

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



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

المحاضرة : الخامسة

المادة : مراسلات تجارية

طلاب التعليم المفتوح وعن بعد

2-Replies to inquiries (Quotations):

2- رسائل الرد على الاستفسار :

- All firms which desire to remain in the market and retain good should answer inquiries immediately if possible .

- ينبغي لجميع الشركات التي ترغب في البقاء في السوق والاحتفاظ بالعملاء جيدا الرد على الاستفسارات الواردة من العملاء بأسرع وقت ممكن.

تعريف رسائل الرد على الاستفسار :

تعرف رسائل الاستفسار بأنها الرسالة المحررة من قبل الشخص المعنوي أو الطبيعي الذي وصلتته رسالة استفسار فيقوم بالرد عليها, أي لا وجود لرسائل الرد على الاستفسار إذا لم توجد رسائل استفسار, أيضا يجب الرد في الإجابة بأسرع وقت ممكن ان لم يكن في نفس يوم وصول رسالة الاستفسار بدون تأخير, كما يجب الحرص على ان تستوفي الرسالة الإجابة الكافية عن الاستفسارات والإيضاحات.

خصائص رسائل الرد على الاستفسار :

- 1- الإشارة إلى رسالة الاستفسار من حيث تاريخ الرسالة ورقمها إن وجد.
- 2- الشكر على الثقة التي وضعها المستفسر , وكذلك إبداء نوع من المجاملة اللطيفة للمستفسر.
- 3- توضيح أهمية الموضوع المستفسر عنه بالنسبة وربطه بأهداف الشخص المستفسر.
- 4- إرسال كتالوجات او قائمة أسعار شاملة للأسعار ومواصفات كاملة .
- 5- تحديد مدة سريان العرض, وذكر شروط التسليم والبيع وكذلك طريقة الدفع.
- 6- تحديد ماذا يشمل السعر هل السعر يشمل تكاليف التعبئة والنقل والتأمين أم السعر بدون ذلك .
- 7- الإجابة عن الاستفسارات جميعها بشكل نقاط طبقا لتسلسلها في رسالة الاستفسار السابقة.
- 8- الإجابة والتوضيح للأمور الممكن ان يستفهم حولها القارئ عند القراءة للرسالة.
- 9- التعبير عن الأمل في الاستمرار في العلاقة التجارية مع الاستعداد للتعاون في تقديم ما يلزم من سلع او خدمات.

ملاحظة : يتحدد نوع الرد حسب نوع الاستفسار, فإذا كان الاستفسار عن معلومات بيانات لشخص ما فيكون الرد بتلك المعلومات فقط, أما إذا

كان الاستفسار عن بضاعة بقصد الشراء فان الرد يوضح كافة التفاصيل عن تلك البضاعة المطلوب شراءها مرفق مع الرسالة كتالوجات او برشورات للتأكيد ولتوضيح تفاصيل ومواصفات وإحجام ومقاييس البضاعة وكذلك مستوى جودتها , ويجب ان تشمل الرسالة أيضا شروط البيع والتسليم وتكاليف الشحن والتأمين وتحديد طريقة الدفع والسداد.

بينما تختلف رسالة الرد في حالة كانت رسالة الاستفسار عن بضاعة لغرض التعرف فقط فلا يتم توضيح شروط التسليم والشحن والتأمين وطريقة الدفع لان المستفسر يريد فقط التعرف على أنواع المنتجات ومواصفاتها فقط ولا يرغب في الشراء ولكن يجب ان تكون في هذه الحالة الرسالة رسالة ترغيب وتحفيز للمستفسر وتنقله من الرغبة في التعرف على المنتجات وتفصيلها إلى الرغبة في الشراء والطلب .

وتنقسم رسالة الرد على الاستفسار إلى ثلاثة أجزاء مثلها مثل أنواع الرسائل الأخرى حيث ينقسم موضوعها إلى الآتي :

1- الافتتاحية أو المقدمة للموضوع : من الجمل والعبارات التي تستخدم في هذا النوع من الرسائل في افتتاحية الرسالة الآتي :

(بالإشارة إلى رسالتكم المؤرخة في رقم (.....) والتي وصلتنا في تاريخ :.....نشكركم على رسالتكم التي سألتكم فيها عن منتجاتنا من)

2- منتصف الرسالة أو صلب الموضوع : من الجمل التي يبدأ بها منتصف الرسالة قيل الرد على الاستفسارات مثل :

(يسرنا ان نوضح لكم بعض الاستفسارات التي ترغبون معرفتها , ونشكركم على ثقافتكم بنا), وبعدها يبدأ الإجابة عن الاستفسارات بالترتيب حسب ترتيبها في رسالة الاستفسار.

3- الخاتمة أو خاتمة الموضوع : يوجد بعض العبارات التي نختمت بها رسائل الرد على الاستفسار منها :

(نحن على أتم الاستعداد لتلبية كافة احتياجاتكم - آمين إن نسمع منكم ثانية - سوف نتعامل مع أي طلب يردنا منكم باهتمام وحرص شديد - يمكنكم الكتابة إلينا ثانية إذا كنتم تحتاجون إلى معلومات إضافية)

مصطلحات تجارية تستخدم في رسائل الرد على الاستفسار :

تستخدم بعض المصطلحات التجارية في رسائل الرد على الاستفسار عن البضاعة بقصد الشراء منها :

- 1- **الاعتماد المستندي (Documentary Credit)** يقصد به هو عقد بين المستورد وبنكه وفيه كافة الشروط المالية وغيرها لاستيراد البضاعة ليقوم هذا البنك نيابة عن المستورد بدفع قيمة البضاعة للمصدر أو لبنكه حال تسلمه مستندات الشحن , ويتم دفع جزء من ثمن البضاعة لدى فتح الاعتماد والباقي لحين وصول الوثائق .
- 2- **بوالص الشحن (Shipping Documents)** هي عبارة عن تعهد من شركة الملاحة أو الشركة الناقلة أو من ينوب عنها بتوصل البضاعة من ميناء الشحن إلى ميناء الوصول وتسمى باللغة الانجليزية (Bill of Lading) , أما إذا كانت البضاعة منقولة جواً فتسمى بوليصة الشحن الجوي (Airway Bill) وتعتبر بوالص الشحن الأكثر أهمية فهي أشبه ماتسمى بجواز سفر البضاعة للأسباب التالية :
 - 1- تعتبر إيصلاً يثبت حوزة الناقل للبضاعة.
 - 2- تعتبر (سند ملكية) يمكن تحويل ملكية البضاعة بموجبه من شخص إلى آخر.
 - 3- تبين تفاصيل البضاعة كماً ونوعاً ووزناً تشير إلى ميناء التحميل وميناء التفريغ والبنك المراسلالخ.
 - 4- تعتبر سند التزام بإيصال البضاعة إلى وجهتها المحددة.
 - 5- تعتبر سند انتمان وتتم المطالبة بالبضاعة بموجبه.
 - 6- تعتبر عقداً مكتوباً يمثل مسؤولية كافة الأطراف المتعاقدة البائع والشاحن أو من ينوب عنه أو البنك الوسيط.
- 3- **بوالص التأمين (Insurance Policy)** هي تعهد من شركة التأمين للتاجر بالتعويض عن الجزء التالف من البضاعة أو ما يصيبها أثناء نقلها من ميناء الشحن إلى ميناء الوصول .
- 4- **الفواتير التجارية :** يقصد بها فواتير الشراء وتسمى باللغة الانجليزية (Invoices) وهي الوثائق الأساسية في التجارة وهي بيان قيمة البضاعة بالنقد المستخدم ويشترط إبرازها عند التخليص الجمركي على البضاعة.
- 5- **شهادة المنشأة :** شهادة تصدرها الغرفة التجارية في بلد المصدر تثبت منشأ البضاعة (مكان التصنيع) وتطلب هذه الشهادة عادة في بلد المستورد.
- 6- **تسليم ميناء المصدر (البائع) :-** تكون مسؤولية المصدر حتى وصول البضاعة ميناء التصدير ويتحمل المستورد بعد ذلك كلاً من أجور نقل البضاعة والتأمين عليها حتى وصولها إلى ميناء بلاده .
- 7- **تسليم ميناء المستورد (المشتري) :-** تكون مسؤولية المصدر حتى تصل البضاعة ميناء بلد المستورد فما ذلك تكلفة الشحن والتأمين.
- 8- **الخصم النقدي (خصم تعجيل الدفع) : (Cash Discount)** هو عبارة عن التخفيض من قيمة ثمن البضاعة أو الدين بنسبة مئوية إذا تم دفع ثمن البضاعة أو سداد الدين خلال فترة زمنية محددة وهذا يسجل في دفاتر كلا من البائع والمشتري.
- 9- **الخصم التجاري (Trading Discount)** هو عبارة عن تخفيض نسبة الربح للبائع وهو وسيلة لتحديد السعر الفعلي للبيع وهو لا يعتبر خسارة للبائع ولا ربحاً للمشتري , لان البائع يضع سعراً مرتفعاً بربح مرتفع لإرضاء رغبات بعض الزبائن المساومين وهو نوع من أنواع الدعاية .
- 10- **خصم الكمية (Quantity Discount)** هو تخفيض من قيمة البضاعة كلما زادت المشتريات عن الحدود العليا فكلما زادت قيمة المشتريات من قبل المشتري كلما زادت نسبة الخصم له.

World Fashion Co.,
Ataturk Basha St, Ankara, Turkey
Tel:--09679977800 – fax:09679977801,
E-mail : fashion-world@yahoo.com.

15 March, 2013
th

Ms. Roa'a Shabibi,
Roa'a Fashions. Co.,
40 St - Sana'a,
Yemen.

Dear Ms. Shabibi,

Thank you for your inquiry of 8 March, which ask about wrist watches in stainless steel cases with unbreakable glass.

We are still making watches of the type referred to and welcome the prospect of your renewed custom. Owing to the increased demand for them, we can now offer these watches in a wider range than when you placed your last order. For quantities of not less than one hundred of each type our prices, c.i.f. Ankara, are from \$ 12.75 each for the 'Popular' to \$ 32.60 each for the 'Aristocrat'. These price are subject to a trade discount of 40% on the ex work cost.

The enclosed booklet contains details of all our watches and will enable you to make suitable selection. For all types we can promise delivery well within the period of four weeks mentioned in your letter.

Yours Faithfully,

Ms. Lames,

Marketing Manager.

أسئلة حول المحاضرة الخامسة :

السؤال الأول : اذكر خصائص رسائل الرد على الاستفسار ؟

السؤال الثاني : عرف المصطلحات التجارية :

(الخصم النقدي - الاعتماد المستندي - بوالص التامين - بوالص الشحن - فاتورة الشراء - التسليم ميناء التصدير - خصم الكمية)

السؤال الثالث : تعتبر بوليصة الشحن من أهم المستندات اللازمة لعملية الشراء علل ذلك ذكرا الأسباب التي جعلتها مهمة ؟

السؤال الرابع : اعد رسالة رد على الاستفسار مراعيأ كافة الخصائص التي يجب مراعاتها عند صياغة الرسالة ؟

السؤال الخامس : اذكر اهم العبارات التي تذكر في افتتاحية رسائل الرد على الاستفسار وكذلك في الخاتمة ؟