Acest dosar este prezentat exclusiv pentru informare.
Stimate cititor!

Daca DVS doriti sa copiati acest dosar, el urmeaza a fi inlaturat fara intirziere, imediat dupa ce ati facut cunostinta cu continutul lui.
Copiind si pastrind dosarul in cauza,
DVS va asumati toata responsabilitatea
in conformitate cu legislatia in vigoare.
Toate drepturile de autor asupra dosarului dat
se pastreaza dupa detinatorul de drept.
Orice utilizare in scopuri comerciale sau alte scopuri, cu exceptia utilizarii in scopuri de informare prealabila este interzisa.

Publicarea acestui document nu atrage dupa sine nici un fel de cistig comercial.

Insa astfel de documente contribuie rapid la ridicarea profesionalismului si spiritualitatii
cititorilor si serveste drept reclama a editiilor de hirtie a acestor documente.

NICULINA VÂRGOLICI

REDACTARE ŞI CORESPONDENȚĂ

NICULINA VÂRGOLICI

REDACTARE ŞI CORESPONDENȚĂ

Editura Universității din Bucureşti
– 2009 –

Referenţi ştiinţifici: Conf. dr. Ionel ENACHE
Conf. dr. Elena TÎRZIMAN

© Editura Universităţii din Bucureşti
Şos. Panduri, 90-92, Bucureşti – 050663; Telefon/Fax: 410.23.84
E-mail: editura@unibuc.ro
Internet: www.editura.unibuc.ro

Tehnoredactare computerizată: Meri POGONARIU

Descrierea CIP a Bibliotecii Naţionale a României
VÂRGOLICI, NICULINA
Redactare şi Corespondenţă/Niculina Vârgolici – Bucureşti: Editura Universităţii din Bucureşti, 2009
Bibliografie

ISBN 973-575-820-2

651.7

CAPITOLUL I

CORESPONDENȚA OFICIALĂ

1.1. *IMPORTANȚĂ ŞI CLASIFICARE*

În era noilor tehnologii informaționale şi comunicaționale (TIC), comunicarea scrisă devine tot mai importantă în relațiile profesionale.

În comunicare, indiferent de suportul utilizat, există reguli stricte, care trebuie cunoscute, respectate şi apreciate de noi toți.

Pentru a câştiga timp şi pentru a fi cât mai bine înțeleşi, trebuie să redactăm cât mai corect scrisorile, fie că este vorba de corespondența privată, fie de cea comercială sau de afaceri. Scrisorile există în viața noastră şi sunt necesare în toate situațiile. Arta de a redacta corect orice tip de scrisoare, pentru cel care o posedă, reprezintă un avantaj major în viața sa socială şi profesională.

Noțiunea de corespondență include forma scrisă pe care o iau relațiile dintre două sau mai multe persoane. În funcție de destinația scrisorilor, ele fac obiectul corespondenței oficiale sau private.

Ca disciplină de studiu, corespondența are ca obiectiv însuşirea, de către cei care îşi vor desfăşura activitatea în instituțiile de stat sau private, a principiilor, regulilor, metodelor şi formelor pe baza cărora se redactează, se prezintă şi se folosesc scrisorile şi actele oficiale, însuşirea terminologiei de specialitate, specifică fiecărui tip de corespondență, precum şi utilizarea calculatorului pentru tehnoredactarea corespondenței.

Corespondența oficială cuprinde totalitatea scrisorilor şi actelor care circulă între persoane juridice sau între o persoană fizică şi o persoană juridică, în scopul stabilirii unor relații între ele. Actele emise de o autoritate (persoană juridică) sunt considerate acte oficiale.

Între scrisoare şi act există următoarele deosebiri:

- scrisoarea este o comunicare adresată în scris unei persoane; actul este o dovadă scrisă prin care se constată un fapt, se reglementează o obligație etc.
- actul are titlu, scrisori purtătoare de titlu se întâlnesc mai rar;
- actul are specificat în cuprinsul său titularul în folosul căruia se face constatarea;
- majoritatea actelor sunt tipizate; în cazul scrisorilor, tipizarea este mai rar întâlnită;

- scrisorile sunt înregistrate în Registrul de intrare-ieşire; actele au numere proprii de ordine, pe baza cărora se ține evidența emiterii şi circulației lor (în Registrul de intrare-ieşire sunt înregistrate scrisorile însoțitoare ale actelor);
- scrisorile pot fi redactate şi semnate de orice funcționar cu delegație de corespondent; actele nu pot fi întocmite şi semnate decât de funcționari investiți printr-o dispoziție expresă cu acest drept;
- actul circulă, de la autor la beneficiar, însoțit de o scrisoare; în cazul în care nu se foloseşte scrisoarea însoțitoare, actul este înmânat doar pe bază de semnătură de primire.

Categorii de acte oficiale: clasificarea actelor oficiale se face în funcție de mai multe criterii şi anume:

Din punctul de vedere al naturii juridice:
- acte cu caracter normativ, care reglementează cu putere obligatorie principalele relații sociale. Se caracterizează prin aplicabilitatea lor repetată, iar îndeplinirea lor este asigurată prin forța coercitivă a statului (de exemplu, legile, ordonanțele şi hotărârile normative ale Guvernului sau ale organelor locale);
- acte nenormative – sunt acte ce nu prevăd atribuții a căror îndeplinire este asigurată prin forță publică.

Din punctul de vedere al efectului pe care îl produc:
- acte producătoare de efecte juridice (de exemplu, toate actele emise de organele statului, fie normative, fie nenormative);
- acte care nu produc efecte juridice (acte cu caracter organizatoric, tehnico-funcțional etc).

Din punctul de vedere al razei teritoriale pe care îşi produc efectul:
- acte cu caracter general – al căror efect se produce pe întreg teritoriul țării (de exemplu: acte emise de Parlament, de Preşedintele României şi de Guvern);
- acte ale organelor locale ale administrației publice – efectele lor sunt limitate la o anumită unitate administrativ-teritorială (de exemplu, actele Consiliilor locale, ale prefecților şi primarilor).

Din punctul de vedere al organului emitent:
- acte emise de organele reprezentative ale puterii de stat (Parlament, Preşedintele României etc.);
- acte emise de organele administrației publice centrale şi locale (Guvern, ministere şi alte autorități ale administrației centrale, prefecturi, primării);
- acte emise de agenții economici şi celelalte organizații şi instituții.

Parlamentul[1] este organul reprezentataiv suprem al poporului român şi unica autoritate legiuitoare a țării. El este alcătuit din Camera deputaților şi Senat.

[1] Vezi Constituția României, 1991

Parlamentul are ca sarcină adoptarea de legi. Legile sunt acte *normative* producătoare de efecte juridice, care se referă la orice tip de relație socială. Parlamentul adoptă: *legi constituționale* prin care se revizuie unele prevederi ale Constituției; se adoptă cu o majoritate de cel puțin două treimi din numărul membrilor fiecărei Camere a Parlamentului; se aprobă prin referendum; *legi organice* prin care se reglementează relațiile sociale din domeniile expres menționate în Constituție (sistemul electoral, organizarea şi funcționarea partidelor politice, organizarea şi funcționarea partidelor politice, a Consiliului Superior al Magistraturii, a instanțelor judecătoreşti etc); se doptă cu votul majorității membrilor fiecărei Camere; şi *legi ordinare* care reglementează relațiile sociale din celelalte domenii care nu sunt reglementate prin legi organice. Se adoptă cu votul majorității membrilor prezenți din fiecare Cameră. Parlamentul mai adoptă hotărâri şi moțiuni care produc efecte juridice, dar care, în general, nu au caracter normativ, ci exprimă poziția, punctul de vedere al parlamentului în legătură cu unele probleme şi evenimente interne sau externe.

Preşedintele României, în exercitarea atribuțiilor sale, emite decrete care se publică în Monitorul Oficial al României, promulgă legile adoptate de Parlament, adresează Parlamentului mesaje cu privire la principalele probleme politice ale națiuni şi încheie tratate internaționale în numele Romaniei, negociate de Guvern şi le supune spre ratificare Parlamentului. Decretele Preşedintelui produc efecte juridice, dar, în cea mai mare parte, ele au caracter individual, nu reglementează domenii care sunt de competența Parlamentului, iar în alte domenii ale administrației publice, decretele emise de Preşedintele României, în exercitarea atribuțiilor, trebuie contrasemnate de către Primul-Ministru.

Consiliul local, în exercitarea atribuțiilor ce-i revin, adoptă hotărâri semnate de preşedintele şedinței respective. Consiliul are inițiativă şi hotărăşte, cu respectarea legii, în problemele de interes local, cu excepția celor care sunt date prin lege în competența altor autorități publice. Hotărârile Consiliilor locale produc efecte juridice şi au caracter normativ sau nenormativ (individual). Hotărârile cu privire la persoane se adoptă numai prin vot secret.

Organele administrației publice (centrale sau locale), investite conform legii cu competență derivată, emit pe baza şi în vederea executării legii acte administrative.

Actul administrativ este o formă juridică de realizare a activității executive şi de dispoziție a organelor administrației publice. Este un act juridic; exprima o manifestare de voință a organelor administrației publice, rezultând drepturi şi obligații; are *caracter normativ*, stabilind reguli de conduită obligatorii pentru organizații, instituții sau cetățeni, sau *caracter individual* (nenormativ).

Guvernul României, conform programului său de guvernare, acceptat de Parlament, asigură realizarea politicii interne şi externe a ţării şi exercită conducerea generală a administraţiei publice.

Guvernul elaborează proiecte de legi pe care le înaintează Parlamentului, devenind legi după dezbaterea şi adoptarea lor.

În exercitarea atribuţiilor sale, Guvernul adoptă hotărâri şi ordonanţe. Hotărârile se emit pentru organizarea executării legilor şi, deci, nu pot să contravină acestora. Ele pot avea caracter normativ sau indvidual. Ordonanţele se emit în cazurile de delegare legislativă, în temeiul unei legi speciale de abilitare, în limitele şi în condiţiile prevăzute de aceasta. Paralamentul poate adopta o lege specială de abilitare a Guvernului pentru ca acesta să poată emite ordonanţe în domenii care nu fac obiectul legilor organice. Legea de abilitare va stabili, în mod obligatoriu, domeniul şi data până la care se pot emite ordonanţe. Dacă legea de abilitare o cere, ordonanţele se supun aprobării Parlamentului, potrivit procedurii legislative, până la împlinirea termenului de abilitare. Nerespectarea termenului atrage încetarea efectelor ordonaţei. În cazuri excepţionale, Guvernul poate adopta ordonanţe de urgenţă. Acestea intră în vigoare numai după depunerea lor spre aprobare la Parlament. Aprobarea sau respingerea ordonanţelor se face printr-o lege. Hotărârile şi ordonanţele adoptate de guvern se semnează de Primul-Ministru, se contrasemnează de miniştrii care au obligaţia punerii lor în executare şi se publică în Monitorul Oficial al Romaniei. Nepublicarea atrage inexistenţa hortărârii sau a ordonanţei. Hotărârile cu caracter militar se comunică numai instituţiilor interesate.

Administraţia publică centrală de specialitate este constituită din ministere care funcţionează, prin lege, numai în subordinea Guvernului, precum şi din alte organe de specialitate care funcţionează fie în subordinea Guvernului, a ministerelor, fie ca autorităţi administrative autonome. Guvernul şi ministerele pot înfiinţa organe de specialitate, în subordinea lor, cu avizul Curţii de Conturi şi numai dacă legea le recunoaşte această competenţă. Autorităţile administrative autonome se pot înfiinţa prin lege organică.

În exercitarea atribuţiilor lor, ministerele şi celelalte organe de specialitate centrale emit ordine care produc efecte juridice şi care pot fi *normative*, reglementând activitatea din ramura pe care o coordonează sau *nenormative* prin care se rezolvă, în mod obişnuit, anumite probleme concrete.

Administraţia publică locală se întemeiază pe principiile autonomiei locale, al descentralizării serviciilor publice, eligibilităţii şi consultării cetăţenilor în problemele locale de interes deosebit. Autorităţile administraţiei publice, prin care se realizează autonomia locală în comune şi oraşe, sunt Consiliile locale ca autorităţi deliberative şi primarii ca autorităţi executive.

Consiliul local organizează, la nivelul comunei sau al oraşului, servicii publice în principalele domenii de activitate, potrivit specificului şi nevoilor locale. Consiliul local poate adopta hotărâri, inclusiv cu caracter normativ, iar primarii, în

exercitarea atribuţiilor lor, emit dispoziţii, avize, acorduri şi autorizaţii cu caracter individual.

Acte emise de agenţii economici, organizaţii şi instituţii.

La nivelul organizaţiilor şi instituţiilor, în funcţie de profilul specific şi complexitatea sarcinilor, se întocmesc regulamente de organizare şi funcţionare, regulamente de ordine interioară şi contracte colective de muncă, prin care conducerile administrative împreună cu sindicatele stabilesc, în conformitate cu legile şi celelalte acte normative emise de organele superioare, condiţiile concrete de organizare şi desfăşurare a activităţii, precum şi comportamentul în cadrul unităţii respective.

De asemenea, instituţiile elaborează numeroase acte tehnice care sunt instrumente de lucru pentru buna desfăşurare a activităţii lor. Pentru defăşurarea activităţii financiare şi bancare, de exemplu, se elaborează actele financiare şi bancare în care se consemnează şi se justifică încasări şi plăţi de sume de bani. Pentru evidenţa desfăşurării unor lucrări tehnice, economice etc., se întocmesc referate, rapoarte, procese-verbale, se emit dispoziţii, decizii etc.

Actele doveditoare sunt actele emise de instituţii, care se eliberează la cerera unor pesoane fizice sau juridice (adeverinţa, certificatul, chitanţa etc.).

Importanţa şi rolul corespondenţei

O mare parte din timpul asistent managerului, al conducătorului unei firme, este afectată rezolvării corespondenţei zilnice. Practic, este imposibil a întreprinde o afacere fără a apela la hârtii. Desigur, a rezolva corespondenţa nu înseamnă numai a înregistra sau a citi corespondenţa propriu-zisă, ci şi a da o rezoluţie corespunzătoare, a urmări circuitul acesteia, înseamnă a redacta diferite tipuri de scrisori etc.

Problematica corespondenţei oficiale este destul de variată, ea cuprinzând probleme cu conţinut economic, juridic, administrativ, diplomatic etc. De remarcat, conţinutul predominant economic, ca urmare a unei economii diversificate şi în continuă dezvoltare.

Pentru a intra în contact unii cu alţii, oamenii de afaceri au mai multe posibilităţi. Întâlnirea „faţă în faţă'', mai mult decât alte mijloace, permite oamenilor de afaceri să intervină eficient şi rapid într-o anumită situaţie, să obţină imediat feedbek-ul. Dar, întâlnirea directă devine mai dificilă, atunci când tranzacţiile sunt tot mai numeroase, când ele impun un ritm mai rapid şi când se derulează la distanţe mari. Distanţele dintre partenerii de afaceri, problemele care apar ulterior încheierii tranzacţiilor, fac necesară comunicarea prin intermediul corespondenţei (clasică sau electronică).

Din punct de vedere comercial, scrisorile de afaceri reprezintă pentru firma respectivă un mod de publicitate directă. De aceea, atât managerii cât şi angajaţii

trebuie să acorde o atenție sporită nu numai conținutului, ci şi formei de prezentare, aspectului estetic al scrisorilor.

Din punct de vedere juridic, scrisoarea de afaceri reprezintă un document important: cu ajutorul ei un comerciant face cunoscut partenerului său toate elementele unei tranzacții, inclusiv obligațiile care nu trebuie ignorate de nicio parte. În cazul în care între contractanți apar litigii, scrisoare este admisă ca probă în justiție.

De asemenea, corespondența poate fi pentru asociați şi acționari un important mijloc de control al evoluției instituției respective, constituind un element de înregistrări contabile. Legal, orice comerciant trebuie să păstreze corespondența primită şi copii după corespondența trimisă. Este cunoscut faptul că, între oamenii de afaceri (care colaborează de multă vreme), un acord verbal are aceeaşi valoare ca şi cel scris. Dar, cum orice aranajament verbal poate face obiectul unor contestații, este indicat să se precizeze clauzele înțelegerii şi pe hârtie. De aceea, orice decizie luată în urma unei întâlniri directe sau prin telefon trebuie confirmată în scris.

Corespondența este un element de bază pentru stabilirea relațiilor între instituții, între persoanele fizice şi juridice, care sunt obligate să-şi rezolve anumite probleme în comun; oferă posibilitatea consemnării scriptice a unei activități; permite, prin asamblarea scrisorilor care tratează o anumită problemă, constituirea unui ciclu de corespondență ce dovedeşte apariția, modificarea sau stingerea unor relații între persoane juridice sau între persoane fizice şi persoane juridice; devine o bogată sursă de documentare prin constituirea unui fond arhivistic, redând stadiul evoluției raporturilor economice, precum şi al evoluției vocabularului din domenii diferite de activitate.

Clasificarea corespondenței

Corespondența oficială se poate clasifica după mai multe criterii:

***a) după criteriul de circumscriere**:*

- *corespondența internă* (între compartimente sau responsabili ai aceleaşi organizații);
- *corespondența externă* (către sau de la o instituție sau persoane fizice din afară).

b) după domeniul de activitate:

- *corespondența juridică* (contestația, întâmpinarea, notificarea, plângerea, cererea de chemare în judecata etc.);
- *corespondența administrativă* (referatul, raportul, darea de seamă, procesul- verbal, decizia, ordinul, dispoziția, repartițiile etc);

- *corespondența protocolară* (invitații, scrisori de felicitare, felicitări tipărite, corespondența tehnica a departamentelor de protocol etc.);
- *corespondența comercială* (cererea de ofertă, oferta, comanda, reclamația economică, avizul de însoțire a mărfii, scrisoarea de garanție etc.);
- *corespondența diplomatică* (nota diplomatică, scrisorile de acreditare, protestul diplomatic, minuta diplomatică, nota verbala etc.).

c) după scopul ei:

- *corespondența de solicitare* (cererea economică, juridică etc.);
- *corespondența de informare* (oferta, reclama, raportul, darea de seama etc.);
- *corespondența de constatare* (procesul -verbal etc.);
- *corespondența de decizie, îndrumare, control* (ordinul, decizia etc);
- *corespondența de reclamație* (reclamația economică, juridică);
- *corespondența însoțitoare de acte*.

d) după criteriul accesibilității:

- *corespondența secretă* (transmisă prin mijloace speciale, organizate în sistemul instituționalizat (Birou Documente Secrete – BDS);
- *corespondența deschisă* (transmisă pe cale obişnuită şi care poate lua toate formele materiale ale corespondenței – scrisoarea, faxul, e-mail, telegrama etc.).

e) după inițiativa trimiterii scrisorii:

- *scrisoarea inițială;*
- *de răspuns;*
- *de revenire.*

f) după criteriul suportului:

- *corespondența clasică* – scrisoarea;
- *corespondența telegrafică* – telegrama, telexul;
- *corespondența electronică* – e-mail-ul.

g) după modul de întocmire:

- *documente tipizate;*
- *documente netipizate.*

h) după natura şi destinația exemplarelor :

- *originalul* (primul exemplar care se trimite destinatarului);
- *copia simplă* (de arhivă sau de dosar) se scrie odată cu originalul;
- *duplicatul originalului pierdut* se eliberează numai după publicarea pierderii originalului în Monitorul Oficial. Duplicatul este eliberat tot de unitatea care a eliberat şi originalul. Pe actul eliberat se menţionează „duplicat" şi are valoarea originalului;
- *copia după original* – se copiază exact textul de pe original; se scrie „copie", „locul sigiliului" (LS) şi „s-a semnat" (SS). Ea poate fi :
  - *copia certificată* – are confirmarea că este valabilă; se semnează şi se eliberează de secretariatul unităţii care păstrează originalul.

  După colaţionare se scrie „conform cu originalul", „pentru conformitate". Copia trebuie să conţină semnătura şi ştampila;
  - *copia legalizată* se eliberează de notariat. Este dactilografiată în şir indian sau xeroxată. Ea conţine reproducerea exactă a conţinutului actului, încheierea de legalizare sub semnătura notarului şi ştampila biroului notarial. Documentele legalizate se înscriu întru-un registru special.
- *fotocopia* – are valoare numai în cazul legalizării de notariat;
- *extrasul* – constituie copia unei părţi, a unui pasaj dintr-un act de dimensiuni mai mari.

  Valabilitatea lui este condiţionată de certificare.

1.2. CIRCULAŢIA CORESPONDENŢEI

Circulaţia corespondenţei atât în interiorul unei instituţii, cât şi în afara ei, are o deosebită importanţă pentru activitatea oricărei instituţii. Scrisoarea poate circula astfel:

- în plic închis, sigilat şi transmis prin poştă sau curier;
- transmisă ca atare prin intermediul curierului sau predată-preluată personal. Nu este sigilată în plic (se exclud din această categorie scrisorile cu regim special de confidenţialitate);
- scrisoarea depusă la serviciul de registratură sau secretariat al destinatarului şi primirea unui bon cu numărul de înregistrare. Se utilizează frecvent în modul de lucru al autorităţilor publice cu cetăţenii;
- transmisă prin intermediul unei alte persoane ca mesager personal (situaţie distinctă de curierat).

Corespondența primită

Într-o instituție, în fiecare zi şi chiar de mai multe ori pe zi, vin informații scrise. De aceea, un sistem riguros de înregistrare a circulației corespondenței este impus de necesitatea cunoaşterii în orice moment a locului unde se găsesc documentele, a persoanelor care le dețin, precum şi a modului de rezolvare a lor.

În acest scop, se folosesc:

- registrele şi fişele de corespondență, care oferă informații cu privirea la identificarea, conținutul, mişcarea şi destinația actelor şi documntelor (se înregistrează atât corespondența primită, cât şi cea expediată);
- dosarele, clasoarele şi bibliorafturile în care se păstrează şi se clasează actele împreună cu corespondența compartimentelor funcționale;
- condicile de predare-primire a corespondenței;
- borderourile de expediție etc.

Corespondența pătrunde într-o instituție prin „Registratură'' sau, în cazul firmelor mici, prin Secretariat. La Registratur/Secretariat au loc următoarele operații :

- verificarea corspondenței primite – pentru a vedea dacă scrisorile au fost bine îndrumate pe numele şi adresa instituției respective;
- deschiderea plicurilor (plicurile pe care scrie „personal" sau „confidențial" nu se deschid); plicurile nu se aruncă, ci se prind împreună cu scrisoarea în următoarele situații:
    - dacă scrisoarea nu conține adresa expeditorului, dar aceasta figurează pe plic;
    - dacă adresa expeditorului de pe plic nu este identică cu cea din scrisoare;
    - dacă semnăturile nu sunt citețe, dar numele expeditorului figurează pe plic ;
    - dacă timpul scurs între data sosirii şi data expedierii scrisorii este prea mare pentru a se putea constata dacă vina este a poştei sau a expeditorului;
    - dacă lipseşte o anexă;
    - dacă scrisoarea conține o ofertă sau un acord pentru care data poştei este un punct de plecare sau pentru care există o dată limită;
    - dacă scrisoarea a fost greşit adresată, întrucât plicul justifică întârzierea răspunsului (în cazul în care scrisoarea a ajuns la destinatar cu întârziere).
- sortarea corespondenței;
- înregistrarea şi datarea corespondenței;
- întocmirea unei condici interne de distribuție;

– predarea corespondenței la departamente, iar cea pentru conducere este predată secretarei (asistentei manager).

La primirea corespondenței, secretara semnează în condică, verifică corespondența, o sortează (scrisori care necesită atenția conducerii şi scrisori care necesită atenția ei). Scrisorile sunt introduse apoi, în ordinea urgenței, în mapa de corespondență pentru conducere. Conducerea va nota pe fiecare scrisoare o rezoluție (persoana sau departamentul care o va primi spre rezolvare, termenul şi, eventual, modalitatea de rezolvare). După ce primeşte corespondența de la conducere (cu rezoluția pe ea), secretara o înregistrează într-un caiet (condică) şi o va repartiza persoanelor sau departamentelor pe bază de semnătură.

Dacă una dintre scrisorile primite conține un număr de probleme ce necesită atenția mai multor departamente sau persoane, se va proceda în aşa fel încât fiecare departament /persoană să fie pusă la curent cu problema care îl priveşte. Există câteva modalități de a face acest lucru :

– se ataşează la scrisoare o notiță în care sunt enumerate toate departamentele/persoanele interesate şi apoi scrisoarea este trimisă pe rând la fiecare; pe măsură ce un departament/persoană îşi îndeplineşte sarcina bifează numele pe notiță şi o trimite mai departe;
– scrisoarea se distribuie departamentului care se ocupă de majoritatea problemelor cuprinse în ea, revenindu-i apoi sarcina de a o trimite mai departe celorlalte departamemnte/persoane;
– se fac copii şi se trimite cîte una fiecărui departament interesat. Această modalitate este cea mai indicată (scrisoarea originală rămâne la departamentul sau persoana care coordonează rezolvarea problemelor respective).

Atunci când primeşte corespondența, secretara/asistenta trebuie să citească toate informațiile pentru a le selecta, sintetiza, difuza, clasa etc. În acest caz tehnicile de lecturare rapidă sunt foarte utile. În ce constau ele ? Deprinderea de a citi foarte repede se datorează, de exemplu, şi exercițiilor fizice pentru lărgirea câmpului vizual.

Corespondența expediată de o instituție cuprinde răspunsuri la scrisorile primite sau scrisori care inițiază un ciclu de corespondență cu alte instituții (scrisori „inițiale” sau din „oficiu”). Scrisorile de răspuns se redactează fie de secretară, urmând indicațiile conducerii, fie de cel căruia i-a fost repartizată această sarcină. După redactarea şi dactilografierea lor, scrisorile sunt prezentate conducerii împreună cu materialul de bază. După semnare, secretara le verifică încă o dată (dacă au fost toate semnate, dacă sunt toate anexele etc) şi aplică ştampila pe

semnătura conducerii. Dacă scrisorile sunt expediate de secretariat, ele vor fi înregistrate (data şi număr) şi apoi expediate. Operațiile ulterioarea sunt :

- sortarea copiilor şi a materialelor de bază şi remiterea lor sereviciilor de resort ;
- clasarea corspondenței în dosare (copiile), după una din metodele: alfabetic, numeric, cronologic, geografic etc.

1.2. SISTEME DE ÎNREGISTRARE A CORESPONDENȚEI PRIMITE ŞI EXPEDIATE

În vederea păstrării unei evidențe clare a corespondenței care intră într-o instituție, precum şi a celei emise, secretariatul înregistrează fiecare document într-un registru de corespondență (în instituțiile mari, registrul de corespondență se află la Registratura generală, iar secretariatele compartimentelor au şi ele câte un registru în care se păstrează evidența corespondenței ce priveşte domeniul respectiv). Se practică două modalități de înregistrare: o modalitate se referă la registru unic de intrare-ieşire, iar cealaltă se referă la registre separate pentru intrări şi ieşiri (mai puțin folosite).

În registrul unic de corespondență, cele două foi aşezate față în față servesc pentru înregistrarea corespondenței (stânga) şi a corespondeței expediate (dreapta). Acest tip de registru este foarte practic, întrucât oferă posibilitatea informării imediate şi concomitente asupra corespondenței primite şi expediate.

În rubrici separate se înscriu: numărul de înregistrare al scrisorii care intră în unitate, data înregistrării, locul de proveniență (denumirea expeditorului şi adresa), conținutul pe scurt, serviciul căruia i se repartizează, indicatorul dosarului de clasare.

În cazul în care se expediază răspunsul la o scrisoare intrată, pe acelaşi rând cu înregistrarea acesteia (în partea stângă) se evidențiază, în partea dreaptă, modul în care s-a rezolvat, data la care se expediază, denumirea destinatarului. Scrisoarea de răspuns primeşte acelaşi număr cu care a fost înregistrată la intrare scrisoarea căreia i-a fost expediat răspunsul. Acesta se trece la rubrica „număr de conexare”. În locul acestui număr, pentru scrisorile expediate „din oficiu”, se trece numărul nou, care se dă scrisorii emise de unitate.

Exemplu :

Registrul de intrare-ieşire

Intrare

Nr. înre-gistrare	**Data**	**Expeditor**	**Nr. înre-gistrare al exeditorului**	**Nr. Anexe**	**Conținut**	**Destinatar**	**Obs.**

243	22 mai 2008	M.E.C. Dir. Invăţ. Superior	703	2	Componenţa Comisiilor de doctorat	Rectorat	Original Arhivă Secretariat. Afişare catedre 7 ex.
244							
245	22 mai 2008	M.E.N. Cabinet ministru	1023	–	Situaţia posturilor vacante din I.A.I.M. la 15 iulie a.c.	Rectorar	Serv. personal
246	23 mai 2008	Popescu Maria	–	1	Cerere retragere de la studii pe motive medicale	Rectorat	Anexă Adeverinţă medicală

Registrul de intrare – ieşire

Ieşire

Nr. înre-gistrare (conexare)	**Data**	**Expeditor**	**Nr. anexe**	**Conţinut**	**Destinatar**	**Obs.**
243						
244	22 mai 2008	IAIM Secretatiat	–	Adeverinţă salariat Popescu M.	Ambasada Franţei	–
245	23 mai 2008	I.A.I.M. Serviciul personl	7	Situaţia posturilor vacante din institut la 15 iulie a.c.	M.E.T. Cabinet ministru	Curier
246						

În instituţiile cu volum mic de corespondenţă, înregistrarea se face la Registratură sau Secretariat într-un singur registru de intrare-ieşire, eventual în mai multe volume; în instituţiile cu un volum mare de scrisori şi documente, înregistrarea se face la Registratură, concomitent, în două sau patru registre de intrare-ieşire, cu soţ şi fără soţ, cu mai multe volume fiecare.

La sfârşitul fiecărui an, după terminarea unui volum de registru de intrare-ieşire sau chiar dacă volumul nu este complet, se întocmeşte un proces-verbal de încheiere şi predare a registrului respectiv.

PROCES-VERBAL

(data……)

Subsemnații…… şeful serviciului Secretariat şi …….., registrator din …….. (unitatea) am încheiat registru astăzi, data de mai sus.

Registrul cuprinde înregistrările de la nr…… data…… la nr……. data….., totalizând…… file scris.

(Semnăturile)

Registrele pot fi tipizate, realizate la comandă sau pregătite de către persoana responsabilă din cadrul compartimentului respectiv. Registrele au un dublu rol: pe de o parte sunt cataloage de înscriere a circulației documentelor, fiind un martor obiectiv (au valoare juridică), iar pe de altă parte reprezintă un ordonator, un adevărat ghid în căutarea oricărui document.

Când se înregistrează documentele în registru, trebuie să se țină seama de următoarele aspecte :

- înregistrarea se face de către o singură persoană; în cazul absenței, ea va fi înlocuită mereu de aceeaşi persoană ;
- înscrierea este olografă;
- nu se păstrează nici un rând liber – în cazul în care există spații libere pe o pagină, acestea se barează vizibil.

Nu se înregistrează: dările de seamă periodice, actele expediate care au număr propriu de ordine, scrisorile şi actele de corespondență internă şi nici copiile după scrisorile şi actele care se transmit de la un serviciu la altul (pentru corespondența internă fiecare departament ține evidența sa), imprimatele sau formularele primite, registrele sau condicile, revistele, ziarele şi alte publicații (evidența acestora este ținută la magazie sau bibliotecă, după caz).

În cazul expedierii corespondenței prin poştă, fiecare scrisoare se înscrie, nominalizat cu datele ei de identificare, într-un *borderou de expediție*. Borderoul se întocmeşte separat pentru scrisorile simple şi recomandate.

Pentru scrisorile difuzate prin curier, se întocmeşte **o condică de expediție** în care se trec datele importante: ziua, luna, anul, numărul lucrării, destinatarul, semnătura.

De asemenea, corespondența care se repartizează compartimentelor din interiorul instituției se înregistrează într-o *condică internă de distribuție* cu aceleaşi rubrici ca şi condica de expediție.

Odată cu apariția calculatorului, tot mai multe instituții care au un volum mare de corespondență înregistrează toată corespondența pe calculator. Acest sistem de organizare presupune existența unui compartiment special creat pentru preluarea întregii corespondețe (excepție fac documentele cu caracter confidențial) şi a câte

unui operator omolog în fiecare dintre compartimentele prevăzute în organigramă. Baza acestor registraturi generale este reprezentată de un soft adecvat şi o reţea de calculatoare prevăzute cu nivele diferite de acces.[2]

Modul de funcţionare: există un compartiment structurat pe criterii tematice pentru fiecare corespondenţă, forma practică fiind ghişeele. Cetăţeanul se prezintă la ghişeu şi depune lucrarea. Operatorul înregistrează documentul, îl cataloghează, verifică criteriile care fac posibilă înregistrarea şi emite un bon de registratură cu toate datele care sunt înscrise şi în baza de date: numele depunătorului, numărul şi data de înregistrare, problematica corespondenţei, compartimentul unde este direcţionată spre rezolvare, termenul de răspuns, indicativul celui care a făcut înregistrarea. Sistemul informatic permite ca de la mai multe posturi să se facă înregistrări, iar calculatorul va ordona singur numerele în câteva secunde; se va salva înregistrarea şi se va emite bonul. Operatorul poate introduce date, dar nu şi modifica. Dreptul de modificare sau corectură îl are numai şeful compartimentului de registratură.

În ultimul timp, tot mai multe instituţii înregistrează şi stochează documentele în format electronic, ceea ce permite:

- adăugarea, modificarea, transferul, operarea unui document;
- afişarea traseului circulaţiei documentului, astfel încât în orice moment se ştie unde se află documentul respectiv;
- evidenţa stadiului de procesare al unui anumit document;
- afişarea listei documentelor, selectarea după mai multe criterii: documente în lucru, urgente, expirate, documente de expediat;
- afişarea registrului general indexat, cu toate documentele din anul curent sau un an anterior;
- localizarea rapidă a unui documente prin uneltele de căutare, după diverse criterii;

Documentele electronice sunt arhivate şi protejate împotriva pierderilor sau distrugerii accidentale.

1.4. CERINŢE ACTUALE FAŢĂ DE CORESPONDENŢĂ OFICIALĂ

Eticheta în afaceri şi diversitatea interculturală au devenit elemente esenţiale nu doar pentru persoanele care fac parte din executiv, ci şi pentru angajaţi. Afacerile globale şi transnaţionale au adus oamenii mai aproape, dar au scos în evidenţă şi diferenţe de valori, obiceiuri şi comportamente. Redactarea corectă a scrisorilor oficialae dă posibilitatea cunoaşterii celorlalţi şi a autocunoaşterii, fiind poarta de

[2] Victor, Alistar; Ion, Popescu, Slăniceanu. *Potocol Corespondenţă Secretariat în Administraţia Publică,* Bucureşti: Editura Lumina Lex, 2001, p. 208.

acces spre o comunicare eficientă. Comunicarea scrisă, ca şi cea verbală, se supune unor reguli la fel de stricte: tot ceea ce este scris rămâne.

Se impune, din această cauză, din partea celor care întocmesc corespondența cunoaşterea şi respectarea unor principii care stau la baza corespondenței. Dintre acestea amintim:

Promptitudinea răspunsurile - implică operativitate în rezolvarea problemelor care fac obiectul corespondenței. Orice scrisoare trebuie să primească un răspuns. Dacă răspunsul la o solicitare vine prompt (chiar dacă este negativ), impresia pe care ne-o facem despre persoana sau instituția respectivă este că ştie să-şi organizeze activitatea, că este eficientă şi că ne respectă.

Elaborarea corespondenței la costuri avantajoase. Costurile unei scrisori sunt adesea subestimate. Costul real al unei scrisori include nu numai papetăria şi timbrele, ci şi costul manevrării scrisorii prin sistemul poştal sau alte mijloace de transmitere, ocupând timp, necesitând echipamente. De asemenea, nu trebuie să uităm salariul celor care scriu scrisori, al dactilografei/operatorului care procesează cuvintele pe calculator. De aceea, este foarte important să stabilim, înainte de toate, dacă alegem scrisoarea ca mijloc de comunicare sau alt mijloc mai puțin costisitor. Pentru reducerea costurilor, trebuie să avem în vedere:

– propoziții scurte şi clare;
– folosirea modelelor de scrisori, modelelor de texte (şabloanele), astfel de accesări fiind mult uşurate de calculator;
– redactarea corectă şi completă a scrisorilor, evitând neînțelegerile şi, implicit, revenirile.
– utilizarea plicurilor cu greutate redusă, ceea ce înseamnă mai puține cheltuieli poştale

Stabilirea obiectivului. Este important să stabilim de la început obiectivul scrisorii, ceea ce dorim să comunicăm, deoarece în funcție de acesta abordarea va fi diferită;

Adecvarea la nivelul ierarhic presupune diferențierea corespondenței în funcție de destinatar, astfel:

a) corespondența de la un nivel ierarhic superior la unul inferior este cel mai puțin restrictivă, în ceea ce priveşte condițiile de adresare. Din această categorie fac parte: ordinul, decizia, acte normative şi regulamente, circulare etc. Pentru redactarea acestor scrisori, trebuie să avem în vedere următoarele:

- diplomație sporită în interacțiunea cu subalternul (impolitețea, intimidare, aroganța tind să reducă eficiența comunicării);
- claritatea scopului – mesajul trebuie să conțină toate elementele explicative de care subordonatul are nevoie;
- motivarea – o dispoziție trebuie explicată şi, în acelaşi timp, evidențiate avantajele care rezultă din aplicarea ei.

b) corespondența de la nivelul ierarhic inferior la unul superior cuprinde următoarele genuri de corespondență: raportul, darea de seamă, referatul etc., corespondența protocolară: felicitările se adresează întotdeauna de la un nivel cel mult egal la unul superior şi nu invers. (Excepție de la regulă: se obişnuieşte ca Prim-Ministrul să felicite membri cabinetului cu ocazia sărbătorilor religioase sau onomastice. În ultimul timp, chiar angajații unor firme primesc felicitări din partea managerilor). În acest tip de comunicare (de jos în sus) sunt foarte importante următoarele aspecte:

- tactul – conştientizarea poziției ierarhice şi adaptarea tonului potrivit;
- nivelul de detaliu – se referă la nevoia de a furniza „şefului'' suficiente detalii şi de a justifica concluziile. Prezentarea de detalii neprelucrate dovedeşte lipsa de profesionalism;
- exprimarea de opinii – trebuie făcută o delimitare unde se termină faptele şi unde încep opiniile celui care scrie;
- atitudinea adoptată – atitudinile de servilism, de teamă, de apărare în fața puterii pot duce la nesiguranță sau exagerare în exprimarea ideilor.

c) corespondența între nivele ierarhice egale:

- în relațiile internaționale, la nivel înalt, invitațiile, felicitările se transmit între omologi;
- schimbul de informații are loc între instituții şi persoane de rang egal.

Eficiență şi credibilitate.

Eficiența corespondenței se referă la:

- promptitudine (transmiterea la timp a informațiilor);
- precizia şi caracterul complet al informațiilor;
- informarea permanentă a partenerilor (despre noile produse şi servicii).

Credibilitatea informațiilor transmise – reprezintă o condiție esențială în încheierea unui parteneriat de afaceri. În anumite tipuri de scrisori, în special în reclame şi în răspunsuile la reclamații, sunt unele elemente care au ca efect o doză de neîncredere din partea destinatarului, de exemplu:

- reclama stridentă – promisiunile exagerate;
- informațiile nefondate şi neverificabile;
- pretextele – formulările pretențioase în care vina este dată pe alții sau pe forța majoră.

Corectitudinea şi aspectul plăcut:

- mecanica textului (punctuația şi gramatica) trebuie să fie corectă. O greşeală de ortografie „vorbeşte" despre nivelul de profesionalism al celui care scrie;

- alegerea stilului corespunzător;
- asigurarea formatului adecvat (se referă la cum arată pagina scrisă şi dacă respectă anumite reguli). În general, scrisorile bine prezentate vizual câştigă deja de la prima impresie; este momentul în care destinatarul decide dacă să citească sau nu scrisoarea.

Efectul psihologic. Textul trebuie să respecte regulile de bază ale psihologiei, să fie astfel formulat încât destinatarul să reacţioneze în sensul dorit de expeditor (cazul ideal – motivare şi nu manipulare).[3]

Atitudinea şi exprimarea pozitivă[4]. Atitudinea pozitivă presupune o gândire pozitivă, sentimente pozitive şi tendinţa de a acţiona în mod pozitiv. Există mai multe modalităţi de a asigura atitudinea pozitivă prin scriere. În mare parte, aceste modalităţi îşi găsesc expresia prin intermediul limbajului non-verbal al mesajului scris. De exemplu, *promptitudinea trimiterii răspunsului* (element al atitudinii pozitive) comunică politeţe şi consideraţie, prin intermediul limbajului timpului. Atitudinea pozitivă în scriere ţine de politeţe, consideraţie, concizie, mod de organizare a mesajului.

*Exprimarea pozitivă***.** Un ton pozitiv poate genera încredere destinatarului că expeditorul va rezolva problemele. Chiar şi un mesaj *negativ poate fi exprimat într-un mod pozitiv*. De exemplu, mesajul negativ „Nu putem să vă satisfacem cererea, deoarece fondurile pe anul acesta au fost folosite" poate fi înlocuit cu exprimarea pozitivă: „cererea dumneavoastră va fi rezolvată imediat ce vom primi fondurile pe anul viitor" sau „Ne pare rău că nu putem să vă plătim cecul la data de… / cecul dumneavoastră va fi achitat la data de…. ".

De asemenea, dacă destinatarul se face vinovat de ceva, este total neproductiv să-l admonestăm sau să-l facem să se simtă vinovat. Este mult mai bine să ne păstrăm atitudinea pozitivă şi să ne concentrăm atenţia asupra rezolvării problemei.

---

[3] Margit, Gatjens-Reuter; Claudia, Behrens. *Manual de secretariat şi asistenţă managerială,* Bucureşti: Editura Tehnică, 2001, p. 33.

[4] Rodica, Cândea; Dan Cândea. *Comunicarea managerială,* Bucureşti: Editura Expert, 1996

CAPITOLUL II

STILUL CORESPONDENȚEI OFICIALE

2.1. PARTICULARITĂȚILE STILULUI

Etimologic, cuvântul stil vine din latinescu ,,stylus'' care înseamnă ,,condei''(adică stiletul, beţişorul cu care se scria în antichitate pe tăblițele de ceară). Stilul, spune Antoine Albalat (Art d'ecrire, Paris, Armand Colin, 1992, p.15) ,,este expresia, arta de a scrie, care face sensibile ideile şi sentimentele noastre; este mijlocul de comunicare între spirite. Nu este numai darul de a exprima gândurile, ci arta de a le aduce în prezent, de a le face să se nască, de a vedea legăturile dintre ele, de a le face vizibile''. A dobândi o asemenea capacitate presupune: un vocabular precis, adaptat situației de comunicare, deci fără repetiții, fraze corect construite, respectând regulile sintactice. Dar stilul nu se reduce numai la îndepărtarea greşelilor de gramatică sau de limbaj, ci el presupune şi o anumită orginalitate, o manieră proprie.

În limba română, stilul se defineşte prin totalitatea particularităților lexicale, morfologice, sintactice, topice şi fonetice, precum şi prin procedeele caracteristice modului de exprimare al unui individ (stil individual), al unei categorii sau al unei colectivități de vorbitori (stiluri de grup, colective sau supraindividuale).

Stilurile funcționale/limbajele funcționale - sunt variante specializate ale limbii literare, supraindividuale, care asisgură comunicarea în sfere de activitate specifice.

Stilurile funcționale non-artistice mai sunt numite şi limbaje de specialitate sau sectoriale.

În mod tradițional, în limba română sunt recunoscute *şapte stiluri funcționale* : tehnico-ştiințific, juridico-administrativ, publicistic, beletristic, colocvial, oratoric, epistolar. Stilul oratoric este asimilat celui juridico-administrativ,

iar cel epistolar integrat fie stilului corespondenței oficiale, fie celui colocvial. *Caracteristicile fiecărui* stil funcțional sunt determinate de specificitatea situației şi a elementelor de comunicare, de funcțiile şi finalitățile mesajului scris sau oral.

Stilul corespondenței oficiale are caracteristicile stilului oficial-administrativ (juridico-administrativ) şi se întâlneşte în textele şi activitățile administrative, juridice, diplomatice şi economice**.** Este stilul relațiilor şi corespondenței oficiale, al negocierilor. Constituit, mai ales, odată cu apariția primelor texte juridice în sec. al XVII-lea (Pravila de la Govora, 1640, Pravila lui Vasile Lupu, 1646, Îndreptarea legii, 1652), stilul juridico-administrativ este cel mai conservator şi mai închis la influențe în raport cu celelalte stiluri, servind ca sursă de împrumut stilului publicistic. Este realizat îndeosebi în forma scrisă monologată, dar poate lua şi forma dialogului (în corespondența oficială, în negocieri, în raporturile cetățenilor cu autoritățile sau în acțiunile judiciare; se desfăşoară într-un cadru instituțional, local şi temporal, precis. Formele sale textuale pot fi: normative (legi, decrete, hotărâri, ordonanțe, instrucțiuni, circulare etc), de documentare (procesul-verbal, memoriul, protocolul, rezoluția, contractul etc.), de informare (anunțul, declarația, înştiințarea, notificarea, formularul de înscriere, telegrama, curriculum vitae), de serviciu (tabelul nominal, inventarul, factura, diploma), de corespondență (scrisoarea, oferta etc).

Aşa cum am spus, stilul juridico-administrativ este mai puțin diversificat decât alte stiluri, având câteva variate interne[5]: limbajul *juridic legislativ* (conservator, nediferențiat), limbajul *juridic oratoric* (caracter oral, deschis apariției stilurilor individuale) şi limbajul *administrativ (*diversificare terminologică pe domenii, ierarhizare în ceea ce priveşte puritatea în funcție de situație sau de destinatar, putând permite unele elemente stilistice individuale).

Funcțiile dominante sunt: cea denominativ-referențială, informativă şi cea persuasivă (destinatarul fiind avut permanent în vedere în formularea comunicărilor specifice)[6]. De asemenea, funcția metalingvistică intervine frecvent, prin definirea termenilor administrativi şi juridici.

Formele sale orale sunt: toastul, discursul, intervenția, alocuțiunea.

Este un stil obiectiv, neutru, impersonal, clar, precis. Textele redactate în stil oficial abundă în formule, clişee, tipare sintactice, oficializate prin uz.

Vom aminti câteva particularități lexicale, morfologice, sintactice şi stilistice ale stilului corespondenței oficiale:

Particularități lexicale

Stilul scrisorilor oficiale reprezintă forma specifică de exprimare a ideilor, modul în care lexicul este folosit în comunicarea gândurilor.

---

[5] Ion, Toma; Ioana, Dincă. *Limba Română, Stilistic şi Compoziție,* Bucureşti: Editura Niculescu, 1998, p. 17.
[6] Idem, p. 18.

Una dintre condițiile importante, pentru ca o scrisoare oficială să fie bine înțeleasă, este alegerea unui vocabular potrivit cu noțiunile, ideile, faptele sau problemele tratate. Astfel, se aleg din volcabularul general numai cuvintele şi expresiile potrivite cu fondul de noțiuni şi idei al scrisorii respective, evitându-se utilizarea cuvinelor şi expresiilor arhaice, regionale, de argou şi jargon. Cuvintele trebuie folosite corect, iar autorul scrisorii trebuie să cunoască foarte bine atât forma, cât şi sensul lor. Căutarea cuvântului „potrivit'' nu este un exercițiu de prisos. Rigoarea este o exigență obligatorie.

Se va acorda atenție deosebită cuvintelor *polisemantice* – cuvinte cu formă identică, dar care prezintă diferențe de sens. De exemplu, cuvântul *adresă* are – în limbajul administrativ – două sensuri: *indicație* (pe scrisori şi colete), cuprinzând numele şi domiciliul exact al destinatarului şi *comunicare în scris* (scrisoare adresată unei organizații sau unei persoane fizice). În franceză, „secretaire'' desemnează totodată funcționara care se ocupă de anumite probleme administrative, dar şi mobila cu sertare, având pupitru pentru scris. Contextul este cel care face diferența.

De asemenea, trebuie să fim atenți la folosirea corectă a cuvintelor *paronime (*cuvinte cu formă sonoră asemănătoare, dar cu înțeles complet diferit). De exemplu: *original* (act) şi *originar* (loc de origine) sau *alocație* (ajutor în bani pentru copii) şi *alocuție / alocuțiune* (discurs); acceptare (acord, consimțământ) – accepție (sens, înțeles al unui cuvând, semnificație); coliziune (şoc între corpuri care se întâlnesc) – coluziune (înțelegere secretă, cârdăşie); înclinare (aplecare, pantă) – înclinație (predispoziție, atracție).

Cel ce scrie o scrisoare sau un act trebuie să aleagă dintr-o serie *sinonimică* (cuvinte diferite ca formă, dar asemănătoare ca sens) acel cuvânt care exprimă cel mai bine sensul dorit. De exemplu, între *bază, fundament, temelie* se alege cuvântul *bază* pentru sintagma *bază materială*; dintre cuvintele *operare, prelucrare, procesare* se alege cuvântul *procesare,* în sensul **procesare de text**.

Eroarea de exprimare constând în alăturarea a două sinonime se defineşte prin pleonasm. De evitat expresii ca : „vă reamintim încă o dată", s-a reîntors din nou ; se autocompătimeşte singură etc.

În ceea ce priveşte folosirea *neologismelor*, deşi limba română permite o exprimare precisă şi nuanțată, atunci când nu găsim corespondențe în limbă pentru anumiți termeni, se impune întrebuințarea lor (de exemplu, sunt admişi termenii: hard-disk, computer soft, marketing, design etc. De evitat, în scrisorile de afaceri, folosirea cuvintelor şi a expresiilor „la modă''.

Folosirea *terminologiei de specialitate* din domeniul respectiv dă textelor concizie. Un termen de specialitate poate exprima cel mai exact şi concis noțiunea sau situația tratată şi poate exprima ideea unei propoziții întregi. De exemplu, pentru a denumi modalitatea de plata până la bordul unui vas, se foloseşte expresia

– „*franco-bordul vasului*” ; de asemenea, folosim termenul de *organigramă* în loc de „reprezentare schematică, sau grafică a structurii organizatorice a unei intreprinderi sau instituții, a subordonării compartimentelor acestora, a tipurilor de legături între aceste compartimente’’.

Amintim şi alți termeni de specialitate folosiți în practica lucrărilor de secretariat şi corespondență: antet, adresă, adeverință, alineat, anexe, arhivare, borderou, clasare, curriculum vitae, dosar, deviz, indicativ, îndosariere, mandat, parafă, procură, procesare, rezoluție, rezolvarea corespondenței, şnuruire etc.

Alegerea cuvintelor cu un grad corect de specificitate şi precizie face scrierea mai convingătoare şi mai clară. Folosirea cuvintelor abstracte se datorează, în mare parte, unor factori ca: nesiguranță, comoditate, lipsa de informație, precum şi diferiților factori de teamă (de a nu omite ceva, de a nu divulga ceva etc.). Cei ce utilizează cuvinte pretențioase şi savante cred, în mod greşit, că aceasta însemnă a scrie bine.

De asemenea, cei care redactează corespondența trebuie să aibă cunoştințe adecvate organizării şi conducerii instituțiilor (management), să consulte dicționarele de specialitate etc.

Particularități morfologice

Corespondența oficială trebuie să respectă formele gramaticale cerute de gramatica limbii române, dar sunt şi anumite particularități:

– folosirea pluralului în loc de singular la pers. I , neconcordanța dintre numărul real şi cel gramatical (se numeşte pluralul autorității): „Vă rugăm să…”, „Confirmăm primirea ofertei dv….”; *semnatarul reprezentând o autoritate*. La persoana a II-a se utilizează formele de politețe ale pronumelui personal „dumneavoastră”, care se acordă cu predicatul la plural: „Dv. veți primi”, iar în cazul predicatului nominal, cu verbul copulativ la plural, dar cu numele predicativ la singular: „dv. sunteți reprezentantul firmei”.

– folosirea neconcordanței între timpul real şi cel gramatical, în unele situații, prin folosirea verbului reflexiv la prezent în loc de viitor, cu scopul de a da impresia de siguranță şi nu de eventualitate. De ex.: „marfa se livrează la data …” în loc de „… se va livra” sau pentru numirea în funcție: „se numeşte în funcția de … ” în loc de „ se va numi în funcția de …”.

– folosirea reflexivului pasiv în locul diatezei pasive: „expoziția s-a deschis...” în loc de „expoziția a fost deschisă”; reflexivul impersonal înlocuieşte diateza activă: „se certifică vechimea în funcție ...”(„certificăm vechimea...’’), „se aplică regulamentul ...”, „se infirmă ipoteza’’ etc. Aceste exprimări precizează că fapta sau actul respectiv sunt produse de o autoritate, nefiind vorba de o implicare personală.

- folosirea gerunziului la început de frază (de evitat, atunci când este posibil ; poate produce ambiguitate): acesta la prezent sau la trecut se raportează întotdeauna la subiectul propoziției principale. Astfel, formularea :"*Mulțumindu-vă pentru scrisoare, primiți, Domnule, asigurarea înaltei mele considerații''*– este greşită. Participiul prezent îl implică pe autorul scrisorii, în timp ce imperativul se adresează destinatarului. Acească lipsă de coerență va fi evitată alegând formula: "*Mulțumindu-vă pentru scrisoarea dv., vă rog să primiți ...''*

– evitarea folosirii imperativului şi a expresiilor imperative. În scrisorile de îndrumare şi control se foloseşte infinitivul sau indicativul viitor cu valoare de imperativ: „a se urmări îndeplinirea formalităților" „Serviciul Personal va aduce la îndeplinire ...", „Vor fi sancționați …" etc.

– abundența construcțiilor cu genitivul şi dativul (aplicarea prevederilor, în condițiile legii, conform deciziei, în scopul obținerii);

– frecvența mare a substantivelor, mai ales a celor provenite din infinitive lungi (*rezolvare, soluționare, reglementare* etc.), a pronumelor nepersonale (*oricine, toți, fiecare* etc), a prepozițiilor şi conjuncțiilor; neutralizarea opoziției de gen la unele substantive „personale" (*inculpat*, *invinuit, donator, contribuabil, petent* etc) şi predominarea singularului (*Învinuitul, Proprietarul, Reprezentantul are dreptul*…)[7] ;

- folosirea pronumelui personal. El trebuie să se acorde în gen şi număr cu cuvântul al cărui substitut este. De exemplu, exprimarea : Publicul a apreciat intervenția sa**;** la sfârşitul conferinței, **ei** au aplaudat puternic – este greşită**;** Forma corectă este**: Publicul** a apreciat intervenția sa; la sfârşitul conferinței, **el** a aplaudat puternic.

Particularități de ordin sintactic

În scrisorile şi actele oficiale, este important să se respecte sintaxa limbii române, pentru a evita greşeli de interpretare. Înțelegerea mesajului care trebuie transmis este influențată de tipul frazei, de ordinea cuvintelor, precum şi de asigurarea unor legături logice între concepte şi idei. Iată câteva particularități specifice stilului oficial-dministrativ :

- folosirea ordinii directe în propoziție şi frază (subiect şi determinanții săi, predicatul şi determinanții săi); ordinea inversă este preferată de stilul literar, istoric;
- construirea de propoziții şi fraze scurte. Frazele lungi, topica inversată dau naştere la confuzii, producând dificultăți de întelegere;
- înlocuirea subordonatelor cu părți de propoziție corespunzătoare, când acest mod de construcție scurteaza textul, mărind precizia exprimării. În

[7] Ion, Toma; Ioana, Dincă. *Op.cit*., p. 19.

loc de „Marfa comandată de dv., pe care am livrat-o la data de …” vom spune „Marfa din comanda dv. nr. ..., livrată la data de …”;

- evitarea construcțiilor infinitivale sau a construcțiilor care exprimă generalizare sau eventualitate;
- introducerea unor formațiuni lexico-sintactice stereotipe care exprimă cauza („din cauza ...”) sau consecința („de unde rezultă că ...”), a unor expresii precum „am încheiat prezentul procesul-verbal în….exemplare”, „în mod nemijlocit..”, „în mod obligatoriu ...” (în loc de „nemijlocit”, „obligatoriu”).

Particularități stilistice

Principalele caracteristici ale stilului corspondenței oficiale sunt: claritatea, corectitudinea, concizia, precizia, sobrietatea şi oficialitatea, politețea şi demnitatea, naturalețea şi simplitatea.

Corectitudinea – impune respectarea întocmai a normelor, formelor şi regulilor gramaticale, ortografice, de punctuație, de fonetică. În corespondență, corectitudinea stilului este urmarită şi pentru exigențe speciale. Scrierea corectă a unei scrisori exprimă în mare măsura respectul pe care îl datorează şi îl manifestă expeditorul față de destinatar. Corectitudinea în corespondență contribuie la evitarea confuziilor şi interpretărilor greşite. Este suficientă plasarea incorectă a unei virgule, pentru a schimba întregul sens al frazei. Folosirea permanentă a Îndreptarului Ortografic, Ortoepic şi de Punctuație, a altor manuale, nu este o dovadă de incultură, ci, dimpotrivă, de cunoaştere şi dorință de perfecționare. Lipsa corectitudinii duce la greşeli de limbă ca: anacolutul (discontinuitate sintactică generată de întreruperea unei construcții inițiale şi continuarea cu o altă construcție), *solecismul* (nerespectarea acordului sintactic, a regimului prepozițiilor şi conjuncțiilor).

Când ne referim la corectitudine, avem în vedere nu numai aspectele gramaticale, ci şi pe cele legate de conținutul propriu-zis al mesajului (cifre, date, cotații etc.); scrisoarea este folosită adesea ca document în relațiile dintre parteneri.

Claritatea – este o particularitate comună oricarui stil, dar în corespondență, în scrierea documentelor, este urmărită cu multa grijă, întrucât este vorba de fapte, fenomene, situații, drepturi, obligații, răspunderi, care dacă nu sunt prezentate clar, produc prejudicii părților. Claritatea se asigură prin evitarea tuturor cuvintelor, expresiilor şi a formelor gramaticale care nu au circulație generală sau care exprimă aproximații, nesiguranță, înțelesuri alternative. Claritatea este dată pe de o parte de claritatea ideilor şi, pe de altă parte, de claritatea limbajului. *Claritatea* este calitatea fundamentală a stilului. Ea ne dă posibilitatea să înțelegem fără prea mult efort gândirea exprimată în scris. *Lipsa clarității generează : obscuritatea, nonsensul, paradoxul.*

Concizia – este o condiție specifică stilului corespondenței, întrucât scrierea, multiplicarea, lectura etc. necesită cheltuieli materiale şi de timp. Această trăsătură stilistică se poate realiza prin fixarea ideilor în propoziții scurte, grupate logic în paragrafe, evitarea repetițiilor, lungirea inutilă a frazelor, evitarea informațiilor care nu sunt necesare şi prin folosirea terminologiei de specialitate (atunci când scrisorile sunt adresate unor persoane familiarizate cu terminologia respectivă).

Se vor elimina anumite cuvinte care nu aduc un plus de înțeles (de exemplu, vom spune „dispozitivul este productiv" în loc de „dispozitivul este bun în ceea ce priveşte productivitatea" sau „Acest calculator este foarte performant" în loc de „acest calculator este de foarte bună calitate şi de aceea prezintă performanțe foarte bune" sau.„Un paragraf bine scris este unitar, coerent, analitic'' în loc de „Un paragraf bine scris este un paragraf care are următoarele trăsături: este unitar, este coerent, este analitic''). În acelaşi timp, o scrisoare trebuie să fie completă. Nimic din ceea ce poate duce la elucidarea problemelor tratate în scrisoare nu trebuie omis. Orice omisiune înseamnă scrisori suplimentare.

Precizia – se asigură prin utilizarea terminologiei de specialitate, prin folosirea obligatorie a unităților de măsura oficiale, prin exprimarea în litere, alături de exprimarea cifrică ori de câte ori este vorba de sume, cantități etc.

Sobrietatea şi oficialitatea – este impusă de faptul că actele oficiale trebuie să aibă un caracter obiectiv, impersonal. Sobrietatea este înrudită cu concizia, dar în plus, ea se apropie de aspectul oficial, pe care trebuie să-l ofere certificările şi toate relatările care se fac în corespondență. Comunicarea în actele oficiale trebuie să fie lipsită de încărcătură afectivă.

Politețea şi demnitatea – stilul corespondenței oficiale trebuie să fie prin definiție un stil al politeții şi demnității. Orice scrisoare trebuie să fie expresia unei atitudini de politețe față de destinatar. Politețea este ceva elementar, ceva ce stă în firea oricărui om civilizat. Nu costă, dar poate aduce profit şi alte beneficii. A spune „mulțumesc", „va rog", „apreciez", „sunt recunoscător" etc. sunt formulări care trebuie să fie prezente în orice scrisoare. În corspondență nu se admit, sub nici o formă, polemica şi limbajul de indignare, chiar şi atunci când emitentul scrisorii a suferit din partea corespondentului anumite prejudicii. Folosirea plurarului autorității, al pronumelor de politețe asigură aceste cerinte.

Naturalețea şi simplitatea. În baza acestor condiții, stilul corespondenței este şi trebuie să fie direct şi firesc, neforțat; se impune folosirea cuvintelor simple, nepretențioase. Trebuie să scriem pentru a exprima şi nu pentru a impresiona (prin cuvintele folosite).

În concluzie, putem spune că stilul, în scrierea mesajelor, este subordonat unui scop precis, controlează un anumit impact şi ton şi este definit de acea alegere a cuvintelor, propozițiilor şi formatului paragrafelor, care prin calitatea de a fi potrivită situației, contextului şi destinatarului produce reacția şi rezultatul dorit.

Tonul unui mesaj este definit de percepția destinatarului, de ceea ce citeşte el „printre rânduri” şi în spatele cuvintelor, percepție care este strict individuală.

Tonul reprezintă modul în care se spune ceva, reprezintă atitudinea autorului față de subiect, reflectată în felul de a prezenta ideile. Cu alte cuvinte „tonul face muzica’’.Tonul se defineşte şi prin capacitatea pe care o are stilul unei scrisori de a produce anumite reacții cititorului (destinatarului).

2.2. ABREVIERI FOLOSITE ÎN CORESPONDENȚA OFICIALĂ

Folosirea abrevierilor prezintă un triplu avantaj: ***economie de timp*** în ce priveşte redactarea, citirea, dactilografierea documentelor; ***economie de spațiu*** în pagină şi ***economie de materiale*** (hârtie, panglică – în cazul folosirii maşinii de scris, cartuş - în cazul folosirii imprimantei.

Deosebit de importantă este folosirea corectă a abrevierilor atât din punct de vedere al scrierii lor, cât şi al poziționării în frază.

Se recomandă utilizarea rațională a abrevierilor, în sensul de a nu face abuz de abrevieri în text, ceea ce ar conduce atât la îngreunarea citirii, înțelegerii cuvintelor şi expresiilor pe care le reprezintă, cât şi la considerarea scrisorii ca o lipsă de politețe față de destinatar.

În corespondența oficială se admit, în general, numai:

- abrevieri prevăzute de Îndreptarul Ortografic al Academiei Române, pentru cuvinte şi expresii din vocabularul obişnuit;
- abrevieri consacrate de ştiințele teoretice şi aplicate în fiecare domeniu de activitate specializat (bancar, financiar, contabil etc.);
- abrevieri consacrate în uzanța lucrărilor de secretariat şi corespondență din țara noastră, pentru scrisori întocmite în limba română;
- abrevieri consacrate în corespondența internațională, când scrisorile sunt adresate partenerilor externi.

Nu se vor folosi abrevieri în titulaturi (se scrie „Domnule Director” şi nu „Dl Director”; „Ordinul nr.” şi nu „Ord. nr.”).

2.3. PUNCTUAȚIA

Punctuația este o componentă a scrierii constituită dintr-un ansamblu de semne convenționale care oferă indicii de structurare grafică a unui text potrivit cu

conținutul lui şi cu intențiile vorbitoruli, în vederea redactării scrise corespunzuătoare şi a citirii corecte.[8]

Semnele de punctuație (simboluri grafice care marchează o situație de punctuație) folosite în scrierea limbii române sunt: punctul, semnul întrebării, semnul exclamarii, punctele de suspensie, două puncte, virgula, linia de pauză, punctul şi virgula, parantezele, ghilimelele, cratima, bara oblică şi linia de dialog (omografă cu linia de dialog).

Iată câteva aspecte legate de punctuație, ce nu trebuie neglijate în corespondența oficială. Un text cu o punctuație incorectă face ca mesajul să fie ineficient, inoperant. Punctuația poate uşura înțelegerea conținutului unei scrisori prin înlănțuirea logică între diferite propoziții. De aceea, este necesar să se respecte cu strictețe regulile de ortografie şi de punctuație ale limbii române.

Punctul este semnul de punctuație finală care marchează în scris sfârşitul unui enunț declarativ, neexclamativ şi este cel mai des folosit. Punctul marchează sfârşitul oricărei propoziții independente sau fraze enunțiative, indiferent de strctura lor, indiferent de structura lor, de conținutul lor semantic şi de aspectul lor pozitiv sau negativ. Se foloseşte şi pentru prescurtarea unui cuvânt. Titlurile izolate, numele proiectelor sau al societăților nu necesită punct final. Abrevieri ca dl, dr, dna se scriu fără punct.

Virgula este cel mai folosit semn de punctuație interioară. Iată doar câteva exemple în care se foloseşte virgula: după enumerări, apoziție (Grigorescu, noul nostru…., va sosi…), după atributivă intercalată (Dl Grigorescu, pe care l-ați chemat, va veni…); după numele locului de expediție (Paris, …); vocativul se desparte prin virgulă de restul comunicării: *Vă rog să primiți, domnule/domnilor, omagiul celui mai profund respect*.

NU se pune virgulă între subiect şi predicat (dacă subiectul este însoțit sau nu de determinări neizolate); nu se izolează prin virgulă termeni coordonați – părți de propoziție sau propoziții – în următoarele situații:

a) când termenii sunt legați prin *şi* copulativ (subiecte, adjective, propoziții principale, propoziții subordonate; Totuşi, în aceleaşi condiționări gramticale, înainte de *şi* copulativ, virgula este impusă de necisități structurale (un vocativ, o interjecție, o construcție incidentă, un atribut izolat, o propoziție atributivă explicativă, o opoziție, o propoziție apozitivă; Se pune virgulă înainte de *şi* când acesta are: valoare narativă, sugerând înlănțuirea neîntreruptă a stărilor şi acțiunilor; valoare de

[8] Beldescu, G., *Punctuația în limba română,* Editura Gramar, Bucureşti, 2004, p.5

intensificare; valoare adverbială şi de corelativ, valoare dublă, conjuncțională şi adverbială;

b) când termenii coordonați sunt legați printr-o conjuncție disjunctivă, folosită la un singur termen (conjucția *sau* la un nume predicativ coordonat, conjuncția *ori* la o propoziție principală coordonată)

Punctul şi virgula separă două propoziții independente *din punct de vedere al structurii lor*, dar care au legătură de sens. Trebuie folosite cât mai puțin, pentru a evita frazele prea lungi.

D*ouă puncte* este semnul de punctuație care precede vorbirea directă, o enumerare, o explicație, o concluzie şi marchează totodată o pauză, în general mai mică decât cea indicată prin punct. De asemenea, se pun două puncte şi după o propoziție independentă sau frază care anunță un text citat, un proverb, un principiu.

Ghilimele - semn de punctuație în formă de două mici unghiuri sau de două mici virgule dispuse paralel, care închid între ele un citat, o vorbire directă, titluri de opere sau nume de instituții, cuvinte cărora li se dă un sens (stilistic) special sau asupra cărora vorbitorul vrea să insiste, traducerea ori sensul unui cuvânt.

Semnul întrebării ca semn de punctuație finală marchează sfârşitul oricărei propoziții independente sau fraze interogative directe, indiferent de natura întrebării pe care o exprimă ele (totală sau parțială, propriu-zisă sau retorică). (Poți să vii la şcoală ?). NU se foloseşte după o întrebare indirectă (El a întrebat unde este scrisoare), după o întrebare de complezență (Te rog să mă laşi să aflu cât mai curând posibil).

Semnul exclamării ca semn de punctuație finală marchează sfârşitul oricărei propoziții independente sau fraze exclamantive, indiferent de structura lor, de conținutul lor semantic ori de aspectul lor pozitiv sau negativ.

Parantezele izolează o informație suplimentară în interiorul unei fraze, un grup de cuvinte, dar nu se încadrează prin virgule.

Punctele de suspensie sau puncte - puncte - sugerează o întrerepere în şirul gândirii, al acțiunii sau o omisiune dintr-un text reprodus. Într-o scrisoare de afaceri este bine să le evităm. Dacă se scrie „etc.’’, nu se mai adaugă punctele de suspensie.

Trebuie să amintim şi faptul că în scrisorile de afaceri nu se foloseşte semnul exclamării. De asemenea, se lasă spațiu după semnele de punctuație şi nu înaintea lor.

CAPITOLUL III

ELABORAREA MESAJULUI SCRIS

Pentru o mai bună comunicare şi optimizare a relaţiilor cu clienţii şi furnizorii, instituţiile dispun de numeroase instrumente şi tehnici moderne de redactare şi transmitere a informaţiilor. Dezvoltarea rapidă a tehnicii în epoca noastră şi aplicarea ei tot mai mult în domeniul tranzacţiilor comerciale au ca efect modificarea completă a factorului tehnic în elaborarea mesajelor de afaceri. În plus, tehnicile de comunicaţie moderne, internaţionalizarea şi globalizarea rapidă a business-ului au determinat schimbări majore în ceea ce priveşte redactarea corespondenţei de afaceri.

Mecanismele, metodele raţionale şi rapide de întocmire şi transmitere a corespondenţei sunt caracteristice tuturor serviciilor de corespondenţă, organizate după concepţii moderne.

Succesul unor scrisori oficiale nu este întâmplător, el este rezultatul unei munci şi experienţe îndelungate. Cei ce scriu trebuie:

- să ţină seama de termenii de specialitate adecvaţi;
- să construiască corect frazele din punct de vedere gramatical;
- să aibă un stil agreabil şi politicos;
- să cunoască şi să respecte anumite norme şi standarde de scriere;
- să ţină cont de spiritul şi cultura firmei.

Decisive pentru reuşita unei scrisori sunt nu numai canalele de transmitere şi stilul, ci şi forma, structura şi, mai ales conţinutul. Un conţinut neadecvat, erorile de adresare, greşelile gramaticale, tonul, impactul sunt doar câteva dintre elementele

care pot crea o imagine nefavorabilă atât celui care scrie scrisoarea, cât şi firmei pe care o reprezintă.

O scrisoare bine redactată poate aduce mari servicii: ne reprezintă într-un loc unde nu putem participa, ne apără interesele atunci când, din motive obiective, nu o putem face personal. Informațiile pe care le transmitem către parteneri vor avea un potențial maxim de convingere, dacă sunt spuse cum şi când trebuie.

Rolul unei scrisori este de a exprima un sentiment, o dorință etc.; prin ea putem informa despre un lucru, putem solicita ceva, putem da răspunsul la o întrebare sau felicita, putem mulțumi. Indiferent că scriem din obligație (scrisorile de afaceri) sau din plăcere (o scrisoare de dragoste, de prietenie etc.), tuturor scrisorilor trebuie să le acordăm o atenție deosebită. Chiar dacă, aparent, scrisorile de afaceri (un contract, o factură, scrisorile ce țin de schimburile de bunuri şi servicii) sunt lipsite de sentiment, la redactarea lor factorul uman nu trebuie neglijat. O scrisoare de afaceri trebuie să fie întotdeauna respectuoasă, amabilă, fără a fi însă familiară. A dezvolta un raport minim uman este un motiv pentru buna derulare a tranzacțiilor[9].

În primul rând, este necesar să ştim cui ne adresăm. Trebuie să evităm trimiterea unei scrisori către o firmă fără ca ea să fie destinată unei persoane. În funcție de această persoană şi de identitatea ei, trebuie să ne adaptăm stilul, pentru a fi convingători, trebuie să-i captăm încrederea şi să-i suscităm interesul. A înțelege şi a răspunde nevoilor şi motivațiilor partenerului nostru este esențial, mai ales dacă suntem la prima încheiere a unei afaceri. Este nevoie de flexibilitate, fără a pierde din vedere interesul propriei noastre firme.

De asemenea, trebuie să amintim calitățile recunoscute partenerului nostru de afaceri, să-l felicităm şi să-l susținem dacă a obținut un succes sau şi-a modernizat firma etc., aşa încât el va avea senzația că ştim cui ne adresăm şi va fi încântat să încheie o afacere cu noi.

Dacă relațiile sunt mai încordate, datorate unor litigii, acuzațiile, amenințările, purtând semnătura noastră, ne pot aduce în fața tribunalului. În astfel de situații trebuie să fim fermi şi foarte clari, dar în termenii bunelor maniere. De asemenea, dacă lansăm o ofertă în care cerem un anumit preț, nu trebuie să folosim ca argument ofertele primite de la alte firme[10].

Redactarea scrisorilor de afaceri constituie un element esențial în cadrul unei tranzacții, iar modialitățile de realizare a acestora s-au îmbunătățit şi amplificat de-a lungul anilor, devenind după unii autori, aproape o ştiință.[11]

---

[9] Albert, L; Desmarais, B; Gorla,T; O'Sullivan, M. *Le grand livre de votre correspondance,* Paris: *Editura De Vecchi S.A, 1995, p.88*

[10] James, Claude; Paul, Ducommun. *Correspondance commericale francaise,* Lausanne: Editura Payot, 1991, p. 11.

[11] Adriana, Chiriacescu; Laura, Mureşan, Virginia Barghiel; Alexander Hollinger. *Corespondența de afaceri în limbile română şi engleză,* Bucureşti: Editura Teora, 1995, p. 19.

Multe scrisori de afaceri se dictează sau se scriu direct, fără prea multe pregătiri. Experiența îndelungată face, adesea, inutile proiectarea şi conceperea scrisorilor. Pentru răspunsurile la scrisorile de rutină, vom nota pe marginea sau sub textul expeditorului indicațiile necesare. Pentru a câştiga timp, putem folosi ca model copiile altor scrisori trimise.

Pentru scrisorile mai importante şi mai complicate, este necesară o pregatire temeinica a acestora. Nu ne lansăm în redactarea unei astfel de scrisori fără o pregătire prealabilă. A începe din timp să adunăm acele idei referitoare la un anume subiect, selectarea, prelucrarea elementelor importante (cifre sau alte date), înainte să le introducem în scrisoare, constituie o etapă preliminară esențială. De asemenea, pentru a obține un impact maxim, nu trebuie abordate mai multe subiecte în aceeaşi scrisoare. Acest lucru poate duce la confuzie sau la pierderea unei idei, iar răspunzător pentru situația creată va fi expeditorul.

În categoria scrisorilor oficiale intră şi scrisorile adresate unor personalități (preşedintele statului, ministru, senator, deputat, procuror etc.) din partea unei pesoane fizice sau din partea unei instituții. Aceste persoane pe care oamenii i-au ales sunt ca toți ceilalți şi vorbesc aceeaşi limbă ca şi noi. Termenii folosiți vor fi politicoşi, stilul va fi simplu şi sobru, iar tonul respectuos. Chiar dacă nu avem aceleaşi opinii politice, trebuie să respectăm funcția şi titlul ales. De asemenea, trebuie să ştim că, de cele mai multe ori, scrisoarea noastră nu va ajunge direct la ministru/preşedinte, de exemplu, ci la un colaborator al său, care se va ocupa de scrisoare. Asta nu înseamnă că trebuie să acordăm scrisorii respective mai puțină atenție.

Nu trebuie pierdut din vedere faptul că, datorită tehnicilor de comunicare pe de o parte, cât şi amplificării schimburilor la nivel mondial, pe de altă parte, au apărut şi modalități noi şi rapide de transmitere a mesajelor, dar în ciuda existenței telefonului, a faxului, a poştei electronice, scrisorile oficiale continuă să-şi pastreze locul şi importanța lor.

În fapt, abstracție facând de costul ridicat al mijloacelor moderne de comunicare, majoritatea mesajelor transmise prin telefon trebuie confirmate în scris; în plus, chiar redactarea sau decodificarea unei telegrame sau a unui telex presupune din partea expeditorului şi a destinatarului cunoştințe care sunt incluse în tehnicile de redactare a corespondenței în forma sa clasică.

3.1. ETAPELE ÎNTOCMIRII UNEI SCRISORI

Etapele întocmirii unei scrisori sunt:

1) **Stabilirea scopului** (ce dorim cu această scrisoare). În această etapă vom stabili ce informație trebuie inclusă în text şi cum va fi ea prezentată pentru a avea efectul maxim asupra destinatarului. Scopul unei scrisori poate fi:

- să informăm sau să aflăm ceva;
- să motivăm sau să influențăm;
- să ne scuzăm;
- să solicităm sau să oferim ceva;
- să acceptăm sau să refuzăm;
- să mulțumim ;
- să felicităm etc.

2) **Documentarea** constă în culegerea informațiilor necesare pentru tratarea subiectului; informațiile se pot obține prin:

- studiere corespondenței deja existente;
- folosirea documentației interne şi externe;
- consultarea actelor normative care reglementează probleme de tipul celor care fac obiectul mesajului respectiv;
- folosirea jurnalului sau a agendei.

Aceste informați nu sunt introduse ca atare în text, ci sunt supuse unui proces de selecție, modificare, prelucrare prin operațiile de analiză, sinteză etc.

3) **Sistematizarea materialului** deja cules sub forma unei schițe care poate fi simplă sau dezvoltată;

4) **Scrierea ciornei**. Uneori pot fi scrise mai multe ciorne până la obținerea formei finale. Este o etapă de clarificare, în care ideile tind să-şi găsească locul în ansamblu. Este locul unde unele idei se enumeră, altele sunt doar schițate, altele sunt dezvoltate.[12]

În această etapă se acordă atenție deosebită *introducerii* (care constituie cartea de vizită a textului) *cuprinsului* (care trebuie să se deruleze logic) şi *încheierii* (care sintetizează mesajul textului, reprezentând „ultima impresie" cu care rămâne destinatarul).

5) **Revizuirea şi corectarea –** nu reprezintă o etapă formală. Textul este citit de mai multe ori din perspectiva ansamblului şi pe fragmente mai mari sau mai mici, verificând organizarea textului (structura, ierarhizarea şi redarea ideilor), controlând şi corectând greşelile gramaticale, de punctuație şi stângăciile lingvistice.

6) **Dactilografierea** – scrierea cu ajutorul calculatorului sau a maşinii de scris. Urmează **formatarea (**stabilirea marginilor, aranjarea în pagină, mărimea fontului etc**)** şi **editarea** (scoaterea la imprimantă).

[12] Andra, Şerbănescu. *Cum se scrie un text,* Bucureşti: Editura Polirom, 2005, p.77

3.2. *FORMA GRAFICĂ ŞI ESTETICĂ A SCRISORILOR*

Orice scrisoare echivalează cu o „carte de vizită” a celui care o expediază, având o deosebită importanță pentru corespondența de afaceri. Mesajul scris poate fi considerat drept „reprezentant’’ al firmei care-l trimite, un mesager interesat în crearea climatului favorabil pentru buna desfăşurare a unei tranzacții. De aceea, are importanță nu numai corectitudinea redactării textului, ci şi prezentarea lui din punct de vedere grafic şi estetic. Aprecierea unei scrisori începe cu impresia pe care o creează de la început, prin dispunerea în pagină, prin grafie, acuratețe, prin hârtia folosită. O scrisoare cu un aspect îngrijit câştigă bunăvoința cititorului care va fi mai receptiv față de conținut, gata să accepte o ofertă, să primească o veste sau pur şi simplu să se gândească cu plăcere la expeditor.

Se impune să amintim faptul că folosirea pe scară tot mai largă a calculatorului face, uneori, ca forma să predomine asupra conținutului. Noile posibilități de concepție (oferite de calculatorul) aduc cu ele şi tentația de a prezenta opere de artă în loc de simple scrisori.

În ceea ce priveşte forma estetică de prezentare a scrisorilor, trebuie respectate următoarele cerințe:

- plasarea echilibrată a textului dactilografiat pe coala de hârtie în funcție de acesta;
- păstrarea unei margini fixe în partea stângă a colii de hârtie (3-3,5) şi alinierea capetelor de rând în partea dreaptă, cât mai uniform posibil (2-2,5);

Pe lângă motivația de ordin estetic, marginile oferă cititorului un moment de respiro. Devine obositor un text care umple toată pagina ca şi cum am dori să facem economie de hârtie. De asemenea, marginile sunt necesare pentru destinatar care poate face adnotări sau pentru îndosariere.

– evitarea despărțirii cuvintelor în silabe la capătul rândului (pe cât posibil);

– dispunerea textului în paragrafe, lăsând între acestea un interval suplimentar față de distanța dintre rânduri, dacă textul este scris la un rând;

– continuarea textului pe o filă nouă numai dacă acesta conține minimum trei-patru rânduri;

– distanța dintre rânduri trebuie să țină cont atât de cantitatea de text care trebuie să intre pe pagina respectivă, cât şi de scopul scrisorii;

– alegerea din multitudinea de fonturi pe cele corespunzătoare cu scopul scrisorii. Pentru corespondența de afaceri, se recomandă fonturi cu mărime de 12-14;

– scrierea cu caractere *italice*, **bolduit** sau <u>subliniere</u> pentru scoaterea în evidență a unor cuvinte sau porțiuni de text;

– structurarea enumerărilor, alegând una din variantele:

– prin liniuțe;

• prin puncte de enumerare (cu aceeaşi mărime de font ca şi textul);

1. prin cifre;

a) prin litere mici;

– textul trebuie să fie aerisit şi marcat prin introducerea tabelelor, graficelor, figurilor (dacă este cazul);

– eventuala ataşare la scrisoare a diverselor documente „anexe" (liste de preţuri, broşuri, pliante etc.) cu menţionarea lor în textul scrisorii şi în paragraful corespondenţei (în partea stângă jos);

– evitarea P.S. (post-scriptum) care poate crea destinatarului impresia unei neglijenţe din partea expeditorului.

În uzanţa internaţională există două forme de aranjare a textului în pagină:

– forma bloc – preferată de firmele americane;
– forma dantelată - folosită în special de firmele europene, iar ca variante ale lor: forma semi-bloc şi forma bloc modificată.

În forma bloc toate elementele scrisorii încep de la linia marginală stânga. Între paragrafe se lasă spaţiu dublu faţă de spaţiul dintre rânduri. Paragrafele nu sunt indentate.

În forma dantelată (numită şi forma indentată), primul rând al fiecărui paragraf nou va fi retras cu 8-10 intervale de la linia marginală stângă, iar rândurile constituind adresa interioară, formula de încheiere şi semnătura se vor dactilografia retrase cu 3-4 intervale faţă de rândul superior.

Forma semi-bloc – textul propriu-zis al scrisorii se dactilografiază în forma dantelată, iar rândurile constituind adresa interioară sunt plasate în stânga; formula de încheiere şi semnătura plasate la dreapta, se scriu în forma bloc.

În forma *bloc modificată* textul se dactilografiază integral în forma bloc, iar data şi rândurile ce constituie formula de încheiere şi semnătura sunt deplasate la dreapta.

Nici una din formele de dispunere a textului în pagină nu are caracter imperativ, fiecare firmă îşi poate alege forma de prezentare pe care o consideră cea mai potrivită.

Formele de prezentare grafică a documentelor şi scrisorilor constituie elemente de evidenţiere şi diferenţiere a ideilor principale de alte idei şi ajută la înţelegerea cu uşurinţă a textului de către cel căruia îi este destinat. În acest sens, la prezentarea textelor se utilizează :

– forme specifice de prezentrare a actelor de întindere mare şi cu conţinut bogat şi divers (ordine, decizii, rapoarte etc);
– forme comune de evidenţiere a corespondenţei.

Forme specifice de prezentare. Pentru actele şi documentele de dimensiuni mari, cu conţinut bogat şi variat, se folosesc: împărţirea textului în capitole şi subcapitole, având titluri şi subtitluri distincte; folosirea paragrafelor, a citatelor, a „trimiterilor" cu note de subsol, prezentarea bibliografiilor.

Împărţirea textului în capitole şi subcapitole.

Capitolele şi subcapitolele au titluri, respectiv subtitluri, indexate cu cifre sau litere. Titlurile şi subtitlurile rezumă într-un cuvând, propoziţie sau frază scurtă, conţinutul porţiunii de text ce urmează. Titlurile şi subtitlurile uşurează lectura şi înţelegerea textului.

Titlurile şi subtitlurile aferente capitolelor trebuie să fie, de asemenea, echilibrate, cele de aceeaşi importanţă să fie prezentate în acelaşi fel.

Folosirea paragrafelor. Paragrafele sunt părţi de text despărţite printr-un alineat nou. Primul cuvânt al paragrafului se scrie la o distanţă oarecare – spre dreapta – de marginea stângă a textului. Din înlănţuirea paragrafelor rezultă părţile componente ale scrisorii (introducerea, cuprinsul, încheierea). Fiecare paragraf înseamnă trecerea la o nouă idee. Paragraful trebuie să fie suficient de lung pentru a-i permite expeditorului dezvoltarea unei idei, iar destinatarului – înţelegerea ei. Un text cu paragrafe multe şi scurte denotă o gândire fragmentară, lipsită de fluenţă. Totodată, paragrafele trebuie să fie suficient de scurte pentru a nu-l obosi pe cititor, pentru a nu pierde atenţia asupra întregului.

Un prargraf bine scris este unitar, coerent şi analitic[13] : este *unitar* atunci când dezbate o problemă, o idee, fără a se abate de la ea cu detalii nesemnifictive pentru ideea paragrafului; este *coerent* atunci când autorul ştie să îl facă pe cititor să vadă legătura dintre idei şi când delimitează foarte clar locul fiecărei idei în cadrul întregului; este *analitic* când exprimă complet o idee şi aduce suficiente detalii. Prea multă informaţie într-un singur paragraf face ca cititorul să nu poată urmări textul.

Folosirea citatelor. Uneori, în cadrul textelor, se face apel la reproducerea unei părţi de text din alte lucrări. Citatele se disting de restul textului prin folosirea ghilimelelor. Acestea se amplasează fie la începutul şi sfârşitul textului reprodus, fie la începutul fiecărui rând al citatului. Pentru un citat reprodus în cuprinsul textului, se foloseşte prima soluţie, iar când citatul este prezentat ca alineat separat, se foloseşte, în general, a doua soluţie.

Citatele trebuie să fie foarte exacte. Referinţele la citate se plasează fie la sfârşitul citatului, fie ca o „trimitere" la o notă în subsolul paginii. De obicei, „trimiterea" se foloseşte când referinţa la citat trebuie să fie detaliată, adică să indice sursa: autorul, lucrara, editura, iar în unele cazuri, chiar alineatul din care s-a citat. În cazul în care din citat lipseşte o parte din text - nefiind utilă scopului citării - atunci în locul lui se introduce un număr de puncte. De exemplu :

[13] Andra, Şerbănescu. *Op.cit., p.* 181

Potrivit atribuţiilor principale, stabilite de art. 2 din Legea nr. 45 din 2003, privind administraţia publică locală, Consiliul local „asigură condiţiile necesare bunei funcţionări a instituţiilor locale de învăţământ……. de sub autoritatea sa”.

Folosirea trimiterilor. În cuprinsul unor texte apare uneori necesitatea introducerii unor explicaţii suplimentare. În acest sens, în cuprinsul textului, la locul unde este necesară explicaţia, se introduce un indicativ, asterisc (steluţă) sau număr, ce corespunde unei note care se scrie în subsolul paginii, sub o linie orizontală (la calculator aceasta se face automat, prin comanda „note de subsol”), pentru a despărţi textul de notă. Notele se scriu cu intervale simple, chiar dacă textul este scris cu intervale duble şi cu caractere mai mici. Nota este trecută pe aceeaşi pagină sau la sfârşitul textului.

Prezentarea bibliografiilor. În cazul în care o lucrare de proporţii se fundamentează pe un material documentar mai amplu, la sfârşitul lucrării trebuie prezentată bibliografia, pentru a se face cunoscute sursele documentare folosite. La bibliografie, autorii se înşiruie în ordine alfabetică. Există mai multe variante de a scrie bibliografia. Obligatoriu se va nota: numele autorului, prenumele, despărţite prin virgulă; titlul lucrării, localitatea, editura, anul apariţiei. Exemplu :

HARRISON, John. *Curs de secretariat,* Bucureşti: Editura All, 1996

sau

HARRISON, John, *Curs de secretariat,* Editura All, Bucureşti, 1996.

Tabelele şi *graficele* reprezintă o formă de prezentare sistematică, concisă, sintetizată a unor date cu caracteristici comune. Tabelul are următoarele părţi: titlul, capul tabelului şi corpul tabelului.

Diferitele elemente prezentate în tabel sunt despăţite prin linii orizontale şi verticale. Liniile verticale separă „coloanele” tabelului. *Titulul tabelului* se scrie deasupra liniei orizontale care încadrează tabelul în partea de sus şi exprimă rezumativ, concis, conţinutul tabelului. *Capul tabelului* este partea de sus a acestuia şi cuprinde explicitarea conţinutului coloanelor. Uneori, în cadrul capului tabelului, mai multe coloane se pot grupa sub o explicitare comună. Avem, în acest caz, de-a face cu o prezentare „etajată” a capului de tabelul. Textul care exprimă explicitarea coloanei poate fi prezentat spaţiat sau scris pe mai multe rânduri, în funcţie de lungimea textului şi lăţimea afectată coloanei.

Sub textele care exprimă conţinutul coloanelor, deci sub capul tabelului, se trage o linie orizontală continuă. Sub această linie continuă se scriu numerele coloanelor de la stânga spre dreapta, în ordinea naturală a numerelor, începând cu cifra zero.

În cazul în care un tabel este mai lung decât poate cuprinde o pagină, el se continuă pe pagina sau paginile următoare, repetându-se capul tabelului sau cel puţin numerotarea coloanelor de sub capul tabelului. Este obligatoriu ca pe paginile următoare să se păstreze aceeaşi lăţime pentru coloanele corespunzătoare.

Tabelele se crează cu uşurinţă cu ajutorul calculatorului, sub sistemul de operare WINDOWS, fie cu ajutorul programului specializat EXCEL, fie în programul WORD.

EXCEL permite crearea unor tabele mai complicate – de pildă, vizualizarea dinamicii volumului de vânzări, caz în care se folosesc formule şi adnotări. Odată creat un tabel în EXCEL, se poate realiza rapid graficul aferent. Un alt avantaj îl constituie posibilitatea „exportării" (transferului) tabelului în WORD în cadrul unui text.

Tabelele create în WORD sunt mai simple, de tip liste de adrese, situaţii etc. Există două posiblilităţi de a crea un tabel: fie prin utilizarea pictogramei din meniul principal TABLE, fie prin comanda INSERT TABLE din meniul TABLE. Tabelul este conturat pe ecran imediat după stabilirera numărului de coloane şi de rânduri. În final, se completează coloanele. Tabelele trebuie prezentate estetic, simetric, ordonat, clar. În acest scop, trebuie respectate următoarele reguli:

- lungimea tuturor coloanelor trebuie să fie aceeaşi;
- lăţimea coloanelor se stabileşte: pentru o coloană cu text după cuvântul sau propoziţia cea mai lungă, iar pentru coloanele cu cifre după numărul cu cele mai multe cifre.

Dacă dimensiunile tabelului sunt mai mari decât cele ale documentului, atunci el se constituie ca o anexă la text, făcându-se referire la el (vezi tabelul nr….). Când tabelul nu este mai mare decât pagina (33 de linii şi intervale) se foloseşte pagina în lăţime, obţinându-se astfel un tabel cu mai multe coloane.

Textul din cadrul coloanelor se scrie cât mai clar cu putinţă, cu intervale simple sau semiintervale:

- problemele diferite se separă prin cel puţin două intervale ;
- prescurtările nu trebuie să ducă la confuzii;
- titlul tabelului se scrie în centru, cu caractere mai mari, pentru a-l scoate în evidenţă;
- capetele coloanelor trebuie să fie separate de text prin intervale vizibile;
- paginaţia, începând cu pagina a doua, se amplasează în locul obişnuit.

Graficul este un desen în care reprezentările se fac cu linii drepte, curbe, puncte sau figuri geometrice. Ca regulă generală, limbajul grafic trebuie folosit doar atunci când are relevanţă şi utilitate în contextul general al mesajului.

Folosirea culorii în mesajul grafic – trebuie să fie funcţională, nu decorativă. Scopul folosirii culorii trebuie să fie acela de a întări mesajul şi a-l face mai uşor de înţeles. Ca instrument în comunicare, culoarea ajută la concentrarea atenţiei şi la explicarea corelaţiilor.

Toate aceste operaţii şi multe altele sunt uşor de executat cu ajutorul calculatorului.

Forme comune de evidențiere

Sublinierea constă în trasarea sub cuvinte, fraze sau părți de text, ce trebuie evidențiate, a unor linii. Abuzul de sublinieri nu este recomandat, deoarece face să se piardă efectul de evidențiere. Se subliniază câteva cuvine, o frază, o porține de text.

Folosirea majusculelor constituie o formă pregnantă de evidențiere. Constă în scrierea părții ce trebuie evidențiată cu litere mari.

Spațierea literelor constă în scrierea cuvintelor textului ce urmează a fi evidențiat, lăsându-se între litere spații mai mari decât cele normale.

Amplasarea unei fraze în centrul paginii constă în scrierea frazei respective la un număr convenabil de spații depărtate de marginile textului.

Retragerea unei părți din text de la marginea textului este folosită mai ales la enumerări, pentru că în acest fel toate punctele pot fi evidențiate. La aranjarea în pagină cu retrageri este obligatoriu ca toate punctele enumerării, având aceeaşi valoare, să înceapă din punct de vedere gramatical cu aceeaşi parte de cuvânt, fie printr-un verb, fie printr-un substantiv etc.

Aranjarea în acoladă constă în prezentarea unor diviziuni şi subdiviziuni, pronind de la general către particular, cu ajutorul semnelor de paranteză, grupate în acolade.

Aranjarea în scheme constă în prezentarea unor diviziuni şi subdiviziuni în căsuțe legate între ele prin linii. Ca şi la acolade, se porneşte de la general la particular, de la ansamblu spre detaliu.

De asemenea, suportul scrisorii, **hârtia,** dar şi **plicul** sunt elemente care nu trebuie neglijate. O hârtie de calitate, agreabilă la atingere şi care încântă ochiul, constituie un prim mod de a capta atenția celui care citeşte scrisoarea. Este un semn al grijei față de corespondența noastră şi al atenției acordate interlocutorului nostru. *Ea poartă peste tot imaginea mărcii firmei respective.* O hârtie prea fină, aspră sau ştearsă nu va face o impresie bună.

Pentru scrisorile oficiale (de afaceri) se folosesc coli de hârtie cu dimensiuni standardizate A4 (21 cm.x 29,7 cm.), altfel riscăm să ne pierdem credibilitatea. Formatul A4 este foarte mult folosit, fiind foarte practic, uşor de clasat în dosare, clasoare etc., iar fotocopiatoarele au fost adaptate pentru acest format universal. Se mai comercializează: hârtia A3 (42 cm x 59,4 cm) şi A5 (14,8 cm x 21 cm).

Întotdeauna vom folosi hârtia de culoare albă (hârtia colorată se foloseşte uneori pentru copii în interiorul firmei, dar şi pentru corespondența cu caracter publicitar). Firmele de specialitate oferă o gamă largă de sortimente de hârtie: de la hârtia simplă, reciclabilă până la hârtia satinată, marmorată sau lucrată manual. La alegerea hârtiei trebuie să ținem seama, de exemplu, de faptul că hârtia lucioasă este foarte greu încărcată de imprimante; acelaşi lucru este valabil şi pentru greutatea hârtiei. Unele imprimante, în special cele cu laser, încarcă numai hârtia până la 100gr.

De asemenea, să nu uităm că Poşta Română percepe taxă pentru greutatea scrisorii. Instituţiile folosesc, de regulă, hârtia preimprimată, ceea ce înseamnă câştig de timp şi o prezentare foarte îngrijită.

Respectarea anumitor poziţii pe hârtia de corespondenţă este mai mult decât necesară, mai ales în cazul folosirii plicurilor cu fereastră.

Plicul - ca şi hârtia, trebuie să răspundă unor exigenţe de calitate şi estetică. El trebuie să fie de culoare albă, să se deschidă uşor; poate fi cu sau fără fereastră. Plicul folosit pentru expedierea corespondenţei trebuie să fie confecţionat dintr-o hârtie de bună calitate, iar elementele menţionate pe plic trebuie să fie liziblil scrise pentru a uşura identificarea destinatarului.

Există mai multe tipuri de plicuri:

- plicuri standard de corespondeţă – plicuri adaptate pentru coli A4 împăturite în două;
- plicuri de cabinet – plicuri lungi pentru coli împăturite pe lung;
- plicuri dosar – pentru coli A4 neîmpăturite.

Plicurile sunt diferite ca mărime, greutate şi culoare. Unele au sigla firmei (instituţiei) imprimate. Cele mai folosite sunt cele cu „fereastră" prin care se văd numele şi adresa destinatarului, scrise în interiorul scrisorii. Pe plic se fac următoarele menţiuni:

- adresa destinatarului care coincide cu adresa interioară. Aceasta trebuie să fie completă (numele persoanei şi/sau al firmei, strada, localitatea, codul poştal, eventual ţara, (atunci când corespondenţa se expediază în alte ţări). Pot exista ca şi în scrisoare, indicaţii de transmitere a corespondenţei către un anumit serviciu sau persoană. Ex: „În atenţia……."; Adresa destinatarului va fi trecută pe plic doar în cazul în care nu folosim un plic cu ,,fereastră''.
- adresa expeditorului – poate fi plasată în colţul din stânga sus sau pe verso. Unele firme expeditoare au deja antetul tipărit pe plic;
- indicaţii speciale de atenţionare (se referă la caracterul corespondenţei): personal, confidenţial, urgent etc., care se scriu în colţul din stânga sus (în cazul în care adresa expeditorului se află pe verso) sau în stânga jos;
- indicaţii pentru poştă (se referă la categoria sau tariful poştal, fie la modul de trimitere a corespondenţei). Putem întâlni una din menţiunile: par-avion, prin curier, recomandată, post-restant etc. (acestea sunt scrise fie de expeditor, fie de către serviciile poştale, **la cererea** expeditorului).

3.3. ELEMENTELE COMPONENTE ALE SCRISORII

Conform uzanțelor interne şi internaționale, scrisoarea oficială trebuie să fie clară, sobră, aerată, dar să cuprindă toate informațiile necesare. Ea are următoarea structură:

- antet;
- numărul şi data;
- referințele;
- adresa destinatarului;
- obiectul scrisorii;
- formula de adresare/apelare;
- conținutul;
- formula de încheiere/de politețe;
- semnătura;
- anexe şi referiri.

ANTETUL

În general, hârtia folosită pentru corespondență are antetul tipărit sau gravat, plasat în partea superioară pe mijloc sau în partea stângă a paginii. Uneori apar completări ale antetului în subsolul paginii. În lipsa unui antet tipărit acesta este dactilografiat.

Forma şi grafica antetului este extrem de variată, dar el trebuie să fie simplu şi cu aspect plăcut, fără elemente ornamentale inutile, îndeplinind, pe lângă funcția *de identificare* /informare şi pe cea *publicitară*.

Antetul cuprinde:

- denumirea societății;
- forma sa juridică. În România există mai multe forme de organizare: SRL, SA, Regie Autonomă ....etc. ;
- adresa şi sediul central (se indică strada, numărul, localitatea, codul poştal, țara);
- numărul de înregistrare la Registrul Comerțului;
- codul fiscal;
- contul bancar şi banca unde societatea are deschis contul respectiv;
- numărul de telefon, precedat de prefixul oraşului şi al țării (în cazul corespondenței cu partenerii străini);
- numărul de fax;
- e-mail-ul.

Din antet nu va lipsi elementul grafic (sigla sau logo-ul. Numai pentru instituțiilor centrale de stat sunt folosite în antet tricolorul şi stema țării.);

Un antet conținând toate informațiile de la adresă până la contul bancar nu este indicat în orice situație. De exemplu, pentru corespondența protocolară (invitații, felicitări) se recomandă crearea unui alt model de antet (cu numele firmei şi eventual numele celui care semnează).

De asemenea, pentru firmele care au relații de afaceri cu țări din spațiul vorbitor de limbă engleză, adresa din antet trebuie să fie aproape identică cu cea care se cere în România din punct de vedere poştal (este important ca poştaşul să înțeleagă unde să ducă corespondența).

În cazul în care nu dispunem de hârtie oficială de corespondeță (un cetățean care se adresează unei autorități publice), informațiile referitoare la autorul scrisorii, titlul şi adresa sa vor fi menționate sus în partea dreaptă sau după semnătură. Nu trebuie să ne dăm noi înşine un titlu de politețe: „Domnul" sau „Doamna".

Exemplu de antet:

S.C. DESING SRL
Mihai Bravu nr. 2, Bucureşti, Sector 1
Nr. înregistrare la Registrul Comerțului J/5082/1991
Cod fiscal P 1533521
Cont 542327682 BCR-sector 1
Tel/Fax: 2347777, e-mail: desing@fx.ro

Exemplu de adresă internațională a unei firme româneşti de export:

IMPEX SRL
Str. Prieteniei 45
Bucureşti 7000
ROMÂNIA
Telephone: (00401) – 6477340
Facsimile: (00401) – 7777775

NUMĂRUL ŞI DATA

Numărul şi data înregistrării unei scrisori sunt elemente de mare importanță. Ele determină identitatea scrisorii, momentul de la care curg obligațiile (de a răspunde la o scrisoare, de a executa o lucrare, de a pune în aplicare un ordin etc.) şi stă la baza clasării numerice şi cronologice.

Numărul şi data se scriu, de regulă, sub antet ca şi cum ar face parte din acesta sau în dreapta lucrării, în partea opusă antetului, în dreptul rândului al doilea al acestuia. Denumirea lunii se scrie în litere (22 octombrie 2008). Pentru a evita confuziile, trebuie să ținem seama că data se scrie diferit în alte limbi. Forma britanică este asemănătoare celei româneşti: mai întâi ziua şi apoi luna (16th

january). În SUA şi în unele părţi ale Asiei se scrie mai întâi luna şi apoi ziua (january 16, 2008).

De asemenea, în cazul unor scrisori, pe lângă dată, se indică şi locul emiterii acestora (*Bucureşti, 22 februarie 2009*). Locul de emitere se plasează înaintea datei, data separându-se de numele localităţii prin virgulă. Numele locului de expediţie este, de obicei, numele din antetul tipărit. Excepţie fac, de exemplu, cazurile în care scrisorile se expediază de la un departament al firmei, care se află în alt oraş. În aceste condiţii, precizarea locului de expediţie şi data devin obligatorii.

REFERINŢELE

Referinţele se scriu fie în partea stângă a colii de hârtie, fie în partea dreaptă, în funcţie de forma de aranjare în pagină aleasă. Referinţele sunt incluse cu scopul de a identifica şi de a regăsi uşor scrisorile. Referinţa se notează prin abrevierea „Ref." şi include iniţialele angajatului care a redactat scrisoarea (persoana care se ocupă de problema care face obiectul scrisorii), precum şi diferite numere de ordine emise de secretariat sau registratură, numărul de dosar al contractului etc.

Exemplu:

Ref.: VN/822/1.X.2008

Există uzanţa includerii în scrisoare atât a referinţelor firmei expeditoare, cât şi ale firmei destinatare, în scopul identificării cu uşurinţă a corespondeţei anterioare.

ADRESA DESTINATARULUI

Adresa destinatarului se plasează fie în partea stângă a colii de hârtie (pentru forma bloc), fie în partea dreaptă (pentru forma semi-bloc) şi se scrie după sistemul bloc.

Adresa destinatarului trebuie să fie completă şi cuprinde:

- denumirea instituţiei (inclusiv biroul, direcţia căreia îi este destinată scrisoare);
- adresa (localitatea precedată de codul poştal, str. şi nr., judeţul, sectorul (pentru Bucureşti), ţara (pentru străinătate). Adresa poate fi precedată de cuvântul „către" (**după care nu urmează virgula**).

Iată câteva situaţii:

1) unei persoane din firmă sau instituţie ne adresăm cu numele său complet. Numele va fi precedat de formula de politeţe „Domnului", „Doamnei" precum şi de funcţiile oficiale sau onorifice ale persoanei respective. Exemplu: Domnului ing. Mihai Popescu – Director ASIROM S.A.

2) unui funcționar al cărui nume nu-l cunoaştem sau unui serviciu dintr-o instituție, ne adresăm denumind funcția acestuia sau serviciul. Această indicație poate fi scrisă şi la sfârşitul adresei interioare cu două rânduri mai jos, precedată de cuvintele:
   „În atenția Directorului General/ Serviciului Import – Export";
3) unei instituții sau firme ne putem adresa menționând doar numele acesteia.

Iată două exemple des întâlnite în corespondență:

Domnului Nicolae Nicescu, Manager
SC DISING SRL
Şos. Mihai Bravu 45
Bucureşti, România

Sau

S.C. DISING SRL
Şos. Mihai Bravu 45, sector 3
Bucureşti, România
În atenția Directorului General sau
În atenția Serviciului Export

OBIECTUL SCRISORII

Obiectul scrisorii se scrie înaintea fomulei de adresare/apelare, este precedat de cuvintele „Referitor la …" sau „Ref.:" şi prezintă pe scurt problema tratată în scrisoarea respectivă. Este un rezumat în câteva cuvinte al conținutului scrisorii. Exemplu : **Ref.: <u>contractul nostru nr</u>**. ..... (se poate sublinia). Scopul este de a uşura operația de îndrumare, căutare şi de clasare a corespondenței. Includerea obiectului scrisorii nu este obligatorie, dar în acest caz problema tratată în scrisoare este prezentată în primul paragraf al ei.

FORMULA DE ADRESARE/APELARE

Plasată de la margine sau de la alineat, formula de adresare se scrie pe rând separat. Cu cât autoritatea căreia îi este destinată scrisoarea se află mai sus pe scara ierarhică, cu atât această inscripție va fi mai evidentă față de adresă.

Se plasează aproximativ la trei spații sub adresa destinatarului. După formula de apelare urmează virgula. Nu se abreviază cuvintelor din formula de adresare. Modul în care o exprimăm depinde de formula pe care am folosit-o anterior.

Formula cea mai uzitată este „Domnule …" sau „Doamnă …", dacă destinatarul exercită o responsabilitate vom adăuga: „Domnule Primar", „Domnule

Director”, „Domnule Ministru” etc. Există funcții care cer un alt apelativ, de exemplu „Sire” sau „Majestate”.

Formula de politețe cuplată cu titlul funcției nu trebuie urmată și de nume. Primarului unui oraş nu ne adresăm: „Domnule Primar Popescu”, ci „Domnule Primar”; o personalitate poate acumula mai multe responsabilități care îi conferă tot atâtea titluri. Poate deține, de asemenea, diferite grade universitare sau onorifice. Ce vom alege? Le vom folosi pe cele care justifică scrisoarea. Atunci când ne adresăm Rectorului unei Universități, care prezidează o campanie de finanțare pentru un organism de întrajutorare și corespondența se referă la acestă campanie, titlul de preşedinte îl va eclipsa pe cel de rector, iar destinatarul va înțelege natura textului pe care îl va citi.

În corespondență dintre două persoane egale din punct de vedere ierarhic, care se cunosc foarte bine, se poate adăuga la apelativul propriu-zis şi „stimate coleg” („Domnule Rector şi stimate coleg”).

Alte formule folosite „Stimate Domnule …” sau „Stimată Doamnă” (urmate fie de numele lor, fie de funcție, după caz).

Există cuvinte a căror formă de feminin este marcată doar prin titluri de politețe: „Doamna Ministru”, „Doamna Judecător”, dar putem spune *Doamna Directoare*, *Doamna Profesoară* etc. (atenție la forma de feminin atunci când trimitem o scrisoare în Franța, Anglia sau SUA). Politețea ne obligă să respectăm cutumele fiecărei țări.

Se va menționa întotdeauna titlul (scris cu majusculă) persoanei căreia îi scriem, chiar dacă ştim că nu ea va citi scrisoarea noastră: Domnule Procuror, Domnule General, Domnule Comandant, Domnule Consilier, Domnule Profesor etc. Funcțiile administrative sunt precizate în funcție de gradul de responsabiliteate. (Nu vom scrie niciodată ,,Stimantă Secretară a ……).

Dacă ne adresăm unei firme sau instituții în general, formula de adresare va fi „Stimați Domni”, „Stimate Doamne” (pentru firmele despre care se ştie că sunt conduse de femei). Formulele ,,Domnilor’’ sau ,,Doamnelor’’ nu sunt recomandate.

Pentru o femeie, dacă este căsătorită sau nu, vom folosi cuvântul ,,doamnă’’. Formula de apelare se va scrie de la alineat sau pe mijlocul paginii, în funție de poziția ierarhică pe care o ocupă persoana căreia ne adresăm.

În corespondența redactată de instituțiile sau firmele din S.U.A, formula de salut este „Domnilor” – urmată de două puncte („:”).

CONȚINUTUL SAU TEXTUL PROPRIU-ZIS AL SCRISORII

Textul sau conținutul este partea esențială a scrisorii şi de aceea trebuie redactată cu deosebită atenție. Textul propriu-zis cuprinde:

- paragraful de introducere;

- mesajul
- încheierea;

Cele trei părți se scriu cu aliniat şi se separă, eventual, printr-un spațiu dublu față de distanța dintre rânduri la care este scris textul.

INTRODUCEREA

Introducerea este stâns legată de obiectul scrisorii la care face referire sau pe care îl conține. De exemplu: confirmarea primirii unor scrisori sau documente, a unor mărfuri, formularea unui răspuns la o scrisoare anterioară etc.

În corespondența comercială, introducerea constă în formule tip care nu trebuie să fie lipsite de politețe şi de un anumit caracter personal (în funcție de destinatar).

Exemple:

1) Pentru scrisorile inițiale:

„Prin prezenta vă informăm că ……”
vă aducem la cunoştință că ...
„Avem plăcerea de a vă informa că ...”
de a vă aduce la cunoştință că ...”
„Suntem încântați/bucuroşi/fericiți să vă informăm că ...”
„Ne folosim de acest prilej pentru ...”
„Obiectul scrisorii noastre este:

- *să vă informăm despre ...*
- *să vă anunțăm ...*
- *să vă avertizăm de ...*
- *să vă atragem atenția în legătură cu ...*

,, Vă trimitem anexat un pliant cu ultimele noastre produse……

2) Pentru scrisorile de răspuns :

„Ca răspuns la scrisoare dumneavoastră nr. ... din data de ...”
„Ne-a făcut plăcere să primim scrisoarea dumneavoastă din ...”
„Referitor la scrisoarea dumneavoastră nr. ... din data de ...”
„Folosim acest prilej pentru a vă mulțumi pentru scrisoarea dumneavoastră nr. ... din data de ...”
,,Confirmăm primirea scrisorii dumneavoastră nr....din.....
,,Ca urmare a convorbirii noastre telefonice.....
,,Ca urmare a adresei/scrisorii dumneavoastră nr….din…… (este o formulă criticabilă, dar admisă..
,,Vă mulțumim pentru scrisoarea dumneavoastră nr…din…şi vă informăm că…..

3) Pentru scrisorile de revenire :

„Revenim la scrisoarea noastră nr. ... din data de ...”
„Întrucât nici până astăzi nu am primit răspuns la scrisoarea noastră nr. ....”

MESAJUL

Mesajul propri-zis conține punctul de vedere al expeditorului față de problemele tratate. De aceea, ideile mesajului trebuie exprimate cât mai clar, într-o înlănțuire logică, folosind un vocabular adecvat şi un ton corespunzător. Se recomandă frazele scurte, fiecare idee distinctă făcând obiectul unui paragraf separat.

Mesajul poate să cuprindă o motivare şi o concluzie. Dacă problema cuprinsă în scrisoare nu necesită explicații (motivare), conținutul scrisorii se concretizează în chiar concluzia acesteia.

Exemplu:

„Prin prezenta se împuterniceşte Domnul ... pentru contractarea fondului de marfă pe semestrul II – 2008 şi concilierea restanțelor în livrări.”

În redactarea mesajului propriu-zis se poate folosi una din cele două metode:

- metoda indirectă – motivare – concluzie
  „*Întrucât mărfurile nu corespund calitativ, nu le putem recepționa*”
- metoda directă – concluzie – motivare
  „*Nu putem recepționa mărfurile, întrucât nu corespund calitativ*”

Metoda directă este considerată şi metoda modernă. Avantajul acestei metode constă în faptul că destinatarul cunoaşte de la început obiectul scrisorii, ceea ce îl determină să analizeze în timpul citirii mai atent motivarea (este cazul scrisorilor de angajare).

De asemenea, organizarea directă a mesajelor este indicată, din punctul de vedere al stilului (ton şi impact), pentru:

- majoritatea scrisorilor neutre (răspunsul la cereri de informații, scrisori ce curpind instrucțiuni şi explicații) ;
- mesajele care conțin veşti bune (aprobarea unor solicitări sau cereri, anunțarea promovării etc.);
- mesajul care exprimă bunăvoință (felicitări, aprecieri pozitive etc.).

Nu este însă potrivită pentru anumite situații în care mesajul este de convingere sau conține elemente ce vin în contradicție cu interesele destinatarului (răspuns nefavorabil la o solicitare sau cerere, refuzarea unei convenții etc.) .

În cazul unor mesaje negative, se adoptă metoda indirectă. Aceasta presupune pregătirea destinatarului pentru vestea proastă printr-o argumentare mai amplă.

ÎNCHEIEREA

Încheierea mesajului trebuie să reprezinte concluzia logică a punctului de vedere cuprins în mesaj. Ea se poate materializa în exprimarea unei promisiuni sau unor scuze pentru unele erori, în exprimarea dorinței de continuare sau întărire a relațiilor de colaborare cu partenerul etc.

Exemplu:

„Aşteptăm cu nerăbdare/interes răspunsul/confirmarea, hotărârea dumneavoastră."

„Vă mulțumim pentru încrederea /sprijinul acordat"

„Vă rugăm să primiți/acceptați scuzele noastre"

„Dorim să ştim care este opinia dumneavoastră în legătură cu propunerea făcută mai sus şi sperăm că această regretabilă eroare nu va afecta buna noastră cooperare."

„V-am fi îndatorați, dacă am primi un răspuns urgent''

„Sperăm într-o colaborare îndelungată şi avantajoasă pentru ambele părți''

„În speranța că veți găsi oferta noastră favorabilă……''

„Sperăm să primim un răspuns favorabil de la dumneavoastră….

„În speranța unui răsăpuns pozitiv…..

De asemenea, tot în această parte a scrisorii se face referire şi la documentele care se anexează:

„Anexăm acestei scrisori ……"

FORMULA DE ÎNCHEIERE/POLITEȚE

În corespondența de afaceri şi administrativă, formula de încheiere/politețe se plasează la 2-3 rânduri sub text, înaintea semăturii sau ca ultim alineat al scrisorii. Formulele de încheiere sunt obligatorii, ele marcând atenția pe care expeditorul scrisorii o poartă destinatarului (clienți, furnizori, parteneri de afaceri etc.). Aceste formule, deşi sunt stereotipe, pot oferi multe nuanțe, individualizând scrisorile comerciale. Există multe cuvinte clare şi fraze tip care pot fi adaptate în funcție de destinatarul scrisorii. Iată câțiva termeni folosiți în formulele de încheiere/politețe.

a accepta, a agrea, a primi sunt verbe foarte des folosite în formulele de politețe „Vă rog să acceptați/agreați....''

Salutări – este un termen care impune respect, dar mai puțin distant şi impersonal ;

Asigurarea, expresia, considerația – sunt termeni des folosiți în relația cu funcționarii şi demnitarii statului sau în relația cu un superior ierarhic.

Sentimente, gânduri – termen care marchează sinceritate, confidențialitate, întotdeauna apreciate, dar utilizat mai mult în relațiile de la egal la egal şi între persoane apropiate. Termenul poate fi folosit în expresii ca : *sentimente cordiale,*

cele mai bune sentimente, cu cele mai bune/alese gânduri etc.(De evitat în relația dintre un bărbat şi o femeie ; poate produce ambiguitate).

Omagii – În relațiile oficiale, o femeie nu trimite niciodată omagii, este un privilegiu rezervat doar primirii.

Respect, profund respect – termeni folosiți pentru a ne adresa unui superior sau unei persoane pe care o stimăm în particular.

Amiciție, simpatie – termeni folosiți în relațiile personale, între parteneri de afaceri care se cunosc demult şi care au devenit buni prieteni.

De regulă, în formula de încheiere se regăseşte formula de adresare/apelare de la început, plasată între virgule. Este cazul scrisorilor destinate unor oficialități

„Vă rog să agreați/acceptați, Domnule Ministru, expresia înaltei mele considerații."

„Vă rog să primiți, Domnule Procuror, cele mai respectuoase salutări"

„Vă rog să agreați/acceptațiDomnule Preşedinte, omagiul celui mai profund respect."(expresia celui mai profund respect'', dacă scrisoare este semnată de o femeie)

„Vă rog să primiți, Domnule Ambasador, Excelența Voastră, asigurarea întregii noastre stime/considerații."

„Vă rog să primiți, Doamnă Ministru, asigurarea înaltei mele considerații''

Alte formule folosite:

„Cu stimă", „Cu respect'',Cu deosebită stimă'', Cu deosebit respect'' – sunt cele mai uzitate.

În corespondeța protocolară şi diplomatică formula de politețe este obligatorie. Formula finală sau de curtoazie constituie ultimul paragraf. Ea exprimă în puține cuvinte sentimentele de apreciere sau de deferență ale semnatarului.

SEMNĂTURA

Semnătura constituie un element important al scrisorii, întrucât ea este cea care dă autenticitate scrisorii.

În general, scrisoarea cuprinde două semnături: a conducătorului unității şi a şefului compartimentului care a elaborat scrisoarea.

Semnătura se dactilografiază la o distanță de trei rânduri față de text. Se scrie funcția semnatarului, urmată de virgulă. Se lasă un spațiu pentru semnătura olografă, apoi se dactilografiază numele şi prenumele celui care va semna.

ŞTAMPILA

Ştampila se aplică pe semnătura conducătorului. În documentele tipizate se aplică pe locul marcat cu inițialele LS.

Elementele ocazionale sunt:

- *Menţiunea „anexe”* – apare atunci când scrisoarea este însoţită de anexe; aceasta se scrie sub numele expeditorului principal, în stânga.
- *Iniţialele* celor care au redactat şi dactilografiat scrisoarea, în colţul din stânga jos, despărţite prin bara oblică.

3.3. *Scrisoarea în mediul internaţional*[14]

Pentru un om de afaceri vorbitor al limbii române, care derulează afaceri de export în SUA sau într-o altă ţară, engleza este vitală în comunicarea cu partenerii străini. Astăzi, limba engleză a devenit limba afacerilor internaţionale.

Cunoştinţele de limbă engleză care sunt suficiente în vorbirea orală pentru a ne descurca, în ciuda stăpânirii nu tocmai perfecte a limbii, pot avea urmări neplăcute în corespondenţa scrisă. Aici formulările neclare sau ambigue pot împiedica buna desfăşurare a unei afaceri sau chiar încheierea unui contract important. De asemenea, mai este şi problema interlocutorului care, deşi vorbeşte aceeaşi limbă străină, poate să nu o cunoască la fel de bine sau, datorită diferenţelor culturale, să nu înţeleagă acelaşi lucru prin aceleaşi cuvinte. Comunicarea în scris, nebeneficiind de avantajele limbajelor non-verbale şi de cel al feedback-ului imediat, este mult mai susceptibilă de efecte negative. De aceea, cel ce scrie în limba engleză şi/sau într-o altă limbă străină trebuie să aibă în vedere două aspecte: diferenţele de limbă şi diferenţele culturale. Diferenţele culturale se reflectă în scriere sub mai multe aspecte. Iată câteva dintre cele care ţin de formă: francezii folosesc formatul cu paragrafe indentate şi foarte rar forma bloc. Adresa interioară o scriu în partea dreaptă, urmată (uneori) de iniţialele secretarei şi ale celui care a conceput scrisoarea (la americani şi britanici aceste iniţiale apar la sfârşitul scrisorii; la noi la fel). Modul de a scrie data: americanii scriu luna/ziua/anul, europenii: ziua/luna/ anul. Există diferenţe de scriere a orei, a numerelor, precum şi a unor unităţi de măsură între S.U.A şi Europa. De asemenea, modul de adresare şi formula de încheiere într-o scrisoare sunt mult mai formale la japonezi, germani sau francezi decât la americani. După formula de adresare la francezi urmează virgula (ca şi la noi), iar americani urmează două puncte.

In ceea ce priveşte stilul, scrisorile de afaceri scrise de americani sunt mai puţin formale cu mai puţine înflorituri şi cu un caracter mai personal. Cele scrise de europeni sunt mai puţin personale, mai pline de curtoazie. In comparaţie cu americanii care folosesc un stil concret cu multe exemple, francezii folosesc un limbaj abstract, ei preferând teorie şi explicaţii teoretice. In general, francezii favorizează folosirea exclusivă a limbii lor.

[14] Vezi Rodica, Cândea; Dan,. Cândea, op.cit.

Pentru a evita necitirea sau înțelegerea greşită a mesajului scris, atunci când este posibil, vom ataşa o traducere a mesajului în limba maternă a destinatarului. Este un semn de politețe şi profesionalism.

CAPITOLUL IV

AUTOMATIZAREA UNOR OPERAȚII DE ÎNTOCMIRE A CORESPONDENȚEI

4.1. *CORESPONDENȚA ELECTRONICĂ (POŞTA ELECTRONICĂ*)

Corespondența electronică îşi propune să fie o alternativă la cea clasică (pe hârtie) cu toate avantajele şi dezavantajele transmiterii unor informații electronic. Serviciul de poştă electronică, cunoscut mai ales sub numele de „e-mail'', este astăzi cel mai utilizat serviciu Internet. E-mail-ul a apărut şi s-a impus ca mijloc de comunicare electronic simplu, rapid şi ieftin. Datorită lui a evoluat atât de spectaculos Internetul. E-mail-ul prezintă marele avantaj că mesajul este transmis aproape instantaneu prin intermediul Internet-ului în toate colțurile lumii. Dacă destinatarul nu este disponibil când are loc expedierea, mesajul rămâne în cutia poştală a destinatarului (Inbox).Unul dintre principalele motive pentru care poşta electronică a

devenit atât de populară este acela că mesajele sunt uşor de trimis, de citit şi de răspuns la ele.

O altă facilitate importantă, oferită de e-mail, este aceea că la mesaje putem ataşa fişiere de diferite tipuri (text, grafice sau sunet). Atunci când destinatarul primeşte mesajul, ataşarea apare ca o pictogramă pe care acesta poate să o copieze în calculatorul său şi să o deschidă când citeşte mesajul. Funcțiile parțiale ale sistemului de poştă electronică sunt: primirea corespondenței, trimiterea de mesaje, confirmarea automată a sosirii corespondenței, memorarea de documente şi de mesaje, compilarea şi editarea (reprelucrarea) mesajelor destinate transmiterii, distribuirea corespondenței electronice, arhivarea mesajelor primite sau transmise. Funcția *copy (cc)* permite transmiterea copiilor unui mesaj mai multor persoane. Un mesaj primit poate fi transmis altei persoane în forma recepționată sau poate fi modificat, însoțit de comentarii. Pentru a trimite o copie a mesajului original, apăsăm butonul „redirecționare''(Forward), introducem adresa şi apăsăm „se trimite''(Send). Dacă mesajul primit de noi a fost trimis mai multor destinatari, putem răspunde tuturor clicând pe „răspuns tuturor'' (Reply to All).

Prima şi una dintre cele mai importante componente ale e-mail-ului este adresa. Adresele au aceeaşi structură pentru toți utilizatorii de Internet, de exemplu:

Simbolul @ din mijlocul adresei o desparte în două: la stânga se află numele utilizatorului, iar la dreapta numele domeniului, serviciului on-line (acest nume de domeniu este atribuit unui anumit calculator din rețeaua Internet). Rețeaua Internet analizează denumirea domeniului, găseşte numărul asociat cu ea (adresa calculatorului care transmite mesajele prin poştă) şi foloseşte numărul respectiv pentru a trimite mesajul în locul corect. Exemplu de adresă de e-mail itennis@yahoo.com

Asemănări şi deosebiri față de poşta clasică şi convorbirea directă:

Prin viteza sporită şi prin posibilitatea de vizionare a mesajelor pe monitorul unui computer, e-mail-ul diferă substanțial de scrisorile clasice. El seamănă mai mult cu o conversație decât cu o scrisoare, deoarece destinatarul poate primi mesajul rapid şi poate răspunde la fel de repede. De asemenea, în cazul unei scrisori clasice este important ca ea să fie clară şi fără ambiguități, deoarece destinatarul nu are posibilitatea să ceară explicații pe moment. Prin e-mail însă se pot cere lămuriri imediat, ceea ce face ca poşta electronică să semene mai mult cu vorbirea directă. Deşi se apropie de vorbirea directă, e-mail-ul nu este un sinonim al acesteia. Lipsa inflexiunilor vocale, a gesturilor, sau a ambianței face ca procesul de comunicare să nu fie atât de profund uman pe cât este o conversație propriu-zisă sau o convorbire telefonică. Din aceste motive poşta electronică este diferită atât de scrisoarea clasică, cât şi de vorbirea directă.

Asemănările cu poşta clasică:

- atât în cazul e-mail-ului, cât şi al poştei clasice, este necesară o adresă;

- primirea mesajului nu este garantată;
- comunicarea nu este protejată (mesajele pot fi citite şi de alţii);

Diferenţele sunt:

- e-mail-ul este mai rapid (putem comunica pe întreg globul pământesc în doar câteva secunde);
- costă mai puţin (mai ieftin decât trimiterea unui mesaj prin poştă şi adesea mai ieftin decât o discuţie telefonică);
- este mai comod. Se pot forma grupuri de utilizatori, ceea ce permite scrierea unui mesaj şi transmiterea lui tuturor persoanelor grupului.

Aşa cum scrisoarea în forma sa clasică reprezintă „cartea de vizită'' a celui care o scrie, tot aşa şi mesajele transmise prin e-mail pot determina succesul sau insuccesul unei afaceri. Deşi recunosc miza mesajelor e-mail, sunt mulţi utilizatori care nu ştiu să le scrie, nu cunosc acel cod nescris al bunelor maniere şi abia după ce au tastat „send'' îşi dau seama de urmări. Lucrurile sunt cu atât mai grave în cazul comunicării între persoane care aparţin unor culturi diferite. Cei mai mulţi manageri ştiu că e-mail-urile de afaceri fac parte din identitatea firmei lor, alături de calitatea produselor sau serviciilor oferite, de misiunea şi valorile pe care le reprezintă. De fapt, pentru cei care nu au obişnuinţa scrisului, e-mail-ul poate fi un chin, iar pentru cei care o au reprezintă o provocare, deoarece ei trebuie să redea prin cuvinte, într-un stil personal, toată complexitatea unei comunicări „faţă în faţă''.

Ce ar trebui să conţină acest cod? Iată câteva reguli:

- trimiterea de mesaje clare şi concise, corecte din punct de vedere gramatical. De cele mai multe ori standardul de scriere a mesajelor poate determina percepţia clienţilor asupra produselor şi serviciilor oferite;

- folosirea de fraze scurte, cuvinte simple, dar cu un mare impact asupra destinatarului; putem să ne particularizăm în mod eficient maniera de editare a mesajelor, inclusiv în folosirea formulelor de salut, şabloanelor, semnăturilor şi a altor lucruri asemănătoare.

- recitirea e-mail-urile;

- e-mail-ul nu este făcut pentru un anumit tip de umor, sarcasm, ironie sau critică;

- înainte de a apăsa „send'', trebuie să ne întrebăm: „Aş vrea să primesc un astfel de mesaj?''.

- verificăm de două ori dacă destinatarul este cel căruia chiar vrem să-i trimitem mesajul; când trimitem un text ataşat, verificăm dacă el există.

- nu folosim adresa de e-mail a companiei pentru a primi şi trimite mesaje „personale''. Conform unui studiu publicat în Ziarul Financiar, din 30 noiembrie 2005, un sfert dintre e-mail-urile corporate sunt personale, iar 62% dintre angajaţi trimit e-mail-uri business din conturi personale. Când angajaţii trimit e-mail-uri de serviciu din conturile personale, aceştia pot expune companiile unor riscuri. Deşi

motivele pentru care fac acest lucru ar putea fi nevinovate, companiile nu pot monitoriza asemenea mesaje e-mail, iar angajații pot trimite în exterior secrete comerciale.

- nu folosim e-mail-ul pentru a trimite informații strict confidențiale (în acest caz, folosim telefonul sau întâlnirea „față în față''); din greşeală poate ajunge la persoane rău intenționate;

- nu scriem un mesaj când suntem nervoşi, un e-mail expediat la nervi este lipsit de politețe şi poate să ne afecteze carierea; aşteptăm să treacă 24 de ore înainte să apăsăm *Send*; (vom înlocui mesajul nepoliticos cu unul profesionist);

- nu scriem cu majuscule (mesajele scrise cu majuscule sunt greu de citit şi se pot interpreta ca un strigăt de ajutor);

- nu ataşăm mesajelor trimise fişiere prea mari ;

- nu folosim excesiv abrevieri, iar cele folosite să fie cunoscute de destinatar;

- nu trimitem e-mailuri nesolicitate;

- în mesajele de afaceri nu folosim iconuri ;

- semnăm mesajele, chiar dacă adresa noastră apare destinatarului;

- nu trimitem mai departe mesajele primite de la persoane necunoscute (pot fi virusate);

- nu folosim e-mailul pentru a transmite condoleanțe sau compasiune cuiva ;

- nu uităm de formulele de adresare şi de încheiere, care pot fi mai mult sau mai puțin formale, în funcție de persoana căreia ne adresăm;

- nu ne adresăm la persoana a II-a singular, decât dacă destinatarul ne-a persmis acest lucru sau dacă este o persoană cunoscută nouă;

- alegem cu grijă titlul. Un mesaj cu titlul „Bună'' sau „Citeşte asta'' nu va fi imediat citit, în schimb un mesaj cu titlul „Mesaj din partea celor de la contabilitate'' va fi prioritar ;

- trimitem e-mail-uri cât mai simple. Nu abuzăm de posibilitățile multiple de formatare, pe care ni le oferă calculatorul ;

- nu utilizăm e-mail-ul doar pentru că nu avem curajul să comunicăm cu o persoană „față în față''(Sunt angajați care au cerut o mărire de salariu, prime sau demisia prin e-mail);

- dacă trimitem o invitație la un eveniment folosind e-mail-ul, ne adresăm direct persoanei invitate; dacă trebuie să trimitem aceeaşi invitație mai multor personane, nu folosim (Copy Carbon sau Blind Copy Carbon); este o greşeală şi o dovadă de impolitețe mai ales în domeniul afacerilor.

Considerăm că astăzi cunoaşterea şi respectarea unor reguli de etichetă în scrierea e-mail-urilor înseamnă mai mult decât simpla evitare a mesajelor lungi şi a majusculelor. Poate face diferența între profit şi pierdere.

Folosirea tot mai frecventă a suportului electronic în lumea afacerilor, impune existența aceluiaşi sentiment de încredere şi securitate din partea partenerilor ca şi în cazul derulării „clasice'' a unei afaceri. Acest aspect şi-a găsit rezolvarea prin

introducerea semnăturii digitale. Ea asigură identificarea semnatarului, este unică şi este creată prin mijloace exclusiv controlate de semnatar, aşa încât orice modificare ulterioară este identificabilă. Documentele care poartă semnătura electronică au valabilitate juridică şi pot fi folosite ca probă în instanţă ca şi documentul pe suport de hârtie. Este foarte utilă mai ales când cei doi parteneri de afaceri se află la mare distanţă.

O semnătura digitală – spun specialiştii în IT – oferă un grad mai mare de securizare decât semnătura olografă, deoarece destinatarul mesajului semnat digital poate verifica dacă mesajul original aparţine persoanei a cărei semnătură a fost ataşată şi dacă mesajul a fost modificat, intenţionat sau accidental, de la data semnării lui. Mai mult, semnătura digitală nu poate fi negatată, iar semnatarul documentului nu se poate disculpa mai târziu invocând faptul că a fost falsificată.

În România există o oarecare reticenţă din partea managerilor în folosirea semnăturii electronice, în timp ce europenii, americanii o folosesc în mod curent. Această reticenţă a managerilor români poate fi cauzată şi de faptul că semnătura digitală nu asigură confidenţialitatea documentului.

Impactul utilizării comunicaţiilor electronice trece dincolo de aspectele de management şi securizare a informaţiilor: comunicaţiile electronice pot constitui probe ce pot fi trimise unui arbitru sau unei instanţe judecătoreşti. Prin utilizarea semnăturii digitale, posibile scenarii din partea negociatorilor referitoare la falsificarea unui e-mail, a unei informaţii contractuale etc. sunt puţin probabile.

De asemenea, semnătura digitală conferă o mai mare greutate documentelor electronice în faţa organismelor de rezolvare a litigiilor. În România, sistemul juridic clasic nu este încă adaptat dinamicii comerţului electronic, iar costurile utilizării acestuia sunt uneori prea mari în raport cu valoarea recompenselor cerute.

Utilizarea poştei electronice permite nu numai primirea, trimiterea, redirecţionarea corespondenţei, gruparea, stocarea corespondenţei în foldere, vizualizarea, dar şi urmărirea mesajelor, găsirea rapidă a lor etc.

Ştim cu toţii că cele mai multe firme folosesc e-mail-ul ca mijloc de comunicare internă. Astfel, dacă suntem conectaţi la reţeaua internă a organizaţiei, corespondenţa internă poate fi primită direct în Inbox. În cazul în care dorim să ştim dacă mesajul nostru a fost primit şi citit, putem activa opţiunile de urmărire. Setarea opţiunilor de urmărire:

1. Creăm mesajul şi acţionăm butonul *Opţiuni (Options);*

2. Validăm caseta *Se solicită o confirmare de livrare pentru acest mesaj (Tell me when this message has been delivered*), pentru a primi o confirmare a livrării.

3. Validăm caseta *Se solicită o confirmare de citire pentru acest mesaj (Tell me when this message has been read),* pentru a primi o confirmare a citirii.

4. Trimitem mesajul. În Inbox, vom primi o confirmare că unul din aceste evenimente a avut loc.

Găsirea rapidă a unui document, atunci când avem nevoie, este un alt avantaj al poştei electronice: Outlook poate găsi un mesaj în câteva secunde: clic pe *Găsire* (Find Items) de pe bara de instrumente Standard şi introducem criteriile căutate în caseta de dialog *Găsire elemente (*Find*).*

4.2. *UTILIZAREA ŞABLOANELOR ÎN PROGRAMUL WORD*

Activitatea de corespondenţă este mult uşurată de oportunităţile pe care le oferă cunoaşterea calculatorului. Astfel, documentele aparţinând corespondenţei au, în general, anumite zone standard (comune) care se repetă de la un document la altul, dar în acelaşi timp trebuie să permită completarea şi adaptarea conţinutului fiecărui document scopului pentru care acesta a fost întocmit. Toate aceste se pot realiza folosind şablonul. În categoria şabloanelor pot fi incluse: pagina cu antet, faxul, memo, diverse tipuri de scrisori, formule de politeţe etc.

Crearea şi salvarea unui şablon

Primul pas în crearea unui mesaj reutilizabil este introducerea şi formatarea textului standar: porţiunea care rămâne neschimbată. După ce am creat mesajul standard, urmăm comenzile:

- se selectează din bara de meniu comenzile **File (Fişier)⇒ Save As (Slavare Ca),** pentru a deschide caseta de dialog **Save As** (**Salvare ca**);
- în caseta de text corespunzătoare **FILE⇒NAME (Nume fişier)** se tastează numele sub care se doreşte salvat şablonul;
- se afişează conţinutul casetei text **Save As Type** (**Tip fişier**)şi se selectează din lista autoderulantă **Template (Şablon);**
- în caseta text **SAVE IN** va apare automat numele folder-ului în care se va face salvarea: Templates, iar sub el lista numelor tuturor sub-folder-elor pe care le conţine. În funcţie de tipul şablonului creat (fax, memo, antet de pagină) se alege prin dublu clic pe numele său, folder-ul corespunzător: **Memos, Letters&Faxes**,…..
- se clichează butonul **SAVE** (documentul creat va fi salvat sub forma unui şablon (template);
- pentru închidere, se selectează din bara de meniu **FILE⇒CLOSE**.

Utilizarea şablonului pentru crearea unui document

Odată ce şablonul a fost creat, se pot proiecta noi documente, având la baza textul şi formatarea prestabilită. Şablonul poate fi folosit ori de câte ori este nevoie, astfel:

- se selectează din meniul **FILE⇒NEW** (Fig. 1); în caseta de dialog **NEW** se clichează în funcție de locul unde a fost anterior salvat şablonul, pe tab-ul **Memos**, **Letters&Faxes**…. În acest moment numele şablonului va apărea în caseta de dialog;
- se clichează de două ori pe numele şablonului; pe ecran va apărea un nou document care conține textul şi formatarea prestabilite în şablon;
- se completează documentul cu restul informațiilor;
- se selectează din meniu **FILE⇒SAVE** şi se salvează documentul ca un fişier separat;
- şablonul original nu va fi afectat de modificările şi adăugirile făcute în acest document.

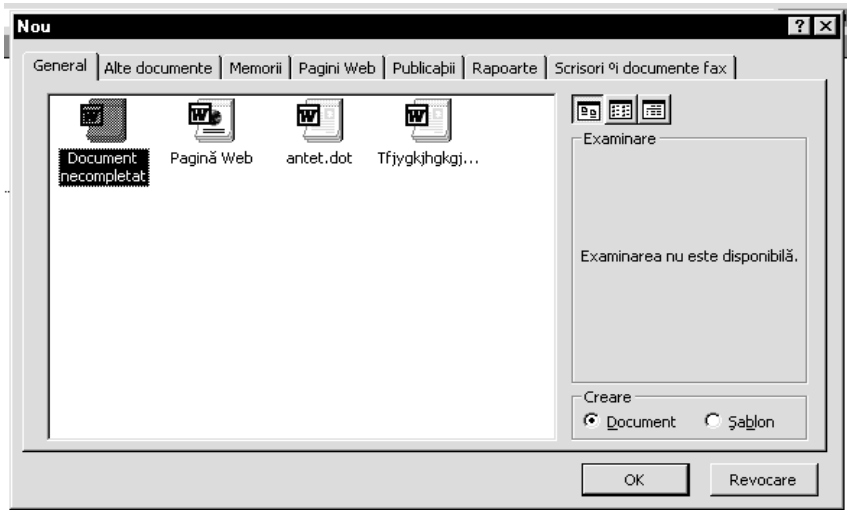


Fig. 1. Fereastra **New (nou)**

Crearea subsolului de pagină

- se selectează din meniul: VIEW- HEADER AND FOOTER ;
- se face poziționarea în zona de subsol;
- se apasă de două ori pe tasta TAB, după care :
  - ❖ se tastează *Page*;
  - ❖ se clichează butonul *Insert Page Number*, din caseta de dialog HEADER AND FOOTER;
  - ❖ se tastează Of ;
  - ❖ se clichează butonul *Insert Number of Page*, din caseta de dialog HEADER AND FOOTER.
- Se clichează butonul *Close, din caseta de dialog HEADER AND FOOTER.*

Pentru introducerea denumirii societăţii şi a siglei se utilizează proprietatea de inserare a imaginilor (Insert-Picture-Clip Art) şi folosirea casetelor text (Insert-Text Box).

Introducerea titlului paginii de fax:

- *se plasează cursorul în punctul în care se doreşte introducerea titlului şi se selectează din meniu:* ***INSERT-PICTURE-WORDART****;*
- *se alege modelul de scriere, după care se tastează: Fax Cover Sheet. Se apasă tasta OK;*
- se poziţionează textul, prin alunecare cu mouse-ul, în zona de şablon dorită;
- *se selectează prin meniul* ***TABLE-INSERT TABLE****. În caseta de dialog apărută se precizează numărul de coloane, 4 şi numărul de linii 5, pentru zona de informaţii de identificare a emitentului şi rceptorului de fax. S*e completează coloana 1 cu: TO, COMPANY, FAX, DATE, PAGES şi coloana 3 cu FROM, FAX, PHONE. În coloana 2, se plasează mouse-ul în linia ce conţine DATE şi se selectează din meniu INSERT-DATE AND TIME, iar din caseta de dialog apărută se selectează tipul de dată şi se activează proprietatea Update automatically;
- se formatează, după dorinţă, informaţiile conţinute în tabel. Trebuie avut în vedere ca tabelul să nu fie încadrat în chenar.

Utilizarea şablonului Fax Wizard

Una din facilităţile oferite de calculator este că putem trimite un fax fără a ne ridica de la birou, dar pentru aceasta trebuie să avem un modem conectat la calculator şi o linie de telefon.

Pentru a deschide **Fax Wizard** alegem: **File-New-Letter&Faxes-Fax Wizard** (Fig. 2). În acest moment numele şablonului va apărea în caseta de dialog. Se clichează de două ori pe numele şablonului. Pe ecran va apărea un nou document, conţinând însă textul şi formatarea prestabilite în şablon. Se completează documentul tastând restul informaţiilor. Se selectează apoi din meniu: FILE-SAVE şi se salvează documentul ca un fişier separat.

Dacă deja am completat documentul pe care vrem să-l trimitem, putem deschide fereastra **Fax Wizard,** alegând comanda **File-Send To-Fax Recipient** (Fig. 3).

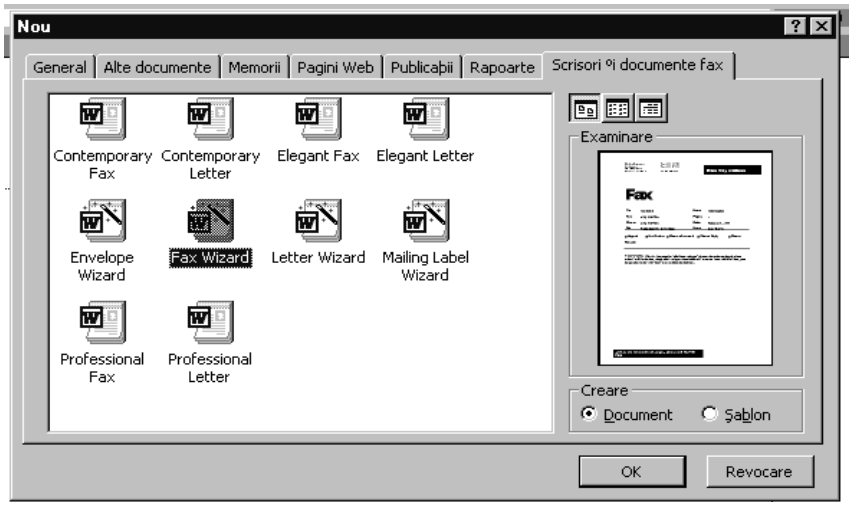


Fig. 2. Fereastra **Scrisori şi documente fax**

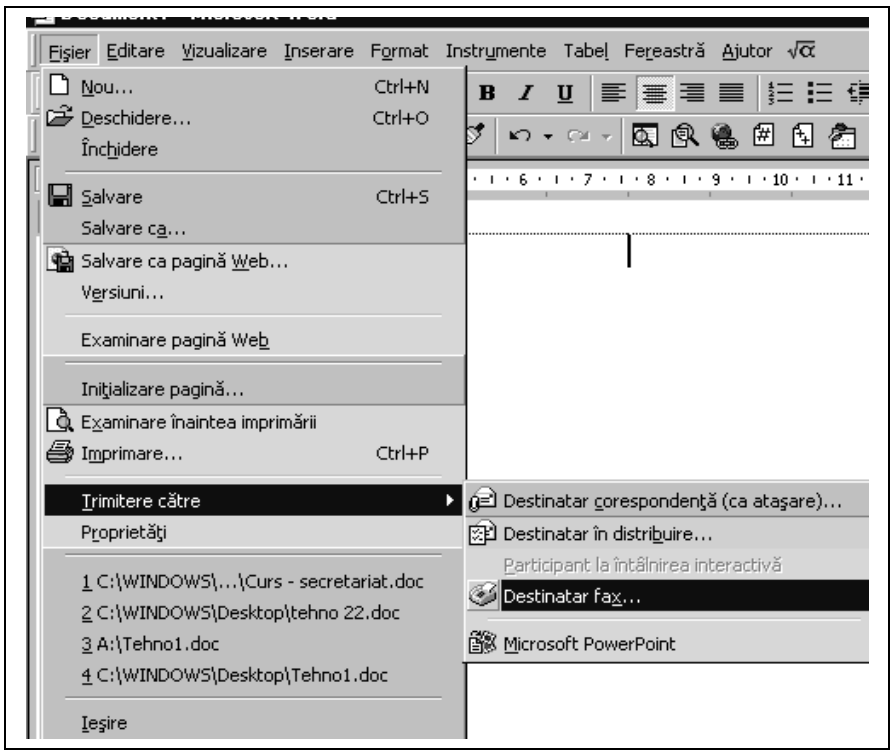


Fig. 3. Fereastra **Trimitere fax către…**

4.3. DOCUMENTE MAIL MERGE

Pentru facilitarea scrierii corspondenței personalizate (scrisori, formulare, plicuri etc) care să aibă acelaşi conținut, dar să fie adresată personal ficărui destinatar în parte, se foloseşte opțiunea *Mail Merge* (Fuziunea corespondenței).

Operațiunea Mail Merge constă în stabiliere unei legături între fişierul în care se introduc datele destinatarului (nume, prenume, adresă, alte coordonate ale firmei) adică scrisorea propriu-zisă, numită document principal (*Main Document*) şi fişierul sursă care conține aceste date numit fişier sursă de date (*Data Source*).

Paşii necesari realizării unei aplicații sunt:

1. ***Crearea /editarea documentului principal (scrisori formatate***):
   - se deschide documentul care se doreşte folosit drept document principal;
   - se alegea opțiunea Mail Merge (Imbinare corespondență…);
   - în secțiunea Main documet (document principal) se acționează butonul *Create* şi se alege tipul de document în care vor fi introduse înregistrările din baza de date, *Form Letters* (Scrisori tip...);
   - se alege butonul *Active Window;*
   - se alege din fereastra principală, butonul *Edit, iar din lista care apare, Form Letter, Document ;*
   - se tastează apoi textul care apare în fiecare scrisoare formatată, lăsând loc pentru informațiile care variază de la un document la altul din punct de vedere al conținutului.

2. ***Crearea unei noi surse de date („baza de date"):***
   - se selectează opțiunea *Mail Merge* din meniul Tools;
   - se alege butonul *Get Data* (Preluare date) din secțiunea *Data Source* (sursa de date) care conține oțiuni referitoare la fişierul care va constitui baza de date pentru documentul principal;
   - se acționează butonul *Create Data Source (Creare sursă de date);*
   - se stabileşte structura sursei de date, fie folosind câmpurile existente şi înlăturându-le pe cele în plus (se selectează câmpul şi se acționează *Remove Field Name*), fie înlăturând câmpurile şi adăugându-le pe cele noi (se tastează câmpul şi se acționează *Add Field Name);*
   - se încheie stabilirea structurii, alegând butonul OK;
   - se va preciza în căsuța de dialog *Save Data Source*, în fanta *File Name,* numele sub care se doreşte salvată structura sursei de date, după care se alege OK;

– se alege din căsuța de dialog butonul *Edit Data Source,* introducându-se în continuare, conținutul informației, care diferă de la o scrisoare la alta. După fiecare grup de inforamții se alege butonul Add New, iar la sfârşit butonul OK.

De menționat, că într-o aplicație, structura sursei de date poate fi: modul de adresare, numele, prenumele, funcția, localitatea, adresa etc.

3. ***Completarea documentului principal****:*
   – se poziționează cursorul acolo unde se doreşte introducerea informațiilor din sursa de date;
   – se acționedază butonul *Inset Merge Field* din bara de instrumente aferentă operației *Mail Merge,* după care se clichează câmpul care se doreşte inserat; De exemplu, dacă formula de introducere a scrisorii este „Stimate domnule…" , se scrie „Simate domnule", se acționează Insert Merge Field şi se alege câmpul Name. Pe ecran va fi afişat, pe fond gri, numele câmpului selectat. În mod similar se completează toată scrisoarea şi se inserează toate câmpurile sursei;
   – se dau câmpurilor inserate *dimensiunea, forma, aparența şi alinierea* care se doreşte să apară în forma finală a scrisorii;
   – se salvează forma finală a scrisorii.
4. ***Interclasarea informațiilor din sursa de date cu documentul principal:***
   – se clichează butonu***l View Merged Data,*** având scrisoarea formatată în fereastra document. Word va afişa informația din prima înregistrare a sursei de date, plasată în câmpurile documentului principal;
   – se alege una din următoarele comenzi din bara de instrumente aferente operației „Mail":
      1. *Merge to New Document* – dacă se doreşte ca scrisorile să fie plasate într-un nou document;
      2. *Merge To Printer* – dacă se doreşte ca scrisorile să fie tipărite;
      3. *Mail Merge* – dacă numai anumite înregistrări vor fi implicate în procesul de interclasare.

4.4. TIPĂRIREA UNUI PLIC

Tipărirea unui plic se face folosind comanda **ENVELOPES AND LABELS** din meniul **TOOLS.**

Pentru a tipări un singur plic, se efectuează următorii paşi:

– se deschide documentul respectiv, dacă adresa de destinație este deja scrisă într-un document
– se alege **ENVELOPES AND LABELS** din meniul **Tools** şi se execută clic pe eticheta **ENVELOPES** (Fig. 4) din caseta de dialog **ENVELOPES AND LABELS;**

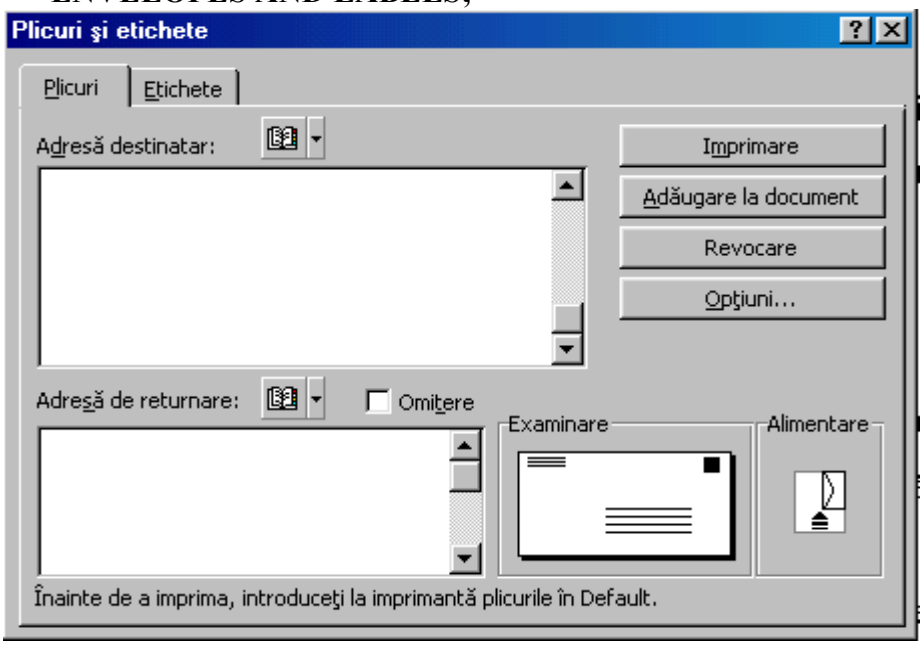


Fig. 4. Fereastra **Plicuri**

– se scrie adresa destinatarului în caseta **Delivery Address**. Dacă Word găseşte o adresă în document, ea va fi inclusă în caseta **Delivery Address**;
– dacă se doreşte tipărirea unei adrese de retur, aceasta se scrie în caseta **Return Address**;
– dacă s-au introdus adrese într-o agendă de adrese sau în dosarul **Outlook Contacts**, se poate folosi butonul **Adress Book** de deasupra casetei **Delivery Address** sau de deasupra casetei **Return Address** pentru a selecta o adresă, în loc să se scrie direct;
– dacă trebuie modificată una din opțiunile pentru tipărirea plicului, se execută clic pe butonul **OPTIONS** din eticheta **ENVELOPES**. Se deschide caseta de dialog **ENVELOPES OPTIONS**; Eticheta **ENVELOPES OPTIONS** permite formatarea textului tuturor adreselor destinatarilor. Pentru formatarea caracterelor se alege una din comanzile **Ctrl+B, Ctrl+I, Ctrl+U** pentru scrierea bolduit, italic sau subliniat.

– pentru a încheia tipărirea plicului, se introduce plicul în imprimantă şi se execută clic pe butonul **PRINT**. Plicul trebuie introdus în aşa fel încât să corespundă orientării indicate în secţiunea **Feed** din colţul din dreapta jos al casetei de dialog **ENVELOPES AND LABELS**.

CAPITOLUL V

TIPURI DE CORESPONDENŢĂ

5.1. TIPURI DE SCRISORI

În corespondenţa dintre partenerii de afaceri şi din punct de vedere al iniţiativei trimiterii scrisorilor, se disting următoarele tipuri de scrisori:

- scrisori iniţiale (din proprie iniţiativă);
- scrisori de răspuns;
- scrisori de revenire.

Scrisoarea iniţială **(din propria iniţiativă)** este prima scrisoare din ciclul de corespondenţă între două firme. Acestui tip de scrisoare îi sunt specifice anumite formule de introducere, adaptate ocaziei cu care se trimit aceste scrisori. De exemplu:

- Obiectul scrisorii noastre este:
  - *să vă informăm despre…*
  - *să vă anunţăm că…*
  - *să vă comunicăm …..*
- Prin prezenta:
  - *vă informăm că. ..*
  - *vă comunicăm că . …;*
  - *vă aducem la cunoştinţă că…*
  - *vă spunem că…*
- Avem plăcerea :
  - *de a vă informa că…*
  - *de a vă aduce la cunoştinţă că. …*
- Pentru informarea dv., vă comunicăm că. . . .

Scrisoarea de răspuns. Potrivit normelor de politețe, orice corespondent este obligat să răspundă operativ la scrisorile primite. Scrisorile de răspuns devin necesare şi obligatorii în cazul instituțiilor şi firmelor, din următoarele motive:

- interesul fiecărei firme este să se rezolve la timp şi în bune condiții angajamentele (reciproce) cu partenerii săi, cunoscând că altfel poate cauza prejudicii;
- într-o serie de cazuri, legea obligă unitățile să răspundă la scrisorile primite în anumite termene şi în condiții legale. În cazul în care acestea nu răspund la scrisorile adresate lor de către instituțiile bancare şi de credit, de organele superioare care exercită atribuții de control, coordonare etc. sau când nu răspund la cererile, reclamațiile şi sesizările cetățenilor, se aplică sancțiuni celor care aveau obligația să răspundă în baza unui act normativ, a contractului de muncă, a regulamentului de ordine interioară etc.

Sunt cazuri când răspunsul la o scrisoare nu poate fi trimis la timp din motive obiective. În acest caz, se trimite o scrisoare în care se explică motivele întârzierii.

În ceea ce priveşte scrisorile protocolare (invitații, scrisori de felicitare, adresate unor firme din țară sau străinătate), ele trebuie expediate la timp, pentru a nu-şi pierde valabilitatea şi implicit efectul dorit.

În introducerea scrisorilor de răspuns apar formulări ca:

- *Ca răspuns la scrisoarea dv.nr… din……,*
- Suntem încântați :
  - *că am primit….*
  - *să fim în posesia scrisorii dv nr…… din …..*
- *Ne-a făcut plăcere să primim scrisoarea dv. ., din…*
- Ca urmare a :
  - *scrisorii/faxuuil dv. din…*
  - *convorbirii noastre telefonice din….*
  - *solicitărilor dv……..*
- *Vă mulțumim pentru scrisoarea dv. nr….din… şi vă informăm că…….*
- *Folosim acest prilej pentru a vă mulțumi pentru scrisoarea dv..nr… din …….*
- *Vă mulțumim pentru invitația la….*
- Ne pare rău/regretăm că:
  - *nu am putut răspunde la timp scrisorii dv…din data....pentru care vă mulțumim…..*
  - *scrisoarea dv. (ulterioară) nu a sosit la timp.*

Scrisoarea de revenire – constituie o repetare a unei scrisori inițiale, pentru un anumit motiv şi într-o formă oarecum diferită, în funcție de motivul care a determinat-o. În principiu, scrisorile de revenire nu sunt indicate, deoarece constituie risipă de timp şi cheltuieli materiale inutile, iar uneori produc perturbări în rezolvarea problemelor.

Revenirile pot fi:

- din cauza (vina) expeditorului: expeditorul este nevoit să revină asupra scrisorii sale inițiale când aceasta conține greşeli sau omisiuni ce trebuie rectificate sau completate sau când din nepricepere a întocmit o scrisoare neclară care a produs confuzii;
- din vina destinatarului: în multe cazuri, autorul scrisorii inițiale este nevoit să revină asupra ei din vina destinatarului, când acesta întârzie răspunsul, refuză să răspundă, dă un răspuns greşit, confuz, dă dovadă de reavoință;
- din cauze obiective: uneori autorul scrisorii este nevoit să revină asupra acesteia din cauze obiective. De exemplu., când a intervenit o dispoziție legală nouă, care schimbă raporturile dintre corespondenți, sau modul de rezolvare a problemelor, când au apărut situații sau fapte noi, care schimbă datele problemei la care trebuia să răspundă expeditorul, când au apărut motive de anticipare sau întârziere a răspunsului solicitat, aşteptat.

În ceea ce priveşte introducerea, toate scrisorile de revenire se redactează similar, printr-o formulă din care trebuie să rezulte ideea de revenire. Ex.:

„Revenim la scrisoarea noastră nr…. din……” sau „ Ne permitem să revenim la scrisoarea noastră nr. ..din…”; sau „Întrucât nici până astăzi nu am primit răspuns la scrisoarea noastră nr. .. din…”

În toate scrisorile de revenire, stilul şi limbajul trebuie să fie politicos, dar ferm. Când este cazul, se pot folosi formule sau apeluri de avertizare pentru intrarea în legalitate.

5.2. CERERILE OFICIALE ŞI PERSONALE

Cererea este o scrisoare de inițiativă, prin care se solicită un drept legal. Cererea poate fi adresată atât de pesoane juridice, cât şi de persoane fizice. În funcție de aceasta, distingându-se *cererea oficială şi cererea pesonală.*

Cererea oficială – este scrisoarea prin care o instituție solicită altei instituții un drept ce i se cuvine şi de care depinde rezolvarea unor activități.

Iată câteva exemple de cereri oficiale adresate administrației publice: cererea de aprobare şi autorizații, cererea de avizare, de remitere de acte etc. Tot cereri oficiale sunt şi cele de chemare în judecată sau de executare silită, cererea de arbitrare etc.

Caracteristicile de redactare a cererii oficiale: fiind vorba de o scrisoare de inițiativă, aceasta întruneşte toate caracteristicile scrisorii de inițiativă ca structură şi formule caracteristice. De exemplu: „Vă rugăm a aviza….”; Prin prezenta vă

supunem spre aprobare…”; „Vă rugăm să dispuneți…”; În conformitate cu… , vă rugăm să…” etc.

Tratarea problemei se face prin metoda directă, începând cu concluzia (întrucât se solicită un anumit lucru) şi continuând cu motivarea. La anumite cereri, cum sunt cele adresate organelor judecătoreşti sau altor organe de stat, este necesară o motivare dezvoltată sau anexarea unui memoriu. În cazurile în care se solicită, de exemplu, eliberarea unor acte personale, originale sau copii legalizate, motivarea nu este întotdeauna necesară.

Precizarea de la început a concluziei îi este de ajutor nu numai persoanei care trebuie să rezolve cererea, dar şi compartimentului de registratură/secretariat care va şti, fără să mai citească tot conținutul, cui să distribuie scrisoarea.

Cererea trebuie să fie clară, bine documentată şi precisă. Din concluzie trebuie să reiasă ce se cere, iar din motivare pe ce bază se cere un anumit lucru.

Cererea personală – este o scrisoare prin care o persoană fizică, în calitate de cetățean sau salariat, solicită organizației unde lucrează sau instituțiilor publice anumite drepturi prevăzute de lege.

Cererea personală se mai numeşte şi petiție, iar cel care o adresează petiționar. iar dreptul, prevăzut de lege, drept de petiționare. Dreptul de petiționare este reglementat prin lege care prevede atât modalitățile de exercitare cât şi sancțiunile pentru unitățile sau salariații care nesocotesc acest drept.

Problematica cererilor personale este foarte variată:

– în raporturile dintre salariați şi unitățile în care lucrează intervin cereri de eliberări sau certificări de acte, adeverințe, cereri de concediu, de transfer, de trecere la o altă categorie de retribuție, cereri referitoare la plata alocației pentru copii sau a altor drepturi băneşti, cereri de recomandare pentru a urma sau a fi înscris într-o formă de învățământ etc.;

– în cazul în care un cetățean doreşte să lucreze sau să activeze într-o instituție intervin cererile de angajare, de înscriere într-o formă de învățământ sau la cursuri organizate, de înscriere într-o asociație de profil etc.;

– în cazul în care o persoană doreşte să obțină un act administrativ care să-i confere un complex de drepturi şi obligații, intervin cererile de pensionare, cereri pentru obținerea carnetelor auto, pentru eliberarea diplomelor şcolare etc. Astfel de cereri presupun, însă, dreptul persoanelor de a le obține, pe baza desfăşurării unei activități anterioare: exercitarea unei meserii sau profesii într-o unitate pe o perioadă corespunzând cerințelor legii, frecventarea unei şcoli de conducere auto, absolvirea unui ciclu de învățământ etc.;

– în cazul în care cetățenii doresc să li se stabilească drepturi sau obligații determinate de către administrația publică, intervin cererile pentru stabilirea plăți impozitele pe venit, cereri pentru cumpărarea de locuințe sau mijloace de transport

personale; cereri pentru atribuirea a unui teren în vederea construirii unei locuințe proprietate personală, cereri pentru obținerea unei autorizații, cereri pentru certificarea unei anumite meserii;

– în cazul în care cetățenii doresc să obțină anumite drepturi, intervin cererile pentru primirea copiilor în cămine şi creşe, cereri pentru primirea unor vârstnici în cămine, cereri de ajutor social, cereri de stabilire a unei succesiuni etc.;

– în cazul în care o persoană se consideră lezată în drepturi, constată o încălcare a legii, intervin cererile adresate organelor de justiție şi parchetului.

Caracteristicile de redactare a cererilor personale: ca structură se deosebeşte de cererea oficială:

- *formula de apel* (de adresare) menționează funcția conducătorului unității căreia i se adresează cererea, însoțită de cuvântul „Domnule….”
- *textul scrisorii* (cererii) se amplasează în centrul paginii, în raport cu celelalte elemente. Redactarea textului trebuie să țină seama de anumite reguli de aranjare a elementelor într-o ordine prestabilită. Astfel: *introducerea* începe cu expresia „Subsemnatul(a)” urmată de numele, prenumele, locul de muncă, calitatea, adresa petiționarului; *concluzia* este al doilea element al textului cererii şi constituie obiectul acesteia. În multe cazuri, ea este urmată de o motivare fundamentată; aceasta poate lipsi însă în cazul cererilor simple (legalizări de acte, adeverințe etc;
- *încheierea* este un element facultativ, constituit dintr-o formulă de respect, de mulțumire sau de salut;
- *semnătura* solicitantului se amplasează sub text, în partea dreaptă;
- *adresarea scrisorii* se face în subsolul paginii, realizată prin completarea formulei inițiale cu denumirea unității (Domnului Director General al Institutului de Informatică Bucureşti).

În cererile dactilografiate, formula de adresare finală se scrie ca şi ceae inițială cu majuscule şi fără prescurtări;

- *data* se amplasează în partea stânga, sub text. Din punct de vedere legal, la cererile prezentate personal, data cererii este considerată data la care a fost înregistrată la unitatea destinatară.

Pentru cereri se folosesc coli A4. Cererile personale pot fi însoțite de un memoriu, în care se detaliază motivarea cererii. În unele cazuri, cererea poate fi chiar sub forma unui memoriu.

Memoriul întocmit de o persoană fizică este un document prin care aceasta expune documentat o problemă sau evenimente legate de persoana sa şi care explică obiectul cererii.

Memoriul de activitate (de titular sau de lucrare) – serveşte pentru promovarea sau obținerea unor gradații la locul de muncă.

Memoriul justificativ este folosit pentru a certifica şi motiva o anumită acțiune săvârşită ca urmare a unei dispoziții sau sarcini de serviciu. Fără să fie o

cerere propri-zisă, sensul memoriului justificativ este fundamentarea (subînțeleasă) unei cereri de a primi aprobarea forului ierarhic superior sau a altui for pentru o anumită acțiune (folosirea unor materiale, cheltuirea unor sume de bani, repararea unor fonduri fixe etc). De exemplu, pentru construirea unei clădiri se întocmeşte un deviz care se prezintă conducerii, însoțit de schița de aplasare şi de memoriul justificativ care demonstrează utilitatea construcției, Pentru aceasta se întocmeşte un deviz, care se prezintă conducerii însoțit de schița de plan şi de memoriul justificativ care demonstrează utilitatea construcției, eficiența economică, fundamentarea amplasării construcției întru-un anumit loc, termenul de execuție etc. şi, în final, se cere aprobarea pentru executarea construcției.

5.3. CORESPONDENȚA COMERCIALĂ (DE AFACERI)

Tipuri de scrisori

Cererea de ofertă

Cererea de ofertă este o scrisoare inițială, emisă de o firmă cu scopul de a procura produse sau de a obține executarea unor lucrări sau prestări de servicii. Cererea de ofertă este un document prin care se declanşează efectiv dialogul precontractual între doi parteneri.

Ca mijloacele de informare amintim:

1) *calea publicitară* cu ajutorul cataloagelor, prospectelor, ziarelor şi revistelor, Internetului, mass-media;
2) *calea discuțiilor directe* între parteneri;
3) *calea comunicărilor telefonice*;
4) *calea scrisorilor* (cereri de ofertă);

Cererea de oferta poate fi transmisă verbal, telefonic, dar cel mai des se transmite prin fax, e-mail sau scrisoare.

Într-o cerere de ofertă se poate solicita potențialului partener:

a) trimiterea de cataloage, mostre, modele, broşuri, prospecte sau specificații ale mărfurilor;

b) o cotație sau o ofertă completă, detalii cu privire la preț, condiții de plată şi livrare;

În primul caz, cererea de ofertă poate fi scurtă, iar în al doile caz se întocmeşte o cerere de ofertă mai amplă, care să indice caracteristicile mărfurilor dorite, cantitatea necesară, detalii despre livrare şi ambalaj, condiții de plată etc.

Cererea de ofertă poate fi:

1) **Cerere de ofertă circulară** – se adresează mai multor ofertanți, în vederea obținerii unor condiții mai avantajoase. De exemplu, cererea de

ofertă adresată mai multor producători de mobilă de birou. O astfel de cerere are caracter de sondaj.

2) **Cererea de ofertă generală** – se adresează unui singur destinatar, dar fără obiect precis.
3) **Cererea de ofertă specială** – se adresează unui singur destinatar cu obiect precis.

Cererea de ofertă trebuie astfel concepută încât destinatarul să nu aibă impresia că afacerea a fost câştigată în favoarea lui. În acest caz, el nu ar mai avea niciun motiv să facă un efort personal pentru găsirea clienților.

Dacă solicitantul doreşte obținerea unor condiții avantajoase de plată sau acordarea unor rabaturi, cererea de ofertă va conține formulări menite să-i dea un caracter mai atractiv pentru ofertant. Formulările folosite pot exprima speranța de a plasa comenzi mari şi repetate, pot sugera perspectiva unei piețe noi şi permanente sau a unor relații comerciale de lungă durată.

Dacă potențialul ofertant este o firmă cu care nu au mai existat relații comerciale anterioare, expeditorul cererii de ofertă trebuie să-şi prezinte firma (domeniul de activitate şi profilul), să explice cum s-a ajuns la partenerul potențial (un anunț, o reclamă, o expoziție, o altă firmă care l-a recomandat sau alte surse).

În țări cu tradiție în economia de piață, în marile firme şi companii există servicii de documentare (în privința furnizorilor), care se ocupă exclusiv de prospectarea pieței şi alegerea furnizorilor care sunt cel mai bine plasați pe piață.

Scopul cererii de ofertă trebuie enunțat cât mai precis şi concis, iar fraza finală trebuie să invite ofertantul să acționeze cât mai rapid.

Răspunsul la cererea de ofertă trebuie trimis imediat. Dacă cei doi parteneri comerciali se cunosc deja, scrisoare de răspuns va începe cu o formulă de mulțumjire şi eventual se exprimă satisfacția pentru noua cerere de ofertă.

Dacă parteneii nu se cunosc, se folosesc formultări care să exprime satisfacția de a încheia o tranzacție şi speranța că relațiile de afaceri vor fi de lungă durată.

În cazul în care cererea de ofertă nu poate primi o rezolvare imediată, solicitantul va fi informat în scris, specificându-se motivul amânării trimiterii catalogului sau ofertei.

Dacă cererea este refuzată, în scrisoare se vor folosi formulări care să exprime regretul de a nu putea trimite oferta şi explicațiile adecvate.

Formulări specifice cererii de ofertă:

A. Formulări introductive

1) *„Suntem unul din cei mai mari importatori – exportatori şi distribuitori ai industriei de bijuterii……”*

2) *„Firma noastră importă şi distribuie o gamă largă de echipamente frigorifice pentru industria din ţara noastră."*

3) *„Datorăm numele şi adresa dumneavoastră domnului……. ……"*

4) *„Am aflat de la firma Boss PARA că exportaţi maşini-unelte..."*

5) *„Am citit anunţul dumneavoastră în ziarul ....''.*

6) *„Suntem în căutarea unor scaune ergonomice de birou pentru care se conturează o cerere tot mai mare".*

B. Formulări de încheiere

1) *„Vă mulţumim şi aşteptăm un răspuns favorabil".*

2) „V-am fi recunoscători pentru un răspuns prompt".

3) „Aşteptăm cu nerăbdare listele dumneavoastră de preţuri".

C. Formulări folosite în răspunsul la cererea de ofertă

1) *„Vă mulţumim pentru cererea dumneavoastră de ofertă şi vă trimitem anexat catalogul nostru ilustrat..''*

2) „Cererea de ofertă este în centrul atenţiei noastre şi sperăm să vă trimitem curând listele noastre de preţuri".

3) „Cu regret vă informăm că în prezent nu putem oferi sper vânzare mărfurile solicitate de dumneavoastră."

4) *„Ne exprimăm regretul că nu putem accepta livrări în perioada solicitată de dumneavoastră".*

OFERTA

Oferta este scrisoarea de iniţiativă sau de răspuns la o cerere de ofertă, prin care ofertantul face cunoscut unor potenţiali clienţi (persoane fizice sau juridice) că pune la dispoziţia acestora mărfuri sau servicii în anumite condiţii. Oferta este a doua scrisoare comercială importantă şi, alături de cererea de ofertă, este foarte frecventă în relaţiile interne şi externe.

În mod obişnuit, ofertele se transmit prin poştă, fax, e-mail, în cadrul reclamei comerciale prin presă, radio, televiziune, afişaj, prin reprezentanţi sau pe cale telefonică (dacă în prealabil se realizează o înţelegere pe baza unor discuţii între delegaţi, este bine să fie confirmată letric).

Aparent, doar mesajele care provin pe aceste căi pot constitui oferte. În realitate, ofertarea unui produs sau serviciu poate avea înfăţişări dintre cele mai neaşteptate.

De exemplu, instalarea unui automat pentru băuturi răcoritoare, cafea etc. într-un loc public reprezintă un mod de a face o ofertă. Oricărui trecător i se oferă un produs bine determinat în schimbul unei anumite sume de bani. Dacă trecătorul

introduce în automat suma precizată, el este îndreptățit să primească exact produsul descris, în cantitatea menționată. De asemenea, orice chioşc care pune în vânzare bilete pentru mijloacele de transport în comun face ceea ce se cheamă o ofertă: pentru fiecare bilet vândut, contra unei sume de bani, se va asigura cumpărătorului o călătorie pe unul din traseele existente.

Cu cât oferta cuprinde mai multe elemente şi acestea sunt mai precis formulate, cu atât obligațiile pe care şi le asumă ofertantul sunt mai numeroase şi mai stricte. În țările occidentale, nici nu este nevoie de o descriere în cele mai mici amănunte a produsului sau serviciului oferit, pentru că există standarde minime de calitate şi reguli de comerț consacrate, există legi pentru protecția consumatorului etc. În România, legislația este încă slab reprezentată în această privință.

O ofertă comercială nu este neapărat o ofertă scrisă. Putem vorbi despre oferte scrise sau verbale, ca şi de oferte explicite sau tacite. Mesajele tacite pot fi, în anumite condiții, şi mesajele publicitare lansate pe canalele mass-media. Există un criteriu suficient de simplu şi de clar, care ne arată cum să deosebim o reclamă de o ofertă. De exemplu, când un producător de automobile prezintă un nou model într-un spot publicitar televizat fără indicații de preț sau alte precizări care să determine obligații, nu poate fi vorba de o ofertă în sens juridic. Atunci când un distribuitor de computere menționează într-o scrisoare de reclamă date precise legate de preț, condiții de livrare, de plată etc., el nu face doar promovarea produsului, ci şi o ofertă care îl angajează din punct de vedere juridic.

Tipuri de ofertă

Din punct de vedere comercial, deosebim patru categorii de oferte şi anume:

1) *oferta nesolicitată* – este o scrisoare trimisă de ofertant din proprie inițiativă şi se adresează unor clienți cunoscuți sau necunoscuți;
2) *ofertă solicitată* – este răspunsul la o cerere de ofertă;
3) *oferta repetată* – în situația când este reînoit o mai veche ofertă sau se transmite o variantă a acesteia;
4) *oferta la contraofertă* – se practică atunci când clientul răspunde la o ofertă anterioară printr-o contraoferta în care el acceptă doar o parte din marfa oferită sau din condițiile menționate.

Din punct de vedere juridic, respectiv al obligațiilor pe care şi le asumă ofertantul, distingem mai multe tipuri de oferte:

1) *oferta fermă* – este oferta asupra căreia vânzătorul nu mai poate reveni. În cazul în care destinatarul a acceptat o ofertă fermă, aceasta devine obligatorie pentru ambele părți. În acestă situație nu este necesară semnarea contractului între părți, comenzile făcându-se pe baza ofertei ferme.

2) *oferta fără clauze speciale* – chiar dacă nu sunt incluse precizări privind o anumită dată pentru primirea comenzii sau alte îndatoriri deosebite şi acest tip de ofertă generează obligaţii pentru ambele părţi:

a) atunci când oferta este prezentată direct unei persoane, acesta trebuie să o accepte imediat sau să o decline. În caz contrar, oferta se stinge.

b) regula de mai sus este valabilă şi pentru cazul în care oferta este prezentată telefonic sau prin fax.

c) oferta prezentată printr-o scrisoare este considerată valabilă un interval de timp suficient pentru a se trimite o comandă sau orice alt tip de răspuns. În cazul corespondenţei poştale, acest interval este de 7-14 zile.

3) *oferta cu termen* – este practicată în situaţia în care ofertantul nu are certitudinea că poate asigura aceleaşi condiţii dincolo de o anumită limită de timp. În acest caz, se menţionează o dată până la care oferta rămâne valabilă.

De exemplu:.

„Preţurile sunt valabile până la 1 martie 2008 inclusiv.”
„Oferta noastră este valabilă până la …”
„Reducerea de preţ este valabilă până la …”

4) *oferta necondiţionată* – acest tip de ofertă evită asumarea oricăror angajamente, menţionându-se în mod explicit clauza de neobligativitate.

De exemplu:

„Vă oferim, fără garanţie …”
„……..la preţul zilei …”
„……..în limita stocului disponibil …”

Evident, făcând asemenea menţiuni, capacitatea comerciantului de a atrage clienţi este redusă.

Condiţiile pe care trebuie să le îndeplinească o ofertă pentru a produce efecte juridice sunt următoarele:

- să fie completă (să conţină toate datele esenţiale ale viitoarei înţelegeri: obiectul, referiri la cantitate şi calitate, preţ etc);
- să fie fermă;
- să fie neechivocă (trebuie să exprime clar, fără dubiu voinţa ofertantului de a încheia contractul, în eventualitatea acceptării ofertei) să fie exprimată în scris sau verbal (se recomandă ca ofertele exprimate verbal să fie dublate de o ofertă scrisă; astfel, va exista un document de referinţă, în caz de litigiu).

În concluzie, putem spune că se constituie în ofertă:

- un document scris care îndeplineşte condiţiile de mai sus, expediat prin poştă, fax, e-mail etc;

– un anunț publicitar care menționează toate datele necesare efectuării tranzacției;
– un produs etalat în raftul unui magazin, prețul acestuia fiind afişat sau comunicat verbal de vânzător.

Oferta mai poate fi: ofertă **generală (**se adresează unui beneficiar fără obiect precis şi o**ferta specială (**are obiectul bine precizat). Ea se transmite unui singur beneficiar şi conține o descriere amănunțită a produselor, termenele de livrare, prețul etc.

Pentru o informare mai completă a partenerilor de afaceri, furnizorii pot anexa la oferte şi cataloage, prospecte, mostre.

Elementele structurale ale unei oferte sunt cele ale scrisorilor de inițiativă sau de răspuns.

Oferta trebuie să conțină:

- elementele de identificare a ofertantului;
- denumirea exactă a produselor;
- descrierea detaliată a mărfii, caracteristici (se trimit, eventual, mostre);
- calitatea produselor;
- cantitatea ce poate fi livrată, greutatea;
- prețul, cu mențiunea dacă cheltuielile de transport şi ambalaj sunt incluse în preț; se poate indica prețul total sau prețul în detaliu pentru anumite cantități. Tot legat de preț, se pot acorda clienților diverse reduceri de preț: **rabatul** (reprezintă o reducere de preț acordată pentru acceptarea unei anumite cantități de marfă) Rabatul se acordă fie clienților fideli (rabatul de fidelitate), fie distribuitorilor (rabatul comercial), fie în legătură cu diverse prilejuri (rabatul special); **bonusul – re**prezintă un rabat acordat ulterior realizării tranzacției, în special la sfârşit de an. Acordarea lui depinzând de atingerea unui anumit nivel al vânzărilor. **Discountul –** reprezintă reducerea sumei debitoare cu un anumit procent, ca stimulent pentru efectuarea plății într-un anumit termen.
- condițiile de livrare;
- termenul de livrare;
- condițiile de plată;
- precizări referitoare la locul livrării, asigurări;
- durata de valabilitate a ofertei – este indicată cu precizie;
- ambalajul;
- data întocmirii ofertei;
- semnătura împuternicitului firmei.

Anularea ofertei poate interveni într-una din următoarele situații:

– oferta este revocată înainte de a ajunge la destinatar;
– destinatarul nu acceptă unul sau mai mulți termeni ai ofertei;

– ofertantul intră în incapacitatea de plată;
– destinatarul nu se exprimă înainte de expirarea termenului de acceptare;

Limbajul şi forma scrisorii de ofertă

Oferta trebuie să fie redactată clar şi amănunţit, aşa încât să prevină eventualele întrebări ale clientului. Indiferent de tipul de ofertă există o structură compoziţională care se regăseşte, în linii mari, în majoritatea ofertelor. În partea introductivă se face referire la cererea de ofertă sau la condiţiile în care s-a obţinut adresa destinatarului şi se exprimă satisfacţia de a stabilii relaţii comerciale cu firma respectivă. Tot în paragraful introductiv este cuprinsă şi motivarea expedierii ofertei. Faţă de cererea de ofertă, elementul compoziţional nou apărut îl constituie paragraful publicitar[15]. El nu se regăseşte în toate ofertele, însă acolo unde este prezent conferă textului o calitate în plus, trezind interesul celui căruia îi este adresată oferta; cuprinde informaţii suplimentare referitoare la produsele/serviciile oferite. În încheiere regăsim ca şi la cererea de ofertă exprimarea speranţei de a primi un răspuns, în cazul de faţă, o comandă şi de a se ajunge la încheierea contractului.

În ceea ce priveşte forma, pentru oferte nu există reguli speciale. Trebuie formulate, pe cât posibil, propoziţii scurte şi clare. Dacă trebuie să redactăm des oferte şi dacă ele sunt deosebit de lungi (de mai multe pagini), este bine să realizăm nişte formulare tip sau să introducem componentele de bază ale textului în computer (şabloanele). Astfel de formulare sau pagini-model trebuie să conţină următoarele:

- titlul – ofertă;
- numărul clientului / numărul ofertei;
- adresă client / adresă destinatar;
- formula de adresare;
- o introducere general valabilă – pentru oferta solicitată: *„Ne bucurăm de interesul dumneavoastră pentru produsele noastre”;*
- descrierea generală a obiectului, date despre producător, despre model etc.;
- în legătură cu conţinutul ofertei, se va alcătui o listă suficient de cuprinzătoare cu următoarele elemente: poziţia, numărul de bucăţi, numărul articolului, descrierea lui etc;
- indicaţii precise despre condiţiile de livrare, de plată;
- mulţumiri pentru solicitarea ofertei;
- semnătura;
- eventual, un formular care să poată fi completat de destinatar cu titlul de comandă.

[15] Adriana, Chiriacescu; Laura, Mureşan; Virginia Barghiel; Alexander, Hollinger. *Op. cit.*, p. 62.

În cazul ofertelor mai lungi, se recomandă folosirea unei combinații de genul: o scrisoare scurtă, personală şi un formular care să conțină elementele propriu-zise care compun oferta detaliată.

Oferta cu tentă publicitară

Uneori noțiunile de *reclamă* şi *ofertă* îşi suprapun înțelesurile. Cine redactează o ofertă pentru a răspunde unei solicitări face reclamă, mai mult sau mai puțin evident, pentru firma sa şi pentru produsele sale. Ca şi firmele, băncile oferă serviciile lor publicului. Ele folosesc, pentru a-şi face publicitate, ziarele şi revistele cărora le trimit scrisori publicitare. În acest mod, ele fac cunoscute publicului diversele aspecte ale activității lor, dar şi avantajele multiple de care beneficiază cei ce li se adresează. Scrisoarea publicitară a unei bănci are la bază aceleaşi principii de redactare ca şi o scrisoare de vânzare a unui comerciant, dar este mult mai rezervată.

Ofertele nesolicitate, deseori, nu sunt altceva decât scrisori de reclamă, care cuprind o ofertă.

Indiferent, însă, dacă se trimit oferte solicitate sau nesolicitate de clienți, tehnicile utilizate pentru a face reclamă ascunsă sunt practic aceleaşi:

1) descrierea amănunțită a produselor şi serviciilor pe care le oferă, folosind fără reținere un stil publicitar agresiv.
2) se dă curs solicitării clientului, dar i se oferă şi alternative (după ce se prezentă oferta cerută, se prezintă clientului şi o altă opțiune). Chiar dacă va constata că i-ar plăcea mai mult ceea ce îşi dorise inițial, clientul va fi încântat că a avut de ales şi va aprecia acest lucru.
3) adăugarea de cataloage, broşuri, pliante despre firmă şi despre realizările ei. Este un mod facil de a transmite informații şi date în scop publicitar.

Cu toate avantajele pe care le poate oferi o astfel de scrisoare redactată în stil publicitar, nu trebuie însă exagerat. În cazul scrisorilor expediate clienților mai vechi, care sunt deja convinşi de calitatea mărfurilor şi a serviciilor, elementul publicitar nu trebuie să fie excesiv. Să nu uităm că acel client care a pus o întrebare concretă doreşte un răspuns cât mai concis. În caz contrar, oferta riscă să ajungă în coşul de hârtii al destinatarului şi să pierdem un client.

Formule specifice ofertei:

1) *Formule introductive pentru:*
   a) oferta solicitată:

„Vă mulțumesc pentru:

- *cererea dumneavoastră de ofertă din ...*
- *scrisoarea dumneavoastră din ...*
- *interesul dumneavoastră cu privire la produsele noastre."*

„Suntem încântați să primim cererea dumneavoastră de ofertă din data de …”
„Confirmăm primirea scrisorii/telexului/cererii de ofertă din …”
„Ca răspuns la

- *cererea dumneavoastră de ofertă din …”*
- *scrisoarea dumneavoastră din data de …”*

b) oferta nesolicitată:

„Avem plăcerea să …”
„Suntem încântați să …”
„Prin prezenta avem plăcerea de a vă informa……”
„Veți fi interesați să aflați …”

Formule de încheiere

„Suntem convinşi că oferta noastră va satisface cerințele dumneavoastră/va prezenta interes pentru dumneavoastră”.
„Sperăm/suntem convinşi că:

- *veți accepta oferta noastră*
- *ne veți transmite comanda dumneavoastră”*

„Aşteptăm comanda dumneavoastră …”
„Deoarece executăm comenzi în ordinea primirii, vă sugerăm să ne transmiteți comanda dumneavoastră cât mai curând posibil”

Acceptarea ofertei trebuie să fie exprimată în scris sau verbal, explicit sau implicit (tacit), într-o formă din care să decurgă consimțământul în raport cu oferta.

Acceptarea explicită constituie comunicarea în scris sau verbal, a unei confirmări adresate ofertantului, făcându-se referire globală la *„oferta care ne-a parvenit prin adresa dumneavoastră numărul … din data de …”* sau punct cu punct, menționându-se aceleaşi date de identificare a ofertei.

Acceptarea implicită înseamnă expedierea unei comenzi pe adresa ofertantului, în termenii propuşi de acesta.

Refuzul la ofertă

Orice ofertă primită prin poştă sau fax merită să fie citită. Dacă oferta nu interesează, nerăspunzând la ea, implicit înseamnă refuzul. A nu răspunde este modalitatea cea mai comodă de a refuza o ofertă, dar uneori merită să ne facem timp pentru a scrie chiar şi un refuz. A răspunde unei oferte, chiar şi în situația de refuz, este un act de politețe. Nu ne costă prea mult El nu este costisitor, mai ales când există deja un răspuns tip în calculator. Dacă o ofertă este refuzată prin telefon, de multe ori ofertantul nu poate să ofere direct condiții mai bune; el trebuie să-şi calculeze în linişte câştigul. În afaceri există cel puțin două situații în care recomandăm formularea răspunsului în scris:

1) atunci când oferta interesează, dar nu conve preţul şi există posibilitatea ca ofertantul să revină cu o nouă ofertă mai convenabilă;
2) atunci când se consideră că ofertantul este o firmă interesantă şi există posibilitatea ca în viitor ofertele lui să ne fie de folos.

Refuzul în scris are, înainte de toate, scopul de a ţine deschisă „uşa" pentru afacerile viitoare.

Structura scrisorii de refuz

1) *Referinţa* – conţine numărul ofertei şi data ofertei – numai aşa refuzul poate fi clar localizat.

„Oferta dumneavoastră numărul … din …"

2) *Introducerea* – se mulţumeşte ofertantului pentru ofertă.

„Vă mulţumim că ne-aţi trimis oferta dumneavoastră, pentru că faianţa este un produs care ne interesează."

3) *Respingerea*. Motivarea – de ce nu este acceptată oferta (un preţ prea mare, termen de livrare inacceptabil, calitatea nu corespunde etc.).

„Din păcate, condiţiile nu sunt convenabile:
a) preţuri prea mari,
b) intervalul de timp prea mare între comandă şi livrare. „

4) *Şansa pentru o comandă ulterioară.*

„În trimestrul al IV-lea al anului 2008 vom avea nevoie de o cantitate mare de faianţă. În aceste condiţii, vă rugăm să reveniţi cu o nouă ofertă care să ţină seama de obiecţiile noastre".

5) *Încheierea* – asigurarea ofertantului că poate reveni cu alte oferte.

„Întrucât ne-ar face plăcere să colaborăm cu dumneavoastră, vă rugăm să ne transmiteţi o nouă ofertă până la data de 2 septembrie a. c."

6) *Formula de salut.(Cu stimă, Cu deosebit respect etc).*

7) *Semnătura.*

Comanda

În urma acceptării ofertei sau după încheierea contractului, cumpărătorul transmite ofertantului comanda de mărfuri sau servicii prin:
– formular de comandă tip;
– scrisoare de comandă înregistrată sau recomandată;

– ambele, caz în care scrisoare are drept scop precizarea anumitor detalii ale comenzii sau instrucțiuni ale cumpărătorului;
– returnarea ofertei sau a facturii proforma contrasemnată de cumpărător;
– telex sau fax.

Mai rar, comanda se transmite telegrafic, telefonic sau verbal (în acest caz va exista şi o confirmare letrică).

Comanda nu este precedată totdeauna de o ofertă. În acest caz, clientul face cunoscut vânzătorului împrejurările care l-au condus să solicite serviciile respective. În general, el va adăuga referințele privind solvabilitatea sa, dacă el este un necunoscut pentru furnizor şi dacă face o comandă fermă, cerând în acelaşi timp facilități de plată.

Comanda este obligatorie din punct de vedere legal, de aceea trebuie **să** acordăm atenție deosebită clarității şi preciziei formulării ei. Scrisoarea de comandă cuprinde toate elementele unei scrisori oficiale: antet, numele şi adresa destinatarului, număr de ordine după specificația actului (comanda numărul … data …).

Textul comenzii este compus din enumerarea produselor ce urmează a fi livrate, simbolul acestora, unitatea de măsură, cantitatea, prețul unitar, valoarea totală, termenul de livrare, modul de plată, mod de expediere etc. (Calitatea de bază a comenzii este precizia, de aceea scrisoarea trebuie să cuprindă toate datele necesare identificării produsului).

Comanda mai cuprinde o formulă de introducere („vă rugăm să ne livrați materialele mai jos menționate…”, sau „ Confirmăm primirea ofertei dv. pentru …. şi dorim să comandăm …, după cum urmează…..”).

În cazul în care comanda ține loc de contract (de exemplu, pentru mărfurile sau serviciile de mică valoare), ea va cuprinde toate elementele contractului.

În multe cazuri, pentru întocmirea comenzii, beneficiarul solicită date suplimentare față de cele cuprinse în ofertă. De asemenea, furnizorul comunică eventualele modificări ale ofertei, face precizări care nu au fost cuprinse în ofertă.

Confirmarea comenzii

Imediat ce furnizorul a primit comanda, el trebuie să confirme acest lucru beneficiarului. Există mai multe posibilități de a răspunde unei comenzi:

- furnizorul este de acord să execute comanda integral, deci acceptă comanda fără rezerve (nu are nici un fel de modificări asupra conținutului comenzii); În acest caz, răspunsul trebuie: să se transmită imediat ce se primeşte comanda; să exprime mulțumiri pentru comandă; să specifice data sau/şi numărul comenzii; să repete elementele esențiale ale comenzii, pentru a evita orice neînțelegere; să asigure cumpărătorul de respectarea tuturor indicațiilor sale cu privire la derularea comenzii şi să specifice data expedierii.

- furnizorul nu poate accepta comanda fără rezerve. De exemplu:

a) articolul cerut s-a epuizat, vânzătorul propunând un înlocuitor; dacă este cazul, el cere beneficiarului un răgaz pentru reaprovizionare;
b) condițiile de vânzare solicitate de cumpărător nu sunt cele pe care furnizorul le-a fixat;
c) clientul pare a fi insolvabil, fiind cunoscut de furnizori ca „rău platnic'';
d) comanda este neclară. Furnizorul îi trimite clientului toate precizările utile, cerându-i să-şi facă clar cunoscute intențiile, anunțându-l că, în acest caz, este în situația de a întârzia efectuarea livrării şi de a creşte costurile, dar nu din vina sa. („Vă mulțumim pentru comanda dumneavoastră numărul … din data de.. …. În scopul onorării comenzii, vă rugăm să precizați culorile şi mărimile pentru tricotajele comandate. Termenul de livrare va fi amânat în funcție de data primirii răspunsului dv….").

– furnizorul refuză comanda din următoarele motive:

a) nu deține articolul cerut;
b) stocul s-a epuizat şi nu se poate reaproviziona în timp util;
c) nu este în măsură să livreze marfa în timpul cerut de client;
d) între prețul său şi cel propus de cumpărător este o diferență foarte mare, astfel încât înțelegere (acordul) de la început este anulată;
e) în cazul în care comanda vine după ce a expirat timpul stabilit în ofertă. În toate aceste situații, scrisoarea va fi amabilă şi politicoasă, furnizorul exprimându-şi regretul că nu poate onora comanda, motivând în acelaşi timp refuzul. („*Cu regret vă informăm că nu putem accepta comanda dv., din cauza condițiilor pe care dv. ni le impuneți…*''

Contractul

Contractul este un acord de voință între două sau mai multe persoane, stabilit în condiții legale. Acordul produce efecte juridice, constând în drepturi şi obligații contractuale ale părților. Ca formă, contractul se prezintă ca o succesiune de clauze într-o ordine asupra căreia părțile semnatare au convenit. Este de preferat ca această succesiune să urmărească derularea în practică a operațiunilor comerciale[16].

Pentru ca un contract să fie valabil şi să poată produce efecte juridice (drepturi şi obligații) trebuie să îndeplinească o serie de condiții, şi anume:

– capacitatea părților de a contracta;
– consimțământul valabil al părților ce se obligă;
– un obiect determinat;
– o cauză licită (o motivație, un interes, un drept pe care legea le recunoaşte în mod expres sau le tolerează).

Contractele stabilite între părți prin liberul consimțământ sunt:

[16] Adriana, Ghiriacescu; Laura, Mureşan; Virginia, Barghiel; Alexander, Hollinger, *Opera cit*., p. 124

După formă: **formale** (cu conținut standard) **şi neformale** (clauzele fiind în acest caz stabilite, în mod convențional, prin acordul părților şi cu respectarea condițiilor de validitate.

După modul de exprimare a consimțământului: **scrise** (în care acordul este consemnat în mod expres în scris, fie printr-un contract propriu-zis, aşa zisul „înscris unic", fie prin transmiterea de documente) **şi nescrise** (încheiate verbal, telefonic, printr-o strângere de mână etc.).

După modul de participare a contractanților la încheierea înțelegerii: convenții în care părțile se află în **contact nemijlocit** şi convenții în care acordul intervine **prin corespondență**.

După obiectul contractului: varietatea convențiilor este extrem de mare: de la contracte de închiriere, leasing şi arendare la cele de vânzare-cumpărare, de donație sau de împrumut, de la contractele de gaj şi ipotecă la cele de prestări servicii, de la contractele de muncă sau de management la cele de societate etc.

Cea mai eficace modalitate de încheiere a unei convenții este contractul sub formă de înscris unic, în prezența şi sub semnăturile ambelor părți. În această formulă pot fi stabilite, fără vreo urmă de dubiu, toate obligațiile şi drepturile contractuale, legate de cele mai mici detalii care pot avea semnificație în contextul înțelegerii intervenite.

Structura unui contract cuprinde:

- *identitatea părților contractante*. Uzanțele recomandă ca partea introductivă a contractului să se menționeze clar denumirea şi coordonatele pesoanelor contractante şi a societăților pe care acestea le reprezintă. Se precizează numele şi calitatea persoanelor societăților contractante, sediile şi alte elemente care să înlăture orice confuzie: adresă, telefon, fax, nr. de înmatriculare în Registrul Comerțului, numărul contului şi banca la care este deschis etc Exemplu: „*Prezentul contract este încheiat astăzi……..între:*
    1. *Societatea comercială ....., cu sediul în....., str……., n...., înregistrată la Registrul Comerțului ……, având contul nr……, deschis la Banca……, reprezentată legal de dl (dna)…….. de cetățenie……., posesor al actului de identitate……seria.....nr……, în calitate de …….*şi
    2. *Societatea comercială……, cu sediul în…… str…….. nr....., înregistrată sub nr……..la Registrul Comerțului....., având contul nr……..., deschis la……, reprezentată legal de dl (dna) ……, în calitate de ……*
- *obiectul contractului* – cuprinde prestația la care se obligă părțile sau numai una dintre ele. Cauza contractului este scopul care determină părțile să-şi asume obligații. A negocia obiectul şi cauza contractului înseamnă a obține un consens din partea părților referitor la: denumirea,

cantitatea, calitatea şi caracteristicile tehnice ale produsului, ambalaj, livrare, transport, plată etc., care trebuie descrise în detaliu. Contractul se poate negocia clauză cu clauză, pe grupe de clauze etc.[17]

- *durata contractului* – este importantă atunci când se referă la o relaţie curentă, permanentă sau periodică (ex. contractul de prestări servicii pentru întreţinerea reţelei de electricitate);
- *obligaţiile ofertantului* (vânzătorului) – în cazul unui contract de vânzare-cumpărare care este cel mai frecvent utilizat, obligaţiile vânzătorului sunt, în principal, următoarele: să transmită cumpărătorului dreptul de proprietate asupra mărfurilor vândute (la livrare sau în momentul achitării preţului), să livreze cumpărătorului mărfurile la locul, la termenul şi în condiţiile de calitate şi de securitate prevăzute în contract, să garanteze calitatea mărfurilor, în caz contrar va înlocui marfa, va restitui preţul plătit, va remedia viciile apărute sau va suporta cheltuielile făcute de cumpărător cu remedierea lor.
- *obligaţiile cumpărătorului*: să achite preţul mărfii cumpărate la data, locul şi în condiţiile stipulate în contract, în caz contrar, vânzătorul poate pretinde taxa de depozitare;
- *modalităţi de plată* (termene de plată, banca în contul căreia va fi virată suma; dacă plata este eşalonată, se vor menţiona termenele ratelor scadente);
- *condiţii de livrare*: termenele de livrare, ambalaj, marcaj, expediere şi transport, recepţia mărfii, montaj, probe, punere în funcţiune, asistenţa tehnică, şcolarizare persoane etc;
- *clauza penală*: vizează neîndeplinirea obligaţiilor la termene de către una din părţile contractante şi acoperirea prejudiciilor de către partea responsabilă;
- *prevederi diverse*;
- *dispoziţii finale*;
- *anexe;*
- *data şi semnăturile.*

RECLAMAŢIA

Încheind un contract de vânzare-cumpărare, partenerii urmăresc o finalitate precisă şi anume: livrarea şi primirea mărfurilor contractate pe de o parte şi plata acestora, pe de altă parte. Această finalitate impune partenerilor executarea întocmai a obligaţiilor asumate şi crearea cadrului necesar derulării contractului în bune

[17] Gheorghe, Mecu; Dragoş, Mecu. *Negocierea afacerilor în economia de piaţă funcţională,* Bucureşti: Editura Ericson, 2004, p.164

condiții. În practică, însă, apar o serie de dificultăți care pot constitui cauza primirii sau înaintării unor reclamații. Orice încălcare a prevedrilor contractuale, a legilor în vigoare, a normelor internaționale acceptate prin contract, pagube materiale, erori sau întârzieri etc. pot provoca nemulțumire şi pot duce la reclamații.

O scrisoare de reclamație trebuie:

- să fie înaintată imediat ce a apărut situația de reclamat;
- să prezinte politicos, clar şi concis situația apărută, dând date şi informații precise cu privire la marfa reclamată;
- să ceară în mod ferm, dar politicos să se cerceteze problema cu atenție şi să se soluționeze reclamația, conform prevederilor contractuale şi uzanțelor comerciale;
- să prezinte pretenția reclamantului şi să propună căi de soluționare a reclamației, putând chiar indica sancțiunile propriu-zise;
- să exprime încrederea că reclamația se va rezolva în mod satisfăcător pentru ambele părți. În cazul unor frecvente sau repetate erori, întârzieri etc, se poate ajunge la rezilierea contractului;
- să exprime aprecierea față de serviciile oferite de partener până la ivirea situației de reclamat;
- să fie scrisă pe un ton impersonal şi constructiv, să evite tonul acuzator, ținând seama că partenerul este cointeresat în salvarea contractului;
- să indice baza legală a reclamației;
- să indice documentul pe care se fundamentează reclamația;
- să indice termenele de executare a reparării prejudiciilor sau plata despăgubirilor;
- să indice contul emitentului, pentru primirea contravalorii despăgubirii sau a diferențelor de preț.

La scrisoare se ataşează actele de constatare.

În general, reclamațiile pot fi generate din:

- culpa(vina) vânzătorului;
- vina cumpărătorului;
- vina ambelor părți;
- vina unei terțe persoane (când transportul este realizat de o terță persoană);
- cauze de forță majoră.

Reclamațiile cumpărătorului pot avea următoarele cauze: deficiențe cu privire la marfă: cantitate, calitate, deficiențe în serviciile prestate de vânzător, întârzieri în livrare, ambalaj defectuos sau necorespunzător, mărfuri avariate, documente cu erori, nerespectarea indicațiilor cumpărătorului în ceea ce priveşte transportul, ambalajul, marcajul, depozitarea etc.

Reclamațiile vânzătorului pot avea următoarele cauze: nerespectarea de către cumpărător a condițiilor de plată, întârzierea plății, neplata contravalorii mărfurilor, nedeschiderea acreditivului conform prevederilor contractuale, nepunerea mijlocului de transport la dispoziția vânzătorului (dacă acest lucru a fost prevăzut în contract).

În general, toate cauzele reclamațiilor pot fi prevenite şi evitate cu excepția cauzelor de forță majoră.

De asemenea, reclamațiile pot fi reale sau false, întemeiate sau neîntemeiate.

Răspunsul la reclamație trebuie să fie prompt şi redactat pe un ton cât mai calm şi politicos. Răspunsul poate fi de acceptare sau de refuz a reclamației. Răspunsul de acceptarea a reclamației trebuie:

- să prezinte scuze şi regretul pentru prejudiciul cauzat;
- să prezinte o scurtă explicație în legătura cu deficiențele apărute şi să solicite timp pentru studierea cauzelor (dacă este cazul);
- să prezinte modalitatea sau căile de soluționare a reclamației, să specifice compensația oferită;
- să se încheie cu o expresie de bunăvoință şi de încredere în posibilitatea restabilirii bunelor relații cu partenerul.

Refuzul de acceptare a reclamației trebuie:

- să cuprindă motivele pe care se întemeiază refuzul, motive bazate pe fapte verificabile, pe documente, pe dispoziții legale în vigoare;
- să aibă un stil moderat şi politicos;
- să exprime, în încheiere, încă o dată regretul, dar şi dorința de a continua bunele relații.

AVIZUL DE INSOȚIRE A MĂRFII

Este un act cu caracter contabil, care prezintă şi elemente de corespondență, el fiind totodată şi un răspuns la nota de comandă. Avizul de însoțire a mărfii este tipizat şi cuprinde datele de identificare fiscală atât ale furnizorului, cât şi ale beneficiarului, preț unitar/total, semnătura delegatului şi a primitorului.

SCRISOAREA DE GARANȚIE BANCARĂ

Reprezintă unul din cele mai uzitate elemente ale corespondenței comerciale şi are caracter juridic de acoperire a eventualelor creanțe între creditor şi debitor. Scrisoarea de garanție bancară este un instrument de garantare a obligațiilor contractuale şi una dintre cele mai eficiente forme de asigurare. Prin acest document, o bancă agreată de partener garantează plățile acestuia. Dacă partenerul nu respectă scadența, creanța este executată automat, suma datorată fiind transferată în contul creditorului din contul debitorului. Astfel se elimină cheltuielile pentru

administrarea somațiilor, pierderile, riscul insolvabilității clientului etc. Utilizarea scrisorilor de garantie bancara reduce riscurile legate de tranzactiile internationale, optimizează fluxul de numerar (pentru exportator prezintă următoarele avantaje: reduce riscul legat de neîncasarea exportului, poate obține un avans înaintea livrării, facilitarea contractării unui credit, iar pentru importator: reduce riscul de pierdere a avansului, de neexecutare sau executare defectuoasă a contractului de către partenerul de afaceri).

Forma scrisorii de garanție este standard şi cuprinde următoarele elemente: datele de identificare poştală şi comunicațională ale expeditorului, cuprinse în antet, precum şi datele de identificare fiscală, titlul „Scrisoare de garanție", datele destinatarului, obiectul garanției, motivul emiterii scrisorii, funcția, numele, semnătura olografă şi ştampila reprezentantului expeditorului.

SOMAȚIILE

În managementul relațiilor cu clienții, uneori şi cu furnizorii, un spațiu distinct îl ocupă comunicarea scrisă şi telefonică purtată în scopul recuperării creanțelor (plăți restante, facturi neachitate) sau al onorării unor obligații de altă natură (livrări neefectuate la termen, servicii neprestate).

O porcedură clară şi sistematică de urmărire, avertizare şi execuție în instanță a datornicilor poate fi utilă pentru separarea clienților în buni platnici, şi răi platnici. O procedură eficace de avertizare şi somare asigură păstrarea controlului relațiilor cu clienții şi reducerea pierderilor.

Trebuie exclusă de la început utopia că ar putea exista undeva în lume un mediu de afaceri în care operațiunile comerciale s-ar desfăşura la fel de riguros, precis şi ritmic ca mecanismul unui ceasornic.

Este considerată normală existența livrărilor în avans (pe credit), ca şi a unor situații de criză sau indisponibilități temporare de plată şi de onorare a unor obligații de natură comercială. Un anumit grad de toleranță, încredere şi cooperare între partenerii de afaceri este indispensabil, dacă se doresc relații de afaceri durabile.

Problema care rămâne de rezolvat este, în fapt, stabilirea limitelor de toleranță şi a procedurilor graduale care să asigure menținerea creanțelor la cote rezonabile şi executarea silită, atunci când limitele sunt depăşite.

Teoretic, plata ar trebui efectuată simultan cu sau imediat după livrarea produselor sau prestarea serviciilor. Practic, acest lucru este imposibil, chiar şi în cazul relațiilor comerciale curente, cu parteneri care se cunosc de multă vreme. Pentru a se evita un trafic foarte intens şi inutil de cecuri, ordine de plăți, chiatanțe etc, este preferat sistemul decontărilor periodice (lunare, de exemplu), acestea fiind considerate plăți cash.

În mod normal, într-un asemenea sistem de plăți, se renunță la ideea oricărei dobânzi şi se asumă în schimb riscul unor creanțe. O acumulare prea mare de creanțe neîncaste poate plasa compania într-o situație financiară precară, până la scoaterea sa din circuitul comercial. De aceea, compania nu poate aştepta pasiv ca debitorii să-şi onoreze obligațiile. Ea trebuie să intervină cu îndrăzneală, dar cu diplomație, pentru atenționarea, somarea şi, la nevoie, executarea debitorilor, în sensul refacerii capacității sale de plată.

În lumea afacerilor, de regulă, se scriu mai multe scrisori de somație până se ajunge în fața instanței.

CAMBIA (TRATA)

Cambia este unul dintre cele mai vechi instrumente financiare, cunoscut şi sub denumirea de „trata'' sau „poliță''. Este un titlu de credit pe termen scurt, utilizat ca instrument de plată, prin care creditorul dă dispoziție debitorului să plătească o anumită sumă de bani unei terțe persoane, la o anumită scadență şi într-un anumit loc. Avantajul cambiei constă în faptrul că poate fi transmisă sau scontată la o bancă, deci valorificată chiar înainte de scadență. Cambia este un inscris ce contine un ordin neconditionat dat de catre o persoana (tragator) unei alte persoane (tras), pentru a plăti o anumită sumă de bani la vedere sau la o anumita scadență şi într-un anumit loc unei terțe persoane (beneficiar)

In comerț cambia este folosită, aşa cum am mai spus, ca mijloc de plata, de garantie, de creditare, avand unele elemente obligatorii în conținut în funcție de tip. Trebuie să conțină denumirea de „cambia'' în limba în care a fost redactat înscrisul, ordinul necondiționat de plată sau de a plăti o sumă determinată, exprimtă în cifre şi litere. De asemenea, trebuie sa apară în document şi numele trasului, data scadentă ce poate fi exprimata ca data calendaristica fixa la un anumit numar de zile de la data emiterii cambiei. În înscris este necesar să apară şi tipul de cambie dorit, locul efectuării plății, numele şi adresa beneficiarului, data şi locul emiterii, numele şi adresa trasului, iar în final semnătura olografă a trăgătorului. Plata prin trata nu este una perfectă, deoarece acest instrument nu inlocuieşte banii propriu-zişi. Obligațiile sunt stinse prin trata numai temporar, sub rezerva încasarii cambiei la scadență de către ultimul beneficiar.

5.4. CORESPONDENȚA PROTOCOLARĂ

În contextul relațiilor de afaceri printre îndatoririle asistentului manager şi ale managerului, obligați prin natura funcției lor să contribuie la stabilirea unor relații interpersonale, se numără cunoaşterea, înțelegerea şi respectarea unor reguli de protocol, la care se adaugă cele de comportament şi conduită uzuală. Aplicarea lor corectă în anumite situații îi va scuti de greşeli şi gafe.

Astăzi, când automatizarea a devenit parte integrantă din viața noastră, când bărbații şi femeile au devenit colegi (tot mai multe femei sunt în posturi de decizie), când mulți tineri, oameni de afaceri, mănâncă la fast-food, aceste cerințe de comportament pot părea demodate, dar ar fi o mare greşeală să nu le acordăm atenția cuvenită. Intenția de a aduce în atenția managerilor şi asistent-managerilor reguli şi recomandări în sprijinul unui comportament organizațional agreabil, precum şi a unei comunicări organizaționale eficiente, a apărut concomitent cu extinderea procesului de globalizare. S-au întrepătruns culturile, ori s-a renunțat la norme culturale tradiționale. Se vorbeşte tot mai mult de bunele maniere în corespondență, iar relațiile civilizate dintre doi parteneri de afaceri determină un anumit tip de scrisori ocazionate de diverse prilejuri. Corespondența protocolară se referă la invitații, felicitări, scrisorile de felicitare, scrisori de mulțumire, dar şi la diferite tipuri de scrisori transmise de Departamentul de protocol al unei instituții.

INVITAȚIILE

O mare parte din timpul unei persoane publice este destinat participării la o serie de acțiuni, respectiv onorarea unor invitații sau organizarea unor evenimente. Şi aici putem vorbi de o adevărată ,,artă'', de o diplomație a invitației care trebuie cunoscută şi însuşită de omul de afaceri sau de conducătorul unei organizații, de o persoană publică.

Invitațiile privesc în special coctailurile, dejunurile, recepțiile, conferințele sau alte evenimente organizate de firme sau instituții. Transmiterea invitațiilor reprezintă primul contact al organizatorului evenimentului cu cel invitat, aşa încât reuşita acțiunii va depinde şi de acest moment. Transmiterea invitațiilor se face după ce, în prealabil, persoanele care urmează a fi invitate au fost consultate asupra datei şi posibilității de participare.

Cu toate că telefonul înlocuieşte astăzi o mare parte din comunicarea scrisă, invitațiile se transmit în forma tipărită. Invitația scrisă este un mod de prezentarea a gazdei şi a evenimentului, dar ea informează şi despre locul, data, motivul desfăşurării respectivului eveniment.

Invitața reprezintă nu numai biletul de intrare la un eveniment, ci şi cartea de vizită a gazdei. O invitație de afaceri nu trebuie doar să-l facă pe destinatar să aştepte cu nerăbdare participarea la petrecere (eveniment), ci ea trebuie să fie şi un mijloc de a face reclamă pozitivă expeditorului. De aceea, între conținut, forma de prezentare, culoare, grafică trebuie să existe o armonie perfectă, pentru a obține efectul dorit. Individualitatea şi creativitatea formulării pot influența valoarea şi atractivitatea evenimentului.

Structura unei invitații cuprinde următoarele elemente:

– denumirea şi sigla firmei;

– numele şi, eventual, funcția celui care lansează invitația;
– formularea invitației;
– evenimentul propriu-zis (genul de petrecere);
– scopul întâlnirii (evenimentului);
– data, ora;
– locul;
– instrucțiuni speciale;
– unde se poate răspunde (acordul sau refuzul celui invitat).

Invitația oficială cuprinde titlul gazdei fără nume, dar adăugarea numelui nu reprezintă o greşeală. Exemplu:

Preşedintele Fundației ……..
Sau
Preşedintele Fundației……
Domnul Viorel Ionescu

De asemenea, o invitație poate fi transmisă în numele unui individ sau al unui grup:

Preşedintele Fundației . . . . . .
Domnul Viorel Ionescu
Şi
Membrii Consiliului de Administrație….

În afară de numele gazdei, pe invitație mai poate fi trecut numele unei personalități de al cărei prestigiu beneficiază evenimentul. Înainte de a-i imprima numele, ne vom asigura că această persoană este de acord, prezentându-i proiectul textului. Exemplu:

Sub patronajul
Preşedintelui Crucii Roşii
Domnul …….

O invitație poate fi nominală sau nenominală. O invitație este nominală, dacă în text este trecut (cel mai indicat de mână) numele invitatului (pe invitație se va scrie fie titlul invitatului, fie numele şi titlul, fie doar numele). Pe invitația nenominală nu este scris numele invitatului.

Formulele cele mai uzitate sunt:

„ are plăcerea de a vă invita la .....”
„ vă roagă să îi faceți onoarea de a partricipa (de a asista) la …”
„vă roagă să onorați cu prezența dumneavoastră …..”

Pentru a indica scopul (motivul) invitație, gazda trebuie să aleagă cuvintele, formula cea mai potrivită.

Formule folosite:

„la dejunul în onoarea…….”
„la cina oferită cu ocazia . .....”
„la semnarea acordului între . . . ,”
„la inaugurarea pavilionului …….”
„la vernisajul……”
„la o recepție cu ocazia vizitei delegației . ……”

În ceea ce priveşte *data şi ora*, acestea trebuie precizate cu mare exactitate. (Când se stabileşte data se ţine cont de disponibilitatea invitaţilor). De exemplu, în cazul unei invitaţii la cină, vom scrie ora 19^{00} şi nu începând cu ora 19^{00}. Este bine să se indice şi o oră limită; în acest caz, cunoscând dinainte durata activităţii, invitaţii îşi pot organiza mai bine timpul. Exemplu:

Joi, 30 septembrie 2003, între orele 19^{00} şi 21^{00}

Dacă se cere punctualitate, aceasta trebuie motivată. Exemplu:

„Deoarece evenimentul este televizat, vă rugăm să nu întârziaţi”.

Locul – cuprinde adresa exactă (eventual se trimite şi o schiţă). O adresă cuprinde numele clădirii (dacă are nume), numele sălii, strada şi numărul (aceste detalii vor evita multe telefoane inutile). Exemplu:

La *Hotel Ambasador*
Salonul Roşu
Bulevardul Magheru nr. 2, sector 1, Bucureşti

În finalul invitaţiei destinatarul este rugat să confirme participarea. Se menţionează un număr de telefon unde se vor primi confirmările, o persoană de contract şi o dată limită.

În ultimul timp, în loc de „Vă rugăm să confirmaţi participarea dv. până cel mai târziu pe 10.09 2008 (tel.: 647.47.47, doamna Alice Manu)”, se foloseşte din ce în ce mai des formula R.S.V.P., o abreviere a formulei din limba franceză „Repondez s'il vous plaît” – „Răspundeţi vă rugăm”, urmată de un număr de telefon, fax sau e-mail. De asemenea, se poate adăuga: „înainte de…”.

Exemplu:

R.S.V.P. înainte de …..(data)
Tel./fax: 6474747

Instrucţiuni speciale

Este important, dacă evenimentul o cere, specificarea pe invitaţie a ţinutei: „*ţinuta de seară*” sau „*ţinută de zi*”. Această indicaţie va ajuta ca fiecare invitat să se simtă bine; se vor indica şi alte informaţii, pentru a-i ajuta pe invitaţi (de exemplu: „*parcare specială în spatele hotelului*” sau „*în caz de ploaie se amână* …. sau *se va desfăşura*…”

Grafica este pentru suportul material ceea ce stilul este pentru text: un mijloc de exprimare în slujba mesajului care trebuie transmis. Invitaţia scrisă trebuie să reţină atenţia celor care o primesc. De aceea, resursele grafice sunt foarte importante. Trebuie să ţinem cont de dimensiunea caracterelor pentru anumite cuvinte sau grupuri de cuvinte, de sapţiul dintre ele etc. Resursele grafice contribuie în egală măsură şi la rezolvarea problemelor de ierarhie între diferite personalităţi. Astfel, preşedintele unei asociaţii, directorul unui muzeu etc. vor avea grijă ca

numele sau titlul ministrului care prezidează evenimentul, să fie scris cu caractere mai mari decât cele utilizate pentru ei. Pentru litere, negrul este culoarea admisă[18].

Invitațiile trebuie trimise din timp, pentru ca cei inivitați să-și poată rezerva timpul necesar. Conform uzanțelor protocolare, orice invitație trebuie să primească un răspuns prompt. Răspunsul de confirmare sau refuz se poate realiza printr-o scrisoare sau telefonic. Exemplu: *Firma…….mulțumeşte dlui Preşedinte şi Comitetului societății……pentru amabila invitație la dineul ce va avea loc la Primăria oraşului... în ziua de……, la ora……şi acceptă cu mare plăcere.''* **sau** *Firma……mulțumeşte dlui Preşedinte şi Comitetului societății……pentru amabila invitație la dineul ce va avea loc la Primăria oraşului... în ziua de……, la ora……. Cu părere de rău, vă anunțăm că, datorită unui angajament anterior de afaceri în Spania, suntem nevoiți să refuzăm invitația dv.*

Refuzul invitațiilor de afaceri – iată o temă sensibilă din cel puțin două motive:

1. între partenerii de afaceri nu există de regulă o relație aşa strânsă ca între prieteni; invitațiile sunt mai rare şi de aceea au o importanță mai mare;
2. invitațiile din partea partenerilor de afaceri sau ale clienților au aproape întotdeauna o importanță pentru afaceri: se întrețin relațiile existente sau se întemeiază altele noi. În unele cazuri, se ajunge chiar la negocieri şi la încheierea unor contracte. De aceea, în domeniul afacerilor, chiar în ciuda unor probleme, este mai bine ca invitatul să accepte participarea la eveniment, decât să refuze dintr-un motiv sau altul. Dacă totuşi nu poate da curs invitației, el trebuie să trimită o scrisoare în care să menționeze motivul sau motivele refuzului, să mulțumească pentru invitație, să ureze gazdei succes la festivitatea organizată şi eventual să fixexe o altă întâlnire. Dacă relația de afaceri permite, invitatul poate propune un „înlocuitor", aşa încât va lăsa impresia că evenimentul prezintă interes pentru el şi firma sa. Este nepoliticos să trimită pe altcineva fără a avea acceptul gazdei.

Scrisoarea de invitație la nivel înalt: este important de ştiut că scrisoarea de invitație este adresată de omologul celui invitat. Echivalența rangului se stabileşte la nivelul conducătorului delegației invitate. Este totdeauna tipărită; poate fi precedată de un fax pentru operativitate, însă trimiterea prin curier a invitației originale este obligatorie[19]. Are antetul instituției (stema, alte însemne sau elemente distinctive, numele instituției celui care invită).

Scrisoarea de invitație începe cu o frază de politețe care să exprime bucuria de a comunica. În cazul în care, de exemplu, este primul contact după numirea în

[18] Louis, Dussault. *Protocol – instrument de comunicare,* Bucureşti: Editura Galaxia, 1996, p. 86
[19] Victor, Alistar; Ion, Popescu-Slăniceanu. *Op. cit*., p. 80.

funcție se adresează felicitări (chiar dacă acestea au fost transmise la investitură prin intermediul ambasadei); De asemenea, se face o rememorare a ultimelor contacte.

Conținutul propriu-zis – cuprinde invitația concretă, precizându-se perioada şi locul. Se va clarifica caracterul vizitei (invitației): de curtoazie, de lucru sau vizită oficială. După definirea generică a scopului, se face o succintă propunere de agendă a întâlnirii. Agenda întâlnirii nu se stabileşte concret în scrisoarea de invitație, aceasta este stabilită ulterior de experții celor două părți, după primirea scrisorii de acceptare.

Finalul scrisorii de invitație este o frază de politețe care trebuie să exprime respectul față de destinatar şi faptul că se aşteaptă un răspuns.

Scrisorile de felicitare şi felicitările (tipărite)

Sărbătorile tradiționale (Paşti şi Crăciun) reprezintă pentru cei mai mulți dintre noi cele mai frumoase momente ale anului. Le aşteptăm cu nerăbdare pentru a dărui şi a primi cadouri, pentru a fi alături de cei dragi. Chiar dacă pentru unii, ele nu mai au aceeaşi încărcătură spirituală, pentru societățile multinaționale, pentru firmele private, ele devin tot mai mult o importantă oportunitate de afaceri, în competiția infernală pentru cucerirea supremației pe piața. În căutarea diferitelor prilejuri de comunicare, de promovare a imaginii lor, companiile au început să acapareze chiar domenii ce țineau până nu demult de comunicarea interpersonală. Astfel, sărbătorile religioase sau tradiționale, diversele zile onomastice etc., care pâna nu demult erau sărbătorite mai degrabă în mijlocul familiei sau cu prietenii apropiați, au devenit şi la noi evenimente care marchează tot mai mult viața companiilor.

De la diversele reclame cu mesaje specifice perioadei până la un întreg sistem de semanlizare a momentului în comunicarea dintre companii, toate sunt mijloace de creştere a vizibilității, cărora organizațiile le alocă resurse din ce în ce mai importante. De aceea, cele mai multe companii îşi tipăresc tiraje speciale de felicitări al căror design este comandat agențiilor de publicitate, tot mai numeroase. Multe comenzi primesc aceste agenții pentru felicitările „clasa business'', care au o notă mai elegantă, finisaje de calitate şi un colorit deosebit, ceea ce le scoate din anonimat.

Scrisorile de felicitare şi felicitările imprimate pot fi trimise: colaboratorilor, furnizorilor, prestatorilor de servicii, politicienilor, reprezentanților diverselor instituții, omologilor etc., şi cu alte prilejuri: numiri în funcție, aniversări, promovarea unor produse pe piață etc. Şi totuşi cele mai importante ocazii, pentru trimiterea şi primirea de felicitări sunt sărbătorile religioase (Pasti, Crăciun etc).

Scrisorile de la sfârşitul anului conțin mai mult decât urări. Ele au un caracter mai personal şi indică stadiul unei relații. Scrisoarea poate fi scrisă de mână, iar dacă textul este scris la maşină sau calculator, atunci formula de adresare şi încheiere se va scrie de mână. Scrisoarea trebuie să fie scrisă cât mai citeț şi să lase o bună impresie estetică. Ea cuprinde elementele de structură ale oricărei scrisori. Semnătura trebuie să fie olografă.

Felicitarea tipărită este din ce în ce mai folosită de firme. Felicitările tipărite trebuie să poarte semnătura olografă a celui care le trimite şi chiar câteva cuvinte scrise de mână, pentru a face comunicarea mai apropiată şi pentru a elimina senzația de serialitate; chiar şi adresa de pe plic trebuie scrisă de mână, evitând folosirea etichetelor printate. Putem economisi timp, dar şi pierde potențiali parteneri de afaceri. Pentru a putea întreține bune contacte profesionale, fiecare firmă trebuie să aibă o bază de date proprie cu adresele colaboratorilor (mereu actualizată), lucru care, de multe ori, este ignorat, dar de care depinde succesul comunicării între parteneri.

Întrebarea este: de ce majoritatea companiile preferă formula felicitărilor tipărite? La această întrebare există cel puțin două răspunsuri:

În primul rând, normele de politețe impun transmiterea felicitărilor tipărite prin poştă sau curier, iar folosirea unor mijloace mai comode, de exemplu, e-mail-ul sau fax-ul este receptată ca un simbol al lipsei de respect.

În al doilea rând, transmisă în formă fizică, felicitarea tipărită devine o modalitate de a oferi vizibilitate elementelor de identitate a companiei. Purtătoare a logo-ului şi a culorilor companiei, felicitarea are pe lângă funcția protocolară şi funcția de a oferi un prilej de memorare sau reamintire a numelui mărcii în asocieri pozitive cu sentimentele sărbătorii. Cu alte cuvinte, vorbim de funcția ei de promovare a imaginii companiei, ceea ce corespunde unei tendințe generale prin care felicitarea a devenit mai degrabă un instrument al comunicării de marcă., decât, aşa cum o arăta istoria ei, un instrument al comunicării interpersonale.

De aceea, cele mai multe companii îşi tipăresc tiraje speciale de felicitări al căror design este comandat agențiilor de publicitate, care sunt tot mai numeroase. Tot mai multe comenzi primesc aceste agenții pentru felicitările „clasa business'', care au o notă mai elegantă, finisaje de calitate şi un colorit deosebit, ceea ce le scoate din anonimat.

In ceea ce priveşte textul felicitărilor, există unele firme şi chiar instituții care adoptă o formulă neutră, pentru ca diferitele grupuri religioase să nu fie lezate de conținutul creştin al felicitărilor. Astfel formula de *Crăciun Fericit* sau *Paşti Fericit* a fost înlocuită cu cea de „*Sărbători Fericite''*. De asemenea, tonul, modul de adresare (persoana a II-a singular sau pluralul politeții) folosite diferă de la un destinatar la altul, în funcție de relația de afaceri care există între cei doi.

Organizarea procesului de achiziție şi distribuție a felicitărilor şi a cadourilor ce le însoțesc, trebuie demarată cu două - trei luni înainte, aceasta şi pentru că multe dintre agențiile ce oferă astfel de cadouri îşi lichidează adesea stocurile cu mult

înaintea sărbătorilor. De asemenea, zilele libere ce marchează sărbătorile religioase sunt de cele mai multe ori motivul pentru care transmiterea felicitărilor trebuie anticipată în aşa fel încât ele să-şi găsească destinatarul înaintea minivacanțelor de sărbători. Ca tendință generală am putea spune că felicitarea tiparită devine tot mai mult apanajul comunicării organizaționale, în timp ce versiunea ei electronică pare să câştige teren la nivelul comunicării interpesonale

Transmise personal, prin curier sau poştă, felicitările şi cadourile ce le însoțesc trebuie să-şi atingă scopul pe care specialiştii în comunicare şi l-au propus, acela de a reprezenta cât mai bine compania, valorile ei şi, nu în ultimul rând, de a răspunde gustului destinatarului. De asemenea, nu trebuie uitat faptul că, regulile de politețe impun ca pentru orice felicitare primită, trebuie să mulțumim fie în scris, fie telefonic.

În concluzie, putem spune că felicitările tipărite, transmise cu ocazia sărbătorilor religioase sau cu alte ocazii, devin tot mai mult un mod de promovare a imaginii companiei, dar în acelaşi timp sunt şi un mijloc de consolidare a relațiilor interumane, lor revenindu-le un rol important, acela de a reflecta sentimentele noastre frumoase, nesupuse excesiv modernizării.

Scrisoarea de mulțumire.

În afaceri, dacă cineva îți acordă mai mult de cinci minute din timpul său, trebuie să-i trimiți o scrisoare de mulțumire. În ultimul timp, oamenii de afaceri mai puțin preocupați de circumstanțele relațiilor interumane şi mai mult dependenți de succesul în activitate, în special de cel cuantificabil în termeni băneşti, uită de beneficiile imense ale unei scrisori de mulțumire. Diplomația este cheia succesului în afaceri. Iată doar câteva situații în care ar trebui să trimitem o scrisoare de mulțumire: după participarea la un eveniment important, după primirea unei sponsorizări, după primirea unei comenzi, după acceptarea unei întrevederi, după un interviu de angajare, după o recomandare favorabilă, după primirea unei felicitări etc.

O scrisoare de multumire va consolida legătura afectivă între cei doi parteneri de afaceri, legătură ce se va dovedi extrem de importantă în desfăşurarea afacerii.

Chiar dacă o întâlnire de afaceri s-a soldat cu un eşec, este important să trimitem o scrisoare de mulțumire celui care a încercat găsirea unor soluții avantajoase pentru amble părți. Gestul de a trimite o scrisoare de mulțumire va fi cu atât mai apreciat cu cât cel ce primeşte scrisoarea nu se aştepta.

De asemenea, o scrisoare de multumire poate fi un motiv pentru relansarea unei noi provocari sau pentru clarificarea unor elemente din corespondența anterioara.

Câteva cuvinte pe o bucată de hârtie poate aduce mari beneficii în relațiile de afaceri şi interumane.

„Doresc să vă mulțumesc pentru primirea călduroasă de care m-am bucurat la conferința organizată de dumneavoastră şi aş dori să-mi exprim din nou dorința de a consolida relațiile noastre de afaceri.

V-aş fi recunoscător dacă aş putea beneficia de ajutorul şi de competenţa dumneavoastră în vederea realizării proiectelor mele în Franţa.

Vă mulţumesc încă o dată pentru primirea excelentă şi vă rog să primiţi, domnule ……, expresia întregii mele consideraţii''.

Cărţile de vizită

Cărţile de vizită trebuie să conţină informaţii importante şi anume: numele, prenumele şi funcţia, numele complet al firmei şi adresa poştală, numărul de telefon fix şi mobil) sau fax, adresa de e-mail şi a paginii web, logo-ul. În funcţie de serviciile oferite de firma respectivă, pe cartea de vizită se mai poate adăuga un slogan sau un motto. Este bine ca aceste cărţi de vizită să fie color sau să conţină un element color (un desen etc.) Toate acestea pot face cărţile de vizită mai uşor memorabile. Cartea de vizită are un dublu rol: de informare şi de publicitate. Este o modalitate de a reţine atenţia oamenilor. Cărţile de vizită se pot oferi cu diverse ocazii : evenimente, întâlniri de afaceri, pot însoţi un cadou etc.

Dimensiunea ideală pentru cartea de vizită este de 9cm x 5cm, iar fontul trebuie să fie de cel puţin 8. De asemenea, cartonul trebuie să fie de bună calitate. Daca spatele cărţii de vizita este alb, putem adăuga o descriere succintă a serviciilor oferite de firma pe care o reprezentăm. Pentru a da valoare cărţii de vizită, putem adăuga elemente de detaliu, care individualizeaza afacerea noastră faţă de celelalte existente pe piaţă. Orice asociere cu o organizatie internaţională adaugă "greutate" cărţii de vizită. Totuşi, datele esenţiale de contact vor fi trecute pe o singură parte a cărţii de vizită; dacă aceasta este pusă într-un dosar special cu cărţi de vizită, spatele ei nu mai este vizibil.

Dacă avem colaboratori externi, toate informaţiile trebuie traduse şi într-o limbă de circulaţie internaţională.

5.5. CORESPONDENŢA ADMINISTRATIVĂ

Corespondenţa administraţiei publice se diferenţiază ca regim în funcţie de sursa ei de proveniencă. Astfel, se poate vorbi de corespondenţa internă, în cazul documentelor emise de compartimentele din interiorul unei instituţii şi de corespondenţa externă, reprezentată de documentele care sunt emise de compartimentele unei instituţii către un destinatar din afara acesteia, ori de acele documente care provin din exterior de la persoane juridice sau fizice.

În practică această diferenţiere are efect asupra modului de abordare a fiecărui tip de corespondenţă (internă sau externă), precum şi a modului de înregistrare a circulaţiei ei.

Notele de informare – reprezintă comunicatele în cadrul unei instituţii pe orizontală sau pe verticală, caz în care se pot asimila rapoartelor. Există posibilitatea folosirii notelor de informare şi în exteriorul unei autorităţi publice numai atunci când ele au ca destinatar un for ierarhic superior. Conţinutul lor constă în prezentarea unei singure situaţii concrete sau a unei sinteze a operaţiunilor sau faptelor administrative întreprinse. Conţinutul mai poate viza şi sesizarea unor situaţii materiale care afectează, determină sau sprijină desfăşurarea curentă a activităţii. Tot în categoria notelor de informare intră şi *notele verbale* care au aceeaşi formă, însă conţinutul se referă la rezultatul unor convorbiri sau acţiuni premergătoare contactelor oficiale ale unui decident. De exemplu: informarea unui ministru de către directorul său de cabinet privind contactarea şi intenţia unor investitori de a demara activităţi în domeniul său de competenţă. Această informare este necesară la stabilirea unor întrevederi.

Puncte de vedere sau acorduri de principiu[20]

Acest tip de corespondeţă internă are un caracter prealabil deciziei administrative sau realizării faptelor de competenţă materială şi este prezent când, într-o acţiune, sunt implicate mai multe compartimente.

Punctul de vedere este întâlnit în situaţia în care un compartiment de specialitate îşi exprimă poziţia în legătură cu oportunitatea unei decizii administrative ca element de valabilitate, alături de legalitate.

Acordul de principiu se emite în cazul demarării unei proceduri de achiziţie publică de către un compartiment specializat (ex.: pentru Direcţia Sisteme Informatice este necesar acordul de principiu al Direcţiei de Buget care confirmă existenţa surselor financiare şi alocarea în fila de buget).

Ca element al corespondenţei interne, acordul de principiu nu are o formă specifică, el putându-se manifesta prin aviz favorabil prealabil pe un referat supus aprobării sau ca atare, printr-un act distinct, care va purta titlul de „acord de principiu”, ori ca adresă în care obligatoriu se întâlneşte fraza „ne exprimăm acordul de principiu faţă de …..”. Există situaţii în care acordul de principiu sub forma avizului prealabil este obligatoriu pentru valabilitatea unei decizii.

Atât *punctul de vedere*, cât şi *acordul de principiu* reprezintă de fapt răspunsuri la alte elemente ale corespondenţei interne, ele neputând fi iniţiate din oficiu (excepţie face punctul de vedere pe marginea unor proiecte normative sau regulamente).

Scrisoarea însoţitoare de acte – are o largă utilizare atât în corespondenţa internă, cât şi în cea externă şi este poate cea mai clasică formă de corespondenţă;

[20] Victor, Alistar; Ion, Popescu, Slăniceanu. *Op. cit*., p. 223.

are un caracter intern când însoţeşte lucrări redirecţionate între compartimentele aceleaşi instituţii sau în cazul transmiterii de la un compartiment la altul, în cadrul unei proceduri de avizare în etape: ea păstrează forma unei adrese obişnuite, cu menţionare în formula de introducere a cauzelor care au determinat trimiterea de acte. Astfel se trimit acte[21]:

- periodic (în cazul în care există un act normativ din care reiese obligativitatea). Exemplu: înaintarea la termene dinainte stabilite a situaţiilor statistice, dările de seamă etc). În acest caz formula de introducere este: „ vă înaintăm (trimitem) alăturat…";
- la cererea unui organ ierarhic superior sau a unui alt organ al ad-ţiei de stat. În acest caz scrisoarea de trimitere de acte începe astfel: „ ca urmare a cererii (ordinului, dispoziţiei) dv. nr…. vă înaintăm alăturat….".

Actele trimise sunt trecute în cuprinsul scrisorii de însoţire, iar la anexe se menţionează numai numărul lor. Ea poate lua forma unui borderou, când avem mai multe documente transmise în anexă. Scrisoarea însoţitoare de acte are nr. de registratură, datele expeditorului, datele destinatarului, semnătura.

Memo sau nota internă – În instituţii şi firme se practică frecvent comunicarea între compartimente, servicii, birouri sau persoane prin intermediul memo-ului sau notelor interne, fiind alături de telefon principalele modalităţi de comunicare internă. Nota internă, în plus faţă de comunicarea telefonică, îşi păstrează caracteristica de filă de agendă şi are şi avantajele unei comunicări scrise, fiind înregistrată într-un dosar. Este folosită pentru transmiterea informaţiilor urgente, întrebărilor, instrucţiunilor. Într-o formă mai lungă poate servi ca raport.

În acest tip de corespondenţă nu se folosesc formule de politeţe la început şi sfârşit, acestea fiind subînţelese. Mesajul notei interne trebuie să fie cât mai scurt, conţinând o singură idee.

Cele mai multe instituţii folosesc pentru notele interne sau memo formulare standardizate. Elementele compoziţionale sunt: „ Pentru…." (numele destinatarului), .„De la…" (numele expeditorului). „Data..."(ziua, luna, anul) şi „subiectul" (o frază scurtă). Mai pot fi incluse denumirea departamentului şi numărul de telefon al expeditorului.

În ceea ce priveşte limbajul (stilul) unei note sau memo nu sunt reguli fixe. El depinde de mai mulţi factori:

- *natura mesajului*: informaţii, întrebări, cereri, răspunsuri, felicitări etc.;
- *contextul mesajului*: reacţiile probabile ale cititorului, ce s-a întâmplat înainte, cât ştie destinatarul despre subiectul notei, urgenţe şi priorităţi – rutină, criză – instrucţiuni de urmat pentru tot personalul;
- *statutul şi personalitatea destinatarului*: poziţia în organizaţie, nivel de instruire, atitudinea faţă de comunicarea scrisă etc.;

[21] Abela, Hascal; Lucreţia, Preotesiu. *Corespondenţă şi Tehnica secretariatului,* Bucureşti: Editura Didactică şi Pedagogică, 1996, p. 34.

– *relaţii între expeditor şi destinatar*: prietenie, indiferenţă, relaţii formale etc.

Stilurile notelor interne pot fi diferite. Directivele şi instrucţiunile unei persoane din conducere adresate întregului personal pot fi foarte bine scrise într-o manieră formală, într-un limbaj impersonal, pe când un mesaj trimis unui coleg poate fi scris într-o manieră conversaţională. Notele interne scrise către superiori vor fi mai pretenţioase ca stil decât cele trimise subordonaţilor. Un superior îşi poate permite un ton mai familiar, prietenesc, atunci când scrie subordonaţilor, dar se poate simţi ofensat dacă i se răspunde la fel.

Trebuie să subliniem faptul că în ultimul timp suportul (hârtia) acestui mijloc de comunicare a fost înlocuit cu cel electronic (e-mail-lul).

Procesul-verbal – este un document oficial în care se înregistrează o anumita constatare sau se consemneaza pe scurt discuţiile şi hotărârile unei anumite adunări. Există mai multe tipuri:

– proces-verbal de constatare;
– proces-verbal de predare-primire a unei gestiuni;
– proces-verbal de consemnare a unei şedinţe.

Ţinând cont de această clasificare, procesul-verbal poate avea formă şi conţinut diferit.

Procesul-verbal de constatare se întocmeşte de către una sau mai multe persoane împuternicite de un organ al statului (inspectorate) din cadrul organelor centrale sau locale de specialitate ale administraţiei publice (Inspectoratul sanitar, Inspectoratul pentru controlul calităţii etc) Acestea pot aplica sancţiuni administrative, în baza proceselor verbale încheiate. De regulă, procesele verbale sunt tipizate şi au următoarea structură:

– antetul instituţiei;
– titlu şi obiectul procesului verbal („Proces-verbal de …..’’);
– nr. de ordine şi data;
– numele şi calitatea persoanei sau persoanelor care au făcut constatarea, cu indicarea actului de împuternicire respectiv (legitimaţie, delegaţie etc.);
– consemnarea detaliată a faptelor, cu enumerarea elementelor pe care se întemeiază (constatări personale, declaraţii, documente etc);
– propuneri de sancţionare a vinovaţilor;
– menţionarea numărului de exemplare în care a fost întocmit procesul-verbal şi destinaţia fiecărui exemplar;
– semnăturile persoanelor care l-au întocmit.

Procesul- verbal de predare-primire a unei gestiuni – se încheie în urma transmiterii drepturilor şi obligaţiilor referitoare la gestiune de la cel care predă la cel care primeşte. Elementele obligatorii sunt:

– unitatea în cadrul căreia se petrece predarea-primirea;
– titlul „Proces-verbal de predare-primire”, urmat de „încheiat astăzi… ” (data completă), „pentru predarea gestiunii...” (obiectul predării);
– temeiul în baza căruia se face operațiunea:ordin, decizie etc. Se specifică dacă predarea are caracter temporar sau definitiv;
– numele şi calitatea persoanelor care participă la operațiunea de predare-primire;
– lista completă (în procesul-verbal sau în anexă) a bunurilor care fac obiectul predării-primirii. În cazul în care lista obiectelor este separată, în procesul-verbal se menționează prezența anexei;
– semnăturile precedate de cuvintele „am predat”; „am primit”; „am asistat”.

Procesul-verbal de consemnare a unei şedințe – se întocmeşte de către secretarul şedinței sau de o altă persoană însărcinate cu redactarea lui. Principalele elemente pe care trebuie să le cuprindă acest tip de proces-verbal sunt:

– antetul documentului (numele firmei, societății);
– denumirea documentului („Proces-verbal al şedinței Consiliului de Administrație’’);
– data (…„din 5 iunie 2008”);
– mențiuni prealabile (componența prezidiului, nr. de membri prezenți, absenții, invitații, numele persoanei care a deschis şedința);
– subiectul şedinței: ordinea de zi;
– consemnări: se notează pe scurt din luările de cuvânt şi concluziile pe puncte din ordinea de zi (mențiuni cu privire la hotărârile luate);
– semnătura celui care a întocmit procesul-verbal.

Procesele-verbale de şedință se înscriu într-un registru sepcial şi se numerotează în ordinea întocmirii lor.

Ca variante ale procesului verbal sunt: protocolul, minuta.

Protocolul – este un act în care se consemnează discuțiile sau înțelegerile intervenite între subunități ale aceleiaşi unități, între persoane fizice şi juridice, antrenate în rezolvarea diverselor probleme. Astfel de înțelegeri pot interveni cu privire la folosirea în comun şi în anumite condiții a unor bunuri de către două sau mai multe persoane sau unități de desfacere. Protocolul poate fi întocmit, de exemplu, şi pentru înțelegerile intervenite între unitățile de desfacere a mărfurilor şi societățile de asigurare, în vederea asigurării bunurilor cu valori ridicate, puse în vânzare populației sau pentru asigurări de persoane[22]. În acest context, în protocol se consemnează condițiile în care se face asigurarea şi vărsarea sumelor rezultate

[22] Zoica, Vlăduț; Ana, Temeş. *Corespondența comercială,* Bucureşti: Ed. Didactică şi Pedagogică, 1992, p. 98.

din prime de asigurare, precum şi comisionul ce revine celui care încheie documentul, încasează sumele şi le varsă în contul societăţii de asigurare.

De asemenea, foarte frecvent, un astfel de document (protocol) se încheie şi între sindicate şi Guvern, între diferite organisme internaţionale, unde sunt consemnate înţelegerile la care se ajung în urma unor discuţii.

Minuta – este un document care consemnează anumite înţelegeri intervenite între cel puţin două părţi, asemănându-se cu procesul-verbal. Deosebirile faţă de procesul-verbal sunt:

- constatările făcute într-o minută cuprind o situaţie la un moment dat, o propunere sau o acţiune întreprinsă;
- minuta are un caracter intermediar, de trecere de la o constatare la alta, de la o etapă la alta;
- minuta are un caracter parţial, ea suportând completări ulterioare.

Minuta administrativă – este folosită în instituţii, pentru rezolvarea problemelor în următoarele situaţii: ca document preliminar de înţelegere între delegaţii unităţilor, cu ocazia încercării acestora de a rezolva diferite probleme de interes comun; ca document încheiat în scopul de a consemna discuţiile şi înţelegerile între delegaţii agenţilor economici, cu ocazia încheierii unor contracte; ca document încheiat la recepţionarea parţială a unor lucrări şi servicii.

Încheierea – este un act oficial, întocmit de un colectiv de lucru, în care se consemnează hotărârile finale luate în cadrul unei şedinţei, cu ocazia unei constatări. Incheierea se asemănă cu procesul-verbal prin redactare şi scop şi se deosebeşte de procesul-verbal prin împrejurările în care se întocmeşte.

Încheierea administrativă – se întocmeşte între delegaţii părţilor, cu ocazia şedinţelor în care se discută condiţiile de încheiere a contractelor, neînţelegerile ivite între instituţii. Se mai foloseşte şi în cazul verificărilor unor lucrări şi servicii.

Încheierea de confimare a unui proces-verbal de contravenţie se întocmeşte de către şeful instituţiei al cărui împuternicit a încheiat procesul-verbal de constatare şi sancţionare pentru contravenţie.

Încheierea notarială – est certificarea prin care notariatul autentifică îndeplinirea unui act notarial. Încheierea de legalizare este o încheiere notarială.

Încheierea judecătorească est întocmită de organele de justiţie.

Referatul – este documentul scris în care sunt sunt prezentate aspecte concrete, date si aprecieri in legatura cu o anumita probleme, precum si propuneri de modificare a situatiei existente. Referatele sunt specifice corespondenţei interne, ele neputând fi utilizate în raporturile unei autorităţi cu mediul exterior; este cel mai important instrument de corespondenţă al administraţiei publice. Din punct de vedere relaţional, în interiorul unei autorităţi administrative, referatul face legătura între sfera execuţiei şi cea a deciziei. Referatul se utilizează în toate domeniile de activitate.

Referatul poate fi: de necesitate, de aprobare a cheltuielilor, de propunere a aplicării de sancțiuni disciplinare etc. Prin referate se propun soluții tehnice şi organizatorice menite să ducă la îmbunătățirea muncii sau la buna desfăşurare a unor acțiuni. Ele se redactează din dispoziția conduceri sau din oficiu şi se prezintă sub formă scrisă originală.

Raportul – spre deosebire de referat, poate fi utilizat şi în exteriorul autorității publice respective pe cale ierarhică, de la nivel inferior spre nivelul superior. Se prezintă sub formă scrisă şi nu necesită în mod obligatoriu răspuns sau aprobare. Cerința majoră, pentru a se asigura eficiența rapoartelor, este de a le prezenta într-o formă clară, cu conținut edificator, bazat pe cunoaşterea temeinică a problemei, cu concluzii convingătoare, argumentate.

Raportul cuprinde, de obicei, o expunere făcută de un membru al unui organ de control cu privire la îndeplinirea unei sarcini sau atribuții de serviciu, semnalarea unor stări de lucruri, prezentarea situației activității într-un compartiment de muncă.

Rapoartele se fac din oficiu sau ca urmare a unei dispoziții date de organul căruia i se prezintă, ori în temeiul unor prevederi exprese ale unor acte normative.

Elementele obligatorii ale raportului şi referatului sunt:

- titlu „Raport privind desfăşurarea activității de recepție calitativă…..” „Referat de necesitate”;
- numărul şi data;
- numele, prenumele şi funcția celui care întocmeşte referatul. În cazul raportului se specifică şi actul normativ pe baza căruia a fost efectuat controlul, numele şi calitatea persoanei care l-a semnat;

  constatările concrete, precise, pe **marginea problemelor prezentate, în alineate separate şi numerotate;**

  propunerile;

  formula de încheiere (în cazul raportului „pezentul raport a fost înheiat în ……’’);

  semnăturile precedate de calitatea sau funcția persoanelor care au efectuat controlul.

Darea de seamă – este documentul care cuprinde expunerea şi analiza activității unei instituții, într-o anumită etapă. Darea de seamă este prezentată de conducere în fața colectivului de salariați sau de acționari în cadrul Adunării generale, în şedințele de analiză a muncii, care pot avea loc lunar, trimestrial sau anual. Se întocmeşte pe baza rapoartelor de activitate prezentate de compartimentele subordonate şi a informațiilor organelor de conducere. Prezentarea activității se face în spirit critic şi autocritic, confruntându-se sarcinile prevăzute în planul de activitate cu datele

concrete ale realizărilor obținute. Se analizează atent lipsurile şi cauzele acestora, precum şi greutățile întâmpinate şi se fixează sarcini precise pentru etapa următoare.

În Adunarea generală, după citirea dării de seamă, se fac completări. De asemenea, se discută problemele ridicate, se fac propuneri, se iau hotărâri. Darea de seamă se întocmeşte după un plan şi cuprinde:

- titlul „Dare de seamă" şi se specifică a cui activitate se prezintă);
- perioada pentru care se prezintă darea de seamă;
- introducerea (se fac considerații asupra condițiilor în care se desfăşoară activitatea);
- obictivele desprinse din planul de activitate;
- analiza activității pe perioada dată;
- realizările;
- lipsurile şi cauzele lor;
- greutățile întâmpinate;
- concluziile şi propunerile.

Darea de seamă poate fi: *internă* (cuprinde analiza activității proprii pe o anumită perioadă) şi *externă (*cuprinde centralizarea datelor unităților subordonate); de asemenea, poate fi: statistică şi contabilă.

Petițiile – sunt sepecifice exclusiv al corespondeței externe. Reprezintă cererile petenților (persoane fizice sau juridice) adresate administrației, pentru a face sau a nu face un anumit lucru, pentru a emite un act administrativ. A nu se face confuzie între petiție şi plângetre. În timp ce petiția reprezintă o cerere adresată administrației, plângerea reprezintă prezentarea unei situații de fapt care lezează interesele unei persoane.

Petiția nu are o formă standard, însă trebuie să cuprindă anumite elemente obligatorii:

- cui se adresează;
- numele, adresa şi toate datele de identificare ale petentului;
- problema concretă adusă în fața administrației;
- motivația solicitării;
- semnătura şi data.

În Legea Administrației Publice, se prevede obligația administrației de a răspunde în termen de 30 de zile la petiții, indiferent dacă răspunsul este negativ sau afirmativ.

Răspunsul la petiții nu trebuie confundat cu soluționarea unei petiții prin emiterea unui act administrativ. Răspunsul la petiție poate însemna orice adresă în atenția petentului care explică refuzul sau acceptul rezolvării situației sale sau precizează stadiul soluționării. De exemplu, iată un posibil răspuns din partea Primăriei la o cerere pentru obținerea unei locuințe: „ cererea dumneavoastră nr. … ….din

data de……, adresată Primăriei a fost luată în evidență şi va fi soluționată în măsura spațiilor disponibile” sau „cererea dumneavoastră nr. din data……, adresată Primăriei a fost analizată în conformitate cu actele normative şi vă comunicăm că nu vă încadrați în categoria beneficiarilor de locuințe din fondul locativ de stat”.

Răspunsul la petiție trebuie să poarte număr de înregistrare şi dată, să facă referire la numărul şi data înregistrării petiției, să precizeze concret poziția autorității administrative, să fie semnată şi ştampilată.

Adrese de redirecționare – Se practică între autorități administrative diferite. Prin adresa de redirecționare o autoritate administrativă îşi declină competența în privința unor petiții sau adrese greşit adresate în favoarea altei autorități, spre „competentă soluționare”.

Adresele de redirecționare trebuie să cuprindă următoarele:

- antetul instituției ce remite petiția;
- autoritatea căreia îi este redirecționată petiția;
- numele şi adresa petentului;
- problema ridicată;
- numărul şi data cu care a fost înregistrată petiția;
- numărul de pagini şi, dacă este cazul, anexe;
- semnătura şi şatampila instituției.

Informări reciproce – sunt specifice relațiilor de cooperare sau parteneriat între două sau mai multe instituții şi vizează ducerea la îndeplinire a unor acorduri sau monitorizarea etapelor acelor acorduri.

De exemplu, informările reciproce între Camerele de comerț sau cele între ministere de competență generală şi ministere de competență specifică, cum ar fi:

- ministerele cu Ministerul Finanțelor în legătură cu execuția bugetului sau alte aspecte privind reglementarea regimului fondurilor publice;

- Ministerul Lucrărilor Publice cu alte autorități publice privind construcțiile şi posibilitatea unor modificări, consolidări ori expertizări. În acest caz informările reciproce reprezintă altă corespondență decât cea de avizare.

Repartițiile – au un regim special, deoarece ele se predau numai personal unei anumite persoane care are obligația de a le folosi numai pentru scopul în care i-au fost înmânate, în perioada de timp prevăzută, după aceea ele pierzându-şi valabilitatea. De menționat că acest tip de corespondență este denumit generic *repartiție,* fiecare act de acest fel având o denumire proprie şi specifică domeniului de utilizare. Iată câteva dintre domeniile şi categoriile de repartiții care sunt mai des întâlnite:[23]

În domeniul contractelor de locațiune imobiliară:

- repartiții pentru întocmirea contractelor de locuințe sociale sau din fondul locativ de stat;

[23] Victor, Alistar; Ion, Popescu-Slăniceanu. *Op. cit*., p. 235

– repartiţii pentru spaţii comerciale destinate beneficiarilor Legii 42/1991 privind protecţia revoluţionarilor;
– repartiţii pentru spaţii comerciale destinate beneficiarilor Legii privind protecţia micilor meseriaşi;

În domeniul dreptului provizoriu de uz al spaţiului aerian şi al frecvenţelor radio şi tv.:

– repartiţii provizorii până la emiterea licenţei, conform Legii Audiovizualului;
– staţii emisie-recepţie cu mai multe posturi (companii de taximetre, companii de intervenţie, pază, protecţie etc);
– repartizarea tronsoanelor de zbor pentru companiile aeriene ce operează pe teritoriul naţional al României.

Citaţiile – se transmit numai între instituţii diferite. Ele au un caracter similar convocărilor care sunt specifice corespondeţei interne. Exemple de citaţii, altele decât cele judecătoreşti:

– cele ale Camerelor de comerţ şi industrie pentru arbitraje;
– cele ale autorităţilor portuare pentru comunicarea de decizii căpitanilor navelor acostate;
– cele ale organelor de poliţie pentru soluţionarea unor anchete (a nu se confunda cu citaţiile emise de Parchet sau citaţiile instanţelor în cauze penale).

Navetele[24] – se prezintă sub forma comunicărilor între compartimentele aceleaşi autorităţi ca proceduri prealabile adoptării deciziei administrative. Există două categorii, şi anume:

1. Adresele provenite de la compartimentele de administrare a patrimoniului şi transmise decidentului (de exemplu: comunicările de spaţii libere cu destinaţie locativă sau cu alte destinaţii transmise de direcţiile, regiile sau societăţile de administrare Consiliilor locale sau primăriilor pentru emiterea de repartiţii).
2. Comunicări între instituţiile sau compartimentele aceluiaşi sistem, ori între societăţi cu aceleaşi atribuţii care iau parte la o înţelegere. Astfel, amintim de navetele sau comunicările din diferite domenii:

– transporturi – transmiterea între regionalele de cale ferată, companiile aeriene etc. a diagramelor cu locurile disponibile pentru rezervarea şi vânzarea de bilete;

[24] Ibidem., p. 233.

– acorduri de tranzitare – comunicarea de la autoritatea ce dă avizul de tranzitare la autoritatea de graniță, care controlează accesul;
– transmiterea situațiilor privind debitorii de la diverse autorități administrative la administrațiile financiare ori direcțiile de taxe şi impozite locale pentru executări.

Navetele au caracter temporar, ele fiind valabile doar pentru perioada de timp prevăzută în ele.

Acte de dispoziție şi decizie

Activitatea de bază a fiecărei organizații, activitate care derivă din legea lor organică, este adusă la îndeplinire de organele de conducere prin ordine, decizi, dispoziții şi care au un caracter obligatoriu.

Ordinul – este un act specific ministrului şi are valabilitate pentru ramura de activitate pe care o coordonează. Este un act de dispoziție, la fel ca şi decizia. În unele unități economice (în funcție de dependența lor) ordinul primeşte utilitate identică cu decizia, iar elementele pe care trebuie să le cuprindă un ordin sunt, de cele mai multe ori, identice cu cele ale deciziei.

În unele cazuri, funcțiile ordinului sunt cumulate cu cele ale circularei, obținând astfel un nou tip de document – ordinul circular.

Decizia – este un act de dispoziție ce se emite de conducerea unei instituții pentru: imputarea unor lipsuri, schimbarea din funcție a unor persoane care s-au dovedit necorespunzătoare, sancționarea unor salariați , numiri în funcție etc.

Dispoziția – poate fi dată de orice persoană cu funcție.

Caracteristici de redactare. Aceste tipuri de acte au o structură similară şi cuprind:
– denumirea unității emitente;
– titlul, numărul şi data actului;
– preambulul (mențiuni prealabile): prevederea legală care dă dreptul organului respectiv de a emite asemenea acte şi temeiul care justifică emiterea, prin formulele: „ având în vedere…”, „pe baza …”, „în temeiul…”;
– formula de dispoziție: „emite următorul ordin (decizie, dispoziție)”, precedată de arătarea calității emitentului;
– conținutul, grupat pe puncte numerotate;
– încheierea (numerotată în continuare), cuprinzând organul sau organele (direcții, servicii etc) care urmează să aducă la îndeplinire actul în cauză;
– semnătura emitentului (precedată de indicarea funcției).

Astfel de acte pot exprimă voința mai multor organe, deci, pot fi emise în comun de acestea şi semnate de conducătorii fiecăruia dintre ele.

Instrucțiunile – sunt, în general, acte completitive, explicative, de detaliere a unor acte cu caracter normativ (legi, ordine etc). Ele au acelaşi caracter normativ ca şi reglementările pe care le însoțesc. Sistematizarea instrucțiunilor se face pe părți, capitole, articole, paragrafe etc.

Circulara – este documentul prin care un organ ierarhic superior, transmite unităților din subordine, concomitent şi cu acelaşi conținut dispoziții sau îndrumări. O caracteristică de dactilografiere a scrisorii circulare constă în aceea că ea se scrie în mai multe exemplare, adresa destinatarului completându-se pe fiecare exemplar separat. Copiile, având valoarea originalului, se expediază cu semnătura conducătorului şi ştampila unității.

Scrisorile de acest tip au un titlu (ca şi actele) şi un număr propriu de ordine (ex.: „Instrucțiunea nr…", „Circulara nr…Ordinul nr. , Decizia nr….").

Instrucțiunile şi circularele nu suportă răspuns. La destinatar ele primesc rezoluția „ în evidență", pentru a fi avute permanent în vedere. Ele au o singură semnătură – a conducătorului.

Actele doveditoare **–** sunt actele care se eliberează la cererea persoanelor fizice sau juridice, în scopul atestării unor calități sau a recunoaşterii unor drepturi.

Adeverința – este documentul emis de o instituție la cererea unei persoane fizice prin care se atestă un drept, un fapt, o situație. Adeverința se eliberează pe baza unor acte, documente, registre etc., în care sunt consemnate elementele care fac obiectul adeverinței. De ex., adeverința eliberată de circa financiară pe baza rolului financiar, prin care se atestă existența sau inexistența unui debit; adeverința eliberată celor care frecventează o formă de învățământ pe baza documentelor şcolare; adeverința eliberată de unități salariaților care îşi desfăşoară activitatea în cadrul acestora este cel mai frecvent tip de adeverință, eliberată pe baza deciziilor de încadrare, a datelor înscrise în carnetul de muncă etc.

Elementele adeverinței sunt: antetul, numărul şi data, titlul „adeverință", atestarea dreptului sau faptului respectiv, indicarea scopului („prezenta a fost eliberată pentru a-i servi la…"), semnătura (semnăturile), ştampila unității emitente. În ultimul timp se folosesc formulare tipizate.

Certificatul – este un document eliberat de un organ de stat specializat, prin care se atestă drepturi sau fapte deosebite: certificat de căsătorie, de studii, de deces etc.

Certificatele sunt documente tipizate, cu rubricație specifică pentru faptele care se atestă şi care sunt extrase, în general, din registre.

Delegația – este actul care atestă delegarea de autoritate, în mod expres, a unei anumite persoane pentru o anumită problemă sau grup de probleme, pe o perioadă de timp determinată.

Pe baza delegării de autoritate sub forma delegației, o persoană îl reprezintă pe emitentul actului şi acționează cu depline puteri în numele acestuia, pentru

problemele menționate în delegație. Este un act de largă circulație, specialiştii din unități fiind delegați pentru a participa la şedințe, contractări, recepționări de produse sau lucrări, controale, verificări etc.

Personalul Oficiului juridic este delegat pentru a reprezenta interesele unității în justiție.

În afara elementelor obişnuite ale oricărui document oficial (antet, nr., dată, semnătura, ştampilă), ca elemente obligatorii, specifice delegației apar: titlul „delegație", obiectul delegației, actul de identitate al delegatului (B.I. sau C.I cu nr., seria şi emitentul), perioada de valabilitate a delegației.

Chitanța – este un înscris prin care se certifică predarea-primirea unei sume de bani. Ea cuprinde ca elemente obligatorii: titlul „chitanță", data, numele şi adresa celui care a predat suma de bani, suma de bani (în cifre şi litere), semnătura celui care a predat şi a celui care a primit. Chitanța poate fi un act tipizat, şi anume, pentru plățile făcute unor organe de stat (chitanța de plată a impozitelor, a abonamentelor RTV etc.)

5.6. CORESPONDENȚA JURIDICĂ

În cadrul corespondenței oficiale un loc important îl ocupă scrisorile cu conținut juridic, fie că este vorba de apariția, stingerea sau modificări de obligații juridice. În desfăşurarea activității lor, agenții economici intră, în mod inevitabil, în relații cu organele de justiție (judecători, tribunale etc) .

Iată câteva tipuri de scrisori specifice domeniului juridic: scrisori (cereri) de acționare în judecată, întâmpinări, cereri de recurs înaintate de reclamanți sau de pârâți şi citații emise de organele judecătoreşti.

Cererea de acționare în justiție se formulează de reclamant şi se înaintează organului de justiție, în vederea recuperării unor drepturi ce i se cuvin din relațiile contractuale cu alți agenți economici, din imputații sau din alte operații. Desigur că acționarea în judecată se face numai după ce au fost epuizate toate posibilitățile de rezolvare a litigiului pe cale amiabilă.

Cererea de acționare în judecată trebuie să cuprindă, în principal, următoarele: date de identificare a reclamantului şi a pârâtului, solicitarea de a rezolva litigiul în favoarea reclamantului, valoarea litigiului, motivele pentru acționarea în justiție, mențiuni din care să rezulte că au fost epuizate toate posiblilitățile de rezolvare a diferendului prin înțelegere între părți.

De regulă, cererii i se anexează şi diverse documente care pot să probeze în justiție cele relatate.

În cazul în care acțiunea a fost respinsă prin sentința instanței de fond, reclamantul are dreptul ca în termen legal să formuleze *cererea de recurs* în care, pe lângă datele generale, sunt menționate şi motivele pe care se sprijină cererea.

Cererea de recurs poate fi formulată, de asemenea, şi de către pârât în situaţia în care instanţa a admis acţiunea reclamantului, iar pârâtul este nemulţumit de hotărârea pronunţată.

Faţă de cererea de acţionare în judecată şi de recurs, pârâtul poate să formuleze *„întâmpinare”*, pe care o depune la organul judecătoresc. În această „întâmpinare’’se menţionează motivele pentru care nu este de acord cu cererea formulată de reclamant. Această scrisoare are o formă tip şi cuprinde: destinatarul (preşedintele instanţei investite); datele personale de identificare în baza actului de identitate şi calitatea în care se depune prezenta scrisoare de întâmpinare; punctul de vedere al autorului şi cererea către instanţă urmată de motivarea în fapt şi în drept a cererii sale; se încheie obligatoriu cu prezentarea probelor de care înţelege să se folosească; numele şi prenumele în clar şi semnătura olografă.

Partea pârâtă este solicitată de către organele judecătoreşti să se prezinte în faţa instanţei de judecată, în vederea dezbaterii problemelor în litigiu, prin citaţia pe care o emite.

Citaţia reprezintă invitaţia oficială scrisă, prin care persoanele fizice sau juridice (prin reprezentantul legal) sunt chemate să se înfăţişeze la o anumită dată în faţa unei instanţe judecătoreşti sau a altei autorităţi. Persoanele citate de organele judecătoreşti pot avea calitatea de pârâte sau de martori. Se prezintă sub forma unui formular tipizat şi cuprinde următoarele elemente: autoritatea emitentă (instanţa, gradul, localitatea, secţia sau completul); titlul „CITAŢIE”, destinatarul şi datele de identificare unde urmează a se îndeplini procedura; se precizează obiectul citaţiei (nr. dosar, cauză, părţi), este datată, semnată şi ştampilată.

Notificarea – are rol de înştiinţare făcută formal, utilizează atât în relaţiile comerciale, cât şi în cele juridice. Notificarea se redactează în mai multe exemplare, după caz, şi cuprinde: datele celui care notifică, numele/titlul corespondenţei, datele celor notificaţi, elementul de conţinut al notificări, numărul de exemplare, efectele ce derivă din prezenta notificare pentru cei în cauză, semnătura celui care notifică, autoritatea care a autentificat sau legalizat notificarea.

5.7. CORESPONDENŢA DIPLOMATICĂ

Un rol deosebit în relaţiile internaţionale între state îl ocupă corespondenţa diplomatică. La întocmirea acesteia, emitentul trebuie să pornească de la sarcinile concrete, obiectivele pe care le urmăreşte pentru transpunerea în viaţă a politicii externe a statului său. Emitentul trebuie, de asemenea, să cunoască importanţa problemei pe care vrea s-o abordeze în documentul respectiv, istoria problemei, stadiul de soluţionare, aspectele juridice. În funcţie de aceste considerente, emitentul decide asupra genului de document diplomatic: scrisoare de acreditare, notă verbală, nota semnată, scrisoare personală, aide-memoire, memorandum, mesaj de felicitare

etc. Ele se deosebesc între ele prin importanță, destinație, formulări protocolare. Stilul corespondenței diplomatice este mult mai sobru şi mai reverențios decât al celorlalte tipuri de corespondență. Modul de transmitere este, în general, curieratul şi are întotdeauna forma scrisă în original şi presupune semnătura olografă.

Fiind vorba de implicarea unui stat, suportul pe care este redactată corespondența este foaia cu antet sau filigranată cu însemnele expeditorului.

Deşi, în mod formal, fiecare stat are dreptul de a folosi limba sa națională, în corespondența diplomatică, avându-se în vedere dificultățile ce se pot ivi pentru soluționare operativă a problemelor abordate, se practică ataşarea la documentul emis în limba națională a expeditorului şi o traducere a documentului în limba destinatarului. Pe documentul tradus se scrie „traducere neoficială'', chiar dacă acesta a fost tradus de un specialist.

Pentru uşurarea comunicării în scris, unele ambasade convin cu Ministerul Afacerilor Externe din țara de reşedință ca, pe bază de reciprocitate, să se corespondeze fie numai în limba națională, fie numai în limba țării de reşedință. Atunci când este vorba de limbi de circulație foarte restrânsă, se convine asupra utilizării unei terțe limbi, de regulă de circulație internațională.

Tipuri de corespondență diplomatică[16]

Nota verbală – se foloseşte între o misiune diplomatică şi Ministerul Afacerilor Externe sau între Ministerele de Externe ale celor două state. Nota verbală o comunicare scrisă, nesemnată, purtând doar sigiliul Ministrului Afacerilor Externe sau al Misiunii Diplomatice de la care se emite. Notele verbale reprezintă, de regulă, o importanță diplomatică secundară.

Nota semnată – este documentul diplomatic solemn care se adresează de către Ministerul Afacerilor Externe şefului misiunii diplomatice sau invers; Nu trebuie să lipsească formulele de politețe.

Scrisoarea personală – se foloseşte între ambasador şi ministrul afacerilor externe şi nu angajează statele. Este mai puțin protocolară şi are caracter personal.

Nota colectivă este modalitatea prin care mai mulți reprezentanți ai statelor acreditante se adresează unui guvern şi se trimite ministrului afacerilor externe.

- notele identice şi notele paralele sunt note cu acelaşi conținut, care sunt prezentate simultan;
- notele circulare sunt utilizate pentru a comunica informațiile curente, de ordin particular sau administrativ.

Aide-memoire este documentul diplomatic care rezumă aspecte ale relațiilor dintre state şi expune consecințele juridice ale unor fapte. Este o notă diplomatică

[16] Rizescu, Gheorghe. *Diplomația Parlamentară,* Bucureşti: Editura Lumina Lex, 2000, p. 86-87

înmânată de un agent diplomatic celeilalte părți, în cursul unor tratative sau convorbiri, cu scopul de a rezuma problema discutată, a preciza anumite aspete. Aide-memoire nu conține formule de politețe şi nici nu se semnează; se adresează ministrului afacerilor externe.

Memorandum-ul este un aide-memoire mai complet, care, spre deosebire de acesta, prezintă şi o istorie a problemei apărute şi justifică politica urmată de statul acreditant față de problema în cauză.

Rapoartele diplomatice – privesc informarea ministerului de externe de către misiunile diplomatice cu privire la îndeplinirea instrucțiunilor primite. Rapoartele sunt periodice. Raportul diplomatic poate fi darea de seamă despre executarea misiunii în general.

Scrisoarea de acreditare este prezentată de reprezentantul misiunii diplomatice (ambasadorul) preşedintelui țării unde a fost acreditat. Scrisoare este semnată de preşedintele şi ministrul afacerilor externe din țara de unde vine diplomatul.

Iată câteva dintre formulele protocolare utilizate în următoarele situații: la începutul scrisorii (I), în formula de adresare (II), în formula finală (III):

Pentru Preşedintele unei țări

I. Excelenței Sale, Domnul (numele), Preşedinte al (numele țării sau al republicii);

Sau

Domnului (numele), Preşedinte al (numele țării sau al republicii).

II. Domnule Preşedinte;

III. Vă rog să agreați, Domnule Preşedinte, expresia înaltei mele considerații;

Sau

O rog pe Excelența Voastră să agreeze/accepte expresia înaltei mele considerații.

Folosirea titlului de „Excelență" față de un şef de stat străin este facultativă. Acest titlu nu se foloseşte, de exemplu, pentru preşedintele Statelor Unite, nefiind utilizat în protocolul american, decât în cazul unui ambasador străin.

Pentru Primul-Ministru

I. Domnului (numele), Primul-Ministru al Guvernului (sau numele țării);

II. Domnule Prim-Ministru,

III. Vă rog să agreați/primiți, Domnule Prim-Ministru, expresia înaltei mele considerații.

Pentru un ministru

I. Domnului (numele), Ministru al (numele ministerului);
II. Domnule Ministru,
III. Vă rog să agreați/primiți, Domnule Ministru, expresia înaltei mele considerații.

Pentru un deputat

I. Domnului (numele), Deputat de (numele circumscripției)
II. Domnule Deputat,
III. Vă rog să primiți, Domnule Deputat, expresia……..

Pentru un primar

I. Domnului (numele), Primar al (numele orașului);
II. Domnule Primar,
III. Vă rog să agreați/primiți, Domnule Primar,…….

Iată şi alte formule protocolare de interpelare şi menționare:

- regele şi regina (în țările în care funcționează instituția monarhiei): pot fi interpelați cu formula *Majestatea Voastră* şi menționați cu *Majestatea Sa.*
- Papa de la Vatican, în calitatea sa de suveran al Bisericii Catolice, este interpelat cu *Sanctitatea Voastră* şi este menționat cu *Sfinția Sa, Sanctitatea Sa.*
- Patriarhul Bisericii Ortodoxe este interpelat cu *Preafericirea Voastră, Părinte Patriarh…* şi menționat cu *Preafericitul* sau *Preafericirea Sa, Părintele Patriarh…''*
- Un mitropolit ortodox ese apelat cu *Înalt Prea Sfinția Voastră* şi menționat cu *Înalt Prea Sfințitul;*

CAPITOLUL VI

MODELE DE SCRISORI

CURRICULUM VITAE

Florentina POPESCU
Sr. Narciselor, nr. 44 FOTO
BUCUREŞTI, sector 3
Tel.: 6 767 347
30 de ani, căsătorită
l copil

PREGĂTIRE

1990: Diploma Facultății de Jurnalistică Bucureşti

EXPERIENȚĂ PROFESIONALĂ

1990-1992: Stagiul la ziarul „România Liberă”, la serviciul Externe: cercetări documentare.

1992-2000: Societatea Europresse (150 de salariați – cifra de afaceri) Editare reviste tehnice de construcții.

– director de comunicare la Departamentul de relații publice.

Am creat acest post, am dus o politică de promovare directă a publicațiilor, sporind astfel tirajul cu 26%.

Am organizat mese rotunde între profesioniştii din construcții, ceea ce a permis redacției să modernizeze revista, răspunzând mai precis cerințelor cititorilor.

Am participat din partea societății la diverse expoziții, reuşind astfel contactarea de noi clienți.

Din 2000: Societatea Petrox-România (petrochimie, filială a Petrox), cu sediul social în Dallas, SUA, având un nr. de 2700 angajați, iar cifra de afaceri este de ... mii lei (dolari).

– director de comunicare internă

Am conceput şi realizat un film despre firma noastră, film premiat la Festivalul internațional al filmului de firme.

Am inițiat, redactat şi difuzat o revistă de firmă, care a înlocuit alte forme de informare tehnică existente.

DIVERSE: Limbi străine cunoscute:
Engleza: citit, vorbit,scris
Germana: citit, vorbit, scris.

Hobby-uri: cinematografia, teatru

C U R R I C U L U M V I T A E

Nume:	POPESCU
Prenume:	DANIELA AIDA
Data şi locul naşterii:	11 octombrie 1980, Buzău
Starea civilă:	Necăsătorită
Adresa:	Calea Crângaşi nr. 43, Bl.16, Sc.B, ap.3, Bucureşti Telefon: 0722 870 157
Obiectiv**:**	**Obținerea unui post de secretară-dactilografă în societatea dumneavoastră**

Studii:

1994-1998:	Colegiul Naţional „B.P.Haşdeu”, Buzău
l998 şi în prezent:	Universitatea din Bucureşti, Colegiul de Birotică

Experienţă:

Martie-Iunie 2000:	Agenţia de Presă „AM Presa” Bucureşti *Tehnoredactor*
Iunie 2000 şi în prezent:	Cabinet de avocatură „Muşat&Asociaţii” Bucureşti *Secretară personală*
Alte informaţii:	Operare PC – Word, Excel – foarte bine. Adaptabilitate pentru lucrul în echipă, operativitate, eficienţă, punctualitate, spirit organizatoric, disponibilitate pentru program prelungit, posesoare permis de conducere categoria B.
Limbi străine:	engleza – scris şi vorbit – foarte bine franceza – vorbit
Hobby-uri:	muzica şi călătoriile.

Scrisoare de intenţie

GHERASE ANA
Str. Constructorilor, nr. 56
Sector 6, B u c u r e ş t i
Tel.: 647 73 40

Către
SC FORT SRL
Str. Lalelelor, nr.43, sector 1
B u c u r e ş t i

În atenţia Domnului Director

Mă numesc Gherase Ana, studentă în ultimul an la Departamentul de Asistenţă Managerială şi Secretariat din cadrul Universităţii din Bucureşti.

Vă trimit această scrisoare de intenție ca demers în exploatarea unei oportunități de angajare la firma dumneavoastră. Consider că postul pe care îl solicit şi despre care am citit în ,,România liberă" din 3 aprilie 2008 se potriveşte cu aspirațiile mele profesionale şi în acelaşi timp îmi oferă ocazia de a lucra într-un mediu profesional, oferit de firma dumneavoastră.

După cum am menționat şi în Curriculum Vitae, consider că am cunoştințe de specialitate solide, dobândite în cadrul renumitului cabinet de avocatură MUŞAT&ASOCIAȚII.

Activitatea actuală, precum şi cunoştințele mele teoretice şi practice mă aşază într-o poziție familiară cu activitatea desfăşurată de societatea dvs. şi sunt convinsă că aptitudinile şi experiența mea vor fi utile.

În ceea ce priveşte oferta mea de colaborare, aceasta vizează aptitudinile şi performanțele mele profesionale, acumulate până în prezent: putere de muncă deosebită, rapiditatea de integrare într-un mediu profesional organizat, caracter autodidact, dominat de dorința de perfecționare, putere de sinteză, abilități de comunicare.

Apreciez că prezența mea la un interviu ar fi utilă ambelor părți.

În speranța unei aprecieri favorabile intențiilor mele, vă rog să primiți, Domnule Director, expresia deosebitei mele considerații.

Gherase Ana

Data….
Scrisoare de intenție:

Alexandru POPA
Str. Narciselor 23
BUCUREŞTI, sector 3

20 februarie 2003

SC FORTY SRL
Str. Norilor 23
B u c u r e ş t i, sector 4

În atenția Domnului director comercial

Domnule Director,

Ion ALEXANDRU, director al Agenției AMIRRAX, căreia i-ați încredințat publicitatea, mi-a vorbit recent despre dinamismul întreprinderii dumneavoastră şi despre dorința dumneavoastră de a dezvolta o rețea de export în Germania.

.

În societatea la care lucrez acum, am înființat o rețea de acest tip în Austria, care a permis, în 3 ani, creşterea cifrei de afaceri a firmei cu 40%.

Cunoaşterea perfectă a mentalităților, a piețelor şi a limbii germane îmi permite să vă ofer o colaborare eficace în proiectele dumneavoastră de extindere.

C.V.-ul anexat vă va permite să apreciați mai bine experiența mea.

Dacă sunteți interesat de competențele mele, voi fi fericit să vă întâlnesc pentru a vă furniza informații mai cuprinzătoare.

Vă rog să primiți, Domnule Director, expresia înaltei mele considerații.

Semnătura

Scrisoare de intenție

Stimați domni,

Ca urmare a anunțului dumneavoastră, publicat în ziarul „România liberă" din 15 decembrie 2002, doresc să-mi depun candidatura pentru postul de responsabil cu studii de piață.

Am absolvit Academia de Studii Economice din Bucureşti în septembrie 1998, obținând licența cu media 9, în specialitatea Finanțe-Bănci. În luna iunie a

anului următor am obținut diploma de la CIM. În timpul facultății m-am specializat în domeniul „Studii de piață” şi am efectuat un stagiu de un an la firma Johnson&Taylor din Londra.

De la terminarea studiile universitare ocup postul de asistent în probleme de cercetare a pieței la Agenția de turism „Albatros’’. În prezent, sunt în căutarea unor oportunități de a pune în aplicare, într-o întreprindere mai mare şi mai mult orientată către piață, cunoştințele şi experiența pe care le-am acumulat.

Vă trimit anexat un Curriculum Vitae, precum şi numele a două persoane care vă pot oferi scrisori de recomandare.

În speranța că v-am reținut atenția, vă mulțumesc pentru amabilitatea de a da curs cererii mele.

Daniela Pop

Anexă: Curriculum Vitae

Stimați Domni,

Anunțul dumneavoastră, publicat în „România liberă” din 13 martie 2008, mi-a reținut imediat atenția şi îmi permit să-mi depun candidatura pentru postul de secretară.

După cum puteți constata din C.V-ul anexat, sunt încă studentă şi nu am o diplomă universitară, dar sper ca acest lucru să nu constituie un impediment în luarea în considerare a candidaturii mele.

Consider că lipsa mea de experiență în domeniul secretariatului este compensată de capacitatea şi plăcerea de a învăța rapid lucruri noi şi de faptul că sunt ambițioasă şi foarte motivată.

De asemenea, sunt sigură că, lucrând pentru dumneavoastră, mi se va oferi prilejul de a desfăşura o activitate dinamică într-o companie în plină dezvoltare.

Vă stau la dispoziție pentru a vă furniza mai multe amănunte în cadrul unei discuții.

În aşteptarea răspunsului dumneavoastră, vă rog să primiți, domnilor, expresia întregii mele considerații.

Horia Daniela Alice

Anexă: C.V.

Scrisoare de recomandare

RADIO ROMÂNIA-EUROPA
Bucureşti, Str. Narciselor 55, sector 1
Tel.: 433 22 23; Fax: 4332424
htp:// www.radio.ro-eur.ro

RECOMANDARE

Doamna Popescu Amelia, născută în data de 12 octombrie 1970 la Braşov, a lucrat în calitate de colaborator permanent la postul nostru de radio în perioada 1 martie 1999-31 octombrie 2008.

Doamna Popescu a activat, în principal, în cadrul Redacţiei Ştiri Locale, având responsabilitatea pregătirii materialelor pentru buletinul de ştiri. Totodată, pe baza unor subiecte pe care le propunea conducerii redacţiei, doamna Popescu a realizat săptămânal câte un interviu şi un reportaj de câte 15 minute fiecare. Pe lângă acestea, doamna Popescu a realizat şi o serie de materiale radiofonice pentru Redacţia culturală: cronici de teatru, relatări de la vernisajul unor expoziţii găzduite de Muzeul de Artă, reportaje privind manifestările Festivalul „Tudor Arghezi" de la Facultatea de Litere etc.

Doamna Popescu şi-a încheiat activitatea la postul de radio România-Europa, la cererea sa, la data de 1 noiembrie 2008, deoarece şi-a stabilit domiciliul în oraşul natal.

Avem convingerea că doamna Popescu Amelia va realiza în continuare o frumoasă carieră în domeniul jurnalistic şi o recomandăm cu toată căldura.

Aurelian Popescu
DIRECTOR GENERAL

SC FISCHER INTERNATIONAL SA
Str. Barajul Dunării, nr. 35
B u c u r e ş t i, sector 1
Tel./Fax: 324 84 05

Către

EKO ELECTRONICS
Aleea Trandafirilor, nr.14
B u c u r e ş t i, sector 2

În atenţia Domnului Mircea Popescu, director Resurse Umane

Domnule Director,

Domnişoara Gherase Ana a lucrat în firma noastră în perioadă 1 ianuarie 2006 - 1 decembrie 2008, ocupând postul de secretară.

În această perioadă, a pregătit diverse lucrări şi documente, dovedind discreție, încredere, reale calități pentru munca de secretariat.

În consecință, o recomand cu încredere pe domnişoara Ana Gherase pentru postul de asistent manager la firma dv.

Cu deosebită considerație,

D I R E C T O R,

Ion Ion

Prof.dr. Dumitru Popescu
Colegiul de Administrație şi Secretariat
Catedra de Birotică
Tel.: 021. 645.45.45

RECOMANDARE

Stimați Domni,

Vă scriu în calitate de profesor universitar la catedra de Birotică a Colegiului de Administrație şi Secretariat, pentru a susține candidatura fostei mele studente

Alexandra Ion, în vederea ocupării postului de asistent manager din cadrul firmei dumneavoastră.

În cei trei ani în care am predat diverse cursuri de specialitate la grupa Alexandrei şi mai ales, în ultima perioadă, în calitate de îndrumător pentru lucrarea de licență, am fost plăcut impresionat de seriozitatea şi temeinicia cunoştințelor acestei studente.

Am convingerea că maturitatea cu care a abordat pregătirea în anii studenției, potențialul ei intelectual şi entuziasmul vârstei, fac din Alexandra persoana potrivită pentru postul vacant anunțat de firma dvs.

În consecință, o recomand cu toată căldura pe absolventa Alexandra Ion pentru o carieră în firma dvs.

Cu deosebită stimă,

Prof.univ. dr. Popescu Dumitru

Cerere personală

DOMNULE DIRECTOR GENERAL,

Subsemnata, Vasilescu Alina, angajată a Autorității Aeronautice Civile Române, Departament Resurse Umane, în funcția de dactilografă, vă rog a-mi aproba eliberarea unei copii după Cartea de muncă.

Solicit aceasta, pentru depunerea unui dosar de girant la B.C.R.

Vă mulțumesc.

Data Semnătura

DOMNULUI DIRECTOR GENRAL AL AUTORITĂȚII AERONAUTICE CIVILE ROMÂNE

Cerere peresonală

DOMNULE DIRECTOR,

Subsemnata, Dalu I. Valentina, angajată a companiei pe care o conduceți, vă rog să-mi aprobați cererea de concediu de odihnă, începând cu data de 1 mai 2008 până la 20 mai a.c.

Solicit ca drepturile băneşti aferente concediului legal de odihnă să le primesc odată cu încasarea salariului pe luna iunie a.c.

Vă mulțumesc.

Data Semnătura

DOMNULUI DIRECTOR AL COMPANIEI PHILIPS S.A

Cerere personală

DOMNULE PREŞEDINTE,

Subsemnata, Dalu Valentina, membră a Asociației de locatari pe care o conduceți, cu sediul în Str. Speranței nr.5, bl.13, sector 2, Bucureşti, proprietara apartamentului 56, etaj, 4, sc. 2, vă rog a-mi aproba suspendarea cheltuielilor de întreținere pe o perioadă de 2 (două) luni (01.08.2008-01.10.2008).

Solicit aceasta, deoarece, în perioada mai sus menționată, voi fi plecată din țară.

În speranța că cererea mea va fi onorată, vă mulțumesc.

Data Semnătura

DOMNULUI PREŞEDINTE AL ASOCIAȚIEI DE LOCATARI

Cerere oficială
SOCIETATEA COMERCIALĂ…….. (transmitere dosar pensionare)
Serviciul Personal, Retribuirea Muncii
7878 Bucureşti, Str. Plopilor 45, sector 1 Nr……/…….2003

Către

OFICIUL DE PENSII AL SECTORULU 5
Bucureşti, Str. Narciselor 45

Vă înaintăm dosarul domnului…….., domiciliat în Bucureşti, str. Plantelor 34, sector 6, în vederea pensionării pentru limită de vârstă.

Domnul…….lucrează în societatea noastră ca referent la Departamentul Relații cu Publicul.

La dosar se află următoarele acte:

- cartea de muncă, Seria 105-107
- fişa de pensie.

Vă rugăm, în conformitate cu Legea nr…… şi modificările ulterioare, să supuneți spre aprobare cererea împreună cu actele anexate Comisiei pentru strabilirea pensiei de limită de vîrstă, în vererea emiterii deciziei de pensionare.

Menționăm că sus-numitul solicită pensionarea începând cu data de…..

Dosarul a fost analizat de către comisia constituită potrivit art……din Legea nr…… în şedința din data de ……., aşa cum rezultă din procesul-verbal nr. 5 şi care a hotărât pensionare cu data de …. a domnului …….

D I R E C T O R,
Pop Marilena

ŞEF DEPARTAMENT,
Alexe Ioan

Cerere de sponsorizare

UNIUNEA ARTIŞTILOR PLASTICI
Str. Căderea Bastiliei, nr. 5
7142 Bucureşti, sector 1
Tel./Fax: 021 423.45.56

Către

GRIFKO INTERNATIONAL
Str. Lacul Tei 45
7456 Bucureşti, sector 2

În atenția Domnului Preşedinte

Conducerea Uniunii Artiştilor Plastici vă solicită, prin prezenta, sprijinul dumneavoastră şi al firmei pe care o reprezentați în următoarea problemă: uniunea noastră decernează anual, încă de la înființarea ei, premii în domeniul artelor plastice.

Înainte de 1990, aceste premii erau substanțiale şi puteau recompensa activitatea eminentă a unui artist. După această dată, valoarea materială a acestor premii s-a diminuat, devenind în prezent aproape simbolică.

Din nefericire nu putem schimba această situație şi ne-am gândit să apelăm la înțelegerea şi sprijinul societăților comerciale de prestigiu din România.

Am fi bucuroşi şi recunoscători dacă firma pe care o conduceți ar veni în întâmpinarea acestei solicitări.

Cu mulțumiri,

PREŞEDINTE,

Mircea Ionescu

Cerere de colaborare
INSTITUTUL DE ARHITECTURĂ „ION MINCU”
Bucureşti, Str. Academiei 45 Nr……./……..
Tel.643.45.45; Fax: 643.66.66

Către

ŞCOALA SUPERIOARĂ DE ARHITECTURĂ

00361 Chişinău
Str. Unirii, 34-38
Domnului prof.univ.dr. Popa Ion, Rector

Stimate Domnule Rector,

Vă aducem la cunoştinţă că Institutul de Arhitectură din Bucureşti doreşte colaborarea cu institutul dvs., în cadrul Programului NEW EUROPE.

Programul cuprinde schimburi de studenţi şi cadre didactice între instituţii de acelaşi fel, având în vedere toate marile şcoli de arhitectură din Europa.

Integrarea în acest program are drept scop nu numai schimbul de experienţă, ci şi o mai bună cunoaştere a realităţilor cultural-arhitecturale, mai vechi sau mai noi, din Europa.

În speranţa unei colaborări în cadrul programului mai sus-menţionat, aşteptăm răspunsul dumneavoastră.

Cu deosebită stimă,
R E C T O R,
Pop Ioan

Cerere de despăgubire

CARGILL „ AGRICULTURA" S.R.L.
Str. Gala Galaction nr. 67
67878 Bucureşti, sector 2
Tel./fax: 021 345.56.56

Către

S.C. ASTRA S.A
Str. Vulturilor 43
7656 B u c u r e ş t i, sector 3

În atenția Domnului Silvestru

Vă rugăm să viraţi în contul unităţii ITB CICLOP contravaloarea reparaţiilor la auto nr.B-78-CRE, reprezentând suma de 2 134 lei.

Ana Matei Agaton

GENERAL MANAGER,

Cerere de ofertă

AUTORITATEA AERONAUTICĂ
CIVILĂ ROMÂNA
Şos. Bucureşti-Ploieşti, km. 20
Tel. : (401) 3124538
Fax : (401) 203 26 26

Către
Allianz Romania S.R.L.

Str. Florilor 43
Bucureşti, sector 1

În atenția Directorului general

Vă rugăm să ne transmiteți cât mai curând posibil oferta dumneavoastră privind încheierea unei polițe/contract de asigurare pentru aeronava de tip BEECH SUPER KING 450B, înmatriculată ZV-CAA, pentru echipamentele/piesele de schimb, pentru personalul implicat în exploatarea acesteia, precum şi pentru răspunderea civilă față de terți.

În speranța unei colaborări cât mai avantajoase pentru ambele părți, vă mulțumim anticipat.

DIRECTOR GENERAL,

Pop Alex

SOCIETATEA:
Tel.: ……..
Fax:……
Persoana de contact……

BADI PROD. S.R.L.
Director General, Mariana Anton

FORMULAR CERERE OFERTĂ

Rugăm să ne transmiteți oferta dv. de preț, pentru următoarele categorii de produse:

A G E N D E

			MATERIALE	Colița O		PERSONALIZARE COPERTA	
COD	CANTITATE	BALACRON	Nr. Pag.	Nr. culori		Folio	Nr. Sec

CANTITATEA MINIMĂ PERSONALIZATĂ PE COPERTĂ 50 buc./produs
CANTITATEA MINIMĂ PERSONALIZATĂ PE COLIȚA „0” 100 buc./produs

CALENDARE POLICROMIE

COD	CANTITATE	PERSONALIZARE 1/2/4 CULORI	COD	CANTITATE	PERSONALIZARE 1/2/4/ CULORI
BC 009			BC 013		
BC 010			BC 014		
BC 011			BC 015		

CANTITATEA MINIMĂ PERSONALIZATĂ: 100 buc./produs – 1 culoare
1000 buc./produs – 4 culori

Rugăm retransmiteți acest formular completat, semnat şi ştampilat către S.C. BADI PROD, prin fax, la numărul: 021 456 0923 sau la adresa: ……

CERERE DE OFERTĂ

KRAFT JACOBS S.A.
Departamentul Publicitate
7000 Bucureşti, Str. Păcii 3,
Tel./Fax: 433 43 45

Către

TELEVIZIUNEA „REALITATEA” TV

Str. Pache Protopopescu 456
Bucureşti, sector 3

În atenția Domnului Director General, Popa Ioan

Stimate domnule Director,

Studiile de piață efectuate de specialişti, coroborate cu cifra de afaceri înregistrată în ultimul trimestru de compania noastră, demonstrează o linie ascendentă a cererii produselor noastre.

Legătura dintre noi şi eventualii clienți este desigur reclama („sufletul comerțului'') şi, pornind de la raționamentul că televiziunea pe care o conduceți are rata cea mai ridicată de audiență, vă rugăm să ne trimiteți oferta dumneavoastră referitoare la spoturile publicitare, difuzate în timpul emisiunilor cu mare priză la public.

În aşteptarea unui răspuns rapid din partea dumneavoastră, vă rugăm să acceptați, domnule director, expresia întregii noastre stime.

Ioana Iacob

DIRECTOR DEPARTAMENT PUBLICITATE,

Răspuns la Cererea de ofertă

Oferta

Stimată doamnă,

Am primit scrisoarea dumneavoastră din 15 mai, a.c. şi vă mulţumim pentru încrederea pe care ne-o arătaţi şi, totodată, pentru interesul faţă de televiziunea noastră.

Noi promovăm ideea că publicitatea nu este o cheltuială între alte cheltuieli, ci o investiţie care aduce profit, fapt pentru care lansăm o ofertă fără precedent.

„Realitatea TV" vă oferă şansa unui anunţ promoţional la incredibilul preţ de 80-90 dolari/min., care va fi inserat în emisiunea de largă audienţă „ Fiţi cu ochii pe ei!". Anunţul va fi realizat de adevăraţi profesionişti ai publicităţii şi televiziunii, în condiţii de calitate ireproşabilă, într-o prezentare (text, imagine, sunet) atractivă, care va stârni interesul telespectatorilor pentru firma dv.

Mai mult decât atât, pentru numai 400 dolari/min., puteţi beneficia de un reportaj publicitar de 3-5 min. înainte de Ştirile „Realitatea TV", la o oră de maximă audienţă. Veţi avea astfel posibilitatea să vă prezentaţi în detaliu firma, produsele şi serviciile oferite şi să vă convingeţi telespectatorii să vă caute.

În speranţa că v-am oferit deplină satisfacţie şi că în curând vom avea ocazia să vă dovedim eficienţa serviciilor noastre, vă rugăm să primiţi, stimată doamnă, expresia întregii noastre consideraţii.

Cu deosebită stimă,

DIRECTOR

OFERTĂ DE PRESTĂRI DE SERVICII

Scrisoare iniţială

S.C. FLAMURA S.A
Str. Horia Măcelaru, nr.10-12
Bucureşti, sector 3
Tel. : 021 233.56.87

Către

S.C. „VICTORIA ‘’ S.A.
B u c u r e ş t i, sector 3
Str. Narciselor 45

Ref.: oferta de produse

Prin prezenta vă comunicăm că unitățile de producție ale societății noastre execută confecții destinate oricărei categorii de vârstă, cu plata prin virament.
.

Departamentul de producție beneficiază de personal de înaltă calificare profesională, care execută în termen scurt confecții de calitate pentru cele mai exigente gusturi.

D I R E C T O R, ŞEF PRODUCȚIE,

Ion Alexa Popescu Alina

SCRISORI DE RĂSPUNS

Confirmăm primirea scrisorii dumneavoastră nr…….. din ……. şi vă comunicăm că am transmis tuturor unitățile afiliate oferta dumneavoastră, recomandându-le să vi se adreseze în cel mai scurt timp.

DIRECTOR, ŞEF DISTRIBUȚIE

Ca răspuns la adresa dumneavoastră nr. …… din ……., vă rugăm să precizați condițiile şi tarifele de executare a costumelor de damă şi bărbați.

DIRECTOR, ŞEF DISTRIBUȚIE,

SCRISOARE DE REVENIRE

Revenim la scrisoarea noastră nr……. din ……. şi vă comunicăm că nici până astăzi nu am primit condițiile şi tarifele de executare a costumelor de damă şi bărbați.

În speranța unui răspuns cât mai rapid, vă mulțumim.

DIRECTOR, ŞEF DISTRIBUȚIE,

OFERTĂ PUBLICĂ

Societatea Comercială HERCULES S.R.L., cu sediul în str. Mântuleasa nr. 21, Bucureşti, sectorul 1, înmatriculată la Oficiul Registrul

Comerțului cu nr. 14584/1997, vinde maşini de spălat INDESIT, model WG 432 TX, dimensiuni 59,5x85x51cm. (lungime, înălțime, adâncime), capacitate 1-5 kg, la prețul de 9.899.000 lei pe bucată.

Livrările se fac pe bază de comandă fermă, în termen de 7 zile de la plata unui avans de 50% din preț (diferența se achită în ziua livrării). Prețul include TVA, transport şi montarea maşinilor.

Plata se face prin virament în contul nostru…….. de la BCR sau în numerar la sediul firmei.

Prezenta ofertă este valabilă până la 30 martie 2008. Comenzile înregistrate până la 15 martie beneficiază de un discount de 5%.

Relații suplimentare puteți obține la Departamentul comercial al firmei, tel. 021-6554876

D I R E C T O R,

Anastasia Pop

OFERTĂ NESOLICITATĂ

ŞCOALA DE CĂLĂRIE „HERMES”
3500 Brezoi, Str. Rozelor 34
Tel./Fax: 6474747

Către

LICEUL TEORETIC „ION BARBU”
5600 Piteşti,
Str. Plopilor 3, jud. Argeş

În atenția Domnului Director

Jocul şi sportul sunt printre cele mai eficiente mijloace de educaţie. Este ceea ce dorim să oferim elevilor dvs. în taberele organizate de Şcoala de Călărie HERMES.

Cursurile de călărie din cadrul şcolii noastre au fost inaugurate în anul 2005. Instructorii noştri au multă experienţă, iar caii au fost anume selecţionaţi pentru începători şi copii. Putem primi la cursuri şi persoane iniţiate, tarifele fiind corespunzătoare nivelului de instruire.

Echipamentul oferit de noi este de calitate, fiind achiziţionat de la firme de renume şi reînnoit anual. Aceasta, împreună cu experienţa instructorilor şi metodele folosite, asigură deplina securitate a cursanţilor.

Campusul dispune de 10 căsuţe din lemn pentru grupuri de 4-8 persoane, o bucătărie comună şi corpuri sanitare moderne. Staţiunea Brezoi se află între Munţii Lotrului şi Munţii Căpăţânii, în valea Oltului. Elevii pot vizita împrejurimile deosebit de pitoreşti.

Raportul dintre preţ şi calitatea serviciilor este un argument suplimentar: sejurul de 7 zile, inclusiv 25 ore de călărie, costă numai 200 lei/pers.

Oferta este valabilă până la 30 august 2008.

Vă rugăm să informaţi pe profesorii şi elevii liceului dvs. despre oferta noastră. În acest scop, ataşăm un mic pliant care rezumă oferta noastră.

Pentru informaţii suplimentare, sunaţi la tel.043-776654, între orele 8^{00} -14^{00}.

Cu stimă,
DIRECTOR GENERAL

OFERTĂ SOLICITATĂ
ALMOND S.R.L.
Str. Ion Neculce 8
Bucureşti, sector 4
Tel.: o1-523 44 99

Către
RODAS TRADING S.A.
Str. Dristor 56

Bucureşti, sector 3

În atenția Domnului Director General

Vă mulțumim pentru cererea dv. de ofertă nr…… din……şi am fi încântați ca magazinul dvs. să se numere printre clienții noştri permanenți.

Oferta, în momentul de față, este următoarea:

- mănuşi bărbăteşti, piele viței, îmblănite, măsurile 45-46, la prețul de 50 lei bucata (300 bucăți);
- căciuli damă, vulpe argintie, măsurile 42-50, la prețul de 230 lei bucata (100 buc.);
- căciuli bărbăteşti, astrahan, măsurile 45-52, la prețul de 210 lei bucata (200 buc.).

Marfa se livrează în cel mult 3 zile lucrătoare de la primirea comenzii, iar contravaloarea mărfii se va achita în 14 zile de la data facturării în contul nostru …….deschis la B.R.D.

Pentru o comandă de peste 2.500 lei oferim un discount de 4%, iar peste 5.000 lei, 6%.

Pentru întârzieri la livrare sau la plată, propunem perceperea unor penalități de 0,2% pe zi din valoarea tranzacției.

Vă asigurăm de calitatea şi promptitudinea serviciilor noastre.

Cu stimă,

D I R E C T O R,

E D E N S.R.L.
Amenajări de grădini şi spații naturale
Str. V. A. Urechia, nr. 45
7689 Galați, Jud. Galați
Tel.: 0243. 2347868

Doamnei Ileana Ionescu
Str. Prieteniei, nr.2.

7000 Bucureşti, sector 3

Oferta la cererea dumneavoastră din ……

Locul: Bucureşti
Proiect: iaz de grădină
Coordonator proiect: Gh. Ion

Data . . . . .
Nr. client…….
Nr. ofertă…….

Mai întâi, vă felicităm pentru alegerea dvs. După vizita pe care v-am făcut-o şi ţinând seama de exigenţele dumneavoastră, vă propunem echipamentul solicitat pentru un iaz de grădină în următoarele condiţii:

Poziţia	**Cantitatea**	**Articol**	**Preţ unitar lei**	**Preţ cantitate lei**
1 -	1 -	Folie S.tare, 8x8 m -	3.700.000 -	3.700.000 -
Total net				3.700.000
TVA				1.000.000
Total				4.700.000

Pentru plata în decurs de 10 zile, vă oferim un discount de 1%. În condiţiile actualului portofoliu de comenzi, am putea să începem lucrările în data . . . . . Vă puteţi bizui pe faptul că lucrările se execută conform reglementărilor în vigoare.

Dacă doriţi modificări sau informaţii suplimentare, vă rugăm sunaţi-ne! Doriţi pentru grădină şi o bancă rustică din lemn? Puteţi vedea, în prospectul anexat, că avem modele deosebit de interesante.

Cu stimă,
Sabina ENACHE

Manager de proiect

Ofertă repetată

GHERMAN & GHERMAN
Articole de birou
Str. Vasile Alecsandri 67
7000 B u c u r e ş t i, sector 1
Tel.: 021 324 84 05

ROMVEST S.A
Str. Industriilor, nr.40-45
7869 Bucureşti, sector 2

O ofertă bună nu-i niciodată de prisos!

„Gherman & Gherman – articole de birou" este partenerul dvs. ideal pentru articolele de birou de orice tip. V-am trimis acum trei săptămâni ultimul nostru catalog cu oferta (aproape) completă.

Aproape completă? Da, pentru că acum oferta noastră este întregită de două articole foarte utile, asupra cărora vrem să vă atragem atenția de această dată. Suntem, deci, în măsură să vă oferim:

– bibliorafturi marca AS, de culoare verde, roşu, alb, albastru şi negru, la prețul unitar de 60 lei, inclusiv TVA;
– top de 3.000 de coli hârtie pentru imprimantă (A4), la prețul de 20 lei, inclusiv TVA.

Informații detaliate despre produsele noastre găsiți în pliantul alăturat.

Ne bucurăm că firma dv. se numără printre clienții noştri şi aşteptăm comanda dvs.

Cu stimă,

Director general,
Ion Gherman

Ofertă la contraofertă

FABRICA DE BICICLETE ICARUS
Str. Muntelui 56
6647 Reghin
Tel. 031 40.56.78

Magazin Universal „COCOR''
B u c u r e ş t i, sector 2
Str. Cutezătorilor 45
Domnului Nicolae Pătraşcu, Director

Convorbirea telefonică din . . …..
Oferta noastră din. ……..

Stimate Domnule Director,

Solicitarea dvs. din. …….. ne-a produs o satisfacție aparte. Cerere mare de biciclete de curse, confecționate manual, ne pune în fața unei mari provocări. Este un motiv în plus ca inaugurarea magazinului dvs. de biciclete de curse să constituie pentru noi o prioritate. De aceea, dorim să vă livrăm, până la ……., 50 de modele marca Speed, în locul celor 20 planificate.

Vă anexăm şi o ofertă specială care ține cont de raport preț-calitate: la 50 de biciclete de curse prețul unitar va fi de 1.920 lei, inclusiv TVA.

Ne face o deosebită plăcere să fiți partenerul nostru de afaceri. Vă dorim mult succes şi aşteptăm comenzile dvs.

Cu stimă,

DIRECTOR DE VÂNZĂRI,

Popescu Mircea

Comandă
ISCO TRADEV S.R.L.
Str. Pătraşcu Vodă 45
BUCUREŞTI, sector 1
Tel.: 021-3454545
Fax: 021-3478787

Către

FIX CO. S.R.L.
Str. Barbu Văcărescu 102
B u c u r e ş t i, sector 1

Vă mulţumim pentru oferta dv. nr…..din …….şi vă remitem o comandă pentru 25 de maşini semi-automate, model Sonia XL, la preţul de 100 lei/ pe bucată, comandă ce dorim să fie onorată până la data de ……

Din oferta dvs. am reţinut următoarele aspecte:

- la o comandă mai mare de 20 buc. de maşini de cusut, oferiţi un discount de 10%;
- preţul include asistenţa tehnică pe intervalul de 5 zile, asigurată de specialistul dumneavoastră;
- plata mărfii se poate face în două rate egale, la 10 şi respectiv 25 zile de la facturare;
- plata penalităţilor de 0,5% din valoarea tranzacţiei pe zi se referă la întârzierea executării oricărei obligaţii stipulate în oferta dumneavoastră, separat pentru fiecare dintre ele.

Anexăm formularele de comandă şi instrucţiunile de ambalare şi livrare.

Vă rugăm să confirmaţi prezenta comandă în termen de 48 de ore de la primirea ei.

Cu respect,

DIRECTOR EXECUTIV,

Anexe: 1 formular comandă
2 pag. instrucţiuni de ambalare şi livrare

CONTY S.R.L.
6433 Bucureşti, Calea Dorobanţi 45, sector 1
Tel./Fax: 223.45.45, 255.46.43

OFFICE 2000 S.A.
Str.Virtuții, nr.5
8800 Tulcea, Jud.Tulcea

În atenția directorului de vânzări

Referitor: Fotocopiator cu laser PR 3000

Stimate domn,

Au trecut şase luni de când purtăm corespondență cu firma dumneavoastră, timp în care am primit mai multe oferte de preț pentru diferite modele de fotocopiatoare cu laser pe care le produceți. Am hotărât că modelul cel mai potrivit nevoilor noastre este PR 3000.

Am observat însă că prețul de 1000 lei este practicat la cumpărarea unui singur aparat. Noi am dori să achiziționăm 20 de copiatoare de acelaşi model şi ne-ar interesa să aflăm ce reducere practicați pentru o asemenea comandă.

În acelaşi timp, dorim să cunoaştem termenele de livrare a acestor echipamente şi posibilitatea de livrare a fotocopiatoarelor în două tranşe de câte zece. Dorim ca prima livrare să fie peste trei luni, iar o a doua în luna ianuarie, anul viitor, când vor fi gata birourile reprezentaților noastre din țară.

În aşteptarea răspunsului dumneavoastră, vă asigurăm de întreaga noastră stimă.

DIRECTOR DE VÂNZĂRI,

Mihai Oprea

Comandă

CONTY S.R.L.
6433 Bucureşti, Calea Dorobanți 45, sector 1
Tel./Fax: 223.45.45, 255.46.43

OFFICE 2000 S.A.
Str.Virtuții, nr.5
8800 Tulcea, Jud.Tulcea

În atenția directorului de vânzări

Stimate domn,

Păstrez o amintire plăcută prezentării de produse pe care ați făcut-o cu două zile în urmă la Târgul de mobilă ,,EUROMOB 2008".

În discuția purtată cu acest prilej, mi-ați spus că aveți în stoc suficiente scaune de birou model ,,Conforta", tapițate cu stofă albă (poziția 45 din catalogul dvs. pe anul în curs), astfel încât ne puteți livra în maximum două zile cantitatea dorită de noi.

Vă remitem, prin urmare, o comandă de 50 de scaune model ,,Conforta", tapițate conform poziției 45 din catalogul dvs, la prețul de 80 lei/buc., inclusiv TVA, cu termen de livrare în 5 zile de la primirea prezentei.

Acceptăm discountul dvs. de 10% pentru achiziții ce depăşesc 50 mililoane lei.

Transportul se va face pe cheltuiala dvs., la sediul nostru.

Plata o vom face prin virament la BCR, astfel : 50% din preț în 24 de ore de la livrare, restul în termen de 15 zile de la livrare.

Ca o confirmare a comenzii noastre, vă rugăm să ne returnați duplicatul anexat al acestei scrisori (contrasemnat de dvs., cu mențiunea ,,De acord cu toate condițiile menționate") în cel mai scurt timp şi să ne comunicați expedierea lui pe adresa noastră, cel mai târziu mâine, ……. 2008.

Cu deosebită stimă,

DIRECTOR COMERCIAL,

Popescu Alex

RECLAMAȚIE

S.C. MEDIATECH S.A.
Str. Rozelor 45
Bucureşti, sector 1
Tel.:021.435 45 45

Către

S.C. TOPCON ROMANIA S.A.
B u c u r e ş t i, sector.2
Str. Lalelelor, 34

În atenția Domnului Director, Cristian Popescu

Vă facem cunoscut că în baza comenzii dvs. nr……..….. din ……., societatea noastră v-a livrat la data de …….. cantitatea de mărfuri convenită, în valoare totală de ……. lei.

La aceeaşi dată, v-am înaintat şi factura de încasare a sumei respective, care, conform contractului încheiat, urma să ne fie virată în termen de 48 de ore de la primirea mărfurilor în contul nostru……..de la EXIMBANK Bucureşti.

Întrucât din verificările noastre la EXIMBANK rezultă că până în prezent suma datorată nu a fost virată şi, având în vedere faptul că orice întârziere afectează posibilitățile noastre de plată, vă rugăm să dispuneți măsurile necesare pentru urgentarea virării în contul nostru mai sus-menționat a sumei de ……lei.

Avem convingerea că în viitor asemenea situații vor fi evitate, astfel încât relațiile noastre economice să decurgă în cele mai bune condiții.

Cu stimă,

DIRECTOR,

Răspuns la reclamație

S.C. TOPCON ROMANIA S.A.
B u c u r e ş t i, sector. 2 Nr……../……..
Str. Lalelelor, 34

Tel./Fax: 324.84.05

C ă t r e

S.C. MEDIATECH S.A.
Str. Rozelor 45
Bucureşti, sector 1

În urma primirii reclamației dumneavoastră din…….., ne exprimăm regretul pentru întârzierea virării sumei datorate în contul dv. Întârzierea a fost cauzată de schimbările intervenite la Compartimentul financiar al firmei noastre, pe care nu le-am putut prevedea.

Am dispus măsuri urgente pentru operația de virare a sumei la banca dumneavoastră în chiar ziua primirii reclamației.

Vă rugăm să primiți scuzele noastre şi asigurarea că şi în viitor vom putea colabora în cele mai bune condiții.

Cu mulțumiri,

D I R E C T O R,

Reclamație

S.C.ȚESĂTURI S.A.
BUCUREŞTI, sector 1
B-dul Unirii 34 Nr…….. din……..

Tel.: 324.84.05

C ă t r e
S.C. TEXTILE S.A

.

4567 BUCUREŞTI, Sector 1
Str. Narciselor 45-47

Domnilor,

Am primit transportul de țesături de bumbac şi poliester, conform comenzii noastre nr……. din data …….. şi cu surprindere am constatat că marfa a sosit la noi în cele mai rele condiții, ea fiind grav deteriorată, iar ambalajele - rupte.

Din această cauză, suntem obligați să refuzăm transportul şi, din acelaşi motiv, nu putem vira contravaloarea acestuia. De asemenea, aşteptăm să ne comunicați condițiile de returnare a mărfii.

În speranța unei soluționări amiabile…….

D I R E C T O R,

Pop Alexan

Răspuns la reclamație

S.C. TEXTILE S.A
4567 BUCUREŞTI, Sector 1 Nr……. din……

Str. Narciselor 45-47
Tel.: 324.84.05
.

C ă t r e

S.C. ȚESĂTURI S.A.

BUCUREŞTI, Sector 1
B-dul Unirii 34

Stimate Domnule Director,

În legătură cu scrisoarea dumneavoastră nr…… din data de ……. a.c., ne exprimăm regretul sincer pentru cele întâmplate.

În urma cercetării cauzelor incidentului, s-au descoperit neglijențe în funcționarea Departamentului comercial.

Dacă sunteți de acord, vă putem expedia un nou lot de mărfuri imediat.

Aşteptăm răspunsul dvs. şi vă cerem scuze încă o dată pentru neplăcerile cauzate.

Vă rog să primiți, Domnule Director, salutările noastre cordiale.

DIRECTOR DE VÂNZĂRI,

Ioan Alexandru

Scrisoare de atenționare

S.C. TEXTILE S.A
4567 BUCUREŞTI, Sector 1

Nr……. din……

Str. Narciselor 45-47
Tel.: 324.84.05
.

C ă t r e

S.C. ȚESĂTURI S.A.
BUCUREŞTI, Sector 1
B-dul Unirii 34

În atenția Domnului Director, Stamatescu Ion

Ref.: factura noastră din …., nr.de înregistrare……. cu aviz de livrare nr……., în valoare de …….. lei.

Stimate Domnule Director,

In urma revizuirii registrelor noastre contabile, am observat că sumele mai sus menționate nu au intrat încă în contul nostru. Vă rugăm să verificați situația plății sumelor datorate.

Dacă decontarea s-a făcut între timp, vă rugăm să considerați această scrisoare ca fiind lipsită de obiect.

Sincere salutări,

D I R E C T O R,

Scrisoare pentru prima somație

S.C. TEXTILE S.A
4567 BUCUREŞTI, Sector 1
Str. Narciselor 45-47
Tel.: 324.84.05

Nr……. din……

.

C ă t r e

S.C. ȚESĂTURI S.A.
BUCUREŞTI, Sector 1
B-dul Unirii 34

În atenția Domnului Director …..

Ref.: facturile din……. şi din ……. a.c.

Stimate Domnule Director,

Conform datelor noastre, nu am primit confirmarea plății pentru două dintre facturile noastre.

Acestea sunt:

IK 12345	în sumă de	…….lei
SA 6789	în sumă de	…… lei

În consecință, v-am fi recunoscători dacă ați verifica situația acestor decontări. În caz că există probleme de o altă natură, vă rugăm să ni le semnalați.

Am aprecia în mod deosebit dacă sumele menționate vor fi deblocate în cursul următoarelor zile. În cazul în care lucrul s-a şi întâmplat, vă rugăm să ignorați această scrisoare.

Cu deosebită considerație,

D I R E C T O R,

Scrisoare pentru a doua somație

S.C. TEXTILE S.A
4567 BUCUREŞTI, Sector 1
Str. Narciselor 45-47
Tel.: 324.84.05

Nr……. din……

.

C ă t r e

S.C. ȚESĂTURI S.A.
BUCUREŞTI, Sector 1
B-dul Unirii 34

În atenția Domnului Director …..

Stimate Domnule Director,

Sunt nevoit să constat că nici în urma scrisorii noastre din…… a.c., contul nostru nu a suferit vreo modificare.

Vă atrag atenția că atunci când am convenit asupra unui discount de 12% pentru mărfurile noastre, am stabilit ca plata facturilor să se facă cel târziu până la sfârşitul lunii curente. În acest moment, firma dvs. datorează o sumă totală de ……..lei (conform extrasului de cont anexat), fără a socoti eventuale penalități sau dobânzi, scadente la …… a.c.

Suntem, în continuare, în aşteptarea documentelor de confirmare a plății.

Vă rugăm să ne contactați cât mai curând posibil, pentru clarificarea situației.

Cu deosebită considerție,

D I R E C T O R,

Model pentru ultima scrisoare de somație

.C. TEXTILE S.A
4567 BUCUREŞTI, Sector 1
Str. Narciselor 45-47

Nr……. din……

Tel.: 324.84.05
.

C ă t r e

S.C. ȚESĂTURI S.A.
BUCUREȘTI, Sector 1
B-dul Unirii 34

În atenția Domnului Director General

Ref.: factura noastră din…., nr……, la avizul de livrare nr……, în valoare de……, prima somație din……., a doua somație din……, a treia somație din…..

Stimate Domnule Director General,

Ne adresăm direct dvs., într-o situație neplăcută pentru ambele instituții. În ciuda celor trei somații expediate de noi până acum, factura menționată mai sus nu a fost achitată încă.

Datorită relațiilor noastre bune de afaceri de până acum, neplata facturii o putem explica doar ca o erorare de organizare. De aceea, vă rugăm insistent să vă ocupați personal de rezolvarea incidentului.

În caz contrar, acționarea în justiție ar fi inevitabilă.

Cu deosebită considerație,

DIRECTOR GENERAL,

Model de contract

CONTRACT DE VÂNZARE-CUMPĂRARE
Nr. ……/…….

Încheiat între:

S.C. „AGRICULTURA" S.R.L. Bucureşti, cu sediul în Bucureşti, str. Narciselor nr.25, înregistrată la Registrul Comerțului Bucureşti, cu numărul K/30/4545/1996, cod fiscal nr. J9898909, cont nr.24356767676, deschis la BCR Bucureşti, reprezentată de Cristescu Gabriel, în calitate de director comercial şi doamna Vasilica Spiridon, în calitate de director economic, denumită în continuare **Cumpărător**

Şi

S.C……., cu sediul în Bucureşti, str. Florilor nr. 45, sector 2, înregistrată la Registrul Comerțului Bucureşti, cu nr…….., cod fiscal nr……, cont nr……..deschis la …….., reprezentată de domnul ……, în calitate de director general, denumită în continuare **Vânzător.**

1. **Marfa**: semințe de floarea-soarelui.
2. **Cantitatea**……. tone util cu posibilitate de creştere până la ……tone..
3. **Calitatea –** marfa trebuie să fie aptă de măcinat şi liberă de mirosuri străine, insecte vii, obiecte de carantină sanitară, substanțe otrăvitoare sau dăunătoare.

Floarea-soarelui va fi înregistrată şi plătită conform STAS 726/74, avînd următorii indici de calitate:

- masa hectolitrică 40 kg;
- umiditate 11%
- corpuri străine 4%

Cantitatea şi calitatea vor fi cele confrmate la siloz FNC Slobozia.

4. **Ambalajul** – floarea-soarelui va fi livrată în vrac;
5. **Prețul** – prețul pentru floarea-soarelui va fi de …….. lei/kg. util plus TVA. Cumpărătorul va suporta costurile de transport de la vânzător la silozul FNC Slobozia.
6. **Plata** – plata se va efectua prin ordin de plată ce va fi prezentat băncii în termen de 2 zile de la data facturării, după livrarea mărfii.
7. **Livrare** – livrarea se va face loco vânzător, conform graficului de livrare convenit de părți.
8. **Valabilitate** – prezentul contract va intra în vigoare imediat după semnarea lui de către părți şi este valabil până la data de ……..

9. **Arbitraj** – orice litigiu provenit din sau în urma acestui contract va fi rezovlat pe cale amiabilă. În cazul în care nu s-a ajuns la nici un rezultat agreat de ambele părți, acestea se vor adresa Curții de Arbitraj de pe lângă Camera de Comerț şi Industrie Bucureşti.
10. **Alte clauze** – orice modificări sau completări aduse prezentului contact sunt valabile doar cu acordul scris al ambelor părți. Nici una dintre părți nu poate transfera drepturile şi obligațiile ce rezultă din prezentul contract fără acordul scris al celeilalte părți.

Prezentul contract a fost încheiat astăzi……..în două exemplare originale, câte unul pentru fiecare dintre părți.

CUMPĂRĂTOR, **VÂNZĂTOR,**

DIRECTOR GENERAL,

DIRECTOR COMERCIAL,

DIRECTOR ECONOMIC

Contract individual de muncă

CONTRACT INDIVIDUAL DE MUNCĂ

Contractul individual de muncă nr……., încheiat pe baza contractului colectiv de muncă convenit între……. şi înregistrat sub nr…….., între:

Unitatea…….. cu sediul în……., reprezentată prin…….. în calitate de …….. şi domnul(a) ……., cu domiciliul în…….., posesor al C.I., seria……. CNP……..……., în vârstă de …….. şi cu o vechime în muncă de ……, având pregătire profesională……, încheie prezentul contract de muncă în următoarele condiții:

Contractul de muncă se încheie pe durată nedeterminată, cu începere de la data de …… până la data de ……;
[……]

Obligațiile generale ale părților: [……..]

Prezentul contract a fost redactat în două exemplare, câte unul pentru fiecare semnatar.

Angajatorul, Salariatul,

MODELE DE FAX

S.C. „AGRICULTURA" S.A.
Str.Narciselor, nr .45
Bucureşti, sector 1
Tel. 021 324.84.05

FAX

Către:	Ionescu F. director general		
Fax no.	224.07.08	Data:	30/02/08
De la:	Gabriel Cristea	Nr. pag.	1

Stimați domni,

Ca urmare a faxului dumneavoastră nr. …….. din ……., vă anunțăm că putem oferi…. tone orz, la prețul de …… lei plus TVA.

Aşteptăm comentariile dumneavoastră.

Cu deosebită stimă,

Gabriel Cristea,

Director comercial

2 S DESIGN S.R.L
Str. Parfumului 45
Bucureşti, sector 1
Tel.: 210 67 67

FAX

Către:	„Agricultura S.A.”	De la:	Daniela Ion
În atenția:	Monicăi Mihai	Ref.:	machete hârtii cu antet şi plicuri

Nr. fax: 224.27.51 Nr. fax: 210.58.57

Data: 29.07.2003 nr. pag. 1

Stimată doamnă,

Vă trimit machetele pentru hârtii cu antet şi plicuri. Aştept confirmarea dv..

Cu deosebită considerație,

Daniela Ion

S.C. „AGRICULTURA” S.A.
Str.Narciselor, nr .45
Bucureşti, sector 1
Tel. 01 324.84.05

FAX

Către:	2 S Design, D-nei Daniela Ion		
Fax nr.	224.07.08	Data:	30/02/08
De la:	Monica Mihai	Nr. pag.	1

Mesaj:

Confirmăm comanda dvs. pentru următoarele produse:

Hârtie antet, o singură culoare, hârtie Minolta – 1000 buc.;

Plicuri A4 cu antet „Agricultura S.A.”, albe, o singură culoare antetul - 500 buc.;

Plicuri A4 cu antet „Agricultura S.A.”, albe, două culori antetul (negru şi verde) – 10 buc.

Plicuri 105x210 mm, fără fereastră, albe, două culori antetul (negru şi verde) – 500 buc.

Vă mulțumim pentru promptitudine.

Monica Mihai
Manager

S.C. „AGRICULTURA” S.A.
Str.Narciselor, nr .45
Bucureşti, sector 1
Tel. 021 324.84.05

FAX

Către:	Best Western Parc Hotel Ana Maria Crăciunescu		
Fax no	224.07.08	Data:	30/02/08
De la:	Monica Mihai	Nr. pag.	1

Mesaj:

Stimată doamnă,

Întrucât firma noastră cazează la dumneavoastră un număr mare de clienți, avem rugămintea de a ne trimite oferta de discount pentru minimum 50 de nopți de cazare pe an.

Aşteptăm oferta dumneavoastră cu mare interes.

Vă mulțumesc.

Monica Mihai
Asistent Manager

TEHNO TRADING S.A
Bucureşti, sectorul 3
Bd. Carol I, nr. 7
O.P. 37, C.P. 43
Tel. 021- 613.56.56, Fax.: 021-31256.78

Bucureşti, ……..

ABN – AMRO Bank (Romania) S.A.
Trade Finance Services

Ref.: GAR/IN/245/99
NB 898908899888/17.04.2000
NB 889090909090/05.07.2000

Vă rugăm să aveți amabilitatea de a informa BCR S.A. – Sucursala Universitate – că Declarația de încasare valutară seria G nr. 909090000 s-a încasat în totalitate, cu următoarele Note Bancare:

NB 89878789898/18.04.2000 – val. 42.080 US$
NB 98989878787/05.07.2000 – val. 8.888 US$

În acest sens, vă transmitem alăturat extrasele de cont cu încasările menționate mai sus.

Mulțumim pentru colaborare.

DIRECTOR ECONOMIC,

Popa Alexandru

Anexe : conform text.

TEHNO TRADING S.A
Bucureşti, sectorul 3
Bd. Carol I, nr.7
O.P. 37, C.P. 43
Tel. 021- 613.56.56, Fax: 021-31256.78

Bucureşti, ……..

BANCA COMERCIALĂ
ROBANK S.A.

Departamentul Internațional

Ref.: DIV seria E, Nr. 076878 – valoare 4.725,00 US$

Cu privire la DIV-ul menționat mai sus, cu termen de încasare 22.04.2008, vă informăm următoarele:

- Piesa livrată (cilindru cu străpungere) a fost reclamată de partener, imediat după sosirea la destinație, ca prezentând defecțiuni majore în exploatare, conform scrisorii anexate.
- Piesa urmează să fie returnată, pentru a fi înlocuită cu alta.

Față de cele de mai sus, până la soluționarea prezentei reclamații, vă rugăm să prelungiți termenul de încasare al DIV până la 31.09.2008.

Mulțumim pentru colaborare.

DIRECTOR ECONOMIC,

Popa Ion

Anexe: conform text

Felicitări cu ocazia Crăciunului şi a Anului Nou

F E L I C I T A R E

Cu ocazia sfintelor sărbători de Crăciun şi a sosirii Noului An, vă urăm din tot sufletul multă sănătate, fericire şi împliniri în anul care vine. Fie ca acest an să ne facă mai buni şi mai înțelepți!

La mulți ani!

Director General

Ion Popescu

Stimate Domnule…..,

În aceste zile de sărbătoare, vă asigurăm de întreaga noastră apreciere în ceea ce priveşte relaţiile noastre de afaceri, pe care dorim să le continuăm şi în viitor.

Eu şi colegii mei vă rugăm să primiţi cele mai bune urări pentru anul care vine.

Sau

Stimate Domn,

Cu ocazia Crăciunului şi a Anului Nou,
vă rog să primiţi cele mai bune urări.

Alte formule:

……. vă rog să primiţi:
sincere urări de fericire.
sincere urări în realizarea dorinţelor.
cele mai sincere urări.

Scrisori de mulţumire pentru urările de Crăciun şi Anul Nou.

Stimate Domn,

Vă mulțumim pentru urările cordiale transmise şi vă urăm la rândul nostru un *An Nou* fericit şi prosper.

Sau

Stimate Domn,

Vă mulțumim pentru scrisoarea (felicitarea) dvs., trimisă cu ocazia Anului Nou şi vă rugăm să primiți urările noastre cele mai sincere.

Scrisoare de felicitare adresată de un şef de departament colaboratorilor

STILNIT S.R.L.
Str. Piscului nr.7
7000 Bucureşti, sector 2

Tel.: 623.78.67
Fax: 632.77.77

Stimați colaboratori,

O fabrică ale cărei produse finite sunt exportate 90% se supune unor cerințe deosebite. Pe parcursul anului ați dovedit inițiativă şi răspundere în realizarea obiectivelor, demonstrând o implicare deosebită în planulul comunicării. Remarcăm şi participarea dvs în relațiile cu partenerii de afaceri.

Conducerea a pregătit astăzi, ca o recunoaştere a realizărilor noastre din anul 2007, o primă substanțială de echipă. Vă rog să faceți propuneri, dacă doriți ca o parte din bani să îi folosim pentru o mică festivitate. După un an atât de încărcat, sunt binevenite câteva ore de relaxare.

Mulțumindu-vă pentru realizările bune din anul care se încheie, vă rog să primiți sincere urări de sănătate şi fericire pentru dvs. şi familiile dvs. Sperăm ca şi continuare să ne bucurăm de aceleaşi succes.

Cu cele mai alese sentimente,

Vlad Pop

Şef de departament

Scrisoare de felicitare cu ocazia inaugurării unei societăți de transport

S.C. ROMCONSTRUCT
7000 BUCUREŞTI, sector 1
Str. Narciselor, nr.43
Tel. 324.84.05

Către

S.C. TRANSTUR S.A
Bucureşti, sector 1
Str. Lalelelor 45

Stimate Domnule Director,

Ne face o deosebită plăcere să vă adresăm felicitari cu ocazia inițierii activității de transport, atât de necesară în oraşul nostru.

Exprimându-ne încrederea în succesul afacerilor dumneavoastră, dorim să ne numaram printre colaboratorii firmei dumneavoastră.

Cu deosebită considerație,

D I R E C T O R,
Pop Ioan

SISCO TRADE S.R.L.
Str.Pătrşcu Vodă 45
Bucureşti, sector 1
Tel.021-7566786

I N V I T A Ț I E

Vă invităm să luați parte la *Cina directorilor*, cu ocazia premierii distribuitorilor care au devenit directori în ultimele 6 luni.

Evenimentul va avea loc în Bucureşti, la restaurantul hotelului *Hilton, la data de 15 iunie 2008, ora 18:00.*

Puteți veni însoțit(ă). Ținuta de seară este obligatorie.

Dacă doriți să participați, vă rugăm să confirmați până cel târziu la data de 8 iunie 2008.

Director Administrativ,

Maria Enache

RSVP: Mariana Ionescu
Tel.: 324.84.05
Fax:

INVITAȚIE

FUNDAȚIA „MUZEUL SATULUI”

Bd. Aviatorilor 286
Bucureşti, sector 1
Tel./Fax: 021- 467.87.78

Către
„ALBATROS" S.A
B u c u r e ş t i, sector 4
Str. Florilor 56-57

Stimate Domnule Director,

Avem deosebita plăcere de a vă invita să luați parte la expoziția organizată de fundația noastră, intitulată *„Satul românesc în inima capitalei"*.

Manifestarea va avea loc *în zilele de 1, 2 şi 3 mai 2008*.

Invitația este motivată de relațiile cordiale dintre instituțiile noastre, cât şi de succesul obținut la prima sa ediție.

Vă trimitem alăturat un pliant de prezentare, care furnizează detaliile necesare evenimentului.

Vă să confirmați participarea dvs.până la data de 31.03.2008.

Cu stimă,

Director General

RSVP: Mariana Ionescu
Tel. 568.78.98

Anexe: Pliant de prezentare
Invitație la care nu se aşteaptă confirmarea

A C A D E M I A R O M Â N Ă

Bucureşti
10 iunie 2008

I N V I T A Ț I E

ACADEMIA ROMÂNĂ vă invită să participați, în cadrul programului „Întâlniri academice”, la Conferința Excelenței Sale, Domnul **Phillippe Etienne,** Ambasador extraordinar şi plenipotențiar al Republicii Franceze la Bucureşti, cu tema:

ACEŞTI ROMÂNI CARE AU FĂCUT FRANȚA

Conferința va avea loc marți, 10 iunie 2008, ora 11^{00}, în Aula Academiei Române, Calea Victoriei nr. 125.

INTECH CORPORATION S.A
Str. C-tin Brâncuşi 89
7000 Bucureşti, sector 6
Tel.: 021-324.84.05

ABC S.A.
Bucureşti, sector 2
Str. Prieteniei 5

Domnului Axinte Dumitrescu, Manager

Stimate Domn,

Avem plăcerea de a vă invita să participaţi la FORUM 2008. Marele succes de care s-a bucurat FORUM 2007 şi interesul pe care vi l-a suscitat, au motivat decizia de a organiza şi în acest an o astfel de manifestare. În pliantul alăturat, vă oferim informaţii despre produsele noastre şi despre programul evenimentului.

Vizitaţi-ne în perioada 6-7 decembrie, la hotelul SOFITEL, unde are loc FORUM 2008. Am invitat specialişti din domeniu, român şi străini. Vă oferim două zile de informare, lipsite de stresul cotidian, prezentându-vă noile noastre produse şi planurile companiei.

Pentu a face pregătirile necesare, vă rugăm să trimiteţi răspunsul dv. până la data de 20 noiembrie a.c.

Cu respect,

PREŞEDINTE INTECH CORPATION,

Marin Popescu

RSVP: Maria Ionescu
Tel.: 324.86.98

Anexe: pliant

TEHNO TRADING S.A
Bucureşti, sectorul 3
Bd. Carol I, nr.7
O.P. 37, C.P. 43

Tel. 021- 613.56.56, Fax.: 021-31256.78

FAX

Către:		SC EMTO INVESTMENTS SRL Domnului Emilian Popescu	
Nr. fax:	2103232	Data:	30.06.2008
De la:	Olga Octav	Pag.	1

Mesaj:

Stimați domni,

Vă mulțumim pentru invitația făcută, dar din motive obiective nu putem veni la sediul dumneavoastră astăzi, la ora 14^{00}.

În schimb, vă invităm la sediul nostru mâine, 23 ianuarie, la ora 10^{00}, pentru a purta discuția în cauză.

Cu deosebită considerație,

Olga OCATAV,
Manager

Confirmare de participare la o conferință.

ROMDESIGN CONSTRUCT S.R.L.
BUCUREȘTI, Sector 1

B-dul Unirii, nr.45
Tel.: 324.84.05.

Către

CAMERA DE COMERȚ ŞI INDUSTRIE
4567 BRAŞOV
Str. Plopilor 45

În atenția domnului director Rădulescu

Stimate Domnule Director,

Vă mulțumim pentru amabila invitație de a participa la Conferința „*Oportunități de investiții în zona de agrement Braşov-Predeal*", care va avea loc în zilele de 5-7 iunie a.c., la sediul Camerei de Comerț şi Industrie din Braşov.

Am studiat cu atenție programul conferinței şi am constatat că tematica propusă este de un real interes pentru compania noastră.

Din păcate, obligații deja asumate anterior mă împiedică să particip pesonal la această manifestare. Compania ROMDESIGN CONSTRUCT SRL va fi reprezentată de domnul Popescu Alex, directorul nostru de programe. Domnia sa este în măsură să prezinte potențialul companiei noastre de participare la eventuale proiecte în această zonă.

V-am fi recunoscători dacă ați reține dorința noastră de a-l înscrie pe domnul Popescu Alex la secțiunea „Sistematizarea zonei de agrement Braşov-Predeal", programată pentru ziua de 5 iunie. Domnul Director Popescu va avea o intervenție de cca 20 de minute. Vă rugăm să confirmați includerea acestei prezentări în progrmul secțiunii.

Totodată, vă rugăm să ne comunicați până pe data de 28 mai a.c., posibilitățile tehnice de prezentare a materialului nostru (reproiector, proiecții video etc.).
Am fi interesați, de asemenea, să cunoaştem, cât mai curând posibil, lista participanților la conferință, pentru ca domnul Popescu Alex să-şi poată schița o agendă de contacte şi întâlniri. Orice alte detalii despre conferință, furnizate în avans, ne vor fi de un real folos.

Domnul Director Popescu va sosi la Braşov în ziua de 4 iunie, în jurul orei 16.00. Vă rugăm să ne transmiteți, tot până pe 28 mai a.c., informații legate de condițiile de cazare, precum şi obligațiile care revin companiei noastre.

Urez succes lucrărilor conferinței şi vă rog să primiți, Domnule Director, salutările mele cordiale.

Dan Petreanu,

General Manager

TEHNO TRADING S.A
Bucureşti, sectorul 3
Bd. Carol I, nr.7
O.P. 37, C.P. 43
Tel. 021- 613.56.56, Fax.: 021-31256.78

Î M P U T E R N I C I R E

Firma TEHNO TRADING S.A împuterniceşte pe d-ra ANGHEL IOANA, identificată cu C.I., seria……., nr…….., să efectueze operaţia de ridicare extrase de cont şi depunere de documente (prin ordine de plată) în interesul firmei, precum şi operaţiuni de ridicare de numerar din contul nostru nr. 2345678989, deschis la Banca ABN AMRO BANK, pe durata angajării sale la TEHNO TRADING S.A.

DIRECTOR GENERAL,

Ioana Amariei

TEHNO TRADING S.A
Bucureşti, sectorul 3
Bd. Carol I, nr.7
O.P. 37, C.P. 43
Tel. 021- 613.56.56, Fax.: 021-31256.78

DELEGAȚIE

Prin prezenta delegăm pe doamna Enescu Carmen, domiciliată în Bucureşti, strada Florilor, nr. 15, bloc 65, ap. 43, sector 6, posesoare a C.I. seria FH, nr. 334245, eliberată de secția 21 Poliție la data de 10.05.2004, pentru a încheia, în numele firmei noastre, contractul de vânzare-cumpărare, cât şi înmatricularea unui autoturism marca Opel.

Emisă azi 23. 04. 2008 de către societatea noastră.

DIRECTOR,

Ing. Popescu Ionel

TEHNO TRADING S.A
Bucureşti, sectorul 3
Bd. Carol I, nr.7
O.P. 37, C.P. 43
Tel. 021- 613.56.56, Fax.: 021-31256.78

ADEVERINȚĂ/ÎMPUTERNICIRE

Se adevereşte prin prezenta că domnul Mihai Popescu, posesor al C.I. seria HT, nr. 334652, este angajatul firmei noastre şi este împuternicit să semneze cu firma MOBILROM contractul privind accesul de pe telefonul mobil la serviciul de e-mail.

DIRECTOR ECONOMIC,

Ionescu Ionel

HILTON INTERNATIONAL
Bd. Primăverii 59
Bucureşti, sector 1
Tel./Fax: 021 345.67.67

ADEVERINȚĂ

Se adevereşte prin prezenta că doamna Virginia Craitescu este angajată a instituției noastre în cadrul Departamentului Protocol, având funcția de referent de specialitate, cu o retribuție lunară de .....lei.

S-a eliberat prezenta pentru a-i servi la Direcția Forțelor de Muncă a sectorului 5, în scopul calculării ajutorului social, acordat pentru concediul de maternitate.

D I R E C T O R, ŞEF SERVICIU,

PRIMĂRIA……
Departamentul …… Nr……. din ……..

CERTIFICAT

La cererea – declarație nr……/……., a actelor depuse şi a verificărilor făcute de organele noastre se certifică, că domnul (doamna) ……cu domiciliul în …… …, strada……. nr……, bloc……., apartamentul ……., figurează în evidență la adresa mai-sus menționată cu următoarele bunuri sau veniturii impozabile: ……...…….
……...
……

Din evidențele noastre rezultă că nu are/are impozite şi taxe neplătite, precum şi alte datorii către stat şi figurează/nu figurează cu bunuri date în custodie, potrivit Decretului nr…….. /……

S-a eliberat prezentul certificat spre a-i servi la ……şi este valabil până la ……

INSPECTOR ŞEF,

Pop Ioana

certificat

UNIVERSITATEA……..
Facultatea……..

CERTIFICAT
de absolvire a ……

Domnul(a)……., născut(ă) în anul……. luna…… în localitatea …….., județul……., a absolvit ……. cu media generală……. .

I s-a eliberat prezentul certificat, în conformitate cu Ordinul nr……. din……, pentru a se bucura de toate drepturile acordate de legile în vigoare.

D E C A N,

Aurelian Popescu

SECRETR ŞEF,

Amelia Nastase

Nr……..
Anul…… luna…… ziua…….

Formular tipizat

UNITATEA…….
Cod fiscal…… Seria JRDS Nr.*65479
Nr. de înmatriculare la Registrul Comerțului…
Sediul (localitatea, str. nr…).

CHITANȚA NR…….
Data……

Am primit de la ……..
Adresa …….
Suma de ……. adică……
Reprezentând……

CASIER,
Ion Ion

*Conform H.G. nr. 935/1998 Sistemul unitar de înscriere şi numerotare asigurat de Ministerul Finanțelor şi R.A. „Imprimeria Națională”.

Formular tipizat

Factura

Furnizor……..
Nr.ord. registru com./an……..
Nr. de înreg. fiscală……
Localitatea…….
Județul…….

F…… A…… B
Cumpărător……
Nr. de înreg. fiscală……..
Localitatea……
Județul……

F A C T U R Ă

Nr. factură……
Data (ziua, luna, anul)……
Nr. aviz însoțirea mărfii……..

Nr. Crt.	Denumirea produselor sau a serviciilor	U/M	Cantitatea	Preț unitar (fără TVA) lei	Valoare Totală	Valoare TVA lei
0	1	2	3	4	5	6
Semnătura şi ştampila furnizorului		Date privind expediția: Numele delegatului…… Mijloc de transport……. Nr…….		TOTAL.		
				Total de plată (col. 5+col. 6)		

CIRCULARĂ
MINISTERUL ……
Direcția……

Circulara nr. 134
din ……

1. Preşedinții şi vicepreşedinții comisiilor concursului de admitere în liceu, precum şi profesorii corectori vor fi selecționați din alte unități şcolare. Unul dintre profesorii corectori va fi din liceu, iar altul din gimnaziu.

2. […..];

3. .....

4. Se interzice intrarea în săli cu telefoane mobile sau cu orice alte mijloace de comunicare cu exteriorul.

DIRECTOR GENERAL,

Ion Ion

CIRCULARĂ

MINISTERUL ……
Direcția…… Nr.356/3.06.2008

Către
(toate unitățile şcolare)

Ca urmare a Ordinului ministerial nr. 21 din 10.05.2008, vă rugăm să întocmiți o situație privind folosirea mijloacelor fixe din unitățile dvs., care să cuprindă:

1. numărul total al mijloacelor fixe;
2. numărul total al mijloacelor fixe intrate în folosință în anul 2007;
3. repartizarea pe unități a acestora;
4. numărul mijloacelor fixe rămase nefolosite;
5. numărul mijloacelor fixe casate.

DIRECTOR GENERAL,

Popescu Florian

PRIMĂRIA MUNICIPIULUI BRAŞOV

ORDIN CIRCULAR

NR. 3 DIN 17.05.2003

În temeiul Legii privind administrația publică locală, a Regulamentului de Organizare şi Funcționare şi a Regulamentului de Ordine Interioară, Primăria Municipiului Braşov emite prezentul

ordin circular pentru toate subunitățile:

1. Se vor prelucra cu toți angajații normele de protecție a muncii, iar aceştia vor semna fişele de protecție a muncii, până la data de ……., conform avizului eliberat de Inspectoratul de Protecție a Muncii;

2. Se vor lua toate măsurile necesare pentru respectarea normelor PSI, până la data de ……, conform avizului eliberat de ……;

3. Se vor lua toate măsurile necesare pentru respectarea normelor sanitare până la data de …….., conform avizului eliberat de Inspectoratul de Poliție Sanitară.

P R I M A R,

Pop Vanghele

ORDIN

MINISTERUL EDUCAȚIEI SI CERCETĂRII

O R D I N

Nr…… din……
cu privire la încadrarea domnului Oancea Ion în funcția de
Director Resurse Umane

Având în vedere rezultatul concursului organizat la data de ……. şi acordul de transfer în interesul serviciului, comunicat de ……. cu adresa nr……. din……

În temeiul art…….. din legea nr…. privind încadrarea şi promovarea personalului şi art. ….. din codul muncii;

În baza legii nr. ….. privind organizarea şi funcționarea Ministerului Educației şi Cercetării şi a Decretului prezidențial nr…. privind numirea ministrului.

MINISTRUL EDUCAȚIEI SI CERCETĂRII

D I S P U N E:

Art.1. Domnul Oancea Ion se numeşte pe data de …… prin transfer în interesul serviciului, în funcția de director Resurse Umane (poz.33 din Statul de funcții) cu un salariu lunar brut de ……. lei, la care se adaugă un spor de conducere de 25%, respectiv……. lei şi un spor de 30% respectiv…… lei, pentru vechime neîntreruptă în muncă.

Art.2. Direcția Organizare, Dezvoltare şi Salarizare împreună cu Direcția Buget, Finanțe, Contabilitate vor aduce la îndeplinire dispozițiile prezentului ordin.

M I N I S T R U,

Pavel Ioana

EMITENT

ORDIN CIRCULAR
NR…… din……..

Către

Toate unităţile din sectorul 3

În baza informărilor primite din partea persoanelor autorizate, se constată o stare generală necorespunzătoare în ceea ce priveşte păstrarea şi expunerea mărfurilor în magazine (inclusiv condiţiile de igienă în localurile de consum), iar pentru înlăturarea acestor neajunsuri, Comitetul de direcţie a hotărât următoarele:

- şefii de magazine şi salariaţii acestora vor lua toate măsurile pentru expunerea corespunzătoare a mărfurilor;
- şefii de magazine împreună cu cei de la aprovizionare vor lua măsurile ce se impun pentru asigurarea temperaturilor optime în localuri;
- şefii de magazine împreună cu cei de la Departamentul administrativ vor lua toate măsurile pentru asigurarea materialelor sanitare (săpun, detergenţi etc.) şi expunerea lor la punctele sanitare;
- personalul magazinului va asigura curăţenia la plecare şi ori de câte ori este necesar în localuri, pe terase şi trotuarele din zona adiacentă.

DIRECTOR,

Ion Gheorghe

PREFECTURA MUNICIPIULUI……

O R D I NUL Nr……
din ……..

În temeiul Legii privind administrația publică, a Regulamentului de Organizare şi Funcționare şi a Regulanmentului de Oridne Interioară,

Emite prezentul ORDIN
pentru Punctul de Înformare a Cetățenilor din județul……:

Programul de lucru, afişat la loc vizibil, la intrarea şi în interiorul magazinului, este următorul:

- luni - vineri: $8^{00} – 16^{00}$;
- sâmbătă - duminică: $8^{00} – 14^{00}$.

Şeful Punctului de Informare a cetățenilor va aduce la îndeplinire prezentul ordin.

PREFECT,

Ion Ion

MINISTERUL FINANȚELOR

O R D I N
privind lansarea unor emisiuni de titluri de stat

Ministerul Finaţelor,

În baza Hotărârii Guvernului nr….. din ……. privind organizarea şi funcţionarea Ministerului Finanţelor,

În baza prevederilor art….. din Legea bugetului de stat pe anul…….., nr……, ale art…. din Legea nr…….. privind datoria publică, ale Convenţiei nr…….., încheiată între Ministerul Finanţelor şi Banca Naţională a României, şi ale Regulamentului privind operaţiuni cu titluri de stat, derulate de către Banca Naţională a României în calitatea sa de agent al statului,

EMITE URMĂTORUL ORDIN:

Art.1. – Ministerul Finanţelor anunţă lansarea unor emisiuni de titluri de stat, numite certificate de trezorerie cu dobândă, seriile: […….].

Art.2 [....]

……..

Art.13. – Direcţia generală a datoriei publice va aduce la îndeplinire prevederile prezentului ordin.

MINISTRUL FINANȚELOR,

Daniel Donciu

Bucureşti, 15 ianuarie……..
Nr. 3.124

G U V E R N U L R O M Â N I E I

ORDONANȚĂ DE URGENTĂ
privind rectificarea bugetului asigurărilor sociale de stat pe anul ……

În temeiul art.114 alin.(4) din Constituția României, al art. 29 alin. (8) din Legea nr. 72/2006 privind finanțele publice şi al art. 11 din Legea bugetului asigurărilor sociale de stat pe anul 2008, nr. 71/2006,

Guvernul României emite următoarea ordonanță de urgență:

Art.1. – (1) Bugetul asigurărilor sociale de stat pe anul 2008, aprobat prin Legea nr.71/2006, rectificat prin Ordonanța Guvernului nr.56/2006, se rectifică după cum urmează:

- venituri + 500,0 miliarde lei;
- cheltuieli + 500,0 miliarde lei [……]

Art.6. – Anexele nr.1-5 fac parte integrantă din prezența ordonanță de urgență.

PRIM-MINISTRU,

Ion Gheorghe

Contrasemnează:

MINISTRUL FINANȚELOR,

Daniel Dăianu

MINISTRUL MUNCII ŞI PROTECȚIEI SOCIALE,

Alexandru Atanasiu

Instrucțiuni de serviciu

S. C. A INDUSTRIEI DE MEDICAMENTE Nr. ……./……..
Direcția tehnică

Către

FABRICA DE ANTIBIOTICE
B u c u r e ş t i, sector 1
Str. Lalelelor 34

În vederea întocmirii dării de seamă statistice privind punerea în funcțiune a noilor obiective şi instalații, vă rugăm să ne trimiteți, până la data de ……., o situație care să cuprindă următoarele date:

- numărul curent;
- denumirea instalației sau obiectivului realizat;
  - valoarea investiției – total – din care construcții-montaj;
  - indicatorii tehnico-economici prevăzuți prin proiectul de execuție şi în mod deosebit capacitatea instalției;
  - costurile prevăzute la 1 000 lei producție marfă;
  - rentabilități;
  - observații.

Lucrarea se va întocmi atât pentru obiectivele care au fost puse în funcțiune, cât şi pentru cele prevăzute a fi puse în funcțiune pentru anii 2009 şi 2010.

D I R E C T O R,
Pop Alexandru

Încheiere
DIRECTIA SANITARĂ A MUNICIPIULUI BUCUREŞTI
INSPECTORATUL SANITAR DE STAT
Str. Brezoianu 43
BUCUREŞTI, sector 1 Nr. ……../……
Tel.: 324.84.05

INCHEIERE DE SUSPENDARE A ACTIVITĂȚII
NR. 567

Astăzi, 23 ianuarie 2003

Subsemnatul, dr. Popa Marian, inspector de stat al Municipiului Bucureşti, având în vedere procesul-verbal nr. 456, am constatat că unitatea de desfacere a produselor alimentare, cu sediul în Bucureşti, str. Stefan Furtună nr. 34, sector 1, aparținând UNIVERSALCOOM, funcționează în condiții care contravin normelor igienico-sanitare.

Desfăşurarea activității acestei unități, constituind un pericol real pentru sănătatea publică, în conformitate cu prevederile Hotărârii Guvernului nr…. art. 5, al. a,

H O T Ă R Ă Ş T E:

Se suspendă activitatea agentului economic de desfacere a produselor alimentare din Bucureşti, str. Ştefan Furtună, nr. 34, sector 1, pentru:

INSPECTOR SANITAR DE STAT ŞEF,

Popa Marian
DIRECTIA SANITARĂ A MUNICIPIULUI BUCUREŞTI
INSPECTORATUL SANITAR DE STAT
Str. Brezoianu 43
BUCUREŞTI, sector 1 Nr. ……../……
Tel.: 324.84.05

Către

UNIVERSALCOOM
Str. Plopilor 45
B u c u r e ş t i , sector 1

Vă trimitem alăturat încheierea de suspendare nr…… a activității privind unitatea de desfacere a produselor alimentare din Bucureşti, str. Ştefan Furtună nr. 43, sector 1, unitate ce vă aparține, cu recomandarea de a lua toate măsurile astfel încât la data indicată agentul comercial să-şi înceteze activitatea.

Vă facem cunoscut că redeschiderea unității se va face după remedierea deficiențelor igienico-sanitare, care au dus la suspedarea activității, numai cu avizul scris al I.S.S.M.B.

INSPECTOR SANITAR DE STAT ŞEF,

Popa Marian

UNIVERSITATEA DIN BUCUREŞTI
FACULTATEA DE LITERE
S e c r e t a r i a t

SE APROBĂ,
D E C A N

REFERAT DE NECESITATE

Vă rugăm să aprobați achiziționarea următoarelor materiale necesare organizării admiterii 2009-2010:

- hârtie albă format A4 100 topuri x 50 lei/top;
- hârtie xerox 100 topuri x 60 lei/top;
- hârtie imprimantă 100 topuri x 80 lei/top.

Suma totală este de……lei.

SECRETAR ŞEF,

Ioana Axinte

R E F E R A T
privind activitățile de vânzare a publicațiilor prezentate la Târgul de Carte
din decembrie 2008

Subsemnatul……, referent de specialitate la Editura ……, analizând activitatea desfăşurată de personalul editurii, transferat la Târgul de Carte din Pavilionul Expoziției……., am constatat deficiențe de organizare în ceea ce priveşte evidența publicațiilor cu caracter de noutate.

Persoana delegată pentru publicitate nu s-a prezentat la înălțimea aşteptărilor, având momente când a lipsit de la standul editurii.

Propun ca în perioada anterioară organizării târgului din decembrie 2009 să se întocmească un program complet, care să prevadă, în detaliu, modalitățile de prezentare cele mai avantajoase.

Data…… Referent de specialitate,

FIRMA…….
DEPARTAMENTUL

Se aprobă deplasarea

DIRECTOR,

REFERAT DE NECESITATE
Nr…….. din……

Subsemnatul,……, având funcția de……, în cadrul Departamentului……..,vă rog să-mi aprobați deplasarea ……localitatea……. în perioada ….……
cu mijloc de transport…….

Scopul deplasării…….., pentru care solicit aprobarea următoarelor cheltuieli:

Transport Bucureşti…… Braşov ……..Bucureşti ……..lei
Cazare……./noapte……
Diurnă……. /zi ……..

TOTAL lei……

Semnătura,

ŞEF DEPARTAMENT,

Pop Alina

Raport

R A P O R T

În urma verificărilor efectuate la magazinele……..de către subsemnații ……, în calitate de ……, *am constatat următoarele*:

- mărfurile sunt (sau nu sunt) corespunzător depozitate pentru a se evita degradările şi stricăciunile, iar expunerea în rafturi se face (nu se face) potrivit regulilor comerțului modern;
- vesela nu este întotdeauna corespunzător spălată şi dezinfectată din lipsa detergenților şi a altor substanțe chimice;
- refolosirea unor pahare din plastic de unică folosință;
- căldura în localurile de consum este sub temperatura normală, ceea ce poate să reprezinte una din cauzele scăderii numărului de consumatori;
- deşi sunt asigurate condițiile de igienă, uneori se constată aglomerări la chiuvete pentru spălat pe mâini;

Pe baza celor constatate, *propunem:*

- instalarea a încă două chiuvete pentru spălat pe mâini;
- măsuri ferme în vederea asigurării combustibilului necesar producerii temperaturii optime în localurile de consum;
- măsuri ferme pentru asigurarea săpunului, detergenților şi a altor substanțe necesare spălării veselei şi mâinilor;
- o ultimă atenționare a tuturor unităților, din partea conducerii, privind interzicerea refolosirii unor articole de utilitate unică.

Localitatea şi data Semnăturile

RAPORT DE ACTIVITATE

Subsemnatul,…….., referent de specialitate la Serviciului Concesiuni din cadrul Primăriei Municipiului……, mi-am îndeplinit sarcinile profesionale pe luna mai 2008, astfel:

- încheiat (elaborat, prezentat la semnat părților şi ştampilat, definitivat cu anexe) contract de concesiune pentru teren zona A37;
- încheiat (elaborat, prezentat la semnat părților şi ştampilat, difinitivat cu anexe) contract de concesiune pentru teren zona A38;
- încheiat (elaborat, prezentat la semnat părților şi ştampilat, definitivat cu anexe) contrct de concesiune pentru teren zona A39;
- încheiat (elaborat, prezentat la semnat părților şi ştampilat, definitivat cu anexe) contract de concesiune pentru teren zona D11.

Problemele invite, care nu depind doar de mine şi pentru care vă rog să dispuneți, sunt:

1. Contractul de concesiune pentru spațiul comercial din zona E13 poate fi încheiat doar după evacuarea concesionarului anterior, deoarece concesionarul actual, câştigător al licitației organizate în data de ……., refuză să semneze;
2. Contractul de concesiune pentru terenul din zona C6 poate fi încheiat doar după curățirea terenului de gunoi şi resturi menajere, aceasta fiind în sarcina noastră.

Data Semnătura,

NOTA DE PREZENTARE

Subsemnatul, …….., inspector în cadrul Corpului de control al Primăriei Municipiului……, în urma acțiunii de control periodic exercitat asupra spațiilor comerciale din Piața …… a Municipiului……, am constatat următoarele:

- 20 kg de banane alterate, care au fost retrase de la vânzare;
- gunoi nestrâns şi netransportat la containerele specializate;
- geamuri nespălate în spațiilor de prezentare.

Toate detaliile privind firmele şi persoanele vinovate de aspectele mai sus-menționate sunt înscrise în procesul-verbal de control nr.43 din …… 2008.

Vă rog să dispuneți sancțiunile ce se impun..

Data Semnătura

Exemplu de scrisoare-raport
DEPARTAMENTUL DE DEZVOLATARE

Domnule Director,

Conform instrucțiunilor primite, am vizitat Compania……, pentru a-i solicita un teren în vederea construirii unor locuri de cazare şi agrement şi vă prezint raportul acestei vizite.

Compania…….. este o întreprindere sponsorizată guvernamental, situată la 10 km de portul….., cu posibilități excelente de transport. Apa, lumina şi resursele interne sunt adecvate şi comparabile cu alte zone din țară.

Terenul oferit de companie este bine amenajat şi este situat în apropierea drumului principal, la distanță de1 km de şoseaua principlă.

Am verificat un mare număr de contracte al clădirilor din regiune şi pare uşor să le obținem. Această zonă este înregistrată de către Guvern ca ,, regiune de dezvoltare".

Cererile de locuri de muncă sunt foarte mari, iar biroul local al Departamentului Muncii vine în întâmpinarea acestor cerințe prin înființarea unei fabrici şi angajarea a 700 de persoane. Cazarea acestor muncitori va reprezenta o problemă serioasă. Există posibilitatea construirii unor clădiri-cămine în apropierea fabricii sau chiar a unui hotel.
Poziția fabricii, terenul şi zona acesteia par să fie o soluție acceptabilă pentru cerințele companiei noastre şi în opinia mea, ar trebui să se aprobe acest proiect fără întârziere.

Cu stimă,

Paul Nistorescu
Manager al Departamentului de Dezvoltare

Exemplu schiță de raport

RAPORT

CU PRIVIRE LA CONSTRUCȚIA ……

I. TERMENI DE REFERINȚĂ

În concordanță cu instrucțiunile Consiliului, se raportează posibilitatea de a obține un spațiu pentru o nouă fabrică de la Compania …..şi anumite recomandări pentru a pune în aplicare acest proiect.

II. PROCEDURA:

Acest raport a fost întocmit ca urmare a vizitei la …….. şi a interviurilor cu managerul companiei, cu firmele de construcții locale şi cu biroul local al Departamentului Muncii.

III. HILTON INTERNATIONAL – COMPANIA.

A. Poziție şi facilități.

Această companie este sponsorizată guvernamental şi este situată la 10 kme de portul …….., cu posibilități de transport foarte bune. Apa, lumina, forța de muncă sunt adecvate cerințelor şi este comparabilă cu zonele industriale similare.

B. Poziția propusă.

Regiunea (zona) oferită de companie este canalizată şi se află situată în apropierea şoselei, la 1 de km de şoseaua principală.

C. Clădirea şi planul de aprobare al construcției.

Nu există dificultăți în obținerea aprobărilor pentru construcție;

Este necesar un plan aprobat de Guvern.

D. Munca.

Calificată/Necalificată

Cerințele pentru munca calificată sau necalificată sunt suficiente şi biroul Departamentului Muncii asigură un personal de 600 de pesoane.

Calificare/tehnicieni

Este nevoie pentru companie un număr de operatori şi tehnicieni calificați.

Cazarea

Cazarea acestor muncitori reprezintă o problemă destul de serioasă.. Dacă s-ar construi o clădire pentru cazarea lor, aproape de fabrică, s-ar rezolva aceast neajuns.

IV. CONCLUZII:

Zona de construcții are:

- acces la şosele şi drumuri;
- facilități adecvate;
- resurse interne competitive;

V. RECOMANDĂRI:

Această companie acceptă poziția şi procedeul de construire al fabricii.

MANAGER,
UNIVERSITATEA DIN BUCUREŞTI
SERVICIUL ORGANIZARE-SALARIZARE-PERSONAL

DECIZIA NR. ……./……

Rectorul Universității din Bucureşti, prof…… numit prin Ordinul Ministerului Învățământului nr. ……../…….;

Având în vedere reglementările Statutului personalului didactic şi hotărârea Senatului Universității din Bucureşti;

În conformitate cu prevederile Legii nr. ……../…., Legii nr. ……./…… şi Legea nr. ……/…….

În temeiul dispozițiilor art. …… din Legea nr. ……./……

D E C I D E:

Art.1. Începând cu data de …….domnul(a)……, având nr. matricol…….., se numeşte prin concurs în funcția de……, la……., poz. …… şi primeşte un salariu brut indexat de ……..lei, corespunzător tranşei de ……. ani vechime în învățământ plus ……% spor de stabilitate, plus ……% spor de suprasolicitare neuropsihică, plus …..% spor de vechime.

Art.2. Serviciul Organizare-Salarizare şi …… vor aduce la îndeplinire prezenta decizie.

R E C T O R,

prof. univ. Amalia Ionescu

Vizat: Serv.OS
5 ex.

DELEGAȚIA PERMANENTĂ A CONSILIULUI LOCAL
AL MUNICIPIULUI BUCUREŞTI

DECIZIA NR. 4145/19.03.2008.

privind constituirea Comisiei pentru ocrotirea minorilior de pe lângă Consiliul local al Municipiului Bucureşti

Delegația permanentă a Consiliului local al Municipiului Bucureşti, în executarea art. nr. 2 şi a următoarelor din Legea privind ocrotirea unor categorii de minori,

D E C I D E:

Art. 1. Se înființează Comisia pentru ocrotirea unor categorii de minori pe lângă Consiliul local al municipiului Bucureşti cu următoarea componență:

1. Popescu Ion, şeful Comisiei de autoritate tutelară – preşedintele comisiei;
2. Ion Apetrei, şef birou – membru;
3. Ioana Achim, şef de oficiu – membru;
4. Costache Costel, locotenent major din IGPMB – membru;
5. Ioniță Marina – secretar.

Art. 2. Secretarul comisiei este însărcinat cu aducerea la îndeplinire a prezentei decizii.

PREŞEDINTE,

Popescu Ion

Dispoziție

SOCIETATEA COMERCIALĂ METALURGICĂ „VICTORIA” S.A.
Directia Comercială

DISPOZIȚIA NR.4/2008

Către
Serviciul Aprovizionare

Directorul Direcției Comerciale a Societății Comerciale Metalurgice „Victoria” S.A.

În baza Regulamentului de organizare şi funcționare a Societății Comerciale, emite prezenta

D i s p o z i ț i e:

1. În perioada 1 februarie - 31 martie 2008, Serviciul aprovizionare al Societății Comerciale Metalurgice „Victoria” S.A. va efectua o verificare a modului în care s-a desfăşurat activitatea de recepție a materialelor intrate în magaziile unității, în perioada 1 ianuarie-31 decembrie 2007.

2. Până la ……. a.c., se va raporta Direcției Comerciale:

- nr. de loturi de materiale intrate în magaziile întreprinderii;
- nr. de loturi admise la recepție;
- nr. de loturi respinse la recepție.

D I R E C T O R,

Pop Cristache

Proces-verbal

PROCES-VERBAL DE PREDARE-PRIMIRE

Încheiat azi ……între

1. S.C. ,,AGRICULTURA" S.R.L., cu sediul în Str. Prieteniei, nr. 26, sector 1, Bucureşti.

şi

2. S.C. BENEFIC 99 SRL, cu sediul în Str. Rozelor, nr.19, sector 3, Bucureşti.

S.C. AGRICULTURA SRL a predat către S.C BENEFIC 99 SRL, un număr de 400 tichete de masă denumite GUSTOPASS, fiecare cu o valoare nominală de 10 lei, emise de către S.C. SODEXHO ROMANIA SRL.

Tichetele de masă predate au seriile de la nr. …….. până la nr. …….

Scopul predării-primirii celor 400 tichete de masă este acoperirea parțială a contravalorii serviciilor de catering, prestate de către SC BENEFIC 99 SRL în favoarea SC AGRICULTURA SRL, conform prevederilor Legii nr……

Prezentul proces-verbal a fost întocmit în 2 (două) exemplare, câte unul pentru fiecare parte.

PREDATOR,	PRIMITOR,
S.C. ,,AGRICULTURA" SRL	S.C. ,,BENEFIC 99" SRL
Cristian Ionescu	Liviu Florescu

Antetul instituție

PROCES-VERBAL
al şedinței Consiliului de Administrație din …….

Prezenți:

1…….
2…….
3…….
4……..
5……..

Absenți motivați:

1……..
2……..

Absenți nemotivați:

1……
2……

Ordinea de zi:

1……
2……
3……

Consemnări din luările de cuvânt …….

Concluzii:

Semnături

SOCIETATEA COMERCIALĂ
„VIITORUL” SRL
Nr. ……/……

SOCIETATEA COMERCIALĂ
„PACEA” SRL
Nr. ……/……..

MINUTA

Prin adresa Societății Comerciale „Viitorul” SRL, nr. 234/15.09.2008, se solicită Societății „Pacea” SRL acordul de a suporta o cotă parte din lucrarea de investiții de construire a unei magazii pe Str. Frumoasă, în vederea depozitării materiilor prime şi materialelor aparținând ambelor societăți.

În această situație, Societatea Comercială „Viitorul” SRL se obligă să efectueze lucrarea de investiții, iar Societatea Comercială „Pacea” SRL se obligă să suporte o cotă de 60% din valoarea lucrărilor în baza devizelor, a evidențelor şi a calculelor ce urmează a se efectua.

Din partea S.C. „Viitorul” SRL

DIRECTOR,

Ion Vasile

Din partea S.C. „Pacea” SRL

DIRECTOR ,

Pop Florin

M I N U T A

Încheiată astăzi……., între Comisia de recepţie a materiilor prime constituită în cadrul Serviciului de Protocol al Primmăriei Municipiului……şi delegatul furnizorului S.C. ACM SRL Bucureşti.

În cadrul grupelor de produse aprovizionate în baza avizului de însoţire nr…….din…….şi a facturii fiscale nr. …….din …….. a fost găsit un lot necorespunzător calitativ, drept urmare s-a întocmit procesul verbal de custodie.

Prezenta minută este parte componentă din dosarul de refuz al lotului de produse, dosar ce va fi înaintat delegatului furnizorului, în vederea aprovizionării urgente cu un lot corespunzător.

Prezenta minută s-a încheiat în două exemplare, câte unul pentru fiecare parte.

SERVICIUL PROTOCOL ……. S.C. ACM SRL BUCUREŞTI

Comisia de recepţie, Delegat,

PROTOCOL

Încheiat astăzi……, între Primăria Municipiului……., Serviciul Concesiuni şi SC BETA SRL …….., prin care s-au consemnat următoarele înțelegeri:

l. SC BETA SRL …….. va evacua spațiul comercial din zona E13, deoarece contractul de concesionare a expirat, iar firma nu a participat la licitația organizată în data …… de către Administrația Pieţelor şi Primăria Municipiului……;

2. Evacuarea va avea loc până cel mai târziu la data de ……;

3. În caz de nerespectare a termenului de evacuare, SC BETA SRL…….. va fi evacuată silit……., fără a putea emite nici un fel de pretenții asupra eventualelor pagube cauzate de această acțiune;

4. Toate punctele de mai sus au fost hotărâte de comun acord.

Prezentul protocol s-a încheiat în 2 (două) exemplare, câte unul pentru fiecare parte.

PRIMĂRIA MUNICIPIULUI ……. SC BETA SRL……

Şef Serviciu Concesiuni Director,

Model de notă internă adresată unui superior

NOTĂ INTERNĂ

Pentru: *Ionescu Ion*
Director General

Data……./…..

De la: *Dima Teodor*
Director personal

Subiect: *Programul de calificare*

Conform telefonului primit prin secretara dumneavoastră, anexez o schiță a programului pentru *Cursul de calificare* pe care îl propunem să se desfăşoare între …….. .
Având acordul dumneavoastră de a vorbi personalului nou angajat, am planificat cursul, în mod provizoriu, pentru ……, începând cu ora……

Întrucât aş dori să finalizez pregătirile cât mai curând, v-aş ruga să-mi propuneți o dată convenabilă pentru dvs. şi, totodată, vă rog să-mi trimiteți comentariile asupra programului până la……...

NOTĂ INTERNĂ

Pentru: *Andreea Ionescu*
Şef Departament Data……..

De la: *Mariana Marin*
Director de personal

Subiect: *Iniţierea unui program de pregătire*

Vă transmit un proiect al programului cursului propus, după cum aţi solicitat.

Vă anunţ că şi domnul director general este disponibil pentru miercuri după-amiază. De asemenea, vă rog să-mi comunicaţi, în timp util, aprecierile şi comentariile dumneavoastră.

M E M O

CATRE: Doamna director economic, Ioana Popescu
DE LA: Alina Ionescu, Manager
DATA: 15.06.2008
SUBIECT: Activitatea pe semestrul al II-lea

Întâlnirea pentru discutarea încasărilor obținute de firmă pe trim. al II-lea a.c. va avea loc pe 15.07.2008, de la ora 16.00 la ora 19.00.

Vă rog să pregătiți următoarele materiale:

- *încasările obținute pe primul trimestru;*
- *încasările obținute pe al II-lea trimestru;*
- *încasările prevăzute pentru trimestrul al III-lea;*
- *măsuri de îmbunătățire a activității.*

Dacă există nelămuriri, vă rog să mă contactați personal.

S.C. „MOBILA” S.A.
7000 BUCUREŞTI, SECTOR 2 Nr. 4343/……
Str. Narciselor 46-49
Tel.: 324 84 05

CĂTRE

TRIBUNALUL JUDEȚEAN CLUJ
Compartimentul litigii economice

3400 C L U J
Str. Narciselor 45

Societatea Comercială „MOBILA” S.A. Bucureşti, cu sediul în Bucureşti, str. Narciselor 46-49, formulează prin reprezentanții săi legali, prezenta

ACȚIUNE:

rugându-vă ca prin hotărârea ce veți pronunța să obligați S.C. METALO-CHIMICE S.A. Cluj-Napoca, Str. Lalelelor 32, la plata sumei de 5.600 lei cu titlul de daune, reprezentând contravaloarea ambalajelor şi 50 lei taxă de timbru, pentru următoarele motive:

În baza raporturilor contractuale (anexa nr.1) cu pârâta, am livrat acesteia mobilier ambalat în mod corespunzător, cu respectarea condițiilor tehnice nr.4/2007.

Prin faxul nr.345 din 20.07.2007 Centrala Prelucrării Lemnului Bucureşti ne-a comunicat că, începând cu data de …….. ,facturarea ambalajelor să se efectueze potrivit prevederilor Ord. MEFMC Nr. …….. (anexa 2), însă pârâta refuză să achite contravaloarea ambalajelor evaluate la aceste prețuri.

Pentru încasarea contravalorii mărfii, inclusiv contravaloarea ambalajelor s-au emis facturile cuprinse în situația anexă (anexele 3-27).

La data de ……. s-a încercat, dar fără rezultat, concilierea directă a litigiului (anexa 28).

Pentru motivele expuse şi faţă de conţinutul actelor anexate, vă rugăm să ne admiteţi acţiunea aşa cum a fost formulată, obligând pârâta la plata sumei de 5.600 lei, reprezentând contravaloarea ambalajelor şi 50 lei taxă de timbru.

Cu dispoziţia de plată nr……. din…….. vizată de bancă (anexa 29) facem dovada achitării taxei de timbru.

Copie de pe prezenta s-a comunicat şi pârâtei, cu acelaşi număr şi dată, iar dovada o facem cu borderuoul de predare a corspondenţei la Oficiul PTTR nr. 56, Bucureşti.

D I R E C T O R,	C O N S I L I E R J U R I D I C ,
Pop Alexandru	Ioana Marin

CERERE DE RECURS

S.C. „MOBILA” S.A.
7000 BUCUREŞTI, SECTOR 2 Nr. 4388/……
Str. Narciselor 46-49
Tel.: 324 84 05

TRIBUNALUL JUDEȚEAN CLUJ
Compartimentul litigii economice

3400 C L U J
Str. Narciselor 45

Referitor la dosar nr. 314 C/2008, privind litigiul cu SOCIETATEA COMERCIALĂ „METALO-CHIMICE” S.A. CLUJ-NAPOCA.

Societatea comercială „MOBILA” S.A. Bucureşti, având calitatea de reclamant în litigiul cu S.C. „Metalo-Chimice” S.A. Cluj-Napoca, pentru suma de 5.600 lei, cu titlul de daune, reprezentând contravaloarea ambalajelor refuzate la plată, privind Sentința civilă nr…….., la data de ……., formulează, prin reprezentanții săi legali, prezenta

CERERE DE RECURS

solicitând desființarea hotărârii atacate şi admiterea acțiunii aşa cum a fost formulată pentru următoarele

M O T I V E

Prin sentința civilă mai sus menționată s-a respins acțiunea formulată de S.C. „Mobila” S.A. Bucureşti, reținându-se unele precizări din contractul economic pe anul 2007, favorabile unității pârâte.

Prin pronunțarea sentinței de respingere a acțiunii, instanța judecătorească nu a avut în vedere totalitatea actelor normative care reglementează circulația mărfurilor, aplicabile în anul 2007.

Astfel, în 2007, actele normative care reglementau circulația mărfurilor între unitățile noastre erau Legea nr……. din 1988, Decretul nr…….. din 1988 şi Decretul nr.28 din 2000, completate cu normele tehnice nr…….. din 18.02.2007.

Pentru motivele expuse şi față de conținutul actelor anexate, rugăm a ni se admite prezenta cerere de recurs şi în consecință a admite acțiunea aşa cum a fost formulată, obligând pârâta la plata sumei de ……, cu titlul de daune, reprezentând contravaloarea ambalajelor refuzate nelegal la plată.

D I R E C T O R, C O N S I L I E R J U R I D I C,

Întâmpinare

S.C. „METALO-CHIMICE”S.A Nr…….din……..
3400 CLUJ- NAPOCA
Str. Narciselor 34
Tel.: 456.78.78.

TRIBUNALUL JUDEȚEAN CLUJ
Compartimentul litigii economice

3400 C L U J
Str. Narciselor 4

Dos. civ……
Termen ……..

Societatea Comercială pe acțiuni „Metalo-Chimice” Cluj-Napoca, înființată prin Deciza nr…… din……, la recusrul formulat de reclamantă, înaintăm prezenta

Î N T Â M P I N A R E.

Prin care vă rugăm a respinge ca nefundat recursul declarat împotriva Sentinței nr……. din…….. a instanței de fond şi a menține sentința atacată ca fiind temeinică şi legală în baza următoarelor

M O T I V E

Reclamanta – recurentă prin acțiunea sa pretinde obligarea noastră la plata sumei de …… lei, ce reprezintă diferența între prețul ambalajului în care ne-a fost livrată mobila în anul …….., prevăzut în Ordinul nr…….. al MCI şi din prețurile mai mari, prevăzute în Ordinul nr……. din……, emis de fostul Minister al Economiei Forestiere şi Materialelor de Construcții, forul tutelar al recurentului.

În această situație, se pune întrebarea firească, care dintre cele două ministere are calitatea, potrivit legii, de a stabili prețuri la ambalaje?

În acest sens, prvederile art….. din Legea nr….. din….. privind regimul preţurilor şi tarifelor, în vigoare în anul ……, sunt cât se poate de clare, dispunând că M.C.I. stabileşte preţurile de livrare a ambalajelor ce se utilizează în transportul mărfurilor, deci cele prevăzute de Ordinul …… din…….. emis de M.C.I.

În concluzie, vă rugăm a respinge recursul solicitat, ca nefondat şi, pe cale de consecinţă, a menţine sentinţa atacată, ca fiind temeinică şi legală.

Pentru reprezentarea noastră şi susţinerea intereselor în faţa instanţei, delegăm pe domnul Popescu Ion, consilier juridic.

D I R E C T O R,	C O N S I L I E R J U R I D I C ,
Pop Ioan	Popescu Ion

Formular tipizat

Citație (față)

ROMÂNIA
INSTANȚA …… ştampila cu data prezentării. loc pentru francare.

cu sediul în……..
nr……. emisă la ……

CITAȚIE

Către

NEMELE ŞI PRENUMELE……. din……. ……., str…… nr….. bloc……., scara……., etaj……, apartament……..

Localitatea:
Județ (sector):

RECOMANDAT
Nr……

Ştampila cu data sosirii

Oficiul PTTR
Cod poştal……

Citație (verso)

ROMÂNIA

INSTANȚA TRIBUNALUL……., cu sediul în……..
Dosar Civil nr……./din …….

CITAȚIE
nr…. emisă la……..

Numele şi prenumele…… din…., str……. nr. ……, bl…., ap…., sector…., este chemat la această instanță, camera….. pentru ziua de ….., luna ……, anul ….., ora….. în calitate de …… în proces cu ……. pentru ……

Împreună cu prezenta vă transmitem un exemplar de pe acțiune şi următoarele acte:……...

În caz de neprezentare a părților, judecată se face în lipsă, conform dispozițiilor procedurale, în caz de neprezentare a martorilor, experților sau interpreților aceştia vor fi sancționați cu amendă.

În procesul civil pârâtul este invitat să depună întâmpinare şi actele de care se serveşte în proces cu cel puțin 5 zile înainte de termenul fixat pentru judecată.

Până la termen, sunteți obligat a depune taxa de timbru în sumă de …… lei, sub acțiunea anulării cererii.

L.S. PREŞEDINTE, Grefier,

CAPITOLUL VII

TEHNOREDACTARE COMPUTERIZTĂ

Tehnoredactarea reprezintă pregătirea tehnică şi grafică a unui text înainte de a începe operaţia de tipărire. Această pregătire a textului se referă la aplicarea acelor operaţii de prelucrare care să determine, în final, obţinerea unui document cu:

- calităţi grafice superioare;
- lizibilitate bună;
- aspect plăcut;
- o formă de prezentare adaptată conţinutului.

Tehnoredactarea se poate face atât manual, prin mijloace mecanice de prelucrare (maşina de scris), cât şi automat, computerizat, folosindu-se ca mijloc de prelucrare – calculatorul.

Tehnoredactarea computerizată are o serie de avantaje, faţă de cea manuală şi anume:

- *introducerea textului de la tastatura calculatorului poate fi făcută de o persoană fără o pregătire specială;*
- *o parte din operaţiile de rutină sunt executate automat de calculator;*
- *după ce documentul a fost introdus el poate fi previzualizat pe ecranul monitorului, realizându-se astfel o eventuală corectare înaintea tipăririi;*
- *pot fi obţinute documente cu calităţi superioare atât din punct de vedere tehnic, cât şi estetic;*
- *alinierea automată a textului;*
- *posibilitatea alegerii diferitelor forme şi dimensiuni pentru caractere;*
- *aranjarea textului în pagină;*
- *crearea antetelor şi a notelor de subsol;*
- *editarea tabelelor;*
- *editarea ecuaţiilor.*

Pentru a porni editorul **Word**, executăm clic pe **Start**, selectăm opţiunea **Programs** (Fig. 1) şi apoi căutăm **Microsoft Word** printre aplicaţiile instalate. De asemenea, putem crea un icon pe **Desktop** pentru acest program.

Fig.1. **Deschidere program**

După deschiderea programului, ecranul (fig. 2) va arăta astfel:

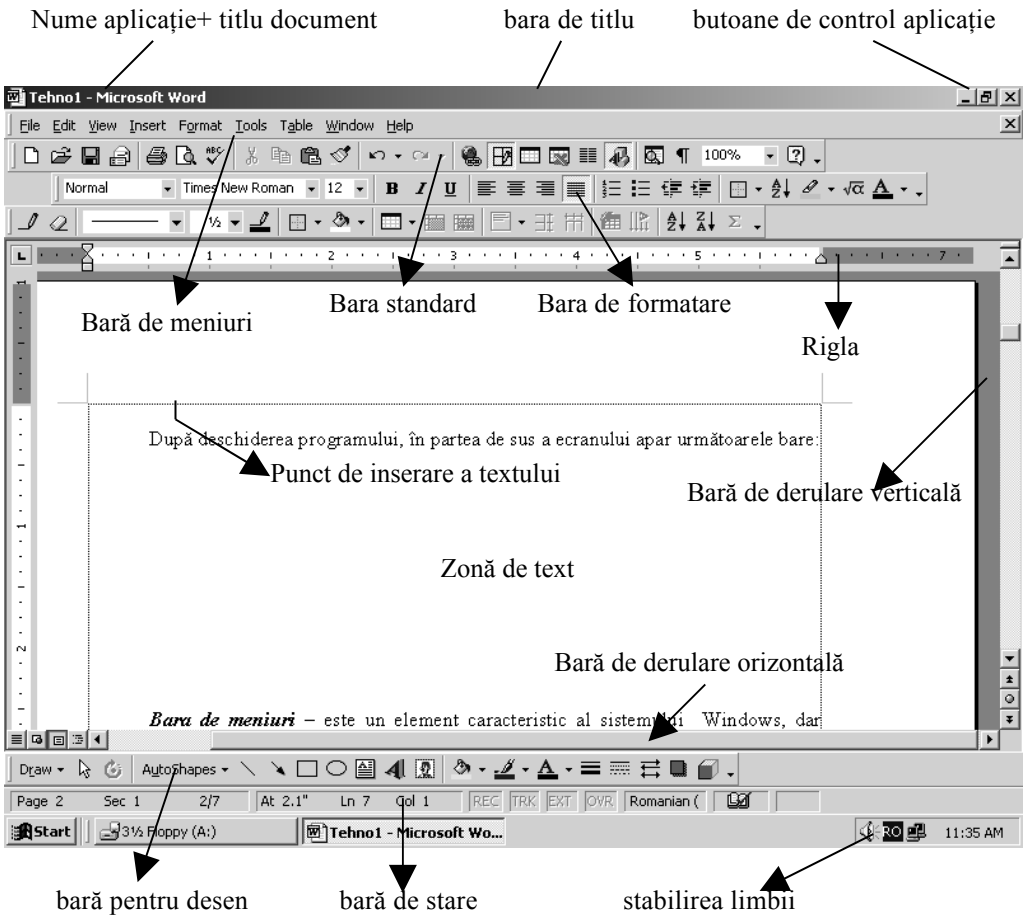


Fig. 2. Fereastra **Microsoft Word**

Butoane de control aplicație

Fig. 3. ***Bara de titlu*** (**Title bar**)

Bara de titlu (Title bar) – are următoarele proprietăți:

- posibilitatea maximizării sau restaurării dimensiunilor ferestrei în care se încadrează aplicația prin executarea unui dublu-clic pe aceasta;
- posibilitatea mutării ferestrei aplicației prin agățarea şi deplasarea acesteia în poziția dorită;
- deschiderea meniului de control prin executarea unui clic pe butonul drept al mouse-lui.

Elementele barei de titlu (Fig. 3):

a. *Iconița aplicației* este reprezentată în partea stângă a barei de titlu şi permite (prin executarea unui clic pe suprafața sa, sau prin apăsarea combinației de taste CTRL+SPACE BAR) deschiderea meniului sistem al aplicației.

b. *Titlul aplicației* – conține denumirea aplicației curente (Microsoft Word) şi denumirea fişierului (cu extensia doc.) asupra căruia acționează aceasta în momentul respectiv.

c. *Butonul de minimizare* – marcat cu un pătrățel pe care se află o liniuță de subliniere – permite aducerea ferestrei de aplicație la dimensiunea unei casete situată pe bara de task-uri a sistemului de operare, fără întreruperea proceselor care se desfăşoară în interiorul acesteia.

d. *Butonul de maximizare-restaurare* – permite afişarea ferestrei de aplicație pe toată suprafața ecranului monitorului (maximizare) sau readucerea acesteia la dimensiunile anterioare maximizării (restaurare). Acționarea acestui buton nu afectează desfăşurarea proceselor din interiorul ferestrei de aplicație.

e. *Butonul de închidere* – marcat de un buton pe care se află semnul X – permite închiderea ferestrei aplicației şi întreruperea proceselor care se desfăşoară în cadrul acesteia. Executarea unui click pe acest buton este echivalentă cu apăsarea combinației de taste ALT+F4.

Bara de meniuri (Menu bar) (fig. 4) – este un element caracteristic al sistemului Windows, dar conținutul ei diferă de la o operație la alta. În cazul nostru, aplicația Word este prevăzută cu o bară de meniuri, care poate fi folosită ori de câte ori se solicită aplicarea unei funcții (comenzi) a editorului şi conține meniurile aplicației (File, Edit etc.). Apelarea acestora se face prin executarea unui

click pe numele meniului sau prin apăsarea combinației de taste ALT+litera subliniată din numele meniului. Meniul este activat şi se derulează o listă care conține numele comenzilor din meniul respectiv. Pentru închiderea unui meniu se execută click oriunde în afara lui.

Fig. 4. **Bara de meniu**

Clic pe meniul *File (fişier)* şi apare următoarea fereastră (fig. 5) care conține comenzile:

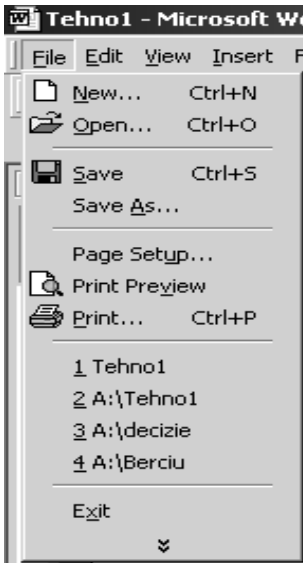


Fig. 5. Fereastra **Fişier (File)**

- New (Ctrl+N) – creează un document nou;
- Open (Ctrl+O)– deschiderea unui document;
- Close – închiderea unui document;
- Save (Ctrl+S) – salvarea documentului cu nume avut anterior;
- Save As – salvarea documentului activ sub un nou nume şi într-un anumit format;
- Page Setup – inițializarea, configurarea paginii utilizate (dimensiuni, margini);
- Print Preview – examinare înainte de imprimare, afişarea documentului în forma în care va fi tipărit;

- Print (Ctrl+P)– tipărirea documentului;
- Lista documentelor utilizate recent (la o configurație standard se afişează numele a patru documente;
- Exit – părăsirea programului Word.

Clic pe meniul Edit (Editare) şi apare fereastra (Fig. 6.) care conține comenzile:

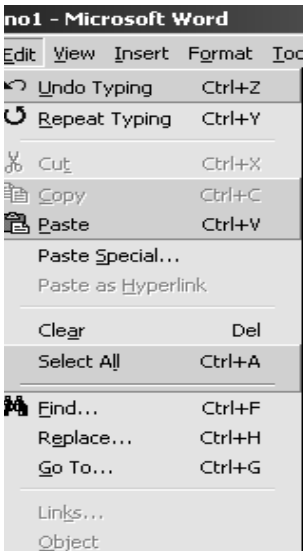


Fig. 6. Fereastră **Editare**

- Undo (Ctrl+Z) – anulează ultima comandă;
- Repeat (Ctrl+Y) – repetă ultima comandă sau acțiune;
- Cut (Ctrl+X) – decupare(tăiere) şi inserare în clipboard;
- Copy (Ctrl+C)– copiere;
- Paste (Ctrl+V) – inserează, lipeşte o selecție (se foloseşte împreună cu cut sau copy);
- Paste Special – inserează conținutul clipboard-ului în documentul curent în formatul specificat de utilizator;
- Paste as Hyperlink – inserează conținutul clipboard-ului sub forma unei hiper-înlănțuiri şi înlocuieşte orice selecție;
- Clear – şterge textul sau obiectul selectat;
- Select All (Ctrl+A)– selectează tot documentul (tot textul şi toate imaginile din fereastra activă);
- Fiind (Ctrl+F) – găsirea unui text specificat sau a unei formatări specificate;

- Replace (Ctrl+H) – înlocuirea cu…
- Go To – mutarea liniuței de inserție la un articol specificat de utilizator;
- Links – vizualizarea, actualizarea sau îndepărtarea înlănțuirilor existente în documentul activ;
- Object – deschiderea obiectului selectat în programul care a creat obiectul respectiv, în vederea editării lui sau mutarea obiectului selectat într-un alt tip de obiect.

Clic pe meniul View (Vizualizare) şi apare fereastra (fig. 7) cu următoarele comenzi:

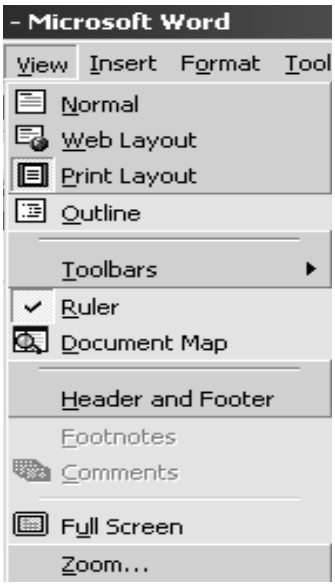


Fig. 7. Fereastra **Vizualizare**

- Normal – mod normal de vizualizare;
- Web Layout – aspect pagină Web;
- Print Layout – aspect pagină imprimată;
- Outline – modul de vizualizare de tip rezumat;
- Toolbars – afişarea – ascunderea diferitelor bare de instrumente;
- Ruler – afişarea – ascunderea riglei;
- Document Map – afişarea – ascunderea geografiei documentului (panoul din stânga documentului care reprezintă structura lui);
- Header and Footer – antet şi subsol;
- Footnotes – vizualizarea notelor de subsol şi de sfârşit;

- Comments – vizualizarea panoului de editare a tuturor comentariilor ataşate documentului;
- Full Screen – modul de vizualizare de tip ecran întreg;
- Zoom – modificarea dimensiunii ferestrei de editare.

Accesând meniul Insert (Inserare) se deschide fereastră (fig. 8) cu următoarele comenzi :

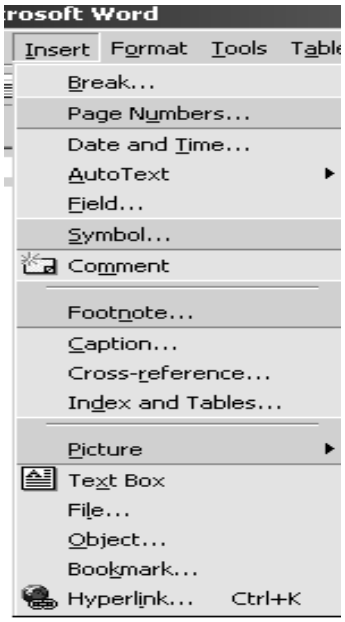


Fig. 8. Fereastra **Inserare**

- Break – în locația liniei de inserție se inserează o întrerupere de pagină sau de coloană;
- Page Numbers – inserare numere de pagină;
- Date and Time – inserarea datei calendaristice şi a orei exacte;
- Auto Text – crează sau inserează o intrare în lista de texte automate;
- Field – inserarea unei instrucțiuni de câmp la locația actuală a liniei de inserție;
- Symbol – inserarea simbolurilor şi a caracterelor speciale;
- Comment – inserarea unui comentariu la locația liniei de inserție;
- Footnote – inserarea unei note de subsol sau de sfârşit;
- Caption – inserarea unei legende care se ataşează la o figură sau tabel;
- Crossw-reference – inserarea unei referințe încrucişate spre un element al documentului;

- Index and Tables – inserarea unui indice de noțiuni, a unui cuprins sau a unui tabel;
- Picture – inserează o imagine;
- Text Box – inserarea unei cutii text;
- File – inserarea conținutului unui fişier selectat;
- Object – inserarea unui obiect sub formă încapsulată sau înlănțuită;
- Bookmark – creare unui semn de carte (marcaj în document);
- Hyperlink.

Clic pe meniul Format şi apare fereastra (fig. 9) cu următoarele comenzi:

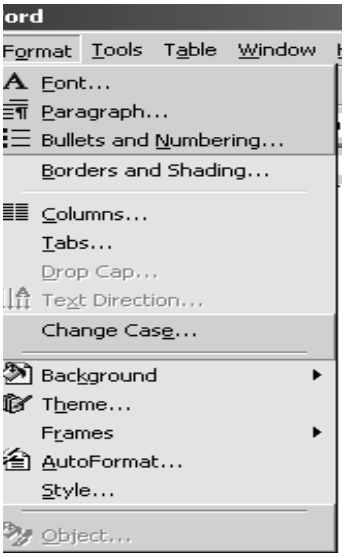


Fig. 9. Fereastra **Format**

- Font – modifică fontul şi spațierea dintre caractere;
- Paragraph – modifică retragerea paragrafelor, alinierea textului, spațierea liniilor;
- Bullets and Numbering – transformă paragrafe în liste marcate sau numerotate;
- Columns – modifică numărul de coloane în documentul activ;
- Tabs – stabileşte poziția şi alinierea stopurilor tabulare şi determină tipul caracterului pentru fiecare stop tabular;
- Drop Cap – formatarea primului caracter al paragrafului sau a unui text selectat într-o literă ornamentală sau text ornamental;
- Change Case – modifică utilizarea minusculelor/majusculelor întru-un text selectat;

- Background – afişează o fereastră specializată în selectarea culorii de fond a documentului;
- Theme – aplică sau îndepărtează o temă dintr-o pagină Web;
- Frames – creează cuprinsul docmentului în cadrul stâng al unei pagini organizate sub formă de cadre;
- Auto Format – analizează conţinutul documentului activ după care realizează formatarea automată a documentului respectiv;
- Style – aplicarea, crearea sau modificare unui stil;
- Object – formatarea proprietăţilor obiectului selectat.

Clic pe meniul Tools (instrumente) şi apare fereastra (fig.10) cu următoarele comenzi:

Fig. 10. Fereastra **Instrumente**

- Spelling and Grammar – verifică greşelile de ortografie şi gramaticale din document;
- Language – limba folosită;
- Word Count – numerotarea paginilor, cuvintelor, caracterelor, paragrafelor şi liniilor din document;
- Auto Summarize – crearea automată a sumarului;
- Auto Correct – corectare automată a textului;
- Track Changes – urmărirea modificărilor în documentul activ, în cazul prelucrării în comun a documentelor;
- Merge Documents – îmbinare documente;

- Protect document – protejare document;
- Online Collaboration – colaborare interactivă;
- Mail Merge – îmbinare corespondență;
- Envelopes and Labels – crearea şi tipărirea plicurilor şi etichetelor;
- Letter Wizard – Expert scrisoare;
- Macro – macrocomandă;
- Templates and Add-Ins – şabloane şi componente induse la cerere;
- Customize – particularizare editorului prin modificarea butoanelor diferitelor bare de instrumente, a comenzilor şi tastelor de prescurtări;
- Options – obțiuni ale editorului (aspectul exterior al ecranului, opțiunile referitoare la salvare, editare, tipărire).

Clic pe meniul Table (tabele) şi apare fereastra (fig.11) cu următoarele comenzi:

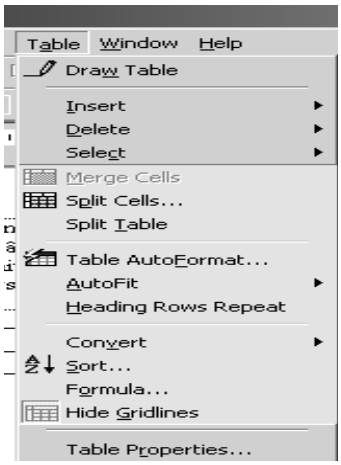


Fig. 11. Fereastra **Table (tabel)**

- Draw Table – desenarea unui tabel cu ajutorul mouse-ului;
- Insert – Tabel – inserarea unui tabel; Columns to the Left (inserare coloane în stânga); Columns to the Right (inserare coloane la dreapta); Rows Above (inserare de rânduri deasupra celor selectate); Rows Below (inserare rânduri sub cele selectate); Cells (inserare de celule în vecinătatea celor selectate);
- Delete – ştergere tabel, coloane, rânduri, celule;
- Select – selectare;
- Merge Cells – unirea celulelor;
- Split Cells – fragmentarea celulelor;

- Split Table – fragmentarea unui tabel;
- Table AtuoFormat – formatarea automată a tabelului;
- AutoFit – modificarea automată a lățimii coloanelor tabelului, în funcție de cantitatea de text tastată;
- Heading Rows Repeat – repetare rânduri titlu;
- Convert – conversie;
- Sort – sortarea liniilor selectate;
- Formula – inserare formule în celula curentă;
- Hide – Show Gridlines – ascunderea – afişarea liniilor directoare ale tabelului;
- Table propeties – modificarea proprietăților tabelului.

Meniul Window / Fereastră (fig. 12) **cuprinde:**

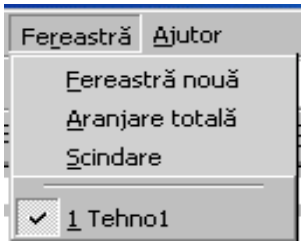


Fig. 12. Meniu **Window (Fereastră)**

- New Window –fereastră nouă;
- Arrange All – aranjare totală;
- Split – scindare;
- Lista cu numele ferestrei deschise la un moment dat.

Meniul Help/Ajutor (fig.13) cuprinde:

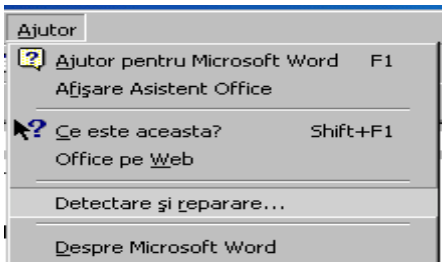


Fig. 13. Fereastra **Help (Ajutor**)

- Microsoft Word Help – ajutor Micosoft Word;
- Show/Hide the Office – afişare / ascundere asistent Ofice;
- What's This? – obţinerea de informaţii referitoare la comenzi şi butoane de comandă;
- Office on the Web – Office pe Web;
- Detect and Repair – detectarea şi repararea automată a erorilor în programul Word 2000;
- About MS Word – despre MS.Word

Bara de instrumente standard – conţine comenzile utilizate pentru scrierea unui text. Toate comenzile din bara de instrumente apar şi în submeniurile ce pot fi accesate din bara de meniuri (descrise mai sus).

New **–** creează un nou document *Word* (comanda asociată opţiunii *New* din *File*).

Open **–** deschide documentele *Word* existente (*File – Open*).

Save – salvează documentul Word curent (*File – Save*).

Print – tipăreşte documentul *Word* curent (*File – Print*).

Print Preview **–** afişează documentul *Word* integral, pentru a avea o imagine de ansamblu a acestuia (*File – Print Preview*).

Spelling and Grammar **–** verifică corectitudinea ortografică şi gramaticală a celor scrise în documentul *Word* curent (*Tools – Spelling and Grammar*).

Cut **–** taie o zonă selectată a textului şi o transferă în *Clipboard* (*Edit – Cut*).

Copy **–** copiază zona selectată în *Clipboard* (*Edit – Copy*).

Paste **–** lipeşte zona selectată din Clipboard în poziţia cursorului (*Edit – Paste*).

Format Painter **–** copiază formatul unui text selectat şi îl aplică altui text.

Undo typing **–** anulează operaţia executată anterior (*Edit – Undo Typing*).
Redo typing – operaţia de revenire (*Edit – Redo typing*).

Insert hyperlink (Insert /Hyperlink).
Web toolbar – (View – Toolbars).

Tables and Borders **–** afişează bara pentru tabele şi chenare (View – Toolbars);

Insert Table – inserează tabele (*Table – Insert table*);

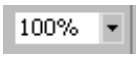
Insert Microsoft Excel Worksheet **–** inserează o foaie de lucru specifică aplicaţiei Excel.

Columns – structurează documentul sau o porţiune selectată a acestuia în coloane (*Format – Columns*).

Drawing **–** afişează sau ascunde bara de desene (View – Toolbars).

Document Map **–** deschide în partea stânga a documentului o fereastră care arată structura documentului.

Show /Hide – afişează/ascunde delimitările dintre cuvinte şi paragrafe.



Zoom **–** reduce sau măreşte modul de afişare a documentului (View – Zoom).

Dacă dorim sa adăugăm şi alte comenzi pe bara de instrumente standard, executăm clic dreapta pe bară sau în meniul VIEW → TOOLBARS şi apare următoarea fereastră (fig. 14):

Fig. 14. Fereastra cu **Barele de instrumente**

Clic pe Customize (Particularizare) şi apare o fereastră cu trei submeniuri (*bare de instrumente, comenzi şi opţiuni*) din care ne alegem comenzile dorite:

Clic pe comenzi şi ne apar toate iconiţele comenzilor existente pe bara standard , care sunt si care nu sunt vizualizate

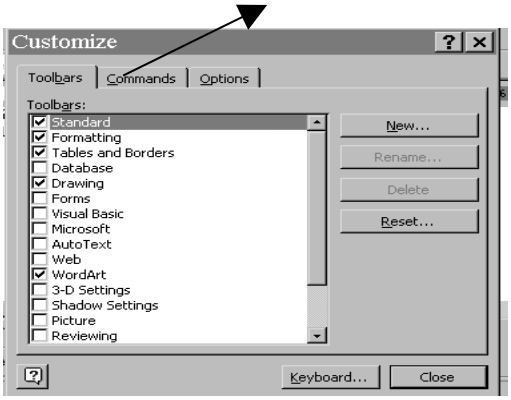
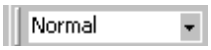


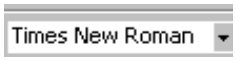
Fig. 15. Fereastra **Particularizare**

Bara de instrumente pentru fomatarea textului (fig.16) – permite schimbarea rapidă a modului de prezentare a caracterelor (tipul fontului, mărimea caracterelor, modul de scriere a literelor) şi alte elemente de aranjare a textului.

Fig. 16. **Bara de instrumente formatare**

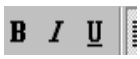


Selectăm un anumit stil pentru un paragraf selectat. Este afişat pe ecran sau îl putem selecta din meniul Format.



Selectăm fontul caracterelor.

Selectăm dimensiunea caracterelor.



Selectăm forma caracterelor. Bold (îngroşat), italic (cursiv), underline (subliniat).

Selctare aliniere text (stânga, centru, dreapta sau stânga/dreapta)

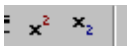
Adaugă numere sau buline (marcatori) pentru un paragraf selectat.

Decrease Indent şi Increase Indent – determină deplasarea paragrafului selectat la stânga sau la dreapta documentului.

Outside Border – încadrează în chenar sau adaugă margini (la dreapta sau la stânga) paragrafului selectat.

Highlight – marchează paragraful selectat pe un font de culoare ales, pentru evidențierea textului

Selectarea culorii textului



Superscript şi subscript – comenzi de schimbare a formatului textului selectat.

Rigla (Fig. 17) – permite schimbarea rapidă a modului de prezentare a textului: mărimea marginilor şi a alineatelor, lățimea coloanelor dintr-un tabel.

Fig. 17. **Rigla**

Barele de derulare (Scroll bar) – sunt barele umbrite de pe marginea dreaptă şi de pe marginea de jos a ferestrei unui documente (vezi fig. 2). Pentru a defila la o anumită regiune a unui document, se glisează caseta sau se apasă pe săgețile barei de derulare. Ele pot fi ascunse /afişate din meniul Tools (Options – View – horizontal/vertical scroll bar).

Bara de stare (vezi fig. 2) – este afişată implicit; ascunderea ei se realizează din miniul Tools (Options – View – status bar). Este bara de la baza ferestrei documentului care afişează informații despre o comandă sau un buton al unei bare de instrumente, despre o operație în desfăşurare sau poziția punctului de inserare, numărul de pagini, numărul de rânduri, limba setată pentru documentul respectiv.

Pe lângă aceste bare, editorul de texte Word conţine şi alte bare de instrumente cuprinzând diferite funcţii, cum ar fi funcţia pentru realizarea unor desene, diagrame, tabele. Pentru a vedea ce bare pune la dispoziţie Word, se efectuează dublu clic pe comanda Toolbars din meniul View sau se plasează indicatorul mouse-ului pe una din barele de instrumente afişate şi se execută clic folosind butonul drept al mouse-ului.

Zona de text – este zona în care va fi afişat textul (Fig.18).

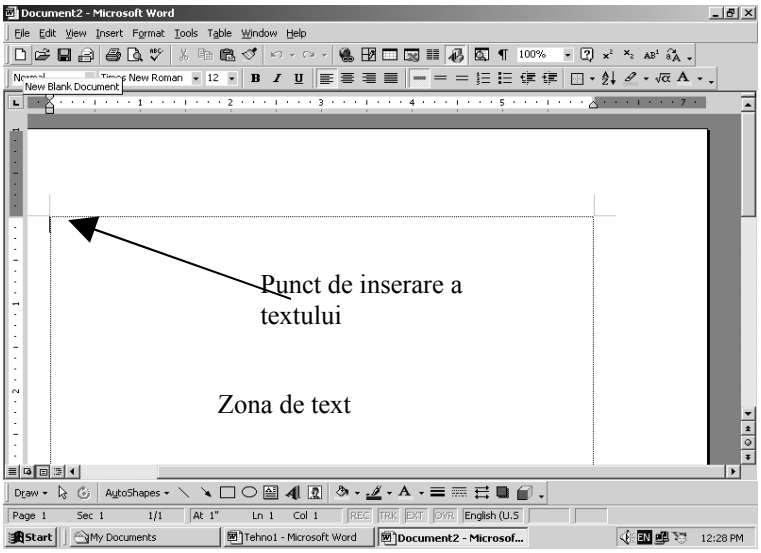


Fig. 18. **Pagină text**

Punctul de inserare (insertion point) – arată locul în care va fi introdus textul când se începe scrierea. Dacă se doreşte ştergerea unor caractere, ştergerea va începe din locul indicat de punctul de inserare (Fig.18).

INTRODUCEREA TEXTULUI

Pe ecran vor apărea, de fapt, doi indicatori: punctul de inserare (cursorul obişnuit), care arată locul unde va fi introdus textul şi indicatorul mouse-ului, care permite folosirea comenzilor editorului.

Înainte de introducerea textului, trebuie să ţinem cont de faptul că există anumiţi parametri definiţi ce caracterizează documentul, pentru că, după instalare,

editorul Word defineşte o serie de parametri impliciţi. De fiecare dată când începem lucrul cu un document nou, parametrii impliciţi sunt consideraţi ca fiind cei stabiliţi de editor. Aceşti parametri pot fi modificaţi şi salvaţi ca fiind parametri impliciţi.

Textul poate fi introdus într-un fişier nou sau într-unul deja existent. Dacă se doreşte introducerea textului într-un fişier nou, vom lucra în fişierul gol, numit **Document 1**, pe care Word îl deschide automat. Crearea unui nou document se poate realiza, în condiţiile în care lucrăm în momentul respectiv la un altul, prin folosirea comenzii **New** din meniul **File** sau din bara cu instrumente standard.

Dacă textul urmează a fi introdus într-un fişier deja existent, executăm clic pe opţiunea **Open** a meniului **File** sau pe butonul **Open** din bara cu instrumente standard. Va fi afişată o casetă de dialog (Fig. 19) din care vom selecta unitatea de disc şi directorul în care se află salvat respectivul fişier (în caseta **Look in**).

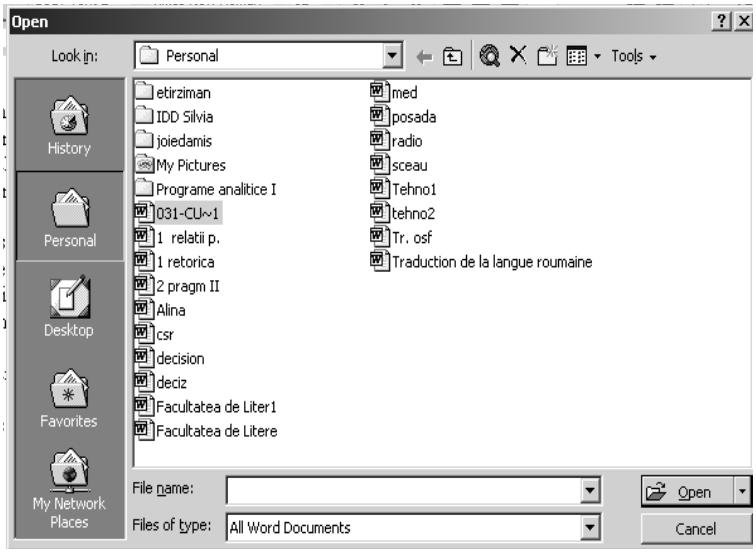
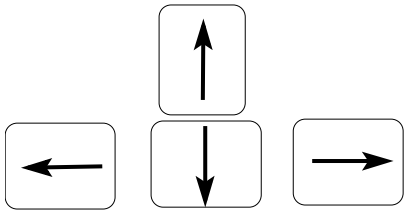


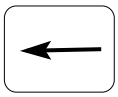
Fig. 19. **Deschidere document existent**

DEPLASAREA RAPIDĂ PRIN TEXT

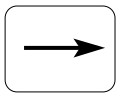
Când lucrăm cu un editor, cel mai important lucru este să ştim să ne deplasăm prin text, schimbând poziţia cursorului.

Pentru aceasta se foloseşte grupul de taste direcţionale (aşa numitele „taste săgeţi”), care determină modificarea poziţiei cursorului. *Tastele-săgeţi* deplasează cursorul cu o poziţie, astfel:

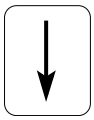




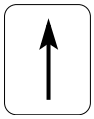
Săgeata spre stânga – deplasează cursorul spre stânga cu o poziție. În cazul în care cursorul se află la începutul rândului, el se va muta la sfârşitul rândului anterior.



Săgeata spre dreapta – deplasează cursorul spre dreapta cu o poziție. În cazul în care cursorul se află la sfârşitul rândului, el se va muta la începutul rândului următor.

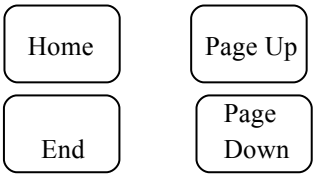


Săgeata în jos – deplasează cursorul cu un rând mai jos. Dacă fişierul e mai mare decât ecranul şi cursorul se află pe ultimul rând vizibil, textul se va deplasa în sus cu o linie şi primul rând va dispărea de pe ecran.

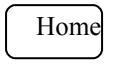


Săgeata în sus – deplasează cursorul cu un rând mai sus. Dacă fişierul e mai mare decât ecranul şi cursorul se află pe primul rând vizibil, textul se va deplasa în jos cu o linie şi ultimul rând va dispărea de pe ecran.

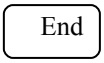
De asemenea, pentru deplasarea rapidă prin text, se mai folosesc şi tastele:



Cu ajutorul lor se pot realiza următoarele operații:



Home – mută cursorul la începutul liniei;



End – mută cursorul la sfârşitul liniei;

Page Up – pe ecran va apărea pagina anterioară (punctul de inserare se va deplasa în sus cu o pagină);

Page Down

Page Down – pe ecran va apărea pagina următoare (punctul de inserare se va deplasa în jos cu o pagină).

În afară de tastele necesare pentru deplasarea rapidă prin text, putem folosi şi următoarele combinaţii de taste:

- **Ctrl+Home** – deplasează cursorul la începutul textului;
- **Ctrl+End** – deplasează cursorul la sfârşitul textului;
- **Ctrl+săgeată spre stânga** – deplasează cursorul la cuvântul anterior;
- **Ctrl+săgeată spre dreapta** – deplasează cursorul la următorul cuvânt;
- **Go to** sau **Ctrl+G** – permite deplasarea directă la o anumită pagină sau la alte zone predefinite ale documentului;
- **Enter** – permite trecerea la un nou paragraf;
- **Ctrl+Enter** – permite trecerea la o nouă pagină.

Deplasarea prin text se poate face, de asemenea, şi cu ajutorul mouse-ului, prin plasarea acestuia pe barele de derulare, pentru stabilirea zonei/paginii, şi executarea unui clic pe butonul stâng, pentru stabilirea locului exact pe paragraf/rând sau în interiorul unui cuvânt.

ŞTERGEREA UNUI CARACTER SAU A UNUI FRAGMENT DE TEXT

Pentru a corecta textul, este nevoie să ştergem un caracter, un cuvânt sau chiar un fragment de text. Pentru a şterge un caracter, putem folosi tastele:

Delete

Tasta **Delete**, şterge caracterul din dreapta cursorului, iar textul de la dreapta cursorului se mută cu un caracter spre stânga.

Back Space

Tasta **Backspace**, şterge caracterul din stânga cursorului. Textul din dreapta cursorului se deplasează cu un caracter spre stânga. Cursorul nu îşi schimbă poziţia.

De asemenea:

- **Ctrl+Backspace** – şterge cuvântul din stânga,
- **Ctrl+Delete** – şterge cuvântul din dreapta,
- **Ctrl+X** – elimină din document textul selectat anterior şi îl plasează în memoria **Clipboard**.

Pe lângă posibilitățile de ştergere prin intermediul tastaturii, utile pentru eliminarea caracterelor şi cuvintelor, această operație mai poate fi pusă în aplicare prin selectarea cuvântului, rândului, paragrafului etc. cu ajutorul mouse-ului, şi folosirea comenzii de ştergere din bara de instrumente

FORMATAREA TEXTULUI

Formatarea se referă la schimbările care se fac în aspectul documentului. Sublinierea cuvintelor, alinierea paragrafelor, crearea unei liste numerotate, setarea marginilor paginii etc, reprezintă formatări ale documentului.

Pentru a modifica un cuvânt sau o porțiune de text, acesta trebuie mai întâi selectat. Pentru selectare, putem alege una din următoarele variante:

1) ***Selectarea unui cuvânt***
   - se plasează indicatorul mouse-ului pe cuvântul respectiv şi se execută dublu clic folosind butonul stâng al mouse-ului;
   - se poziționează cursorul în fața cuvântului pe care dorim să-l selectăm, ținerea tastei **Shift** apăsată şi apăsarea succesivă a tastei direcționale orientate spre dreapta, până când cuvântul respectiv va fi marcat în întregime.

2) ***Selectarea unui rând***
   - se plasează indicatorul mouse-ului în stânga ferestrei documentului, în dreptul rândului respectiv, şi se execută dublu clic folosind butonul stâng al mouse-ului;
   - se aduce cursorul în prima poziție din stânga rândului, se ține tasta **Shift** apăsată şi se apasă tasta direcțională orientată în jos o singură dată.

3) ***Selectarea mai multor rânduri***
   - se plasează indicatorul mouse-ului în stânga ferestrei documentului, în dreptul primului rând de selectat, se apasă butonul stâng al mouse-ului, se deplasează indicatorul până în dreptul ultimului rând de selectat şi apoi se eliberează butonul mouse-ului;
   - se aduce cursorul în prima poziție din stânga primului rând al textului ce se selectează, se apasă continuu tasta **Shift** şi şi se apăsă succesiv tasta direcțională orientată în jos, fiecare apăsare fiind echivalentă cu selectarea unui rând.

4) ***Selectarea unui paragraf***

– se plasează indicatorul mouse-ului în interiorul paragrafului şi se apasă de 3 ori butonul stâng al mouse-ului.

5) ***Selectarea întregului text***

– se plasează indicatorul mouse-ului în stânga ferestrei şi se apasă butonul mouse-ului de 3 ori;

– prin apăsarea concomitent a tastelor **Ctrl+A**;

– se poate folosi şi comanda **Select All** din meniul **Edit**.

Pentru a anula selectarea unui cuvânt sau a unei porțiuni de text este suficient să executăm clic oriunde în textul respectiv, folosind butonul stâng al mouse-ului.

Formatarea textului se face în principal cu ajutorul barei de instrumente. Aceasta oferă cele mai rapide soluții de schimbare a parametrilor principali ai textului.

Formatarea unui text include formatarea caracterelor şi formatarea paragrafelor. În afară de acestea, dimensiunile marginilor, mărimea paginii şi orientarea acesteia pot influența aspectul textului respectiv.

Formatarea caracterelor constă în definirea aspectului acestora şi se referă la tipul şi mărimea fontului utilizat, precum şi la stilul lor (îngroşat, subliniat, cursiv, caracter tip exponent, caracter tip indice etc.).

Formatarea unui paragraf constă în stabilirea (setarea) parametrilor întregului paragraf.

Un paragraf poate fi centrat, aliniat la marginea din dreapta, indentat față de marginea din stânga sau din dreapta (adică plasat la o anumită distanță față de marginile paginii) sau poate fi indentat numai primul rând al paragrafului respectiv. De asemenea, se poate stabili o anumită distanță între rândurile unui paragraf.

Pentru a schimba formatul unui text, se selectează fragmentul de text dorit şi se modifică formatul acestuia – alegând dintre funcțiile disponibile pe bara de instrumente, pentru formatarea textului, pe cea necesară.

Un text poate fi formatat şi în alte moduri:

- prin intermediul opțiunilor meniului rapid, afişat ca urmare a unui clic dreapta cu mouse-ul pe paragraful selectat;
- cu ajutorul comenzilor rapide de tastatură, de exemplu:
  - **Ctrl+C** – Copy;
  - **Ctrl+X** – Cut;
  - **Ctrl+V** – paste;
  - **Ctrl+Z** şi **Ctrl+Y** – anulează şi reia ultima operație;
  - **Ctrl+B, Ctrl+I, Ctrl+U** – îngroaşă, scrie cursiv, subliniază textul selectat;
  - **Ctrl+N** – deschide un nou document.

- cu ajutorul comenzilor specifice din meniuri: pentru formatarea paragrafelor se foloseşte comanda **Paragraph** din meniul **Format**, iar pentru formatarea caracterelor se foloseşte comanda **Font**, aflată tot în meniul **Format**. În casetele de dialog afişate ca urmare a selecţiei acestor comenzi se regăsesc o serie de funcţii suplimentare de formatare a textului (referitoare la spaţiul dintre caractere, la modul de animare a caracterelor, la spaţierea paragrafelor etc.)

Cum să adăugăm artificii?

Unul din principalele avantaje ale folosirii aplicaţiilor Windows este uşurinţa cu care putem conferi documentelor noastre un aspect profesional, folosind combinaţia potrivită de fonturi, stiluri, dimensiuni etc.

Fonturi şi Stiluri de fonturi

Alegerea fontului potrivit poate face diferenţa dintre un document cu aspect profesional şi creaţia plictisitoare a unui amator. Fonturile sunt controlate de Windows, ceea ce înseamnă că un font este disponibil în toate aplicaţiile Windows. Putem accesa fonturile şi multe din atributele lor direct din bara de instrumente **Formatting** (Formatare) sau prin selectarea din bara de meniu FORMAT→FONT.

Pentru a schimba fontul, dăm clic pe săgeata din dreptul numelui de fond. Toate fonturile sunt scalabile, ceea ce înseamnă că le putem da orice dimensiune, introducând-o pe cea dorită în caseta de dialog **Font Size** (Dimensiunea Fontului). Desigur, putem selecta dimensiunile şi din listele autoderulante. Pentru a scoate în evidenta un cuvânt sau o porţiune de text, putem folosi stiluri (formate) diferite ale caracterelor. In Word sunt mai multe stiluri: bold (aldin), italic (cursiv) underline (subliniere), superscript (exponent) sau subscript (indice). De asemenea, Word si Power Point au efecte precum umbra (shadow) si în relief (emboss).

Pentru stilurile **Bold** (Aldin), **Italic** (Cursiv) sau **Underline** (Subliniere), executăm clic pe butonul corespunzător de pe bara de instrumente. Trebuie să ţinem minte să selectăm textul (poate fi şi o literă) înainte de a putea schimba fontul sau stilul fontului.

Cele mai multe modificări ale caracterelor se pot realiza din meniul ii FORMAT→FONT care pune la dispoziţie trei etichete de dialog:

- prima casetă – **Font** (Fig.20) – afişează, pe lângă posibilităţile oferite de bara de instrumente pentru formatarea textului, mai multe tipuri de

sublinieri şi efectele prin care pot fi evidenţiate anumite caractere.. Această casetă permite stabilirea următoarelor opţiuni: Fontul, stilul fontului, dimensiunea fontului, culoare font, stil subliniere. Efecte cu opţiunile: tăierea textului cu o linie, cu o linie dublă, exponent, indice, umbră, contur, în relief, gravat, majuscule reduse, doar majuscule, ascuns.

Prin intermediul afişării din partea de jos a ferestrei (**Previw**), se poate verifica efectul opţiunilor stabilite înaintea aplicării acestora.

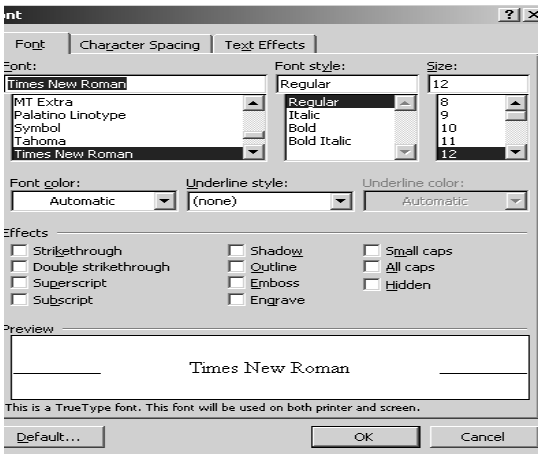


Fig. 20. Fereastra **Font**

- cea de-a doua casetă (Fig. 21) – **Character Spacing** (spaţiere caractere) permite alegerea unui anumit spaţiu între caractere şi a poziţiei caracterelor în raport cu rândul. Permite vizualizarea obţiunilor făcute. (Examinare).

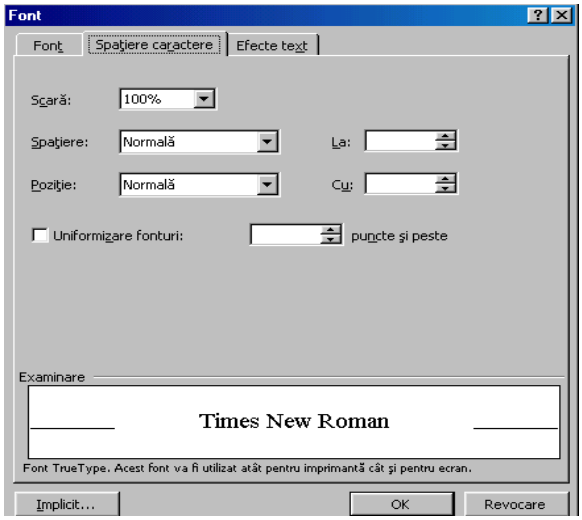


Fig. 21. Fereastra **Spaţiere caractere**

- caseta **Animation/efecte text** (fig.22) facilitează şi mai mult evidenţierea caracterelor, prin aplicarea unor efecte de animaţie. Pentru a elimina un efect animat, se alege comanda **None**. Efectele de text animat apar pe ecran, dar nu se imprimă. De asemenea, putem vizualiza opţiunile făcute.

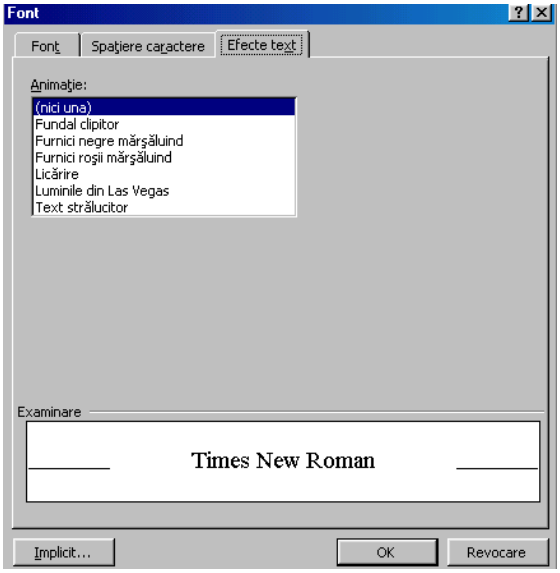


Fig. 22. Fereastra **Efecte text**

Indentări şi spaţiere

Dacă dorim să aliniem unele paragrafe altfel decât restul textului, putem face acest lucru folosind tastele **Space** and **Tab**. Prin apăsarea succesivă a tastei **Space** se creează atâtea spaţii câte sunt necesare. La apăsarea tastei **Tab**, punctul de inserare se deplasează până la următorul tab stop (punctul de oprire pentru taburi). Tab stop-urile sunt plasate la intervale regulate (1,25cm). Utilizatorul poate schimba poziţia punctelor de oprire sau poate introduce unele noi (opţiunea **Tabs (tabulatori)** din meniul **Format**). Poziţiile în care se află tab stop-urile sunt marcate pe riglă.

Alinierea textului se poate face mai simplu folosind formatul de text potrivit. Editorul Word ne pune la dispoziţie patru tipuri de aliniere care se regăsesc în bara de instrumente pentru formatarea textului: aliniere la stânga, la centru, la dreapta, stânga/dreapta.

Pentru a schimba alinierea unui text trebuie să selectăm mai întâi paragrafele respective.

Pentru a schimba şi alte setări care se referă la formatul unui paragraf, folosim comanda *Paragraph* → *Indents and Spacing* (Indentări şi Spaţiere) din meniul *Format*; pe ecran apare fereastra (fig. 23) cu următoarele comenzi:

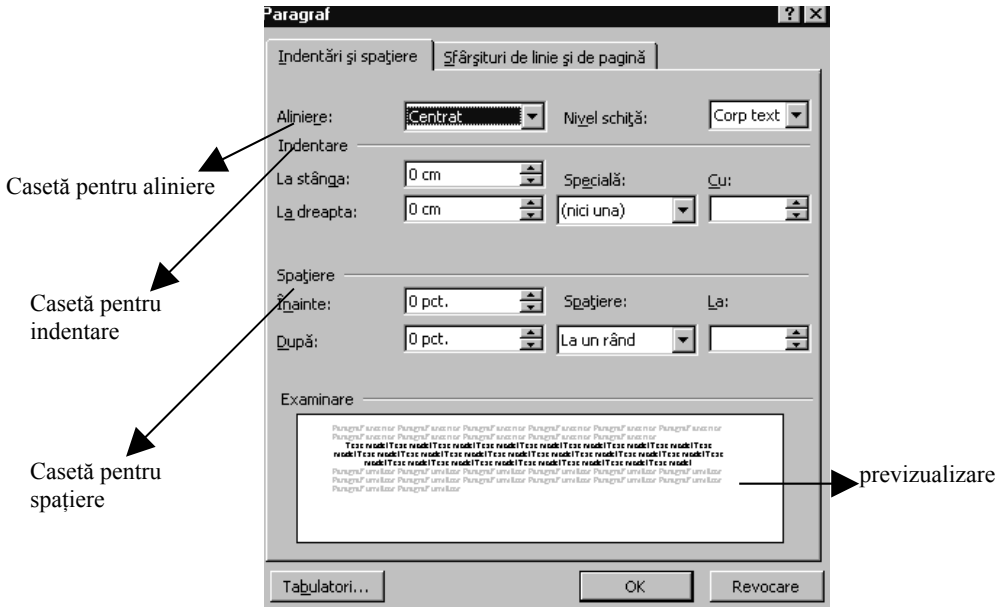


Fig. 23. Fereastra **Indentări şi spaţiere**

Caseta *Alignment (aliniere*) permite stabilirea modului de aliniere a paragrafului: la stânga, centrat, la dreapta, stânga-dreapta. Aceste comenzi se găsesc şi pe bara de formatare.

Un text poate fi aranajat modificând, în afara modului de aliniere, spațiul dintre paragrafe, spațiul dintre liniile unui paragraf, precum şi indentarea. O modalitate simplă de indentare este cea a folosirii butoanelor **Decrease Indent** şi **Increase Indent** din bara de formatare. Dăm un clic oriunde în paragraful pe care dorim să-l indentăm sau selectăm mai multe paragrafe, şi apoi apăsăm butonul **Decrease Indent** (Micşorare indent) pentru a reduce indentarea la stânga. Apăsăm butonul **Increase Indent** (Mărire indent) pentru a extinde indentarea la dreapta.

Dar o formatare mai completă se realizează schimbând valorile parametrilor din caseta **Indents and Spacing**. Ca şi la formatarea fonturilor, fereastra **Paragraph** conține o casetă **Previw** în care poate fi văzut rezultatul modificărilor făcute, înainte de a le aplica întregului text.

Indentarea unui text constă în definirea locului în care va fi amplasat textul respectiv, în funcție de marginea din stânga şi din dreapta.

Word oferă trei modalități de accesare a comenzilor de indentare a paragrafelor: bara de instrumente, rigla şi caseta de dialog **Paragraph** de pe bara de meniu (**Format)**.

În caseta *Indentation* (indentare) pot fi selectate următoarele opțiuni:

Left (stânga) – defineşte indentarea în funcție de marginea din stânga (se specifică distanța la care dorim să fie lăsat textul respectiv față de marginea din stânga).

Right (dreapta) – defineşte indentarea în funcție de marginea din dreapta (se specifică distanța la care dorim să fie plasat textul respectiv față de marginea din dreapta).

Special – pune la dispoziție mai multe indentări speciale (se referă numai la indentarea la stânga):

- ***(none)*** – toate rândurile paragrafului sunt aliniate la aceeaşi distanță față de marginea din stânga (distanța deja stabilită în caseta Left);
- ***first line*** (primul rând) primul rând este indentat la distanța specificată în caseta Size. Această valoare se adună la valoarea din caseta Left;
- ***hanging*** (suspendat) face ca toate rândurile unui paragraf, cu excepția primului rând, să fie indentate cu valoarea din caseta Size. Acest tip de formatare este foarte util la enumerarea caracteristicilor unui obiect, atunci când fiecare caracteristică este însoțită de o scurtă descriere.

Left şi Right sunt opțiuni de precizie.

Prin intermediul casetei *Spacing (spațiere)* se defineşte distanța dintre rândurile unui paragraf, precum şi distanța dintre paragrafe. Opțiunile disponibile sunt:

- *Before (*înainte) – este folosit pentru stabilirea dimensiunii spațiului liber care va fi lăsat înaintea unui paragraf;
- *After* (după) este folosit pentru stabilirea dimensiunii spațiului liber care va fi lăsat după un paragraf;
- *Line Spacing* (spațiul dintre rânduri) este folosit pentru a specifica distanța dintre rândurile unui paragraf. La derularea acestei liste vor apărea următoarele opțiuni:
  - ***Single*** – spațiul dintre rânduri este egal cu dimensiunea unui rând, la care se adaugă şi un mic sațiu variabil. Textul va fi scris la un rând;
  - ***1,5 lines*** – spațiul dintre rânduri este egal cu dimensiunea unui rând şi jumătate (textul este scris la un rând şi jumătate);
  - ***double*** – spațiul dintre rânduri este aproximativ egal cu dimensiunea a două rânduri (textul este scris la două rânduri);
  - ***at least*** – stabileşte un spațiu minim între rânduri; la nevoie această valoare va fi mărită;
  - ***exactly*** – stabileşte distanța exactă dintre rânduri, distanța care nu poate fi modificată de editor;
  - ***multiply*** – permite stabilirea mărimii spațiului ca multiplu de dimensiunile unui rând.

Crearea indenturilor folosind rigla

A doua metodă de indentare a paragrafelor – folosind rigla (Fig. 24) – poate necesita mai multă muncă, dar prin ea se pot vedea indentul *stânga, dreapta*, *„agățat'' sau dual*. Putem folosi rigla pentru a stabili tabulatorii, indenturile, marginile din dreapta şi stânga în modul de vizualizare **Page Layout** (Aspect pagină imprimată).

Există patru tipuri de indenturi pe riglă:

1. **First line indent** (Indent prima linie); are acelaşi efect cu apăsarea tastei **Tab;**
2. **Hanging Indent** (Indent agățat); „agață" celelalte rânduri ale paragrafului în partea dreaptă a primului rând, atunci când indentul agâțat este poziționat în dreapta indentului pentru prima linie;
3. **Left Indent** (Indent stânga); separă paragraful de restul textului aliniind toate rândurile în partea stângă;
4. **Right Indent** (Indent dreapta); aliniază textul în partea dreaptă şi de obicei este combinat cu un indent stânga pentru a forma un indent dual. Acestea sunt folosite de obicei pentru a scoate în evidență citatele.

Pentru a schimba indenturile textului existent, selectăm paragraful sau paragrafele pe care dorim să le indentăm şi deplasăm indentul pe riglă în locația dorită. Deplasarea *Indentului prima linie* sau a *Indentului „agățat”* indentează sau „agață” primul rând al fiecărui paragraf. Deplasarea *Indentului stânga* sau a *Indentului dreapta* indentează toate rândurile paragrafului.

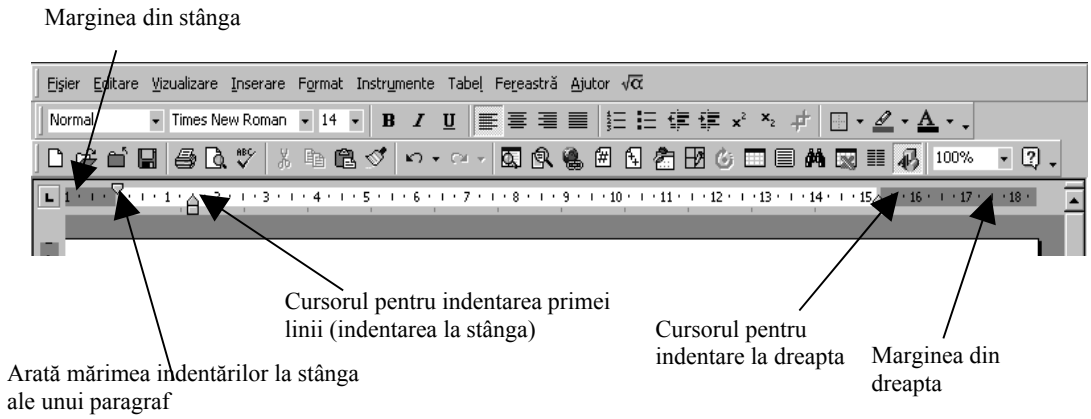


Fig. 24. **Indentare cu ajutorul Riglei**

Dacă **Rigla** nu este vizibilă executăm pe butonul **View** (Vizualizare) →**Ruler** (Riglă).

Marcatori şi Numerotare (Bullets and Numbering)

Unele texte cuprind liste, enumerări de elemente ce trebuie precedate de simboluri grafice pentru a se evidenția ca atare.

Pentru aceasta, editorul Word pune la dispoziție instrumente speciale ce permit crearea unei liste sau transformarea mai multor paragrafe succesive într-o listă numerotată (**Numbering**) sau într-o listă în care fiecare element este marcat cu un caracter grafic, de exemplu cu marcatori (**Bullets**). Se selectează paragrafele care se doresc marcate şi se clichează pe unul din butoanele **Numbering** sau **Bullets** existente în bara de instrumente pentru formatarea textului. Comenzile **Bullets and Numbering** mai pot fi accesate din meniul **Format – Bullets and Numbering**, sau din meniul contextual afişat ca urmare a unui clic dreapta.

Fereastra **Bullets and Numbering (**Fig. 25**)** cuprinde trei opțiuni: liste marcate (**Bulleted**), numerotate (**Numbered**) şi ierarhizate, subliste (**Outline Numbered**).

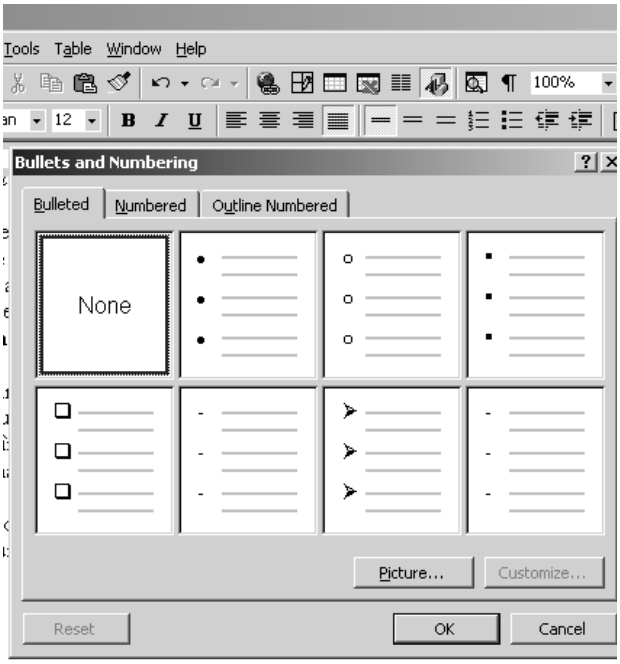


Fig. 25. Fereastra **Marcatori şi numerotare**

Listele marcate – sunt utilizate pentru informații legate între ele, dar care nu au o ordine prestabilită;

Listele numerotate – sunt utilizate pentru informații care trebuie parcurse într-o anumită ordine prestabilită;

Listele ierarhizate – sunt o combinație între mai multe liste/subliste şi sunt utilizate pentru informații care trebuie să fie prevăzute cu mai multe nivele; diferitele nivele sunt evidențiate prin retrageri ale liniilor; astfel de liste sunt folosite la rezumate sau documentele tehnice.

Tăierea (cut), Copierea (copy) şi Inserearea (paste) textului

- Comanda **Cut**, taie textul selectat şi îl mută din locația lui curentă şi îl copiază în Clipboard. Comanda este disponibilă numai după selectarea textului.
- Comanda **Copy** pune fragmentul selectat în clipboard, fără a-l şterge din text. Comanda este disponibilă numai după selectarea textului.
- Comanda **Paste** inserează informațiile din clipboard în text, acolo unde este plasat punctul de inserare. Comanda nu este disponibilă dacă clipboard-ul este gol.

Toate tehnicile de mutare şi copiere funcționează şi cu imagini sau obiecte.

Comenzile **Cut**, **Copy** şi **Paste** sunt funcţii standard în Windows, de aceea ele au taste de comenzi rapide corespunzătoare pe care le putem folosi chiar dacă opţiunile nu se află pe barele de meniu sau de instrumente. Selectăm textul sau obiectul şi apăsăm:

- **Ctrl+X** – pentru decupare,
- **Ctrl+C** – pentru copiere,
- **Ctrl+V** – pentru inserare.

▪ Editorul Word, foloseşte *clipboard-ul* (memoria temporară) pentru operaţiile care necesită stocarea temporară a datelor (de exemplu mutarea fragmentelor de text). *Clipboard-ul* este un element caracteristic sistemului Windows, care poate fi folosit de orice aplicaţie Windows, prin urmare şi de editorul Word.

Clipboard-ul reprezintă o zonă în care pot fi stocate diferite date sau obiecte. Când folosim *clipboard-ul*, nu trebuie să ne facem griji că informaţiile pe care dorim să le plasăm acolo sunt prea mari. Putem introduce de la un caracter până la texte foarte lungi. *Clipboard-ul* se foloseşte numai pentru comenzile: **Cut**, **Copy** şi **Paste**. Aceste trei comenzi le găsim pe bara de instrumente standard, în meniul Edit sau clic dreapta pe textul selectat.

N**umerotarea paginilor**

Atunci când dorim să numerotăm paginile documentului nostru, folosim comanda **Page Numbers (Numere de pagină)** din meniul **Insert Inserare)**. Pe ecran se va deschide o fereastră (Fig. 26) care cuprinde comenzile:

- **Position (Poziţie)** – această comandă ne oferă posibilitatea de a specifica locul în care dorim să fie imprimat numărul paginii. Opţiunile disponibile sunt:
  - **Top of Page** – în partea de sus a paginii;
  - **Bottom of Page** (în partea de jos a paginii).

- **Alignment (Aliniere)** – aici putem specifica cum vrem să aliniem numerele paginilor:
  - **Left** – aliniază toate numerele în stânga paginii;
  - **Center** – aliniază toate numerele în centrul paginii;
  - **Right** – aliniază toate numerele la marginea dreaptă a paginii;
  - **Inside** – fiecare număr este poziţionat lângă marginea interioară a documentului, adică în stânga pe paginile impare şi în dreapta pe cele pare;

– **Outside** – fiecare număr este poziționat lângă marginea exterioară a documentului, adică în dreapta pe marginile impare şi în stânga pe cele pare.

- **Show Number on First Page** (afişare număr pe prima pagină) – aici putem specifica, prin bifare, dacă dorim să imprimăm numărul de pagină începând chiar cu prima pagină.

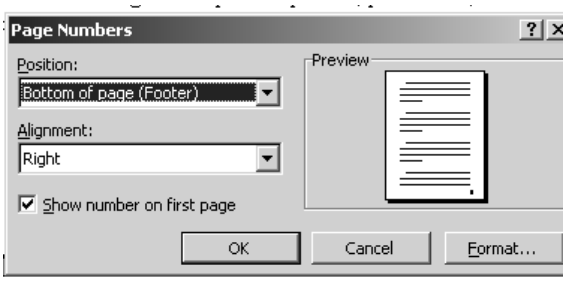


Fig. 26. Page Numbers (**Numere de pagină**)

Executând clic pe **Format**, caseta de dialog **Page Number Format** (Fig. 27) va fi afişată pe ecran şi cu ajutorul ei putem alege formatul de numerotare a paginilor.

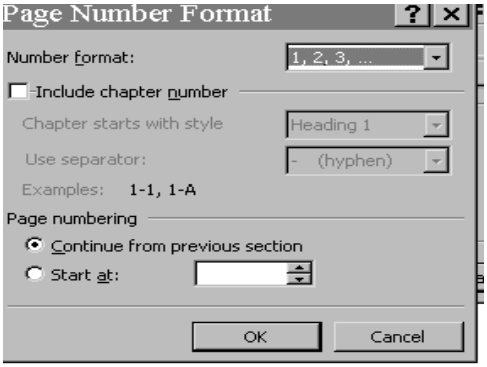


Fig. 27. Fereastra **Formatare numere pagină**

În partea de jos a casetei de dialog apare comanda **Start at** în care putem introduce numărul de la care dorim să înceapă numerotarea.

Crearea antetelor şi subsolurilor

Antetul/Subsolul reprezintă informații indentice pentru mai multe pagini, tipărite la începutul, respectiv sfârşitul fiecărei pagini. Pentru aceasta folosim

comanda **Header and Footer** (Antet şi subsol) din meniul View (Vizualizare), Fig. 28.

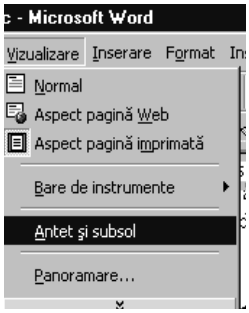


Fig. 28. Fereastra **Vizualizare →Antet şi Subsol**

Casetele apărute, înconjurate cu linii punctate, vor fi completate cu informațiile dorite, respectând regulile de introducere a unui text. Pentru revenirea în zona documentului, se clichează butonul CLOSE.

Pentru revenirea în zona de antet se clichează de două ori cu mouse-ul pe textul antetului.

Indiferent dacă alegem să inserăm antet, subsol, sau ambele, procesul este acelaşi. Vom utiliza butoanele **Switch between Header and Footer** (Schimbă între antet şi subsol) şi **Show Previous/Show Next** (Afişare anterior/Afişare următor) pentru a putea naviga între antet şi subsol în fiecare secțiune a documentului.

Pentru ştergerea unui antet/subsol se poziționează cursorul în secțiunea care conține antetul, respectiv subsolul; se alege comanda Header and Footer din meniul View şi se selectează informația; se apasă tasta DELET.

Implicit, este folosit acelaşi antet şi acelaşi subsol în tot documentul. Există însă şi posibilitatea de a crea antete şi subsoluri care variază astfel:

1. *un antet/subsol pentru prima pagină a documentului şi altul diferit pentru restul paginilor*: din bara de instrumente pentru antete şi subsoluri se alege comanda Page Setup (Inițializare pagină) şi se selectează fereastra Layout (Aspect); din subfereastra Headers and Footers (Antet şi Subsol) se activează comanda Diferent first page (Prima pagină diferită);
2. *un anumit antet/subsol pentru paginile pare şi altul diferit pentru paginile impare:* din fereastra Headers and Footers (Antet şi Subsol) se activează comanda Diferent odd and even (Pagina impară diferă de cea pară.

Note de subsol şi de sfârşit

Notele de subsol sunt plasate de obicei în marginea inferioară a paginii, iar notele de sfârşit sunt plasate la sfârşitul documentului.

Pentru inserarea unei note se procedează astfel:

- se poziţionează cursorul acolo unde se doreşte inserarea notei;
- se deschide meniul Insert /Inserare (fig. 29).

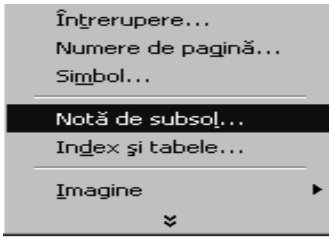


Fig. 29

- se clichează pe *notă de subsol* şi se va deschide fereastră (fig. 30) cu două subferestre: *Insert* (Inserare) pentru Footnote (Note de subsol) şi Endnote (Notă de sfărşit) *şi Numbering* (Numerotare) cu cele două opţiuni (numerotare automată şi marcaj particularizat) şi care ne permite alegerea modului de numerotare a notelor.

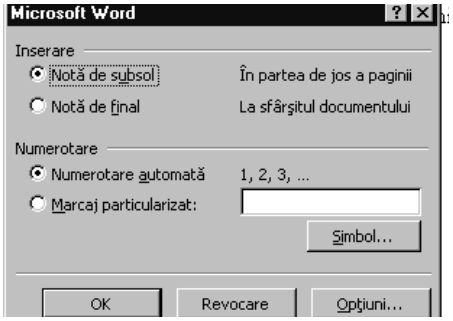


Fig. 30. Fereastra **note de subsol**

Ca rezultat al acestor comenzi, în locul unde se afla cursorul apare numărul notei, iar în josul paginii sau la sfârşit apare nota de subsol, respectiv de sfârşit. Copierea sau mutarea unei note se realizează după selectarea mărcii de referintă (cifra de numerotare), atât prin combinaţii de taste şi cu mouse-ul, cât şi cu ajutorul comenzilor *Cut, Copy şi Paste*. Pentru ştergerea unei note se selectează marca referinţei care trebuie ştearsă şi se apasă tasta *Delete* sau *Backspace*

Întreruperi de pagină

La introducerea unui text, utilizatorul nu trebuie să aibă grijă de împărțirea textului în pagini. Când se ajunge la sfârşitul unei pagini, procesorul trece automat textul care urmează pe pagina următoare.

Pentru a trece forțat la o pagină nouă există două metode:

1. se poziționează cursorul în locul în care se doreşte întreruperea paginii; în comanda **Break** (Intrerupere) din meniul Insert (Inserare) se selectează comanda **Page Break** (Intrerupere pagină);
2. prin combinația de taste **Ctrl+Enter**.

Alte elemente de definire a aspectului paginii

Schimbarea parametrilor marginilor paginii

Aspectul unei pagini este influențat şi de mărimea marginilor. Pentru a modifica parametrii marginilor, se selectează din meniul **File (Fişier)** opțiunea **Page Setup (Inițializare pagină) → Margins, sau** putem da dublu clic pe riglă, sub marcajul marginii din dreapta.

- caseta **Margins** (fig. 31) – permite definirea parametrilor marginilor paginii şi conține următoarele comenzi:

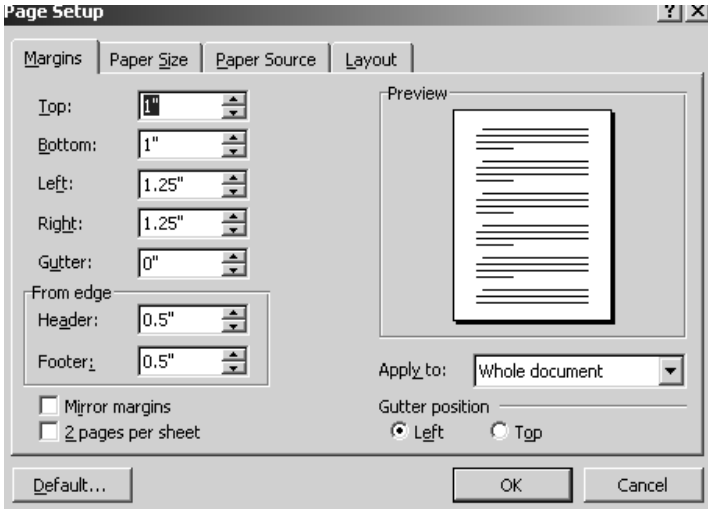


Fig. 31. Fereastra **Setare Margins (Margini)**

– **Top** (sus) – specifică dimensiunile marginii de sus a paginii.

- **Bottom** (jos) – specifică dimensiunile marginii de jos a paginii.
- **Left** (stânga) – specifică dimensiunile din stânga paginii.
- **Right** (dreapta) – specifică dimensiunile din dreapta paginii.
- **Gutter** (indoirea) – specifică dimensiunea spațiului suplimentar care va fi adăugat marginii, în scopul îndosarierii.
- **Mirror margins** (margini în oglindă) – ajustează marginile din stânga şi din dreapta în aşa fel încât, atunci când textul este imprimat pe ambele fețe ale foii de hârtie, marginile interioare şi exterioare ale paginilor opuse să fie de aceeaşi lățime.

În cutiile-text *Header and Footer* (Antet şi Subsol) se introduc măsurătorile referitoare la poziția antetului sau a subsolului față de marginea superioară, respectiv cea inferioară a paginii (Fig. 31).

Dimensiunea hârtiei şi orientarea paginii

Dimensiunea hârtiei şi orientarea paginii se pot modifica din meniul File (Fişier), comanda *Page Setup – Paper Size (*Dimensiune hârtie) şi pe ecran apare următoarea fereastră (fig. 32).

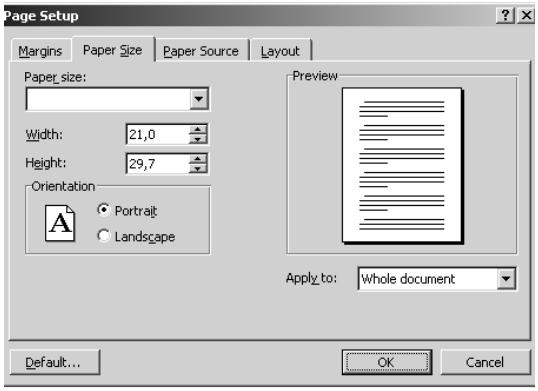
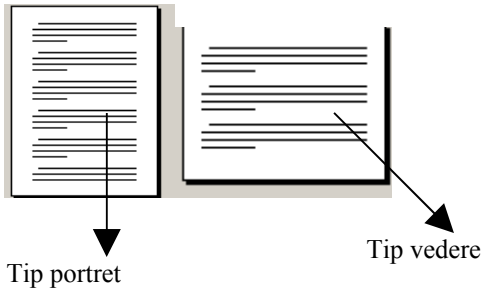


Fig. 32. **Paper Size (Mărime pagină)**

Din lista Paper size se alege o dimensiune predefinită (exemplu: A4) sau se alege varianta Custom Size (dimensiune particularizată..)

Orientarea paginii

În secțiunea Orientation (fig. 32) sunt prezentate două opțiuni: **Portrait** (orientare veriticală) şi **Landscape** (orientare orizontală).



Putem alege astfel orientarea paginii, adică modul în care este aşezat textul pe pagină. Opțiunea **Portrai**t face ca înălțimea să fie mai mare ca lățimea. Aceasta este oreintarea standard folosită la tipărire. Opțiunea **Landscape** face ca lățimea să fie mai mare ca înălțimea, textul fiind rotit cu 90^0. bineînțeles că, în timpul introducerii, textul nu este scris la 90^0. Acest lucru ar face citirea şi urmărirea textului foarte anevoioase. Editorul Word permite introducerea unui text într-o pagină care apare răsturnată în memorie. Adevărata rotire a textului are loc, de fapt, în timpul imprimării textului

Din lista Apply to (Se aplică pentru…) se aleg variantele dorite: *Whole Document* (pentru document întreg) sau *This Section* (pentru această secțiune).

Stabilirea şi verificarea limbii folosite

Instrumentele de verificare din Microsoft Word permit corectarea ortografiei şi îmbunătățirea aspectului documentelor create. Word are instrumente de verificare ce pot fi folosite în timpul scrierii unui text (rutine pentru verificarea în timpul scrierii a ortografiei şi a sintaxei, precum şi un dicționar de sinonime).

Stabilirea limbii folosite

În programul Word comercializat în SUA, textul întreg este marcat inițial ca fiind English (US), adică în engleza americană. Dacă tot textul din document sau numai o parte din el este scris într-o altă limbă şi se doreşte verificarea, se procedează astfel:

- *se selectează textul care nu este scris în engleza americană;*
- *se alege Language (Limba) din meniul Tools (Instrumente) şi apoi opțiunea Set Language (Stabilire limbă) din submeniul afişat, pentru a deschide caseta de dialog Language;*
- *se selectează din listă, limba folosită în textul selectat (vezi Romanian);*
- *se clichează butonul OK.*

Marcarea textului ca fiind într-o anumită limbă le permite instrumentelor de verificare din Word să caute dicționarul corespunzător când se folosesc instrumentele respective pentru a verifica textul în cauză.

Dacă se dorește ca anumite părți din text să fie excluse de la verificare, se procedează astfel:

- *se selectează textul exclus de la verificare;*
- *se alege Language din meniul Tools şi apoi opțiunea Set Language din submeniul afişat pentru a deschide caseta de dialog Language;*
- *în caseta de dialog Language, se selectează opțiunea Do not check spelling or grammar (nu se selectează corectarea ortografică sau gramaticală).*

Dacă se execută clic pe butonul *Default…*din caseta de dialog *Language,* Word va adăuga limba selectată în stilul Normal al documentului.

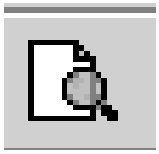
Pentru verificarea automată a ortografiei în timpul scrierii, se procedează astfel:

- *se alege Options din meniul Tools şi apoi se execută clic pe eticheta Speling&Grammar;*
- *se selectează opțiunea Check spelling as you type (verificarea ortografiei în timpul tastării), în secțiunea Spelling.*

Word va verifica ortografia textului introdus deja şi va continua să verifice fiecare cuvânt scris. Dacă întâlneşte un cuvânt pe care îl consideră greşit (adică un cuvânt pe care nu-l găseşte în dicționar), îl va marca cu o linie roşie ondulată.

Previzualizarea textului

După modificarea şi corectarea unui document, urmează previzualizarea acestuia în vederea printării sau eventual a salvării în memoria calculatorului sau pe dischetă. Pentru a vedea înainte de tipărire cum va arăta pagina, dăm clic pe comanda Print Preview (examinare înaintea imprimării) aflată pe bara de instrumente sau din meniul **File (Fişier)**.



În partea de sus a ecranului va apărea bara de meniuri a editorului, precum şi o bară de instrumente, numită **Print Preview**.

După afişarea documentului, editorul afişează automat întreaga pagină. Când indicatorul mouse-ului se deplasează prin document, el este reprezentat printr-o lupă

în care este încadrat semnul plus (dacă imaginea este mărită), sau semnul minus (dacă imaginea este micşorată); se clichează pe zona de document ce se doreşte mărită sau micşorată.

Pentru o previzualizare simultană a mai multor pagini, se clichează în bara de instrumente a ferestrei de previzualizare pe butonul *pagini multiple,* selectându-se apoi, prin alunecare, numărul de pagini dorit.

Pentru editarea documentului în fereastra de previzualizare, se clichează, în bara de instrumente a ferestrei de previzualizare, pe butonul *imprimare.*

Salvarea unui fişier

Atunci când am terminat lucrul cu un document sau am introdus o anumită cantitate de informații şi dorim să o stocăm înainte de a continua, alegem **File** (Fişier) – **Save** (Salvare) din bara de meniuri sau dăm clic pe comanda **Save** (Salvare) de pe bara de instrumente Standard. Tot din *File* putem deschide şi caseta de dialog **Save as**… (Salvare ca …)

Caseta de dialog deschide directorul (dosarul) implicit, dar un clic pe caseta **Save In** (Salvare în) deschide o listă autoderulantă (fig. 33) cu unitățile accesibile în care vrem sa salvăm documentul nostru (Floppy, My Documents etc); selectăm o unitate şi astfel directoarele vor fi afişate în zona de sub listă.

Un dublu clic pe orice director, îl deschide astfel încât putem vedea fişierele şi directoarele conținute. Atunci când am localizat unitatea şi directorul dorit, introducem un nume de fişier în caseta **File Name** (Nume fişier) din partea de jos a casetei de dialog. Ne asigurăm că numele unității sau al directorului curent se află în caseta **Save in** şi apoi efectuăm clic pe butonul **Save** pentru a salva fişierul.

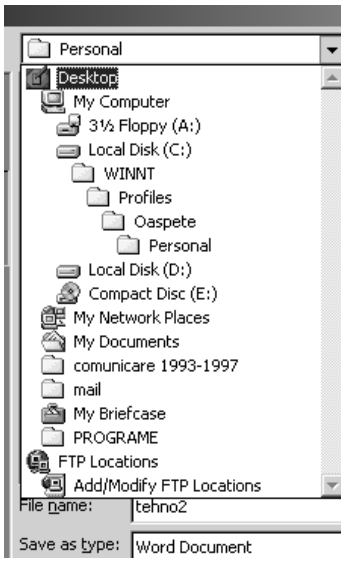
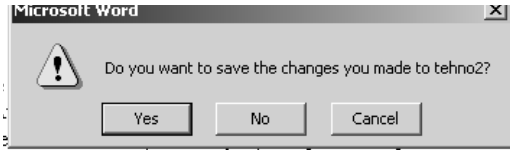


Fig. 33. **Lista autoderulantă**

Dacă omitem să salvăm documentul şi încercăm să-l închidem, Word ne atenţionează că nu am salvat ultimele modificări. Pe ecran va apărea următoarea fereastră:



Pentru salvare, executăm clic pe „Yes”.

Tipărirea documentului

Atunci când vrem să tipărim un document, folosim comanda **Print (Imprimare)** a cărei iconiţă se află pe bara standard. Editorul va printa automat documentul. Dacă dorim să printăm mai multe copii ale aceluiaşi document sau numai anumite pagini, accesăm comanda **Print** din meniul **File.** Accesând această comandă, ni se va deschide o fereastră (fig. 34) în care putem da comenzile dorite.

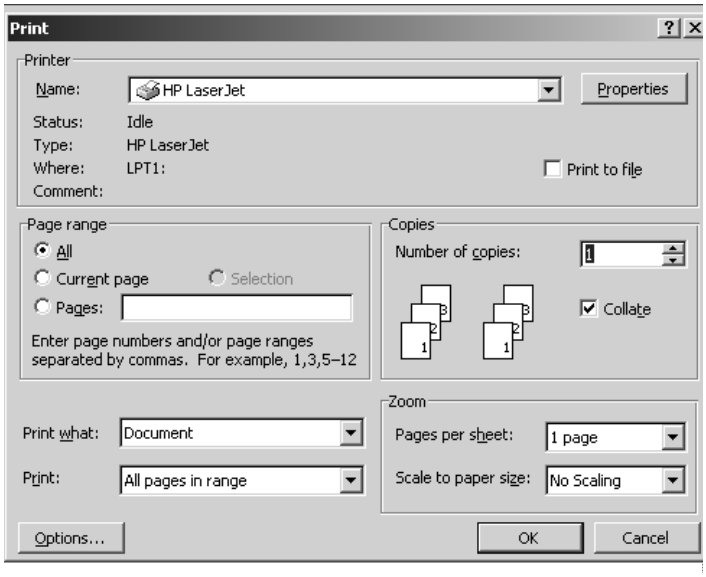


Fig. 34. Fereastra **Print (Printare)**

Subfereastra *Printer (*Imprimantă) conține informații legate de imprimantă.

Subfereastra *Page Range* (Şir de pagini) conține un număr de comenzi prin care se poate specifica zona de pagini care va fi tipărită*: All* (Toate paginile), *Current Page (*Pagina curentă), *Pages* (Paginile…). Pentru varianta Pages se va scrie intervalul de pagini.

Comanda *Print What* (De imprimat.) permite selectarea tipului de informație care urmează a fi tipărită. Valorile sunt: *Document* (Document) – va tipări documentul întreg; *Document Properties* (Proprietățile documentului); *Coments* (Comentarii), *Styles* (Stiluri), *Auto Text Entries* (Intrări Auto Text), *Key Assignments* (Atribuiri taste).

Comada *Print (Printare)* permite selectarea ordinii în care vor fi tipărite paginile: *All Pages in Range* (Toate paginile din interval), *Odd pages* (Paginile impare), *Even pages* (paginile pare). Această listă este accesibilă numai atunci când din lista Print What a fost aleasă varianta *Document.*

Subfereastra *Copies (*Copii) conține următoarele comenzi:

- *Number of Copies* (numărul de copii) – selectează numărul de copii care vor fi tipărite;
- *Collate (Asamblare*) – organizează paginile care se tipăresc în mai multe exemplare.

Subfereastra *Preview* (Panoramare) cuprinde comenzile:

- *Pages per sheet* (Pagini per foaie) – permite selectarea numărului de pagini care vor fi tipărite pe fiecare foaie de hârtie;
- *Scale to paper size* (Scalare la dimensiunea hârtiei) permite selectarea dimensiunii hârtiei pe care se va tipări.

Butonul de comandă *Options* (Opțiuni) permite selectarea opțiunilor adiționale de tipărire.

Închiderea documentului

Dacă am terminat lucrul la un text, avem două posibilități, în funcție de dorința de a mai folosi editorul după aceea sau nu. Dacă am terminat lucrul la textul curent, dar nu dorim să deschidem altul, alegem opțiunea **Exit** din meniul **File**. Documentul va fi închis şi vom părăsi editorul. Dacă am terminat lucrul la documentul curent, dar dorim să deschidem altul, alegem opțiunea **Close** din meniul **File**. Documentul va fi închis, dar nu vom putea ieşi din editor.

BIBLIOGRAFIE

1. ALISTAR, Victor; POPESCU, SLĂNICEANU, Ion. *Protocol, Corespondență, Secretariat în Administrația Publică,* Bucureşti: Editura Lumina Lex, 2001.
2. Albert, L. Desmarais, B.;Gorla,T.; O'Sullivan, M. *Le grand livre de correspondance,* Paris: Editions De Vecchi S.A., 1995;
3. BALDRIGE, Letiția. *Codul manierelor în afaceri*, Bucureşti: Editura Business Tech-Internațional, 1994.
4. BASTICCO, A. *Scrisori de afaceri*, Bucureşti: Editura Tehnică, 1998.
5. BELDESCU,G. *Punctuația în Limba română*, Bucureşti: Editura Gramar, 2004;
6. CÂNDEA Rodica.; CÂNDEA Dan. *Comunicare Managerială,* Bucureşti: Editura Expert, 1996
7. CHIRIACESCU, Adriana; MUREŞAN, Laura; BARGHIEL, Virginia; HOLLINGER, Alexander. *Corespondența în afaceri în limbile română şi engleză*, Bucureşti: Editura Teora, 1995;
8. CLAUDE, James; DUCOMMUN, Paul. *Correspondance commerciale francaise,* Lausanne:: Editions Payot, 1991
9. DUSSAULT, Louis. *Protocol – instrument de comunicare*, Bucureşti: Editura Galaxia, 1996.
10. GATJENS, Reuter, Margit; BEHRENS, Claudia. *Manual de secretariat şi asistență managerială*, Bucureşti: Editura Tehnică, 2001.
11. GUȚU, Stelian. *Sisteme informatice în administrație*, Bucureşti: Editura Stiințifică şi Enciclopedică, 1998.

12. HASCAL, Abela; PREOTESIU, Lucreția. *Corespondență şi tehnica secretariatului*, Bucureşti: Editura Didactică şi Pedagogică, 1992.
13. LE BRAS, Florence. *Secretele unui bun Curriculum Vitae*, Bucureşti: EdituraVremea, 1999.
14. MAXIM, Cornelia; LAZEA, Hermiona. *Secretariat şi corespondență instituțională*, Bucurşti: Editura SNSPA, 2001.
15. *Microsoft Office 2000 Smail Business*, Bucureşti: Editura Teora, 2000.
16. *Microsoft Office 97 Profesional*, Bucureşti: Editura Teora, 1999.
17. STANTON, Nicki. *Comunicarea*, Bucureşti: Editura Stiință şi Tehnică, 1995.
18. SURCERL, T.; SOFRONE Gh.; PREDA St. *WordPerfect pentru secretariat şi corespondența de afaceri*, Bucureşti: Editura Calipso, 2000.
19. ŞERBĂNESCU, ANDRA. *Cum se scrie un text,* Bucureşti: Editura Polirom, 2005;
20. TOMA, Ion; DINCĂ, Ioana. *Stilistică şi compoziție*, Bucureşti: Editura Niculescu, 1998.
21. VLĂDUȚ, Zoica; TEMEŞ, Ana. *Corespondența comercială*, Bucureşti: Editura Didactică şi Pedagogică, 1992.

CUPRINS

Capitolul I

CORESPONDENȚA OFICIALĂ *5*

1.1. Importanță şi clasificare 5

1.2. Circulația corespondenței..... 11

1.3. Sisteme de înregistrare a corespondenței primite şi expediate 14

1.4. Cerințe actuale față de corespondența oficială 17

Capitolul II

STILUL CORESPONDENȚEI OFICIALE..... *21*

2.1. Particularitățile stilului 21

2.2. Abrevieri folosite în corespondența oficială 26

2.3. Punctuația.....

Capitolul III

ELABORAREA MESAJULUI SCRIS *28*
3.1. Etapele întocmirii unei scrisori 29
3.2. Forma grafică şi estetică a scrisorilor 29
3.3. Elementele componente ale scrisorii 36
I.4. Scrisoarea în mediul internaţional 44

Capitolul IV

AUTOMATIZAREA UNOR OPERAŢII DE ÎNTOCMIRE A CORESPONDENŢEI ……
4.1. Poşta electronică (e-mail-ul)…….
4.2. Utilizarea şabloanelor în programul Word .....
4.3. Documente Mail Merge 5
4.4. Tipărirea unui plic 52

Capitolul V

TIPURI DE CORESPONDENŢĂ 55
5.1. Tipuri de scrisori 55
5.2. Cererile oficiale şi personale 57
5.3. Corespondenţa comercială (de afaceri) 60
5.4. Corespondenţa protocolară 76
5.5. Corespondenţa administrativă 81
5.6. Corespondenţa juridică 92
5.7. Corespondenţa diplomatică 94

Capitolul VI

MODELE DE SCRISORI 97

Capitolul VII

TEHNOREDACTARE COMPUTERIZATĂ 211
BIBLIOGRAFIE 251

Tiparul s-a executat sub c-da nr. 1103/2003
la Tipografia Editurii Universităţii din Bucureşti