

C. Caillaud, P. Janiaud-Powell

MODELE DE SCRISORI PROFESIONALE ÎN LIMBA ENGLEZĂ

Traducere de Luminița Botoșineanu

Cuprinsul cărții și al CD-ului

 Fișele din carte	Pag.	 Scrisorile de pe CD
1. Redactarea unei scrisori profesionale în engleză <i>Layout of a business letter in English</i>	16	
2. Formule de început și formule de încheiere în engleză <i>Beginning and finishing a letter in English</i>	18	
3. Cum se redactează un mesaj electronic <i>Sending an email</i>	20	
4. Compania <i>The company</i>	22	
5. Data, ora, timpul <i>The date, the time, time</i>	24	
6. Datele numerice <i>Numbers</i>	26	
7. Pronunția <i>Pronunciation</i>	28	
8. Telefonul <i>Telephoning</i>	31	
9. Primirea/Prezentarea <i>Greeting/Introducing</i>	34	
10. Informații generale și culturale <i>General and cultural information</i>	36	
Correspondența cu clienții – Informații pentru clienți		01. Corespondenta clienti - Informatii clienti
11. Scrisoarea publicitară <i>Circular letter</i>	38	scrisoare_pub.rtf anunt_oferta.rtf
12. Propuneri de prețuri și condiții generale <i>Terms of payment</i>	40	propunere_preturi.rtf solicitare_conditii_generale.rtf solicitare_tarif.rtf
13. Anunțarea unei întârzieri în livrare <i>Information concerning a delay in delivery</i>	42	info_intarziere_livrare.rtf solicitare_info_livrare.rtf trans_reclamatie_transportator.rtf
14. Anunțarea vizitei unui reprezentant <i>Advice of a rep's visit</i>	44	anunt_vizita_reprezentant.rtf anunt_oferta.rtf
15. Anunțarea schimbării interlocutorului <i>Introducing a new member of staff</i>	46	schimbare_interlocutor.rtf anunt_oferta.rtf
16. Ofertă de servicii <i>Unsolicited offer</i>	48	oferta_servicii.rtf solicitare_deviz.rtf

 Fișele din carte	Pag.	 Scrisorile de pe CD
Correspondența cu clienții – Comanda		02. Correspondenta clienti - Comanda
17. Confirmare de primire a unei comenzi <i>Acknowledging receipt of an order</i>	50	CP_comanda.rtf solicitare_conditii_generale.rtf CP_comanda_suplimentara.rtf
18. Expedierea unui catalog <i>Sending a catalogue</i>	52	expediere_catalog.rtf cerere_expediere_catalog.rtf raspuns_negativ_catalog.rtf solicitare_tarif.rtf
19. Expedierea unei documentații pe adresa clientului <i>Sending information to a customer</i>	54	expediere_doc_client.rtf anunt_oferta.rtf
20. Expedierea unui deviz <i>Sending an estimate</i>	56	expediere_deviz.rtf solicitare_deviz.rtf solicitare_tarif.rtf
21. Răspuns la solicitarea listei de prețuri <i>Reply to an enquiry about prices</i>	58	raspuns_solicitare_preturi.rtf solicitare_deviz.rtf solicitare_tarif.rtf
22. Răspuns negativ la o comandă <i>Negative reply to an order</i>	60	raspuns_negativ_comanda.rtf CP_comanda_suplimentara.rtf raspuns_negativ_catalog.rtf
23. Avis de expediere <i>Notice of despatch</i>	62	avis_expediere.rtf CP_comanda_suplimentara.rtf solicitare_info_livrare.rtf
24. Scrisoare de scuze pentru o eroare în comandă <i>Letter of apology for a mistake in the order</i>	64	scuze_eroare_comanda.rtf trans_reclamatie_transportator.rtf
Correspondența cu clienții – Plata		03. Correspondenta clienti - Plata
25. Confirmare de primire a unei plăți <i>Acknowledgement of payment</i>	66	CP_plata.rtf expediere_extras_cont.rtf solicitare_extras_cont.rtf
26. Expedierea unei facturi <i>Sending an invoice</i>	68	expediere_factura.rtf expediere_duplicat.rtf expediere_polita.rtf expediere_extras_cont.rtf
27. Scrisoare de scuze pentru o eroare în factură <i>Letter of apology for a mistake in the invoice</i>	70	scuze_eroare_factura.rtf expediere_duplicat.rtf
Correspondența cu clienții – Neefectuarea plății		04. Correspondenta clienti - Neefectuarea platii
28. Primul avis pentru o factură neachitată <i>First reminder for unpaid invoice</i>	72	primul_aviz.rtf avertisment_cec_fara_acoperire.rtf aviz_polita_neachitata.rtf
29. Al doilea avis pentru o factură neachitată <i>Second reminder for unpaid invoice</i>	74	al_doilea_aviz.rtf avertisment_cec_fara_acoperire.rtf aviz_polita_neachitata.rtf

 Fișele din carte	Pag.	 Scrisorile de pe CD
30. Somație de plată <i>Notice to pay</i>	76	somatie_plata.rtf avertisment_cec_fara_acoperire.rtf aviz_polita_neachitata.rtf
Correspondența cu clienții – Amânarea plății		05. Correspondenta clienti - Amanare plata
31. Scrisoare de acordare a unei amânări a scadenței <i>Letter granting credit extension</i>	78	amanare_plata.rtf refuz_amanare_plata.rtf
32. Scrisoare de refuz al unei amânări a scadenței <i>Letter of refusal to grant extra time for payment</i>	80	refuz_amanare_scadenta.rtf refuz_amanare_plata.rtf
Correspondența cu clienții – Reclamații cu privire la livrare		06. Correspondenta clienti - Reclamatii livrare
33. Confirmare de primire a unei reclamații privind întârzierea livrării <i>Acknowledgement of a complaint about late delivery</i>	82	CP_reclamatie_intarziere_livrare.rtf trans_reclamatie_transportator.rtf
34. Confirmare de primire a unei reclamații vizând livrarea unor produse cu defecte <i>Acknowledgement of a complaint concerning a delivery of faulty articles</i>	84	CP_reclamatie_livrare_produce_defecte.rtf trans_reclamatie_transportator.rtf
35. Somație de preluare a livrării <i>Notice to collect goods</i>	86	somatie_livrare.rtf trans_reclamatie_transportator.rtf
Correspondența cu furnizorii – Comanda		07. Correspondenta furnizori - Comanda
36. Căutarea unui importator <i>Looking for an importer</i>	88	cautare_importator.rtf solicitare_deviz.rtf
37. Solicitarea unor informații înainte de comandă <i>Enquiry before placing an order</i>	90	informatii_inainte_de_comanda.rtf solicitare_tarif.rtf cerere_expediere_catalog.rtf solicitare_conditii_generale.rtf
38. Scrisoare de comandă adresată unui furnizor <i>Letter sent to a supplier to place an order</i>	92	comanda.rtf CP_comanda_suplimentara.rtf
39. Anularea unei comenzi <i>Cancelling an order</i>	94	anulare_comada.rtf CP_comanda_suplimentara.rtf anulare_abonament.rtf
40. Modificarea unei comenzi <i>Modifying an order</i>	96	modif_comanda.rtf CP_comanda_suplimentara.rtf anulare_abonament.rtf
41. Solicitarea de oferte <i>Invitation for tenders</i>	98	solicitare_oferte.rtf CP_comanda_suplimentara.rtf

 Fișele din carte	Pag.	 Scrisorile de pe CD
Correspondența cu furnizorii – Plata și incidentele de plată		08. Correspondența furnizori - Plata și incidentele de plată
42. Citirea unei facturi în engleză <i>Reading an invoice in English</i>	100	
43. Plata unui accont <i>Sending a deposit on an order</i>	102	plata_acont.rtf expediere_polita.rtf solicitare_acont.rtf expediere_extras_cont.rtf
44. Plata unei facturi <i>Payment of an invoice</i>	104	plata_factura.rtf expediere_polita.rtf solicitare_acont.rtf expediere_extras_cont.rtf
45. Solicitarea unei amânări a scadenței <i>Request for extension of payment</i>	106	solicitare_amanare_plata.rtf refuz_amanare_plata.rtf solicitare_amanare_scadenta.rtf
46. Contestarea unei facturi <i>Disputing an invoice</i>	108	contestare_factura.rtf expediere_duplicat.rtf
47. Răspunsul la o solicitare de plată: o factură deja achitată <i>Reply to a payment complaint: invoice already paid</i>	110	raspuns_solicitare_plata.rtf expediere_duplicat.rtf
Correspondența cu furnizorii – Livrarea și incidentele de livrare		09. Correspondența furnizori - Livrarea și incidentele de livrare
48. Confirmare de primire a unei livrări <i>Acknowledgement of a delivery</i>	112	CP_livrare.rtf solicitare_info_livrare.rtf
49. Livrarea unor produse cu defecte <i>Complaint concerning a delivery</i>	114	deteriorari_livrare.rtf trans_reclamatie_transportator.rtf confirmare_rezerve.rtf
50. Refuzarea unui produs livrat care nu a fost comandat <i>Refusal to take delivery</i>	116	livrare_necomandata.rtf trans_reclamatie_transportator.rtf
51. Refuzarea unui produs care nu corespunde comenzii <i>Refusal of a product not in conformity with the order</i>	118	livrare_neconforma.rtf trans_reclamatie_transportator.rtf
52. Întârziere în livrare <i>Delay in delivery</i>	120	intarziere_livrare.rtf trans_reclamatie_transportator.rtf solicitare_info_livrare.rtf
53. Scrisoare adresată serviciului post-vânzări pentru activarea garanției <i>Letter to the after-sales department in order to apply the guarantee</i>	122	garantie.rtf trans_reclamatie_transportator.rtf

	Respect pentru oamenii și cărți	Fișele din carte	Pag.		Scrisorile de pe CD
		Organizarea unei călătorii în interes de serviciu în străinătate			10. Organizare calatorie
54.	Răspuns pozitiv la o invitație <i>Positive reply to an invitation</i>	124			raspuns_pozitiv_invitatie.rtf intalnire.rtf amanare_intalnire.rtf anulare_intalnire.rtf
55.	Răspuns negativ la o invitație <i>Negative reply to an invitation</i>	126			raspuns_negativ_invitatie.rtf intalnire.rtf amanare_intalnire.rtf anulare_intalnire.rtf
56.	Rezervarea unei camere la hotel <i>Booking a hotel</i>	128			rezervare_hotel.rtf rezervare_avion.rtf rezervare_tren.rtf
57.	Rezervarea unei mașini de închiriat <i>Renting a car</i>	130			rezervare_masina_inchiriat.rtf anulare_rezervare_masina.rtf
58.	Anularea unei rezervări la hotel <i>Cancelling a hotel reservation</i>	132			anulare_rezervare_hotel.rtf anulare_rezervare_avion.rtf anulare_rezervare_tren.rtf anulare_rezervare_masina.rtf
59.	Confirmare trimisă la o agenție de voiaj din străinătate <i>Confirmation sent to a British travel agency</i>	134			confirmare_agentie_voiaj.rtf intalnire.rtf modificare_sejur.rtf solicitare_viza.rtf
60.	Mulțumiri pentru primirea făcută în străinătate <i>Letter of thanks for the welcome received abroad</i>	136			multumiri_primire.rtf multumiri_post_invitatie.rtf
61.	Reclamație vizând creșterea prețului sejurului sau al transportului <i>Complaint concerning a price increase in accomodation or transport</i>	138			modificare_pret_calatorie.rtf modificare_sejur.rtf
	Organizarea unui seminar internațional				11. Organizare seminar
62.	Invitații <i>Invitations</i>	140			invitatie.rtf invitatie_porti_deschise.rtf
63.	Rezervarea unei săli de conferințe <i>Booking a meeting room</i>	142			rezervare_sala_conferinte.rtf rezervare_stand_salon.rtf
64.	Chestionar privind satisfacția distribuit la încheierea unui seminar <i>Questionnaire following a seminar</i>	144			chestionar_seminar.rtf multumiri_post_invitatie.rtf
65.	Mulțumiri adresate unui participant englez care a făcut o prezentare în timpul unui seminar <i>Letter of thanks to an English speaker after a seminar</i>	146			multumiri_participant.rtf multumiri_post_invitatie.rtf

 Fișele de carte	Pag.	 Scrisorile de pe CD
66. Schimbare de program <i>Change of plan</i>	148	schimbare_program.rtf amanare_intalnire.rtf anulare_intalnire.rtf
Recrutarea unui străin		12. Recrutare
67. Răspuns pozitiv la o aplicație <i>Affirmative reply to an application</i>	150	raspuns_pozitiv_aplicatie.rtf confirmare_angajare.rtf convocare_interviu.rtf
68. Răspuns negativ la o aplicație <i>Negative reply to an unsolicited letter of application</i>	152	raspuns_negativ_aplicatie.rtf confirmare_angajare.rtf convocare_interviu.rtf raspuns_negativ_dupa_interviu.rtf
69. Solicitarea unor referințe despre un candidat <i>Request for a reference concerning an applicant for a post</i>	154	solicitare_referinte.rtf confirmare_angajare.rtf
70. Mulțumiri pentru trimiterea unor referințe despre un candidat <i>Letter of thanks for a reference</i>	156	multumiri_referinte.rtf convocare_interviu.rtf
Aplicație pentru un post în străinătate		13. Aplicatie post
71. Citirea unui anunț și răspunsul la acesta <i>Reading and answering an ad</i>	158	
72. Redactarea unui CV <i>The CV</i>	160	candidatura_spontana.rtf
73. Redactarea unei scrisori de motivație <i>Letter of application</i>	164	candidatura_spontana.rtf
74. Redactarea unei scrisori de recomandare <i>Writing a letter of reference</i>	166	candidatura_spontana.rtf
Urări cu diferite ocazii		14. Urari
75. Urări de Crăciun și de Anul Nou <i>Wishes for Christmas and the New Year</i>	168	urari.rtf urari_insanatosire.rtf
76. Felicitări pentru ieșirea la pensie <i>Congratulations on retirement</i>	170	felicit_pensie.rtf felicit_deco.rtf felicit_promo.rtf felicit_nastere.rtf
77. Felicitări pentru căsătorie <i>Congratulating a person on his/her marriage</i>	172	felicit_casatorie.rtf felicit_deco.rtf felicit_nastere.rtf felicit_promo.rtf
78. Felicitări pentru un examen trecut cu succes <i>Congratulations on passing an examination</i>	174	felicit_examen.rtf felicit_deco.rtf felicit_nastere.rtf felicit_promo.rtf

 Fișele din carte	Pag.	 Scrisorile de pe CD
79. Scrisoare de condoleanțe <i>Letter of condolence</i>	176	condoleante.rtf urari_insanatosire.rtf
Correspondență administrativă		15. Correspondenta administrativa
80. Aviz de schimbare a adresei <i>Change of address</i>	178	schimbare_adresa.rtf deschidere_fabrica.rtf inchidere_anuala.rtf noul_program.rtf
81. Expedierea unui raport medical <i>Medical report</i>	180	expediere_raport_medical.rtf
82. Solicitarea unor informații despre o firmă englezească la Camera de Comerț din Londra <i>Enquiry sent to the London Chamber of Commerce concerning a British firm</i>	182	camera_comert.rtf cerere_expediere_catalog.rtf
83. Solicitarea permisiunii de a reproduce o fotografie <i>Request for permission to reproduce a photograph</i>	184	permisiune_reproducere.rtf copie_tribunal.rtf permisiune_reproducere_doc.rtf

ANEXE	Pag.
Cuvinte-capcană <i>False friends</i>	186
Ortografie <i>Spelling</i>	188
Deosebiri între engleza britanică și engleza americană <i>Differences between British English and American English</i>	190
Punctuație <i>Punctuation</i>	192
Abrevieri <i>Abbreviations</i>	194
Țări/Orașe <i>Countries/Cities</i>	196
Elemente de gramatică a limbii engleze	199
Verbe cu particulă <i>Phrasal verbs</i>	209
Verbe neregulate <i>Irregular verbs</i>	212

Adrese și site-uri utile	215
Vocabular	218
Index	224

Respect pentru oameni și cărți

Disponerea în bloc a textului (*fully blocked layout*), cu aliniere stânga, reprezintă modelul cel mai simplu și mai rapid de redactat. Punctuația (*open punctuation*) este limitată la textul scrisorii, pentru a-i da sens.

■ Începutul scrisorii

- În corespondența internațională, este mai indicat să scrieți **data** desfășurat (de exemplu, *2 iulie 2007*), nu în forma *2/7/07*, care ar putea fi interpretată ca *the second of July two thousand and five* (în engleza britanică) sau ca *February the seventh two thousand and five* (în engleza americană), ceea ce ar putea crea o anumită ambiguitate.
- Numele lunii se scrie cu majusculă. Nu este necesar să adăugați *-st* (pentru *first*), *-nd* (pentru *second*), *-rd* (pentru *third*) sau *-th* după cifra indicând ziua.
- **Numele și adresa destinatarului** trebuie plasate lăsând spațiu suficient atât deasupra, cât și dedesubtul lor, astfel încât, dacă se introduce scrisoarea într-un plic cu fereastră în partea stângă, prin fereastră să nu se vadă și alte elemente ale scrisorii.
- **Titlurile** *Mr/Mrs/Ms/Messrs* nu apar în mod obligatoriu în scrisori.
- **Codul poștal** trebuie să fie ultimul element scris pe plic, în dreapta jos. Dacă adresa se încheie cu numele orașului, acesta va fi scris cu majuscule, fiind urmat de codul poștal. Această recomandare a poștei britanice nu este încă practică de toate firmele: în multe dintre acestea, se obișnuiește să se scrie codul poștal înainte de numele orașului, dar, încetul cu încetul, și ele se vor conforma noului model.
- **Formulele de adresare** (*salutations*) folosite depind de context (vezi fișa 2, p. 8): *Dear Sir, Dear Sirs, Dear Madam, Dear Mr/Mrs/Ms Smith, Dear Jean-Claude, Dear Mary.*
- **Subiectul** scrisorii, care trebuie precizat imediat după formula de adresare, va fi scris cu majuscule sau subliniat.

■ Cuprinsul scrisorii

În cuprinsul scrisorii, dispus în paragrafe și folosind punctuația necesară, se va evita, pe cât posibil, despărțirea cuvintelor la capăt de rând. Cu totul excepțional, se pot face despărțiri:

- între două silabe: *pad/lock, wonder/ful, sympa/thetic*;
- între două consoane identice: *neces/sary, travel/er*;
- între rădăcina cuvântului și sufixul *-ing*: *look/ing, wait/ing*.

■ Încheierea scrisorii

- **Semnătura** este urmată de prenume (sau de inițială) și de numele de familie, neînsoțite de precizarea *Dna/Dra/Dl*, pe rândul următor indicându-se funcția pe care o are semnatarul (*signatory*) în întreprindere. Dacă semnați în locul directorului, adăugați *for/pp* (*per procurationem*).
- **Documentele atașate** (*enclosure/-es*) sunt indicate prin mențiunea *enc, Enc, ENC* sau *ENCS 2, encs 3* (dacă scrisoarea are mai multe documente atașate).

Respect pentru HAROLD M. HARRIS Ltd

Numele și
coordonatele
firmei
care face
expedierea

167 Radnor Street
Bristol
UNITED KINGDOM BS2 8NG
tel. 0117 9532244 fax: 0117 953124 e-mail: shopdrop@harris.co.uk

Referințe

Your ref NH/BC
Our ref CH/BN3/M5B

29 March 2007

Data

Numele și
adresa
destinatarului

Ms Lorna Roone
Transport Manager
Household Goods Ltd
66 Clive Street
Chelsea
LONDON SW3 6NJ

Subiect

Dear Ms Roone

Formula de adresare

Cuprinsul scrisorii

Request for information

Thank you for your letter dated 25 March 2007 asking for information about our international service.

We do indeed provide a very comprehensive road transport service throughout Europe to the great satisfaction of our customers and we intend to develop our network into North Africa.

Our large fleet of lorries enables us to offer rapid delivery of most goods, from the minute to the gigantic. We respect delivery dates scrupulously and should there be any problem or misadventure that involves in any way our responsibility, we provide excellent compensation packages.

Our prices are graded to correspond to the service offered and we take into consideration any financial aspect that you may wish to query. You will find enclosed our price list and road plan indicating all our routes; please feel free to ask us for more details.

Should you be tempted to do business with us, we would be delighted to send an agent to our company to organise the deal with you. Not only do we transport goods of all shapes and sizes to faraway places, but we pick up from shops or warehouses parcels to be delivered to homes and shops over short distances. Our motto is:

Big or small We deal with them all You shop, we drop!

We look forward to hearing from you in the near future and thank you once again for your enquiry.

Formula
de încheiere

Yours sincerely,

*HM Harris*Semnătura,
numele
și funcția

Harold M HARRIS
Managing Director

Document
atașat

Enc 2

Respect pentru oameni și cărți

■ Formule de adresare

Formula de adresare (*salutation*) depinde de relația pe care o aveți cu corespondentul.

- *Dear Sir, Dear Madam, Dear Sirs* se folosesc dacă scrieți prima dată pe adresa unei firme. *Dear Sirs* se va utiliza atunci când vă adresați unei firme fără a indica o persoană anume sau dacă nu adăugați o precizare de tipul : *For the attention of (the Sales Manager)*.
- Dacă ați primit deja o primă scrisoare și acum le răspundeți persoanelor care au semnat-o – de exemplu, *John Smith* sau *Mary Jones*, vă puteți adresa acestora cu *Dear Mr Smith, Dear Mrs/Miss/Ms Jones*.
- *Dear John, Dear Mary* se folosesc în scrisorile următoare sau după câteva apeluri telefonice, când corespondentul anglofon vi se va fi adresat cu *Dear Maria, Dear Andrei...*
- Titlurile *Mr, Mrs, Ms, Messrs* nu apar în toate scrisorile. *Ms* indică faptul că destinatarul este o femeie, fără să precizeze dacă aceasta este căsătorită sau nu; același lucru este valabil și pentru *Mr*, când corespondentul e un bărbat.

■ Introducerea

Încă de la începutul scrisorii, veți prezenta motivul pentru care scrieți și, de fiecare dată când este posibil, veți face trimitere la o dată precisă pentru a vă plasa corespondența într-un context.

Câteva exemple

Thank you for your letter dated 17 April 2007.

Vă mulțumim pentru scrisoarea dumneavoastră din 17 aprilie 2007.

We have received your order dated 9 January 2007.

Am primit comanda dumneavoastră din 9 ianuarie 2007.

I read the article about your new service in yesterday's Daily Post.

Am citit un articol despre noul dumneavoastră serviciu în ziarul *Daily Post* de ieri.

We met last year at the European Conference.

Ne-am întâlnit la Conferința europeană de anul trecut.

Following our telephone conversation on/of Tuesday, I wish to confirm...

În urma convorbirii noastre telefonice de marți, aș dori să confirm...

Further to your enquiry of 16 May, you will find enclosed the necessary information.

Așa cum ne-ați solicitat prin scrisoarea din 16 mai, vă trimitem alăturat informațiile necesare.

We wish to place the following order with you.

Am dori să vă transmitem următoarea comandă.

We have not yet received a reply to our letter of 9 January.

Nu am primit încă răspuns la scrisoarea noastră din 9 ianuarie.

With reference to your letter dated 8 July 2007, we hope...

Ca urmare a scrisorii dumneavoastră din 8 iulie 2007, sperăm că...

■ Încheierea

Încheierea depinde de mesajul pe care doriți să-l transmiteți: tonul va fi amabil dacă relația cu partenerul de afaceri se desfășoară bine; în caz contrar, el va fi mai puțin amabil, rămânând în orice caz politicos.

Câteva exemple oameni și cărți

We look forward to receiving your order and promise you, as usual, a rapid delivery.

În așteptarea comenzii dumneavoastră, vă promitem, ca de obicei, o livrare rapidă.

We are looking forward to your visit to our plant.

Așteptăm cu nerăbdare să vizitați uzina noastră.

Thank you once again for your advice and practical help.

Vă mulțumim încă o dată pentru sfaturile dumneavoastră și pentru ajutorul efectiv pe care ni l-ați dat.

We hope that this information will be useful in your new undertaking.

Sperăm că aceste informații vă vor fi utile în activitățile dumneavoastră viitoare.

We do hope you will accept our apology for the mishap that occurred during your visit.

Sperăm din suflet că ne veți accepta scuzele pentru întâmplarea nefericită care a avut loc în timpul vizitei dumneavoastră.

We can assure you that no such incident will happen again.

Ținem să vă asigurăm că un astfel de incident nu se va repeta.

Your late deliveries over the past three months give us no choice but to end our dealings with you.

Întârzierea cu care ați făcut livrările în ultimele trei luni ne obligă să punem capăt relației noastre.

Unfortunately, your lack of reliability forces us, reluctantly, to terminate our contract with you.

Din păcate, din cauză că nu prezentați încredere, ne vedem obligați să reziliem contractul cu dumneavoastră.

■ Formulele de încheiere

Formulele de încheiere (*complimentary close*) depind de formula de adresare :

Dear Sir(s)/Madam Yours faithfully

Dear Mr/Mrs/Miss/Ms Smith/John/Mary Yours sincerely

Atenție la majusculă, la s-ul final de la *Yours* și la litera mică la *faithfully* și *sincerely* !

■ Semnătura

- Semnătura este urmată de numele expeditorului în următoarea ordine : mai întâi prenumele, apoi numele de familie. Într-o scrisoare de afaceri, această ordine este întotdeauna respectată, chiar dacă formula de adresare este una de tipul *Dear Peter. John Smith* se scrie adesea *John SMITH*, mai ales dacă numele de familie poate fi confundat cu un prenume.
- Anglofonii obișnuiesc să-și scrie numele indicând doar inițialele prenumelor, când acestea sunt mai multe : *G W P Brown* sau *George W P Brown*. În consecință, când îi răspundeți acestei persoane, va trebui să scrieți și dumneavoastră *Mr G W P Brown*.
- Când semnatarul scrisorii este o femeie, aceasta poate indica, dacă dorește, starea sa civilă adăugând între paranteze, după nume, *Miss*, *Mrs* sau *Ms*.
 Exemplu : *Mary Jones (Miss)/(Mrs)/(Ms)*

Respect pentru oameni și cărți

■ E-mailul profesional

- Tonul mesajului electronic (al e-mailului) depinde de context. Dacă îi trimiteți un mesaj unui coleg dintr-o firmă cu care colaborați de mai multă vreme, limbajul folosit se va apropia de stilul limbii vorbite.
- Scrisoarea profesională trimisă prin e-mail seamănă mult cu cea expediată prin poșta clasică, dar este în general mai scurtă. Ea începe cu *Dear...* și se încheie cu *Best wishes* sau cu *Best regards*.

■ Sfaturi cu privire la redactare

- Precizați subiectul scrisorii în câmpul „Subject” al e-mailului, nu în scrisoarea propriu-zisă.
- Începeți scrisoarea abordând direct ideea cea mai importantă.
- Frazele trebuie să fie concise, cuprinzând o singură idee.
- Alcătuiți paragrafe scurte, de cel mult trei fraze.
- Nu expuneți decât ideile cele mai importante.
- Evitați formulările prea stufoase. Înlocuiți, de exemplu, formularea *we would be very grateful if you would send us* cu *please send us...*
- Evitați exprimarea impersonală și utilizați de preferință adverbe sau auxiliare modale. De exemplu, în loc de *it is important that I have the report* puteți folosi *I must have the report*.
- În schimb, scrieți data ca în orice altă scrisoare : 6 July 2006, niciodată 6.7.2007.

■ Exemplu de e-mail profesional

Subject:	Receipt of order
Date:	10 October 2005
From:	houpro@olws.co.uk
To:	anabel@ecogroup.fr

Dear Mr Martin

Thank you for your order no. 57391 received on 5 October.

All the articles are in stock and will be forwarded to you tomorrow.

Please find attached our invoice no. 27271 for the sum of £6,550. Our terms of payment are net against 3 months' draft or 3% discount for payment within 40 days.

Best regards

Ronald Brandon
Manager
House Products
LONDON EC3 4MJ

■ Exemple de e-mailuri trimise între colegi

Lara îi trimite un mesaj colegei ei Shirley

Hello Shirley
 Thanks for message and for useful information.
 See you at the meeting. Hope we can go for coffee afterwards.
 Bye for now
 Lara

Variantă mai formală
 Dear Shirley
 Thank you for the message and for the useful information.
 I will see you at the meeting. I hope we can go for coffee afterwards.
 Best regards
 Lara

Traducere

Mulțumesc pentru mesaj și pentru informația utilă pe care mi-ai/mi-ați dat-o.
 Te/Vă voi vedea la întâlnire. Sper că după aceea vom putea merge la o cafea.
 Cu cele mai bune gânduri,
 Lara

Shirley îi trimite un mesaj Larei

Hi Lara
 Thanks for email and attached report.
 Haven't time to read it today but I'll take it home with me for the weekend!
 See you Shirley

Variantă mai formală
 Dear Lara
 Thank you for the email and the attached report.
 I have not got time to read it today but I will take it home with me for the weekend.
 See you soon
 Shirley

Traducere

Mulțumesc pentru e-mail și pentru raportul final.
 Nu am timp să-l citesc astăzi, dar îl voi lua acasă în weekend.
 Pe curând.

Peter dorește să organizeze o întâlnire cu un coleg pe nume Alex

Hi there, can we meet next Friday?
 If so, how about 10 in my office?
 Hope you can make it.
 Cheers (salut)
 Pete

Variantă mai formală
 Dear Alex
 Can we meet next Friday? If so, would 10 o'clock be all right in my office?
 I do hope that you can come.
 Yours
 Peter

Traducere

Ne putem vedea vinerea viitoare? Dacă da, ce-ai/ați spune de ora 10?
 Sper că vei/veți putea veni/că întâlnirea propusă nu-ți/vă strică planurile.

■ Conducerea (*Management*)

Consiliul de administrație	Board of Directors
Președintele Consiliului de Administrație	Chairman/President (US)
Președinte director general	MD, Managing Director/CEO, Chief Executive Officer (US)

■ Departamentele (*Departments*)

Producție	Production
Marketing	Marketing
Finanțe	Finance
Cercetare-dezvoltare	Research & Development
Personal	Personnel
Studii de piață	Market Research
Vânzări	Sales
Publicitate și promovare	Advertising & Promotion
Contabilitate	Accounts
Achiziții	Purchasing
Comercial	Commercial
Relații publice	Public Relations
Tehnic	Technical
Juridic	Legal

■ Funcțiile (*Titles*)

Vicepreședinte	Vice-President
Director general	Managing Director
Director de vânzări	Purchasing Manager
Director administrativ	Office Manager
Director aprovizionare	Supplies Manager
Director comercial	Business/Sales Manager
Director relații publice	Public Relations Manager
Contabil-șef	Head Accountant
Director distribuție	Distribution Manager
Director financiar	Financial Manager
Director formare	Training Manager
Controlor gestiune	Cost Controller
Director logistică	Logistics Manager
Director de marketing	Marketing Manager
Director/Șef de personal	Personnel Manager
Director de producție	Production Manager
Director regional	Area/District Manager
Director resurse umane	Human Resources Manager
Director uzină	Works/Plant Manager
Director vânzări	Sales Manager
Asistent/ă personal/ă	Personal Assistant
Șef de atelier	Head Foreman
Contramaistru	Foreman
Secretar	Executive Secretary
Operator centrală telefonică	Switchboard Operator
Reprezentant comercial	Representative, Rep

■ **La recepție (At the reception desk)**

Visitor 1: Good morning, my name is Sam Brown.
 Receptionist: Ah yes, Mr Brown. Good morning, the Manager's expecting you. I'll tell him you're here. Do, sit down.
 Visitor 2: Good afternoon, I have an appointment with the Financial Manager.
 Receptionist: Oh, yes, Mr Petrescu. Mr Rambler has asked me to apologize – he'll be a few minutes late. Please sit down. Would you like tea or coffee while you're waiting?
 Visitor 2: I'll have black coffee, please.

Mai târziu (*Later*)

Mr Rambler arrives: Ah, Marius, there you are. I do apologize for keeping you waiting. I hope you enjoyed the coffee, at least! Follow me please, my office is on the fifth floor. I expect you want to take the lift, like me. We're not getting any younger...
 Mr Rambler: So, did you have a good flight?
 Mr Petrescu: As usual, the flight was half an hour late. I can't remember the last time the Bucharest-London plane wasn't delayed!
 Mr Rambler: Yes, too many people traveling, not enough planes. Where are you staying this time?
 Mr Petrescu: Same as usual, The Star. It's because I like the old pub just down the road. I always go and have a drink there and enjoy their steak and kidney pie, or gammon steak. Mmm, just the thought...
 Mr Rambler: Yes, we recommend the hotel and the pub to all our visitors. Right, here we are then, the others are probably waiting for us. Hello there, here's Marius. Marius, I don't think you know the Plant Manager, Richard Hale. Richard, this is Marius Petrescu, all the way from Bucharest. You know Alison, the Sales Manager.
 Alison: Hi, Marius, how are you? Nice to see you again.
 Mr Petrescu: Hello, it's good to be back.

Respect pentru oameni și cărți

■ Exprimarea datei în vorbire

- *What's the date today ? What date is it today ?*
În ce dată suntem ?
- *It's the first of March 2007/the second/third/fourth/fifth... of April.*
Suntem în 1 martie 2007/în 2/în 3/în 4/în 5... aprilie.
- *No, it's not, it's March the ninth.*
Nu, suntem în 9 martie.
- *And it's Tuesday, March the ninth, two thousand and seven.*
Și este marți, 9 martie 2007.

■ Cum se scrie o dată

- Când scrieți data pe un document sau pe o scrisoare :
 - omiteți cuvintele *the* și *of*;
 - terminațiile *-st*, *-nd*, *-rd*, *-th* sunt facultative : *1 March 2007*;
 - luna se scrie obligatoriu cu majusculă.

- Data se poate scrie în diverse moduri :

<i>1 January</i>	<i>2 February</i>	<i>3 March</i>	<i>4 April 2007</i>
<i>1st May</i>	<i>2nd June</i>	<i>3rd July</i>	<i>4th August 2007</i>
<i>September 1</i>	<i>October 2</i>	<i>November 3</i>	<i>December 4 2007</i>
<i>September 1st</i>	<i>October 2nd</i>	<i>November 3rd</i>	<i>December 4th 2007</i>

- *1/4/2007* înseamnă *1 aprilie 2007* în engleza britanică (prima cifră corespunzând zilei), respectiv *ianuarie 4, 2007*, în engleza americană (prima cifră trimitând la lună). Forma cea mai simplă și mai ușor de scris este *7 April 2007* (nu mai există riscul de a vă înșela cu privire la *st*, *nd*, *rd*, *th*). Evitați data exprimată exclusiv prin cifre, căci ambiguitatea o face periculoasă !
- Din această multitudine de posibilități trebuie să rețineți că data se scrie ca în exemplul *3 August 2007*, cu majusculă pentru lună, și se citește (*It is*) *the third of August two thousand and seven*.
- Într-o scrisoare profesională, este inutil să adăugați la dată ziua săptămânii. Totuși, dacă vă referiți la zilele săptămânii undeva în altă parte a scrisorii, nu uitați să le scrieți cu majusculă : *Monday, Tuesday, Wednesday, Thursday, Friday, Saturday, Sunday*.
- În ceea ce privește anotimpurile, acestea se ortografiază cu minusculă : *spring, summer, autumn, winter*.

■ Câteva expresii

I'll meet you on Monday, 1 March. Ne întâlnim luni, pe 1 martie.

We'll leave on 5 January. Plecăm pe 5 ianuarie.

We'll be coming in August. Venim în august.

He telephones three times a day. (El) telefonează de trei ori pe zi.

He is going to buy a car in six months' time. Peste șase luni (el) va cumpăra o mașină.

She reads the paper every day. Ea citește ziarul în fiecare zi.

I read it every other day. Eu îl citesc o dată la două zile/din două în două zile.

He will be staying (for) a fortnight. (El) va rămâne două săptămâni.

I'll know by Friday week. Voi afla până vinerea viitoare.

Make sure you arrive on time. Faceți în așa fel încât să ajungeți la timp.

I will arrive in time for your song. O să ajung la timp ca să te aud cântând.

■ Cum se întreabă ce oră este

Întrebările care se pot pune pentru a afla ora sunt următoarele :

- *What time is it ?* Cât e ceasul ?
- *Have you got the time, please ?* Fiți amabil, știți cumva cât e ceasul ?
- *Could you tell me the time please ?* Puteți să-mi spuneți cât e ceasul, vă rog ?

■ Exprimarea orei

- *It's two o'clock, five/ten past two, a quarter past two, twenty/twenty five past two, half past two.* Este ora două, două și cinci/zece, două și un sfert, două și douăzeci/douăzeci și cinci, două și jumătate.
- *It's twenty five/twenty to three, a quarter to three, ten/five to three, 3 o'clock.* Este trei fără douăzeci și cinci/trei fără un sfert, trei fără cinci/zece, trei fix.
- Dacă arătătorul ce indică ora se găsește între cifrele de pe cadran, în cazul în care contextul nu presupune precizie absolută, răspunsurile pot fi următoarele :
- *It's nearly ten past two ; it's just gone five past two.* Este aproape ora două ; este trecut de două și cinci.
- Dacă se impune să fiți mai exact, va trebui să recurgeți și la cuvântul *minutes* :
It's seven minutes past two. Este două și șapte minute.
 Toate indicațiile cu privire la poziția arătătorului între cifrele de pe cadran se dau așadar adăugând cuvântul *minutes* :
It's fourteen minutes past three ; twenty seven minutes to four.

■ Orarele

- Pentru a vorbi despre orare, veți spune :
The plane leaves at 10.15 (ten fifteen) and arrives at 15.20.
The program on the BBC World Service starts at 12.45 and finishes at 13.15.
- Totuși, pentru a diferenția între prima parte a zilei și după-amiază, puteți utiliza abrevierile *am*, respectiv *pm* :
My train leaves at 10.15 am and arrives at 3.20 pm.
 Abrevierea *am* (*ante meridiem*) se folosește pentru intervalul cuprins între miezul nopții și amiază, iar *pm* (*post meridiem*) pentru intervalul cuprins între amiază și miezul nopții.

■ Câteva expresii referitoare la timp

They did work in next to no time. Și-au făcut treaba cât ai zice pește.
I have explained that to her time after time. I-am explicat-o de nenumărate ori.
For the time being, I am living alone. Pentru moment/În prezent, locuiesc singur.
Time flies when one is busy. Timpul zboară când ești ocupat.
Only time will tell if I did the right thing. Numai timpul va arăta dacă am făcut ce trebuia.
I lived in China for a short time. Pentru scurt timp, am locuit în China.
At the time, I did not know her name. La vremea aceea, nu-i știam numele.
„Time's up,” shouted the invigilator. „Acum ! /E timpul !”, strigă supraveghetorul.
It takes a long time to learn to type. Durează până înveți să scrii la calculator.
It does not take long to type a letter. Nu durează mult să scrii (la calculator) o scrisoare.
What a waste of time ! Ce pierdere de vreme !
Are you sure you've got the right time ? Ești sigur că ceasul tău indică ora exactă ?
Have we time to have something to drink ? Avem timp să bem ceva ?