الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
REPUBLIQUE ALGERIENNE DEMOCRATIQUE ET POPULAIRE
وزارة التكوين والتعليم المهنيين
Ministère de la Formation et de l'Enseignement Professionnels

Centre National de l'Enseignement Professionnel à Distance (CNEPD)

المركز الوطني للتعليم المهني عن بعد (م.و.ت.م.ب)

درس في إعداد المراسلات التجارية

السلسلة رقم 01

عنوان الدرس: تنظيم العمل

خطة الدرس :

مقدمة

I- ترجمة الأفكار

1- التوجيهات (إرشادات) الكتابية
2- التوجيهات الشفهية

II- خطة الكتابة (التحرير)

1- المقدمة
2- العرض
3- الخاتمة

III- إعداد الخطة بإستعمال الحاسوب

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

مقدمـــة:

يتطلب كل تنظيم، قبل كل شيء، إتباع خط سير معين على غرار عملية التحرير (الكتابة) التي بدورها بحاجة إلى خطة ترتيب و تنظيم.

I- ترجمة الأفكار:

مثل أي مراسلة إدارية، من المهم جدا ترجمة التوجيهات المتحصل عليها بشكل جيد و تسجيل الأفكار قبل المباشرة في الكتابة (التحرير) و معرفة الموضوع المراد دراسته.

1- <u>التوجيهات الكتابية</u>:

قبل إعداد الخطة و البدء في الكتابة يجب قراءة الموضوع بتمعن، تسطير الأفكار الرئيسية و طرح الأسئلة التالية: من؟ ماذا؟ متى؟ و لماذا؟ كل هذه الأسئلة التي هي في طور الإعداد يمكنها المساعدة في تحديد الخطة.

- من؟ لمن سأكتب؟ بمن يتعلق الأمر؟ إلى من توجه؟ من هم الأشخاص المعنيون؟ هذا يسمح لنا بمعرفة الأشخاص المراد مراسلتهم و من سيوقع هذه المراسلة، أي معرفة المرسل و المرسل إليه.
- ماذا؟ بماذا يتعلق الأمر؟ بأي نوع من المراسلة يتعلق الأمر؟ مثال: إدارية؟ تجارية ؟ رسالة دعوة؟
- متى ؟ متى يجب التصرف ؟ ما هو تاريخ النشاط ؟ على أي ساعة ؟ ما هو تاريخ التحرير ؟ هل يوجد تاريخ معين للإعلام ؟ متى يجب الرد ؟
- لماذا ؟ لماذا أكتب؟ ما هو الهدف المراد بلوغه لتكون الكتابة ذات أهمية (متعلقة بموضوع ما) ؟ ما هو سبب الكتابة ؟

تساعد الإجابة على هذه الأسئلة على وضع خطة تسهل من عملية التحرير التي تلي مرحلة التفكير في الموضوع و تحديد عناصره الأساسية.

2- <u>التوجيهات الشفهية</u>:

أمام كتلة من المعلومات (في مؤتمر ما، إجتماع، محاضرة... إلخ) يجب عليكم تعلم الإصغاء ، تسجيل رؤوس الأقلام (نقاط) و إستخراج الأجزاء الأساسية، لأن إدراك الرسالة الموجهة (الخطاب) يشترط بأن يكون المرسل متحدثا جيدا و المرسل إليه مستمع جيد، و لا يكون للرسالة معنى إلا إذا تم إيصالها بشكل جيد.

عند الشروع في تسجيل رؤوس أقلام لموضوع ما ، يجب تسجيل الأفكار الضرورية لكتابة الرسالة و من هذا المنطلق يجب التمييز بين ما هو ضروري (لا يمكن الإستغناء عنه) و بين ما هو غير مجدي و الإجابة بعد ذلك على نفس الأسئلة المطروحة في التوجيهات الكتابية.

II- خطة الكتابة (التحرير):

تعتمد المراسلة التجارية على خطة صارمة حتى و إن كانت اللغة صحيحة و سليمة، هذا لا يكفي لإعطاء الرسالة كل الوضوح المرجو إذا لم يشر التنظيم الصارم إلى إنشاء التطور.

يجب أن يصل عرض الرسالة التجارية إلى ثلاثة (03) أهداف:

1- السماح للمرسل إليه بالتعرف السريع و الشامل على محتوى الرسالة قبل قراءتها، إستعمالها، ترتيبها أو إعادة ترتيبها؛

2- تسهيل قراءة الرسالة نفسها؛

3- نيل إعجاب المرسل إليه.

قلم الجزائر | WWW.DZPEN.COM

1- المقدمة:

يعتبر التمهيد للرسالة مهما جدا لأنه بمثابة أول إتصال مع المرسل إليه ، حيث يمكننا مواجهة ثلاثة (03) حالات:

أ- نكتب للمرسل إليه لأول مرة، في هذه الحالة، من المستحسن الدخول مباشرة لصلب الموضوع.

مثال : لطلب معلومات معينة يتوجب بدء الرسالة كما يلي:

- يتحتم علي الأمر أن أطلب منكم موافاتي إذا ما كنتم بصدد.... فيما يخص سند الطلبية ؛
- أرجو منكم إرسال، و في أقرب الآجال، البضائع التالية:.....

ب- نرد على رسالة مستلمة: عادة يتم التوقيع على إستلام الرسالة بالإشارة إلى تاريخ إستلامها و إن أمكن الموضوع الذي تتضمنه.

مثال:

لقد إستلمنا رسالتكم يوم..... المتعلقة بـــ.....

أو : لقد وقعنا على إستلام رسالتكم يوم..... التي تطلبون فيها.....
أو : ردا على رسالتكم بـــ.....

- عندما تبقى الرسالة دون رد ، من المستحسن عدم بدءها بعدم الرضى حتى لا يظهر تجاهل و رفض المرسل إليه لهذه الرسالة (إلا إذا كان هناك دليل قطعي لعكس ذلك و شرح صريح لهذا التصرف).

- إذا أعدنا الكتابة من جديد، أو التذكير باستعمال تاريخ المراسلة الأولى مع نفس المصطلحات أو تحسينها، من المهم جدا إرفاق هذه الرسالة الجديدة بنسخة من تلك التي سبقتها للتأكيد عليها.

قلم الجزائر | WWW.DZPEN.COM

مثال:

أ- برسالتي المؤرخة في.....أرجو منكم إعلامي إذا ما.....

ب- تفاجآت على عدم تلقي رد على رسالتي المؤرخة في..... و عليه.....

ج- أؤكد لكم رسالتي المؤرخة في..... مرفقة بنسخة.....

د- أعيد لكم، فيما يلي، نسخة من رسالتي المؤرخة في.....

2- العرض:

من المستحسن الدخول مباشرة في صلب الموضوع مستهلين بذلك كتابة الأفكار التي تسمح بتوضيح الموضوع المذكور في المقدمة.

- **ترتيب الأفكار:**

قبل البدء في تحرير الرسالة، يجب البحث عن الأفكار التي نريد التعبير عنها. بعد ذلك نقوم بإعداد خطة تسمح بترتيب هذه الأفكار ترتيبا منطقيا ، حيث نعتمد على إستعمال جمل بسيطة جدا و قصيرة تسهل من عملية تركيب الأفكار (لا تتردد في تقسيم الجمل الطويلة إلى جزئين).

يجب استعمال الكلمات المناسبة لأن البعض منها تكون غير ملائمة

مثال: لا نقول سوف تكونوا مزودين غدا بل سوف يتم تزويدكم غدا؛ يجب دائما إعادة قراءة ما نحن بصدد كتابته:

- تجنب تكرار نفس الصوت الذي غالبا ما يشوه قراءة الرسالة ،**مثال:** لا يقال بإمكان القليل من الزبائن إمكانية الدفع نقدا بل نقول : عدد قليل من الزبائن يمكنه الدفع نقدا.
- تقسيم الرسالة إلى عدة فقرات، كل فقرة تعبر عن فكرة و يمكن أن تتضمن عدة جمل.
- إستعمال علامات الوقف بشكل صحيح، لأن أي وضع عشوائي قد يغير من المعنى الحقيقي للجملة (مثلا الوضع الخاطئ للفاصلة).

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

3- الخاتمة:

في خاتمة الرسالة، يعبر محرر الرسالة (المرسل) عما ينتظره من المرسل إليه.

مثال:

- نرجو بأن يتلقى عرضنا إستقبالا إيجابيا من قبلكم ، نشكركم مسبقا ؛
- نتمنى بأن يقابل عرضنا بموافقتكم.

III- إعداد الخطة باستعمال الحاسوب :

تعرض الرسالة التجارية على شكل نموذجي. يعتبر النموذج مجموعة من القواعد و المبادئ التي تسمح بتوحيد الإنتاج (في الصناعة) أو بتوحيد التنظيم (الوثائق المستعملة في المكاتب).

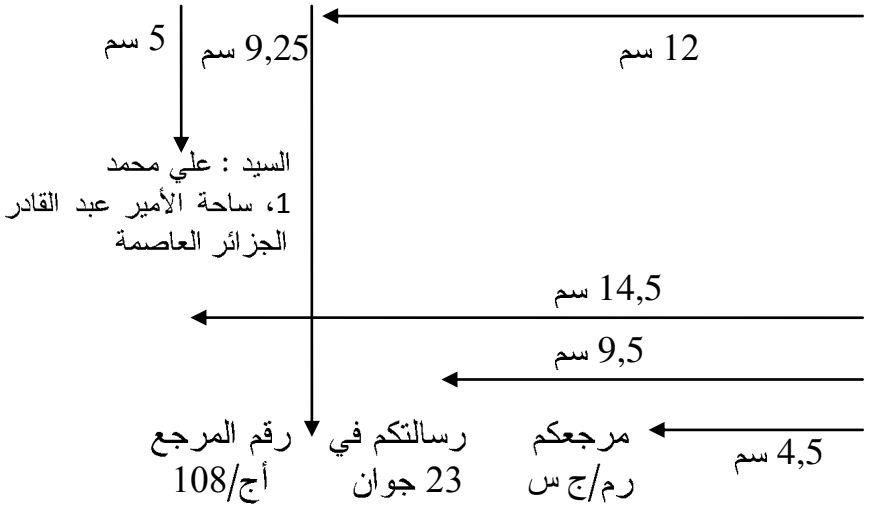
مثال:

- الصكوك البنكية، البريدية، السفتجة (الكمبيالة)، الرسائل التجارية، كل هذه الوثائق تعتبر وثائقا نموذجية؛

يجب تعلم إنشاء ورقة نموذجية قبل إعداد الرسالة التجارية خلال معالجة النص.

قلم الجزائر | WWW.DZPEN.COM

فيما يلي نجد نموذج للرسالة التجارية :



وهران، 13 أفريل

الموضوع: طلبكم السعر

7 سم

سيدي،

4,5 سم نشكركم للتوجه لنا بطلبكم المتعلق بتزويدكم بسجاد (بساط).

و في نفس الإرسال، سنقوم بموافاتكم بالسعر الحالي و شروطنا العامة للبيع، إضافة إلى بعض العينات المرفقة.

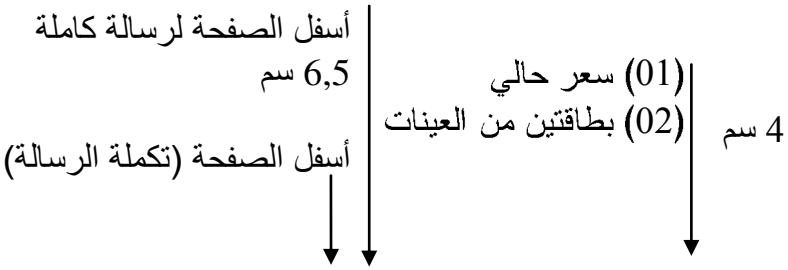
يتميز سجادنا بضمان كبير فيما يخص الصباغة كما يتمتع بشهرة عالية لدى زبائننا حتى و إن كانوا من أصعب الزبائن الذين يمكن إرضاؤهم. كما لا يفوتنا جلب إنتباهكم خاصة بالنسبة للصوف العالية الجودة و المستعملة في صناعة السجاد رقم 5048 و 23657 اللذين يتميزان بالشهرة الكبيرة لدى زبائننا و نحن متأكدين كل التأكيد بأنهما سينالا إعجاب زبائنكم.

نتمنى بأن نكون عند حسن ظنكم فينا ، مع إنتظار طلبات أخرى التي ستلقى لدينا كل الإهتمام.

تقبلوا منا ، سيدي ، كل عبارات الإحترام و التقدير.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

الوثائق المرفقة



قلم الجزائر | WWW.DZPEN.COM