

PHRASES TO BE WRITTEN BETWEEN THE SELLER AND THE BUYER

1. We are glade to tell you that we do have in stock the items you need.
٢. Our terms are net
٣. Our prices include packing and mailing charges.
٤. These quoted prices are net .and they are subject to variation Accordance with market fluctuations.
٥. Cash on delivery
٦. But our low prices makes it impossible for us to grant any discount
٧. THIS IS NOT SUBJECT TO DISCOUNT

- العبارات التي يجب كتابتها بين البائع والمشتري
1. يسعدنا إخبارك بأن لدينا البضاعة أو العناصر التي تحتاجها.
  2. شروطنا يكون الدفع مقدما
  3. أسعارنا تشمل رسوم التعبئة والتغليف والبريد.
  4. هذه الأسعار المعلنة غير ثابتة وتخضع للتغير حسب تقلبات السوق.
  5. الدفع نقدا عند الاستلام
  6. لكن أسعارنا المنخفضة تجعل من المستحيل علينا منح أي خصم
  7. هذا الصنف لا يخضع للخصم

A FORM TO CLAIM PAYMENT

This is just remand you that you have doubtless overlooked our account .and that remittance will be very much appreciated, in the same friendly way that we ask for your patronage .we now ask for prompt payment of our account.

نموذج للمطالبة بالدفع  
هذا مجرد تذكير بأنك قد أغفلت حسابنا بلا شك ، وستكون هذه التحويلات محل تقدير كبير جدًا ، بنفس الطريقة الودية التي نطلب رعايتك بها. نحن الآن نطلب الدفع الفوري لحسابنا

Dear sig Causio

Our order No 14478

I am writing to you to complain about the shipment of sweaters we received yesterday against the above order.

The boxes in which the sweaters were packed were damaged and looked as if they had been broken open in transit .from your invoice No. 18871 we estimate that thirty garments have been stolen ,to the value of\$ 550.00 Because of the rummaging in the boxes ,quite a few other garments were crushed or stained and Cannot be sold as new articles in our shops. As the sale was on a CIF basis and the forwarding company were your agents, we suggest you contact them with regard to compensation. You will find a list of the damaged and missing articles enclosed, and the consignment will be put to one side until we receive your instructions.

عزيزي سيح كوزيو

طلبنا رقم 14478

أكتب إليكم لتقديم شكوى بشأن شحنة السترات التي تلقيناها أمس في رقم الطلب أعلاه. كانت الصناديق التي تم تغليف السترات بداخلها تالفة وبدا وكأنها مكسورة أثناء العبور. من فاتورتك رقم 18871 قدرنا أن ثلاثين قطعة ملابس قد سُرقت ، بقيمة 550.00 دولارًا أمريكيًا بسبب البحث في الصناديق وعدد غير قليل من الملابس الأخرى تم سحقها أو تلطيخها ولا يمكن بيعها كمواد جديدة في متاجرنا نظرًا لأن البيع كان على أساس CIF على اعتبار أن شركة الشحن هي وكلاء لكم ، فإننا نقترح عليك الاتصال بهم فيما يتعلق بالتعويض. وسوف تجد قائمة بالمواد التالفة والمفقودة مرفقة وسيتم وضع الشحنة على جانب واحد حتى نتلقى تعليماتك.

## SECRETARIAL CORRESPONDENCE

The assistant or private secretary of a director or general manager deals with all the business letter writing of that person, and is therefore concerned with any business that the firm undertakes.

There are certain types of letters that are particularly in the province of secretaries, such as making of appointments; reserving accommodation for the director on his travels; letter of congratulation; invitation and their replies ... etc.

### المراسلات السكرتارية

يتعامل المساعد أو السكرتير الخاص للمدير أو المدير العام مع جميع خطابات العمل لهذا الشخص وبالتالي فهو يجب ان يكون ملم ومهتم بأي عمل تقوم به الشركة. هناك أنواع معينة من الرسائل الخاصة في مجال السكرتارية مثل تنظيم المواعيد ؛ حجز السكن للمدير في رحلاته وكتابة رسائل التهئة وكذلك رسائل الدعوة والرد عليها... إلخ.

Examples:

1. Dear Sir :

Mr. A. Sa'id, our import manager will be visiting Europe sometime in April and will be in Paris around the 15th. He will telephone you as soon as he arrives, to arrange an appointment with your director.

We should be obliged if you will help him arrange the appointment or give him any assistance.

Yours truly

N. Ali Secretary

Import Department.

أمثلة:

1. سيدي العزيز:

السيد أ. سعيد ، مدير الاستيراد لدينا سيزور أوروبا في وقت ما في أبريل وسيكون في باريس حوالي الخامس عشر. سيتصل بك بمجرد وصوله لترتيب موعد مع مديرك . وسنكون ممتنين إذا ساعدته في ترتيب الموعد أو تقدم له أي مساعدة.

تفضلوا بقبول فائق الاحترام

2. Dear Sir :

I have obtained the name of your hotel from the Hotel Guide received from the embassy of your country here. Will you please let me know whether you can accommodate five of our directors for two weeks commencing Saturday 10th of August. We shall require five single rooms with bath and full board. If you can provide the accommodation we need, please send us a cabled reply.

Yours truly,  
H. Sa'id, Secretary.

2. سيدي العزيز:

لقد حصلت على اسم فندقك من دليل الفندق الذي تلقيته من سفارة بلدك هنا. هل تسمح من فضلك بإخباري ما إذا كان بإمكانك إستضافة خمسة من مديرينا لمدة أسبوعين بدءًا من يوم السبت 10 أغسطس. سنطلب خمس غرف مفردة مع حمام وإقامة كاملة. إذا كان بإمكانك توفير السكن الذي نحتاجه فيرجى إعلامنا ببرقية.

تفضلوا بقبول فائق الإحترام

3. Dear Sir :

A. Ali. The manager of our department would like to discuss with you a number of points that have arisen on the project your firm is undertaking in Iraq. He will be in Rome during the first week of September and will be staying at the Sheraton -Rome. He will be looking forward to the opportunity of seeing you, please contact him to arrange a suitable time of meeting.

Yours truly,  
A. Amir, Secretary

3. سيدي العزيز

أ. علي . يود مدير قسمنا أن يناقش معك عددًا من النقاط التي أثرت حول المشروع الذي تقوم به شركتك في العراق. سيكون في روما خلال الأسبوع الأول من سبتمبر وسيقيم في فندق شيراتون - روما. سوف يتطلع إلى فرصة رؤيتك يرجى الاتصال به لترتيب موعد مناسب للاجتماع  
تفضلوا بقبول فائق الاحترام،

**SECRETARIAL COMMERCIAL CORRESPONDENCE**

مدرس المادة : م.م. مها فاروق عزت

It is a business letters write particularly in the province of secretaries such as making of appointments; reserving accommodation for the director on his travels; letter of congratulation; invitation and their replies ... etc.

Mr.Falah The manager of our department would like to arrange an appointment to discuss with you a number of points that have arisen on the project your firm is undertaking in Iraq. He will be in Rome during the first of July 2023 and will be staying at the Sheraton -Rome please would you indicate a suitable time and place to meet?

Mr. Falah Kadhim

## SOCIAL-BUSINESS LETTER

These letters help great deal to build goodwill

تساعد هذه الرسائل كثيرًا في بناء حسن النية

1. Letters of congratulation: A congratulation letter is letter that acknowledges the great news (marriage, childbirth, first job, promotion, publishing a book etc.) and sends with it loads of wishes and blessings for the recipient. This letter should be sent as soon as the writer learns about the good news that has been shared with him

١. خطابات التهنية: رسالة التهنية هي رسالة تُعبر عن الأخبار السعيدة مثل (زواج ، ولادة ، أول وظيفة ، ترقية ، نشر كتاب ، إلخ) وترسل معها الكثير من الأمنيات والبركات للمتلقي. يجب إرسال هذه الرسالة بمجرد أن يتعرف الكاتب على الأخبار السارة التي تمت مشاركتها معه

2. Letters of sympathy: the death of any member of the family is a traumatic experience. In all the societies and cultures of the world, the near and dear once gather around the bereaved family. It helps them to overcome their grief. A company can send a letter to show their support and help that give some relief to the sufferer.

٢. خطابات التعزية : وفاة أي فرد من أفراد الأسرة تجربة مؤلمة في جميع مجتمعات وثقافات العالم يجتمع القريب والعزيم مرة واحدة حول العائلة التكلّي يساعدهم في التغلب على حزنهم. يمكن للشركة إرسال رسالة لإظهار دعمها ومساعدتها التي توفر بعض الراحة لعائلة المتوفى.

3. Letters of invitation: A letter of invitation serve as a formal request for an individual's presence or attendance to an event ,dinner, celebration or formal occasion e.g. weddings, retirement ceremonies, graduation celebrations, birthdays, anniversary parties etc.

٣. خطابات الدعوة: يعتبر خطاب الدعوة بمثابة طلب رسمي لحضور الفرد حدثًا أو عشاءً أو احتفالًا أو مناسبة رسمية على سبيل المثال حفلات الزفاف ومراسم التقاعد واحتفالات التخرج وأعياد الميلاد وحفلات الذكرى السنوية .... إلخ.

4. Letters of friendship: A letter of friendship is any letter between two people that reaffirms or proposes friendship. For example if a friend was there for you during a time of need you may write a letter expressing your appreciation for their friendship or you may write to ask somebody to join you in some kind of social gathering

4. خطابات الصداقة: خطاب الصداقة هو أي خطاب بين شخصين يعيد تأكيد أو يقترح الصداقة. على سبيل المثال إذا كان أحد الأصدقاء موجودًا من أجلك أثناء وقت الحاجة فيمكنك كتابة رسالة تعبر فيها عن تقديرك لصداقته أو يمكنك الكتابة لتطلب من شخص ما الانضمام إليك في نوع من التجمعات الاجتماعية

5. Thank you letters: It is a meaningful way to express gratitude when you received a gift, to thank someone for a job well done, or thank someone for a speech or presentation, for advice or recommendation, for an appointment, interview or meeting. You may thank someone for hospitality etc.

٥. رسائل الشكر: إنها طريقة مفيدة للتعبير عن الامتنان عندما تتلقى هدية أو شكر شخص ما على عمل جيد أو شكر شخص ما على خطاب أو عرض تقديمي أو نصيحة أو توصية أو موعد أو مقابلة أو اجتماع قد تشكر شخصًا ما على حسن الضيافة وما إلى ذلك.

## TELEGRAMS

## البرقيات

There are certain types of business in which the usual means of communication is by sending telegrams. Although a letter is the best way of expressing and explaining the wishes of the customer as well as the exporter, it is a slow method of communication. In many cases the sending of a document confirms the telegraphic exchange. Usually raw materials , stocks , shares , ships , insurance and foreign currencies fluctuate in price several times in the same day , and in order to obtain the best rate , the buyer has to book by means of a telegram

هناك أنواع معينة من الأعمال تكون فيها وسيلة الاتصال المعتادة هي إرسال البرقيات. على الرغم من أن الرسالة هي أفضل طريقة للتعبير عن رغبات العميل والمصدر وشرحها ، إلا أنها طريقة اتصال بطيئة. في كثير من الحالات ، يؤكد إرسال المستند التبادل البرقية. عادة ما تتقلب أسعار المواد الخام والأسهم والسفن والتأمين والعملات الأجنبية عدة مرات في نفس اليوم ، ومن أجل الحصول على أفضل سعر ، يتعين على المشتري الحجز عن طريق البرقية

The word "cable" means the same as telegram." Cable " is used because the telegraph wires are in a cable form that lies under the ocean , .so the word " cable " is commonly used as a noun , verb or adjective : " Please send us a cable " , " Please cable us by return ; " Yours cable reply will be appreciated .

كلمة "cable" تعني نفس كلمة برقية. لذا فإن كلمة "cable" تستخدم بشكل شائع كإسم أو فعل أو صفة: "من فضلك أرسل لنا برقية" ، "يرجى الرد على برقيتنا؛" سيكون رد البرقية الخاصة بك موضع تقدير.

Most of the letter - heads used in business contain a "Cable address " for the convenience of the customer , beside the postal address This cable address consists of a name or trade mark , or a combination based on the firm's name , or on the type of business that the firm carries . This is followed by the name of the town.

تحتوي معظم رؤوس او عناوين الرسائل المستخدمة في الأعمال التجارية على "عنوان البرقية" لراحة العميل وبجانب العنوان البريدي يتكون عنوان البرقية هذا من اسم أو علامة تجارية أو مجموعة تستند إلى اسم الشركة أو على نوع الأعمال التي تقوم بها الشركة ويتبع ذلك اسم المدينة.

This telegraphic address is registered with the Post Office after paying a small annual fee. If the business receives a large number of telegrams, this arrangement saves a considerable amount of money for the customer.

يتم تسجيل عنوان البرقية في مكتب البريد بعد دفع رسوم سنوية رمزية. وإذا تلقى النشاط التجاري عددًا كبيرًا من البرقيات فإن هذا الترتيب يوفر مبلغًا كبيرًا من المال للعميل.

As we have seen already, telegrams are used to save time. The idea of not spending too much money on them. However, is in the back of the mind of the sender.

كما رأينا بالفعل ، تستخدم البرقيات لتوفير الوقت ، وفكرة عدم إنفاق الكثير من المال .

The further the country that the telegram is sent to, the costlier it is although the expense of telegraphs that a firm spends on his business transactions might be very small, the idea of telegrams must be kept short. **Therefore, a telegram must be clear, and the wording well chosen to convey the ideas of the writer.** There is no saving of time or money if the receiver cannot understand it and has to telegraph back to find out what it is all about.

علاوة على ذلك كلما زادت البرقيات زادت تكلفة ذلك على الرغم من أن تكلفة البرقيات التي تنفقها الشركة على معاملاتها التجارية قد تكون صغيرة جدًا **لذلك يجب أن تظل فكرة البرقيات قصيرة ويجب أن تكون البرقية واضحة وأن تكون الصياغة جيدة لنقل أفكار الكاتب.** ولا يوجد توفير للوقت أو المال إذا لم يستطع المتلقي فهمها ويجب عليه إعادة البرقية لمعرفة ما يدور حوله.

### Rules for Sending Telegrams:

There are some rules for sending telegrams.

1. Telegrams should be written in capital letters on a standard form provided by the Post Office, leaving wide spaces between each word.
2. Prepositions are usually left out, and participles convey the meaning of the verbs. Pronouns are often omitted, but the auxiliaries must be used to give a clear indication of the person.
3. A copy of a telegram sent is kept for reference.
4. A telegraphic address, if available, is used (you will find it on his letter - head) His full name and address is added to your office copy.
5. Omit ordinary courtesy titles, salutations and complimentary closures.
6. Use telegraphic English if its meaning is clear, preferring short sentences to long, and omitting all words that can be readily implied.
7. Use the word "STOP" if it is needed to mark the end of a sentence.
8. Express words in full, for example, creditor not Cr. Instruction not instr. To abbreviate a word does not save anything on the cost of the telegram.
9. Include your name, address and telephone number on the back of the form.
10. The telegram should be confirmed by a letter sent the same day , either by repeating the words , or by sending a carbon copy
11. The art of writing a first quality telegram is clarity. On no account should clarity be ever sacrificed for brevity.

قواعد إرسال البرقيات:

هناك بعض القواعد لإرسال البرقيات.

1. يجب كتابة البرقيات بأحرف كبيرة على نموذج قياسي يوفره مكتب البريد مع ترك مسافات كبيرة بين كل كلمة.
2. عادة ما يتم استبعاد حروف الجر، وينقل المشتركون معنى أو مغزى الأفعال. غالبًا ما يتم حذف الضمائر، ولكن يجب استخدام الإضافات لإعطاء إشارة واضحة عن الشخص.
3. يتم الاحتفاظ بنسخة من البرقية المرسلة كمرجع.
4. يتم استخدام عنوان البرقية، إن وجد، (ستجده في عنوان الرسالة) ويضاف اسمه الكامل وعنوانه إلى نسخة مكتبك.
5. حذف ألقاب المجاملة العادية والتحية والإغلاق.
6. استخدم اللغة الإنجليزية في البرقية إذا كان معناها واضحًا، مع تفضيل الجمل القصيرة على الطويلة، وحذف جميع الكلمات التي يمكن أن توحى بسهولة.
7. استخدم كلمة "STOP" إذا لزم الأمر لوضع علامة على نهاية الجملة.
8. التعبير عن الكلمات بالكامل أو عدم الاختصار، على سبيل المثال، creditor وليس Cr. Instruction وليس instr. لا يؤدي اختصار كلمة ما إلى توفير أي شيء من تكلفة البرقية.
9. قم بتضمين اسمك وعنوانك ورقم هاتفك على ظهر النموذج.
10. يجب تأكيد البرقية برسالة مرسلة في نفس اليوم، إما بتكرار الكلمات، أو بإرسال نسخة كربونية.
11. فن كتابة البرقية ذات الجودة العالية في المقام الأول هو الوضوح. ولا ينبغي بأي حال من الأحوال التضحية بالوضوح من أجل الإيجاز.

## KINDS OF TELEGRAMS

There are several types of telegrams and we shall study few of them.

- 1. Priority Telegram:** When the message is very urgent, priority telegram may be used. Both transmission and delivery of the telegram sent. Take priority to all other types of telegrams. This is costlier but faster.
- 2. Open Telegram:** An open telegram is written in a language that every Body understands, including any foreign language; written in the letters of the English alphabet.
- 3. Letter Telegram:** when it is necessary to send long messages, but less urgent than an ordinary telegram, we may use letter telegram. We can use either plain or cipher language. The price charged is half the rate of the ordinary telegram. We must indicate the initials L T in front of the address to which it is sent to differentiate it from the ordinary telegram.
- 4. Press Telegram:** This type of telegram is used for publication in newspapers. The language used must be plain and the rate charged is reduced.

**5. Code Telegrams:** Because of the high cost of sending telegrams abroad, it is the practice to send telegrams in code these messages can be understood only by those who have a code book.

أنواع البرقيات

هناك عدة أنواع من البرقيات وسنقوم بدراسة البعض منها.

١. Priority Telegram: عندما تكون الرسالة عاجلة للغاية يمكن استخدام هذا النوع لكل من إرسال البرقية وتسليمها مع اعطاء الأولوية لجميع أنواع البرقيات الأخرى وهذا أكثر تكلفة ولكن أسرع.

٢. Open Telegram: برقية مكتوبة بلغة يفهما كل شخص بما في ذلك أي لغة أجنبية مكتوبه بأحرف الأبجدية الإنجليزية.

٣. Letter Telegram: عندما يكون من الضروري إرسال رسائل طويلة ولكن أقل إلحاحًا من البرقية العادية فقد نستخدم رسالة برقية. يمكننا استخدام لغة مشفرة أو واضحة. السعر الذي يتم تحصيله هو نصف سعر البرقية العادية يجب أن نشير إلى الأحرف الأولى من L T أمام العنوان الذي تم إرساله إليه لتمييزه عن البرقية العادية.

٤. Press Telegram: يستخدم هذا النوع من البرقية للنشر في الصحف. يجب أن تكون اللغة المستخدمة واضحة ويتم تخفيض السعر الذي يتم تحصيله.

٥. Code Telegrams: نظرًا لارتفاع تكلفة إرسال البرقيات إلى الخارج ، فمن المعتاد إرسال البرقيات في رمز لا يمكن فهم هذه الرسائل إلا من قبل أولئك الذين لديهم كتاب رموز

## EXAMPLES

Kinds of telegrams exchanged between customer and supplier:

1. PRICE TOO HIGH CAN YOU REDUCE 5 % STOP CABLE REPLY APPRECIATED.

The reply can be either:

2. REDUCTION IMPOSSIBLE ON LESS THAN 1000 BICYCLES OR :

3. CAN ONLY REDUCE 3 % ON 5000 OR 5 % ON 1000 AND OVER STOP DELIVERY AS STATED.

The buyer can cable back:

4. OFFER ACCEPTED 5 % ON 1000 BICYCLES STOP AIR MAILING ORDER.

The letter sent by airmail to confirm the cable order by the customer to the supplier is as follows:

أمثلة

أنواع البرقيات المتبادلة بين العميل والمورد:

1. السعر مرتفع جدًا هل يمكنك التخفيض بنسبة 5% ... الرد ببرقية .

يمكن أن يكون الرد إما:

2. مستحيل التخفيض على أقل من 1000 درجة أو:

3. يمكن أن تقلل فقط 3% على 5000 أو 5% على 1000.

يمكن للمشتري إعادة الرد على البرقية:

4. تم قبول العرض بنسبة 5% على 1000 درجة هوائية.

الرسالة المرسله بالبريد لتأكيد برقية الطلب من قبل العميل للمورد هي كما يلي:

**EXAMPLES**

Enquiry for a price and delivery date

1. ILLFORD ENGLAND

PRICE QUOTE LOWEST AND SOONEST 10000 COLOURED DAYLIGHT FILM C & F BAGHDAD STORES.

Reply from the sellers:

STORES BAGHDAD

10000 COLOURED DAYLIGHT FILM £ 1000 C & F BAGHDAD DELIVERY THREE WEEKS FROM RECEIPT ORDER ILLFORD.

2. HAROLD FRANKFURT (WEST GERMANY)

PLEASE RESERVE ONE ROOM DOUBLE BED BATH MR AND MRS AL SALEH 4 NIGHTS FEBRUARY 3RD.

BAG HOTEL

3. CEYLON TEA COLOMBO (SRI LANKA).

ORDER 216 RECEIVED 95 CASES STOP 5 CASES MISSING FOODBAG

When we mention telegraphic English, we mean an abbreviated form of expression that would be out of context in a business letter, but permissible in telegrams:

عندما نذكر اللغة الإنجليزية التلغرافية فإننا نعني شكلاً مختصراً للتعبير قد يكون خارج السياق في خطاب العمل ولكنه مسموح به في البرقيات:

### IN LETTERS

In the event of

Make an effort

Having regard to

In the course of

With the object of

We regret we cannot accept your price

Our competitors are in a very strong position

In the matter of

By means of

We are unable to

We are prepared to rely on your judgement  
in the matter

We are glad to say that the market just now  
is in a very strong position

### IN TELEGRAMS

If

Try

Concerning

During

To

regret price unacceptable

competitors position very strong

About

By

we cannot

prepared accept your judgement

Present market position very  
strong

في رسائل	في البرقيات
في حال	إذا
ابذل مجهودًا	يحاول
مع مراعاة	بخصوص
في سياق	خلال
بهدف	لـ
نحن نأسف لأننا لا نستطيع قبول السعر الخاص بك	نأسف لسعر غير مقبول
منافسينا في وضع قوي جدا	موقف المنافسين قوي جدا
في شأن	عن
عن طريق	بواسطة
نحن غير قادرين على	لا نستطيع
نحن على استعداد للاعتماد على حكمك في هذا الشأن	مستعد لقبول حكمك
يسعدنا أن نقول إن السوق الآن في وضع قوي للغاية	وضع السوق الحالي قوي للغاية

Hercules Bicycle Co.

115 Reading St.

Oxford. England

Dear Sirs,

We confirm our cable

OFFER ACCEPTED 5% ON 1000 BICYCLES STOP AIRMAILING ORDER.

We shall be grateful if you will kindly send us 1000 bicycles, delivery 3 months An L/C has been opened in your favor, C&F Baghdad via Basrah for 12000 for 3 months

Thanking you in anticipation, we 'remain

Yours faithfully.

## The Letter of Adjustment

A Letter of adjustment is a letter written by the seller or supplier to the buyer to settle the issue that the buyer raised in his letter of complaint.

The seller might need some time to inspect the complaint. In such a case, he has to write a letter of acknowledgment of the letter of complaint immediately to the complainant who awaits, in most cases, impatiently for a reply and interprets any delay against his own interests.

In the letter of acknowledgment the seller may write:

**We** have received your letter of complaint and are sorry to hear that there is an error made in executing your order.

**We** are in the process of examining carefully this matter and will inform you as soon as the result of our investigation becomes available.

**Thus**, the complainant will not think that his complaint has been neglected once he receives such a letter.

**In** writing a letter of adjustment the following points have to be taken into consideration:

### خطاب التسوية

خطاب التسوية : هو خطاب مكتوب من البائع إلى المشتري لتسوية المشكلة التي أثارها المشتري في خطاب شكواه.

قد يحتاج البائع إلى بعض الوقت لفحص الشكوى. في مثل هذه الحالة ، يتعين عليه كتابة خطاب إقرار بخطاب الشكوى على الفور إلى المشتكي الذي ينتظر بفارغ الصبر للرد والذي قد يفسر أي تأخير ضد مصالحه. في خطاب الإقرار يجوز للبائع أن يكتب:

لقد تلقينا خطاب شكواك ونأسف لسماع أن هناك خطأ في تنفيذ طلبك.

نحن بصدد دراسة هذا الأمر بعناية وسنبغك بمجرد ظهور نتيجة تحقيقنا.

وبالتالي لن نعتقد المشتكي أن شكواه قد تم تجاهلها بمجرد تلقيه مثل هذا الخطاب.

عند كتابة خطاب تسويه يجب أن تكون النقاط التالية. تؤخذ بعين الاعتبار:

1. Answer the, complainant as quick as possible and within a maximum period of three days. If you cannot, then, write an acknowledgment of the letter of complaint and inform him of your care and concern about his problem. This letter helps in defusing tension and avoiding escalation of the problem.
2. Address your letter personally to the complainant as he has addressed his to you.
3. Express you appreciation of the complainant's letter, especially if it is valid, for having drawn your attention to the problem-in question.
4. When the complaint is valid and justified express sorrow and regrets for the damage, loss, error or inconvenience caused to the complainant.
5. If the complaint is valid then offer an acceptable solution to the problem in case the complainant doesn't present one or his suggested solution doesn't suit you.
6. Inform the complainant of the preventive measures you have taken to avoid similar errors in the future.
7. Re-iterate apology for the error and show sympathy and concern especially if the error is big.
8. If the complaint isn't valid, thank him anyway for drawing your attention to the problem and explain graciously your attitude and your position vis-a-vis his complaint and suggest help if possible.

١ . أجب على مقدم الشكوى في أسرع وقت ممكن وفي غضون ثلاثة أيام كحد أقصى. إذا لم تتمكن من ذلك ، فاكتب إقراراً برسالة الشكوى وأبلغه بإهتمامك وقلقك بشأن مشكلته. تساعد هذه الرسالة في نزع فتيل التوتر وتجنب تصعيد المشكلة.

٢ . قم بتوجيه خطابك شخصياً إلى مقدم الشكوى لأنه وجهه إليك.

٣ . التعبير عن تقديرك لرسالة مقدم الشكوى خاصة إذا كانت صحيحة لأنها لفتت انتباهك إلى المشكلة.

٤ . عندما تكون الشكوى صحيحة ومبررة إذن لا بد من التعبير عن الأسف والندم على الضرر أو الضياع أو الخطأ أو الإزعاج الذي لحق بالمشتكي.

٥ . إذا كانت الشكوى صحيحة فقدم حلاً مقبولاً للمشكلة في حال لم يقدم المشتكي حلاً أو أن الحل الذي اقترحه المشتكي لا يناسبك.

٦. قم بإبلاغ مقدم الشكوى بالإجراءات الوقائية التي اتخذتها لتجنب حدوث أخطاء مماثلة في المستقبل.

٧. كرر الاعتذار عن الخطأ وأظهر التعاطف والاهتمام خاصة إذا كان الخطأ كبيراً.

٨. إذا كانت الشكوى غير صحيحة اشكره على أي حال على لفت انتباهك إلى المشكلة و اشرح له بلطف

موقفك تجاه شكواه واقترح المساعدة إن أمكن.

**This** style of handling problems is very important when you deal with complaints especially if they aren't valid. Not every customer who doesn't complain is necessarily a satisfied one.

يعتبر هذا النمط من التعامل مع المشكلات مهماً جداً عند التعامل مع الشكاوى خاصة إذا كانت غير صالحة.

ليس كل عميل لا يشتكي بالضرورة راضٍ

**An** invalid complaint gives the seller the opportunity to correct the attitude of the complainant and maintains confidence and cooperation between them. It also helps the seller to check on his personnel and keep them alert to customers' demands.

تمنح الشكوى غير الصالحة البائع الفرصة لتصحيح موقف المشتكي والحفاظ على الثقة والتعاون بينهما. كما

أنه يساعد البائع في متابعة موظفيه وإبقائهم في حالة تأهب لمطالب العملاء

A valid complaint, on the other hand, helps the seller to clear out misunderstanding and misdeals with his clients, and thus saves future business relations. It gives him also the opportunity to discover. His shortcomings and correct them.

من ناحية أخرى ، تساعد الشكوى الصحيحة البائع على إزالة سوء الفهم والتعامل مع عملائه ، وبالتالي حفظ

العلاقات التجارية المستقبلية. كما يمنحه الفرصة ليكتشف عيوبه ويصححها.

## Specimen Cases of Adjustment

### Case No.1

The 'Jordan May Flowers Company in Amman, Mecca Street,120,ordered from Spring Bouquets Company in Amsterdam, The Netherlands, Paris Street, 50,the following flowers.

- Twelve dozens of Red Tulips.
- Ten dozens of white Tulips.
- Eight dozens of Daffodils.
- Twelve dozens of Red Gladiolas.
- Ten dozens of white Gladiolas.

### حالات نموذجية للتسوية

#### حالة رقم 1

الشركة الأردنية للزهور في عمان ، شارع مكة ، 120 ، تم طلب من شركة Spring Bouquets في أمستردام ، هولندا ، شارع باريس ، 50 ، الزهور التالية.

- اثنا عشر باقة من الزنبق الأحمر.
- عشرة باقات من الزنبق الأبيض.
- ثمانية باقات من أزهار النرجس البري.
- اثنا عشر باقة من الزنبق الأحمر.
- عشرة باقة من الزنبق الأبيض.

The Jordan May Flowers Company found upon delivery of its order the following flowers:

- Twelve dozens of white Gladiolas.
- Ten dozens of Red Gladiolas.
- Twelve dozens of white Tulips.
- Ten dozens Of Daffodils.

- a. اثنا عشر باقة من الزنبق الأبيض.
- b. عشرة باقات من الزنبق الأحمر.
- c. اثنا عشر باقة من الزنبق الأبيض.
- d. عشرة باقات من أزهار النرجس البري.

Questions: Write the letter that the Spring Bouquets Company Would write in response to the letter that the Jordan May Flowers would have written after receiving its Order.

السؤال : اكتب الرسالة التي ستكتبها شركة Spring Bouquets ردًا على الرسالة التي كانت ستكتبها الشركة الأردنية بعد استلام طلبها.

Note: Employ your imagination for additional information. Needed in writing this letter.

ملاحظة: وظف خيالك لإضافة المعلومات المطلوبه في كتابة هذا الخطاب.

Spring Bouquets Company

50 Paris Street

Amsterdam, the Netherland

Ref.: Your letter No. PC/1

Date: 27 July 1994

No.: Js/10

Jordan May Flowers Company

120 Mecca Street

Amman, Jordan

Dear Sir,

**We** are deeply sorry for this unintentional error which is due to the lack of personnel during the holiday's season.

**We** accept your solution and have as a matter of fact sent today the missing items by air-freight.

**We** assure you that we have taken the necessary arrangements to avoid such errors in the future.

**Hoping** that our products will continue to be up to what you expect we, once more, apologize for this inconvenience.

Sincerely Yours,

Signature

Hanz Paul

Sale Manager

## MARKING

After the packing procedure has taken place, there has to be good clear marking on the export packages if we want the goods to arrive in a safe condition and do not go astray. For this reason marks are usually made by paint, Inks or dyes through a metal stencil.

**There are 3 principal types of marking which might be done on export packages:**

1. **the consignees own distinctive marks:** which is the Consignees or importers own marks which are registered and serve as identification. These marks are important to identify the goods sent to that particular address as it includes the name of the port of destination.

Eg:	XL	JR	SE
	Basra	Baghdad	Basra

2. **Any official mark required by authorities:** Some countries demand special marks on packages done for export or import. Some countries require the name of the country of origin of the goods to be marked on every package and weights and dimensions may also be required:

Example:

Made in Japan

Produce of Spain

Made in France.

Gross weight: 125 Kg.

Net weight: 100 Kg.

Dimensions: 30 x 36 x 66 in. 3)

et The use of containers provides a highly efficient form of transport by road , rail and air , though its fullest benefits are felt in shipping , where costs may be reduced by as much as one half . There are different types of containers and are

## COMMERCIAL CORRESPONDENCE

used according to the types of goods sent . Some of these types of containers are :  
11 etc Coun spa Borges A Bag , a sack , a carton , a case , a box . a crate ( which  
is a case made of wood but not fully enclosed , used for machinery ) , a drum ( for  
carrying liquids like paints , oil , chemicals ) , a barrel , a cask , a bale , a carboy '  
a bundle ..... je i it , we W 11 d < / V1 in (1)

٣. **Special directions or warnings:** These directions benefit as well as the carrier's.

Example:

This side up Fragile Stow away from heat Use no hooks To be kept cool Do not drop Glass with care Perishable Top Keep Dry Acid with care Open this end  
Or warnings are for the owner ' 1 Do not stow on deck Inflammable Lift here  
Handle with care (3)

### Useful Expressions

1. Consignor : The one who sends the goods
2. Consignee: The one whom the goods are sent.
3. Fragile : easily broken
4. At our disposal : for our use
5. Compensation: an amount that makes good the loss.
6. Prestige: Influence, reputation.
7. Freight: The charge - made for transporting goods.
8. Clearing agent: One who deals with the goods when they arrive.
9. Certificate of origin: A document entitling importer to preferential customs duties.
10. Option : the right to accept or refuse
11. Facilitate: to make easier.
12. Secure : Safe , not in danger