Как научиться писать деловое письмо на английском языке

Вы узнаете секреты и правила написания деловых писем на английском, а также разберетесь с их структурой и содержанием.

Структура письма

У каждого типа деловых писем существуют свои особенности, но их все объединяет четкая структура:

* Адрес отправителя
* Дата
* Адрес получателя
* Приветствие
* Вступление
* Основная часть
* Заключение
* Вежливое окончание
* Подпись

Поговорим подробнее про каждый из этих элементов.

Адрес отправителя

Если вы используете британский английский, пишите свой адрес в верхнем правом углу письма. А вот в США местожительство адресанта принято указывать либо в верхнем левом углу (под датой), либо в конце письма сразу под подписью. Представляться по имени и фамилии здесь не нужно: для этого существует подпись в конце.

Если пишете из России, соблюдайте традиционный формат написания адреса и пользуйтесь транслитерацией, например:

|  |  |
| --- | --- |
| ***Pushkin Media Group***  ***ul. Partizanskava, d. 35***  ***Moscow***  ***121351***  ***Russia*** | *Пушкин Медиа Групп*  *улица Партизанская, д. 35*  *Москва*  *121351*  *Россия* |

О том, как правильно записать местожительство адресатов из США и Великобиритании, читайте чуть ниже.

Дата

Когда пишете дату на деловом письме, не забывайте про особенности британского и американского формата. Жители Великобритании, как и мы, вначале ставят число, а затем месяц и год, а вот американцы — наоборот: сперва месяц, а потом число и год. В британском английском дата на письме пишется в правом верхнем углу, на одной строчке с адресом получателя, например:

|  |  |
| --- | --- |
| ***Jonathan Livingston LLC***  ***248A Marylebone Road***  ***London***  ***NW1 6JZ***  ***UK***    ***Mr Jonathan Barnes 20 September 2020***  ***Chief Executive Officer***  ***InterContinental Hotels Group plc***  ***68 Baker Street***  ***London***  ***NW2 2LK***  ***UK*** | ***Jonathan Livingston LLC***  ***248A Мэрилбоун-Роуд***  ***Лондон***  ***NW1 6JZ***  ***Великобритания***    ***Мистеру Джонатану Барнсу 20 сентября 2020***  ***Главный исполнительный директор***  ***InterContinental Hotels Group plc***  ***68 Бейкер-стрит***  ***Лондон***  ***NW2 2LK***  ***Великобритания*** |

В американском же варианте дата ставится сразу после адреса отправителя справа:

|  |  |
| --- | --- |
| ***Viacom Inc.***  ***1515 Broadway***  ***New York, NY 10036***  ***United States***    ***August 07, 2019***    ***Mr Gary Steed***  ***Head of Entertainment***  ***The CW Network LLC***  ***3300 West Olive Avenue # 300,***  ***Burbank, CA 91505,***  ***United States*** | *Viacom Inc.*  *1515, улица Бродвей*  *Нью-Йорк, штат Нью-Йорк 10036*  *США*    *7 августа 2019*    *Мистеру Гэри Стиду*  *Глава отдела развлекательного вещания*  *The CW Network LLC*  *3300 Западная Оливковая авеню # 300,*  *Бербанк, Калифорния, 91505,*  *США* |

Адрес получателя

Адрес того, кому вы направляете письмо, пишется в крайнем верхнем углу слева, на одной строке с датой или ниже нее. Если получатель находится в Великобритании, соблюдайте следующий формат адреса на английском:

* Имя и фамилия получателя
* Должность
* Название отдела (при необходимости)
* Название организации
* Номер дома, название улицы, номер офиса
* Город
* Индекс
* Страна

Пример:

|  |  |
| --- | --- |
| ***Mr Harry White 20 December 2020***  ***Chairman — Board of Directors***  ***Modest Management LLC***  ***91 Baker Street***  ***London***  ***SW6 3BU***  ***UK*** | *Мистер Гарри Уайт 20 декабря 2020*  *Председатель совета директоров*  *Modest Management LLC*  *91 Улица Бейкер*  *Лондон*  *SW6 3BU*  *Великобритания* |

Если реципиент работает в США, его адрес указывается через две строки после адреса отправителя или даты письма, если вы пишете свой адрес в конце. Для американцев формат адреса почти идентичен британскому варианту, однако между городом и индексом указывается название штата в виде сокращения из двух заглавных букв. Список сокращений можно найти здесь:

<https://abbreviations.yourdictionary.com/articles/state-abbrev.html>

Пример:

|  |  |
| --- | --- |
| ***Ms. Zelda Jones***  ***Chief Marketing Officer***  ***Widgets Inc.***  ***989 Straight Road***  ***Springfield, OR 97477***  ***United States*** | *Мисс Зельда Джонс*  *Директор по маркетингу*  *Widgets Inc.*  *989 Шоссе Стрэйт*  *Спрингфилд, Орегон 97477*  *США* |

Приветствие

Всегда начинайте письмо с обращения к отправителю. Форма приветствия зависит от того, насколько хорошо вы знаете вашего адресата, однако в бизнес-переписке все же лучше соблюдать деловой тон. Варианты обращений на английском могут быть следующими:

* ***To whom it may concern****(Всем заинтересованным лицам)*: на случай, если не знаете имени, пола и должности получателя;
* ***Dear hiring manager****(Уважаемый специалист по подбору кадров)*: подойдет вам, если известна только должность адресата.
* ***Dear sir/Dear madam****(Уважаемый господин/Уважаемая госпожа)*: уместно, если вы знаете исключительно пол адресата.
* ***Dear Mr. Johnson/Dear Ms./Mrs. Johnson/Dear Dr. Johnson/Dear Prof. Johnson****(Уважаемый мистер/миссис/доктор/профессор Джонсон)*: используйте это обращение, если знаете фамилию, пол и должность получателя. Обратите внимание, что **«Ms.»** предпочтительнее **«Mrs»** при обращении к женщине, если вы не знаете о ее семейном положении. В случае, если у адресата есть ученое звание (доктор/профессор), укажите его вместо **«Mr/Ms»**.
* ***Dear Elliott Page****(Уважаемый/ая Эллиотт Пейдж)*: идеальный вариант, если знаете имя получателя, но не уверены в его половой принадлежности. Подходит для небинарных персон — тех, кто не считает себя мужчиной или женщиной.
* ***Dear colleagues****(Уважаемые коллеги)*: подойдет для группы хорошо знакомых людей из профессиональных кругов.
* ***Dear Gary/Dear Phoebe****(Дорогой Гэри/Дорогая Фиби)*: наиболее неформальный вариант обращения, используйте его, если хорошо знаете получателя или часто с ним общаетесь.

Обратите внимание на знаки препинания в обращении. Так, в британском английском в деловых письмах после **«Mr»/«Mrs»/«Ms»** не ставится точка, а само обращение отделяется запятой:

* **Dear Mr Styles,**
* **Dear Ms Nielsen,**

В американском английском после **«Mr»/«Mrs»/«Ms»** ставится точка, а в конце обращения — двоеточие:

* **Dear Mr. Reynolds:**
* **Dear Ms. Halliwell:**

Вступление

В первом абзаце вы должны сообщить о цели вашего письма, чтобы получатель сразу понимал, о чем пойдет речь в основной части. Используйте следующие фразы-клише во вступлении:

Для ответных писем:

* ***I am/We are writing in response to…****— Я/мы пишу/пишем в ответ на…*
* ***We/I recently wrote to you about…****— Мы/я недавно писали/писал вам о…*
* ***With reference to your letter of 15 June, I...****— В связи с вашим письмом от 15 июня я…*
* ***In reply to your letter of 30 November, I…****— В ответ на ваше письмо от 30 сентября я…*
* ***I am writing regarding our phone conversation concerning…****— Я пишу в связи с нашим телефонным разговором, касающимся…*
* ***Further to your last e-mail…****— Отвечая на ваше последнее письмо…*

Для выражения благодарности:

* ***Thank you for your letter regarding the...****— Спасибо за ваше письмо о...*
* ***Thank you for your letter of 6 May inquiring about...****— Благодарю за ваше письмо от 6 мая с целью уточнения информации о...*
* ***Thank you for contacting us.****— Спасибо за то, что связались с нами.*
* ***I appreciate your patience in waiting for a response.****— Я ценю ваше терпение в ожидании ответа.*
* ***We/I would like to thank you for your letter of 10 January asking for / requesting information about ...****— Мы/я хотели/хотел бы отблагодарить вас за ваше письмо от 10 января с вопросом/запросом о…*
* ***In response to your letter of 25 August, we/I would like to thank you for your interest in...****— В ответ на ваше письмо от 25 августа мы/я хотели/хотел бы поблагодарить вас за ваш интерес…*

Для формулировки общей цели:

* ***I am/We are writing to:****Я/мы пишу/пишем с целью:* ***inform you that…****проинформировать вас о…* ***confirm…****подтвердить…* ***enquire about…****уточнить…* ***complain about…****пожаловаться на…*
* ***I recently heard about … and would like to…****— Я недавно услышал о… и хотел бы…*

Для обращения с просьбой:

* ***I am writing to ask whether you could…****— Я пишу с целью спросить, не могли бы вы…*
* ***We would appreciate it if you would…****— Мы бы были благодарны, если бы вы…*
* ***I would be grateful if you could…****— Я был бы благодарен, если бы вы могли…*
* ***Could you please send me…****— Не могли бы вы отправить мне…*
* ***Could you possibly tell us…****— Не могли бы вы по возможности рассказать нам…*
* ***It would be helpful if you could send us…****— Было бы любезно с вашей стороны, если бы вы могли отправить нам…*

Для сопроводительных писем:

* ***I am writing to you regarding the position of…****— Я пишу вам относительно вакансии…*
* ***I am writing to apply for the vacant position of… posted recently on HeadHunter.****— Я пишу с целью откликнуться на вакансию…, опубликованную недавно на HeadHunter.*

Для писем-жалоб:

* ***I am writing to complain about the quality of…****— Я пишу с целью пожаловаться на качество…*
* ***I am writing in connection with my order… which arrived…****— Я пишу в связи с заказом…, который прибыл…*
* ***I am writing to draw your attention to the negative attitude of some members of your staff/some people in your customer’s service…****— Я пишу с целью обратить ваше внимание на негативное отношение некоторых членов вашей команды/некоторых людей в службе по работе с клиентами…*

Основная часть

Во втором-третьем абзаце опишите суть вашего письма. Старайтесь быть лаконичными: если вам хватит одного абзаца, чтобы изложить основную мысль, не добавляйте еще один «для солидности». Само содержание основной части делового письма зависит от ваших целей: откликаетесь ли вы на вакансию, подаете ли вы жалобу или заявление об увольнении или же предлагаете товар или услугу клиенту.

Кстати, именно в «теле» письма стоит сообщать о плохих новостях вашему адресату. Наиболее «гуманные» способы сделать это на английском:

* ***We/I regret to inform you that...****— Мы/я с сожалением информируем/ю вас…*
* ***I’m afraid it would not be possible to…****— Я боюсь, что не представится возможным…*
* ***Unfortunately we are unable to…****— К сожалению, мы не можем…*
* ***It is with great sadness that we inform you that...****— С огромным сожалением мы…*
* ***After careful consideration we have decided to...****— После подробного обсуждения/тщательного рассмотрения мы решили…*

Заключение

Последний абзац вашего письма может включать ссылки на приложения, а также запрос на действие. Это могут быть напоминания, предложения о помощи и пожелания дальнейшего общения. В заключении можете использовать следующие фразы:

Для вложений (файлы, фото/видео):

* ***Please find the enclosed…****— Пожалуйста, посмотрите сопроводительный документ (для обычных писем)*
* ***Please find the attached…****— Пожалуйста, посмотрите прилагаемый документ (для электронных писем)*

Для предложения помощи:

* ***If you require more information, please let me/us know.****— Если вам потребуется больше информации, пожалуйста, дайте мне/нам знать.*
* ***Please do not hesitate to contact me/us if you need any further assistance.****— Пожалуйста, не стесняйтесь обратиться ко мне/к нам, если вам потребуется дополнительная помощь.*
* ***If you have any further questions/enquiries, please do not hesitate to contact me/us.****— Если у вас есть дополнительные вопросы, пожалуйста, не стесняйтесь обратиться ко мне/к нам.*

Для продолжения общения:

* ***I/we would appreciate your reply at your earliest convenience/at your leisure.****— Я/мы были бы благодарны за ваш ответ при первой возможности/в удобное для вас время.*
* ***I am looking forward to hearing from you soon/ to meeting you next week.****— Я с нетерпением жду вашего скорого ответа/встречи с вами на следующей неделе.*
* ***Feel free to contact me by phone or email.****— Не стесняйтесь обратиться ко мне по телефону или электронной почте.*
* ***I should also remind you that the next meeting is on March 10th.****— Я также должен напомнить вам о нашей следующей встрече 10 марта.*
* ***We await your reply with interest.****— Мы ожидаем вашего ответа с заинтересованностью.*
* ***I appreciate any feedback you may have.****— Буду благодарен за любую обратную связь.*
* ***We look forward to building a strong business relationship in the future.****— Мы надеемся на крепкие деловые отношения в будущем.*

Для срочных вопросов:

* ***Please give this matter your immediate attention.****— Пожалуйста, срочно уделите внимание этому вопросу.*
* ***Please contact me as soon as possible.****— Пожалуйста, свяжитесь со мной как можно скорее.*

Для извинений:

* ***Once again, I am/we are terribly sorry for taking up so much of your time.****— Еще раз я/мы сожалеем, что потратили столько вашего времени.*
* ***Once again, I/we apologise for any inconvenience.****— Еще раз я/мы приносим извинения за любые причиненные неудобства.*

Для благодарности:

* ***Once again, thanks for your attention and your valuable time.****— Еще раз спасибо за ваше внимание и драгоценное время.*
* ***Thanks for your extremely helpful attention to this matter.****— Спасибо за ваше невероятно ценное внимание к данному вопросу.*
* ***Thanks again for your assistance, consideration, and time.****— Спасибо за вашу помощь, понимание и время.*

Подпись

Наиболее формальные варианты подписей:

* ***Yours faithfully,****— С искренним уважением, (подходит, если вам неизвестно имя получателя)*
* ***Yours sincerely,****— Искренне Ваш, (на тот случай, если вы знакомы с адресатом)*

Менее официозные прощания в деловых письмах:

* ***All the best,****— Всего наилучшего*
* ***Best/kind/warm regards,****— С наилучшими/добрыми/теплыми пожеланиями*
* ***Best wishes,****— С наилучшими пожеланиями*
* ***Best regards,****— С уважением*

Самые неформальные подписи:

* ***Best,****— Всего наилучшего*
* ***Take care!****— Всех благ!*

После того как вы выбрали уместный для вас вариант прощания, оставьте пустое место, чтобы подписать письмо от руки. Далее укажите ваши данные в следующем порядке:

1. Имя-фамилия

2. Должность (при необходимости).

Общие советы

1) Проверяйте письма на ошибки: особенно когда доходит до имен и фамилий;

2) Соблюдайте вежливый и уважительный тон;

3) Подбирайте короткие и ясные формулировки, чтобы избежать недопонимания;

4) Избегайте сокращений (**I’m, it’s, can’t**), сленга, жаргона и излишне разговорных слов и фраз;

5) Используйте личное местоимение **«I»** («я), когда говорите о себе, и **«we»** («мы), когда из контекста понятно, о ком конкретно идет речь;

6) Старайтесь использовать активный залог (**Active Voice**). Например:

Фразу **«Our meeting could be held on Thursday»** («Наша встреча может быть проведена в четверг») замените на **«We could meet on Thursday»** («Мы могли бы встретиться в четверг»);

7) Используйте модальные глаголы вежливости **«could», «would»** и **«might»**, если о чем-либо просите получателя. Например:

Вместо **«Please send me the last sales report»** («Отправьте, пожалуйста, последний отчет о продажах») пишите **«Could you send me the last sales report?»** («Не могли бы вы отправить мне последний отчет о продажах?»)

Не используйте **«can»** и **«will»** при запросах: на английском это будет звучать слишком прямолинейно;

Следите за форматом письма: выровняйте абзацы по левому краю и разделяйте их двойными пробелами, используйте одинарный интервал. Поля должны быть 2,5 см со всех сторон, а в качестве шрифта лучшим вариантом будет **Times New Roman**, 12 размер. Письмо печатайте на стандартном листе формата A4.

Примеры писем

Закрепим полученные знания на примере самого распространенного делового письма на английском — сопроводительного при поиске работы:

|  |  |
| --- | --- |
| *75 New Road*  *Lincoln*  *LN2 3AE*  *UK*    *Jennifer Doherty 25 October 2020*  *Head Recruiter*  *Bioniq Health-Tech Solutions Ltd*  *1−45 Durham Street*  *London*  *SE11 5JH*  *UK*    *Dear Ms Doherty,*    *I am writing to you regarding the position of junior content manager at your company.*    *I recently graduated with honors from the University of Lincoln with a bachelor’s degree in Marketing and I am fluent in key social media platforms such as Instagram, Facebook and Twitter. I also have a passion for health and fitness, so I believe my personal interest and marketing skills will allow me to perform excellent work as a junior content manager at Bioniq.*    *In my fourth year at university I had a 4-month internship with a famous healthcare company helping them develop a new marketing strategy. After we implemented it, we managed to expand our social media audience by 50% and increased the company’s organic traffic by 40% across all social media channels.*    *I excel at editing photos and videos using such programmes as Photoshop, StoryArt, Instamag, Unum and Canva. Moreover, I am fluent in French and Spanish which I believe is extremely important for working at an international company such as yours.*    *While I know that I still have a lot to learn, I am sure that I have all the necessary skills and qualifications to make an excellent addition to your staff.*    *I look forward to discussing with you my application.*    *Best regards,*    *Lynette Peterson.* | *75 Нью Роуд*  *Линкольн*  *LN2 3AE*  *Великобритания*    *Дженнифер Доэрти 25 октября 2020*  *Глава отдела по набору персонала*  *Bioniq Health-Tech Solutions Ltd*  *1−45 Дарем-стрит*  *Лондон*  *SE11 5JH*  *Великобритания*    *Уважаемая мисс Доэрти,*    *Я пишу вам относительно вакансии младшего контент-менеджера в вашей компании.*    *Недавно я выпустилась из Университета Линкольна с красным диплом бакалавра маркетинга, и я отлично владею ключевыми социальными медиа- платформами, такими как Instagram, Facebook и Twitter. Также моя страсть — здоровье и спорт, поэтому, на мой взгляд, благодаря моим личным интересам и навыкам маркетинга я смогу выполнять отличную работу в качества младшего контент-менеджера в Bioniq.*    *На 4 курсе университета я участвовала в четырехмесячной стажировке в известной медицинской компании, помогая им развить новую маркетинговую стратегию. После того, как мы ее применили, мы смогли увеличить аудиторию наших социальных медиа на 50%, а уровень органического трафика — на 40% на всех платформах.*    *Я прекрасно редактирую фото и видео с помощью таких программ, как Photoshop, StoryArt, Instamag, Unum и Canva. Кроме того, я свободно владею французским и испанским, что, на мой взгляд, очень важно при работе в такой международной компании, как ваша.*    *Хотя я знаю, что мне предстоит еще многому учиться, я уверена, что обладаю всеми необходимыми навыками и квалификациями, чтобы стать отличным дополнением вашей команды.*    *С нетерпением жду возможности обсудить с вами мой отклик.*    *С уважением,*    *Линетт Питерсон.* |