ای چاپ‌های قبلی را نیز حفظ کرده است.

این کتاب به ساختار، ارائه، محتوا و سبک تمامی نامه‌نگاری‌ها می‌پردازد، و انواع گوناگونی از معاملات شامل اعلام‌ها، مطنه‌ها، سفارش‌ها، پرداخت‌ها، اعتبار، شکایت‌ها و رسیدگی‌ها را پوشش می‌دهد، و نیز اطلاعات زمینه‌ای و همچنین نمونه‌هایی از مکاتبات

تجاری را در اختیارمان می‌گذارد، که از سازمان‌های اصلی تجاری، مانند بانک‌ها، شرکت‌های بیمه، نمایندگی‌ها، و شرکت‌های مربوط به حمل و نقل، از جمله کشتی‌رانی، گرفته شده‌اند. برای دستیابی به اهداف این کتاب، ما سبک نامه‌نگاری بدون تورفتگی پاراگراف‌ها و بدون علامت‌گذاری را انتخاب کرده‌ایم، و برای نشان دادن روش اولیه ارائه مطالب و طرح آنها، از برخی از نمونه سبک‌ها استفاده کرده‌ایم. ممکن است خواننده روش‌های دیگری برای انجام این کارها بیابد که کاملاً قابل قبول باشند، و یا شرکت‌هایی باشند که سبک خاص خود را برای انجام نامه‌نگاری‌ها ترجیح دهند. مهم این است که در آنچه برای انجام دادن انتخاب می‌کنیم، شفاف باشیم، و اصل یکدست بودن را رعایت کنیم.

درس اول، سه نوع اصلی از نامه‌نگاری‌های تجاری را معرفی می‌کند: نامه‌ها، نامبرها، و پست الکترونیکی. ویژگی‌های شاخص هر کدام از آنها به کمک مثال‌هایی شرح داده شده است، و به هنگام استفاده از هر کدام از این سه، راهنمایی‌های لازم ارائه شده است. درس دوم، که باز به‌طور کامل به کمک مثال‌ها شرح داده شده است، با دو حوزه مهم محتوا و سبک سر و کار پیدا می‌کند. از این درس به بعد، همه درس‌ها از یک الگو پیروی می‌کنند:

- معرفی موضوعاتی که در درس مورد بحث قرار می‌گیرند، و توضیح اصطلاحات کلیدی و کاربردهای سازمان‌هایی که احتمالاً به موضوع مربوط می‌شوند
- تحلیل اهدافی که به هنگام نوشتن مورد نظر شما هستند، در صورت لزوم، همراه با فهرست عبارات جایگزین، جملات، یا پاراگراف‌هایی که می‌توانید در موقعیت‌های متفاوت جایگزین کنید
- نمونه نامه‌نگاری‌ها و معاملات، به همراه سؤالات درک متن که به محتوا، واژگان، سبک، و نقش‌های نامه‌نگاری می‌پردازند
- در پایان درس، خلاصه‌ای از اطلاعات کلیدی در قسمت به خاطر بسپاریم
- یادآوری مطالب در خصوص این قسمت‌ها را در پایان کتاب می‌بایید:
- کلید پاسخ‌ها به سؤالات درک متن
- فرهنگ واژگان جدید، شامل کلمات مفید و مربوط به داد و ستد و تجارت برای کمک به شما در شکل دادن و تعمیق دانش خود

— یک راهنمای اصلاح شده و تکامل یافته که به شما کمک می‌کند با سرعت و سهولت به اطلاعاتی که در سرتاسر این کتاب موجودند دست یابید

کتاب کار نیز که در پایان کتاب آمده است، موضوعات تکمیلی را برای تمرین در بر دارد.

نامه‌ها و مدارکی که مورد استفاده قرار گرفته‌اند، منعکس کننده معاملاتی معتبر هستند، و اطلاعاتی را درباره عملیات تجاری در انگلستان در اختیار خواننده قرار می‌دهند. این کتاب راهنما همچنین شما را در رسیدن به درک بهتری از نقش‌های سازمان‌های مختلف تجاری، که گاه بسیار گیج کننده هستند، نظیر بانک‌های بازرگانی و بانک‌های تجاری، لویدز و سایر شرکت‌های بیمه، مبادلات بالتیک، و کنفرانس کشتی‌رانی، یاری می‌دهد.

کتاب راهنمای نامه‌نگاری تجاری آکسفورد به این منظور طراحی شده است که یک مرجع و راهنمای جامع را برای دست یابی به مهارت‌های ضروری نوشتاری در جهان تجارت فراهم کند.

بیش از هر چیز، امیدواریم این کتاب شما را قادر سازد تا مهارت‌های نوشتاری خود را بهبود بخشید، چنان که بتوانید هر نوع مکاتبه تجاری را با اعتماد به نفس بیشتری انجام دهید.

نامه‌ها	
طرح ۱	۵
آدرس فرستنده	۵
تاریخ	۵
آدرس داخل نامه	۵
خط توجه	۷
عبارت احترام آمیز ابتدای نامه	۷
متن نامه	۸
تعارف پایانی	۸
امضا	۸
طرح ۲	۹
سربرگ	۹
ارجاعات	۹
از طرف	۱۱
عنوان شغلی	۱۱
پیوست‌ها	۱۱
طرح ۳	۱۱
خصوصی و محرمانه	۱۱
عنوان موضوع	۱۱
رونوشت‌ها	۱۱
آدرس روی پاکت نامه	۱۱
نمابرها	
مقدمه	۱۴
آمادگی برای انتقال	۱۴
سبک	۱۴
گزارشی مبنی بر دریافت محموله آسیب دیده	۱۶
پاسخ به استعلام وارد کننده	۱۸
نمابر به همراه یک سفارش	۲۰
پست الکترونیکی	
مقدمه	۲۱
مزایا	۲۱
معایب	۲۱
پست الکترونیکی و فرم‌های دیگر نامه نگاری	۲۱
آدرس الکترونیکی	۲۱
طرح	۲۲
اطلاعات بالای صفحه	۲۲
متن پیام	۲۲
امضاء	۲۲
سبک	۲۴
اختصارات در پست الکترونیکی	۲۴
درخواست برآورد هزینه‌ها	۲۶
انجام مقدمات جهت برآورد هزینه‌ها	۲۸
درخواست اطلاعات	۳۰
درخواست کالا بر اساس توافق	۳۲
پاسخ به درخواست کالا بر اساس توافق	۳۴
به خاطر بسپارید	
نامه‌ها	۳۵
نمابرها	۳۵
پست الکترونیکی	۳۵

مثال

