

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



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

**المحاضرة : السادسة**

**المادة : مراسلات تجارية**

**طلاب التعليم المفتوح وعن بعد**

## عناصر المحاضرة :

- 1- تعريف رسالة العرض .
- 2- خصائص رسالة العرض.
- 3- محتويات أجزاء رسالة العرض.
- 4- نموذج لرسالة العرض كرسالة رد على استفسار.
- 5- نموذج لرسالة العرض كرسالة عرض لأول مرة.
- 6- نموذج لرسالة العرض من تاجر جملة محلي لتاجر تجزئة محلي.

## الهدف المرجو من المحاضرة :

- معرفة رسالة العرض كرسالة رد على الاستفسار.
- معرفة رسالة العرض كرسالة عرض لأول مرة .
- معرفة خصائص رسالة العرض.
- معرفة كلمات ومحتويات رسالة العرض..

## نتائج المحاضرة :

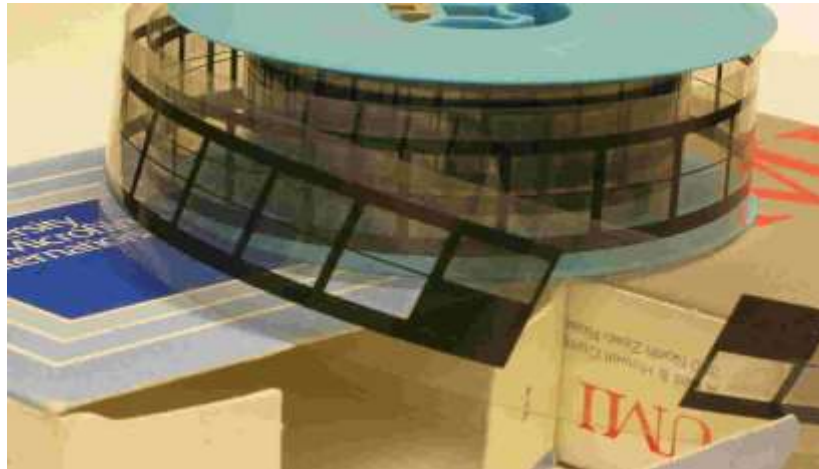
- القدرة على إعداد رسالة رد على استفسار كرسالة عرض باللغة العربية والانجليزية .
- القدرة على إعداد رسالة عرض لأول مرة باللغة العربية والانجليزية

## الوقت القياسي لأداء المحاضرة :

ساعتان من الزمن

## وسائل إلقاء المحاضرة :

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



### 3- (Quotations):

3- رسائل العرض :

- رسائل العرض نوعين نوع يرسل مرفق مع رسالة الرد على الاستفسار تم تناوله في محاضرة
- رسائل الرد على الاستفسار سابقا ونوع اخر يرسل كعروض تسويقية يستهدف العملاء والمسوقين وهذا النوع سيتم تناوله في هذه المحاضرة.
- كما يقصد برسائل العرض رسائل عروض الاسعار التي تشمل الاسعار والمواصفات للسلعة او للخدمة المراد تقديمها او بيعها .

**After receiving the letter of enquiry from a prospective buyer, the sellers supply the relevant information by writing a letter that is called quotation letter.**

#### تعريف رسائل العرض :

تعرف رسائل العرض بأنها رسالة يحررها البائع او صاحب السلعة او الخدمة لغرض تسويق سلعته او الخدمة المراد تقديمها ويخاطب بها العميل او المستهلك بوجود بضاعة او خدمة لديه يريد بيعها شارحاً في الرسائل او مرفقاً معها كافة التفاصيل اللازمة لتوضيحها للمشتري وقد تاتي هذه الرسالة رداً على رسالة استفسار سابقة او تاتي بدون ترسل مسبق ويعتبر هذا النوع من وسائل التسويق للبائع او المصدر حيث يعرض سلعته او خدمته للاخرين بغرض بيعها. من الجدير ذكره ان رسائل العرض تستخدم بكثرة عند وصول اصناف جديدة من البضائع او تقديم نوع جديد من الخدمة او جرى تخفيض على الاسعار ....الخ.

كما ليست رسائل العرض دائما بين بائع ومشتري فقد تكون بين مصدر ومشتري او وسيط ومشتري.

#### خصائص رسائل العرض :

- 1- ذكر اصناف البضاعة واحجامها وعلاماتها التجارية وكذلك مواصفاتها الكاملة ومستوى جودتها.
  - 2- ذكر مواصفات الخدمة ومميزاتها كاملة ان كانت الرسائل لاجل تقديم خدمة وليست بضاعة.
  - 3- تحديد الاسعار وشروط البيع والدفع والتسليم وكذلك طريقة الشحن ومصاريف الشحن والتامين.
  - 4- تحديد مدة سريان العرض.
  - 5- إمكان إرفاق كتالوجات تتضمن كافة المواصفات التي لم تذكر في الرسالة او الاضافية والمكملة.
  - 6- إثارة اهتمام العميل بالسلعة وترويجها بالشكل الكافي.
  - 7- خلق الرغبة لدى العميل للشراء بعد قراءة الرسالة والاطلاع على عرض السعر والكتالوجات.
  - 8- الإجابة بشكل كامل عن كل ما قد يتبادر إلى ذهن القارئ دون ترك اشياء استفسامية.
  - 9- إقناع العميل بالسلعة او الخدمة وانها هي الافضل في السوق وربط احتياج المشتري باهمية هذه السلعة او الخدمة المقدمة.
  - 10- تحفيز العميل لكي يتخذ قراره بشراء السلعة او طلب الخدمة دون تردد وهذا من خلال الخصومات والمميزات التي تمنح له مقابل الشراء وكذلك السعر الأقل بالجودة المناسبة.
- ملاحظة : في حالة إرسال رسالة عرض لأول مرة اي بدون ان تصلنا من قبل رسالة استفسار ولا يوجد علاقة سابقة مع القارئ يجب ان نعرف عن أنفسنا في بداية الرسالة ؟ لاننا لأول مرة نتعامل مع القارئ .

ملاحظة : قد ترسل رسالة عرض السعر إلى عدة عملاء وفي هذه الحالة تسمى بالرسالة الدوارة حيث تغير فقط عنوان المرسل اليه فقط والا فالمضمون واحد.

## تقسيمات موضوع رسالة العرض:

تنقسم رسالة العرض إلى ثلاثة أجزاء مثلها مثل أنواع الرسائل الأخرى حيث ينقسم موضوعها إلى الأتي :

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

- نود ان نلفت انتباهكم بأننا طرحنا صنفاً جديداً في السوق من منتجاتنا.

- يسرنا إن نعلمكم بوصول تشكيلة واسعة من .....

- يسرنا ان نعلمكم باننا قد اسسنا مركزاً متكاملأ لتقديم الخدمات.....

- يسرنا ان نتقدم اليكم بعرض خاص عن .....

- يسرنا بان نبلغكم عن وصول تشكيلة جديدة من .....

**2- منتصف الرسالة أو صلب الموضوع :** من الجمل التي يبدءا بها منتصف الرسالة قبل العرض مثل :

- يدخل في موضوع الرسالة وهو عرض السعر المراد توصيله للقارئ وعادة ما يبدءا بكلمة نحيطكم علماً او كلمة إليكم عرض مفصلاً عن وهكذا.

**3- الخاتمة أو خاتمة الموضوع :** يوجد بعض العبارات التي نختتم بها رسائل العرض منها :

- سوف يقوم مندوبنا بزيارتكم لعرض نماذج من هذه المنتجات.

- يمكنكم زيارة موقعنا الإلكتروني الموضح أعلاه.

- مرفق لكم كتالوج يوضح لكم كافة المنتجات وكذلك المواصفات الأخرى.

- نتمنى إن ينال عرضنا رضاكم ويحظى باهتمامكم.

- نأمل إن يكون عرضنا مناسب لكم .

## مصطلحات تجارية تستخدم في رسائل الرد على الاستفسار وكذلك رسائل العرض :

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 بتوصيل 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 إيصالاً 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 المراسل .....الخ.
- 4- تعتبر سند التزام بإيصال البضاعة إلى وجهتنا 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.

نموذج لرسائل العرض :

سيتم في النموذج عمل رسالة استفسار عن عرض سعر وبعدها رسالة عرض سعر ردا عليها :

**The Yemenia- Co. for Trading.,**  
**Taiz St - Sana'a, Yemen,**  
**Tel:- 0096701622622 – fax:0096701622621,**  
**Email : [purchase-manager@gmail.com](mailto:purchase-manager@gmail.com)**

**25 May, 2012**

**The Union Co. for Paper,**  
**7 St, Istanbul,**  
**Turkey.**

th

**Dear Sirs,**

**Will you please quote for the supply of about 50 reams of good quality white poster paper suitable for poster work generally.**

**We require paper that will retain its white appearance after pasting on walls and hoardings and shall be glad if you will state your prices, including delivery at our works, and send us sample. Delivery would be required within four weeks of order.**

**We hope to receive great quotation from you.**

**Yours Faithfully,**  
**Mr. Osama,**  
**Purchase Manager.**

نموذج رسالة العرض رداً على رسالة طلب عرض السعر :

**Union Co. for Paper,**  
7 St, Istanbul, Turkey,  
Tel:--09679977800 – fax:09679977801,  
[www.unionpaper.com](http://www.unionpaper.com)

02<sup>Th</sup> June, 2012

**Mr. Osama,**  
**The Yemenia- Co.,**  
**Taiz St - Sana'a,**  
**Yemen.**

**Dear Sir,**

We thank you for your inquiry of 25<sup>th</sup> May and, as requested, enclose samples of different qualities of paper suitable for poster work and quote as following:

Al quality printing paper, white 2.5 \$ per kg.

A4 do 2\$ "

A3 do 3\$ "

These prices include delivery at your works. All these papers are good quality and quite suitable for poster work. We guarantee that will not discolor when pasted.

We can promise delivery within one week from receiving order and hope you will find both samples and prices satisfactory.

**Yours Faithfully,**

**Mrs. Alkasander,**

**Marketing Manager.**

صفحة 7 من 10

[www.ums-edu.com/distance](http://www.ums-edu.com/distance)

E-mail: [distance@ums-edu.com](mailto:distance@ums-edu.com)

Tel: +967- 01- 530380

**Union Co. for Paper,**  
7 St, Istanbul, Turkey,  
Tel:--09679977800 – fax:09679977801,  
[www.unionpaper.com](http://www.unionpaper.com)

02 June, 2012

**The Yemenia- Co.,**  
Taiz St - Sana'a,  
Yemen.

**Dear Sirs,**

We are Union Company for Paper trading , we have worked in this field since 15 years , we are the first company for paper production in Turkey, we have various agents around world and, we export to many countries.

We would like to get a new marketing in Yemen, so we want to deal with you together, so we sent this quotation enclose samples of different qualities of paper suitable for poster work and quote as following:

Al quality printing paper, white 2.5 \$ per kg.

A4 do 2\$ "

A3 do 3\$ "

These prices include delivery at your works. All these papers are good quality and quite suitable for poster work. We guarantee that will not discolor when pasted.

We can promise delivery within one week from receiving order and hope you will find both samples and prices satisfactory.

**Yours Faithfully,**  
**Mrs. Alkasander,**  
**Marketing Manager.**



**Yemenia corporation,**  
**Old city St, Ibb, Yemen,**  
**Tel: 04-679220 – fax: 04- 679221,**  
**[www.yecorp.com](http://www.yecorp.com)**

**02 August, 2013**

**The king moll ,**  
**60 St - Sana'a,**  
**Yemen.**

**Dear Sirs,**

**We have the pleasure to inform you that we have recently received new sets of the most fashionable garments for men and women all size. We have also received a new variety of silk neck ties and fancy silk scarf's.**

**Quantities are very limited and prices are highly competitive. You are warmly invited to visit our stores and not let this golden opportunity slip by. Special quantity discounts are offered for those who buy more than one item.**

**The sooner you visit us, the wider and better will be your choice.**

**Yours Faithfully,**

*Ms. Rania,*

**Sales Manager.**

**Majesty for trading company**

Baghi st. , Paris , France

Tel : + 011 – 01- 2666512 , Fax : + 011- 01-2156463

E-mail: [Majestytrad.co@fashionmod.com](mailto:Majestytrad.co@fashionmod.com)

May 16<sup>wed</sup> , 2012

Miss Afrah AL-Barhami ,  
Al - Barhami Limited co. ,  
Hadda st. , Sana'a ,  
Yemen.

Dear Miss,

We are Majesty for trading company to export French perfume & Makeup , We heard about your famous company and we are very happy to dealing with you , Because we want agents in many Arabic countries .

We have Makeup special to sensitive skin and eyes as Porghua brand and some French perfume to sensitive skin as :

No.	Kind of makeup	Description	size	Catalogue No.	Price per unit
1	Bourjois brand foundation	6 color	50 ml	Bvr 0236	38 \$
2	Bourjois brand powder	6 color	40 g	Bvr 0237	25 \$
3	Bourjois brand mascara	4 color	12 ml	Bvr 0238	10 \$
4	Bourjois brand eye liner	12 color	8 g	Bvr 0239	6 \$
5	Bourjois brand shadow powder	30 color	28cm*20cm	Bvr 0240	52 \$
6	Bourjois brand rouge	30 color	6 ml	Bvr 0241	8 \$
7	Bourjois brand sun cream	4 color	50 ml	Bvr 0242	30 \$
1	Boss spray	For man & women	120 ml	Nyd 0452	32 \$
2	Lacoust perfume	For man & women	135 ml		40 \$
3	Boss lotion spray	man only	150 ml		36 \$
4	Jojo perfume	man only	150 ml		32 \$
5	Moda spray	For women only	150 ml		38 \$
6	Mon perfume	For women only	120 ml		22 \$

All information above to small size and we are going send simple from all kind with our commissary from our branch in Sana'a , We are going to make 5 % trade discount to one group of all kind of makeup or perfumes. We hope to accept the display and we look forward your order .

Faithfully Yours ,

*Mrs. Kristina Jon .*

Sales Manager.