

Némethné Hock Ildikó:
Üzleti és hivatalos levélírás angolul. Közép- és felsőfok
Székesfehérvár. Első kiadás: 2016

Kiadói kód: LX-0161-1
ISBN 978-615-5200-16-8

© Lexika Kiadó Kft.

© Némethné Dr. Hock Ildikó

Minden jog fenntartva, beleértve a sokszorosítás, a nyomtatott és elektronikus közreadás, a nyilvános előadás, a rádió- és televízióadás, az átdolgozás, továbbá a fordítás jogát, a könyv egészét, valamint annak részeit illetően is.

Nyelvi lektor: Stanley Allen Ward
Szakértő: Bolhóy Krisztina
Magyar nyelvi ellenőrzés: Dr. Gellérfi Gergő
Tipográfia: Magstúdió – Bencze Zsolt
Grafika és fedélterv: Vogt Dorottya

Szerkesztő: Mayer Ingrid
Felelős kiadó: Dr. Szalai Elek

Lexika Kiadó
8000 Székesfehérvár, Martinovics u. 9.
Ügyfélszolgálat: +36 22 501 993, +36 30 518 01 01; info@lexika.hu
www.lexika.hu

Nyomdai kivitelezés: Korrekt Nyomdaipari Kft. Felelős vezető: Barkó Imre

Előszó

E könyv azok számára kíván segítséget nyújtani, akik a nyelv alapjait már elsajátították, és munkájuk során angol nyelven folytatnak **hivatalos és üzleti levelezést**, valamint azoknak, akik a **középfokú vagy felsőfokú szakmai nyelvvizsgára** való készülésük során most ismerkednek meg az angol levelezés e formáival.

A könyv megírása során alapvető szempont volt, hogy az itt bemutatott levelek hűen tükrözzék azokat az élethelyzeteket, amelyekkel az üzleti életben dolgozó nyelvtanuló a mindennapi munkája során találkozhat.

A könyv felépítése és javasolt használata a következő:

- Az első fejezet röviden összefoglalja az **általános levélírás alapjait**. Amennyiben nem üzleti, hanem magánjellegű levelet kíván írni, ezek mindenképpen hasznosak lehetnek.
- A második fejezet eleje a **hivatalos levélírás általános tudnivalóit** ismerteti. A levél egyes részeihez kapcsolódó kifejezésgyűjtemények a gyors megfogalmazást segítik, de kiválóan hasznosíthatók a nyelvvizsgán is.
- Ezt követően közép- és felsőfokú írásbeli **nyelvvizsgák levélírási feladataival** fog találkozni, megoldásokkal együtt. A munkát semmiképpen se a megoldás elolvasásával kezdje! Hogy minél sikeresebb legyen, olvassa el és kövesse az alábbi tanácsokat, még mielőtt a levélírást elkezdné.
- **Gyűjtse össze az adott tárgyhoz tartozó szavakat, kifejezéseket.** Próbáljon meg abból az anyagból kiindulva fogalmazni, amit már ismer. A túl sok szótározás túl sok időbe kerül, és túl sok kockázatot hordoz. A vizsgázó gyakran nem találja meg a szövegbe illő helyes kifejezést vagy jelentést, különösen akkor, ha nincsenek komoly szótározási tapasztalatai. Mivel nyelvvizsgán az idő nagy úr, igyekezzen minél átfogóbb lexikai ismeretekkel a fejében megjelenni.
- **Ellenőrizze** az Ön által gyűjtött szókincset a **www.lexika.hu** weboldalon a jelen kiadványnál szereplő letölthető anyag segítségével. Itt további kifejezéseket talál a levél megírásához.
- Ha elkészült a levél, **hasonlítsa össze munkáját a mintamegoldással!** Tanulja meg a kiemelt kifejezéseket, hogy még szabatosabban tudja kifejezni magát! Ezt követően – akár néhány nap elteltével – **írja meg újra a levelet.** Ez látszólag feleslegesnek tűnhet, ám semmi nem rögzíti olyan mértékben a megtanultakat, mint egy ilyen jellegű ismétlés – a sikerélményről nem is beszélve!
- A következő fejezet az **üzleti életben** előforduló legfontosabb **mintaleveleket** tartalmazza: érdeklődés, ajánlatkérés, megrendelés stb. Ezeket minden esetben részletes **mondatgyűjtemény** követi, amelyet felhasználva **könnyen összeállítható** egy tetszőleges tartalomra „testreszabott” levél.
- A könyv utolsó fejezete az üzleti életben előforduló **írásos beadványokra** (pl. beszámoló, felhívás, álláshirdetésre küldött válasz stb.) nyújt **mintát**.

A könyv sikeres használatához eredményes munkát kíván:
a Szerző és a Kiadó

1 MAGÁNLEVELEK

Közép- és felsőfokon

1.1 ÁLTALÁNOS TUDNIVALÓK AZ ANGOL LEVÉLÍRÁSRÓL

Dale Carnegie a következőket mondta: „Mindössze négy dolog van, ahogyan kapcsolatba lépünk a világgal - amit teszünk, ahogy kinézünk, amit mondunk, és ahogy mondjuk.”

Akár magán-, akár hivatalos, akár üzleti levelekről beszélünk, mind tartalmazzák azt, amit mondunk, és nagy mértékben azt is, ahogyan. Ráadásul a levelezés nehezített terep: nem látjuk a másik személyt, gyakran fogalmunk sincs róla, mire hogyan reagálna; egyáltalán, milyen ember az, aki a levelünket olvassa.

Az üzleti életben a baráti beszélgetések, levelezések gyakran nagyobb hangsúllyal befolyásolják az üzleti folyamatot, mint maguk az üzleti levelek. Ezért, aki jó stílusú üzleti levelezést szeretne bonyolítani, nem fogja tudni megkerülni, hogy külföldi partnereivel lefolytatott magánlevelezéseinek színvonala is hasonló legyen. Az alábbi fejezetben megismerkedhetünk a levélírással kapcsolatos általános tudnivalókkal. A kifejezések előtt található kis négyzetekben érdemes először kipipálni azokat a kifejezéseket, amelyeket már ismerünk. Ezt követően jelöljük be megtanulásra azokat, amelyeket hasznosnak tartunk. Ha ezeket is megtanultuk, a maradékkal már könnyedén megbirkózunk. Nagyon fontos, hogy időről időre ismételjük át hangosan is kimondva, hogy milyen szabályok vonatkoznak a levél egyes részeire. Természetesen a már megtanult kifejezések többszöri ismétlését se hanyagoljuk el.

A magánlevelek a következő részekből állnak

- fejléc (a feladó címe, dátum)
- megszólítás
- a levél szövege
- búcsúzás
- aláírás
- utóirat

Fejléc

A feladó címét kétféleképpen írhatjuk a jobb felső sarokba:

38 Arndale Street,
Dover,
Kent.
CT17 9TJ

38 Arndale St,
Dover,
Kent.
CT17 9TJ

A cím sorrendje tehát a következő: házszám, utca neve, város / falu, megye, postai irányítószám, esetleg az ország. A sorok végén levő vessző elhagyható, csakúgy, mint a megye neve utáni pont. A rövidítések után viszont néha előfordul, hogy pontot tesznek.

A "Street" és a "Road" szavak rövidíthetők, mégpedig "St" illetve "Rd" formában.

A dátumot egy sort kihagyva írjuk a cím alá. Lehetséges variációk:

17(th) Jan(uary)(,) 2017

17/1/2017 (nap / hónap / év Angliában)

Jan(uary) 17(th), 2017

01/17/2017 (hónap / nap / év Amerikában)

2 HIVATALOS LEVELEK

Közép- és felsőfokon

2.1 ÁLTALÁNOS TUDNIVALÓK AZ ANGOL HIVATALOS LEVÉLÍRÁSRÓL

A hivatalos levelek szerkezete néhány tekintetben különbözik a magánlevelektől, ha üzleti levélről van szó.

Fejléc

A levél fejlécében nemcsak a feladó címe, de annak a személynek, cégnek, vagy szervezetnek a neve és címe is szerepel, ahová a levelet küldjük. Mindezt az ellenkező oldalon lévő dátumnál lejjebb, a bal oldali lapszéltől kissé jobbra kezdjük el írni a következőképpen:

Mr M C Pim
Product Manager
The Branded Boot Co Ltd
Firestone Building
5 Arlington Road
Hertfordshire
EN2 6JK

A pontok és vesszők használata - a magánlevelekre vonatkozó központosítási szabályok szerint - tetszőleges, bár manapság egyre gyakoribb azok teljes elhagyása. Különösen igaz ez nyomtatott fejlécű üzleti levelek esetén. Ilyenkor a feladó címe mellett annak telefon-, telex- és telefaxszáma is fel van tüntetve. Üzleti levelek fejlécéhez tartozó fontos információ a referencia- vagy hivatkozási szám. Ezt rendszerint a levél legfelső részére írják.

Ha a címzett neve nem ismert, akkor elég a betöltött posztot, vagy egyszerűen csak a vállalat nevét megjelölni.

Ha a címzett neve ismert, azt a következő titulusokkal vezethetjük be a leggyakrabban:

Mr (férfi)
Miss (hajadon nő)
Mrs (férjezett nő)
Ms (nem ismert családi állapotú nő)
Messrs (két vagy több férfi)

A titulusok után következik vagy a teljes név, vagy - több keresztnév esetén - a keresztnév kezdőbetűje és a teljes családi név.

Megszólítás és a búcsúzás összhangja

A név ismerete esetén például a következő megszólítási formák lehetségesek:

Dear Messrs White and Black,
Dear Ms Brown,
Dear Dr Green, stb.

A megszólításban tehát sohasem jelöljük a keresztnévet, hanem a titulus után mindig a pusztán vezetéknevét következik. Az ilyen megszólítással kezdődő hivatalos levelekben a búcsúzási forma a:

Yours sincerely,

A név ismerete hiányában a megszólításra a következő lehetőségek vannak:

Dear Sir,
Dear Madam,
Dear Sir or Madam,
Dear Sirs,



Ilyenkor a búcsúzási forma leggyakrabban a:

Yours faithfully,

A búcsúzás után a sajátkezű aláírás alatt a feladó géppel írt neve, esetleg titulusa, rangja és beosztása is szerepel.

Ha a megszólítást és a búcsúzást is kézzel írjuk, ez arra utal, hogy a két személy között nem csak hivatalos jellegű kapcsolat van.

A levél tartalmi része

A hivatalos levelek tartalmi része a magánlevelekhez hasonlóan rendszerint három részre tagolódik, ezt követi a búcsúzás:

- a. a referencia és a hozzá tartozó információ
- b. a levél céljának kifejtése
- c. befejezés
- d. búcsúzás

a. Referencia

Egy hivatalos levelet általában egy másik levélre, egy hirdetésre vagy egy olyan eseményre való hivatkozással kezdjük, amely a levélírást kiváltotta. Ennek megfelelően a leggyakoribb levélkezdési formák:

13

Miután egy angol utazási iroda vezetőjeként kézhez kapta az előző panaszlevelet, elhatározza, hogy mielőbb válaszol. Válaszlevelében fogalmazza meg a következőket:

- 1 kérjen őszintén bocsánatot a történetek miatt;
- 2 fejezze ki megértését és sajnálatát;
- 3 mondja el, hogy milyen intézkedéseket kíván tenni a probléma orvoslására;
- 4 ajánljon fel kompenzációt;
- 5 ajánlja fel jövőbeli hatékonyabb szolgálatait.



Gondolja végig, hogy milyen nyelvtani elemekre lesz szüksége! Gyűjtsön szavakat, kifejezéseket a feladathoz! Ezt követően ellenőrizze válaszait a www.lexika.hu weboldalon, és egészítse ki a szógyűjtést! Csak ez után kezdjen hozzá a levél megírásához.

Kedves Dobai Úr!

Kérem, **fogadja őszinte bocsánatkérésünket** azért a **kényelmetlenségért**, amelyet Ön és a családja voltak kénytelenek elszenvedni tövidéki tartózkodásuk során ez év májusában. Megértem, hogy milyen fontos volt Önöknek, hogy szabadságuk minden pillanatát élvezhessék. Mindannyiunkat a sikertelenség érzése töltött el amiatt, hogy ügynökségünk képtelen volt Önöknek az **elvárható szintű szolgáltatást** biztosítani.

A szállásuk állapotára vonatkozó megjegyzései nagyon fontosak számunkra. Mi azt szeretnénk, ha vendégeink **elégedettek** lennének a szolgáltatásainkkal, ezért a szörnyű körülményekről szóló jelentését komolyan meg kell fontolnunk. Először is, hadd fejezzem ki **törődelmes bocsánatkérésemet**. Önök csakis a legjobb szolgáltatásokat érdemlik, különösképpen, ha ilyen **kiemelkedő kirándulóhelyen** tesznek látogatást. Másodsorban, megkérdendzük a dolgozóinkat is az esetről és **megtesszük a megfelelő intézkedéseket**. Köszönjük, hogy tudomásunkra hozta a történeteket.

Szeretném újra elnézését kérni azért, hogy **szint alatti szolgáltatásban részesültek**. Nagyra értékelem, hogy tudomásomra hozta a tényállást. **Kárpótlási szándékom jeléül**, kérem hogy fogadjon el egy £50.00-ról szóló **ajándékutalványt**, amelyet csatoltan küldök.

Köszönjük a türelmét és reméljük, hogy a jövőben sokkal hatékonyabban tudunk szolgálatára lenni.

Üdvözlettel:

Claire Harling
Főigazgató

Lake & Co Travel Agency
Lancaster