

Commercial Correspondence

Reply to inquiry

The rules to observe as receiving enquiries:

- Reply as soon as possible
- Be tactful: choose words with non-committal answers (bring no commitments).
- Be friendly and maintain goodwill.

Message:

- Express willingness to do business with the company
- Try to satisfy as much as possible their requests.
- Take the opportunity to introduce all other goods you stock.

The structure

```
graph TD; A[The structure] --> B[Opening]; A --> C[Message]; A --> D[Ending];
```

Opening

Message

Ending

Opening

- **Express your thanks for the enquiry/
Acknowledge receipt of the enquiry**
- **Mention any necessary references**

Ex:

- *We (would like to) thank you for your enquiry of /
dated... for something*
- *We have received your enquiry dated..., for
which we would like to thank you*
- *We would like to thank you for your letter
dated... asking for/ concerning/ regarding*

Message

- **Confirm that you can satisfy the customer's demand**

Ex:

- *We can deliver from stock within the next 2 weeks*
- *We can/ are able to supply/ offer....*
- *We have no difficulties/ troubles/ problems in supplying..../ There would be no*
- *We have a wide selection/ range of goods/ items you asked for...*
- **Tell more about your products:**
- (give good comments on your products)

Message

- If you cannot satisfy the customer's requirements, say “no” in a polite way , give reasons and suggest alternatives

+ *refuse:*

- *We regret that / We are sorry that/We are afraid that we no longer produce this item.*
- *The item/ the product you asked for is no longer in production.*
- *The item/ the product you asked for is not available from stock.*
- *We regret to say that we can not be of any help to you*

+ **suggest alternatives:**

- *However, we can offer the substitute Code No....*
- *However, we have improved the model and replaced it with*

Message

– **State enclosure:**

- *We have enclosed.... (our samples, catalogue)*
- *Please find enclosed...*
- *Enclosed herewith you could find...*

Closing

+ *State your expectation.*

+ *Encourage further enquiries*

- 1. 1 công ty nhận được thư hỏi mua lốp ô tô, mã hàng: TT 350 và TR 203, giao hàng vào đầu tháng 11 năm 20..
- Hãy viết thư trả lời với nội dung:
- Cảm ơn người mua đã tín nhiệm hỏi mua lốp xe ô tô và hân hạnh chào bán 2000 lốp mã TT 350 theo giá và các điều khoản trong đơn chào hàng chính thức gửi kèm thư này.
- Thông báo rằng chúng ta không thể bán mã TR 203 vì mã hàng này không còn sản xuất nữa. Tuy nhiên ta xin chào bán mặt hàng thay thế có cùng tính năng mã hàng TR 233 và nhấn mạnh rằng mặt hàng này được làm từ cao su tự nhiên, rất bền, có độ tin cậy và giá cũng không cao hơn giá của mã hàng TR 203.
- Nhân thể chúng ta muốn giới thiệu công ty cao su sao vàng là một công ty liên doanh với một công ty Nhật Bản nổi tiếng là Sutomu chuyên sản xuất các sản phẩm từ cao su tự nhiên. Sản phẩm của chúng ta đã được xuất sang nhiều nước dưới tên INOE.

- Công ty TNHH Hải Hà địa chỉ 230 Hàng Mành Hà Nội có nhận được thư hỏi hàng của công ty Thiết kế nội thất số 450 High street SW1 – London – UK hỏi mua đồ mây (rattan furniture). Anh/chị hãy thảo giúp bà Phạm Kim Hạnh – GĐ công ty Hải Hà với nội dung chính sau đây:
- Xác nhận ta có thể cung cấp 20 bộ bàn ghế mây theo mẫu mã ghi trong catalog mà khách đã yêu cầu trong thư hỏi hàng. Giao hàng trong vòng 3 tuần kể từ khi nhận được thông báo tin dụng thư có liên quan đã được mở.
- Đối với bộ giá sách mà khách hàng hỏi mua hiện nay đã bán hết do nhu cầu trong nước quá cao. Ta xin chào bán mặt hàng thay thế mã 345 như minh họa trong catalog. Mặt hàng này làm từ nguyên liệu tốt, thiết kế tinh xảo hợp thời trang, giá cả tương đối cạnh tranh. Xin khách hàng cho biết ý kiến.
- Nhân thể giới thiệu thêm công ty Hải Hà cũng nhân sản xuất các mặt hàng mây theo yêu cầu hoặc mẫu riêng của khách hàng.

- Cách đây 2 hôm, TGD công ty nhận được thư hỏi hàng của ông Graham, công ty Lumtee, địa chỉ số 10, High Street, UK hỏi mua bút tất sợi bông cho mọi lứa tuổi.
- Thảo một thư bằng tiếng Anh để trả lời:
- Cảm ơn thư hỏi hàng
- Khẳng định chúng ta hoàn toàn có khả năng cung cấp nhiều loại bút tất cho mọi lứa tuổi.
- Gửi kèm catalogue với bảng giá CIF London mà họ yêu cầu.
- Báo với họ là chúng ta sẵn sàng cho họ hưởng 1 khoản chiết khấu thương mại là 7% tính theo giá FOB và nếu đơn đặt hàng của họ có trị giá trên 20000 bảng Anh thì ta cho họ được hưởng thêm 15% chiết khấu nữa. Nếu họ thanh toán trong vòng 10 ngày được giảm 5% nữa.
- Thanh toán bằng tín dụng thư không hủy ngang, có xác nhận trả tiền ngay, mở tại Ngân hàng Ngoại thương Việt Nam, mở trước khi giao hàng 15 hôm, có hiệu lực trong vòng 45 ngày, cho công ty hưởng toàn bộ giá trị lô hàng.
- Chúng ta có thể giao hàng trong vòng 1 tháng kể từ khi người mua đặt đơn hàng chính thức.
- Lưu ý họ là hàng của chúng ta làm bằng 100% sợi bông và đã xuất sang thị trường Châu Âu được khách hàng ở đó rất ưa chuộng vì mẫu mã đẹp, giá cả lại phải chăng.
- Hy vọng 2 bên nhanh chóng đạt được những điều chúng ta vừa nêu ở trên và tin tưởng rằng hàng của chúng ta sẽ có ở/ bán chạy ở thị trường UK.
- Tên tôi là Đặng Lâm
- Chức vụ: Trưởng phòng XNK Service Co.
- 204 Giảng Võ, Hà Nội.

- Ông Trần Minh Hải, giám đốc điều hành công ty TNHH Minh Hải, địa chỉ số 24, đường Giải Phóng, Hà Nội nhận được một thư điện tử hỏi hàng số 357/2005 của công ty Wembley & Co. Ltd., địa chỉ Wecombey Bldg, Newell Street, Birmingham B3 3EL của ông Smith – trưởng phòng kinh doanh - viết hỏi mua quần áo mùa hè cho mọi lứa tuổi. Anh/chị hãy soạn giúp ông Hải thư trả lời với nội dung sau:
- Cảm ơn thư hỏi hàng của khách và vui mừng được biết rằng khách hàng rất quan tâm đến những sản phẩm quần áo mùa hè dành cho mọi lứa tuổi của công ty được quảng cáo trên trang web madeinvietnam.com.vn.
- Chúng ta sẵn sàng cung cấp những mặt hàng mà khách yêu cầu vì hàng đã có sẵn trong kho. Chúng ta xác nhận hàng sẽ được giao ngay khi nhận được đơn hàng của khách.
- Chúng ta có thể cho khách hưởng 10% chiết khấu về số lượng cho những đơn hàng có trị giá trên 10000 bảng Anh. Tỷ lệ chiết khấu thương mại thông thường dành cho khách hàng Châu Âu của công ty là 5% tính trên giá gốc. Thanh toán bằng thư tín dụng không hủy ngang mở tại một ngân hàng có danh tiếng quốc tế. Tuy nhiên chúng ta sẵn sàng cân nhắc lại điều khoản thanh toán này một khi hai bên đã thiết lập quan hệ làm ăn chắc chắn.
- Gửi kèm thư này catalogue mùa hè và bảng giá mới nhất, báo giá FOB Hải Phòng. Giá được chào được áp dụng cho tới cuối năm 2005.
- Tin tưởng rằng các sản phẩm may mặc của chúng ta có chất lượng cao, mẫu mã đẹp và bán chạy ở thị trường Châu Âu.
- Hy vọng hai bên sẽ đạt được thỏa thuận theo những điều khoản trên và mong sớm nhận được đơn hàng từ khách.