

PART I.	Business Correspondence
Assignment 2.	Enquiry Letter
Assignment 3.	Order Letter Credit Letter
Assignment 4.	Complaint Letter
Assignment 5.	Payment Letter Credit Letter

Deadline. 31st MARCH 2014

- All letters & Exercises for *PART I. Business Correspondence* need to be submitted on Chamilo by the 31 March 2014.
- These tasks will be corrected and feedback will subsequently be provided, both general and specific, on the basis of which you correct your five tasks.
- Integrate these **corrected versions** in your **portfolio**.

Learning Objectives

The student can

- write clear, detailed texts on a variety of subjects related to his/her work, synthesizing and evaluating information and arguments from other sources.
- can understand and exchange complex information and advice on the full range of matters related to his/her occupational role.

Rules

- No copycats!
- If you are found out for **Plagiarism** [= copying from each other or from last year's students (yes, their assignments are kept to check), or online examples, you get **0/20** for the assignment.
- The assignments are meant as exercises and directly prepare you for the exam. If you copy material and do not make it yourself, your exam in June will not be a success.

Instructions

Below you will find **5 different assignments** linked to the course topic ' PART I. Business correspondence'.

- An enquiry
- Reply
- Letter of payment
- Letter of complaint
- Letter of credit

Make sure you hand in all exercises linked to these 5 topics.

Assignment 1.**Enquiry****Vocabulary****Abbreviations**

Complete these sentences by explaining what the abbreviations printed in bold type mean. Use a dictionary if necessary.

1. **Rd.,St** and **Sq.** are short for.....
2. **#24** in the USA and **No.24** in Britain both mean.....
3. On an envelope the abbreviations **c/o, Attn.** and **P.O.B.** mean.....
4. You may see these in a report or textbook: **e.g. or eg, i.e. or ie, etc or etc** and **P.T.O.** They stand for.....
And you may also find these: **cf.** (compare), **do.**(ditto) and **viz.**(namely).
5. A British firm's name may be followed by **plc** or **PLC, Ltd, Bros** or **&Co.** These are short for.....
6. An American firm's name may be followed by **Corp.** Or **Inc.,** meaning....
7. In a printed text you may see these abbreviations: **@ ¥ 3000 each, © 1999, Apple®** and **Mackintosh™.** They mean
8. At the end of an informal letter, you might add a **P.S.,** in other words a ...
9. At the end of a formal business letter it's common to use the abbreviations **c.c.** and **enc.** Or **encl.,** which stand for....
10. But you'd only see these in very old-fashioned correspondence: **ult.**(.... month), **inst.** (.... month) and **prox.** (.... month)!

Fill the gaps in these sentences with words from the list

Carbon copy	General delivery
Separate cover	Poste restante
Courier duplicate	Postage and packing mail (US)/post (GB)
Stationery	Return mail (US)/return of post (GB)
Photocopy	Printed matter
RSVP	

1. A package can be delivered by the mailman (US) or the postman (GB) or by a private service.
2. Purchases usually carry an extra charge for..... if they're sent by.....
3. An important or valuable document is best sent bymail.
4. It shows that you are efficient if you reply to a letter by
5. If you want people to reply to an invitation, put at the bottom.
6. If you send some documents in a separate envelope from your letter, these documents are sent under.....
7. If you're sending someone a letter, you should keep a..... or a, so that you can keep..... for your files.
8. Envelopes, ballpoints, felt tips and paper clips are items of
10. A letter can be collected from a post office if it's addressed to...

1. Enquiry from a retailer.

Write the letter of enquiry to which the letter below is a reply. You are M. Morreau, who saw an advertisement for Glaston potteries' latest designs for oven-to-table ware in the May edition of *International Homes*.



Clayfield/Burnley/BB10 1RQ

Glaston Potteries LTD
Telephone + 44 (0)1282 46125
Facsimile + 44 (0)1282 63182
Email: j.merton@glaston.co.uk
www.glaston.com

Your ref: JFM/PS

2 July 2007

M. J.F. Morreau
Director
Cuisines Morreau S.A.
1150 boulevard Calbert
F-54015 Nancy Cedex

Dear M. Morreau

Thank you for your enquiry of 28 June in which you expressed an interested in retailing a selection of our products in your shops in Nancy.

Please find enclosed our current catalogue and price list. You might also be interested in visiting our website.

In response to your request for a 20% trade discount, we regret that we cannot offer more than 15%. However, we do give a 5% quantity discount on orders over € 20,000. In comparison with similar companies in the UK, these terms are extremely competitive. Payment would need to be by sight draft until we have established a business relationship.

Finally, we are confident that we can deliver well within the two-month time limit you require.

Thank you for your interest. We are looking forward to hearing from you soon.

Yours sincerely

J. Merton

Sales Manager

Enc.

Registered No. 716481
VAT Registered No. 133 53431 08

2. Write an enquiry for the following situation

Op 14 maart schrijft Atag BV, verkopers van keukenapparatuur, Stationdwardsstraat 6, 6172 BL Maastricht, een brief aan Finchley Kitchenware Co. Ltd., 288 Pine Street, Bradford BR8 7L:

In tweede helft februari heeft Atag op handelsbeurs Helsinki Finchley's magnetronovens gezien – ook advertentie gelezen in 'The Times' – Atag is gespecialiseerd in verkoop keukenapparatuur met winstgevende vestigingen in Nederland – betreft sommige producten waaronder magnetrons uit VS – wel goede kwaliteit – nogal duur – overgewaardeerde dollar – laatste tijd ernstige vertraging in aflevering – invoerbependingen op keukenapparatuur vanuit landen buiten EEG – klanten ergeren zich – nogal wat orders geannuleerd – wil graag zakenrelatie aangaan met firma binnen EEG – Kamer van Koophandel heeft onderzoek gedaan naar behoefte aan elektrische keukenapparatuur in Nederland – hieruit blijkt, dat vraag naar magnetrons voortdurend groeit – goede vooruitzichten – bovendien gasprijzen blijven stijgen en forse tijdsbesparing door gebruik magnetrons – verlant uitvoerige informatie over magnetronovens in prijsklasse £250-£400 – bij behoorlijke korting kan grote bestelling tegemoet gezien worden – ook informatie over levertijden – erg belangrijk – Nederlandse klant hecht grote waarde aan stiptheid – bijgevoegd in het Engels vertaald jaarverslag alsmede kopie van studie Kamer van Koophandel.

Assignment 2.

Reply

Write a business letter, using the information below.

Attention: Underlined parts need to be translated by an idiom.

Patrick DeKay, hoofd van de afdeling verkoop bij Hunter Fashions, 27 Northwick Park, Worchester WO L21, beantwoordt op 26 september de brief van Confex N.V., Koningstraat 12 te 3800 Hasselt, t.a.v. de heer P. Gielen.

Hebben aanvraag Confex van 20 september ontvangen - daarin werd gevraagd om offerte voor enkele van Hunters artikelen - gelieve prijsopgave bijgevoegd aan te treffen - gevraagde monsters werden per afzonderlijke post verstuurd - moeten Confex binnen 5 dagen bereiken - zijn overtuigd dat Confex na bekijken monsters de artikelen redelijk geprijsd zal vinden en de gebruikte stoffen van geschikte kwaliteit – zijn er zeker van, dat ze door hun concurrerende prijzen het verschil kunnen maken met andere Europese bedrijven - kunnen gevraagde hoeveelheidskorting niet toestaan - prijzen zijn reeds de laagst mogelijke - op de prijslijst staan ook alle bijzonderheden over de betalingscondities - goederen worden verscheept na vooruitbetaling – dringen aan op vereffening van betaling vóór verzending - nemen gelegenheid aandacht te vestigen op speciale aanbieding waarin Confex misschien geïnteresseerd is – betreft modieus kostuum op p.186 catalogus - slechts £70 - momenteel voorradig - veel vraag naar - als Confex besluit order te plaatsen geeft Hunter de verzekering dat die spoedig zal worden behandeld en aan alle vereisten voldoet - voor verdere vragen kan u altijd per omgaande bij Hunter terecht, met vermelding "t.a.v. van de heer Tim DeKay".

Kenmerk van de offerte : ST/hj/245

Kopie van brief intern verstuurd naar Sophie Ettinger, hoofd financiële dienst van Hunter Fashions.

Assignment 3.

Letter of payment

1. Rewrite this letter in less elaborate language.

Leave out any details which are not relevant.

Make the letter more business-like and pay attention to style, layout and tone.

M. Morreau received the consignment from Glaston Potteries. Unfortunately, he is unable to pay within the period stated on Glaston's invoice. He writes to John Merton, Sales Manager at Glaston, to apologize.

Dear Mr Merton

I deeply regret that at this moment in time I am unable to settle your invoice dated 9 May for my order No. 3716 for ten Lotus dinner services at £35 each, catalogue number L305, and twenty 'Wedgwood' dinner services at £43 each, catalogue number W218.

The consignment arrived in good condition and as usual I admired the quality and elegance of your products. They always sell very well in my two shops here in Nancy. Unfortunately, two days after the arrival of the consignment, disaster struck. After several centimetres of incessant rain my stockroom was completely flooded and much of the stock damaged or destroyed.

I am waiting with great patience for my insurers to settle my claim, but meanwhile it is with sorrow that I have to tell you that I am unable to pay any of my suppliers. However, on a more optimistic note, I am able to inform you that the aforementioned insurers have promised me compensation within the next four weeks. When I receive this, I will take measures to pay all my suppliers as soon as I possibly can.

Trusting that you will understand this difficult situation, I remain

Your humble servant

Jean Morreau (M.)

2. Draft a third request for payment, using the information below.

Andy J Leisure (Managing director of AJL Bouncy Castles, Ox Lane, Merseyside L35 1QA, UK) emails his personal assistant, Robert Hughes, asking him to draft a business letter to the Franksen family (13 Keel Wharf, Liverpool L3 4FN, UK) so as to remind them that payment still has not been received.

From: Andy J Leisure
To: Robert Hughes
Subject: Third reminder non-payment
Date: 8 June 2012

Dear Robert

Please draft a letter concerning the non-payment of the Franksen family. They wanted to throw a party for their son's 9th birthday and asked us to organise everything. We provided a location, numerous jumping castles and even several entertainers like face painters, jugglers and a DJ. Tell them that we have already contacted them twice (8 May & 24 May) but still haven't heard anything. Enclose a third copy of their invoice No. TYG 99014 and repeat that they are still to pay £3,541.46 for the use of numerous bouncy castles. I always feel reluctant taking legal action, but if they do not pay within the next ten days, tell them I will.

I'd be grateful if you could let me have the letter for revision by noon today. You can sign it on my behalf.

Thanks
AJL

Assignment 4.

Letter of complaint

1. Mr. John Bodeman, Managing Director of Electrocomponents, Prinsengracht 7, 1015 DK Amsterdam schrijft aan American Airways, 82 Sixth Avenue, New York, USA:

Bodeman zou op maandag 10 mei om 12.01 vertrekken, vlucht nummer 22, bestemming New York - aankomst gepland 15.00 plaatselijke tijd - Bodeman belangrijke meeting 18.00 in New York - vlucht aanzienlijke vertraging - pas om 20.00 vertrokken - aankomst 23.00 uur - Bodeman mist meeting - Bodeman beklaagt zich over slechte organisatie - geen informatie verstrekt over de reden noch nieuw vertrekkur - staf onvriendelijk - Bodeman vroeg telegram te versturen naar zakenrelatie New York - niet gedaan - daardoor ook afspraak luchthaven gemist - hotelkamer in New York geannuleerd wegens laat aankomen - zeer veel moeilijkheden veroorzaakt - Bodeman begrijpt dat vertragingen kunnen voorkomen - luchtvaartmaatschappij moet dan problemen bij passagiers helpen oplossen - niet gedaan - Bodeman niet van plan nog American Airways te vliegen - zal tevens personeel en collega's afraden dat te doen.

2. Sam Larue, hoofd Public Relations American Airways, schrijft een antwoord op 1 juni aan John Bodeman:

Sam Larue drukt spijt uit over de problemen van John Bodeman wegens vertraagde vlucht van 10 mei - werd veroorzaakt door stiptheidsactie douane in New York - daardoor vlucht Kennedy Airport Schiphol uitgesteld alsmede alle daarop aansluitende vluchten - vertegenwoordigers in New York en Amsterdam hadden geen idee over duur van actie - konden dus geen informatie doorgeven - deze staking had invloed op 4 vluchten van American Airways op 10 mei - stand werd bedolven onder vragen van passagiers en wachtenden - dit betrof 4 Jumbo vluchten - dus meer dan 1.000 reizigers en evenveel familie - wegens noodsituatie veel druk op personeel American Airways, waardoor verkeerde indruk dat ze onbeleefd waren - excuses - Sam Larue ziet in dossier dat Bodeman goede klant is - daar Bodeman meeting plant in New York op dag van aankomst veronderstelt Larue dat dit de eerste keer is dat Bodeman reden heeft tot klagen over uur van aankomst - Sam Larue adviseert zakenlui dit meestal niet te doen - bij intercontinentaal verkeer kan vertraging gemakkelijk uit de hand lopen - in geval zoals 10 mei kan luchtvaartmaatschappij niet veel doen - daarom betreurt Larue dat Bodeman overweegt geen gebruik meer te maken van American Airways - alle luchtvaartmaatschappijen en klanten ondervonden immers hetzelfde ongemak op die dag - Sam betreurt tevens dat kamer Bodeman in Manhattan geannuleerd werd en hij moeilijkheden had om een andere te vinden - Sam sluit brochure in van Hotelbook Inc., organisatie die werkt voor American Airways - zijn 24 uur per dag bereikbaar - kunnen gratis telefonisch gebeld worden - bezorgen hotelkamer zonder boekingskosten als vluchtnummer American Airways vermeld wordt - Sam hoopt dat dit nuttig kan zijn in de toekomst en dat zijn brief uitleg verschaft over Bodemans moeilijkheden.

3. Translate the following sentences, typical for letters of complaint:

- Het spijt ons u te moeten meedelen dat uw recente levering beneden de gebruikelijke norm was.
- Aangezien u de goederen, die we vijf maanden geleden besteld hebben, nog niet geleverd hebt, zijn we met tegenzin gedwongen de order te annuleren.
- Uw zending werd vandaag afgeleverd en was in orde met uitzondering van twee ontbrekende reserve onderdelen S113.
- We vertrouwen erop dat u zo spoedig mogelijk vervangende onderdelen stuurt.
- Als de zaak niet naar genoegten behandeld wordt, zullen we geen orders meer bij u plaatsen.
- Sinds we de apparatuur in september ontvangen hebben is uw service technicus hier al twee keer geweest om reparaties te verrichten.
- Het schijnt dat we een machine ontvangen hebben, die van minderwaardige kwaliteit is.
- Om onze bewering te staven sturen we u een foto van het defecte onderdeel.
- U zult het met ons eens zijn, dat dit materiaal in het geheel niet is wat we besteld hebben.
- Daarom verwachten we dat u ons een extra prijskorting van 20% zult toestaan.
- Als we het meubilair niet tegen het eind van de maand ontvangen hebben, weigeren we ontvangst.
- Het blijkt dat de schade veroorzaakt is door onvoldoende verpakking.
- Wij zijn aan het overschakelen op een groter computersysteem wat een efficiëntere afhandeling van bestellingen zal mogelijk maken.
- Als de nieuwe machines geïnstalleerd zijn, zal de kans op dergelijke tekortkomingen zo goed als onbestaand zijn.
- In de toekomst zullen we uitsluitend nog gestandaardiseerde containers gebruiken voor onze vrachten.
- Wij hopen dat u ervan overtuigd bent dat een dergelijke vergissing niet meer zal voorkomen.
- Ik wil nogmaals mijn verontschuldigingen aanbieden voor het ongemak dat door deze vergissing werd veroorzaakt, maar u kunt er zeker van zijn dat dit in de toekomst niet meer zal gebeuren.
- Gelieve onze verontschuldigingen te aanvaarden voor de verwarring die door deze fout is ontstaan, maar wij verzekeren u dat wij de nodige stappen ondernemen om onze organisatie te stroomlijnen.
- Wij hebben extra personeel in dienst genomen en kunnen u garanderen dat de controle op de kwaliteit van onze afgewerkte producten nog zal worden verbeterd.
- Wij hopen dat u zult inzien dat wij al het mogelijke hebben gedaan in de gegeven omstandigheden.
- Wij kunnen uw bezwaren niet aanvaarden en moeten u aan uw contract houden.
- Wij zouden het ten zeerste betreuren als wij gerechtelijke stappen zouden moeten ondernemen in deze zaak.

Assignment 5.**Letter of credit**

Write a letter in the following situation:

As Alex Rempel, Sales Manager of Rempel GmbH, you reply to the email from Thomas Shaw. Agree to his request for credit, but tell him, politely, that according to your records the period for settlement was 30 days, not 60. Apologize for any misunderstanding. Ask him to confirm that these terms are acceptable and say that, if they are, he will not need to provide references.

Naamloos -- bericht - Microsoft Internet Explorer

Verzenden

Aan... Alex Rempel

CC...

BCC...

Onderwerp: Terms of payment

Bijlagen:

Normal A Arial 10

Dear Mr Rempel

We have been trading with you for the past year and during that time our accounts have been cleared credit.

However, when we began trading with you, you mentioned that once we had established a business our accounts could be settled by 60-day bill of exchange.

Please could you let us know, before we place our next order, if these new terms are acceptable?

Yours sincerely

Tom Shaw
Chief Accountant
Fairman Green Ltd