

أولاً- أهمية المراسلات التجارية:

- 1- تمكن التاجر من مزاوله نشاطه في جميع أنحاء العالم بأقل النفقات،
- 2- تمنح التاجر فرصة إعداد حججه وأسانيده ومقترحاته بعناية كبيرة دونما تسرع في تقديم وعود أو إبرام التزامات معينة
- 3- تمثل سندا كتابيا وحجة اثبات قانونية أمام الجهات القضائية،
- 4- وسيلة مادية يستند إليها لتعزيز المبادلات الهاتفية والمحادثات الشخصية

ثانياً- الشروط الأساسية لتحضير الرسالة التجارية:

- 1- وضوح موضوع الرسالة من حيث الهدف والغرض الذي كتبت لأجله وأن تتسم لغتها بالبساطة وعم التعقيد
- 2- يستحسن تناول موضوع واحد طي الرسالة لتسهيل الرد عليها وتلبية ما ورد بها
- 3- يجتهد في كتابة الرسالة على صفحة واحدة لتسهيل تصفحها وترتيبها،
- 4- ضرورة الاعتناء بشكلها وتنسيقها وتمائلها داخل المؤسسة كونها تمثل علامة تجارية لهذه الأخيرة،
  - في حالة الاضطرار إلى كتابة الرسالة في أكثر من صفحة واحدة يراعى:
    - أن يكتب في الصفحة الأولى ( كلمة يتبع أو الإشارة التالية ./.)
    - يكتب في الصفحة الثانية (كلمة " تابع " أو " تابع ما قبله ")
    - إثبات اسم وعنوان المرسل في الصفحة الثانية،
- 5- تحديد الهوامش الموضوعية للجوانب الأربع للرسالة ( من 2 إلى 2,5 سم أعلى، أسفل ويسار الورقة، ومن 2,5 إلى 4,5 سم يمين الصفحة لتيسير حفظها دون تأذي البيانات الواردة في الرسالة)

ثالثاً- الأجزاء المشكلة للرسالة التجارية:

- 1- رأس الرسالة (**l'en-tête**): وهي المتمثلة في الجزء العلوي من الرسالة ويكون عادة في وسط الورقة، كما قد يكون في الجانب الأيمن للورقة. بعض البيانات يمكن إيرادها في أسفل الصفحة للتخفيف من الحجم الكبير لرأس الرسالة. يتكون رأس الرسالة من العناصر التالية:

أ) شعار المؤسسة logo

ب) اسم الشركة la raison sociale de la société

ت) الشكل القانوني للشركة ومقدار رأسمالها

ث) عنوان المقر الاجتماعي للشركة la forme juridique de la société et le montant de son capital

ج) رقم أو أرقام الهاتف le numéro de téléphone (ou les)

ح) رقم الفاكس le numéro de télécopie (téléfax)

خ) رقم التلكس le numéro de télex

د) رقم الحساب البريدي le numéro du compte chèque postal

ذ) رقم التسجيل في السجل التجاري le numéro d'inscription au registre du commerce

ر) رقم التسجيل الجبائي le numéro d'inscription fiscale

ز) بنك توطين العمليات la banque de domiciliation des traites

- 2- التاريخ **la date**: يكتب التاريخ عادة أسفل رأس الرسالة في الجهة اليسار، مع اعتبار الملاحظات التالية<sup>1</sup>:

أ) يكتب اسم المكان متبوعا بفاصلة، تتبع الفاصلة بالحرف في

Le nom de la ville est suivi d'une virgule, la virgule est suivie de l'article défini (le)

ب) بداية الشهر تكتب بالعبارة التالية ( الأول من فيفري )، بينما في باقي أيام الشهر نستعمل الأعداد الطبيعية

<sup>1</sup> Remarque : en français le nom du mois commence par une minuscule

Pour le premier jour du mois, on emploie l'adjectif ordinal, pour les autres jours, les adjectifs cardinaux

ت) يوصى بكتابة الشهر بكامل الأحرف دون اختصار

Il est recommandé d'indiquer le nom du mois en toutes lettres et non pas abrégé

ث) لا توضع في كتابة التاريخ سواء في وسطه أو نهايته

Il n'y a pas de point dans toute la date, même pas à la fin

3- اسم وعنوان المرسل إليه **le nom et l'adresse du destinataire**

أ) نستعمل عبارة " السيد Monsieur " عندما توجه الرسالة لرجل ليس له لقب خاص أو لا نعرف وظيفته المهنية، لكن طالما كانت للمرسل إليه وظيفة مهنية أو لقب خاص، فإنه يشار إليها (مثلاً: السيد المدير، السيد الأمين العام، ...).

الكتابة إلى محامي (avocat) أو موثق (notaire)، تكون كالتالي: السيد الاسم واللقب المحامي/الموثق

ب) نستعمل عبارة السادة (Messieurs) عند الكتابة إلى مجموعة أشخاص يكون بينهم رجل واحد على الأقل

ت) نستعمل عبارة السيدة (Madame) عندما تكون الرسالة موجهة إلى امرأة (femme)

ث) نستعمل عبارة الأنسة (mademoiselle) عندما تكون الرسالة موجهة إلى فتاة (jeune fille)

ج) الصفات والألقاب (tires et appellations) تكتب بكامل الأحرف

ح) نستعمل عبارة مؤسسة (établissement) عند الكتابة إلى شخص تجاري لا يحمل تسمية من مثل: شركة، مكتب ... الخ. ويكفي في هذه الحالة كتابة " مؤسسة " وتضيف إليها اسم الشخص التجاري.

خ) رقم المحل التجاري يكتب في بداية السطر متبوعاً بفاصلة،

4- **المراجع les références**: ويمثل المستند المادي -إن كان موجوداً- الذي على أساسه تم كتابة الرسالة، قد يكون رسالة سابقة من المرسل أو المرسل إليه، أو وثيقة أخرى كالفواتير...

5- **موضوع الرسالة l'objet**: ويعبر باختصار وبدقة عن ما تم كتابته في الرسالة

6- **صلب الرسالة le corps de la letter**: ويشمل الجزء الأوسط من الورقة المخصصة مع مراعاة العناية باختيار الألفاظ التي تتميز بالبساطة والوضوح والدقة التامة، كما يتم تقسيم الموضوع إلى فقرات بأفكار محددة ضمن تسلسل منطقي.

7- **صيغة المجاملة la formule de politesse**: ونقصد بذلك هما التحية الافتتاحية المتمثلة في عبارة السيد عموماً، والختامية مثل: تفضلوا بقبول فائق الاحترام.

8- **التوقيع la signature**: يعطي القيمة القانونية للرسالة المحررة ويجب أن يكون بمداد اليد. ويكون التوقيع بكتابة الاسم واللقب الخاص بالموقع ثم وظيفته، أو الصفة القانونية والتنظيمية التي وقع بها (مثلاً عن المدير ويتفويض منه، الوكيل المفوض)

9- **الحاشية le post-scriptum**: وهي نادرة الاستعمال جداً وتعنى في الغالب بإضافة معلومة وردت بعد الانتهاء من كتابة الرسالة.

10- **المرفقات les annexes**: تكون في أعلى أو أسفل الرسالة وتبين عدد المرفقات ونوعها

11- **النسخ المطابقة copies conforme**: (نسخ مرسل) وتسبق اسم الشخص الذي وجهت إليه النسخة الإضافية، وإن كانوا أكثر من فكل مرسل إليه يوضع في سطر مختلف.

رابعاً- **تخطيط النص**:

نفرق بين نوعين من الترتيب أو التخطيط:

1- **الكلاسيكي (الفرنسي)**: حيث يتم إزاحة بداية السطر الأول من كل فقرة نحو اليسار،

2- **الحديث (الأمريكي)**: حيث بداية السطر الأول من كل فقرة تبدأ مثل باقي الأسطر من حد الهامش.

## فتح البريد ومراقبته:

عند فحص البريد الوارد يجب :

- التأكد من أن الظرف لا يحتوي على شيء قبل رميته؛
  - التأكد من أن عنوان المرسل على الظرف هو نفسه على رأس هذه الرسالة؛
  - التأكد من أن المرفقات المذكورة بالرسالة موجودة فعلا والعمل على مسكها بالرسالة بسرعة؛
  - التأكد من أن الظرف ليست له أهمية قانونية (ختم البريد)؛
  - التأكد من أن هذه ليست الرسالة ليست بالبريد المضمون، وإن كان ذلك فيجب مسك الظرف بالرسالة؛
  - التأكد من أن توقيع المرسل مقروء: وفي حالة العكس يجب الاحتفاظ بالظرف إذا كان اسم المرسل مدرجا به.
- إذا كانت الرسالة تشير إلى عدة أشخاص أو مصالح، فيجب إعداد نسخ من هذه الرسالة.

## تسجيل البريد:

يتم القيام بذلك في سجل يسمى سجل البريد الوارد يتضمن مجموعة من الأبواب أو الخانات كما هو موضح في الشكل 1. إن كان التسجيل على مستوى مصلحة، فمن المستحسن إضافة خانة "تاريخ الرد" لمتابعة الرد على الرسائل في الأجل المعقولة. (شكل 2)

## تعليم الرسائل وتوزيعها:

من المستحسن وضع ختم على الرسالة يبين فيه تاريخ الاستلام. ويمكن إضافة رقم تسجيلها (شكل 3). توزيع البريد يتم بشكل مختلف تبعا لحجم الشركة. يمكن لكل مصلحة التواصل مباشرة مع مصلحة البريد للشركة لأخذ ما هو مرسل إليها، أو أن تقوم المكلفة بأمانة مصلحة البريد بتوزيعها مباشرة على المعنيين بها.

## شكل رقم 01:

تاريخ الوصول	تاريخ ورقم الرسالة	المرسل	الموضوع	المرفقات	المصلحة المرسل إليها	الملاحظات
في: .....	يوم .....					
رقم: .....	رقم .....					

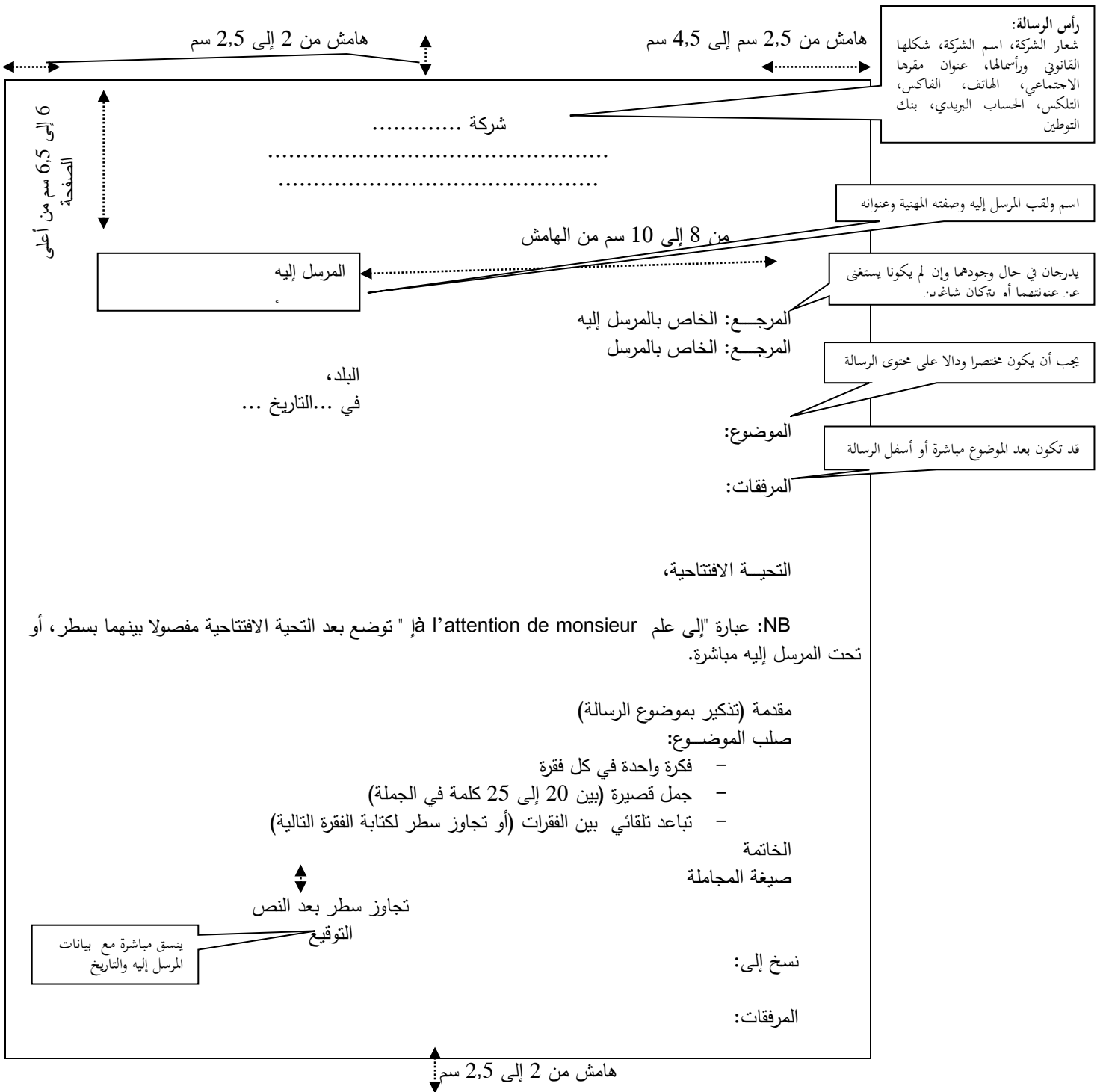
## شكل رقم 02:

تاريخ الوصول	تاريخ ورقم الرسالة	المرسل	الموضوع	المرفقات	تاريخ ورقم الإجابة	الملاحظات
في: .....	يوم .....				يوم .....	
رقم: .....	رقم .....				رقم .....	

## شكل رقم 03:

شركة .....
استلم يوم .....
رقم .....
محول إلى .....
مصلحة .....

- يتخذ من كل رسالة مرسل نسخة إضافية يحتفظ بها في الأرشيف الصادر.
- بعد امضاء الرسالة الصادرة يتم تسجيلها تبعا للرقم التسلسلي في البريد الوارد، يتم فحص المرفقات المذكورة بالرسالة ومسكها بها ليتم وضعها بعد ذلك في الظرف الخاص بها وإرسالها للجهة المعنية.



## بعض صيغ المراسلات التجارية:

### فاتحة الرسائل :commencements de lettres

إضافة / تأكيد على مرسلته	الرد على مرسلته	المراسلات الجديدة
1- بالإشارة من جديد إلى مرسلتنا المؤرخة... 2- يؤسفنا أنه قد انقضت مدة لم تتصلوا بنا خلالها... 3- نحسب أن خطابنا... أصبح في حوزتكم ولا نزال ننتظر ردكم... 4- تذكيرا بما جاء في مرسلتنا... 5- إضافة إلى ما سبق وأوردناه في ...	1- ردا على خطابكم المؤرخ في ... والمتعلق بـ (والمضمن ... حول ...)، مرسلتكم رقم ... المؤرخة في ... والمتعلقة بـ... 2- يسرنا أن نرد على مرسلتكم، خطابكم ... 3- نفيديكم بوصول خطابكم، مرسلتكم... 4- تسلمنا خطابكم ...، تسلمنا في حينه ...، تلقينا بباليغ السرور... 5- أحطنا علما بما جاء في مرسلتكم .. 6- أبلغتمونا بخطابكم ...، 8- نخبركم أن خطابكم ... قد وصلنا بعد تأخير كبير 9- بناء على رغبتكم التي أبدتموها في خطابكم... 10- نرجو قبول اعتذارنا عن تأخيرنا في الرد على ... 11- نشكركم على مرسلتكم... 12- يؤسفنا أننا لا نستطيع تنفيذ طلبكم...، قبول عرضكم...	1- تشرف بإخباركم 2- يسرني أن أخبركم ...، أن أستدعي نظركم إلى...، أرفق مع هذا ...، أن أرسل إليكم...، أن أخطركم ... 3- تفضلت الغرفة التجارية فدللتنا على عنوان محكم 4- نأمل أن تتكرموا بإفادتنا ...، أن توافقنا ...، 5- إن الغرض من هذا الخطاب هو ... 6- نكتب لكم لئسألكم عما إذا... 7- أرسلنا إليكم داخل ظرف خاص بضعة عينات من .. 8- يؤسفنا أن نخطركم بأن ... 9- نود أن نحيطكم علما بأن ... 10- نرجوا أن تسمحوا لنا ... يعرض خدماتنا ...، 11- نكتب إليكم أملين أن تتكرموا ...،

### خاتمة الرسائل :fins de lettres

8- يسرنا أن نؤدي لكم هذه الخدمة... 9- نعرب لكم عن امتناننا... 10- ونحن إذ نعتبر أن المسألة قد سويت الآن، نرجوا أن نكون...	4- نرجو، نأمل ... أن تصلنا (أبناء عنكم، موافقتكم...)، أن تشرّفونا...، أن يكون...، أن تجدوا...، إخطارنا...، إبلاغ(نا)...، 5- نحن في انتظار تلقى...، أن تتصرفوا...، افادتنا...، أن تولوا...، 6- نأسف لما نسيبه من مضايقة...، نعتذر لما نكون قد سببناه من ...	1- تفضلوا بقبول وافر التحية، فائق الاحترام، ... 2- ونحن إذ نشكركم سلفا، نرجو...، 3- في انتظار ردكم...، موافقتكم...، رد سريع...، تأكيد منكم...، طلباتكم ...، ما قد تقررونه...، ما نرويه...، سرعة ...،
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------