**10 клас Домашна работа 24 учебна седмица**

Моля, напишете **жалба/оплакване** като се придържате към изискванията и особеностите при писане на делово писмо, изброени по – долу.

В **основния текст** обяснете накаратко ситуацията, на която се спряхме в клас – несъответствието при рекламиран хладилник и доставен краен продукт след спазени условия от ваша страна. Придържайте се само към фактите и не използвайте грубости или цинизми, за да опишете разочарованието си и очаквания резултат. Оформете оплакването си графично и езиково безупречно, за да обърнете внимание на недоволството си и да постигнете най-добрата възможна компенсация.

Изпратете домашните си работи на tanyа.angelova@yahoo.co.uk

**ДЕЛОВО ПИСМО –** друг вид стандартен документ за административно общуване.

**\*Функции**

***– информативна*** – обясняваме факти на двустранни взаимоотношения ( *покупко-продажба на хладилник*);

***- оценъчна*** – изразява нашето отношение към фактите, свързани с тези взаимоотношения (*неспазване на договроните отношения – хладилникът не е във вид, в който трябва да се получи за платената цена)*;

***- убеждаваща*** – изгражда определен тип социално поведение *( продавачите се научават как да подобрят доставката на стоките)*

**\*Видове делови писма**

1. ***Писмо за връзки с обществеността*** – информативно, благодарствено, поздравителен адрес. Имат за цел да създадат благоприятно впечатление;
2. ***Писмо - рекламация*** – оплакване, жалба, възражение. Имат за цел да постигнат компенсация за загуба или щети от неспазени условия;
3. ***Писмо – оферта*** – създава контакти в бизнеса. Има за цел да сключи договор за дългосрочни доставки (редовно снабдяване на магазин, ресторант) или извършване на услуги (почистване, строителни дейности, поддръжка и ремонт на техника);
4. ***Писмо - запитване*** – искане или заявка. Има за цел да намери най- изгодната оферта за сключване на договор за предоставяне на стоки или услуги;
5. ***Писмо – препоръка*** – референция за качества на кандидат. Има за цел да подкрепи оппределена кандидатура за позиция като утвърди умения или работен опит в дадена област;
6. ***Съпроводително писмо*** – съпровождащи обяснения за ориентиране при изпращане на стоки или документи. Има за цел да обясни или даде ясни, точни и подробни инструкции за работа с приложени стоки или документи. Например: НАП уведомява, че дадено лице е започнало работа, за да има отчетност на трудовия му стаж.

**\*Елементи на заявлението**

1. В горния ляв ъгъл на лист А4 се изписват данните на подателя – кой пише писмото - име, телефон, имейл адрес
2. В горния десен ъгъл се изписват данните на получателя (към кого е отправено заявлението) – съдържа: - 2.1. званието на адресата (ДО: *директор, главен счетоводител, касиер, министър, секретар и т.н*.), - 2.2. Наименованието на институцията (*Магазин „Зора”),* - 2.3. Адресът на институцията(*Бизнез парк „Околовръстно шосе” 173-177*, ), - 2.4. Градът, в който се намира институцията (*Пловдив*); - 2.5. Входящ/изходящ номер или потвърдителен номер на покупката; - 2. 6. Дата; - 2.7. Повод за писмото (*Относно:...)*
3. В средата с големи букви се изписва наименованието на документа –

 *Р Е К Л А М А Ц И Я*

1. Обръщение – „*Уважаеми господин управител, / Уважаема госпожо касиер,”*
2. Основен текст - съдържа стандартни изрази: - „*Информирам Ви, че.../ Съобщавам Ви, че...” - „Обръщам се към Вас с молба да.../ да изразя неудоволствието си от....” ю*

 *6.* Приложение – прави се списък с приложените подкрепящи документи *– договор за покупко-продажба, касова бележка, потвърдителни имейли, снимки;*

7. Завършващ стандартен учтив израз: – *„Надявам се ситуацията да бъде разрешена благоприятно и в най- кратък срок.” – „Искрено Ви благодаря за проявеното внимание.”*

1. Дата на подаване и населено място – изписват се едно под друго в долния ляв ъгъл:

*21.01.2021 Пловдив*

1. Саморъчен подпис - поставя се в долния десен ъгъл. За предпочитане е пред него да се използва изразът *„С уважение”.*

С уважение: *Ал. Загорски*

1. Тук можете да видите примерен образец на отговор на подадена жалба. Пример за това, как да оформите документа са и банковите извлечения, които всяко домакинство получава.
2. Придържайте се към следните изисквания при оформяне на работата си: - Посочете конкретната цел и се придържайте към нея; - Преценете до кого трябва да изпратите писмото; - Ясно и недвусмислено изразете недоволството си и посочете реалистична компенсация; - Употребявайте правилните изразни средства; - Спазвайте речевия етикет; - Редактирайте текста – грешките не създават благоприятно впечатление; - Постарайте се дадете верни данни – дата на покупка, цена, номер на договора, точно наименование на продукта, верен адрес на магазина, от който е закупена стоката и т.н.; - Разположете съдържанието на документа симетрично върху листа.

