

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



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

المحاضرة : السابعة

المادة : مراسلات تجارية

طلاب التعليم المفتوح وعن بعد

عناصر المحاضرة :

- 1- تعريف رسالة الشكوى والتذمر.
- 2- خصائص رسالة الشكوى والتذمر.
- 3- محتويات أجزاء رسالة الشكوى والتذمر.
- 4- نموذج لرسالة رسالة الشكوى والتذمر.
- 5- نموذج لرسالة التسوية رداً على رسالة الشكوى.

الهدف المرجو من المحاضرة :

- معرفة رسالة الشكوى والتذمر.
- معرفة خصائص رسالة الشكوى والتذمر.
- معرفة تقسيمات ومحتويات رسالة الشكوى والتذمر.

نتائج المحاضرة :

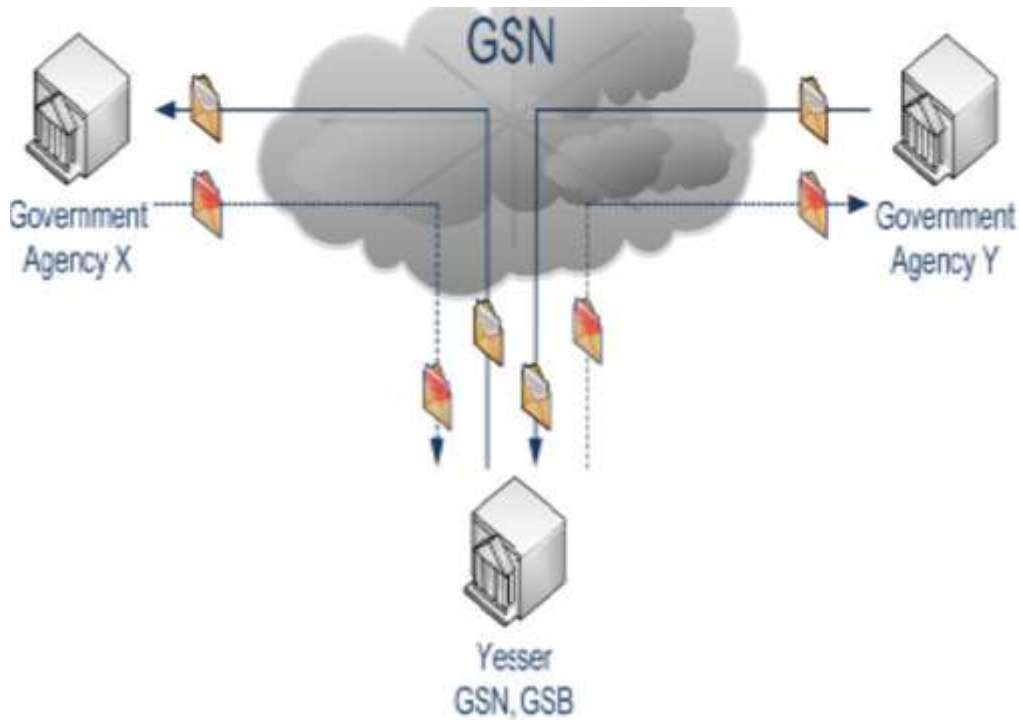
- القدرة على إعداد رسالة الشكوى والتذمر.
- القدرة على إعداد رسالة الشكوى والتذمر.

الوقت القياسي لأداء المحاضرة :

ساعتان من الزمن

وسائل إلقاء المحاضرة :

الشرح عبر السبورة , والتطبيق العملي ومناقشتها مع الطلبة.



4- رسالة الشكوى والتذمر

قد تحدث إشكالات او خلافات تجارية في وجهات النظر الأمر الذي يستدعي حلها بالأناة والرؤية , ويتم ذلك عن طريق الحوار البناء والتفاوض الناجح:

ويتم ذلك عن طريق الاتصال الهاتفي واللقاءات الشخصية او توجيه الرسائل , وهذه الرسائل تسمى رسائل الشكوى والتذمر.

- تعريف رسالة الشكوى والتذمر: هي الرسالة التي يحررها التاجر المشتري (المستورد) للتاجر البائع (المصدر) غالباً موضحاً الضرر الذي لحق به.
- مبررات كتابة رسالة الشكوى: يوجد العديد من المبررات والدوافع المنطقية التي تدفع تاجراً ما لكتابة وإرسال رسالة شكوى لتاجر آخر منها:
 - 1- تلف البضاعة او جزء منها.
 - 2- اختلاف العلامة التجارية.
 - 3- تأخير موعد الوصول.
 - 4- إرسال كمية اقل او أكثر من المطلوب.
 - 5- الخطاء في التسعير.
 - 6- الخطاء في إرسال البضاعة.
 - 7- اختلاف المواصفات المتفق عليها.
- خصائص رسالة الشكوى:
 - 1- الإشارة الى رسالة تنفيذ الطلب.
 - 2- الالتزام بالأسلوب التشجيعي بكتابة الأخبار الايجابية أولاً.
 - 3- بيان الهدف من كتابة الرسالة.
 - 4- اقتراح بوضع تسوية لحل مثل هذا الإشكال.
 - 5- إشراك البائع في الحل.
 - 6- ان تكون اللغة معبرة وايجابية.
- جمل وعبارات تستخدم في رسائل الشكوى والتذمر:
- جمل افتتاحية : اي لافتتاحية موضوع الرسالة او مقدمة الرسالة منها هذه العبارات :
 - 1- نشكركم على استلامنا البضاعة المرفقة بها اشعار شحنكم رقمبتاريخفي الوقت المحدد بنفس العلامة التجارية المطلوبه ولقد تبين لنا ان هناك نقصاً
 - 2- إشارة الى اشعار شحنكم رقمبتاريخ.....يسرنا اعلامكم بان البضاعة وصلت في الوقت المحدد بنفس الكمية والسعر ونود لفت انتباهكم انها وصلت مخالفة للمواصفات.
 - 3- استناداً الى خطابكم رقم والمؤرخ في يؤسفنا اعلامكم بانه لدى تدقيق الفاتورة المرسله من قبلكم تبين ان هناك خطأ في التسعير
 - 4- بالإشارة الى مذكرة التسليم رقمولدى فحص البضاعة تبين انها مقلدة على الرغم من وجود العلامة التجارية.....
- جمل ختامية:
 - 1- نرجوا استبدال هذه البضاعة.
 - 2- آمليين عدم تكرار مثل هذه الاخطاء في طلباتنا القادمة.
 - 3- نرجوا مطابقة ذلك مع سجلاتكم واجراء التصحيح اللازم في قيودكم.
 - 4- نرجو منحنا خصماً تجارياً بنسبة او استرداد هذه البضاعة.

Green land Company,
Hada'a St- Sana'a – Yemen,
Tel:--01677677 – fax:01677678,
www.Greenland.com

6 March, 2014

Mr. Jemis,
Customers crevice,
Turkish Food Co.,
Ataturk Basha St, Ankara,
Turkey.

Dear Mr. Jemis,

We had ordered 2000 tins of Healthy Milk powder under our No. B /818 date 26 February 2014. Today when the dispatch arrived we checked its contents and found only 1500 tins, out of which 45 were badly damaged. It seems one of the cases was not packed properly or some heavy load been placed over it in transit.

There is a great demand for this powder at this time of the year, and we expected to clear the whole stock during the next two months. But it appears some of our customers will have to be disappointed.

With enormous resources at your command, we hope you can save the situation by sending 500 tins immediately by quick transit service.

As regards the damaged tins, we want your advice. There are two alternatives : either you give us a purchase allowance, so we can sell them at a reduced price, or permit us to return them to you at cost for replacement.

We would very much appreciate an early reply.

Yours Faithfully,

Roa'a Shabibi

Exclusive Manager.

Turkish Food Company.,

Ataturk St - Ankara - Turkey.

Tel:--09xxxxxxx – fax:09xxxxxxx,

www.Turkishfood.com

8 March, 2014

Ms., Roa'a Shabibi,
Exclusive Manager,
Green land Company,
Hada'a St- Sana'a,
Yemen.

Dear Ms. Shabibi,

Thank you for your letter NO.date by 6 March, 2014, we are very sorry to know that you have been put to embarrassment and inconvenience owing to our mistake.

Your suggestion of quick shipment of 500 tins is fair, and we have dispatched them today by quick transit service, as desired by you. We hope they will reach in time for you to keep the dates with your customers.

We also agree to bear the transportation cost of the damaged tin. Please send the back soon.

We thank you for drawing our attention to this mistake because we have again carefully examined the working of our packing and dispatch department, and introduced further checks to prevent the recurrence of such mistakes. Rest assured that you will not be put to any such inconvenience in future.

**Very truly
Jemis
Customers crevice,**

واجب المحاضرة السابعة :

ملاحظة مهمة جداً :

يجب إرساله قبل بدء المحاضرة الثامنة بـ 5 ساعات على الأقل على البريد الإلكتروني التالي ولن يقبل إي واجب إلا عبر الإيميل فقط.

Morsal2013i@gmail.com

السؤال الأول : تحدث بإيجاز عن رسالة الشكوى والتذمر ذاكراً أهم مبررات كتابة رسالة الشكوى؟

السؤال الثاني : اكتب رسالة شكوى حول موضوع نقصان كمية من البضاعة الواردة ؟

السؤال الثالث : اعد رسالة تسوية لرسالة الشكوى السابقة؟

