

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



الجمهورية اليمنية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة العلوم الحديثة
التعليم المفتوح وعن بعد

المحاضرة : الرابعة

المادة : مراسلات تجارية

طلاب التعليم المفتوح وعن بعد

11 من 1 صفحة

عناصر المحاضرة :

- 1- مصطلحات تستخدم في الرسائل التجارية.
- 2- انواع الرسائل التجارية.
- 3- رسائل الاستفسار . Inquiry letters
- 4- رسائل الاستفسار لأول مرة . first inquiry letters
- 5- رسائل الاستفسار المتكرر او العادي . Ordinary inquiry Letters

الهدف المرجو من المحاضرة :

- معرفة انواع رسائل الاستفسار.
- التعرف على رسائل الاستفسار لأول مرة وخصائصها.
- معرفة رسائل الاستفسار المتكرر وخصائصها.
- معرفة مكونات وتقسيمات موضع الرسالة ومحتوياته والاختلاف من رسالة اخرى .

نتائج المحاضرة :

- القدرة على اعداد رسالة استفسار لأول مرة باللغة العربية والانجليزية .

الوقت القياسي لأداء المحاضرة :

ساعتان من الزمن

وسائل إلقاء المحاضرة :

العرض على السبورة والشرح الكلامي فقط , والتطبيق العملي ومناقشتها مع الطلبة.



Useful phrases and vocabulary for writing business letters.

مصطلحات وكلمات تستخدم في كتابة الرسائل التجارية .

| | |
|---|--|
| We are writing | نكتب لكم |
| To inform you that | لإبلاغكم أن |
| To confirm | لنؤكد |
| To request | لنطلب |
| To enquire about | لنستفسر عن |
| I recently read / heard about | لقد قرأت / سمعت مؤخراً عن ... وأتمنى أن اعرف |
| Having seen your advertisement ini would like to | شاهدت إعلاناتكم في |
| We would appreciate it if you would | سنكون ممتنين لو تفضلتم |
| I would be interested in(obtaining / receiving) | سأكون مسروراً بالحصول على / تلقي |
| I received your address fromand would like to | تلقيت عنوانكم من |
| I am writing to tell you about | اكتب اليكم لاختبركم عن |
| thank you for your letter of March 15. | شكراً على رسالتك المؤرخة في 15 مارس |
| Thank you for contacting us. | شكرا على اتصالكم بنا |
| In reply to your request,..... | رداً على طلبكم |
| Thank you for your letter regarding | شكرا على رسالتك بخصوص |
| With reference | بالإشارة الى |
| Referring to previous contact | الإشارة الى اتصال سابق |
| I would just to confirm the main points | أود فقط ان اؤكد على النقاط الرئيسية |
| I would be grateful if you could | سأكون ممتناً لو تفضلتم |
| Could you possibly tell us / let us have | هل من الممكن ان تخبرنا / يمكننا ان |
| Could you please send me | ارجوا ان ترسل لي |
| In addition,..... | وبالإضافة الى |
| It would be helpful if you could send us | انا مهتم بـ (الحصول على / تلقي) |
| I am interested in (obtaining /receiving)..... | وسيكون من المفيد لو امكن ان ترسل لنا |
| Please let me know | اسمحي لي ان اعرف |
| Would you like us to | هل تريد منا ان |
| We would be happy to | وسنكون سعداء لـ..... |
| We are quite willing to | نحن على استعداد تام لـ..... |
| Our company would be pleased to | سيكون من دواعي سرور شركتنا لـ أن |
| We are pleased to announce that | يسرنا ان نعلن ان |
| I am delighted in inform you that | يسعدني ان أحيطكم علماً بأن |
| I would like to query the | أود الاستعلام عن |
| Please send us your price list.... | من فضلكم أرسلوا لنا قائمة الأسعار |
| We know about you from | تعرفنا عنكم من |

Business letters:-

To complete a foreign commercial transaction , there are several Kinds of letters that need to be exchanged between the seller and the buyer , some of them are sent by the buyer ,others are sent by the seller . Each Kind of such letters has its own distinguished characteristics and therefore needs special attention.

الرسائل التجارية :-

لإكمال المرسلات التجارية الأجنبية يوجد عدة أنواع من الرسائل التي تحتاج لتكون متبادلة بين البائع والمشتري والبعض ترسل عبر المشتري والبعض الأخر يرسل عبر البائع ولكن نوع من الرسائل خصائص مميزة.

ويوجد عدة أنواع للرسائل التجارية حسب الغرض من الرسالة كالتالي :

1- المعاملة الأجنبية أو الخارجية – 2- المعاملة المحلية أو الداخلية

There two Kinds of transactions: home transactions which take place between a buyer in a country and aseller in the same Country , and foreign transactions which take place between a buyer in a country and aseller in another country .

The buyer may deal directly with the seller without any intermediary ,or he may place his order through a commission agent .

- يوجد نوعين من المعاملات : المعاملات المحلية تتم بين المشتري والبائع من نفس البلد أي معاملات تجارية داخلية (دخول الوطن) والمعاملات الخارجية تتم بين المشتري من بلد والبائع من بلد آخر أي أن المشتري يكون مثلاً في اليمن والبائع من الصين لذلك تكون هذه معاملات تجارية خارجية ممكن يتعامل المشتري مباشرة مع البائع بدون أي وسيط أو ممكن يحدد طلباتة عبر وكيل مكلف لذلك .

-Foreign correspondence can be divides into many Kinds:-

-تنقسم المراسلات الأجنبية إلى عدة أنواع :-

أنواع المراسلات التجارية :

1-(-Inquiries, Requests)

1- طلبات الاستفسارات .

2-Replies to Inquiries (Quotations)

2- الردود علي الاستفسارات (عروض اسعار)

3-offers

3- العـروض

4-Orders, Indents.

4- الـطلب

5-Complaints and Adjustment.

5- التذمر و التسوية والاعتذار .

6-Payment and Acknowledgement of payment.

6-السداد ومطالبة السداد .

سيتم في هذه المحاضرة تناول النوع الأول من المراسلات التجارية وهو :

1--Inquiries, Requests.

1- رسائل طلبات الاستفسارات .

A – The Inquiry:-

Most business transactions start with an inquiry .when a buyer does not Knew exactly at what price or on what terms he can get certain goods or services , he writes a message to one or more suppliers , this message is called an inquiry .

An inquiry is defined as a letter sent from a buyer to a seller (supplier) asking for information about a product or service).

Inquiries can be classified into two kinds: - First inquiry, and Ordinary inquiry .

رسائل الاستفسار : تعرف رسائل الاستفسار باننا رسائل تكتب من قبل مرسلها الى مستقبلها للحصول على معلومات معينة او معلومات إضافية .

1- تبدأ معظم المعاملات التجارية بالاستفسارات وذلك عندما لا يعرف المشتري بالضبط كم الأسعار وماهية الأصناف لذلك يتأكد عن البضائع أو الخدمات بكتابة رسالة لمورد ((يسأله عن معلومات حول المنتج والخدمات وتصنف الاستفسارات الى نوعين الاستفسار الأول ((المبدي)) والاستفسار العادي ((المكرر)).

ماهي دوافع كتابة رسائل الاستفسار؟

تتعد دوافع وأسباب كتابة وتحرير رسائل الاستفسار يمكن تلخيصها بالاتي :

1-الاستفسار عن القوانين واللوائح والأنظمة.

2- الاستفسار عن الأشخاص ومدى صلاحيتهم للعمل وعن السمعة التجارية او المركز المالي.

3- الاستفسار عن مصدر البضاعة.

4- الاستفسار عن بضاعة بغرض الشراء وطلب عرض سعر.

5- الاستفسار عن طرق الدفع والسداد وكذلك أنواع الخصومات والوكالات التجارية.

1-First inquiry:-

1- الاستفسار الأول ((المبدي)):-

It is inquiry to a supplier with you have not done business before. A letter of inquiry many be written as a result of seeing a trade exhibition, affirm, s catalogue, advertisements in newspapers or contacting commercial establishments and obtaining names and addresses of the desired supplier who deals with the product or service of interest to the writer.

هو إرسال رسالة استفسار للمورد الذي لا ترتبط معه بعلاقة عمل من قبل اي الذي ستتعامل للمرة الأولى وتكون رسالة الاستفسار او الاستعلام الأولى نتيجة حصولك عن أسماء المنتجات أو الخدمات وعناوين المورد عن طريق معرض تجاري أو كتالوج أو الإعلانات التي يشارك فيها المورد.

- أيضا يمكن تعريف الاستفسار بأنه الرسالة الأولى تُرسل دون ان توجد أي علاقة سابقة او معرفة شخصية مع الجهة المرسل إليها.

- خصائص رسائل الاستفسار الأول :** يوجد العديد من الخصائص والأمور التي يجب مراعاتها إلى جوار خصائص المراسلات التجارية العامة عند صياغة رسالة استفسار لأول مرة وهي كالتالي :
- 1- يجب إعلام القارئ عن ماهية منشأتنا من حيث الاسم والنشاط.
 - 2- توضيح وذكر حجم المنشأة وكذلك الخبرة التي تمتلكها والحصة السوقية.
 - 3- يجب التوضيح للقارئ عن المصدر الذي تعرقنا من خلاله علي عنوان وشركة القارئ .
 - 4- يجب مراعاة أيضا الخصائص العامة للمراسلات التجارية وكذلك أجزاء الرسالة السبعة المتعارف عليها.
 - 5- اي أمور أخرى تفيد المنشأة مثل ذكر الوكالات التجارية ان كان للمنشأة وكالات أو أهمية السوق بالنسبة للقارئ.
- يوجد مثال علي رسائل الاستعلام الاولي :-

نموذج رسالة استعلام من تاجر إلي مصنع أجنبي
هذه رسالة من تاجر تجزئة لدية عدة محلات تجارية في اليمن إلي مصنع في إيطاليا يشرح فيها البائع كيف تعرف علي المصنع ويقترح بتحديد طلبية في حال اعطي خصماً كمياً وتمت الموافقة علي طريقة الدفع .

High Quality Co. Ltd.

11 من 6 صفحة

Hadda St – Sana'a- Yemen
Tel:--01420420 – fax:01420421

6 su February, 2012

The World Fashion Co.,
Steven St, Roma,
Italy.

Dear Sirs,

We are a large company of clothing trading ,and we have many branches in Yemen and looking for a manufacturer who could supply us with wide rands of sweaters for the teenage market .we were impressed by the selection of sweaters that were displayed on your stand at the" Menswear Exhibition " that was held in Hamburg last month .

As we usually place very larg orders, we would expect a quantity discount in addition to a 20% Arade discount of net list prices , and our terms of payment are normally 30 – day bill of exchange documents against acceptance.

If these conditions interest you , and meet orders of over 500 garments at one time , please send us you soon .

Yours Faithfully,
Sam Wailed
General Manager.

2- Ordinary inquiry: -

It is an inquiry to supplier with whom you have done business before. Here you are considered a regular customer , so there is no need to identify yourself to the supplier .

: يقصد بها استفسار المورد الذي ترتبط معه بعلاقة عمل سابقة أي أنك عميل منتظم وسابق لذلك لا تحتاج هنا إلى التعريف بنفسك مجدداً للمورد.
- أيضا يقصد بها بانها الرسائل التي ترسل بشكل متكرر او دوري اي قد سبقتها رسائل اخرى وان العلاقة التجارية قديمة, ففي هذا النوع من الرسائل نقل الرسمية في التعامل ولا يحتاج الكاتب إلى التعريف عن نفسه.

خصائص رسائل الاستفسار الدائم :

When you write an ordinary inquiry follow these points:-

عندما تكتب رسالة استفسار عادي أو دائم أتبع النقاط الآتية :-

- 1-أبداء رسالتك بالسؤال أولاً سئلة عن ماذا تريد الاستعلام عنة من المورد لكي يعرف عن ماذا اتسستفسر .
- 2-ضع الاستفسارات في شكل سؤال وليس في شكل عبارات .
- 3- أجعل الأستفار قصير يدل علي البساطة والوضوح والاختصار ويوصل ما تريد .
- 4- يجب مراعاة أيضا الخصائص العامة للمراسلات التجارية وكذلك أجزاء الرسالة السبعة المتعارف عليها.

Roa'a Fashions. Co.,
40 St – Sana'a- Yemen,
Tel:--01677677 – fax:01677678,
E-mail : Roa'a@yahoo.com.

6 March, 2013

Ms. Lames,
World Fashion Co.,
Ataturk Basha St, Ankara,
Turkey.

Dear Ms. Lames,

Some years ago we bought from you wrist watches in stainless steel cases, with unbreakable glass.

We are interested to know whether you are making watches of this type, and if so, should be glad have particulars, including price for quantities of not less than one hundred. We should require delivery within four weeks for order.

If these conditions interest you, and you are still making this item of watches, please send us the quantity and the way of money paid, we hope that in soon.

Yours Faithfully,

Roa'a Shabibi

Exclusive Manager.

واجب المحاضرة الرابعة :

ملاحظة مهمة جداً :

يجب إرساله قبل بدء المحاضرة الخامسة بـ 5 ساعات على الأقل على البريد الإلكتروني التالي Morsal2013i@gmail.com ولن يقبل إي واجب إلا عبر الإيميل فقط.

السؤال الأول : ترجم الرسالة التجارية الى اللغة العربية ؟

Perspective Graphic Design Studio

Apt# 25, Almatari Bldg., Alzubairy Str., Sanaá, Yemen

Tel: +967 1 498066, Fax: +967 1 498065

Website: www.perspective-ye.com

Email: saleh.alademi@perspective-ye.com

19 May 2012

**Mr. John Bao,
Innovation Media
Guangzhou,
China.**

Dear Mr. John Bao,

We are **Perspective Graphic Design Studio**, we are specialized in Importing and Marketing the Advertising products in Yemen, we are in this field since 2004, and we have three branches in most important cities in Yemen.

We meet last month in the 18th Expo Sana'a exhibition, we would like to be an exclusive agent to your company in Yemen, so could you please send me your products list with the prices, specifications and sizes.

If you agree to make this cooperate, your prompt reply will be highly appreciated, and please send me your payment rules with the discounts that you give it to your agents.

Yours faithfully,

Saleh Alademi

Public Relation Officer

السؤال الثاني : / ماهو الفرق بين الرسائل الاستفسار لأول مرة ورسائل الاستفسار المتكررة ؟

11 من 10 صفحة

www.ums-edu.com/distance

distance@ums-edu.comE-mail:

Tel: +967- 01- 530380

السؤال الثالث: ضع علامة صح امام العبارة الصحيحة وعلامة خطأ امام العبارة الخاطئة ؟

Q.3- Make true front of the correct sentence and foals front of the wrong sentence ?

- The heading contents a Date of letter's writing. ()
- Dear Madam, used in a letter written to unmarried man. ()
- The signature is at the end of the letter and paper. ()
- Dear sirs, used to one man. ()

السؤال الثالث: اجب عن كل الأسئلة التالية باختيار اجابة صحيحة واحدة فقط ؟

Q.4- Answer all the following questions by choosing one answer only ?

1- One from the following forms is correct :-

a- April 10 , 2012 ----- b- 8 April , 2012 / c-2012, April 8 / d- April 8 2012

2- One from the following forms is correct :-

a-Mr.Jamal ----- b- Mrs.Amal, ----- c-Ms. Ahamd & Ali, ----- / d- Messers Yemen Co

3- The opening words of greeting in letters are known as the :-

a-Complimentray close ----- b- Salutation ----- c- Inside address ----- / d- Heading.

4- The body of the letter is divided into :-

a- Two parts ----- b- No one here ----- c- Five parts ----- / d- More than four

5- One from the followong forms is the last part of the letter :-

a-Body ----- b- Signature ----- c- Heading ----- / d- a & b

6- The part of the letter that contians the day, month and, year is the :-

a-body ----- b-day ----- c- No one here ----- / d- Heading

7- The suitable title for adderssing unmarried woman is :-

a- Ms ----- b- Miss ----- c- Mrs ----- d- Mr

8 - The salutation is typed :-

a- At the right margin ----- b- At the left margin ----- c- Above the heading ----- d- no one here