



Jakabné Dr. Zubály Anna

Levelezés az üzleti életben



A követelménymodul megnevezése:
Gépírás és iratkészítés

A követelménymodul száma: 1617-06 A tartalomlelem azonosító száma és célcsoportja: SzT-014-30



AZ ÜZLETI ÉLET LEVELEI

A kapcsolattartás egy szervezet létének alapvető feltétele: ez tartja össze a szervezet tagjait, egységeit a "külvilággal", a környezettel: a hatóságokkal, a versenytársakkal, a beszállítókkal, a vásárlókkal, szakmai és egyéb szervezetekkel stb. A szervezet kapcsolattartása a végzett tevékenységének, funkciójának függvénye. A termelés, a szolgáltatás, a gazdálkodás, a kereskedelem stb. a kapcsolatok révén, kommunikáció során szervezhető meg. A szervezetek hatékonysága, eredményessége, jó hírvének kialakítása és megőrzése függhet attól, hogy mennyire sikeresen tudja a gazdaság különböző szereplőivel kiépíteni, fenntartani kommunikációját és mennyire tudnak hatékonyan együttműködni.

A kapcsolattartás leggyakoribb eszközei: szóbeli, személyes megbeszélések, tárgyalások, viták, informálódások stb., telefon, egyéb kommunikációs eszközök és a különböző írásbeli formák. Az írásbeli kapcsolattartás legfőbb eszköze az üzleti levél, amelyben bizonyos protokolláris – alaki, formai –, nyelvi, nyelvhelyességi szabályok betartása mellett a szervezetünk érdekében – gyakran a gazdálkodással összefüggésben – információkat közlünk vagy kérünk.

Az üzleti levelezés lehetséges a hagyományos, papírhoz kötött módon vagy elektronikusan. A szervezet szempontjából fontos ügyekben, valamint a korrekt és megbízható üzleti kapcsolatok létrejötte, fenntartása és megerősítése érdekében még ma is az egyik legmegbízhatóbb eszköz a papíralapú üzleti levél. Lehet, hogy nem a leggyorsabb módja a kapcsolattartásnak, de a JÓL megírt üzleti levél alapja lehet az egyenrangú partneri viszonyt feltételező, tisztességes, korrekt, megbízható együttműködésnek.

ESETFELVETÉS–MUNKAHELYZET

Ön a településük polgármesteri hivatalában irodai asszisztensi feladatokat lát el. A település önkormányzati fenntartású könyvtárában a könyvtári állományt szeretnék bővíteni, ezért megrendelték az egyik legújabb lexikont az Országos Könyvház Kft.-től. Válaszként az alábbi levél érkezett. Milyen további teendői vannak a közölt információk alapján?

Országos Könyvház Kft.

Budapest, Virág u. 58.
Telefon: 06 (1) 123-45-67

Honlap: www.konyvhaz.hu
E-mail: info@konyvhaz.hu

Szépvidéki Könyvtár
Molnár Szilárd
könyvtárvezető

Budapest, <aktuális dátum>
Iktatószám: M/2/20...
Ügyintéző: Hanka Ágota

Szépvidék
Levél u. 42.
1001

Tárgy: Megrendelés visszaigazolása

Tisztelt Könyvtárvezető Úr!

Örömmel vettük a **Mindentudás Nagy Lexikona** című kiadványunkra szóló **8 db-os** megrendelésüket.

Kérjük, hogy ennek megerősítésére a mellékelt nyomtatványon szereplő összeget – mint előleget – 10 napon belül szíveskedjenek a feltüntetett számlaszámra átutalni. A fennmaradó összeget a könyv átvétele után kell kiegyenlíteniük.

Felhívjuk figyelmüket, hogy szíveskedjenek meggyőződni a nyomtatványon feltüntetett név és szállítási cím pontosságáról. Ha tévedést, elírást tapasztalnak, kérjük, közöljék velünk, elkerülve a könyvek kézbesítése során előálló problémákat.

Köszönjük megrendelésüket, bízunk benne, hogy kiadványunk olvasóik örömére szolgál majd.

Üdvözlettel

Jakab Mariann
marketingmenedzser

Melléklet: megrendelés megerősítése nyomtatvány



Önnek is kell egy jó könyv!

SZAKMAI INFORMÁCIÓTARTALOM

A KAPCSOLATFELVÉTELTŐL A TELJESÍTÉSIG

A kereskedelmi, üzleti kapcsolat eladó és vevő között jön létre. A kapcsolat megteremtésében bármelyik fél lehet kezdeményező. Az eladó érdeke, hogy a termékét, szolgáltatását számára minél előnyösebben tudja értékesíteni, a vevő érdeke pedig, hogy minél kedvezőbb feltételekkel jusson hozzá az általa igényelt termékhez, szolgáltatáshoz.

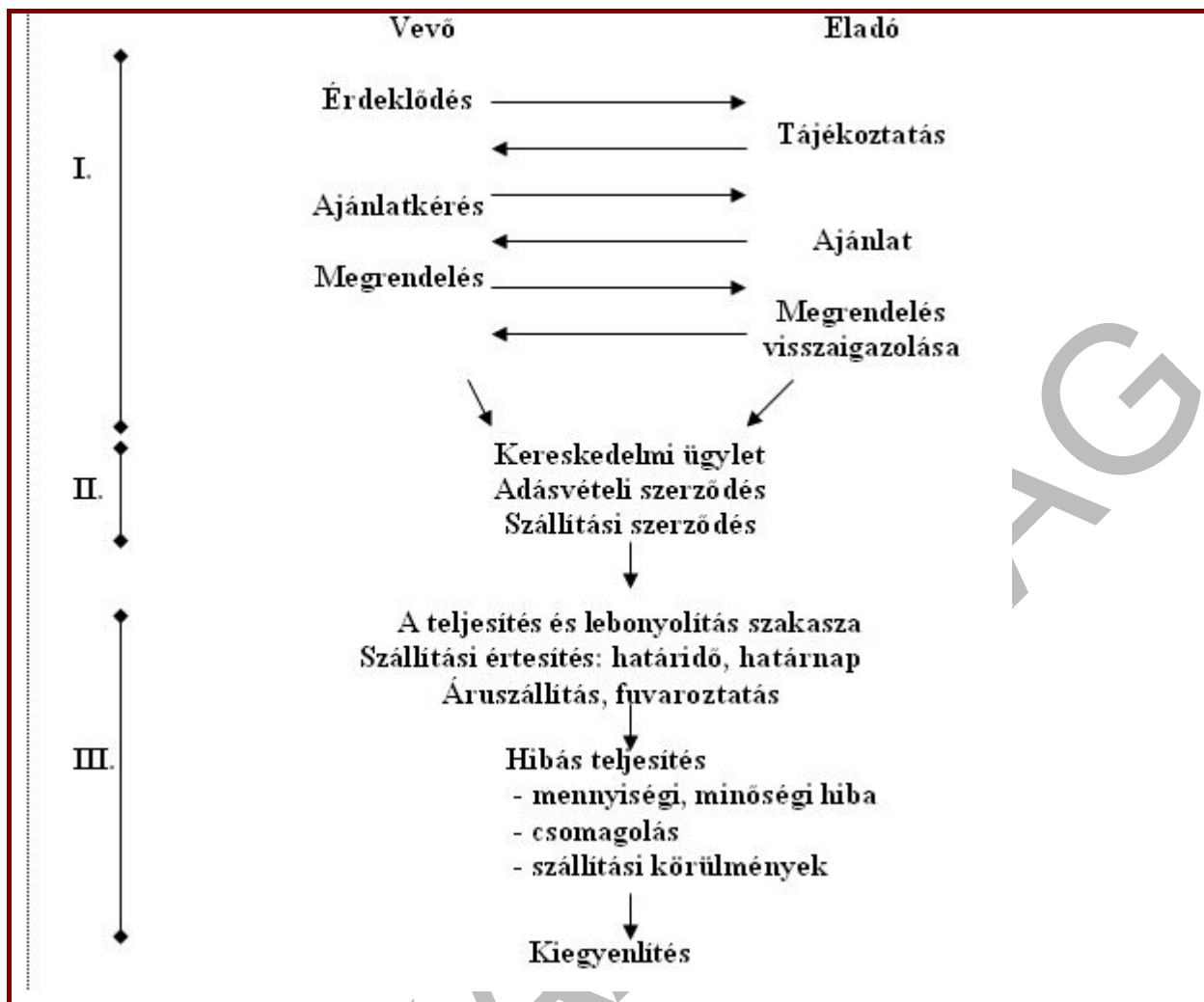
A kereskedelmi ügyletek többnyire áruk adásvételére* és szolgáltatások végzésére, igénybe vételére vonatkoznak. A felek akaratuk kölcsönös és egybehangzó kifejezésével szerződést köthetnek, azaz olyan megállapodásra juthatnak, amelynek értelmében az eladó a szerződésben meghatározott áru szállítására (szolgáltatás végzésére), a vevő pedig az áru átvételére (a szolgáltatás igénybe vételére) és ellenértékének kifizetésére vállalhat kötelezettséget. A szerződés egyértelműen rendezi a feleknek az adott ügylettel kapcsolatos jogait és kötelezettségeit, és biztosítja azok érvényesíthetőségét.

Egy kommunikációs folyamatban a kereskedelmi ügyletek, szerződések megkötését rendszerint személyes vagy kommunikációs eszközök – telefon, levél, e-mail stb. – útján történő érdeklődés, tájékoztatás, egyeztetés, közös álláspont kialakítása előzi meg.

A kereskedelmi ügylet folyamata:

- a megállapodás előkészítése,
- a szerződéskötés,
- a megállapodás teljesítése, lebonyolítása.

* Az adásvétel két fél megegyező akaratán alapuló megállapodás, melynek tartalma valamely dolog tulajdonjogának átruházása pénz ellenében.



2. ábra. A kereskedelmi ügylet folyamata

A kereskedelmi kapcsolatok – beleértve a szerződéskötést is – szóban is létrejöhetnek, csupán a számlát kell kötelezően írásban kiállítani. A szóbeli üzletkötés azonban számos buktatóval, félreértéssel és kockázattal jár, amely akár hosszan elnyúló jogvitákhoz is vezethet. Ezért az üzleti megállapodásokat célszerű írásban is rögzíteni.

A korszerű informatikai és kommunikációs eszközök (fax, telefon, e-mail stb.) elterjedése ma már lehetőséget ad a kereskedelem és a kapcsolódó területek információáramlásának hatékonyabbá tételére, a partnerek közötti kommunikáció és a különböző ügyletek meggyorsítására. Sokan vélekednek úgy, hogy napjainkban a levélnek az üzleti, kereskedelmi életben csökken a jelentősége. Ennek ellenére ma még többségben vannak azok, akik fontosnak tartják a megállapodás, illetőleg fázisainak dokumentálását, saját vagy partnereik közlendőinek írásba foglalását. Jogvita esetén is szükségessé válhat az eredeti, a felek megegyező akaratát kifejező, cégszerű aláírással ellátott eredeti okmány bemutatása.

A levél legfontosabb jellemzője, hogy pótolja a személyes érintkezést és a kijelentések, nyilatkozatok, vállalások bizonyítékául szolgál, amely végigkísérheti az adásvétel teljes folyamatát: az adásvételt megelőző piacfelmeréstől a teljesítésen át a leszállított áru kiegyenlítéséig, az esetleges reklamáció megnyugtató rendezéséig.

A KERESKEDELMI ÜGYLETEK IRATAI

A) A kapcsolat megteremtését szolgáló levelek:

- érdeklődés,
- tájékoztatás,
- ajánlatkérés,
- ajánlat.

B) Az adásvételi megállapodás iratai:

- megrendelés,
- megrendelés visszaigazolása,
- szerződés (Isd. adásvételi, szállítási).

C) A teljesítéshez kapcsolódó dokumentumok:

- szállítási értesítés,
- fuvarlevél,
- számla stb.

D) A teljesítés zavaraihoz kapcsolódó levelek:

- akadályközlés,
- módosítási javaslatok elfogadása, elutasítása,
- kifogásolás, reklamálás stb.

A) A kapcsolat megteremtését szolgáló levelek

1. Érdeklődő levél

A vevő igényeinek kielégítésére keresi a számára kedvező feltételekkel kínált termékeket, szolgáltatásokat, ezért – lehetőségeihez mérten – igyekszik feltérképezni a piacot. A vásárolni szándékozó tájékoztatásért fordulhat közvetlenül az eladóhoz, különböző prospektusokat, katalógusokat, árlistát kér, szerez, vagy informálódik a világhálón. Érdeklődhetünk különféle árucikkekről (például: számítógép-konfiguráció, irodaberendezési tárgyak, bútorok, fényképezőgépek, egyéb technikai eszközök stb.) szolgáltatásokról (pl. irodahelyiség bérbeadási lehetőségei, utazási, kulturális programok, különféle rendezvények megszervezésének, lebonyolításának körülményei stb.), kiadványokról stb.

A levelet küldhetjük ismert cégeknek, személyeknek, akikkel volt már korábban üzleti kapcsolatunk, s érdekelne bennünket a jelenlegi kínálatuk, de új partnereket is megkereshetünk, akik újabb ötlettel, kínálati lehetőséggel segíthetnek bennünket a tájékozódásban.

A gyors és bőséges kínálatot nyújtó internetes keresésen kívül közvetlenül is fordulhatunk az eladóhoz – személyesen, telefon – vagy közvetve írásban, kérve a segítségét az eligazodásban, tájékozódásban.

A címeket ismerősöktől, telefonkönyvből, internetes portálokról, különféle hirdetésekből, a rendelkezésünkre álló adatbázisból, listából, jegyzékből stb. lehet beszerezni.

Az érdeklődő levél vázlat:

- Az érdeklődés hivatkozással kezdődik: célszerű megjegyezni azt a forrást, ahonnan az eladó címét és az eladóra, illetőleg a vásárolni kívánt árura vonatkozó információt beszereztük. Ez lehet hirdetés, egy ismerős vagy másik cég ajánlása, kiállítás- és vásárlátogatás, egyéb rendezvényen való részvétel, személyes találkozás, telefonon történő megkeresés, korábbi érdeklődésünkre adott/küldött tájékoztató levél, esetleg egy előző üzleti kapcsolat. Ilyenkor utalhatunk a megvásárolt vagy igénybe vett szolgáltatással kapcsolatos elégedettségünkre is.
- A levél lényegi részében megjelöljük megkeresésünk okát, jelezzük vásárlási, szolgáltatási igényünk körét.
- Jelezzük továbbá, hogy mit várunk az eladótól: általános tájékoztatást, illetőleg tájékozódást segítő anyagok (például: prospektus, árjegyzék, katalógus stb.) megküldését.
- Megnyerő gesztus, ha bízva az eladó gyors és korrekt válaszában, előre megköszönjük szolgálatkésztségét, segítségét.

2. Tájékoztató levél

Az eladó a vevő kérésére levélben ad felvilágosítást mindarról, ami iránt a vevő érdeklődött. A vevő érdeklődését figyelmen kívül hagyni, arra nem válaszolni nagy udvariatlanság. A cégek, az eladók a vevők előzetes megkeresése nélkül is törekszenek új üzleti kapcsolatok létesítésére, a régiék felelevenítésére. Ezért nem várják meg jelentkezésüket, előzetes érdeklődésüket, hanem tájékoztatják a vásárlókat egy új cég megalakulásáról, új termékekről, szolgáltatásokról, a korábbiakhoz képest megváltozott vásárlási feltételekről, kedvezményekről, akciókról, a választék bővüléséről stb.

Ez a levéltípus a vevő érdeklődésének felkeltését szolgálja, ezért többnyire csak néhány adatot, új információt tartalmaz – többnyire az áru, a szolgáltatás előnyeiről kívánják meggyőzni a partnereket. Ha a tájékoztatást a vevő kérte, akkor annak valamennyi kérdésére választ kell adni, hiszen az a cél, hogy az eladó megnyerje az érdeklődőt. Arra ügyelnünk kell, hogy az érdeklődőket, mint lehetséges vevőket soha nem szabad félrevezetni, soha nem közölhetünk valótlan adatokat, hiszen ez etikátlan, s rontja a piaci pozíciót is.

A tájékoztatás az eladóra nézve nem jelent jogi kötelezettséget, de a korrekt tájékoztatás érdekében erre is fel lehet hívni a figyelmet. Például: *"Levelünk tájékoztató jellegű, bővebb információért kérje ajánlatunkat."*

A vevők tájékoztatásának számos egyéb vizuális módja is létezik, amelyekkel elsősorban a vásárlók figyelmét kívánják felkelteni: a különböző méretű poszterek, plakát, szórólap, prospektus, hirdetés, hírlevél (direct-mail) stb., nem is szólva a különböző elektronikus vagy interaktív reklámeszközök számos fajtájáról. Ezek között az egyik hatékony eszköz a tájékoztató levél.

A tájékoztató levél vázlata:

- A tájékoztatás is kezdődhet hivatkozással. Utalhatunk korábbi kapcsolatainkra, a vevő közvetlen megkeresésére, érdeklődésére, korábbi vásárlására, valamely adatbázisra, amelyből a partner címét megszereztük. Gyakori azonban, hogy általános tájékoztató formájában keressük meg a potenciális vásárlókat (például: hírlevél, hírmondó, hírözön stb.).
- Tájékoztatás a termék(ek)ről, szolgáltatásról, annak előnyeiről, a kedvező feltételekről, akcióról stb.
- További információs lehetőségek megadása, a levélhez csatolt – részletesebb tájékoztatását adó – mellékletre utalás (például: árjegyzék, katalógus, prospektus, programleírás stb.).

3. Ajánlatkérés

A tényleges kereskedelmi ügylet az ajánlati tevékenységgel kezdődik. Az ajánlatkérés és az erre adott ajánlat sok esetben a kereskedelmi szerződés előkészítése, olykor helyettesítője. Az ajánlattétel – akár eladási, akár vételi – az esetek többségében megelőzi az adásvételi szerződés megkötését, és egyben annak alapját is jelenti. Az első lépést megteheti a vevő is – aki ajánlatot kér –, az eladó is – aki ajánlatot tesz.

A vevő vételi, vásárlási szándékát az ajánlatkérés fejezi ki. A vásárolni szándékozó a kiválasztott áru szállítási feltételeiről, a szolgáltatás elvégzésének körülményeiről szeretne bővebb, részletesebb és konkrét információkat megtudni. Az áru pontos megjelölésén túl célszerű közölni az áru mennyiségét, minőségét, a kívánt szállítási határidőt, esetleg más elvárásokat is, például csomagolás módja, minimumár, kedvezmény mértéke, teljesítés helye, szállítás ütemezése stb. Új üzleti kapcsolat kialakítása vagy nagyobb tételű vásárlási szándék esetén az ajánlatkérő referenciákra is hivatkozhat, amelyek révén megbízhatóbb képet fest önmagáról a kedvezőbb feltételek elérése érdekében.

Minél részletesebb a vevő "kívánságlistája", annál biztosabb és pontosabb információkat szerezhet egy adott termékről, szolgáltatásról, hiszen az eladónak az ajánlatában ki kell majd térnie a vevő minden felvetett kérdésére.

Az ajánlatkérés azonban soha nem jár jogi következményekkel, azaz a vevőt, ajánlatkérőt nem terheli vásárlási kötelezettség. Természetesen a korrekt tájékoztatás, ajánlat ellenére elmaradt megrendelést illik megindokolni.

Nagyobb tételű vásárlás esetén, folyamatos szállítási igény, vagy állami beszerzések (Isd. közbeszerzés*) esetén ajánlati (ajánlattételi) felhívásban lehet az eladókat, szolgáltatókat ajánlattételre hívni. A kiíró által meghatározott feltételek szerint és megjelölt időpontig lehet megtenni az ajánlatokat, amelyek közül a kiíró versenyeztetéssel (Isd. tendereztetés) választja ki a számára legkedvezőbb feltételeket kínáló ajánlatot (pl. ár, kedvezmények, határidő, szállítási körülmények, egyéb járulékos vállalások stb. összevetése alapján).

Az ajánlatkérő levél vázlata:

- Az érdeklődő levél hivatkozásához hasonlóan utaljunk a levélírás előzményeire: az eladóval való korábbi kapcsolatra, hirdetésére, tájékoztatásra, valamely üzleti eseményre stb.
- Fontos a vásárolni kívánt áru pontos megnevezése, jellemzőinek megadása (márkanév, műszaki paraméterek, cikkszám stb.); a mennyiség pontos meghatározása.
- A szállítási feltételek között érdemes kitérni a vásárolni kívánt termék – általunk még elfogadható – árára, határidőre, csomagolás és szállítási módjára, fuvarozási körülményekre, a kiegyenlítés feltételeire.
- Szolgáltatással kapcsolatos ajánlatkérés esetén is fontos a pontos, egyértelmű igény közlése, az elvárások megjelölése.

4. Ajánlat

Az eladó – többnyire a vevő kérésére – meghatározott terméket, szolgáltatást ajánl üzletfelének. Az eladó tehet ajánlatot üzleti partnerének anélkül is, hogy az ajánlatot kért volna. Gyakori, hogy a cégek felelevenítik korábbi üzleti kapcsolatukat, így kínálják új terméküket, szolgáltatásukat megvételre. Az is előfordul, hogy a cégek – a rendelkezésükre álló, különböző úton-módon megszerzett adatbázis, címjegyzék adatai alapján – ismeretlenül keresik meg a vásárlókat, és teszik meg ajánlatukat.

* Közbeszerzési eljárás:

a) A közbeszerzésekről szóló 2003. évi CXXIX. törvény rendelkezései alapján lefolytatandó eljárás.

b) A közbeszerzés az államigazgatási és egyéb költségvetési szervek közszolgáltató tevékenységükkel közvetlenül összefüggő árubeszerzéseinek, építési beruházásainak és szolgáltatási megrendeléseinek külön törvényben meghatározott köre, melynek célja az államháztartás kiadásainak ésszerűsítése, a közpénzek felhasználásának átláthatóvá tétele, széles körű nyilvános ellenőrizhetősége, továbbá a közbeszerzések során a verseny tisztaságának biztosítása. <http://hu.wikipedia.org> – 2010. 06. 23.

Rendszeres üzleti kapcsolat esetén ún. pro forma számla* megküldésével is tehet ajánlatot az eladó. Ha a felek jól ismerik egymás kereskedelmi kultúráját (szállítási, fizetési magatartását), és kölcsönösen elfogadják azt, a vevő az aláírt számla visszaküldésével elfogadhatja az ajánlott termék szállítását. Ez az eljárás gyorsítja, egyszerűsíti az ügyletet.

Az ajánlatokat a bennük szereplő kööttség alapján különböztetjük meg. E szerint az ajánlat lehet:

- kötelezettség nélküli,
- kötelező érvényű ajánlat a lejárat megjelölésével,
- lejárat nélküli kötelező ajánlat.¹

Az ajánlatot általában 30 napig kell tartani. Ha a vásárolni szándékozó az ajánlatban rögzített feltételek szerint megrendeli a kívánt terméket (szolgáltatást), akkor ez **szállításra kötelezi az ajánlattevőt** (Isd. ajánlati kööttség). Ennek legfontosabb ismérve, hogy az ajánlattevő köteles az abban vállaltakat betartani. Ha az ajánlatkérő elfogadja az ajánlati feltételeket, akkor a felek között szerződés jön létre, melynek visszavonása, vagy bármely pontjának be nem tartása jogkövetkezményekkel jár.

Kötelező érvényű ajánlatot lejárat idő megjelölésével is lehet tenni. Ez azt jelenti, hogy az ajánlatot tevő kötelezettségei az ajánlatban megjelölt időpontig vagy időtartamon belül érvényesek. A lejárat időhöz kötött ajánlat esetén az ajánlattevő kötelezi magát, hogy bizonyos időpontig, vagy valamely feltétel fennállása esetén fenntartja ajánlati feltételeit, így attól nem léphet vissza. Például: *Ajánlatunk-tól-ig érvényes.* Minél inkább kötött egy ajánlat, annál inkább sejteti az ajánlattevő szándékának komolyságát.

A **kötelezettség nélküli ajánlatnak** nincs jogkövetkezménye (ajánlati kööttsége), azaz az ajánlattevőt nem kötelezi teljesítésre. Az ilyen ajánlat általában arra szolgál, hogy az ajánlattevő informálódjon az aktuális vásárlói piaci helyzetről, árakról, minőségről, vásárlási mennyiségekről stb., illetőleg célja a figyelemfelkeltés, amely bárkinek szólhat. Az ajánlatnak azonban egyértelműen tartalmaznia kell a kötelezettség nélküli vagy kötelezettséget korlátozó szándékot, illetőleg utalást arra, hogy az ajánlat általános. Például: *Ajánlatunk tájékoztató jellegű, további információkért kérjük, keressenek a megadott címeken. Ajánlatunk kötelezettség nélküli.* Vagy: *Ajánlatunk a készlet erejéig érvényes. Ajánlatunk csak 10 db vásárlása felett érvényes.*

Ajánlatot szóban vagy írásban lehet tenni. Az írásos ajánlatot írásban szokás visszaigazolni. Előfordul, hogy az eladó valamilyen okból nem tud vagy nem akar szállítani, azonban az ajánlatkérésre válasz egyik esetben sem maradhat el.

* Pro forma számla: teljesítés előtti számla (l. előszámla), amely az eladó részéről adott ajánlatnak tekinthető. A vevő elfogadásával, aláírásával létrejön a megállapodás.

¹ <http://kulkereskedelem.infodoboz.com/cikk/ajanlati-tevekenyseg/> - (2010. 06. 06.)

Mivel az ajánlat az eladó – kötelező érvényű esetén jogkövetkezményekkel járó – akaratnyilvánítása, a későbbi szerződéskötés nyitó lépése, ezért a pontos, egyértelmű, a részletekre is kiterjedő megfogalmazásnak nagy jelentősége van. Az ajánlatnak valamennyi, a szerződésre vonatkozó lényeges feltételt tartalmaznia kell. Ezek általában a következők:

- az áru (szolgáltatás) pontos megnevezését,
- az áru minőségének és mennyiségének meghatározását, illetőleg a szolgáltatás részletes leírását,
- az eladási (szolgáltatási) árat,
- fuvarparitás* megjelölését,
- szállítási (teljesítési) határidőt,
- fizetési módot és feltételeket,
- a csomagolás módját,
- a kapcsolódó egyéb szolgáltatásokat stb.

Az eladó (szolgáltató) – mielőtt ajánlatot tesz – mérlegeli, megvizsgálja az ajánlatkérés komolyságát, teljesíthetőségét, az üzlet létrejöttének esélyét, és dönt az elfogadása vagy elutasítása mellett.

A vevő is mérlegeli az ajánlati feltételeket. Minél nagyobb értékű és összetettebb egy termék, általában annál több döntési tényező bevonására van szükség a kedvező választás érdekében. Íratlan szabály, hogy az ajánlatokat nem szabad megválaszolatlanul hagyni, még akkor sem, ha a válasz nemleges.

Ha az ajánlat feltételei nem elfogadhatóak a vevő számára, *ellenajánlattal* is válaszolhat. Ebben a vevő kifogásolhatja az eladó által kínált feltételeket, és közli a saját feltételeit. Előfordulhat, hogy többszöri levélváltás, szóbeli egyeztetés stb. után egyeznek meg a felek a feltételekben, vagy ha nem jutnak egyezsége, az üzletkötés megghiúsul. Az üzleti etika megkívánja, hogy ilyenkor illik közölni az ajánlat elutasításának okát.

Az ajánlat vázlatja:

- Célszerű hivatkozni az ajánlatot megelőző eseményre: érdeklődő levélre, személyes megkeresésre, korábbi együttműködésre, az eddigi üzleti kapcsolatokra, illetőleg egyéb információkra.
- Pontosán meg kell jelölni az ajánlott terméket (végzendő szolgáltatást) és jellemzőit, mennyiségét, minőségét, árát, valamint az eladás, szolgáltatás összes körülményét.
- Utalni lehet az ajánlati kötöttségre, időtartamára, egyéb feltételeire.
- Végül kérjük a vevő megrendelését.

B) Az adásvételi megállapodás iratai

* Fuvarparitás: a fuvarozási költségek megosztására vonatkozó megállapodás, amely tisztázza, hogy azok mely földrajzi pontig terhelik az eladót, illetőleg mely ponton szállnak át a vevőre.

Amikor a vevő és az eladó az adásvételi ügylet minden lényeges feltételében megegyezett, létrejön az adásvételi megállapodás. Ehhez mindkét fél egybehangzó akaratnyilvánítása szükséges: a vevő megrendeli, az eladó pedig vállalja a szállítást a konkrét áru (szolgáltatás) tekintetében. A megállapodás lehetséges szóban is, de a későbbi félreértések, jogviták elkerülése érdekében célszerű írásban (is) rögzíteni.

A megállapodás létrejöttének főbb módozatai:

- ajánlat és annak visszaigazolása (Izd. fent),
- megrendelés és annak visszaigazolása,
- a felek szándéknyilatkozatának elfogadása,
- előre elkészített mintaszerződés (Izd. tömegáruk esetében),
- a felek által közösen megfogalmazott és aláírt szerződés stb.

Mindegyik eljárás tartalmazza a vevő vásárlási (rendelési) szándékát, az eladónak pedig a szállításra (szolgáltatás végzésére) vonatkozó vállalását, valamint ebből fakadó jogait és kötelezettségeit.

A **megrendelés** a vevő vásárlási szándékának egyértelmű kinyilvánítása az eladóval egyeztetett feltételek szerint. Ebben tételesen és részletesen fel kell sorolni

- a megrendelt áru pontos megnevezését,
- minőségét, mennyiségét, árát,
- az esetleges kedvezményeket,
- a szállítás határidejét, az esetleges részszállítások ütemezését,
- az áru csomagolási módját, és/vagy egyéb igényeket,
- a fuvarozás körülményeit,
- a teljesítés helyét,
- a kiegyenlítés módját, határidejét stb.,
- valamint mindazokat a körülményeket, amelyekben az ajánlati tevékenység során a felek megállapodtak.

Megállapodás a **megrendelés visszaigazolásával** jön létre. Ez az eladónak a szállításra vonatkozó – jogkövetkezményekkel járó – egyértelmű akaratnyilvánítását tartalmazza, amelyben meg kell ismételni mindazokat a feltételeket, amelyekben előzetesen megállapodtak és a vevő megrendelése tartalmazza.

Ha a szállítás hamarabb megtörténhet, mint ahogyan a megrendelés visszaigazolása eljutna a vevőhöz, a rendelés igazolásától el lehet tekinteni. Abban az esetben sincs rá szükség, ha a megrendelés nyomtatványon készült, és a nyomtatvány egyik példánya a vevőé, a másikat az eladó kapja meg.

Rohanó tempójú világunkban mindenki törekszik arra, hogy a kereskedelmi ügylet gyorsan és egyszerűen megköthető legyen, amit a probléma- és akadálymentes teljesítés, majd kiegyenlítés követ. Ezért a piaci szereplők igyekeznek "rövidíteni" a szerződés megkötésének útját. Például a vevő az érdeklődésében konkrét ajánlatokat kér és vár az eladótól, hogy minél előbb rendelkezzen a számára kedvező feltételek szerint. Az eladó pedig nem várja meg a vevő érdeklődését, "elébe megy", és felmérve a piac számára kedvező alakulását, ajánlatot tesz (ld. vásárlási katalógusok), amihez a megrendelés megkönnyítése érdekében nyomtatványt is csatol. Ezáltal jelentős időmegtakarítást érnek el a felek.

Az **adásvételi szerződés** is a kereskedelmi ügylet egyszerűsítésének egyik formája, amely egyértelműen rendezi a feleknek az adott ügylettel kapcsolatos jogait és kötelezettségeit, s biztosítja azok érvényesíthetőségét. Az eladó (szállító, szolgáltató) kötelezettsége a megállapodásban szereplő feltételek szerinti teljesítés és – áruszállítás tekintetében – a tulajdonjog átruházása, a vevő kötelezettsége pedig az áru (szolgáltatás) átvétele és ellenértékének kifizetése.

Az adásvételi szerződés megkötésére – írásba foglalására – általában a személyes tárgyaláson történt egyeztetést követően kerül sor, ahol az eladó és a vevő közösen fogalmazza meg a megállapodás szövegét, vagy az egyik fél mintaszerződését fogadja el a másik fél. A kereskedelemben az is gyakori, hogy nyomtatvány formátumú típusszerződéseket használnak.

Az adásvételi szerződés tartalma hasonlít (vagy megegyezik) az ajánlatban vagy a megrendelésben (és visszaigazolásában) szereplő adatokkal, de a felek akaratától függően erősen változhatnak a szerződéses feltételek. Minden esetben egyértelműen utalnia kell a felek ügylethez kapcsolódó kötelezettségeire és jogaira, valamint tartalmaznia kell az ügylet általános és egyedi feltételeit. Az általános feltételek szerepeltetése minden szerződésben kötelező érvényű, míg az egyedi feltételek a konkrét ügylet sajátosságaiból adódó speciális kérdéseket szabályozzák.

Az általános feltételek között az alábbiak szerepelnek:²

- a szerződő felek megnevezése,
- a felek fő kötelezettségei:
 - a szerződés tárgya: megnevezés, mennyiség, minőség, csomagolás, garancia, műszaki leírás, kedvezmények;
 - a teljesítés körülményei: határidő, fuvarparitás; áru fogadása;
 - a nyújtott ellenszolgáltatás: adásvételi ár, fizetési kondíciók, kötelezettségek;
- a szerződéstől való elállás következményei, illetőleg előre nem látható események (vis major) jogi rendezése;
- a szerződésre irányadó jogterület megjelölése.

² <http://kulkereskedelem.infodoboz.com/cikk/kulkereskedelmi-szerzodes-tartalma/> – (2010. 06. 06.)

C) A szerződés teljesítéséhez kapcsolódó dokumentumok

Az eladó akkor teljesítette szerződéses kötelezettségét, ha az áru leszállítása (a szolgáltatás elvégzése) a megállapodásban foglaltaknak megfelelően történt. Az áru szállítását vállalhatja az eladó vagy a vevő, de harmadik fél (fuvarozó) megbízásával is történhet, akit – a szerződésben foglaltak szerint – bármelyik fél megbízhat.

Az áru szállítása (a szolgáltatás elvégzése) történhet a szerződést követően azonnal (prompt szállítás), vagy egy-két napon belül (pl. raktáron lévő készletből). Gyakoribb azonban, hogy az áru szállítására (szolgáltatás elvégzésére) későbbi időpontban kerül sor, mert az eladónak az árut még be kell szereznie, le kell gyártania, a szolgáltatás elvégzéséhez a körülményeket meg kell teremtenie stb. Ilyenkor a szerződésben szállítási **határidőt** jelölhetnek meg a felek. "A későbbi szállítási határidő szokásos megjelölései közé tartoznak a következők:

- meghatározott naptári nap kikötése,
- megközelítő időpont kikötése,
- szállítási időtartam megjelölése,
- valamilyen feltétel teljesülésének függvénye,
- fix határidő kikötése (fixügyletek, lehívásos áruszállítás).

Bármilyen módon is történjék a szállítási határidő rögzítése, fontos követelmény, hogy a szerződésből egyértelműen kiderüljön, hol kell lennie az árunak a szerződésben megjelölt időpontban."³

Az áru szállításáról a fuvarozó kellő időben értesíti a vevőt – **szállítási értesítést** küld – annak érdekében, hogy az előkészüljön az áru fogadására. Erre különösen akkor van szükség, ha adott időben nagy mennyiségű áru szállítása történik, vagy ha részszállításra* kerül sor. A felek előzetesen abban is megállapodnak, hogy az eladó a szállítás előtt mikor értesíti a vevőt az áru érkezéséről.

Az eladó a szállítási értesítővel együtt általában megküldi a vevőnek (megrendelőnek) az előírások szerint elkészített (kiállított) **számlát** is, de ez történhet külön levélben is (Isd. teljesítő levél). Ezek kezelését szigorú szabályok határozzák meg, ezért körültekintően kell eljárniuk a számla befogadásakor. Kifizetés előtt ellenőrizni kell a számla jogosságát, pontosságát, kiállításának tartalmi és formai szakszerűségét.

Az árut rendszerint **fuvarlevél** vagy **szállítólevél** kíséri, attól függően, hogy fuvaroztató vagy az eladó/vevő a saját szállítóeszközével oldja meg az áru rendeltetési helyre történő eljuttatását.

³ <http://kulkereskedelem.infodoboz.com/cikk/szallitasi-hatarido/> – 2010. 06. 06.

* Részszállítás: a megrendelt áru nem teljes körű, hanem csak egy bizonyos részének szállítása.

Az áru átvételét a vevő **átvételi elismervénnyel** igazolja. Ez egyben azt is jelenti, hogy fennáll a szerződésben vállalt fizetési kötelezettsége, azaz az áru (szolgáltatás) ellenértékének kiegyenlítése.

Az adásvételi szerződés fizetési feltétele a vevő kötelezettségeit szabályozza, arról rendelkezik, hogy a vevőnek: mennyit, mikor, milyen módon, milyen okmányok ellenében, hol kell kiegyenlítenie az áru ellenértékét. Ezt – a szerződésben foglaltak szerint – többféleképpen rendezheti. Általában: készpénzzel vagy bank közreműködésével, például átutalási megbízás, beszedési megbízás (inkasszó) révén.

A fizetési feltétel teljesítése rendszerint egyben a külkereskedelmi ügylet lezárását is jelenti.

D) A teljesítés zavaraihoz kapcsolódó levelek

A kereskedelmi kapcsolatok egyik legkényesebb területe a hibás teljesítéshez, a szállítás zavaraihoz kapcsolódnak. Az adásvételi megállapodásban mindkét fél kötelezettséget vállalt arra, hogy az akaratával megegyezően betartja a szerződésben foglaltakat: az eladó leszállítja az árut, elvégzi a szolgáltatást, a vevő pedig rendezi ennek ellenértékét. Az üzleti kapcsolatokban azonban előfordulnak hibák, tévedések. Ezzel a felek is tisztában vannak, ezért célszerű szerződést biztosító feltételeket kikötni a szerződésekben (pl. kötbért*).

Ha valamelyik fél nem teljesíti a szerződésben vállalt kötelezettségét, szerződésszegést követ el, melynek esetei lehetnek:

- késedelmes teljesítés (pl. a szerződés megkötésekor előre nem látott akadályok),
- hibás, nem megfelelő teljesítés (pl. mennyiségi, minőségi, csomagolási hibák, hiányosságok),
- fizetési késedelem (a vevő részéről).

A különféle reklamációval, kifogással kapcsolatos levelek megfogalmazásakor és megválaszolásakor különösen ügyelnünk kell a közlés udvarias stílusára. Az üzleti kapcsolat fenntartása érdekében súlyos hiba az udvariatlan hangnem, az alaptalan kritika, támadás, számonkérés vagy vádaskodás. Ugyanakkor elengedhetetlen, hogy tisztázzuk a helyzetet, részletezzük a körülményeket és egyértelműen közöljük elvárásainkat.

AZ ÜZLETI LEVELEK TARTALMI KÖVETELMÉNYEI

Az üzleti levéllel szemben támasztott egyik legalapvetőbb követelmény, hogy tartalmilag (szakmailag) pontos, félreérthetetlen, egyértelmű adatokat, tényeket, körülményeket tartalmazzon. El kell kerülni azt, hogy a címzett vagy bárki más a levélíró szándékával ellenkezően értelmezhesse, illetőleg félreértelmezze a szöveget, és ezért vitára kerüljön sor, vagy téves, hibás adatok miatt meghiúsuljon az üzlet.

* Kötbér: az a pénzösszeg, amelyet a hibásan vagy késve teljesítő üzletfél fizet a másik számára.

A szöveget az írásművekhez hasonlóan három fő részre tagoljuk: bevezetés, tárgyalás, befejezés.

Az üzleti levelek minden esetben a kapcsolatfelvétellel kezdődnek: a meglévő, korábbi kapcsolatra vagy új kapcsolat esetén a levélírás előzményeire utalunk, hivatkozunk. A kapcsolatteremtésnek fontos eszköze a címzett megszólítása, hiszen ez már kifejezi a levélíró és a címzett közötti viszonyt, egyben utalhat a levélírás előzményére is:

- *Tisztelt Uram!*
- *Tisztelt Hölgységem!*
- *Tisztelt Igazgató Úr!*
- *Tisztelt Érdeklődő!*
- *Kedves Partnerünk!*
- *Kedves Megrendelőnk!*

A levél további részében található az üzenet lényege: a közlés célját meghatározó tartalom. Ez a levél egyedi, sajátos jellemzője, mindig a konkrét helyzet, illetőleg a levélíró szándéka határozza meg a tartalmat. A félreértések elkerülése és a gyors ügyintézés érdekében közölnünk kell minden, a tárgy szempontjából lényeges és fontos dolgot.

A levél befejező része egyrészt összefoglalása az addig leírtaknak, másrészt előre mutat, jelzi a kapcsolat fenntartásának további feltételeit:

- *Reméljük, felkeltettük érdeklődését.*
- *Várjuk további érdeklődését.*
- *Keressen bennünket bizalommal!*
- *Várjuk megrendelését.*

Az elköszönés – összhangban a megszólítással – szintén az üzleti kapcsolat jellegére utal:

- *Tisztelettel*
- *Köszönettel*
- *Üdvözlettel*

AZ ÜZLETI LEVELEK NYELVI KÖVETELMÉNYEI

Az írásban közölt információink, szándékaink legyenek érthetőek a címzett(ek) számára. Ha a leírtak értelmezése gondot okoz, a közlésünk szándéka sem tölti be funkcióját. Ezért – az üzenet tartalmától függően – szükséges a mondanivaló logikus felépítése (l. a háttérkörülmények, előzmények pontos, precíz felvázolása, tények, adatok egyértelmű közlése, következmények bemutatása).

Célszerű tömören, egyszerűen fogalmazni, kerülve a felesleges szószaporítást, a hosszadalmas kifejtést, terjengős, bonyolult mondatok alkalmazását. A mondanivaló megfogalmazásában a lényegre kell törekedni, mert a lényegtelen, felesleges elemek csak elterelik a figyelmet a fontosabb közlendőkről. Fogalmazásunk stílusa tényszerű, hivatalos, de udvarias és tisztelettudó legyen.

A tömörség azonban nem mehet az információk teljességének rovására. A témához kapcsolódó minden lényeges információnak, ténynek, körülménynek szerepelnie kell az iratokban, ellenkező esetben veszélyezteti a mondanivaló értelmezését, érthetőségét, így közlendőnk nem éri el célját.

Az őszinte és nyílt információ közléséhez igyekezzünk a legmegfelelőbb nyelvi formát megválasztani. A durvaság, indulatosság nem megengedett az üzleti levelekben, még a negatív közlést is udvariasan, tapintatos formában kell megtennünk – fenntartva az üzleti kapcsolat kulturált formáját. A túlzott udvariasság, alázatosság azonban határozatlanság látszatát keltheti, ami szintén nem vet ránk jó fényt.

Bármilyen írott dokumentumról van szó, a hibátlanság (l. gépelés, helyesírás, nyelvhelyesség stb.) alapvető elvárás, hiszen ezzel a munkahelyünk arculatáról is közlünk információt. A végső változat elkészítésekor ellenőrizzük a megfogalmazást, gépelést, helyesírást és stílust, és szükség esetén javítsuk megfelelően.

A levél mások kezébe kerül, nem mindegy, hogy a címzettnek milyen véleménye alakul ki rólunk, cégünkéről, hiszen ez nem csak az üzenet befogadásának, értelmezésének körülményeit befolyásolja, de cégünk igényességéről, megbízhatóságáról, korrektségéről is árulkodik. Nyomtatott formában is célszerű áttekintenünk levelünk szerkezetét, meggyőződni arról, megfelel-e az esztétikai elvárásoknak.

AZ ÜZLETI LEVELEK FORMAI KÖVETELMÉNYEI

Az üzleti levél a kapcsolatok kialakításának, fenntartásának, ápolásának rendkívül fontos eszköze. Miután egyre kevesebbszer élünk a levélírás lehetőségével, annál nagyobb súlya van egy-egy írásban közölt gondolatnak, információnak, és az esztétikus formai megjelenéssel szemben is nagyobbak az elvárások.

A levél tartalmát a közlés funkciója, formáját pedig az írásbeli kapcsolattartás illemszabályai határozzák meg. Napjainkban az üzleti levelek írására nincs szigorú formai előírás. Az "ahány ház, annyi szokás" elv érvényesülése mellett azonban többnyire az üzleti élet udvarias kapcsolattartási szokásainak megfelelően és az évtizedek során kialakult levelezési gyakorlat szerint készülnek az iratok, levelek, amelyek a technikai eszközök fejlődésének köszönhetően egyre igényesebb, esztétikus formát ölthetnek.

A technikai eszközök képességei, a szövegszerkesztők formázási funkciói határtalan megoldásokat kínálnak számunkra, amelyekkel azonban nem lehet ugyanilyen határtalan módon élni. Az üzleti levelek többnyire visszafogottságról, a formai megoldások összhangjáról, a levél tartalmának és formájának egymást erősítő egységéről tanúskodnak.

Akkor jó egy üzleti levél, ha az olvasó figyelmét nem a külső megjelenés köti le – főleg nem a gépelési, helyesírási, nyelvhelyességi hibák, formai kilengések, ízléstelenségek terelik el –, hanem az a tartalomra, az üzenetre irányul. Az alkalmazott formai megoldásoknak is ezt a célt kell szolgálniuk.

Kivételt képezhetnek a reklámlevelek, a különféle tájékoztatók, prospektusok, hírlevelek, hirdetések, egyéb információs dokumentumok, amelyeknek célja kifejezetten a figyelem felkeltése. Ezek éppen a formai megoldásokkal, harsány színeikkel, képekkel stb. hívják fel a közlendő tartalomra a figyelmet. Azonban ezek sem léphetik túl a jó ízlés határát!

ÜZLETI LEVELEK E-MAILBEN

Az üzleti levelezésben általánosan elterjedt az e-mailen keresztüli kommunikáció, amely ugyan rendkívül hatékony, mivel gyors, rugalmas, de nem árt figyelembe venni néhány alapvető szabályt.

Levelező felületen legfeljebb egy-két gondolatot közöljünk, a hosszabb közlendőket csatolt dokumentumként – a levélírás szokásainak megfelelő formában és megszerkesztve – küldjük. Előtte azonban jól gondoljuk át, üzleti kapcsolatunk kialakítására, fenntartására valóban a legalkalmasabb forma-e az elektronikus üzenet!

Ha mégis emellett a közlésforma mellett döntünk, ügyeljünk a következőkre:⁴

- Töltsük ki a tárgy mezőt – ha nem szeretnénk, hogy a levelünk az elektronikus szemetesládában kössön ki! A tárgy legyen könnyen értelmezhető, figyelemfelhívó, használjuk a mondanivalónk kulcsszavát! Körültekintően válasszuk ki a címzést!
- A címzett elektronikus címét mindig pontosan kell írni, egyébként nem ér célba a levelünk.
- Konkrét tárgyban megírt levelet nem illik több címzettnek egyszerre elküldeni, vagy legalább rejtjük a címzettek sorát! Ha több címzettnek szóló levélre válaszolunk, akkor viszont illik valamennyi címzettnek küldeni a választ.
- A megszólítás az elektronikus levelezésben sem nélkülözhető, hiszen ezzel teremtjük meg a kapcsolatot.
- E-mailben rövid, egyszerű mondatokat és nyelvtani szerkezetet használjunk! Ne írjunk soha véget nem érő, bonyolult mondatokat, mert azokat nehéz figyelmesen végigolvasni! Kerüljük a túl rövid tartalmakat is, és ne használjunk rövidítéseket, mert azok félreértéseket okozhatnak! Üzleti kapcsolatban ugyancsak mellőzzük az érzelmeket kifejező emotikonok* használatát, törekedjünk a szavakat, kifejezéseket és a stílust úgy megválasztani, hogy azok – a protokoll szabályok szerint közölhető – érzelmeinket is kifejezzék!
- Ügyeljünk a helyesírásra és az elütésekre! Nincs annál kiábrándítóbb, mint helyesírási hibákat és elütéseket tartalmazó üzenet.

⁴ <http://www.profession.hu/cikk/151> – 2010. 06. 21.

* Emotikon vagy hangulatjel (angol kiejtése alapján, néha: „szmájli”) nyomtatott írásjelek olyan sorozata, amely egy emberi arcot formál, és általában valamilyen érzelmet fejez ki. Az interneten a hangulatjelek azért terjedtek el, hogy pótolják a beszélgetés során az arckifejezéseket, gesztusokat, amik nélkül a mondanivaló néha félreérthető. Elterjedtebb változatai: :-) :) :-(: (>:-(:-O Forrás: <http://hu.wikipedia.org/wiki/Emotikon> - 2010. 06. 21.

- Figyeljünk a megfelelő betűtípusra is: könnyen olvasható méretű és típusú betűt válasszunk! Az egyedi betűtípus nem biztos, hogy úgy jelenik meg a címzett számítógépén, ahogy azt terveztük. Kerüljük a csupa nagybetű használatát, mert a netikett* szerint ilyenkor kiabálunk!
- Mindig írjuk alá az e-mailt! Ha ez gyakran elkerüli a figyelmünket, akkor állítsuk be az automatikus névjegyküldést! Az aláírás-állományt azonban lehetőleg kisebb terjedelműre szerkesszük meg!
- A "Küldés" gomb megnyomása előtt olvassuk át még egyszer a levelet és a csatolmányt is! Nagyon fontos levél esetén akár hosszabb szünetet is hagyhatunk elküldés előtt. Tegyük a levelet piszkozatba és később olvassuk át újra, majd azt követően küldjük csak el!
- A fontos levelekről kérjünk visszaigazolást, hiszen számunkra is megnyugtató tudni, hogy az üzenetünk célba ért!
- Az üzleti e-mailekre – akár csak a papír alapú üzleti levelekre – minden esetben illik válaszolni.
- Az automatikus válaszfunkció segítségével idézhetjük levelezőpartnerünk levelét. Élünk ezzel a lehetőséggel, ha lényeges kérdésekre válaszolunk, mert elképzelhető, hogy levelezőpartnerünk már nem emlékszik a témára! Ugyanakkor felesleges ilyenkor az egész (hosszú) üzenetet megismételni. Inkább töröljük belőle, és csak a reagálásunkat kiváltó sorokat hagyjuk meg a ">" jelek után, amelyet a legtöbb program alkalmaz!
- Mivel a levelezés lényeges kérdése a gyorsaság, ne várakoztassuk sokáig partnerünket, legalább egy sort küldjünk neki, miért nem válaszolunk. Hosszabb távollét, illetve szabadság alatt ajánlott automatikus válaszüzenetet beállítani, amelyben tájékoztatjuk üzleti partnerünket, hogy meddig vagyunk távol. Az üzenetben adjuk meg helyettesítő személy elérhetőségeit is, akihez sürgős esetben fordulhatnak!
- Fontos a stílus! Az e-mailben folytatott levelezésünkben könnyen eltérünk a formalitásoktól, de az első kapcsolatfelvételnél hagyományos, formális stílusban írjunk!

* Netikett: A netikett szó az angol "netiquette" (network etiquette) magyarosított formája, és a hálózati kommunikáció általános illemszabályait foglalja össze. Forrás: <http://hu.wikipedia.org/wiki/Netikett> – 2009. 06. 16.

Elektronikus aláírás* hiányában fontos információkat tartalmazó levelet továbbra is célszerű papíron továbbítani. Ez tartalmazza az aláírás(oka)t, amely megbízhatóvá, korrektté és bizonyíthatóvá teszi a kijelentéseket, vállalásokat.

Míg a papír alapú dokumentumok esetén a dokumentum hitelességét a rajta szereplő kézzel írott aláírás biztosítja, az elektronikus dokumentumokat elektronikus aláírással hitelesíthetjük. Az elektronikus aláírás nem a beszkennelt kézzel írott aláírást jelenti, hanem a kódolás egy speciális változata. Ha egy dokumentumot elektronikusan írunk alá, akkor olyan módon kódoljuk, hogy a létrejött kódolt dokumentum hitelességét annak szerkezete biztosítja.

"Egy aláírás elkészítéséhez az aláírandó dokumentum mellett saját ún. aláírás-létrehozó adatra (azaz magánkulcsra) van szükségünk. Az aláírás-létrehozó adat úgy képzelhető el, mint egy nagyon hosszú szám. Amikor aláírunk egy dokumentumot, akkor a saját aláírás-létrehozó adatunk alapján kódoljuk azt. Nagyon fontos, hogy mindenkinek különböző **aláírás-létrehozó adattal** kell rendelkeznie (különben az emberek „egyforma” aláírásokat hoznának létre), és mindenkinek titokban kell tartania a saját aláírás-létrehozó adatát. Az aláírás-létrehozó adatra azért van szükségünk, hogy aláírassunk valamit. Ha azt szeretnénk, hogy az aláírásainkat más is felismerje, elfogadja **tanúsítványt** kell beszereznünk az aláírás-létrehozó adatunkhoz. Tehát érvényes aláírás létrehozásához tanúsítvány és aláírás-létrehozó adat szükséges. Ezek mellett már csak elektronikus aláírás létrehozására (vagy ellenőrzésére) szolgáló szoftverre van szükség, amely elvégzi az aláírás létrehozásához vagy ellenőrzéséhez szükséges bonyolult kódolási lépéseket. Az elektronikus aláírás ellenőrzéséhez szükséges tanúsítványt megbízható szervezet, ún. **hitelesítés szolgáltató**** bocsátja ki."⁵

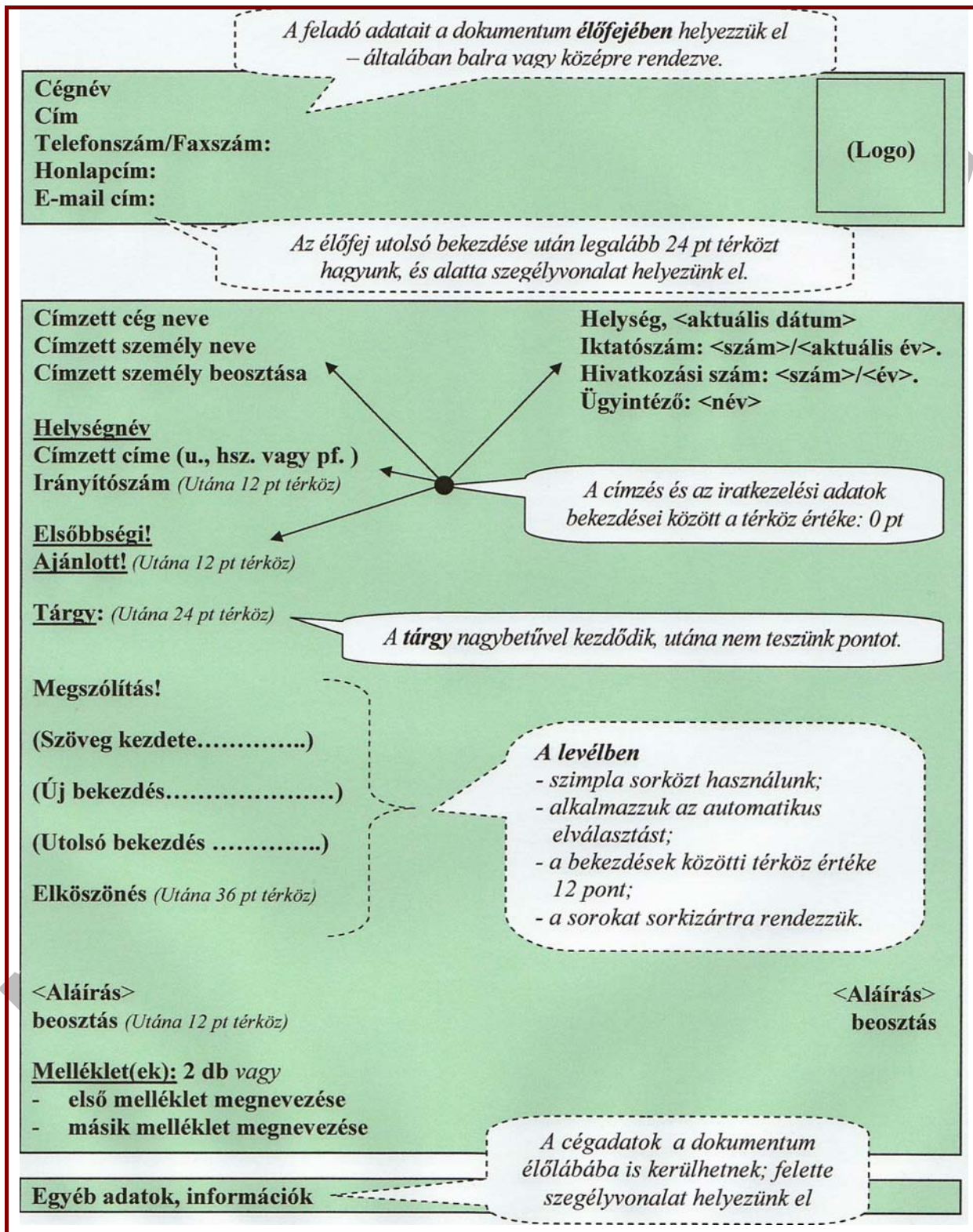
* Elektronikus aláírás: Ahogy a papír alapú aláírás bíróság előtt felhasználható bizonyíték, az elektronikus aláírás is az. Az elektronikus aláírásról szóló 2001. évi XXXV. törvény szerint a legalább fokozott biztonságú elektronikus aláírással ellátott dokumentum megfelel az írásba foglalás követelményeinek, a minősített aláírással ellátott dokumentum pedig – a polgári perrendtartásról szóló törvény értelmében – teljes bizonyító erejű magánokirat (akárcsak a két tanú előtt, vagy a közjegyző előtt aláírt dokumentum). Forrás: http://srv.e-szigno.hu/menu/?lap=tudasbazis_elektronikus_alairas

** Hitelesítés szolgáltató: A hitelesítés szolgáltató olyan szervezet, amely tanúsítványokat bocsát ki személyek, számítógépek vagy szervezetek részére. A hitelesítés szolgáltató nyilvántartást vezet azon tanúsítványokról, amelyről tudja, hogy a hozzájuk tartozó magánkulcs illetéktelen kezekbe került, és e nyilvántartást szabványos módon közzéteszi. A tanúsítvány tartalmazza annak a nevét, akinek a számára a hitelesítés szolgáltató kibocsátotta, és tartalmazza az illető nyilvános kulcsát; emellett más információkat is tartalmazhat róla (pl. e-mail cím, beosztás stb). Forrás: http://srv.e-szigno.hu/menu/index.php?lap=tudasbazis_hitelesites_szolgáltato

⁵ http://srv.e-szigno.hu/menu/?lap=tudasbazis_elektronikus_alairas

TANULÁSIRÁNYÍTÓ

1. Készítse el számítógéppel a levél sémáját az alábbi minta és információk ismeretében!



3. ábra. Az üzleti levél sémája

Oldalbeállítás

Mint minden írásos munkánál, az üzleti leveleknél is fontos a megfelelő margó beállítása, amely mintegy keretet ad a dokumentumunknak. A szövegszerkesztők automatikusan beállított 2,5 cm-es margóbeállítását is használhatjuk, de elfogadott a régi gyakorlatot követő oldalbeállítás: bal oldali margó 2,5 cm, jobb oldali margó 1–1,5 cm. Ez utóbbi esetben számolunk az iratok – jobb oldalon történő – irattartóba fűzésével is.

Az élőfej-élőláb beállítása, a papír élétől való távolsága a szövegszerkesztő 1,25 cm-es automatikus beállítása lehet, de szükség esetén – az élőfejbe elhelyezett adatok hosszától függően – 1–2 cm közötti távolságot is beállíthatunk.

Az üzleti leveleket igyekezzünk egyoldalásra formázni, hiszen a gyors információszerzésnek, ügyintézésnek ez is egyik követelménye. Az elkészült dokumentumot célszerű az oldalon függőlegesen középre rendezni.

A teljes dokumentumra vonatkozó beállítások

- Az üzleti levelek szimpla sortávolsággal készülnek, legfeljebb rövid tartalom esetén alkalmazhatunk 1,5-es sortávolságot.
- Az adatok és bekezdések között a levelekben megszokott térközt alkalmazzuk, amelynek alapértéke: 12 pt (enter használata csak a bekezdések tagolására használható) → I. levélséma.
- A levél egészére vonatkozó betűtípus és betűméret kiválasztásakor ügyeljünk arra, hogy a kiválasztott betűtípus olyan betűkészlettel rendelkezzen, amely a magyar nyelv sajátosságainak megfelelően tartalmaz minden betűt – beleértve az írásjeleket és ékezeteket is.
- Az alkalmazott betűméretre – a betűtípus és a szöveg hosszának függvényében – 11 pt vagy 12 pt javasolt.
- A levél szövegének bekezdései sorkizárt sorokkal készüljenek.
- Alkalmazzuk az automatikus elválasztást, szükség esetén ellenőrzéssel és feltételes kézi elválasztással kiegészítve.

2. Készítse el az alábbi mintafeladatokat a megadott formátumban, a leírás szerint megszerkesztve!

1. Az üzleti levél részei

A levél formai jegyeit a dokumentum szerkezeti felépítése és az üzleti levelekre jellemző – többnyire szokásokon alapuló – formulák alkalmazása adja. A kötött forma azonban nem csupán hagyományos külsőség: a levél különböző részeinek a közlést is érintő fontos funkciója van, ezért kialakításuk, a levélben történő elhelyezésük nemcsak odafigyelést (a pontos adatközlés miatt), hanem gondos szerkesztési munkát is igényel (az esztétikai megjelenés szempontjából).

a) A levél fejrésze tartalmazza:

- a feladó adatait: név, cím, telefonszám, faxszám, honlapcím, e-mail cím, a cég logója (ha van);
- a keltezést,
- az irattározási és hivatkozási adatokat (iktatószám, hivatkozási szám, ügyintéző, előadó stb.);
- a címzést: címzett neve, címe, irányítószáma;
- a postai kézbesítés utasításait – pl. Ajánlott! Elsőbbségi!;
- a tárgy megjelölését.

Az élőfejben szokásos feltüntetni a **feladó** cég nevét, levelezési vagy/és működési telephelyének címét, telefonszámát, faxszámát, a honlap és e-mail címét. Az élőfejben bal margóhoz vagy középre, ritkábban jobbra rendezzük az adatokat. Ezek helyétől és elrendezésétől függ a cég logójának elhelyezése.



4. ábra. Az üzleti levél cégfelirata

A **keltezést** a jobb felső sarokba (a címzés első sorával megegyező helyre) vagy a szöveges rész alá – 12 pt távolságra a szövegtől – írjuk. Először a helységnevet, majd az évet, hónapot és a napot. A hivatalos levelekben nem írunk rövidített dátumformát!

Az **iktatási és hivatkozási adatokat** közvetlenül a keltezés alá, szimpla sortávolsággal, a levélfejrész jobb oldalára kell írni – ügyelve a bal tabulátor és az írásjelek helyes használatára:

	Nyíregyháza, 2010. június 23. Iktatószám: 254/2010. Hivatkozási szám: 58/2010. Ügyintéző: Virág Borbála
	Hódmezővásárhely, 2010. július 1. Iktatószám: M/123/2010. Hivatkozási szám: A-22/2010. Ügyintézőjük: Barna Boglárka

5. ábra. Iratkezelési adatok

A **címzett adatait** a feladó adatai (l. élőfej) alatt legalább 24 pt térköz kihagyásával a baloldali lapszélről kezdve írjuk. Ezek között csak a levél célba juttatásához szükséges adatokat tüntetjük fel. Ha a címzett neve túl hosszú, azt értelmileg összefüggő tagolással két, esetleg három sorba is írhatjuk, elválasztani azonban semmiképpen nem szabad! A címzett közelebbi megjelölését (egység, osztály, csoport, fiók stb.) a címzett neve alá a következő sorba írjuk, melyet szükség esetén a fentiek szerint lehet több sorba tagolni. Ha a cégnév "és" kötőszót is tartalmaz a tagolás határán, az mindig az előző sor végén marad. Például:

*Geosystem Földmérési és
Térképészeti Kft.*

Az intézmények alárendelt egységeinek nevét a Magyar helyesírás szabályai 189. pontja szerint kell írni. Ha a levél személynek szól, nevét és beosztását üres sor kihagyása nélkül írjuk a címzésbe. A beosztás – a címzett nevének hosszától függően – a név után vagy alá kerül, kisbetűvel írva. Erre vonatkozóan az esztétikai érzékünk adhat eligazítást. Ha hosszú cégnévhez rövid személynév tartozik, a beosztás a név mellé kerül. Ha a cégnév rövidebb, mint a személynév – vagy azonos hosszúságú –, kerüljön új sorba. Minden esetben kisbetűvel kezdjük a beosztás írását.

A **közigazgatási vagy postacímet** a címzett megnevezése után egy sor, illetve 12 pt térköz kihagyásával írjuk. Először a helységnevet (aláhúzva), majd közvetlenül alá az utca megnevezését és a házszámot, illetőleg a postafiókszámot írjuk (*Postafiók 6 vagy Pf. 6*). A következő sorba kerül az irányítószám, amelyet nem ritkítunk, és utána nem szabad pontot tenni.

A levél elküldése előtt feltétlenül ellenőriznünk kell a címzés helyességét. Kellemetlen lehet, ha egy cégen belül olyan személynek címezzük a levelet, aki már nem dolgozik ott. A címzés pontatlansága az ügyünk elintézésének gyorsaságát vagy létrejöttét is veszélyezteti. A pontosság mellett fontos, hogy a cím udvarias és nyelvileg szabatos is legyen. Az udvariasság azonban nem azonos a túlzással, például tartózkodjunk a címek, rangok, beosztások túlzott használatától. Az adott cél érdekében mindig legkifejezőbb tiszteleti jelet válasszuk ki.

Ha van **postai kézbesítésre vonatkozó utasítás** – Elsőbbségi! Ajánlott! Tértivevényes! –, azt a címzés alatt 12 pt mértékű térköz kihagyásával, aláhúzva tüntetjük fel. Ha több utasítás is szükséges a levél kézbesítéséhez, 0 pt értékű térköz beállításával egymás alá írjuk az adatokat. Erre az adatra elsősorban az ún. ablakos boríték alkalmazása esetén lehet szükségünk.

A gyors informálódást és ügymenetet szolgálja a **tárgy** megjelölése. Ezt a címzés után 12 pt mértékű térköz hagyásával bal oldalra írjuk. A tárgy szó után kettőspontot teszünk és aláhúzzuk azt. A tárgy megjelölése címnek számít, tehát nagy kezdőbetűvel írjuk, és a mondat végére nem teszünk pontot. A tárgy után 24 pt térközt hagyunk, elkülönítve a fejrészt a levél főrészétől, a tartalomtól. Ha a tárgy megnevezése egy soron túl is tart, a szöveget a tárgy megnevezése alatt kell folytatni. Ehhez függő behúzást állítunk be.

Minta a levél címzésének kialakítására:

<p>Dombvidék Területrendező és Építőipari Szolgáltató Kft. Zala Tibor ügyvezető</p> <p><u>Sárospatak</u> Rákóczi út 48. 3950</p> <p><u>Tárgy:</u> Szerelési munkálatok</p>
<p>SZALKA-TEAM Mezőgazdasági Termelő és Értékesítő Bt.</p> <p><u>B a j a</u> Hidas út 8-10. 650</p> <p><u>Ajánlott!</u></p> <p><u>Tárgy:</u> Szállítás sürgetése</p>
<p>DEKOREX Kft. Greuda Ágota reklámmenedzser</p> <p><u>Gyöngyös</u> Pf. 21 3200</p> <p><u>Tárgy:</u> Nyomtatók meghibásodásával kapcsolatos reklamáció kivizsgálása</p>

6. ábra. Levélcímzés

A levél fejrészének adatait aszerint tüntetjük fel, hogy az üzenet értelmezéséhez milyen adatokra van szükség. Lehetőleg minden szükséges információt adjunk meg a fejrészben (Izd. feladó, iratkezelés, címzett, postai kézbesítés, továbbítás, tárgy megjelölése), amely hozzájárulhat ahhoz, hogy egyértelműen, félreérthetetlenül lehessen értelmezni a szövegben foglalt tartalmat.

A szerkesztésre is ügyeljünk! Ne használjunk fölösleges entereket, szóközöket, a tabulátorokkal pozícionálva helyezzük az adatok a megfelelő helyre!

Garami Szoftvertechnika Kft. 4400 Nyíregyháza, Vándorfi u. 28. Telefon/fax: 42/453-44-55 Weblap: www.garami.hu E-mail: infor@garami.com	
Kiss & Nagy Ügyvédi Iroda Dr. Nagy Veronika ügyvéd Szolnok Fűzfa u. 43. Pf. 4 4300	Nyíregyháza, 2010. június 23. Iktatószám: 312/2010. Ügyintéző: Várok Ágnes
Tárgy: Ügyviteli programrendszer ajánlása	

7. ábra. Az üzleti levél fejrésze

b) A levél főrésze tartalmazza:

- a megszólítást,
- a levél szövegét
 - bekezdésekre tagolva,
 - a lényeges mondanivalót kiemelve,
- az elköszönő, üdvözlő szavakat.

Az üzleti levelezésben illik **megszólítani** a partnert, különösen akkor, ha volt már üzleti kapcsolatunk. Ennek jelzői eleme a "tisztelt" szó, de közelebbi kapcsolat esetén a "kedves" jelző is elfogadott. Ha bizonytalanok vagyunk a megszólítási formula kiválasztásában, informálódjunk az adott szervezet hierarchikus viszonyairól, a beosztás rendjéről és megszólítási szokásairól. Bármennyire tiszteletet sugalló a címzés, az igyekezet céltalanná válik, ha a szándékainkat hordozó üzenet bármely részlete tévedéseket tartalmaz. A megszólítás hiánya vagy a helytelenül megválasztott megszólítási forma (például férfi címzett esetén: *Tisztelt Asszonyom!* megszólítás) sértésnek számíthat.

A megszólítást a tárgy megnevezése után 24 pt mértékű térköz után írjuk. A megszólításban minden főnevet nagy kezdőbetűvel írunk, de a melléknevet kisbetűvel kezdjük. A megszólítás után felkiáltójelet teszünk: *Tisztelt Igazgató Úr! Tisztelt Asszonyom! Tisztelt leendő Ügyfelünk!*

A hosszabb terjedelmű levelek több, egymástól elkülönítendő gondolatot tartalmaznak, ezért ezeket célszerű **bekezdésekre** tagoltan írni. A lényegkiemelésnek is fontos és célszerű eszköze a világos, könnyen áttekinthető elrendezés.

Egy levél írásképe akkor rendezett, ha a bekezdések formázása egységes. A bekezdések között általában 12 pt mértékű térközt hagyunk (kivéve felsoroláskor), de élhetünk az első sor behúzásának lehetőségével is (mértéke: 1–2 cm). Esztétikus a sorkizárt bekezdésforma alkalmazása a szövegszerkesztő automatikus elválasztási funkciójának bekapcsolásával. A különösen fontos részeket a szövegszerkesztő nyújtotta kiemelési lehetőségekkel (különböző betűstílusokkal, bekezdésformázással, középre rendezéssel, tabulátor vagy táblázat stb. alkalmazásával) tehetjük még hangsúlyosabbá.

Az **elköszönő, üdvözlő szavakkal** a levélíró tiszteletét fejezi ki a címzett iránt. Általánosan elfogadott forma: *Üdvözlettel, Tisztelettel, Köszönettel* (kérés esetén), illetőleg ezek kombinációja: *Köszönettel és üdvözlettel*. A formula mindig összefüggésben legyen a megszólítással, annak stílusával. Az elköszönő formulák a szövegtől – esetleg keltezésétől – számított 12 pt távolságra, a levélpapír bal oldalára kerülnek. Nagybetűvel kezdődnek és utánuk semmilyen írásjelet nem teszünk.

Tisztelt Igazgató Úr!

Bizonyára szeretnék Önök is az adminisztrációra fordított időt minimálisra csökkenteni, munkájukat gyorsabbá, egyszerűbbé és áttekinthetőbbé tenni. Ezért ajánljuk figyelmükbe komplex irodai ügyviteli programrendszerünket.

Cégünk egyszerűen kezelhető, számítástechnikai ismereteket nem igénylő, sokoldalú programot kínál Önöknek igen kedvező áron, amely nélkülözhetetlen segítőtársává válhat az irodai ügyviteli munkában.

A programrendszer legfőbb előnye, hogy a sokféle, nehezen áttekinthető egyedülálló programok helyett egy könnyen kezelhető programrendszer végzi el a munkát, amely többek között a következő feladatok végzésére alkalmas:

- ügyfél-nyilvántartás,
- személyi kapcsolatkövetés,
- iktatás, kartotékkezelés,
- adatbázis-kezelés és -készítés,
- naptárfunkció,
- útnyilvántartás,
- faxküldés és -fogadás stb.

A részletekről bővebb felvilágosítást kaphatnak a mellékletként csatolt árjegyzéken található elérhetőségeken, vagy személyesen cégünk nyíregyházi irodájában.

Üdvözlettel

8. ábra. Levélszöveg

c) A levél záró része tartalmazza:

- az aláírás(oka)t,
- a mellékletek felsorolását.

Az **aláírás** elengedhetetlen része a levélnek, hiszen hitelességét a rajta szereplő kézzel írott aláírás biztosítja. Az aláíró személyes felelősséget vállal mindazért, amit az elküldött levél tartalmaz. "Amikor aláírunk egy dokumentumot, mindig valamilyen állítást, nyilatkozatot teszünk: például elfogadjuk a dokumentum tartalmát, egyetértünk a benne foglaltakkal, esetleg azt igazoljuk, hogy átvettük, elolvastuk az adott dokumentumot. Aláírásunk ezen állításunk bizonyítékaként szolgál. Egyrészt azt bizonyítja, hogy a dokumentumot valóban mi írtuk alá, másrészt azt bizonyítja, hogy valóban azt a dokumentumot írtuk alá."⁶ A levélnek két vagy több aláírója is lehet, de ez nem jelenti azt, hogy a felelősség megoszlik.

A levél szövegétől – a keltezésétől vagy az elköszönő szavaktól – számított 36 pt térköz után írjuk a levelet író és aláírási joggal megbízott személy(ek) nevét. A hivatali beosztást az aláírás alá – balra vagy a névhez viszonyítva középre igazítva –, kisbetűvel kezdve helyezzük el. Az aláírási részt kezdhethetjük a bal margónál, de jobbra helyezve is; két aláírás esetén a levél bal, illetve jobb oldalára. Az aláírás jobb oldali elhelyezésekor ügyeljünk arra, hogy az adatok bal oldalon egymás alatt kezdődnek és a leghosszabb adat utolsó leütése a jobb margóig ér. Az aláírások egymás alatt is elhelyezhetők, egymástól 36 pt mértékű térköz távolságra. A levélre a cégbélyegzőt – használata esetén – úgy helyezzük el, hogy az aláírás jól olvasható legyen.

Ha a közölt adatok mennyisége vagy jellege nem építhető be a levélbe, akkor csatoljuk hozzá mellékletként. Több melléklet esetén célszerű jegyzéket is készíteni róla, különösen akkor, ha az információ a levél többi részétől függetlenül is használható.

Ha a levélhez **melléklet** is tartozik, azt a levélben fel kell tüntetnünk. Az aláírás után 12 pt térköz távolságra a baloldali margótól kezdve írjuk, majd aláhúzzuk. Ha több melléklet van, ezeket darabszámmal jelöljük, vagy külön-külön felsorolva is írhatjuk. Például:

Melléklet: 1 db

Melléklet: árjegyzék

Melléklet:

- árjegyzék

- megrendelőszelvény

1 db melléklet

⁶ http://srv.e-szigno.hu/menu/?lap=tudasbazis_elektronikus_alairas

A részletekről bővebb felvilágosítást kaphatnak a mellékletként csatolt árjegyzéken található elérhetőségeken, vagy személyesen cégünk nyiregyházi irodájában.

Üdvözlettel

Garami Árpád
ügyvezető igazgató

Szokol Beáta
előadó

Melléklet: 1 db árjegyzék

9. ábra. A levél zárása

d) A levélpapír kiválasztása

Az üzleti élet levelezéséhez leggyakrabban jó minőségű, A/4-es méretű papírt használunk – az irodatechnikai eszközök (l. nyomtatók, fénymásolók) többsége is ezt "támogatja". Rövid, egy-két soros szövegű iratokat A/5-ös papírra gazdaságos készíteni. Ez a papírméret azonban a kereskedelmi kapcsolatokban legfeljebb csak nyomtatványok, űrlapok kiállításakor használatos.

A levélpapír színe többségében fehér, de a tartalomhoz igazodó, különböző színű papírlapok kedvező benyomást tehetnek az olvasóra. A harsány színek azonban kerülendőek, a pasztellszínűeket részesítsük előnyben! Kiválasztásukkor ügyeljünk arra is, hogy az üzenet tartalmával összefüggésben legyen. Például nem ajánlatos betonkeverő gépek ajánlatához rózsaszínű levélpapírt használni. Ugyanakkor egy kozmetikai termékről szóló tájékoztatóhoz jól illeszkedik ez a szín.

2. Készítse el az esetfelvetésben szereplő üzleti levelet! Ügyeljen a formai és szerkesztési szabályokra! Válaszoljon az ott feltett kérdésre is!

További teendők: A megrendelés visszaigazolásával létrejön a megállapodás. Nagy értékű áruk szállításakor azonban szükség lehet bizonyos adatok pontosítására, a vásárlási szándék további megerősítésére, illetőleg a vásárlás biztosítékaként előleg befizetésére is.

ÖNELLENŐRZŐ FELADATOK

1. Egészítse ki a kereskedelmi ügylet fázisait bemutató táblázat celláit a megfelelő adattal!

VEVŐ	ELADÓ
Érdeklődik	
	Tájékoztat
	Ajánlatot tesz
Megrendel	

2. Írja a szövegrész alá, az üzleti kapcsolat mely szakaszáról van szó és mi a partner hivatkozási alapja (Isd. előzmény)!

1. "Önök korábban megrendelték tőlünk a *SULIDolgozat* nevű oktatói segédeszközt. Örömmel közöljük, hogy a megnövekedett igényeknek megfelelően a szoftver felhasználási lehetőségeit kibővítettük. Az új verzió tartalmazza tantárgyanként a szintfelmérők, a témazáró dolgozatok anyagát, a differenciált fejlesztésben alkalmazható feladatsorokat és ezek értékeléseit. E mutatók tovább könnyíthetik az oktatói munka tervezését. Várjuk érdeklődésüket."

2. "A múlt héten tartott budapesti termékbemutatón láttuk az Önök által forgalmazott *FÉNYINFO* fénytájékoztató rendszert, amely megnyerte tetszésünket. Ahogyan a szóbeli megbeszéléskor is említettük, az újonnan kialakítandó két üzletünkben szeretnénk ezt a tájékoztatót használni. Kérjük adják meg, hogy milyen feltételekkel tudják vállalni a termék szállítását, ha helyszíni szerelést is kérünk."

3. Elfogadjuk a ... sz. levelükben meghatározott feltételeket a nyelvoktatásra vonatkozóan. A dolgozói igényfelmérés alapján az alábbi – egyenként 160 óras – nyelvtanfolyamok megtartására kérjük Önöket a megjelölt időben:

LEVELEZÉS AZ ÜZLETI ÉLETBEN

Angol kezdő	12 fő	hétfő 16–18 h
Német kezdő	6 fő	kedd 16–18 h
Angol középhaladó	8 fő	kedd 16–18 h
Német középhaladó	7 fő	szerda 16–18 h
Angol haladó	6 fő	szerda 16–18 h

A tanfolyamok árát az utolsó tanfolyamot követően egy összegben, a benyújtott számla ellenében átutalással fizetjük.

3. Döntse el, helyes-e az állítás! Tegyen x-et a megfelelő oszlopba!

A kereskedelmi ügylet megállapításai	Igen	Nem
A kereskedelmi, üzleti kapcsolat eladó és vevő között jön létre. A kapcsolat megteremtésében az eladó a kezdeményező.		
A szerződés egyértelműen rendezi a feleknek az adott ügylettel kapcsolatos jogait és kötelezettségeit, és biztosítja azok érvényesíthetőségét.		
Kereskedelmi kapcsolatok csak írásban kötött szerződéssel jöhetnek létre.		
Érdeklődő levelet csak ismert cégeknek, személyeknek küldhetünk, akikkel volt már korábban üzleti kapcsolatunk.		
Az eladó küldhet tájékoztató levelet a vevő előzetes megkeresése nélkül is, de utalni kell az adatbázisra, amelyből a címet megkeresték.		
A tájékoztatás sem az eladóra, sem a vevőre nézve nem jelent jogi kötelezettséget.		
Az ajánlatkérés jogi következményekkel jár, azaz az eladó korrekt ajánlata esetén a vevőt, ajánlatkérőt vásárlási kötelezettség terheli.		
Az eladó csak a vevő kérésére ajánlhat meghatározott terméket, szolgáltatást üzletfelének.		
Ha a vásárolni szándékozó az ajánlatban rögzített feltételek szerint – megadott időhatáron belül – megrendeli a kívánt terméket, akkor ez szállításra kötelezi az ajánlattevőt.		
Ha az ajánlat feltételei nem elfogadhatóak a vevő számára, ellenajánlattal is válaszolhat. Ebben a vevő kifogásolhatja az eladó által kínált feltételeket, és közli a saját feltételeit.		
A megrendelés a vevő vásárlási szándékának egyértelmű kinyilvánítása az eladóval egyeztetett feltételek szerint.		
A megállapodás eladó és vevő között a megrendelés visszaigazolásával jön létre. A rendelés igazolásától akkor sem lehet eltekinteni, ha a szállítás hamarabb megtörténik, mint ahogyan a megrendelés visszaigazolása eljutna a vevőhöz.		
Az adásvételi szerződés egyértelműen rendezi az eladó adott ügylettel kapcsolatos kötelezettségeit és a vevő jogait.		

Az adásvételi megállapodás akkor teljesül, ha az eladó a szerződésben vállalt feltételek szerint az árut leszállította (a szolgáltatást elvégezte), a vevő pedig annak ellenértékét készpénzben kiegyenlítette.		
Ha valamelyik fél nem teljesíti a szerződésben vállalt kötelezettségét, szerződésszegést követ el.		
A szerződésszegésből adódó problémákat a felek csak jogi úton rendezhetik.		

4. Fogalmazza meg udvariasabban az alábbi mondatokat!

Ha a mellékelt listában találunk olyan terméket, ami érdeklí Önököt, jelezzék, és küldünk ajánlatot.

Az árut fenntartottuk az Önök számára, és nem tartjuk korrektnek, hogy ígéretük ellenére sem küldték el megrendelésüket. A jövőben meggondoljuk, hogy küldünk-e Önöknek ajánlatot.

A jelzett levelet nem kaptuk meg; küldjék el újra.

Közöljük, hogy az x termék gyártási programjának előkészítése folyamatban van. Kérjük nyilatkozzanak, hogy ugyanolyan mennyiségben kell-e a termék, mint a múlt évben.

LEVELEZÉS AZ ÜZLETI ÉLETBEN

Érdeklődésére válaszolva a következő ajánlatot tesszük. Ajánlatunkat tekintsék fix ajánlatnak.

Ha észrevételük, megjegyzéseik lennének az új kollekcióval kapcsolatban, írják meg nekünk.

Ha szállítóképesek leszünk a jelzett termékből, küldünk értesítést.

A következő műszaki adatokat kérjük Önöktől:

Ajánlatukat megkaptuk, de ennél jobb kínálati feltételeink is vannak.

A rendelt árut – raktárkészlet hiánya miatt – nem tudjuk szállítani. Amint a gyártása elkezdődik, értesítjük Önöket.

5. Készítse el az alábbi levelet a minta szerint! Ügyeljen a formai és szerkesztési szabályokra!

GRE-NEX	
Pénzügyi és Vállalkozásfejlesztési Kft.	
1114 Budapest, Rédei út 39. Honlap: www.grenex.hu	Telefon: (1) 254-6733 E-mail: info@grenex.hu
<hr/>	
<p>VARIANT Szereléstechnikai és Kereskedelmi Kft. Vincze Zoltán cégvezető</p> <p><u>Tatabánya</u> Rákóczi u. 27/A 2800</p> <p><u>Tárgy:</u> Meghívás informatikai rendezvényre</p> <p>Tisztelt Cégvezető!</p> <p>Bizonyára Ön is tudja, hogy az irodai munkát ma már szinte áttekinthetetlenül sok információtechnikai megoldás, eszköz segítheti. Kiválasztani a megfelelőt, az optimálisat éppen ezért nem könnyű feladat. Ezen a dilemmán kívánunk Önöknek segíteni azáltal, hogy megrendezzük a</p> <p style="text-align: center;">Szoftver és hardver az irodai munka szolgáltatásban</p> <p>című informatikai bemutatónkot, ahol megismerkedhetnek azokkal a szoftverekkel - az ügyviteli rendszerektől a komplex vállalatirányításig -, amelyek alkalmazásával időt, pénzt és energiát takaríthatnak meg.</p> <p>Kérjük, használja ki az általunk kínált lehetőséget, tekintse át a gyártók és forgalmazók ajánlatát, informálódják közvetlenül a szakértőktől.</p> <p style="text-align: center;">A rendezvény helyszíne: Budapest XI., Rédei út 39. A rendezvény időtartama: 20... október 15-20. Ünnepélyes megnyitó: 20... október 15. 10 óra</p> <p>Kérjük, részvételi szándékát a mellékelt jelentkezési lapon jelezni szíveskedjen.</p> <p>Várjuk érdeklődését.</p> <p>Tisztelettel</p> <p>Szilasi Tamás tanácsadó menedzser</p> <p><u>Melléklet:</u> részletes programleírás, jelentkezési lap</p>	<p>Budapest, 20... <aktuális dátum> Ügyintéző: Tarnai Barbara</p>

10. ábra

6. Egészítse ki az alábbi levelet a szükséges adatokkal, majd készítse el számítógéppel az üzleti levél formai követelményei szerint!

A feladó adatai:

*HOL-MI Iparcikk-kereskedelmi Kft.
Monor, Park u. 48.
Telefon: 22/483-397
Fax: 22/483- 493
E-mail: holmi@iparcikk.hu*

Iratkezelési adatok:

*Keltezés: Monor,
Iktatószám:
Hivatkozási szám:
Ügyintéző: <saját neve>*

A címzett adatai:

*Háztartási Cikkeket Forgalmazó Nagykereskedelmi Kft.
Budapest XII., Lengyel u. 12. 1124
Tárgy:*

Megszólítás:! Folyó hó 10-én érkezett küldeményüket átvizsgáltuk. Sajnálattal kellett megállapítanunk, hogy több csomagban nem a megrendelésünknek megfelelő árut találtuk, illetőleg a szállított áru mennyisége egy esetben nem volt megfelelő. A megrendelésünk szerint Önöknek 50 db kék (cikkszám: 2543) és 50 db halványzöld színű (cikkszám: 2547) 0,5 l-es műanyagtálcákat kellett volna szállítaniuk, helyette 50 db sárga színű 0,2 l-es és 50 db vízkék színű 1 l-es tálcákat kaptunk. Az 1 l-es üvegcancsók közül 2 db-on hajsálrepedések vannak, valószínűleg a nem megfelelő csomagolás miatt. A 0,5 literes, tulipánmintás üvegvázákat tartalmazó dobozban a megrendelt 30 db helyett csak 20 db volt. A szállítólevélben és a számlán azonban 30 db-ot tüntettek fel. Kérjük – saját költségük terhére – a nem megfelelően szállított termékek cseréjét, illetőleg pótlását. Bízunk benne, hogy a jövőben ilyen pontatlanság a kapcsolatunkat nem zavarja meg. Elköszönés: Aláírás: <Saját név>. Melléklet: hibás szállításról felvett jegyzőkönyv.

7. Egészítse ki a szöveg tartalmából következően tetszőleges adatokkal az alábbi levelet, majd készítse el a formai követelmények szerint! Az Ön neve is szerepeljen valamelyik adatnál!

A feladó neve és adatai: _____

 A levél kelte: _____
 Iktatószám: _____
 Hivatkozási szám: _____
 Ügyintéző: _____
 A címzett neve (cégnév, személynév és beosztás): _____
 A címzett címe: _____
 A levél tárgya: _____
 Megszólítás: _____
 Elköszönő formula: _____
 A levelet aláírja: _____

A levél szövege:

A 20..-án létrejött szállítási szerződésünkben vállalták, hogy a 36 x 13 mm-es szalagacélból az I. negyedévben 1500 m-t, a II. negyedévben további 1200 m-t szállítanak. Sajnálattal tapasztaltuk, hogy a szerződésben vállalt kötelezettségük ellenére az I. negyedévben csak 1000 m-t szállítottak, a II. negyedévben pedig egyáltalán nem kaptunk szalagacélt. A szállítás elmaradása miatt mi sem tudtunk vállalt kötelezettségeinknek eleget tenni. Kérjük, hogy haladéktalanul intézkedjenek az elmaradt mennyiség szállításáról. Felhívjuk figyelmüket, hogy a késedelmes szállítás miatt kénytelenek leszünk kötbérrel megterhelni számlájukat. A jó kapcsolatunk érdekében is kérjük mielőbbi intézkedésüket.

8. Fogalmazza és formázza meg az alábbi levelet a levelezési szokásoknak és a tanult formai szabályoknak megfelelően!

Ön a Három Határ Kereskedelmi és Szolgáltató Kft. kereskedelmi ügyintézőjeként levélben keresi meg régi partnerüket, a Copylux Nyomtatvány-előállító Kft.-t, melynek címe: 1205 Budapest, Széna köz 12.

Az évek során kialakult jó üzleti kapcsolatukra hivatkozva nyomdai űrlapok és nyomtatványok elkészítésének feltételeiről érdeklődik, mert az utóbbi időben nagymértékben megváltozott a cégük szállítással kapcsolatos nyilvántartási és adatfeldolgozási rendszere. Cégüknel az év elején jelentős technikai fejlesztést hajtottak végre, melynek eredményeképpen bevezették a számítógépes nyilvántartást. Ennek következtében csökkent azon adatok köre, amelyeket papíralapú nyilvántartási rendszerben kezelnek. Ezért az új rendszerű nyilvántartásnak megfelelő nyomtatványokra lenne szükségük. Arról érdeklődik, hogy a Copylux Nyomtatvány-előállító Kft. milyen feltételekkel tudná vállalni az alábbi nyomtatványok előállítását: szállítási értesítés – A/5, szállítólevél – A/4, teljesítési igazolás – A5 és árukiadási bizonylat – A/4 méretben és 1000–1000 példányban. Mellékletként csatolja a nyomtatványok számítógépen készült változatát 1–1 példányban. Közölje, hogy a nyomtatványok előállítása sürgős lenne, mivel a jövő évi I. negyedévi szállításokat hamarosan elő kell készíteniük, ezért reméli, minél előbb válaszolnak levelükre.

További feladata:

1. Egészítse ki a levelet a szükséges adatokkal (keltezés, iratkezelési adatok, tárgy, megszólítás, elköszönés, aláírás stb.)!
2. A nyomtatványok felsorolásához válasszon tetszőleges felsorolásjelzőt!
3. Élőfejben készítsen cégfeliratot a következő adatokkal:
 - A cég neve: Három Határ Kereskedelmi és Szolgáltató Kft.
 - Címe: Nagykálló, Fehértói út 21.
 - Telefon: 42/325-545
 - Fax: 42/325-546
 - E-mail: három@hatar.hu

Az élőfej esztétikus formában, tetszőleges beállításokkal készüljön!

MEGOLDÁSOK

1. A kereskedelmi ügylet folyamatának fázisai

VEVŐ	ELADÓ
Érdeklődik	
	Tájékoztat
Ajánlatot kér	
	Ajánlatot tesz
Megrendel	
	Megrendelést visszaigazol

2. Az üzleti kapcsolat szakasza és hivatkozási alapja

1. A vevő tájékoztatása. A hivatkozás alapja: korábbi üzleti kapcsolat.
2. Ajánlatkérés. A hivatkozás alapja: termékbemutató és személyes egyeztetés.
3. Megrendelés. A hivatkozás alapja: ajánlat.

3. Döntse el, helyes-e az állítás! Tegyen x-et a megfelelő oszlopba!

A kereskedelmi ügylet megállapításai	Igen	Nem
A kereskedelmi, üzleti kapcsolat eladó és vevő között jön létre. A kapcsolat megteremtésében az eladó a kezdeményező.		x
A szerződés egyértelműen rendezi a feleknek az adott ügylettel kapcsolatos jogait és kötelezettségeit, és biztosítja azok érvényesíthetőségét.	x	
Kereskedelmi kapcsolatok csak írásban kötött szerződéssel jöhetnek létre.		x
Érdeklődő levelet csak ismert cégeknek, személyeknek küldhetünk, akikkel volt már korábban üzleti kapcsolatunk.		x
Az eladó küldhet tájékoztató levelet a vevő előzetes megkeresése nélkül is, de utalni kell az adatbázisra, amelyből a címet megkeresték.		x
A tájékoztatás sem az eladóra, sem a vevőre nézve nem jelent jogi kötelezettséget.	x	
Az ajánlatkérés jogi következményekkel jár, azaz az eladó korrekt ajánlata esetén a vevőt,		x

LEVELEZÉS AZ ÜZLETI ÉLETBEN

ajánlatkérőt vásárlási kötelezettség terheli.		
Az eladó csak a vevő kérésére ajánlhat meghatározott terméket, szolgáltatást üzletfelének.		x
Ha a vásárolni szándékozó az ajánlatban rögzített feltételek szerint – megadott időhatáron belül – megrendeli a kívánt terméket, akkor ez szállításra kötelezi az ajánlattevőt.	x	
Ha az ajánlat feltételei nem elfogadhatóak a vevő számára, ellenajánlattal is válaszolhat. Ebben a vevő kifogásolhatja az eladó által kínált feltételeket, és közli a saját feltételeit.	x	
A megrendelés a vevő vásárlási szándékának egyértelmű kinyilvánítása az eladóval egyeztetett feltételek szerint.	x	
A megállapodás eladó és vevő között a megrendelés visszaigazolásával jön létre. A rendelés igazolásától akkor sem lehet eltekinteni, ha a szállítás hamarabb megtörténhet, mint ahogyan a megrendelés visszaigazolása eljutna a vevőhöz.		x
Az adásvételi szerződés egyértelműen rendezi az eladó adott üggyel kapcsolatos kötelezettségeit és a vevő jogait.		x
Az adásvételi megállapodás akkor teljesül, ha az eladó a szerződésben vállalt feltételek szerint az árut leszállította (a szolgáltatást elvégezte), a vevő pedig annak ellenértékét készpénzben kiegyenlítette.		x
Ha valamelyik fél nem teljesíti a szerződésben vállalt kötelezettségét, szerződésszegést követ el.	x	
A szerződésszegésből adódó problémákat a felek csak jogi úton rendezhetik.		x

A kereskedelmi ügylet helyes megállapításai	
A kereskedelmi, üzleti kapcsolat eladó és vevő között jön létre. A kapcsolat megteremtésében bármelyik fél lehet a kezdeményező.	
A szerződés egyértelműen rendezi a feleknek az adott üggyel kapcsolatos jogait és kötelezettségeit, és biztosítja azok érvényesíthetőségét.	
A kereskedelmi kapcsolatok – beleértve a szerződéskötést is – szóban is létrejöhetnek.	
Érdeklődő levelet küldhetünk ismert cégeknek, személyeknek, akikkel volt már korábban üzleti kapcsolatunk, de új partnereket is megkereshetünk, akik újabb ötlettel, kínálati lehetőséggel segíthetnek bennünket a tájékozódásban.	
Az eladó küldhet tájékoztató levelet a vevő előzetes megkeresése nélkül is, amelyben utalhat az adatbázisra, amelyből a címet megkeresték.	
A tájékoztatás sem az eladóra, sem a vevőre nézve nem jelent jogi kötelezettséget.	
Az ajánlatkérés nem jár jogi következményekkel, azaz az eladó korrekt ajánlata esetén sincs a vevőnek, ajánlatkérőnek vásárlási kötelezettsége.	
Az eladó a vevő kérése nélkül is küldhet üzletfelének meghatározott termékre, szolgáltatásra vonatkozóan ajánlatot.	
Ha a vásárolni szándékozó az ajánlatban rögzített feltételek szerint – megadott időhatáron belül – megrendeli a kívánt terméket, akkor ez szállításra kötelezi az ajánlattevőt (Isd. ajánlati kötöttség).	
Ha az ajánlat feltételei nem elfogadhatóak a vevő számára, ellenajánlattal is válaszolhat. Ebben a vevő kifogásolhatja az eladó által kínált feltételeket, és közli a saját feltételeit.	
A megrendelés a vevő vásárlási szándékának egyértelmű kinyilvánítása az eladóval egyeztetett feltételek szerint.	
A megállapodás eladó és vevő között a megrendelés visszaigazolásával jön létre. A rendelés igazolásától azonban el lehet eltekinteni, ha a szállítás hamarabb megtörténhet, mint ahogyan a megrendelés visszaigazolása eljutna a vevőhöz.	

Az adásvételi szerződés egyértelműen rendezi a feleknek az adott üggyel kapcsolatos jogait és kötelezettségeit, s biztosítja azok érvényesíthetőségét. Az eladó (szállító, szolgáltató) kötelezettsége a megállapodásban szereplő feltételek szerinti teljesítés és – áruszállítás tekintetében – a tulajdonjog átruházása, a vevő kötelezettsége pedig az áru (szolgáltatás) átvétele és ellenértékének kifizetése. A kötelezettség az ellenoldalon jogosultságot jelent.

Az adásvételi megállapodás akkor teljesül, ha az eladó a szerződésben vállalt feltételek szerint az árut leszállította (a szolgáltatást elvégezte), a vevő pedig annak ellenértékét kiegyenlítette. A kiegyenlítés történhet készpénzzel vagy bank közreműködésével, például átutalási megbízás, beszedési megbízás (inkasszó) révén.

Ha valamelyik fél nem teljesíti a szerződésben vállalt kötelezettségét, szerződésszegést követ el.

A szerződésszegésből adódó problémákat a felek egymás közötti megállapodással rendezhetik, végső esetben jogi eszközöket vehetnek igénybe.

4. Húzza alá az alábbi mondatok hibás, helytelen, udvariatlanságot kifejező részeit, majd fogalmazza meg helyesen!

Levelünkhöz mellékeljük termékeink listáját. Kérjük, jelezzék nekünk, ha kedvező terméket találnak benne, és mi örömmel fogunk ajánlattal szolgálni.

Az árut fenntartottuk az Önök számára, sajnáljuk, hogy ígéretük ellenére sem küldték el megrendelésüket. Reméljük, a jövőben kedvezőbb ajánlattal lehetünk szolgálatukra.

Sajnos a jelzett levél nem szerepel a nyilvántartásunkban. Kérjük, legyen szíves újra megküldeni, hogy érdemi választ adhassunk.

Örömmel tájékoztatjuk Önöket, hogy az x termék gyártási programjának előkészítése folyamatban van. Ezért kérjük mielőbbi válaszukat, hogy igényüket ugyanolyan mennyiségben fenntartják-e, mint a múlt évben.

Köszönjük érdeklődését, és az alábbiakban adjuk meg kötelezettség nélküli ajánlatunkat.

Érdeklődéssel várjuk észrevételeiket, megjegyzéseiket, és reméljük, hogy az új kollekciónal elégedettek lesznek.

Biztosítjuk Önöket, hogy amint szállítóképesek leszünk a jelzett termékből, nem mulasztjuk el Önöket értesíteni.

Kérjük, szíveskedjenek megadni a következő műszaki adatokat:

Köszönjük ajánlatukat. A feltételeiket mérlegeljük, és ha megfelelőnek találjuk, jelentkezünk megrendelésünkkel.


Nagyon sajnáljuk, hogy rendelésüket nem tudjuk teljesíteni, mert a rendelt áru már nincs raktáron. Amint a gyártása folyamatban lesz, haladéktalanul tájékoztatjuk Önöket.

6. Kifogásoló levél

HOL-MI Iparcikk-kereskedelmi Kft. Monor, Park u. 48.	
Telefon: 22/483-397	Fax: 22/483-493
E-mail: holmi@iparcikk.hu	
Háztartási Cikkeket Forgalmazó Nagykereskedelmi Kft.	Monor, <aktuális dátum> Iktatószám: 59/2010. Hivatkozási szám: 32/2010. Ügyintéző: <saját neve>
Budapest XII. Lengyel u. 12. 1124	
Tárgy: Kifogásolás hibás teljesítés miatt	
Tisztelt Szállítónk!	
Folyó hó 10-én érkezett küldeményüket átvizsgáltuk. Sajnálattal kellett megállapítanunk, hogy több csomagban nem a megrendelésünknek megfelelő árukat találtuk, illetőleg a szállított áru mennyisége egy esetben nem volt megfelelő.	
A megrendelésünk szerint Önöknek 50 db kék (cikkszám: 2543), és 50 db halványzöld színű (cikkszám: 2547) 0,5 l-es műanyagtálkákat kellett volna szállítaniuk. Helyette 50 db sárga színű 0,2 l-es és 50 db vízkék színű 1 l-es tálkákat kaptunk. A fél literes, tulipánmintás üvegvázákat tartalmazó dobozban a megrendelt 30 db helyett csak 20 db volt. A szállítólevélben és a számlán azonban 30 db-ot tüntettek fel.	
Kérjük - saját költségük terhére - a nem megfelelően szállított termékek cseréjét, illetőleg pótlását.	
Bizunk benne, hogy a jövőben ilyen pontatlanság a kapcsolatunkat nem zavarja meg.	
Tisztelettel	
<Saját név>	
Melléklet: hibás szállításról felvett jegyzőkönyv	

11. ábra. Kifogásoló levél

7. Szállítást sürgető levélfeladat

FEM-SZERK Építőipari Kft. 4035 Debrecen, Tolnai út 1-3. Telefon: 06 (52) 748-284 E-mail: acelszerkezet@eternet.hu		
Acélszerkezet-gyártó Kft. Molnár Sándor cégvezető Budapest Vincellér út 48. 1185	Debrecen, <aktuális dátum> Iktatószám: 82/20... Hivatkozási szám: 121/20... Ügyintéző: <Saját név>	
Tárgy: Szállítás sürgetése		
Tisztelt Cégvezető Úr!		
A 20..-án létrejött szállítási szerződésünkben vállalták, hogy a 36 x 13 mm-es szalagacélból az I. negyedévben 1500 m-t, a II. negyedévben további 1200 m-t szállítanak.		
Sajnálattal tapasztaltuk, hogy a szerződésben vállalt kötelezettségük ellenére az I. negyedévben csak 1000 m-t szállítottak, a II. negyedévben pedig egyáltalán nem kaptunk szalagacélt. A szállítás elmaradása miatt mi sem tudunk vállalt kötelezettségeinknek eleget tenni.		
Kérjük, hogy haladéktalanul intézkedjenek az elmaradt mennyiség szállításáról. Felhívjuk figyelmüket, hogy a késedelmes szállítás miatt kénytelenek leszünk kötbérrrel megterhelni számlájukat.		
A jó kapcsolatunk érdekében is kérjük mielőbbi intézkedésüket.		
Üdvözlettel		
Nagy Károly ügyvezető igazgató		

12. ábra. Szállítást sürgető levél

8. Érdeklődő levél

Három Határ Kereskedelmi és Szolgáltató Kft.
Nagykálló, Fehértói út 21.
Telefon: 42/325-545 Fax: 42/325-546
E-mail: három@hatar.hu

Copylux Nyomtatvány-előállító Kft.

Budapest
Széna köz 12.
1205

Nagykálló, <aktuális dátum>
Iktatószám: 213/20...
Ügyintéző: Nagy Andrea

Tárgy: Érdeklődés nyomtatványok előállításáról

Tisztelt Partnerünk!

Az évek óta tartó jó üzleti kapcsolatunk során Önök többféle űrlapot és nyomtatványt is készítettek cégünknek.

Az utóbbi időben nagymértékben megváltozott a szállítással kapcsolatos nyilvántartási és adatfeldolgozási rendszerünk, mert bevezettük a számítógépes nyilvántartást. Ennek következtében csökkent azon adatok köre, amelyeket papíralapú nyilvántartási rendszerben kezelünk. Ezért az **új rendszerű** nyilvántartásnak megfelelő **nyomtatványokra** lenne szükségünk.

Kérjük, tájékoztassanak bennünket arról, hogy tudják-e vállalni és milyen feltételekkel az alábbi **nyomtatványok** előállítását:

- szállítási értesítés - A/5,
- szállítólevél - A/4,
- teljesítési igazolás – A5,
- árukiadási bizonylat – A/4 méretben.

Valamennyi nyomtatványból **1000-1000 példányra** lenne szükségünk, amelyek egy-egy számítógépes változatát a levelünkhöz mellékeljük.

A nyomtatványok előállítása **sürgős** lenne számunkra, mert a jövő évi I. negyedévi szállításokat hamarosan elő kell készítenünk.

Reméljük, minél előbb válaszolnak érdeklődésünkre.

Tisztelettel

Nagy Andrea
kereskedelmi ügyintéző

Melléklet: 4 db nyomtatványminta

13. ábra. Érdeklődő levél

IRODALOMJEGYZÉK

FELHASZNÁLT IRODALOM

Freisinger Edéné: Levelezési ismeretek. Nemzeti Tankönyvkiadó, 1999.

Kaluczkykéné Venczler Mária: Hivatalos levelezés. SZIE GTK VTI Interschol, 2003.

Külkereskedelmi levelezés (írta: Bánréniné Tóth Magdolna–Völgyiné dr. Szűcs Emőke). KOTK, Budapest, 1998.

<http://kulkereskedelem.infodoboz.com> – 2010. 06. 06

<http://hu.wikipedia.org> – 2009. 06. 16.

<http://www.profession.hu> – 2010. 06. 21.

<http://srv.e-szigno.hu> – 2010. 06. 23.

AJÁNLOTT IRODALOM

Bakk Gyuláné: Számítógéppel az iratok birodalmában. Nemzeti Tankönyvkiadó, 1998.

Freisinger Edéné: Levelezési ismeretek. Nemzeti Tankönyvkiadó, 1999.

Ipcsics Csilla–Gecseg Judit: Gyakorlati tanácsok levelezéshez. Műszaki Könyvkiadó, Budapest, 2006.

Kaluczkykéné Venczler Mária: Hivatalos levelezés. SZIE GTK VTI Interschol, 2003.

Külkereskedelmi levelezés (írta: Bánréniné Tóth Magdolna–Völgyiné dr. Szűcs Emőke). KOTK, Budapest, 1998.

Levelezési ötletek (szerk.: Sever Lászlóné). Novorg International Kft. Budapest, 1992.

Titkárságvezetők, menedzserasszisztensek kézikönyve. Raabe Kiadó, 2003. B fejezet

Üzleti levelezés a gyakorlatban (szerk.: F. Dornbach Mária). Verlag Dashöfer, 2002.

1000 üzleti levélminta (szerk.: Fehér István, Cseh Irén, Gál Tibor). Jogi Kiadó, 1999.

A(z) 1617-06 modul 014-es szakmai tankönyvi tartalomeleme felhasználható az alábbi szakképesítésekhez:

A szakképesítés OKJ azonosító száma:	A szakképesítés megnevezése
33 346 01 1000 00 00	Irodai asszisztens
33 346 01 0100 31 01	Gépíró
33 346 01 0100 31 02	Gépíró, szövegszerkesztő
54 346 01 0010 54 01	Idegen nyelvi titkár
54 346 01 0010 54 02	Iskolatitkár
54 346 01 0010 54 03	Ügyintéző titkár

A szakmai tankönyvi tartalomelem feldolgozásához ajánlott óraszám:
20 óra

A kiadvány az Új Magyarország Fejlesztési Terv
TÁMOP 2.2.1 08/1–2008–0002 „A képzés minőségének és tartalmának
fejlesztése” keretében készült.
A projekt az Európai Unió támogatásával, az Európai Szociális Alap
társfinanszírozásával valósul meg.

Kiadja a Nemzeti Szakképzési és Felnőttképzési Intézet
1085 Budapest, Baross u. 52.
Telefon: (1) 210–1065, Fax: (1) 210–1063

Felelős kiadó:
Nagy László főigazgató