

٣- امل العبيدي
٤٥٤ من صديقي
مدى الارتداد الى الامة المجال

تعريف الرسالة الفعالة :- defined the Business Letter:-

as writing that produces the desired results in another words the message must influence the reader's attitudes and action.

هي الرسالة التي تُكتب لتحقيق نتائج مرغوبة ، أو هي الرسالة التي يجب ان تحدث تأثير في سلوكيات و افعال و مواقف القارئ.

Qualities of letters:- خصائص الرسائل التجارية:-

A- for the letter tone. أ- لمضمون الرسالة .

B- for the letter structure. ب- لتشكل و هيكل الرسالة .

A- for the tone:- أ- مضمون الرسالة :-

Tone consists of Wording your message so that, it will produce favorable action from the reader.

مضمون الرسالة يتألف من تعبير رسالتك الذي يحقق الفعل الملائم من قبل القارئ. (و الفعل الملائم هنا هو هدف المرسل من ارسال الرسالة).

1

Example:-

مثال :-

negative tone

مضمون سلبي

-your claim

انت تستحق

-we must absolutely refuse.

نحن يجب أن نرفض تماماً

Positive tone

مضمون ايجابي

-Your letters states

رسالتك بحالة سيئة

-We are sorry, we
can not----

نحن نأسف لعدم قدرتنا

B- for the letter structure . . ب- تركيب و بناء الرسالة .

A good letter is generally designed to achieve a limited immediate goal in a small space.

الرسالة الجيدة عموماً تُصمم باتجاه الهدف بشكل مباشر و بمساحة صغيرة .

The qualities that control the structure of business letters are: -

خصائص بناء الرسالة التجارية هي:-

1- clarity :-

١- الوضوح :-

Clarity is essential to good writing , useful a letter is clear, must be understandable, easily or simple ,plain style , punctuation marks and a plain style .

الوضوح يُعد من مبادئ الكتابة الجيدة ، حيث يجب ان تكون الرسالة واضحة و مفهومة و بسيطة و مُنظمة من حيث الهيئة و الفواصل و بدايات الجُمْل و التنقيط .

2- Conciseness :- ٢- الایجاز و الاختصار :-

Is saying every think you have to say fewest possible words. This can be achieved by omitting unnecessary details, unimportant ideas, and unnecessary words.

يمكن القول هنا انه يجب التقليل قدر المستطاع و الكتابة بأقل الكلمات المُعبّرة ، و هذا يتحقق من خلال حذف التفاصيل و الافكار و الكلمات غير الضرورية ، و التركيز على الفكرة الجوهرية للرسالة .

Example:-

مثال :-

Enclosed herewith
تُرفق بالظرف أو الطرد

Check in the amount of
تجبيك الكمية في

enclosed
المغلف ، الطرد ، الظرف

Check for
تجبيك

3- Completeness :-

٣- تامة أو كاملة :-

A letter may be considered complete when it presents all the essential ideas and includes whatever details needed to produce the response you want .

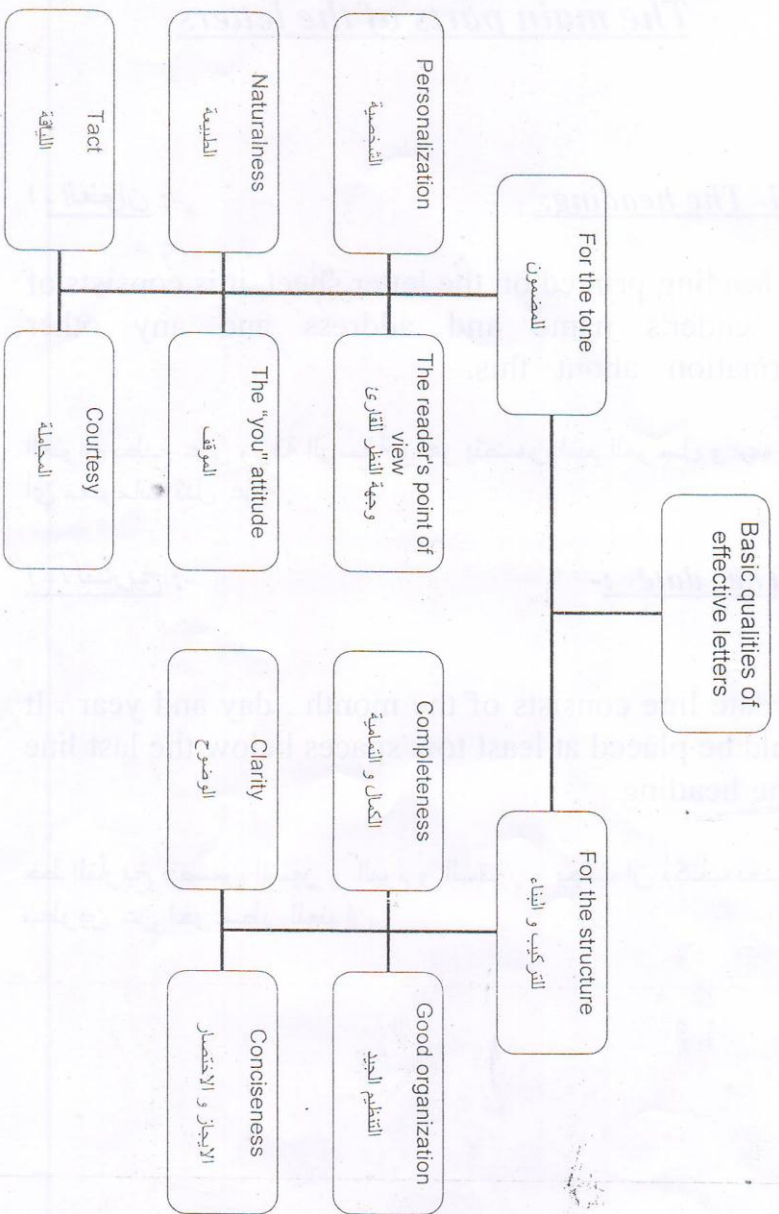
الرسالة تكون كاملة متى ما قدمت كل الافكار والمواضيع بالتفاصيل الضرورية التي تكون مطلوبة و التي هناك حاجة اليها .

4- Good organization:-

٤- التنظيم الجيد :-

It is putting ideas in their proper order and in a logical sequence .

التنظيم الجيد يعني وضع و تقديم الافكار بشكل صحيح و تتابع منطقي .



الاقسام الرئيسية في الرسائل

The main parts of the letters

1- The heading:

١- العنوان :-

The heading printed on the letter sheet, it is consists of the sender's name and address and any other information about this.

العنوان يُطبع على ورقة الرسالة و هو يتضمن اسم المرسل و عنوانه و أي معلومات تدل عليه .

2- The date :-

٢- التاريخ :-

The date line consists of the month , day and year . It should be placed at least tow spaces below the last line of the heading.

خط التاريخ يتضمن الشهر و اليوم و السنة . و يجب ان يُكتب بعد ترك سطرين عن اخر سطر للعنوان .

3- The inside address:-

٣- عنوان المرسل اليه :-

The inside address which consists of the name and address of the person or the company to whom you are writing , usually begins on the fifth lines below the date line ,at the left margin .

عنوان المرسل اليه يتضمن اسمه و عنوانه الشخصي أو عنوان و موقع الشركة التي يُكتب منها و بأسمها ، و عادةً يُكتب في الجهة اليسرى من ورقة الرسالة و بعد خمسة أسطر من سطر التاريخ .

4- The salutation:-

٤- التحية الإفتاحية :-

This is the greeting with which the letter begins .it is typed at the left margin, a double space under the last line of the inside address.

هذه التحيات تأتي مع بداية أي رسالة ، و تُطبع على الجهة اليسرى ايضاً بعد ترك فراغين ، أي سطرين فارغة عن آخر سطر من عنوان المرسل اليه .

5- The Body:

٥- موضوع و جسم الرسالة :-

The body of the business letter contains the message. It begins two spaces below the salutation.

جسم الرسالة و موضوعها يتضمن ما يريد ارساله . و هو يُكتب بعد سطرين من نهاية التحية .

ع

٦- التحية الختامية :- 6- The complimentary closing :-

The complimentary closing which is the friendly ending of the letter, is typed a double space below the last line of the body, halfway to the right or directly in the line with the date.

التحية الختامية هي النهاية اللطيفة للرسالة و تُطبع بعد سطرين من اخر سطر لمحتوى الرسالة او جسم الرسالة في منتصف الجهة اليمنى و بمستوى فقرة التاريخ العليا بالضبط .

٧- التوقيع :- 7- The signature :-

The reader identifies the writer from the signature, it must contain in sender's pen – written name and typewritten name, business title, department and name of company.

القارئ يتعرف على الكاتب من خلال التوقيع الذي يتضمن توقيعه الشخصي و اسمه المطبوع و عنوان العمل و القسم و اسم الشركة .

Auxiliary parts of the letter الاقسام الثانوية للرسائل

١- ترقيم او تسلسل الرسالة :- ملاحظة مهمة :- سميت هنا (reference) لأنها ستتدخل الارشيف ، فتأخذ رقم تسلسل كصادرة .

٢- توجيه الرسالة :- ملاحظة مهمة :- اي الى من توجه الرسالة سواء كان شخص او قسم او شركة .

٣- موضوع الرسالة .

٤- الحروف الاولى للكاتب .

٥- الانتباه للمرفقات / ملاحظة المحتويات .

٦- الانتباه للنسخة الاضافية / نسخة من رسالتنا .

٧- الاستدراك / للعلم / علماً انه / الملاحظات الاضافية .

٥/

Main and Auxiliary parts of the letter

Heading

Ref.no

Date

Inside Address

Attention line

The salutation

Subject line

The Body

The complain-

Entry close

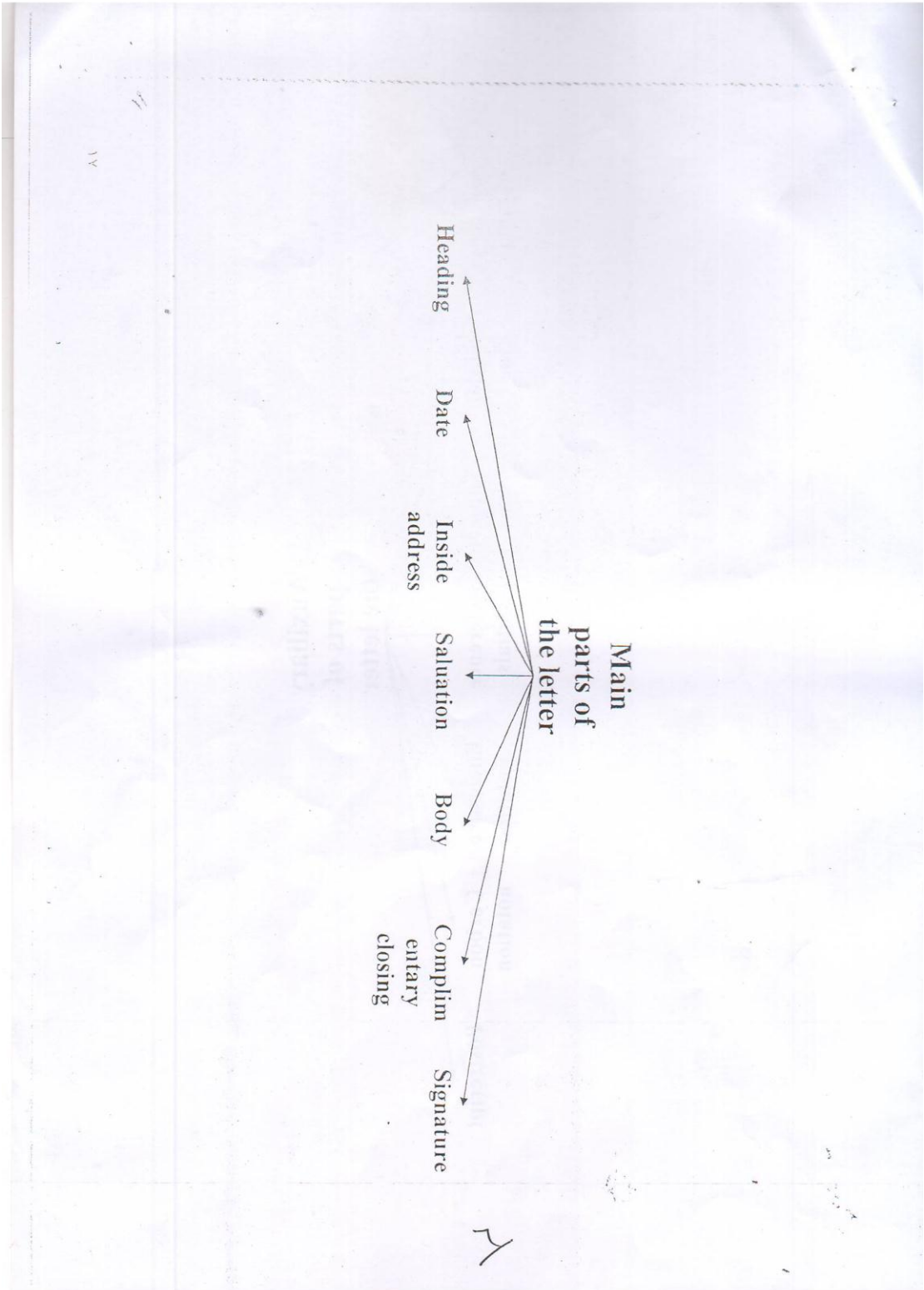
The signature

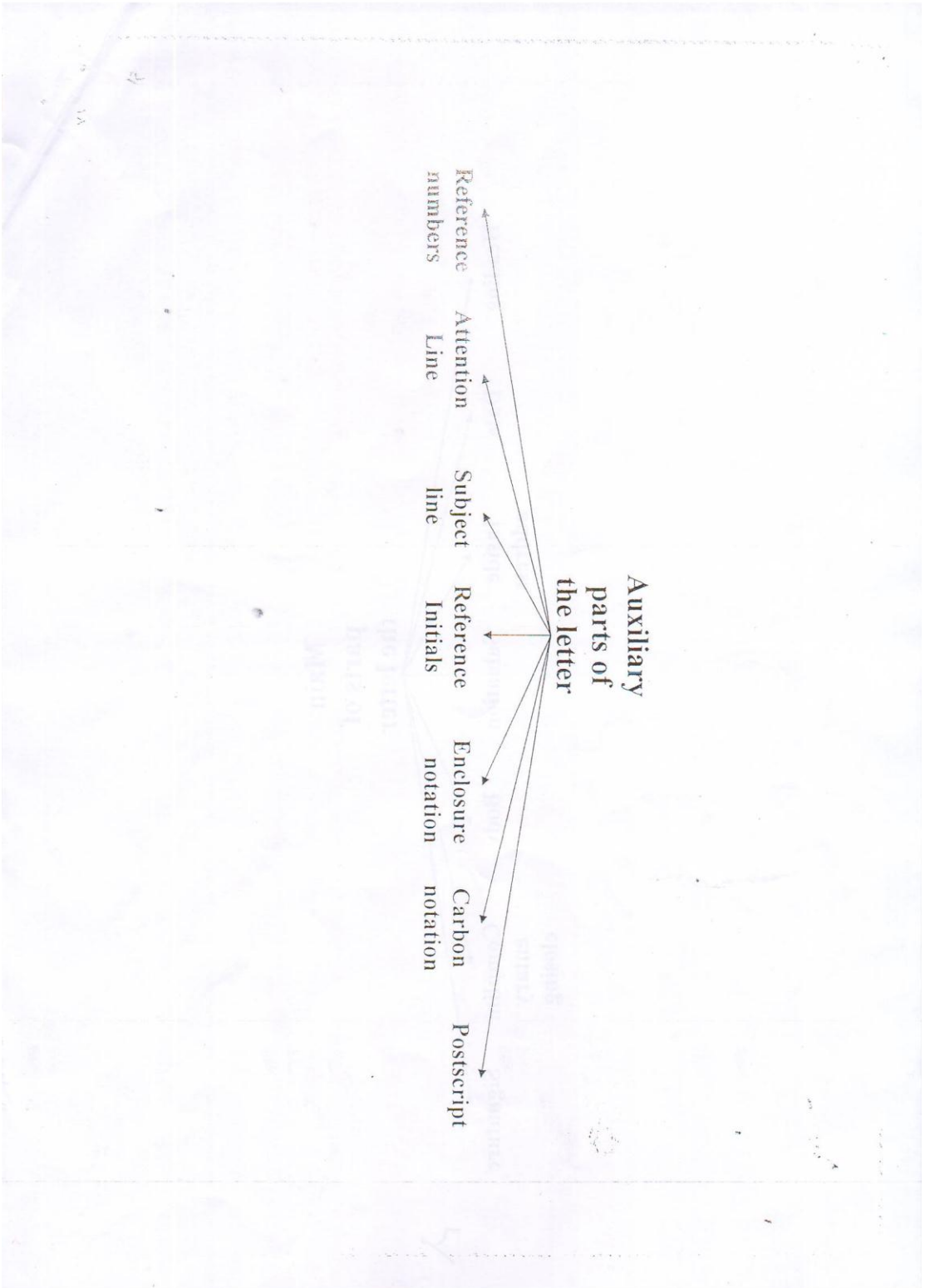
Reference initials

Enclosure notation

Carbon notation

Postscrip





Main and Auxiliary parts of the letter Foreign
transaction letters
رسائل التجارة الخارجية

Principle kinds of foreign transaction letters:-
الانواع الاساسية لرسائل و معاملات التجارة الخارجية :-

The principle kinds of letters and documents through which a foreign business transaction is concluded are the following:-

تتضمن رسائل معاملات التجارة الخارجية الانواع الاتية :-

1- Enquiries:- الاستفسار :-

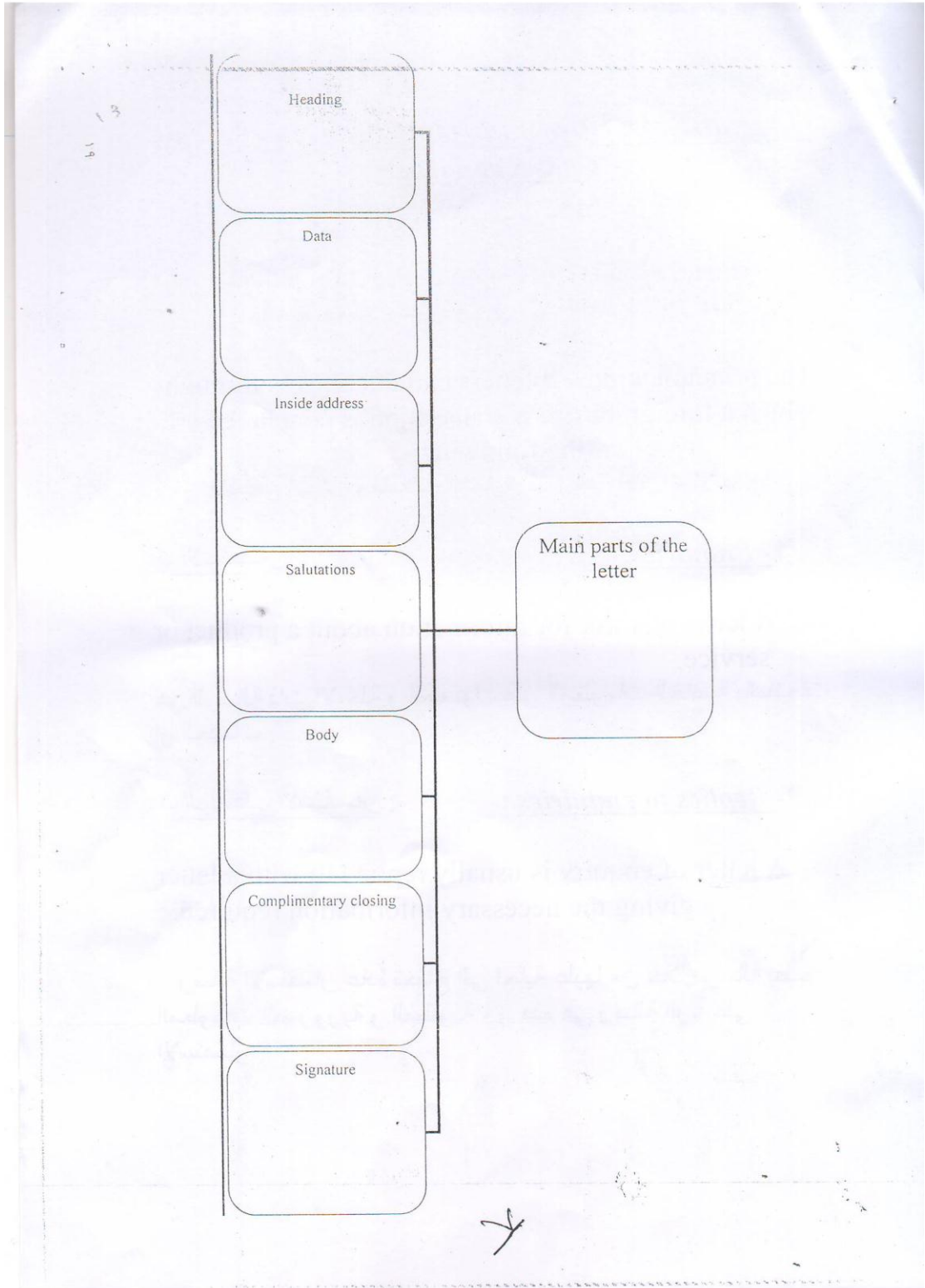
A letter that ask for information about a product or service.

هي الرسالة ذات الاسئلة و الحصول على المعلومات الخاصة بالمنتجات او الخدمات .

2- Replies to enquiries :- الرد على الاستفسار :-

A letter of enquiry is usually replied to with a letter giving the necessary information required.

رسالة الاستفسار عادةً تحتاج الى اجابة عليها من خلال رسالة تقديم المعلومات الضرورية و المطلوبة ، و هذه هي رسالة الرد على الاستفسار .



3 - Offers :-

٣- العروض :-

On many occasions the seller may offer his goods or services to his regular customers and to others who may be interested, with out waiting for an enquiry.

في بعض الحالات ربما يعرض البائع منتجاته او خدماته الى الزبائن الدائمين و اخرين من الذين يريدون الاستفادة ، و بدون انتظار الاستفسار او الحصول على اي استفسار .

4- Orders :-

٤- اوامر الشراء او الاوامر :-

A letter that ask for the supply of specific goods or services.

هي الرسالة التي يُطلب فيها التجهيز بالسلع او الخدمات .

٥- أشعار بالاستلام للطلب :-

5- Acknowledgement of orders:-

A letter replying to a letter of order, informing the customer of the receipt of his order whether accepted, delayed or rejected.

و هي رسالة الاعلام و الرد على رسالة الطلب للزبون حول استلام طلبه و قبوله أو رفضه أو تأجيله لأشعار آخر .

6- Execution of orders :-

٦- تنفيذ الاوامر :-

أ- التعبئة و الترميز / التمييز :-

A- Packing and marking:-

Packing: - when an order is received from a buyer, the seller prepares the goods for dispatch.

عندما يُستلم الطلب من المشتري ، يقوم البائع بتهيئة البضاعة للتصدير و تعبئتها بالطريقة الملائمة لها .

Marking: - when packing is completed all the containers of the goods should be marked, clearly with the same marks so that the whole package in the same consignment can be easily distinguished.

الترميز / اعطاء العلامة :-
بعد اتمام عمليات تعبئة البضاعة بالصناديق ، فإنه يجب ترميزها و اعطائها علامات واضحة و متشابهة لكل الصناديق و ذلك من اجل تمييزها بسهولة و معرفتها .

ب- رسالة اشعار بالتصدير :-

B- Letter of advice of dispatch:-

the exporter send a letter to importer about the dispatch ,it is included the order number, date of dispatch , means of transport , amount of goods , value of goods , other documents (bill of lading , invoices) ,and further details (insurance) .

و فيها يرسل المصدر الى المستورد رسالة يبلغه بأتمام عملية التصدير تتضمن رقم أمر الطلب و تاريخ التصدير و النقل و كمية البضاعة و

حجمها و قائمة التحميل و الفواتير و اي تفاصيل أخرى كبوليصة التأمين.

7-The invoice :-

٧- الفاتورة / قائمة الحساب :-

Is a detailed list of goods purchased (sold), showing their nature, quantity, price, and the conditions of sale and delivery .

و هي قائمة تفصيلية بالبضاعة المشتراة أو المباعة ، تظهر طبيعتها و كميتها و سعرها و شروط الدفع و التسليم .

Invoices may be classified into two main types:-

- 1- Inland invoice: used within the country.
- 2- Foreign invoice: used for outside the country.

و هناك نوعين من الفواتير :-

- ١- الفاتورة الداخلية و التي تُستخدم داخل البلد الواحد .
- ٢- الفاتورة الخارجية و التي تُستخدم للتعامل خارج البلد .

٨- الشكوى و التسوية :-

8- Complaints and Adjustment:-

-Complaints: - The customer may receive the wrong merchandise, damaged products, ----- in such situation the customer will have to write a letter in which he makes a claim against the supplier of the product in order that the matter may be adjusted.

رسالة الشكوى :- قد يُستلم الزبون البضاعة الخاطئة أو المنتجات المعيبة أو ----- . و في تلك الحالات تكتب رسالة الشكوى أو الاعتراض التي يوضح فيها مخالفات شروط التجهيز للأمر و ضرورة تسويتها . (و هي تُعد من قبل المشتري) .

-Adjustment: - The whiter of adjustment letter must, under all circumstances, use patience, courtesy, and diplomacy in his replies.

رسالة التسوية :- عند كتابة رسالة التسوية يجب ان تخضع حالات و شروط استخدام الحلم و الصبر و اللطافة و الدبلوماسية في الرد على الشكوى و الاعتراض . (و هي تُعد من قبل البائع) .

- طرق الدفع للتجارة الخارجية :-

-Methods of payment for foreign transactions:-

In foreign transactions may be made in any of the following methods:-

- 1- Letter of credit (L/C).
- 2- Bank's transfer.
- 3- Bill of exchange.

في التحويلات الخارجية ربما تُنظم وفق احد الطرق الاتية :-

- ١- رسالة الرصيد .
- ٢- تحويلات مصرفية .
- ٣- كمبيالات تحويل .

١٥٩
- طرق الدفع للتجارة الداخلية :-

-Methods of payment in home trade :-

The following are the most common methods used in home trade:-

- 1- Cash.
- 2- Payment through post office.
- 3- Payment through the Bank.
- 4- Promissory notes.
- 5- Bill of exchange.

فيما يأتي اكثر الطرق استخداماً في الدفع للمعاملات التجارية الداخلية :-

- ١- النقد.
- ٢- الدفع عن طريق مكتب البريد .
- ٣- الدفع عن طريق البنك.
- ٤- السندات.
- ٥- كمبيالات التحويل .

- Management functions:-

- الوظائف الادارية :-

The activities that managers perform to achieve company goals. Management consists of: -

الوظائف الادارية هي تلك الانشطة التي يؤديها المديرين لتحقيق اهداف الشركة و هي :-

- 1- Planning. ١- التخطيط .
- 2- Organization. ٢- التنظيم .
- 3- Direction and leadership. ٣- القيادة والتوجيه .
- 4- Controlling. ٤- الرقابة .