



جامعة محمد الشريف مساعديّة- سوق أهراس
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

المحور الثاني

المحاضرة 11- نماذج رسائل الأعمال

(رسائل متابعة العرض، رسائل طلب الشراء ورسائل الشكاوى)

4.3- رسائل متابعة العرض/البيع: وهي الرسالة الثانية التي ترسل من قبل البائع بعد رسالة البيع الأولى في حال عدم استلام أي رد من المرسل إليه. وتهدف إلى التذكير برسالة البيع الأولى وحث المستقبل على اتخاذ قرار الشراء من خلال تذكيره بمزايا العرض الحالي، وتشجيعه على الشراء من خلال إضافة المزيد من الحوافز إذا كان ذلك ممكناً. وتتضمن رسالة متابعة البيع أربع فقرات وهي:

- **الفقرة الأولى:** الإشارة إلى رسالة الاستفسار ورسالة العرض الأولى.
- **الفقرة الثانية:** التذكير بعدم استلام الرد، والتذكير فيما إذا ما زال المستقبل مهتماً بمنتجات الشركة. مثال: "أرجو أن أذكر بأننا ما زلنا بانتظار إجاباتكم على عرضنا أعلاه، حيث أننا لمعرفة أنكم مازلتهم مهتمون بمنتجاتنا أم لا، كونكم الشركة الوحيدة التي نرسل لها مثل هذا العرض ونريدكم الاستفادة منه".
- **الفقرة الثالثة:** إضافة عناصر جذب جديدة في الرسالة مثل تقديم خصم تشجيعي، التوصيل المجاني، عدم الدفع مقدماً وهكذا....
- **الفقرة الرابعة:** دعوة الطرف الثاني للاستفادة من العرض الجديد مثال: "وإننا إذ نتوقع منكم الاستفادة من هذا العرض الذي لم يقدم سابقاً لأي من عملائنا المنتشرين حول العالم، فننا نأمل الاستجابة من قبلكم في القريب العاجل. علماً أن هذا العرض ساري لمدة شهر من تاريخه".

5.3- رسائل طلب الشراء (Purchasing Order letters): هي رسالة من المشتري إلى البائع يطلب فيها بضاعة أو خدمة بشروط ومواصفات وكميات معينة وبأوقات محددة. إن رسالة الطلب ورسالة الرد عليها بالموافقة من قبل البائع يكسبها الصفة القانونية.

1.5.3- عناصر مكونات رسالة طلب الشراء:

- الإشارة إلى رسالة العرض/البيع إن وجدت.
 - تحديد كمية البضاعة والصنف والعلامة التجارية.
 - ذكر السعر والشروط المرافقة الأخرى.
 - تحديد الوثائق المطلوبة الأخرى مع البضاعة مثل الفواتير، التأمين وشهادة المنشأ.
- 2.5.3- المخطط الهيكلي المقترح لرسالة طلب الشراء:** تتضمن رسالة طلب الشراء ثلاث فقرات رئيسية، وكما يلي:

- **الفقرة الأولى:** ويتم فيها الإشارة لرسالة العرض من البائع. مثال: "الإشارة إلى رسالة العرض أو رسالتكم رقمتاريخ والمتضمنة رغبتكم في بيعنا مجموعة من المنتجات التي تحمل العلامة التجارية (.....)

- **الفقرة الثانية:** تخصص لتحديد المواد المراد شراؤها. وتستخدم بعض الشركات نماذج مخصصة لهذه الغاية. مثال: "يسرنا إبلاغكم بالموافقة على عرضكم وتزويدنا بالمواد والتجهيزات المبينة أدناه":

الرقم	الصنف	المواصفات	الكمية	السعر للوحدة	السعر الإجمالي
			5		
المجموع					

- **الفقرة الثالثة:** تخصص للإشارة لشروط البيع والدفع والتسليم وأية شروط أخرى مثل التخفيف والدفع والتسليم وغيرها. وتشجيع البائع على التوريد حسب الشروط. مثال: "يتم استلام وتسليم المواد أعلاه وفق الشروط التالية:
 - يتم تسليم البضاعة في ميناء.....
 - تسلم البضاعة خلال أسبوعين من تاريخه مرفقاً بها ثلاث نسخ من الفواتير ونسختين من شهادة المنشأ وبوليصة الشحن والتأمين. علماً أن كل يوم تأخير عن الوقت المحدد في تسليم البضاعة (يوم تأخير في تسليم البضاعة في الوقت المحدد) سيترتب عليه غرامة بنسبة 3 % من القيمة الإجمالية.
 - تدفع قيمة البضاعة من خلال شيك مسحوب على بنك السلام الدولي بعد استلام البضاعة مطابقة للمواصفات.
 - يحق للمشتري رفض أي بضاعة غير مطابقة للمواصفات ويتحمل البائع تعويض المشتري بدلا منها.
 ونظراً لأهمية هذه المواد لنا في الوقت الحاضر، نغدو شاكرين لكم لتزويدنا بها خلال المدة الزمنية المحددة".

6.3- رسائل الشكوى (Complaint Letters): تعتبر رسائل الشكوى إحدى أنواع المراسلات الرسمية التي تتم بين الأشخاص والمنظمات، والتي لها هيكلية خاصة، وتكتب بتسلسل معين. وفي بيئة الأعمال تعرف رسالة الشكوى بأنها رسالة يرسلها المشتري أو المستورد الى البائع أو المورد يبين فيها المشتري المشكلات التي واجهها في استلام البضاعة، ويطلب فيها بحلها، والتي قد تتضمن النقص في كمية المواد، عدم التطابق المواصفات مع ما هو موضح بعقد التوريد، التأخير في التوريد، تلف بعض المواد المرسله، وغير ذلك.

1.6.3- عناصر مكونات رسائل الشكوى: كثيرة هي الشكاوي التي ترفض لعدم الالتزام فيها بالترتيب والنسق الرسمي المناسب. لذا، تلجأ بعض المنظمات لاستخدام نماذج معدة مسبقاً لهذه الغاية، ونستعرض هنا مقترحاً رسالة الشكوى وفق الخطوات التالية:

1. الإشارة إلى رسالة طلب الشراء أو عقد التوريد، والذي تبين فيه المواصفات والكميات وشروط البيع.
2. التركيز على الجوانب الايجابية والتي تشجع المورد على التعاون.
3. عرض موضوع الشكوى بإيجاز وبشكل واضح.
4. اقتراح بعض الحلول المناسبة والتي تتحصر على الأغلب بشروط عقد التوريد أو رسالة الشراء.
5. إغلاق الرسالة بأسلوب يشجع فيه البائع على التعاون.

2.6.7- المخطط الهيكلي المقترح لرسالة الشكوى: تتضمن رسالة الشكوى أربع فقرات رئيسية، وكما يلي:

- **الفقرة الأولى:** وتتضمن الإشارة إلى رسالة الشراء ورسالة الموافقة عليها أو عقد التوريد الموقع بين الطرفين، والذي يبين فيه المواصفات والكميات وشروط البيع وغير ذلك.
- **الفقرة الثانية:** عرض موضوع الشكوى بإيجاز وبشكل واضح مع التركيز على الجوانب الايجابية في البضاعة الموردة، وفي التزام البائع بالمواعيد وشروط البيع وشروط البيع الأخرى، ثم بعد ذلك التطرق للمشكلة. مثال: "وإذ نشكركم على التزامكم ببند العقد من حيث الالتزام بمواعيد التسليم والمواصفات، إلا أنه وأثناء عملية استلام البضاعة الموردة من قبلكم، تبين أن عدد أجهزة التلفاز من نوع قياس 32 بوصة التي تم استلامه بلغت خمسة وأربعون جهاز بدلاً من خمسون جهاز، والتي تم طلبها في رسالة طلب الشراء".
- **الفقرة الثالثة:** اقتراح بعض الحلول المناسبة والتي تتحصر على الأغلب بشروط عقد التوريد أو رسالة الشراء. مثال: "وبناء على الاتفاق الموقع بيننا في عقد التوريد، فإننا نقترح عليكم توريد الكميات الناقصة خلال أسبوع من تاريخه أو اقتراح ما ترونه مناسباً لهذه الغاية".
- **الفقرة الرابعة:** إغلاق الرسالة بأسلوب يشجع فيه البائع على التعاون. مثال: "إننا إذ نحيطكم بهذه المشكلة، والتي تحدث لأول مرة، فإننا نأمل منكم اتخاذ الإجراء المناسب وتوريد ما تبقى من الأجهزة المبينة خلال أسبوع من تاريخه".

7.7- رسائل طلب التوظيف (Employment Letters): هي رسالة يحررها أفراد إلى أشخاص ماديين أو معنويين بهدف الحصول على فرصة عمل تتناسب مؤهلاتهم. ورسالة طلب العمل، يستطيع الفرد من خلالها عرض مؤهلاته العلمية والعملية وغيرها من المعلومات بطريقة جذابة ومقنعة، بحيث تعطي انطباعاً جيداً لدى صاحب العمل.

عموماً، فإن رسائل التوظيف هي من رسائل الترويج أو البيع والتي يسعى من خلالها كاتب الرسالة على تسويق نفسه لأصحاب العمل. ولأن هذا النوع من الرسائل يعتمد على الإقناع (Persuasion)، فإن نموذج (AIDA) هو الأكثر استخداماً في الكتابة.

1.3.17- المخطط الهيكلي لرسائل طلب التوظيف: كغيرها من رسائل الإقناع، تتضمن رسالة طلب التوظيف أربع فقرات أساسية وكما يلي:

الفقرة الأولى: عادة ما يتقدم الباحثون عن العمل إلى الكتابة إلى المؤسسات المختلفة إما بناء على إعلان أو دعوة من صاحب العمل، أو من خلال مبادرة شخصية دون إعلان أو دعوة. وبناء على ذلك، تتأثر الفقرة الأولى لرسالة طلب التوظيف بالطريقة التي تم الحصول فيها على المعلومات عن الوظيفة الشاغرة. وكما يلي:

- في حال وجود إعلان أو دعوة، ينبغي على كاتب الرسالة الإشارة إلى مصدر الإعلان وتاريخه واسم الوظيفة ورقمها (إن وجد). مثال: "بالإشارة إلى إعلانكم في والمتضمن حاجتكم إلى وظيفة في مؤسستكم، فإنه يسرني أن أتقدم بطلبي هذا لإشغال هذه الوظيفة.

- أما في حال عدم وجود إعلان، حيث لا يوجد مصدر يتم الإشارة إليه، يبدأ الكاتب رسالته بتقديم نفسه مباشرة، أو من خلال عبارة تدل على المجاملة، من خلال الإشارة إلى ما تتمتع به الشركة من سمعة جيدة. مثال (1): "أتقدم بطلبي هذا لإشغال وظيفة..... من ضمن الوظائف المتاحة لديكم اعتباراً من راجياً أن يحظى طلبي باهتمامكم". مثال (2) "بسبب السمعة الجيدة التي تتمتع بها شركتكم في السوق، فإنني أتقدم بطلبي هذا لإشغال وظيفة إدارية ضمن الوظائف المتاحة لديكم راجياً أن يحظى طلبي هذا بالموافقة".

الفقرة الثانية وتهدف إلى إثارة اهتمام صاحب العمل من خلال تعريف الكاتب بنفسه وعرض موجز مؤهلاته العلمية وخبراته العملية ويستحسن عدم الدخول بالتفاصيل التي يجب أن يتركها لكشف السيرة الذاتية. مثال: "أنا أحمل شهادة في من جامعة عام، ولدي خبرة لمدة (إن وجد) في قطاع/ مجال، بالإضافة إلى العديد من الدورات التدريبية في مجال العمل (إن وجدت) لمزيد من التفاصيل، الرجاء الاطلاع على كشف السيرة الذاتية المرفق".

الفقرة الثالثة وتهدف إلى خلق الرغبة لدى صاحب العمل وحفزه لاستدعاء كاتب الرسالة للمقابلة، من خلال الإشارة إلى الأعمال المميزة التي قدمها خلال عمله السابق وتحصيله الدراسي.

الفقرة الرابعة: ويعرض فيها كاتب الرسالة عن رغبته الأكيدة في العمل، وأنه تواق لتقديم حصيلة خبرته في خدمة المؤسسة مع الإشارة إلى عنوان محدد للاتصال به". مثال: و"إنني إذ أؤكد على رغبتي في العمل لدى مؤسستكم، فإنني سأقدم حصيلة تجربتي وخبرتي لخدمة هذه المؤسسة. راجياً في حال الاستفسار الاتصال على رقم هاتفي وعنواني الموضحين تالياً.....".

