

إذا كانت السلعة جيدة ومطلوبة
لماذا يتوقفون عن إنتاجها؟

إليزابيث سي. فابنغان

تقوم استمارات طلب الشراء القياسية، واستمارات الشراء، واستمارات الطلب، بالإضافة إلى خطوط الهاتف المجانية على مدى 24 ساعة وما تسهله الإنترنت من عمليات البيع والشراء، مقام الرسائل التي تعنى بطلب الشراء. ولكن طالما بقي البشر يملأون طلبات شراء ويرسلونها سيقى هناك أخطاء، واستثناءات، وطلبات خاصة، ومشاكل تستوجب الكتابة.

تكتب رسائل حول الطلبات عند:

- الإقرار/ أو تثبيت استلام طلب/ أو طلب هاتفي/ أو تاريخ تسليم (انظر أيضاً فصل الإشعار والتأكيد).
- طلب معلومات إضافية.
- إلغاء/ أو تغيير طلب شراء.
- الشكوى من طلب ما (انظر الشكاوى)
- شرح الإجراءات/ أو تغيير السياسة/ أو استحقاق الدفع.
- الاستفسار عن طلب/ أو تاريخ التسليم/ أو كيفية إعادة بضاعة.
- التوجيه حول كيفية الطلب/ أو إعادة البضاعة (انظر فصل التعليمات).

- تقديم استرضاء (انظر فصل رسائل الاسترضاء، الاعتذار).
- تأخر الدفع (انظر التحصيل، الاعتماد)
- تقديم طلب شراء.
- رفض/ أو إعادة طلب شراء لا يفي بالمطلوب.

ما يقال

- عندما ترسل طلب شراء دون استمارة، يجب أن يتضمن طلبك: وصف المادة المطلوبة، وحجمها، وقياسها، ولونها، وسماتها، ورمزها وسعرها. كما عليك أن تذكر اسمك، وعنوانك، ورمزك البريدي، ورقم هاتفك النهاري، وعنوان بريدك الإلكتروني، وطريقة الدفع. وإذا كنت ستدفع بموجب بطاقة مصرفية، اذكر رقمها، وتاريخ نفاذها، وتوقيعك. وعندما تشتري من شركة في بلدك، أضف ضريبة المبيعات إلى المبلغ الإجمالي. وأضف رسوم التسليم المذكورة وحدد تعليمات الشحن أو أية اعتبارات أخرى.
- اذكر التاريخ الذي يجب أن تسلم المواد فيه. بما يمكنك من إلغاء طلب الشراء دون غرامة إذا لم تستلم البضاعة في الوقت المحدد؛ فالرسالة تقوم مقام عقد غير رسمي.
- للرد على طلبيات استلمتها استخدم استمارة صالحة لجميع الأغراض عند حدوث مشكلة ما. وابدأ رسالتك هكذا: «شكراً لطلب الشراء الذي أرسلتموه. إننا غير قادرين على شحن بضاعتكم فوراً بسبب...». وادرج مشاكل محتملة بشكل يمكن من وضع دائرة حول واحدة أو أكثر، أو وضع خط تحتها، أو الإشارة إليها. مثل: «الدفعة النقدية لم تصلنا». «لم نعد نتعامل بطريقة الدفع عند التسليم. الرجاء إرسال شيك أو حوالة نقدية». «لا نستطيع أن نرسل البضاعة إلى صندوق بريد. الرجاء إرسال عنوان شارع». «لا يوجد لدينا بضائع في المخازن حالياً - هل بإمكاننا أن

نشحن البضاعة فيما بعد؟». «هذه المادة غير متوفرة لدينا. هل بإمكاننا أن نرسل بديلاً بالقيمة نفسها ومن نوع مشابه؟». «الرجاء تحديد القياس (الكمية، الأسلوب، اللون)». «يجب أن نستلم أجور الشحن والتسليم قبل متابعة طلبكم».

ما لا يقال

لا تضمن طلبك أموراً أخرى (مثل طلب إرسال كاتالوغ جديد، أو الشكوى من طلب سابق، أو طلب معاملة زبون مفضل) عندما ترسل طلب شراء. لأن ذلك قد يؤخر شحن طلبيتك.

ملاحظات حول الكتابة:

• عندما تعد طلب شراء، رتب ما تطلبه بشكل يمكن معرفة فحواه من نظرة واحدة. وبدل أن تصيغ الطلب في جملة «أحب أن أطلب شراء ستة أزواج جوارب رياضية رجالية بيضاء من قياس 11 وأربعة أزواج جوارب عادية رجالية سوداء بسعر 7,95 دولار للزوج...» عليك بطباعة المعلومات في أعمدة أو وحدات معلومات، كل معلومة على سطر منفصل. استخدم الأرقام العربية «12 ميتافون هارمونيكا» بدل أن تكتب العدد كتابة، فذلك أسرع في القراءة.

• لا تنس المجاملات. ففي عالم طلبات الشراء الجاف يسهل أن تنسى أنك تتعامل مع أشخاص أحياء يتلقون طلبك. يختم المشترون رسائلهم بعبارة «شكراً لاهتمامكم» ويقول المزودون عادة «شكراً لطلبكم» ويعربون عن استعدادهم لخدمة الزبون، تلك المجاملة تقوم مقام رسائل التودد إلى الزبائن.

حالات خاصة:

• إذا لم يسلم طلبك الأول وطلبت المواد نفسها ثانية، عليك

بتوضيح أن هذا تذكير بالطلب نفسه. فالطلب الأول قد يظهر فيما بعد ويلبى أيضاً.

- عندما تلغي طلباً مسبق الدفع أو تطلب إعادة المبلغ الذي دفعته، أرفق رسالتك بطلب، أو فاتورة، أو رقم يمكن العودة إليه، واذكر تاريخ الطلب، ووصف البضاعة. وأوضح إذا كانت قيمة البضاعة يجب أن تضاف إلى حسابك، أو أن تسدد إلى بطاقة سجلك، أو أن تعاد إليك بموجب شيك.
- لإعادة بضاعة، يجب أن تضمن رسالة التغطية: اسمك وعنوانك؛ ووصف البضاعة، ونسخة من قصاصة الشراء، أو الفاتورة، أو وثيقة الشحن؛ واذكر سبب إعادة البضاعة؛ واطلب بضاعة بديلة؛ ولا تنسى التعبير عن تقديرك. إذا كانت إعادة البضاعة صعبة بسبب كبر حجمها أو هشاشتها عليك بالكتابة أولاً لتسأل كيف يجب إعادتها. واطلب تعويضاً بقدر أجور الشحن (بالرغم من أنك قد لا تحصل عليه).

شكل الرسالة:

- جعلت طلبات الشراء من أجل الاستثمارات، والعكس صحيح. عليك بتبسيط التعامل مع طلبات الشراء بابتداع استمارات قياسية من أجل الطلب الأصلي، والطلبات الإشكالية، واستعادة المبلغ المدفوع، وإعادة البضاعة، وأي تخاطب إجرائي آخر. يجب أن تتضمن الرسالة بنوداً كالتالي: اسم الزبون، الاسم أو اللقب التجاري العنوان، رمز المنطقة البريدي، رقم الهاتف مع نداء المنطقة، عنوان البريد الإلكتروني، رقم الفاكس، ورقم حساب الزبون، ووصف البضاعة، من حيث الصفحة التي تلحظها في الكاتالوغ، كميتها، حجمها، لونها، نوعها؛ سمتها المميزة أو المونوغرام الخاص بها؛ السعر الإفرادي، والسعر الإجمالي لكل

بند؛ ووثيقة الشحن والتسليم؛ ومعلومات ضريبة المبيع؛ والمبلغ المرفق؛ ومعلومات الشحن (الخيارات المتاحة إضافة إلى وقت الشحن)؛ والحظ مكاناً لرقم بطاقة الاعتماد المصرفية، وتاريخ نفاذها، والتوقيع؛ وأمكنة مخصصة لتواقيع قسم المبيعات أو أية سلطة مخولة أخرى.

- تطبع الرسائل المخصصة لمعالجة طلبات على ورق رسائل برأسية أو على ورقة مذكرة.
- إذا كنت تكتب عن طلب شخصي من منزلك، فإن الرسالة القصيرة المكتوبة بخط اليد تقبل إذا كتبت بوضوح.

كلمات

مفوتر	يرسل	فاتورة	طوال الليل
مستعجل	ألغي	يبيع	مواد
بين عشية وضحاها	مخزون	غير	شحن
بضائع	يفيه حقه	رأسمال	طالب
استلام	سلع	إيصال	يجهز
أكيد	تعبئة أو شحن سلع	استلام	يختزن
وديعة	فوراً	تخلف عن الدفع	مخزن
عاجل	مستودع	فوري	مخزن

عبارات

بالسرعة الممكنة/ فوراً	قيد الشحن
تثبيتاً لطلبكم	تاريخ التسليم
تجدون طياً شيكاً بمبلغ ..	بهذا نؤكد
أحب أن أطلب	أضطر إلى إلغاء طلبي لشراء ..
تسليم اليوم التالي ..	نرجو إخطارنا
نرجو إرسال فاتورتكم إلى ..	اهتمام فوري

بسعر الجملة
الشحن بمبدأ الدفع عند التسليم. أجور الشحن والتعبئة. أعيذوا الإيصال المطلوب

جمل

أرسل مع طلبكم كاتالوغ بضائعنا للربيع لأنني أعتقد أنكم ربما تريدون أن تعرفوا أسعارنا الجديدة المخفضة (كثير منها أخفض من أسعار العام الماضي!) وخط إنتاجنا الجديد تماماً من ملابس العمل (ستراتو).

إذا لم يكن بإمكانكم تجهيز خزائن التخزين هنا قبل 3 أكتوبر أرجو إلغاء طلبيتنا وإخبارنا بذلك فوراً.

الرجاء إرسال فاتورة بطلب الشراء هذا إلى حسابي 4889 بالشروط المعتادة. أرجو إلغاء طلبي شراء خزفيات هيرستون (مرفق صورة عن طلب الشراء) - فتأخير ثلاثة أشهر لا يلائمنا.

الرجاء تسجيل هذا الطلب على بطاقة اعتمادني لمصرف كارلايل فيرست 4891 - 08 - 33، تاريخ نفاذها 04/11 (التوقيع أدناه)

الرجاء متابعة وضع طلب الشراء رقم 4657 - 90 الذي تقدمت به بتاريخ 1 مارس.

الرجاء تثبيت استلام طلب الشراء هذا بالفاكس أو بالهاتف.

الرجاء إدراج رقم حسابكم/ رقم الفاتورة/ رقم طلب الشراء على جميع المراسلات.

نشعركم باستلام طلبكم المؤرخ في 19 أغسطس لشراء قفل بوابة من نوع بامبلتشوك يقفل ذاتياً، ونشكركم لإرساله.

يسعدنا أن نخبركم أن الطلبين اللذين أرسلتم قد شحنا هذا الصباح.

يؤسفنا أن نخبركم بأننا سنترك جهاز فتح البيان الخاص (بي 11507) بلا عودة.

لن نتمكن من تلبية طلب الشراء الذي أرسلتم بتاريخ 3 يونيو لأن حسابكم متأخر حالياً.

نأمل أن تعجبكم قرطاسيتكم الشخصية. كما نأمل أن تقصدونا لأية حاجات أخرى من ذلك القبيل.

إن طلب الشراء الذي تقدمتم به كي آر 45 جي يجهز حالياً وسيشحن في 1 أغسطس.

فقرات

نثبت بهذا الكتاب استلام طلبكم 1297 - 104 المؤرخ في 17 يونيو 2002. وسيشحن يوم 26 يونيو أو حول ذلك التاريخ. ليصل بعد أسبوعين أو ثلاثة أسابيع. إذا دعت الحاجة إلى الاتصال بنا ثانية حول هذا الطلب، نرجو الإشارة إلى تصنيفنا رقم 48895 - 442.

شكراً لطلبكم جي آر 3315 للشراء بالجملة المعروض. في كل الأحوال فقد أوقفنا الشحن بموجب الدفع عند التسليم. نرجو إرسال شيك أو حوالة مالية بمبلغ 782,11 دولار كي نتمكن من شحن طلبكم. يرجى الانتباه إلى أنكم تلقيتم سعراً خاصاً على واقيات الصفيح. تجدون طياً شيكاً بفارق السعر.

إننا نحاول التوفيق مع الملفات الداخلية التي نستعملها لملفاتنا المعلقة. الملفات المدرجة في كاتالوغكم الحالي على صفحة 217، تبدو مثل ملفاتنا تماماً. هلا أرسلتم إلينا نماذج بألوان مختلفة كي نتأكد قبل أن نرسل طلب الشراء؟

سيشحن طلبكم من مستودعنا في غريفسبوري هذا الأسبوع. الآلات الحاسبة الست ستصل من مستودعنا في شيكاغو، وقد عانينا مؤخراً من بعض التأخير في وصول المواد من ذلك المستودع. قد لا تصلكم الحاسبات قبل 8 مارس تقريباً. نرجو إبلاغنا في حال كان ذلك ملائماً لكم.

شكراً للطلب الذي تقدمتم به (12291944 ك) بتاريخ 9 يوليو لشراء

مصعد سلمي من نوع باسكومب. أرسل طلبكم للتنفيذ، وسيجري اتصال مع دائرة الشراء لديكم بصدد معلومات حول شروط وتواريخ الشحن. ظننت أننا اتفقنا على أن يكون تاريخ التسليم في 15 مايو. لكن التأكيد الذي استلمته للتو يحدد تاريخ 15 يونيو. وهذا تاريخ متأخر جداً بالنسبة إلينا. أرجو إعلامي فوراً إذا كان هذا خطأ طباعياً أم أننا نواجه مشكلة حقيقية بحاجة إلى معالجة.

رسائل نموذجية

إلى رستون بروجكتورز،

لقد استلمنا للتو شاشة عرض السلايدات الأمامية والخلفية التي طلبناها منكم في 3 نوفمبر (طياً نسخ من طلب الشراء والفاتورة). يبدو أن إحدى العدسات قد تحطمت أثناء النقل.

نرجو إعلامنا إذا كان علينا إعادة الفاكس كله إليكم، أم أخذه إلى مركز الصيانة إذا كان لديكم مركز في الجوار، أم نصلحه ونرسل إليكم الفاتورة.

المخلص



السيد الدكتور ستارمثال،

شكراً لطلبكم 4559991 هـ، الذي وصلنا يوم 3 يونيو، لشراء ميكروسكوب الكتروني تي إي أم - 500 وقد أرسل طلبكم إلى الدائرة الإدارية لدينا التي ستبلغ مباشرة دائرة المشتريات لديكم لتثبيت الشروط ومواعيد الشحن.

وستبلغكم تريزا ديستيرو، مديرة المبيعات في مكتب جيلسبي التابع إلينا لتأكيد تواريخ الاستلام ويمكننا أن نجيب عن أسئلتكم حول تنفيذ الطلب أو إرسال الشحن. كما سيرسل أليك لودينغ مدير الخدمات الوطنية، الذي يعمل أيضاً في مكتبنا في جيلسبي، معلومات كاملة حول متطلبات تركيب جهاز تي إي أم - 500

الجديد. ويمكن الاتصال بكل من السيدة ديستيرو والسيد لودينغ على الرقم 1212 - 212/555.

شكراً لطلبكم وللفتنة التي أوليتموها لشركتنا وأجهزتنا. ونتطلع إلى مزيد من التعامل الآن أو في المستقبل في أي وقت نستطيع فيه تقديم أي عون لكم. المخلص.



إلى: كونفورد للمربيات

من: ألكساندر تروت

التاريخ: 3 يونيو 2003

كنت على مدى سنوات عديدة أشتري مربيات كونفورد لأسرتي وأصدقائي ومعارفي في العمل مرتين كل عام (في عيد الفصح وعيد الميلاد). سأسافر إلى أوروبا هذا الصيف وأحب أن أحمل معي بعض المربيات لأقدمها للأصدقاء وزملاء العمل هناك.

أرجو الإجابة عن الأسئلة التالية:

1 - هل تحتاج المربيات إلى تبريد، كي تحافظ على نوعيتها وشكلها وكي لا تفسد؟

2 - هل لديكم نوافذ لبيع منتجاتكم في أوروبا؟ (لا أحب أن أحمل ما أعتبره «هدية متميزة» لأجد أنها تباع في كل مكان هناك).

3 - هل هناك ما يمنع حمل المربيات؟ (هل تتلف على الطريق مثلاً، أو تذوب؟)

إذا كان بإمكانكم طمأنتي حول النقاط التي أدرجتها أعلاه أرجو أن تثبتوا طلبي لشراء:

6 علب، 8 أونصة، في علبة هدية، 7,95 دولار

10 علب، 14 أونصة حجم كبير، 12,95 دولار.

تجدون طياً شيكاً بمبلغ 197,86 دولار (يتضمن ضريبة المبيع وأجرة الشحن

والتحضير). أرجو الشحن إلى العنوان المكتوب أعلى الرسالة .
إذا كنتم تعتقدون أن المريات لا تلائم السفر. أرجو أن تقولوا ذلك وأن
تعيدوا إلي الشيك المرفق.



انظر أيضاً: الإشعار، الاسترضاء، الاعتذار، التحصيل، الشكاوى، الاعتماد،
التعليمات، الرفض، الرد.