

Ministry of higher education and scientific research

Al-Maarif university college

Department of Business Administration

Commercial Corrospondence

Prof.Dr. Ahmed Abdul-Razzaq Salman

مقدمة

بسم الله الرحمن الرحيم والصلاة والتسليم على سيدنا ومعلمنا محمد وعلى صحبه وسلم

وبعد ...

فهذه مجموعة محاضرات في مادة المراسلات التجارية باللغة الإنكليزية اعدت لطلبة المرحلة الأولى في قسم إدارة الاعمال وفقا لفقرات المنهج الدراسي المقرر لهم ولكورس واحد فقط وقد اخذنا بالاعتبار مستوى اللغة الإنكليزية لطلبتنا الاعزاء فكتبت بأسلوب مبسط ومختصر يتناسب مع مستواهم في اللغة الانكليزية ، وبإمكان زملاؤنا التدريسين ان يتوسعوا بالمنهج بزيادة الأمثلة والحالات الدراسية او اية إضافة اخرى اذا ما وجدوا لدى طلبتهم القابلية والاستعداد لاستيعاب تلك الإضافة ، ومنه تعالى التوفيق والسداد والحمد لله أولا وأخيرا الذي وفقنا لا نجاز هذا العمل المتواضع.

الأستاذ الدكتور : أحمد عبد الرزاق سلمان

Week 1: An introduction to Business

الأسبوع الأول: مقدمة في الأعمال

ماذا يعني مصطلح "الأعمال"؟ "Business" mean?

Business can be defined from two perspective:

يمكن تعريف الأعمال من زاويتين :

The first as a "company" , the second as an "activity"

الأول "كشركة" والثاني "كنشاط".

What does the Business mean as a company?

It is an organization or an entity that operates to produce and sell goods and/or services to customers (companies or persons).

ماذا تعني الاعمال كشركة؟

هي منظمة أو كيان يعمل على إنتاج وبيع السلع و/أو الخدمات للزبائن(شركات أو أشخاص).

What does the Business mean as an activity?

It is a group of professional activities to produce or sell goods and/or services to customers (companies or persons).

ماذا تعني الاعمال كنشاط؟

إنها مجموعة من الفعاليات المهنية لإنتاج أو بيع السلع و/أو الخدمات للعملاء (شركات أو أشخاص).

What is the important of the business ?

The core purpose of the business is to satisfy the needs of individuals by the companies' products, in exchange money to finance their work' requirements that enable them to continue and develop.(mutual benefit)

ما هي أهمية الأعمال؟

الغرض الأساسي من العمل هو إشباع احتياجات الأفراد من منتجات الشركات، مقابل الحصول على المال لشراء مستلزمات عملهم التي تمكنهم من الاستمرار والتطور. (منفعة متبادلة).

Week 2 :Types of business

الأسبوع الثاني: أنواع الاعمال

There are three types of business which are:

- 1-Profit – oriented business (privet companies)
- 2-non-profit business (unions and associations)
- 3-public sector entities

هنالك ثلاث أنواع من الاعمال هي:

١-الاعمال الهادفة للربح (شركات القطاع الخاص)

٢-الاعمال التي لا تهدف للربح (الجمعيات والنقابات)

٣-المؤسسات الحكومية

ملاحظة: تضرب للطلبة امثلة حية عن الأنواع الثلاث أعلاه تقارن بينها الجهة المالكة ونوع الإدارة التي تشرف على كل نوع منها.

Week3: Communication process

الأسبوع الثالث : عملية الاتصال

What is the communication ?

The communication process refers to a series of actions or steps taken by two parties or more about a specific matter in order to reach a common understanding about it.

ما هو الاتصال؟

تشير عملية الاتصال إلى سلسلة من الإجراءات أو الخطوات التي يقوم بها طرفين أو أكثر حول مسألة معينة من أجل التوصل إلى فهم مشترك لها.

The communication steps

There are five steps of communication:

1-Idea formation

2-Encoding

3-Channel selection

4-Decoding

5-Feedback

خطوات الاتصال

هناك خمس خطوات للاتصال:

١- تكوين الفكرة

٢- التشفير

٣- اختيار القناة

٤- فك التشفير

٥- التغذية الراجعة (ردود الفعل)

Week 4 :The communication elements

الأسبوع الرابع : عناصر الاتصال

There are eight elements of communication forming the life cycle of it which are:

تتضمن عملية الاتصال ثمانية عناصر تشكل دورة حياة عملية الاتصال هي:

1. **Sender:** The person who conveys his message or ideas to the receiver.

E.g., In a classroom, a teacher is a sender.

المرسل: هو الشخص الذي يرسل رسالته او اراءه الى المستلم ، فمثلا يعد الأستاذ في الصف الدراسي هو المرسل.

2. **Message:** The subject matter of communication is termed as messages. It includes ideas, feelings, suggestions, orders, etc., which a sender wants to convey to the receiver.

E.g., The subject of the lecture

الرسالة: يُطلق على موضوع الاتصال اسم الرسائل. وهي تشمل الأفكار والمشاعر والاقتراحات والأوامر وما إلى ذلك التي يريد المرسل نقلها إلى المتلقي.

مثال : موضوع المحاضرة

3. **Encoding:** is the translation of the sender's thoughts into phrases, symbols, or images that the recipient (receiver) can understand.

E.g. The terms and diagrams

التشفير: ترجمة افكار المرسل الى عبارات او رموز او صور يمكن للمستلم فهمها.

مثال: المصطلحات والمخططات التي توضح موضوع المحاضرة.

4.-**Channel:** The channel is the means through which the message is conveyed, such as a blackboard or PowerPoint.

القناة: هي الوسيلة التي من خلالها يتم نقل الرسالة مثل السبورة او البور بويينت.

5. **Decoding:** Resend the message's response by choosing the language and expressions that the sender can clearly understand.

E.g., The students questions or comments

فك التشفير: اعادة ارسال جواب الرسالة باختيار اللغة والتعبير التي يمكن للمرسل فهمها بوضوح.

مثال : استفسارات الطلبة او تعليقاتهم

6. Receiver: The person who receives the message of the sender.

المستلم: هو الشخص الذي يستلم رسالة المرسل

E.g., Students are receivers in the classroom.

7. Feedback: Feedback ensures that the receiver has received and understood the message.

E.g., Exams

التغذية الراجعة : هي الوسيلة التي من خلالها يتم التحقق من فهم الرسالة من قبل المستلم.

There some researchers add eight element called noise.

مثال: الاختبارات

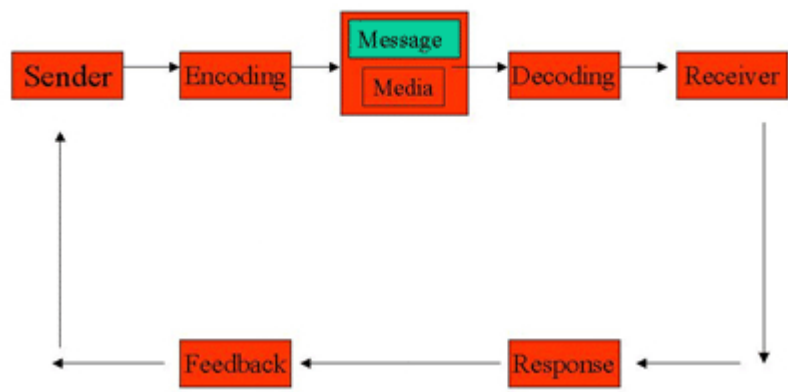
بعض الباحثين يضيف عنصر اخر هو الضوضاء

8. Noise: Any construction or hindrance which hampers the communication process is known as noise.

E.g., People's voices or car sounds if they are close to the classroom

الضوضاء : تعني أي عائق او حاجز يعرقل عملية الاتصال

مثال:أصوات الأشخاص او اصوات السيارات اذا كانت قريبة من الصف الدراسي



Week 5: An overview of business letters

الأسبوع الخامس : نظرة عامة حول الرسائل التجارية

What is the business letters?

ماهي الرسائل التجارية؟

The term “business letters” refers to any written communication that begins with a salutation, ends with a signature and their contents are professional in nature.

يشير مصطلح الرسائل التجارية الى أي اتصال مكتوب يبدأ بالتحية وينتهي بالتوقيع وطبيعته تجارية.

The importance of business letters

أهمية الرسائل التجارية

The business letters are very important because of:

للرسائل التجارية أهمية كبيرة للأسباب التالية:

1.They are less costly than other means of communication

أنها اقل كلفة من باقي وسائل الاتصال

2.The ideas conveyed in letters are short and clear.

ان الأفكار الواردة فيها تكون قصيرة وواضحة

3- Their size is flexible. It could be a big or small as required.

حجم الرسالة مرن وقابل للتوسع والاختصار

4-They could be sent to number of persons in the same time.

ممكن ارسالها الى اكثر من شخص في نفس الوقت

5-There are many matters need to be secret , so the letter is the best mean to transfer them to the right persons.

هناك مسائل تحتاج الى السرية في نقلها، والرسائل تعد هي الوسيلة الأفضل لذلك

6-They are suitable for all types of communication.

وهي تعتبر الوسيلة المناسبة لكافة أنواع الاتصالات

Week 6 : Main parts of a business letters

الأسبوع السادس :الأجزاء الرئيسية للرسائل التجارية

The communication process consists of a group of parts:

تتكون عملية الاتصال من مجموعة من الاجزاء هي:

Heading: Include your name and contact information, such as an address, phone number and email address. You might also include a company logo in the header.

العنوان : يتضمن اسمك ومعلومات الاتصال الخاصة بك، مثل العنوان ورقم الهاتف وعنوان البريد الإلكتروني. يمكنك أيضًا تضمين شعار الشركة في الرأس.

Date: the date you send the letter

التاريخ: هو تاريخ ارسال الرسالة

Reference: It is the functional site that can be contacted for inquires or when certain problems occur.

المرجع: هو الموقع الوظيفي الذي يمكن التواصل معه للاستفسارات او عند حدوث اشكال معين.

Recipient's (receiver) address: the details of the recipient including their address and contact information

عنوان المتلقي (المستلم) : معلومات حول عنوان المستلم تتضمن تفاصيل حول العنوان ومعلومات حول تسهيل الاتصال

Subject : the topic of the letter

العنوان : موضوع الرسالة

Salutation:

التحية:

Body Paragraphs: the details of the letter and relevant information

فقرات جسم الرسالة : وتتضمن كافة التفاصيل والمعلومات ذات الصلة

Closing: includes what the writer expects from the recipient

الإغلاق : وتتضمن ما يتوقع المرسل ان يحصل عليه من المستلم

Signature :

التوقيع

Enclosures:

المرفقات

Week 7: Business Letter Template

الأسبوع السابع : قالب الرسالة التجارية

Below is a practical sample of a business letter

ادناه نموذج عملي (قالب) لرسالة تجارية

[Your Name] اسمك

[Your Job Title] عنوانك الوظيفي

Your Company Name] اسم الشركة التي تعمل فيها

[Your Company Address] عنوان الشركة التي تعمل فيها

[City, State] المدينة والمنطقة

[Date] التاريخ

[Recipient's Name] اسم المستلم

[Recipient's Job Title] العنوان الوظيفي للمستلم

[Recipient's Company Name] اسم الشركة التي يعمل فيها المستلم

[Recipient's Company Address] عنوان الشركة التي يعمل فيها المستلم

[City, State] المدينة والمنطقة

Dear [Recipient's Name], (اسم المستلم), عزيزي

[Opening Paragraph]: Introduce yourself and explain the purpose of the letter.]

[الفقرة الافتتاحية: قَدِّم نفسك و اشرح الغرض من الرسالة.]

[Body Paragraph(s)]: Provide details about the topic or issue. Use clear and concise language, and provide any necessary background information,

supporting evidence, or relevant examples.]

فقرة (أجزاء) محتوى الرسالة: تقديم تفاصيل حول الموضوع أو القضية. استخدم لغة واضحة وموجزة، وقدم أي معلومات أساسية ضرورية، أو أدلة داعمة، أو أمثلة ذات صلة.]

[Closing Paragraph: Summarize the main points and request any action or follow-up required. Close with a polite and professional closing phrase.]

الفقرة الختامية: قم بتلخيص النقاط الرئيسية واطلب أي إجراء أو متابعة مطلوبة. اختتم بعبارة ختامية مهذبة ومهنية.]

Sincerely, المخلص

[Your Signature] توقيعك

[Your Typed Name] اسمك مطبوع

[Your Job Title] عنوانك الوظيفي

Enclosure: [List any attachments or documents that are included]

المرفقات : [أدرج أي مرفقات أو مستندات توثق موضوع الرسالة]

Week 8 : Example about a business letter

الأسبوع الثامن : مثال لرسالة تجارية

Fig,-1 A sample letter to show various parts of a letter

اسم الشركة. PANKASH PAPER CO.

العنوان BEACH ROAD, COX'S BAZAR

تاريخ تحرير الرسالة August 20, 1995

اسم المرسل اليه Mr. Jamal Uddin

عنوان المرسل اليه 20 Ranking Street

تكملة العنوان Dhaka-1000

السيد : اسم المرسل اليه.. the receiver name. Mr. :

In answer to your inquiry about leasing lakeside areas at Cox's Bazar, we have no lands for lease in "highly remote areas." We have some limited number of leases available, but you would have to visit our office to know the exact location. Drop by in any week day morning between 9:00 a.m. to 10:00 a.m.

You need to apply for a building permit too.

ردًا على استفسارك حول تأجير مناطق على ضفاف البحيرة في كوكاز بازار، نحن ليس لدينا أراضي للإيجار في "المناطق النائية للغاية". لدينا عدد محدود من عقود الإيجار المتاحة، ولكن سيتعين عليك زيارة مكتبنا لمعرفة الموقع الدقيق. تفضل بالزيارة في أي صباح من أيام الأسبوع من الساعة ٩:٠٠ صباحًا إلى الساعة ١٠:٠٠ صباحًا. يجب عليك التقدم بطلب للحصول على رخصة بناء أيضًا.

شكرا لطلبك. Thank you for your inquiry.

المخلص, Yours truly,

اسم الشركة المرسل PANKASH PAPER COMPANY

اسم المرسل PRIMA KABIR

العنوان الوظيفي للمرسل Town Site Manager

PK/pc

Week 9:Types of business letters:

الأسبوع التاسع : أنواع الرسائل التجارية

There are several types of business letter, each with its own purpose and format. Here are some of the most common types:

هناك عدد من أنواع رسائل الاعمال لكل منها هدفه ومحتوياته الخاصة ، والتالي الأكثر شيوعا منها:

Cover letter: It is a job application letter.

رسالة التغطية: هو خطاب طلب وظيفة.

Sales letter: A sales letter is used to promote a product or service to potential customers.

رسالة المبيعات: يستخدم خطاب المبيعات للترويج لمنتج أو خدمة للعملاء المحتملين.

Inquiry letter: An inquiry letter is used to ask for information about a product, service, or company.

رسالة الاستفسار: يتم استخدام خطاب الاستفسار لطلب معلومات حول منتج أو خدمة أو شركة معينة.

Order letter: An order letter is used to place an order for products or services.

رسالة الطلب: يتم استخدام خطاب الطلب لتقديم طلب للمنتجات أو الخدمات.

complaint letter: It is used to express dissatisfaction with a product, service, or company. It aims to request a resolution or remedy for the issue.

رسالة الشكوى: يستخدم للتعبير عن عدم الرضا عن منتج أو خدمة أو شركة. ويهدف إلى طلب حل أو علاج لهذه المشكلة.

Follow-up letter: It is that business letter which is used to follow up on a previous communication, such as an interview, meeting, or sales pitch. It aims to reinforce the message and maintain a relationship with the recipient.

رسالة المتابعة: هو خطاب العمل الذي يتم استخدامه لمتابعة اتصال سابق، مثل مقابلة أو اجتماع أو عرض مبيعات. ويهدف إلى تعزيز الرسالة والحفاظ على العلاقة مع المتلقي.

Recommendation letter: A recommendation letter is used to recommend someone for a job, scholarship, or other opportunity.

رسالة التوصية: يتم استخدام خطاب التوصية للتوصية بشخص ما لوظيفة أو منحة دراسية أو فرصة أخرى

Thank-you letter: A thank-you letter that type of business letter which is used to express gratitude for a gift, favor, or other kind act. It aims to show appreciation and maintain a positive relationship with the recipient.

رسالة شكر: خطاب شكر من نوع خطابات العمل الذي يُستخدم للتعبير عن الامتنان لهدية أو معروف أو أي عمل طيب آخر. ويهدف إلى إظهار التقدير والحفاظ على علاقة إيجابية مع المتلقي.

Week10:Examples of types business letters

الأسبوع العاشر: امثلة عن أنواع الرسائل التجارية

Below are examples of business letters types:

فيما يلي امثلة عن انواع الرسائل التجارية:

Order Letter

Subject: Order letter

Dear.....

I am writing to place an order for [product/service]. After reviewing your offerings, I believe that your [specific product/service] would be the best fit for my needs.

اكتب إليكم لتقديم طلب للحصول على [منتج/خدمة]. بعد مراجعة العروض التي تقدمها، أعتقد أن [المنتج/الخدمة المحددة] التي تقدمها ستكون الأنسب لاحتياجاتي.

Please find attached a detailed list of the items. I would like to order, as well as any special instructions or delivery requirements. If there are any issues with the availability of the items, please let me know as soon as possible so that we can make alternative arrangements.

Thank you for your prompt attention to this matter. I look forward to doing business with you.

تجدون مرفقاً قائمة مفصلة بالعناصر التي أرغب في طلبها، بالإضافة إلى التعليمات التي تخص متطلبات التسليم. إذا كانت هناك أية مشكلات تتعلق بمدى توفر العناصر، فيرجى إبلاغي بذلك في أقرب وقت ممكن حتى تتمكن من اتخاذ ترتيبات بديلة.

شكراً لكم على اهتمامكم العاجل لهذه المسألة. وإنني أتطلع إلى العمل معكم.

Sincerely.....

Complaint Letter

Subject - Complaint Letter

Dear.....,

I am writing to express my disappointment with [specific product, service, or experience] that I received from your company. As a long-time customer, I had high expectations for the quality of your products/services.

اكتب إليكم للتعبير عن خيبة أمني تجاه [منتج أو خدمة أو تجربة معينة] التي تلقيتها من شركتكم. باعتباري عميلاً منذ فترة طويلة، كانت لدي توقعات عالية بشأن جودة منتجاتك/خدماتك.

Unfortunately, [describe the issue or problem in detail]. This has caused me [specific consequences or impacts].

لسوء الحظ، [صف المشكلة أو المشكلة بالتفصيل]. وقد سبب لي هذا [عواقب أو تأثيرات محددة].

I would appreciate a resolution to this issue, such as [specific request for compensation, refund, or replacement]. I value your company and hope that we can work together to find a solution.

سأكون ممتناً لحل هذه المشكلة، مثل [طلب محدد للتعويض أو استرداد الأموال أو الاستبدال]. أنا أقدر شركتكم وأمل أن نتعاون من العمل معاً لإيجاد حل.

Thank you for your attention to this matter. I look forward to hearing back from you soon.

شكراً لاهتمامكم بهذه المسألة. وإنني أتطلع إلى الاستماع منك العودة في وقت قريب.

Sincerely,.....

Follow-up Letter

Subject - Follow up letter

Dear

I wanted to follow up regarding our recent conversation/meeting regarding [specific topic or project]. I appreciated the opportunity to discuss [specific details or issues], and I wanted to touch base to see if there have been any updates or progress since we last spoke.

Additionally, if there is any additional information or support that I can provide, please do not hesitate to let me know

Thank you for your time and consideration. I look forward to hearing back from you soon.

أردت متابعة محادثتنا/اجتماعنا الأخيرة بشأن [موضوع أو مشروع محدد]. أنا أقدر الفرصة التي أتيت لي لمناقشة [تفاصيل أو مشكلات محددة]، وأردت التواصل لمعرفة ما إذا كانت هناك أي تحديثات أو تقدم منذ تحدثنا آخر مرة.

بالإضافة إلى ذلك، إذا كان هناك أي معلومات أو دعم إضافي يمكنني تقديمه، فلا تتردد في إبلاغي بذلك. شكرا لك على وقتك واحترامك. وإنني أتطلع إلى الاستماع منك العودة في وقت قريب.

Sincerely,.....

Recommendation Letter

Subject - Recommendation Letter

Dear,

I am writing to recommend [Name of Person or Company] for their [specific skills, achievements, or qualities]. I have had the pleasure of working with [Name of Person or Company] on [specific project or initiative], and I was consistently impressed with their [specific contributions or accomplishments].

In particular, I believe that [Name of Person or Company] is an excellent choice for [specific job or opportunity], as they have demonstrated [specific examples of relevant experience or expertise].

I would be happy to provide any additional information or support for [Name of Person or Company] as they pursue this opportunity. Please do not hesitate to contact me if you have any further questions or would like to discuss this further.

اكتب إليكم للتوصية بـ [اسم الشخص أو الشركة] لـ [مهاراتهم أو إنجازاتهم أو صفاتهم المحددة]. لقد كان من دواعي سروري العمل مع [اسم الشخص أو الشركة] في [مشروع أو مبادرة محددة]، وكنت معجبًا دائمًا بـ [مساهماتهم أو إنجازاتهم المحددة]. على وجه الخصوص، أعتقد أن [اسم الشخص أو الشركة] يعد اختيارًا ممتازًا لـ [وظيفة أو فرصة محددة]، كما أظهرنا [أمثلة محددة للخبرة أو الخبرة ذات الصلة]. يسعدني تقديم أي معلومات أو دعم إضافي لـ [اسم الشخص أو الشركة] أثناء سعيهم للحصول على هذه الفرصة. من فضلك لا تتردد في الاتصال بي إذا كان لديك أي أسئلة أخرى أو ترغب في مناقشة هذا الأمر بشكل أكبر.

Sincerely,.....

Thank you Letter

Subject - Thank you Letter

Dear,

I would like to express my sincere gratitude for [specific reason or occasion for which you are thanking the recipient]. Your [specific contribution, assistance, or support] was invaluable to [specific outcome or achievement]. Without your help, [specific challenge or obstacle] would have been much more difficult to overcome. Your dedication and hard work made a significant impact, and I am truly grateful for everything that you have done.

Thank you again for your time and efforts. I look forward to continuing our relationship and collaborating in the future.

اود أن أعرب عن خالص امتناني لـ [السبب أو المناسبة المحددة التي تشكر المتلقي من أجلها]. لقد كانت [مساهمتك أو مساعدتك أو دعمك المحدد] لا تقدر بثمن بالنسبة إلى [نتيجة أو إنجاز محدد]. بدون مساعدتك، كان التغلب على [تحدي أو عقبة محددة] أصعب بكثير. لقد كان لتفانيكم وعملكم الجاد تأثيراً كبيراً، وأنا ممتن حقاً لكل ما قمتم به.

شكراً لك مرة أخرى على وقتك وجهودك. وإنني أتطلع إلى مواصلة علاقتنا والتعاون في المستقبل.

Sincerely,

