

## यूनिट – IV

### प्रभावी संचार व्यवस्था के मुख्य सिद्धांत व लेखन क्षमता

#### यूनिट के उद्देश्य

- व्यावसायिक पत्रों के विभिन्न प्रकारों अथवा रूपों का उदाहरण सहित वर्णन करना
- व्यावसायिक पत्रों की आधारभूत अवधारणाओं का अध्ययन करना
- व्यावसायिक पत्रों में प्रयोग होने वाली विषय सामग्री तथा उसको प्रभावित करने वाले विभिन्न तत्वों का अध्ययन करना
- एक प्रभावशाली व्यावसायिक पत्र के विभिन्न भागों का अध्ययन करना विभिन्न प्रकार के व्यावसायिक पत्रों जैसे कि स्मृति पत्र का उदाहरण सहित व्याख्या करना

#### व्यावसायिक पत्र एवं स्मृति पत्र व पत्रों का बाह्य-आकृति रूप

##### व्यावसायिक पत्र एवं स्मृति पत्र

व्यावसायिक पत्र एवं स्मृति पत्र:— व्यावसायिक पत्र एवं स्मृति पत्र (मीमो) के संगठन के लिए बहुत अधिक महत्व होता है। इनके द्वारा केवल संदेश को प्रेषित ही नहीं किया जाता बल्कि संस्था के बारे में और भी बहुत सी जानकारियाँ प्राप्त हो जाती हैं। संदेश को जब आकर्षित बना कर प्रेषित किया जाता है तो यह संदेश की विश्वसनीयता को बढ़ा देता है। लेखक के साथ-साथ संस्था की गरिमा भी बढ़ जाती है। आकर्षित व सुन्दर दस्तावेज व्यावसायिक शिष्टाचार को भी प्रदर्शित करता है। अतः जहाँ तक हो सके पत्र सदा ही आकर्षित ढंग से प्रस्तुत करना चाहिए।

**स्मृति पत्र या ज्ञापन /मीमो:—** उन व्यावसायिक दस्तावेजों को जो उसी संगठन में कार्यरत व्यक्तियों को कोई विशेष उद्देश्य हेतु प्रेषित किए जाते हैं, उनको स्मृति पत्र या ज्ञापन व मीमो कहते हैं। ज्ञापन या मीमो उसी संगठन के व्यक्तियों को दिए जाते हैं इस लिए इन में केवल विशेष विषय पर ज्यादा ध्यान केन्द्रित किया जाता है।

##### व्यावसायिक पत्र की आधारभूत अवधारणाएँ:

- 1. व्यावसायिक पत्र:—** जो पत्र व्यवसाय के कार्य हेतु, व्यवसाय के संगठन से बाहर अन्य संगठनों व व्यक्तियों को लिखे जाते हैं।
- 2. व्यावसायिक पत्र का आकार व रूप—** व्यावसायिक पत्र के आकार व प्रारूप को इस प्रकार व्यवस्थित किया जाए ताकि पत्र आकर्षक भी बन जाए और उद्देश्य भी स्पष्ट हो जाए।
- 3. ज्ञापन व स्मृति पत्र—** जो विषय सामग्री ज्ञापन पत्र में दी जाती है उस को भी सही ढंग से व्यवस्थित करना चाहिए।

**व्यावसायिक पत्र का बाह्य-रूप—** किसी व्यावसायिक पत्र के बाह्य रूप का अर्थ होता है कि उस में किस प्रकार का कागज़, स्याही, छपाई व टंकण आदि का प्रयोग हुआ है। अच्छा दस्तावेज बनाने के लिए जरूरी है कि सही उद्देश्य व विषय के साथ-साथ उस की छपाई व लिखाई तथा उस में प्रयुक्त रंग भी सही रूप व आकार में आकर्षित होने

चाहिए। अध्ययन की सुविधा के लिए व्यावसायिक पत्र में प्रयुक्त होने वाली विषय सामग्री व उस को प्रभावित करने वाले विभिन्न तत्व निम्नलिखित प्रकार से हैं:-

1. पत्र का प्रारूप।
2. पत्र पैड।
3. बहु पृष्ठ पत्र।
4. पत्र की छपाई।

**(1) पत्र का प्रारूप :-** पत्र का प्रारूप तैयार करते समय हमें इस बात का विशेष ध्यान रखना चाहिए कि व्यापारिक पत्रही हमारे सम्पूर्ण व्यक्तित्व को व्यक्त करने में समर्थ होते हैं। पत्र के प्रारूप का पढ़ने वाले पर बहुत प्रभाव पड़ता है। पत्र की बाहर की आकृति, उस में प्रयोग किया गया कागज़ तथा टंकण की शुद्धता पर निर्भर करती है। इससे भी बढ़ करमहत्व पत्र की आकृति, उस का खाका, पत्र में लिखने की शुरुआत, अन्तिम पंक्ति की शैली आदिका है। जिस प्रकार से किसी घर का प्रवेश दरवाजा, ठीक स्थान पर लगे होने के कारण, घर का आकर्षण बन जाता है उसी प्रकार से पत्र का खाका भी पाठक को आकर्षित कर सकता है। पत्र के खाके को आकर्षक बनानेके लिए यह भी जरूरी है कि उस में ऊपर नीचे व दाएं, बाएं किनारे खाली स्थान एक समान छोड़ना चाहिए। पत्रकी आकृति आयताकार रूप में बनानी चाहिए।

आजकल साधारणतया प्रयोग किए जाने वाले निम्नलिखित तीन प्रकार के प्रारूप बनाए जाते हैं-

- (i) पूर्ण ब्लाक बनावट वाला पत्र।
- (ii) संशोधित ब्लाक वाला पत्र।
- (iii) सरलीकृत ब्लाक वाला पत्र।

इन प्रारूपों में मुख्य अन्तर पत्रों को भागों में बांटना, टंकण में हाशिया (Margin) अलग-अलग रखना। पत्र की पंक्ति बदलने के समय कम या ज्यादा स्थान छोड़ना आदि का है। मुख्य बातें सभी प्रारूपों में समान होती हैं। आजकल तो कमप्यूटर के द्वारा प्रारूप तैयार कर के देख लिया जाता है कि किस प्रकार का पत्र लगता है। संशोधन की आवश्यकता महसूस की जाती है तो उस के उपरान्त ही पत्र तैयार किया जाता है। इस के अतिरिक्त मिश्रित विराम चिह्न वाले पत्र व खुले विराम चिह्न वाले पत्र भी तैयार किए जाते हैं। खुले विराम चिह्न वाले पत्रोंमें अभिनन्दन के बाद कोई अर्द्धविराम आदि का प्रयोग नहीं किया जाता। मिश्रित विराम चिह्न वाले पत्रों में आवश्यकतानुसार अर्द्धविराम चिह्नों का प्रयोग किया जाता है।

**(i) पूर्ण ब्लाक बनावट वाले पत्र:-** पूर्ण ब्लाक वाले पत्रों में मशीन को एक बार स्थापित (Set) कर दिया जाता है। बार-बार से अलग-2 हाशिया कम या ज्यादा करने की आवश्यकता नहीं पड़ती। इस से समयकी बचत होती है। सभी पंक्तियां एक समान दिखाई देती हैं। पत्र में अभिनन्दन के बाद अर्द्धविराम लगाया जाता है। इस के बाद खुले विराम चिह्न ही प्रयोग किए जाते हैं। इस प्रकार के बनावट वाले पत्र में सभी पंक्तियों के एक साथ शुरु होने से नए अनुच्छेद की शुरुआत का पता नहीं चलता। फाईलिंग के लिए भी पत्र का यह प्रारूप सही नहीं रहता। कई बार महत्वपूर्ण चीजें फाईल के किनारे के नीचे नत्थी करते समय दब जाती है, दिखाई नहीं देती। पूरा विवरण देखने के लिए फाईल को पूरी तरह से खोलना पड़ता है। इस कारण से इस प्रारूप को ज्यादा अच्छा नहीं माना जाता।

**उदाहरण:—**टंकण मशीन की कीमत के बारे में पूछताछ हेतु पत्र जगदेव खाशा, राम गली, बरौदा रोड, गोहाना (सोनीपत)

हरियाणा की ओर से मै. रेमिंगटन नई दिल्ली को।

जगदेव खासा

बरौदा रोड गोहाना, सोनीपत (हरियाणा)

अक्टूबर 21ए 2002

मै. रेमिंगटन रेण्ड इंक

नई दिल्ली-110001

विषय— टंकण मशीन के सन्दर्भ में

महोदय

मैं रेमिंगटन रेण्ड इंक मॉडल की एक टंकण मशीन क्रय करना चाहता हूँ। आप कृपया मुझे अदायगी की शर्तें, डिलिवरी समय, सेवा आश्वासन आदि के संबंध में जानकारी प्रदान करें। आप की जानकारी प्राप्त होने के बाद मैं अपना क्रय आदेश देने में समर्थ हूँगा।

अतिशीघ्र पत्रोत्तर देने का कष्ट करें।

कष्ट के लिए धन्यवाद।

भवदीय

जगदेव खासा

**(ii) संशोधित ब्लाक वाले पत्र:—** इस प्रकार के प्रारूप वाले पत्र में तिथि दाँए हाशिये के निकट होती है। इस प्रकार के पत्र का समापन भी दाँए हाशिये की तरफ होता है और पत्र के अधिकांश भाग बाँए हाशियेसे प्रारम्भ होते हैं। इस प्रकार के पत्रों की यह विशेषता होती है कि तिथि व भेजने वाले का नाम आसानीसे पढ़ा जा सकता है।

**उदाहरण—** उपरोक्त पत्र का उत्तर:—

रेमिंगटन रेण्ड इंक

11/6. आसफ अली रोड, नई दिल्ली

सन्दर्भ संख्या . . . . . दिनांक 25 अक्टूबर 2003

श्री मान जगदेव खासा

रामगली, बरौदा, गोहाना (सोनीपत)

हरियाणा

महोदय,

आप की उचित पूछताछ के लिए हम आभारी हैं हम रेमिंगटन रेण्ड इंक टंकण मशीन के सन्दर्भ में आप को पूर्ण जानकारी देने में हर्ष का अनुभव कर रहे हैं।

रेमिंग्टन रेण्ड इंक टंकण मशीन का मूल्य रु. 6000/- (रुपये छः हजार मात्रा) है। इस में 10% बिक्रीकर भी शामिल है। मशीन की अदायगी के समय ही धनराशि प्राप्त कर ली जायेगी। हम निरन्तर दो वर्ष तक निःशुल्क सेवा प्रदान करते रहेंगे। यह शर्त क्रम-विक्रम की तिथि से लागू होगी। दो वर्ष तक मशीन के पुर्जों की खराबी की जिम्मेदारी कम्पनी की है उसे बदला जा सकता है।

हमें विश्वास है कि अब आप अपना यह आदेश शीघ्र भेजने का कष्ट करेंगे, जिस से आप का चयन पहले हो सके।  
सधन्यवाद।

भवदीय

ओ.डी. शर्मा

रेमिंग्टन रेण्ड इंक

(प्रबन्ध निदेशक)

**(iii) सरलीकृत ब्लाक वाला पत्र:** सरलीकृत पत्र समय व स्थिति के अनुरूप लिखा जाता है। यह पत्र उसस्थिति में सही रहता है जब आप किसी विभाग को पत्र लिख रहे हैं और सम्बोधन करने वाले का नाम नहीं जानते हैं। इस बात का पता नहीं होता कि वह व्यक्ति पुरुष या महिला है जिस को हम पत्र लिख रहे हैं। इस में पत्र का प्रत्येक भाग बाईं तरफ से आरम्भ किया जाता है। शीर्षक व तिथि लिखने के बाद अभिनन्दन नहीं लिख जाता बल्कि आन्तरिक पते के बाद, सीधा ही मुख्य पत्र आरम्भ कर दिया जाता है। इस से समय की भी बचत होती है व अभिनन्दन में प्रयोग किए जाने वाले शब्द महोदय यामहोदय की जोखिम से भी बचा जा सकता है।

**उदाहरण:-**

पूर्वोत्तर भारतीय कॉफी कम्पनी लिमिटेड

25 मीरा रोड, दार्जिलिंग (असम)

सन्दर्भ संख्या . . . . . दिनांक....

भारतीय कॉफी हाउस,

5, राजा मण्डी, आगरा

आप को सूचित करते हुए हमें हर्ष हो रहा है कि हम ने भारत में बिक्री के लिए अपनी कॉफी की कीमत में कमी कर दी है। हमारे पास भारी मात्रा में कॉफी है। हम आप को कॉफी की विभिन्न किस्में और उन की कीमत की सूची भी पत्र के साथ भेज रहे हैं। इस बार हमने अपने माल पर ग्राहकों को विशेष छूट का प्रावधान भी किया है।

हम को विश्वास है कि इस प्रकार के लाभांश प्राप्त करने के लिए परीक्षण हेतु, आदेश अवश्य प्रेषित करेंगी। आपकृपया शीघ्र अपना आदेश भेज कर हमें सेवा का अवसर प्रदान करें।

विवेक मलिक- विक्रय प्रबन्धक

**(2) पैड:-** कम्पनी या संगठन से बाहर जो पत्राचार किया जाता है साधारणतया उस संगठन के छपे हुए पत्र पैड पर ही किया जाता है। इस में कम्पनी का नाम व पता तथा पंजीकरण संख्या आदि सब से ऊपर छपी हुई होती है। इस के अतिरिक्त कम्पनी का फोन नं. स्थापना की तिथि, अधिकारी या निर्देशक, कम्पनी का विशेष कोई चिह्न या आकृति, कम्पनीका उत्पाद आदि। इनको पाठक पढ़ कर कम्पनी के तथ्यों से स्वयं ही अवगत हो जाता है। बहुत सी जानकारी उसको पत्र पैड से ही प्राप्त हो जाती है। पत्र पैड में सूचनाएँ देते समय इस बात का भी विशेष ध्यान

रखना चाहिए कि पत्र लिखनेके लिए प्रर्याप्त जगह शेष रह जाए। पत्र पैड का पृष्ठ शुरु का ही होना चाहिए। अतिरिक्त पृष्ठ की आवश्यकता पड़नेपर साधे का बढ़िया कागज का प्रयोग किया जाना चाहिए। उन पृष्ठों पर केवल कम्पनी का नाम अंकित कर देना चाहिए।

#### उदाहरण:—

Dhanpat Rai Publishing (P) Ltd.

Regd. Office 4787/23, Ansari Road

Darya Ganj, New Delhi- 110002

Tel. : 23257511, 23257526, Fax : 011-23257525

e-mail: dhanpatrai@vsnl.com

website : [www.dhanpatraibooks.com](http://www.dhanpatraibooks.com)

संवेदना सन्देश व बहुत नज़दीकी को लिखने वाले सन्देश को छोड़ कर बाकी सभी दस्तावेज साधारणतया टाइप या छपे हुए होते हैं। आजकल तो कम्प्यूटर द्वारा पत्रों को बहुत ही आकर्षित बना दिया जाता है। छपा हुआ पत्र पढ़ने में आसानी रहती है व कम स्थान में ज्यादा लिखा जा सकता है। पत्र को मोड़ते हुए भी विशेष ध्यान रखना चाहिए। इससे पत्र की गुणवत्तापर कोई असर न पड़ने पाए। प्रभावपूर्ण संचार के लिए लिफाफे की गुणवत्ता भी पत्र पैड से कम नहीं होती। पत्र व लिफाफे के कागज में भी समानता होनी चाहिए। व्यवसाय में अधिकतर 10 नम्बर वाले लिफाफे काम में लाए जाते हैं। लेकिन लेखनसामग्री के अनुसार लिफाफा भी बड़ा, छोटा किया जा सकता है। पत्र पैड पर छपा हुआ पता ओर लिफाफे पर छपा हुआ कम्पनीका पता समरूप होने चाहिए। इस के साथ ही भेजने वाले का पता भी पत्र में लिखे गए पते के समान ही होना चाहिए। पताएक विशेष क्रम से लिखना चाहिए, जैसे आगे लिखा गया है।

(i) प्राप्तकर्ता का नाम व पद

(ii) विभाग का नाम

(iii) शहर, राज्य व पिन कोड आदि

(iv) देश का नाम यदि पत्र विदेश में भेजा जाना है।

इस के अतिरिक्त कोई विशेष पहचान या स्मृति चिह्न, यदि हो तो लिखना चाहिए, जिस से पत्र मिलने में आसानी हो।

**3. बहुपृष्ठ पत्र—**व्यावसायिक पत्र को लिखते समय प्रथम पृष्ठ पत्र पैड का प्रयोग किया जाता है जो एक आकर्षक पृष्ठहोता है। इसके बाद जो पृष्ठ प्रयोग किए जाते हैं उन की गुणवत्ता भी पहले जैसी ही होनी चाहिए अन्यथा पहला पृष्ठकेवल मात्रा एक दिखावा होगा। अगले पृष्ठों में कम से कम एक ईच हाशिया छोड़ कर मुख्य विषय लिखना शुरु करना चाहिए। पृष्ठ संख्या हमेशा जरूर लिखनी चाहिए।

**4. पत्र की छपाई:—** व्यावसायिक पत्र का प्रारूप, प्रयुक्त किया जाने वाला पत्र पैड, संलग्न करने वाले अतिरिक्त पृष्ठ, इनसब की जानकारी प्राप्त करने के बाद पत्र की छपाई के बारे में भी विशेष जानकारी प्राप्त करेंगे। अच्छी छपाई से पत्रआकर्षक ही नहीं बनता बल्कि कम्पनी की साख भी बढ़ाता है। आज—कल जैसे शादियों के कार्ड का आकर्षण देख करहम भौचक्के रह जाते हैं, इसी प्रकार से व्यावसायिक पत्र भी व्यवसाय जगत को चौंकाने वाले बना दिए जाते हैं। पत्रकी छपाई में लेखन सामग्री का बहुत अधिक महत्व होता है। पढ़ने वाले की दृष्टि सब से पहले

पत्र में प्रयोग किए गए कागज व लेखन सामग्री पर ही जाती है। अतः उन पर विशेष ध्यान दिया जाना चाहिए। लेखन सामग्री में उस की गुणवत्ता, रंग व पत्र का आकार ये तीनों महत्वपूर्ण बातें होती हैं जिन को ध्यान में रख कर व्यावसायिक पत्र को आकर्षित बनाया जा सकता है।

**गुणवत्ता:**— पत्र का आकार व प्रयुक्त कागज की गुणवत्ता किसी व्यावसायिक पत्र को आकर्षित करने के लिए अच्छी व सही होनी जरूरी है। कागज का आकार ऐसा होना चाहिए जो फाईल में सही ढंग से रखा जा सके। इस के लिए व्यवसाय में अधिकतर 8.5×11 इंच का कागज ही प्रयोग में लाया जाता है। कई बार विशेष कार्य हेतु विशेष आकार का कागज भी प्रयोग किया जाता है। गुणवत्ता के आधार पर प्रचलित लेखन—सामग्री 16.20 पौंड वजन वाली प्रयुक्त की जाती है। हल्के वजन वाले कागज में निचले कागज की छपाई भी नजर आती है पढ़ने में समस्या होती है। हल्का कागज नष्ट भी जल्दी हो जाता है। रिकॉर्ड रखने हेतु लाभदायक नहीं होता। भारी कागज आसानी से न तो नष्ट ही होते हैं, न खराब होते हैं। उन को बहुत समय तक रिकॉर्ड में सुरक्षित रखा जा सकता है।

### पत्र की छपाई में प्रयुक्त रंग:—

पत्र की छपाई में प्रयुक्त रंगों का भी अपना महत्व होता है। साधारणतया अधिक व्यापार पत्र सफेद कागज पर काली स्याही में लिखे या मुद्रित किए जाते हैं। समय के बदलाव के साथ—साथ रंगों के रिवाज में भी निरन्तर वृद्धि हो रही है। सफेद कागज पर काली स्याही चमकीली लगती है। इसी कारण से आजकल पीले व नीले तथा हरे रंग के कागजों का प्रयोग आरम्भ कर दिया है। हल्के रंगों को प्रयोग में प्राथमिकता दी जाती है। रंगों का मनोवैज्ञानिक प्रभाव भी पड़ता है। कुछ व्यापारिक संस्थाएं तो ऐसे रंगों को अपनाती हैं जो उन के ट्रेडमार्क व विज्ञापन को भी दर्शाते हैं। मनोवैज्ञानिक आधार पर रंगों के भी अलग—2 अर्थ लिए जाते हैं व उन के आधार पर ही प्रयोग किया जाता है जो निम्नलिखित प्रकार से हैं—

पीला रंग प्रसन्नता व शक्ति का प्रतीक माना जाता है।

गुलाबी रंग कोमलता व नारी वर्ग का रंग माना जाता है।

हरा रंग शीतलता व जीवन माना जाता है।

जामुनी रंग उच्च पद का रंग माना जाता है।

लेखन सामग्री में रंग का चुनाव करते समय इस बात का ध्यान रखना चाहिए कि कम्प्यूटर प्रिन्टर भी उसी प्रकार की छाप छोड़े।

**एक व्यावसायिक पत्र के भाग :** व्यावसायिक पत्र में लेखन कला एवं विषय वस्तु का अपना महत्व होता है अतः दोनों पर ध्यान देना आवश्यक है। पत्र लेखक को व्यापारिक समस्याओं का पूर्ण ज्ञान होना चाहिए। उसे पत्र लेखन शैली पर पूर्ण अधिकार होना चाहिए। विक्षय प्रस्तुतीकरण इतना प्रभावशाली होना चाहिए कि ग्राहक की रुचि पत्र पढ़ने में बनी रहे। पत्र की सामग्री को देखते हुए उसे अनुच्छेदों में विभाजित किया जा सकता है। प्रत्येक अनुच्छेद की अपनी साथिकता होनी चाहिए। लघुपत्र अधिक विश्वसनीय होते हैं जो सही तथ्यों पर ही प्रकाश डालते हैं। पत्र में बड़ों के प्रति आदर होना चाहिए, अनुजों के प्रति स्नेह। मित्रों के प्रति समाहित भाव, बच्चों के प्रति उदारता बरसाने वाला होना चाहिए। पत्र में संजीवता का होना आवश्यक है तभी आनन्द प्रदायक सिद्ध हो सकता है।

व्यावसायिक पत्र को अध्ययन की सुविधा के लिए निम्नलिखित भागों में बांटा जा सकता है:

(1) पत्र।

(2) दिनांक।

- (3) अन्दर का नाम एवं पता।
- (4) सम्बोधन।
- (5) सन्दर्भ।
- (6) विषय पस्तु।
- (7) समापन।
- (8) हस्ताक्षर।
- (9) सलंगनक।
- (10) कापी वितरण।

**1. पत्र का शीर्षक:** पत्र पैड पर शीर्षक रूप में सामान्यतः कम्पनी या संगठन अथवा फार्म का नाम और पता होता है। इसमें तार का पता व दूरभाष प्रकार का चिन्ह व आकृति जो कम्पनी प्रयोग में लाती है। उन को भी पत्र पैड पर छपता लिया जाता है। फर्म के नाम व पत्र पैड से ही ऐसा स्पष्ट होना चाहिए कि वह किस प्रकार का व्यवसाय करती है। पत्र पैड का आकार व डिजाइन भी सही रूप का होना चाहिए।

उदाहरण

*धनपतराय पब्लिशिंग कम्पनी*

*दरियागंज, नई दिल्ली-110002*

*दूरभाष क्रमांक : 3257511*

*फैक्स 011.3257525*

**2. दिनांक:** पत्र के शीर्षक के बाद दूसरा महत्वपूर्ण भाग सन्दर्भ व दिनांक होता है। कई बार पत्र के शीर्षक के साथ हीहम बाई ओर सन्दर्भ संख्या और दाई ओर दिनांक का प्रयोग करने के लए उसे पत्रक के साथ ही छपवा लेते हैं। सन्दर्भ व दिनांक भी पत्र में अवश्य लिखने चाहिए। क्योंकि भविष्य में वही सन्दर्भ बनते हैं। दिनांक व सन्दर्भ के साथ यदि विषयकिसी विशेष व्यक्ति के लिए लिखा जाता है तो उस का ध्यान आकर्षण करने के लिए विशेष पंक्ति जोड़ कर उस कानाम लिख दिया जाता है।

**3. अन्दर का नाम एवं पता:** बाई ओर प्रेषक के नीचे प्रेषित का पूर्ण नाम व पता लिखा जाता है यदि हमें विशिष्ट पद को धारण करने वाले व्यक्ति को संकेतित करना है तो उस का नाम या पद, आदर सूचक शब्द से अभिमण्डित कर के प्रयुक्त किया जाता है। नाम व पते की प्रत्येक पंक्ति बाएं हाथ के हाशिये से प्रारम्भ होती है। अन्दर का नाम एवं पता ठीक वैसा होना चाहिए जैसा लिफाफे पर लिखा जाता है।

उदाहरण:

*श्री तरुण कुमार*

*निर्देशक, धनपतराय पब्लिशिंग कम्पनी,*

*दरियागंज, नई दिल्ली 110002*

**4. सम्बोधन या अभिवादन:** हम पुरुषों के लिए व्यापारिक पत्रों में मान्यवर/महोदय आदि शब्दों का प्रयोग करते हैं उस केतुरन्त बाद अल्पविराम। आजकल व्यापारिक क्षेत्रों में महिलाओं का योगदान भी कुछ कम नहीं है अतः उन के

सम्बोधन के लिए हम 'महोदय' शब्द का प्रयोग करते हैं। सम्बोधन या अभिवादन शब्द का व्यावसायिक पत्र में अपना महत्त्व होता है अतः विशेष ध्यान रखना चाहिए कि सम्बोधन करने वाले अधिकारी को सम्बोधन से किसी प्रकार का आहट नहीं लगना चाहिए बल्कि सम्बोधन में ऐसे शब्दों का प्रयोग करना चाहिए जिस से वह अधिकारी या कर्मचारी अपने आप को गौरवित महसूस करे। अभिवादन अन्तरिक पते एवं नाम के अनुसार होना चाहिए। औपचारिक एवं रुखे शब्दों का प्रयोग जहाँ तक सम्भव हो न किया जाये जैसे जिन से सम्बन्धित हो। अभिवादन उस व्यक्ति को किया जाए जिन का नाम पते की पहली पंक्ति दिखाया गया है।

**5. विषय:** प्रत्येक व्यापारिक पत्र का यह आवश्यक अंग है। विषय की प्रमुखता प्रत्येक पत्र में असन्दिग्ध है। विषय को लिखना आवश्यक है। ग्राहक या पाठक विषय को देख कर ही पत्र को पढ़ने की रुचि अपनाता है। विषय भेद का होना स्वाभाविक है क्योंकि पत्र में निहित सामग्री विभिन्न होती है। इस के अतिरिक्त यदि इस में और विशिष्ट सामग्री जैसे पुराने पत्रों का हवाला आदि तो यह ओर भी सहायक हो सकती है।

जैसे: आई.एस. परीक्षा : धनपतराय पब्लिशिंग कम्पनी उपयुक्त विषय से स्पष्ट हो जाता है कि आई.एस. परीक्षा के लिए, धनपतराय पब्लिशिंग कम्पनी से पुस्तकों के सम्बन्ध में ग्राहक जानकारी चाहता है या मंगवाना चाहता है। यदि यह सन्दर्भ किसी पत्र के उत्तर में दिया जाना है तो इस का स्वरूप निम्न प्रकार से होगा।

विषय : सन्दर्भ – आप को पत्र क्रमांक .....दिनांक .....

**6. पत्र की विषय वस्तु :** पत्र की विषय वस्तु को पत्र का मुख्य भाग भी कहा जाता है। इस में पत्र का मुख्य सन्देश निहित होता है। पत्र की विषय वस्तु व्यापारिक पत्रों का मूल आधार है। सम्पूर्ण पत्र का यह केन्द्र बिन्दु होता है। प्रेषक के विचारोंकी अभिव्यक्ति, उस का दृष्टिकोण भाषा शैली व्यक्तित्व की झलक, व्यापारी की गरिमा, संस्थान का वर्चस्व सभी कापूर्ण प्रतिबिम्ब इस में झलकता है। यह सम्पूर्ण भाग स्वच्छ दर्पण के समान होता है। व्यापारिक पत्रों में हमें तथ्यों से पूर्णतर्णनात्मक शैली का सहारा ले सकते हैं। इस से ग्राहक को पूर्ण जानकारी प्राप्त होती है। अनुच्छेद का प्रारम्भ बहुत ही मधुर भाषा में करना चाहिए। यह पाठक के मन को प्रसन्न करने वाला होना चाहिए। अनुच्छेद प्रारम्भ का एक रूप आपको सूचित करते हुए मैं परम हर्ष का अनुभव कर रहा हूँ कि हमारी फैक्ट्री ने एक नवीन "अनुपम टी.वी. सैट" का निर्माण प्रारम्भ किया है।

या

हमारी फैक्ट्री के "अनुपम टी.वी. सैट" के निर्माण की आप को सूचना देते हुए, हम बड़े गौरव का अनुभव करते हैं। अबइस क्षेत्रा में आप को किसी प्रकार की असुविधा नहीं होगी। आप को एक विश्वसनीय टी.वी. प्राप्त होगा। विभिन्न पहलुओं को समझाने के अलग-अलग प्रश्नों के उत्तर देने के लिए अलग-अलग अनुच्छेदों का चयन करना आवश्यक है। आवश्यकता के अनुरूप एक पत्र की विषय सामग्री को तीन-चार अनुच्छेदों में पूर्ण कर देना चाहिए। यदि किसी के व्यापारिक पत्र के शिकायतों का उत्तर दिया जा रहा है तो प्रेषक का यह वर्णन है कि वह सर्वप्रथम सभीनियम, विधि, अधिनियम की पूर्ण जानकारी प्राप्त कर ले। इस के बाद उन्हीं तथ्यों के आधार पर अति सूक्ष्म उत्तर देना चाहिए। अधिक विस्तृत उत्तर देने से बात अस्पष्ट रह जाती है। उस की वैधता में कमी आ जाती है। उद्देश्य लिखे गये व्यापारिका पत्र प्रेषण की दृष्टि से अधिक सफल रहते हैं। उस प्रकार के पत्र प्रेषक-प्रेषित के बीच सम्बन्धों को प्रगाढ़बना देते हैं।

**कुछ जानकारी प्राप्त करने और उत्तर देने के प्रारूप यहाँ अवतरित हैं:**

1. क्या आप के द्वारा शीघ्र पत्रोत्तर का हमें सौभाग्य प्राप्त होगा?
2. क्या आप अपने प्रबन्ध महोदय को विस्तृत विवरण प्रस्तुत करने हमारी फार्म पर आने का कष्ट दे सकेंगे।



### प्रेषक द्वारा उत्तर के रूप में वाक्यांश—

1. आप के द्वारा वार्डित जानकारी प्रदान करने में हम गौरव एवं आनन्द का अनुभव कर रहे हैं। हमें विश्वास है आप इससे सन्तुष्ट होंगे।
2. आप की सेवा के लिए हम अपने प्रबन्धक महोदय को विस्तृत जानकारी हेतु भेज रहे हैं।
3. व्यापारिक पत्रों में केवल औपचारिकता का निर्वाह परम आवश्यक होता है। अनौपचारिकता आडम्बर युक्त होती है।

**7. साभार समापन :** व्यावसायिक पत्र पत्र विभिन्न प्रकार के होने के कारण सम्बोधन एवं समापन बोधक शब्द भी अलग-अलग प्रयोग होते हैं। व्यापारिक पत्रों में साधारणतया भवदीय, उत्तरापेक्षी, उत्तराकांक्षी आदि शब्दों का प्रयोग होता है। इन पत्रोंमें समापन के समय सधन्यवाद, धन्यवाद आदि, शब्दों का प्रयोग करते हैं। कहीं-कहीं भावनुकूल, विषयानुकूल, इन में भी परिवर्तन हो जाता है, जैसे: कष्ट के लिए धन्यवाद। आप के आभारी रहेंगे। कृताय करें। आप का अनुग्रह स्वीकार होगा। सेवा का अवसर अवश्य प्रदान करें। योग्य सेवा स्वीकार है। आप के कृपा पात्रा हैं। आप के विश्वासपात्रा आदि।

**8. हस्ताक्षर :** व्यापारिक पत्रों पर सामान्य रूप से व्यापारिक संस्थाओं के नाम मुद्रित होते हैं। इस लिए पत्र समाप्ति पर बाईं ओर नीचे पुन प्रेषित का यत्ता लिख दिया जाता है जैसे:

प्रतिष्ठा में,

श्री तरुण कुमार

धनपतराय पब्लिशिंग कम्पनी

दरिया गंज, नई दिल्ली— 1100002

पत्र समाप्ति पर पत्र के दाईं ओर प्रेषक के पूर्ण हस्ताक्षर, पते सहित अंकित होते हैं। पदधिकारी द्वारा अपने हस्ताक्षरों के नीचे अपने पद की मोहर का प्रयोग किया जाता है। पत्र की प्रतिलिपी वितरण: साधारणतया प्रतिलिपी सूचना बाहर जाने वाले मूल सन्देश पर नहीं लिखी जाती। इसे केवल आन्तरिक काफ़ी पर लिखा जाता है। हस्ताक्षर करने के बाद कोई नई सूचना प्राप्त हो जाती है तो इसे पुनश्च शीर्षक के अन्तर्गत लिखा जाता है।

**9. संलग्नक :** यदि व्यापारिक पत्र के साथ अपनी बात को प्रमाणित और विश्वसनीय बनाने के लिए कोई प्रमाण, अभिलेख प्रतिलिपी को भेजा जाता है तो उस का विवरण संलग्न के रूप में प्रस्तुत किया जाता है:

जैसे:

**संलग्नक :** 1. प्रेषित की गई पुस्तकों का बिल।

2. रेलवे एसिड।

रेलवे पार्सल द्वारा पुस्तकें भेजे जाने पर उनका बिल तथा रेलवे रसीद को पत्र के साथ भेजेंगे जिनका उल्लेख संलग्नक में किया जायेगा। पत्रों के प्रेषण में यद्यपि ये बातें बहुत मामूली सी प्रतीत होती हैं परन्तु इन औपचारिकताओं में निवाह से ही पत्र का सही स्वरूप तैयार होता है। इनमें ही पत्रों की रूप रेखा का नियमन होता है। इन के पालन करने से पत्र व्यवहार में सुविधा रहती है। इन से पत्र प्रभावशाली, कलात्मक व सुन्दर बन जाते हैं।

**स्मृतिपत्र या मीमो की बनावट:** स्मृतिपत्र या मीमो एक लिखित सन्देश होता है जो साधारणतया सगंठन में कार्यरत कर्मचारियों व अधिकारियों को प्रेषित होता है। इस में दैनिक कार्यवाही के सन्देश ही अधिकार प्रेषित किए जाते हैं।

**पत्र तथा स्मृति पत्र में समानता:** व्यावसायिक पत्र व स्मृति पत्र लिखने का ढंग एक समान ही होता है। स्मृति पत्र या मीमोभी उसी तकनीक द्वारा लिखे जाते हैं जिस द्वारा व्यावसायिक पत्र लिखे जाते हैं। पत्र तथा स्मृतिपत्र में अन्तर: व्यावसायिक पत्र को हर प्रकार से प्रभावशाली बनाने का प्रयत्न किया जाता है लेकिन स्मृतिपत्र की ओर विशेष ध्यान नहीं दिया जाता है केवल विषय को प्रेषित करना होता है। व्यावसायिक पत्र में शिष्टाचार पर विशेष ध्यान दिया जाता है। स्मृति पत्र में केवल व्यक्ति का नाम दे कर भी सन्देश प्रेषित कर दिया जाता है। अतः दोनों में कुछ समानताएं हैं तथा अन्तर भी पाया जाता है।

**मीमो के लाभ:** मीमो साधारणतया संगठन के कर्मचारियों को प्रेषित होता है अतः सन्देश में केवल विषय को स्पष्ट किया जाता है। इस के मुख्य लाभ निम्नलिखित हैं:—

- 1. सन्देश का संक्षेप :** सन्देश को मीमो में संक्षिप्त रूप में प्रेषित किया जाता है सम्बन्धित कर्मचारी उसको आसानी से समझजाता है। सन्दर्भ यदि कोई है तो उस का विवरण भी दे दिया जाता है।
- 2. भविष्य के लिए सन्दर्भः:** मीमो भविष्य के लिए सन्दर्भ हो जाता है जिस का आगे प्रयोग किया जा सकता है।
- 3. कम लागत:** मीमो साधारणतया संगठन में कार्यरत व्यक्तियों को दिया जाता है अतः साधारण छपाई कर के प्रेषित किया जा सकता है।

**मीमो का प्रारूप :** मीमो का प्रारूप एक बार बना कर कापियां करवा ली जाती हैं। आवश्यकतानुसार नाम व विषय भर कर सम्बन्धित व्यक्ति को दे दिया जाता है। मीमो में तिथि, प्राप्तकर्ता का नाम, भेजने वाले का नाम और विषय के स्थान आदि पहले ही छपवा लिया जाते हैं। सादे कागज का पत्र हैड का प्रयोग भी मीमो देने में किया जा सकता है। मीमो हस्तलिखित भी हो सकता है।

**प्रारूप:—**

तिथि.....

सेवा में.....

को.....

से.....

विषय.....

**मीमो की विशेषताएँ:** मीमो की बहुत सी विशेषताएँ हैं जिन में से मुख्यतया निम्नलिखित हैं:—

### 1. आधारभूत सूचनाएँ

मीमो

(To) को..... तिथि (Date)-----

(From) से..... विषय (Subject)-----

**2. मीमो का प्राप्तकर्ताः:** मीमो को प्राप्त करने वाला एक व्यक्ति होता है तो उस का नाम ज्व के आगे लिख दिया जाता है। मीमो कई व्यक्तियों या समूह को दी जाती है तो लिख दिया जाता है वितरण सूची नीचे देखिए। नामों की सूची वर्णमाला क्रम से लिखनी चाहिए।

**3. शिष्टाचार का प्रयोग:** लिखित मीमो में व्यक्ति का पद लिखना जरूरी नहीं होता। लेकिन जब आमने सामने बात होती है तो पद की गरिमा का ध्यान अवश्य रखना चाहिए।

**4. मीमो का विषय:** मीमो का विषय संक्षिप्त व स्पष्ट होना चाहिए। उस से प्राप्त करने वाले कर्मचारियों का विषय के बारेमें आसानी से आभाष हो जाता है।

**5. मीमो हस्ताक्षर:** मीमो के अन्त में हस्ताक्षर की आवश्यकता नहीं होती है क्योंकि मीमो के ऊपर ही लिख दिया जाता हैकि यह मीमो किस की ओर से दिया जा रहा है।

### मीमो या ज्ञापन या स्मृतिपत्र के प्रकार:

मीमो भी विषय के अनुसार कई प्रकार के होते हैं। मुख्य विषयों के आधार पर मीमो निम्नलिखित चार प्रकार के होते हैं।

**1. नियमित कार्यक्रम वाले ज्ञापन पत्र:** व्यवसाय में दिन-प्रतिदिन के कार्यों के सन्देश एक जैसे होते हैं। अतः नियोजित करके कार्यक्रम अनुसार जो ज्ञापन पत्र तैयार किए जाते हैं उन को नियमित कार्य कम के ज्ञापन पत्र कहते हैं।

**2. कार्यालय के उद्देश्य अनुसार ज्ञापन पत्र:** कार्यालय की आवश्यकता अनुसार भी ज्ञापन पत्र तैयार किए जाते हैं। कार्यालयके उद्देश्यों में समय-समय पर परिवर्तन होते रहते हैं इस लिए इस प्रकार के ज्ञापन पत्र कार्यालय की विशेष आवश्यकता अनुसार ही तैयार करने चाहिए।

**3. संक्षिप्त उत्तर देने के लिए तैयार ज्ञापन पत्र:** कर्मचारियों के पास समय का अभाव होता है। इस बात को ध्यान में रखते हुए इस प्रकार के ज्ञापन पत्र तैयार किए जाते हैं कि उन को केवल हाँ या न में ही जवाब देना पड़े।

**4. नकारात्मक सन्देश वाले ज्ञापन पत्र:** जो ज्ञापन पत्र नकारात्मक सन्देश देने के लिए कर्मचारियों को प्रेषित किए जाते हैं उन्हें नकारात्मक सन्देश वाले ज्ञापन पत्र कहा जाता है जैसे किसी कर्मचारी के कार्य का समय बढ़ाना है, मिलाने वालेलाभों में किसी करनी है आदि। इस प्रकार के मीमो को इस प्रकार से तैयार करना चाहिए प्राप्तकर्ता को नकारात्मक विषय का पता सीधे तौर पर न लगे।

### अच्छे ज्ञापन पत्र की आवश्यक शर्तें:

एक अच्छा ज्ञापन तैयार करने के लिए कुछ विशेष बातों का ध्यान रखना चाहिए। इन में से महत्वपूर्ण निम्नलिखित हैं जिनका ध्यान रख कर अच्छा ज्ञापन पत्र तैयार किया जा सकता है।

**1. प्राप्तकर्ता:** ज्ञापन पत्र का प्राप्तकर्ता कानै है, उसी के अनुसार ज्ञापन पत्र तैयार करना चाहिए ताकि वह आसानी से समझ सके।

**2. मीमो का प्रारूप:** मीमो के लिए प्रा रूप तैयार करते समय इस बात का ध्यान रखना चाहिए उस पर कम से कम लागत आए।

**3. सद्भावना सन्देश:** मीमो उसी व्यवसाय में कार्यरत कर्मचारियों को दिया जाना है अतः सन्देश लिखते समय सद्भावनाव रुकारात्मक रूप को ध्यान में रखना चाहिए।

**4. सन्देश:** सन्देश जो ज्ञापन पत्र में दिया जाता है स्पष्ट और संक्षिप्त होना चाहिए। लिखने में भी ध्यान रखना चाहिए कि कोई गलती न हो।

### व्यावसायिक पत्रों के प्रकार व अनुरोध पत्र

#### व्यावसायिक पत्रों के प्रकार—

व्यावसायिक पत्रों में प्राप्तकर्ता की प्रतिक्रिया जानना आवश्यक होता है जिस उद्देश्य को ले कर पत्र प्रेषित किया जाता है उसमें सफलता व विफलता का पता प्रतिक्रिया जानने के बाद ही किया जा सकता है। प्रतिक्रिया के आधार पर पत्र की संगठनात्मकविधि दो प्रकार की होती है। (i) प्रत्यक्ष विधि (ii) अप्रत्यक्ष विधि।

(i). **प्रत्यक्ष विधि**— इस विधि का प्रयोग उस समय किया जाता है जब प्राप्तकर्ता सकारात्मक प्रतिक्रिया देने वाला हो अन्यथा अप्रत्यक्ष विधि का प्रयोग किया जाता है।

(ii). **अप्रत्यक्ष विधि**— अप्रत्यक्ष विधि उस समय अपनाई जाती है जब किसी प्रतिकूल सन्देश को प्रेषित करना होता है व्यापारिक पत्र चाहे किसी विधि के द्वारा प्रेषित किया जाए वह पाठक पर प्रभाव डालने वाला होना चाहिए। पत्र उपभोक्ताओं के साथ स्पष्ट भाव, आदान-प्रदान कर्ता एवं क्षेत्रीय व्यापारिक प्रतिनिधि के रूप में भी कार्य करता है। वाणिज्य एवं व्यापारजगत में अनेक प्रकार के पत्र प्रचलित हैं। व्यवसाय के महत्वपूर्ण आधारों के अनुसार व्यावसायिक पत्र निम्नलिखित प्रकारके होते हैं—

1. पूछताछ वाले व्यापारिक पत्र।
2. व्यापारिक प्रतिनिधि बुलाने के लिए पत्र।
3. माल मंगवाने के लिए पत्र।
4. अर्पण एवं निवेदित पत्र।
5. प्रस्तुतीकरण व्यावसायिक पत्र।
6. विक्रय को प्रोत्साहित करने वाले पत्र।
7. विश्वास एवं प्रतिष्ठा की जानकारी वाले पत्र।
8. आदेश और उन के परिपालन के लिए पत्र।
9. आदेश की स्वीकृति एवं परिपालन सम्बन्धी पत्र।
10. व्यापारिक पत्रों की शिकायतें, दावा और उन के उत्तर के पत्र।
11. रुपया वसूली वाले व्यापारिक पत्र।
12. बैंकों के साथ पत्राचार वाले व्यावसायिक पत्र।

**1. पूछताछ वाले व्यापारिक पत्र**— व्यापार के अन्तर्गत कोई भी क्रेता माल क्रम करने से पूर्व निर्मित माल के विषय में पूछताछ करना चाहता है। इस पूछताछ के माध्यम से वह अपने को सन्तुष्ट करता है। यह माल की कीमत, उस की विशेषता, उसमाल की उपलब्धि, प्राप्ति व्यापार की शर्तों के विषय में जानकारी चाहता है। इस प्रकार व्यापार में पूछताछ सम्बन्धी पत्रोंका विशेष महत्व है। व्यापारिक पत्रों में पूछताछ सम्बन्धी पत्र अधिक सरल, स्पष्ट तथा तथ्यपूर्ण होते हैं। पत्रों के उत्तर से ही ग्राहक को संगठनके बारे में पता लगता है। पत्रोत्तर के समय ऐसे व्यापारिक पत्रों में आदर, साभार आदि को प्रश्नवाचक वाक्यों के रूप में प्रस्तुत करना चाहिए। अच्छे व्यापारिक संस्थान को पूछताछ के पत्रों का अतिशीघ्र उत्तर देना चाहिए। यदि क्रेता के अनुकूल माल नहीं है, उसकी शर्तों से भी आप सहमत नहीं हैं तो भी उत्तर देना आवश्यक हो जाता है। अगर किसी नए ग्राहक से आप को पत्र प्राप्त हो रहा है तो आप को ऐसा भाव प्रकट करना चाहिए कि आप उस के पत्र को प्राप्त करहार्दिक रूप से प्रसन्न हैं। साथ ही यह भी विश्वास प्रकट करें कि व्यापारिक क्षेत्रा में आप के और उन के बीच में मित्रताके अटूट सम्बन्ध बने रहेंगे। दो व्यापारिक सम्बन्ध परस्पर समृद्धि एवं आनन्द प्रदान करने वाले होते हैं।

पूछताछ वाला व्यापारिक पत्र: टी.वी.सेट विक्रय करने वाली एक फर्म से टी.वी. सेटों की कीमत विवरणिका मंगवाने केसम्बन्ध में।

इलैक्ट्रानिक ट्रेडिंग कम्पनी

7. ए. महम रोड, गोहाना, सोनीपत (हरियाणा)

संदर्भ संख्या..... दिनांक 15.10.2002

प्रेषित

मै. ओ.डी. शर्मा एण्ड सन्स,

5- बाटा चौक

फरीदाबाद (हरियाणा)

महोदय,

क्या आप अपने टी.वी. सेटों की सूची पत्र (विवरणिका) भेजने का कष्ट करेंगे। हम आप के आभारी होंगे।

सधन्यवाद

भवदीय

जगदेव खाशा

(सहायक प्रबन्धक)

**उपयुक्त पत्र का उत्तर:**

मै. ओ. डी. शर्मा एण्ड सन्स

5- बाटा चौक, फरीदाबाद (हरियाणा)

संदर्भ संख्या . . . . . दिनांक 25.10.2002

प्रेषित

श्री जगदेव खाशा

सहायक प्रबन्धक,

इलेक्ट्रानिक ट्रेडिंग कम्पनी

7-ए महम रोड, गोहाना (सोनीपत) हरियाणा।

महोदय,

आप का 15 अक्टूबर, 2002 का पत्र प्राप्त कर के हमें हार्दिक प्रसन्नता हुई है। आपके पास हम अपने यहाँ उपलब्ध टी.वी. सेटों की विवरणिका, प्रति टी.वी. सेट की कीमत भेज रहे हैं।

हमें विश्वास है कि आप हमारे सेट के माडल थगत्.50 को अवश्य पसंद करेंगे। यह सेट सब से सस्ता, टिकाऊ एवंआधुनिक तकनीक के अनुसार बनाया गया है। हम आप के आदेश की प्रतीक्षा करेंगे तथा आदेश मिलते ही माल भेज देंगे। हमें एक बार सेवा का मौका दे कर कृतार्थ करें।

सधन्यवाद।

आप का विश्वास पात्रा

सुरेन्द्र खाशा

(प्रबन्धक)

**2. व्यापारिक प्रतिनिधि बुलाने के लिए पत्र—** व्यवसाय में व्यापारिक प्रतिनिधि का बहुत अधिक महत्व होता है। व्यापारिक प्रतिनिधि कम्पनी का विक्रय बढ़ाने के साथ-साथ उस की शाख में भी वृद्धि करते हैं ग्राहकों को सन्तुष्टि भी प्रदान करते हैं। वस्तु का पूरा विवरण व उस का कार्य करने का तरीका भी सम्भावित ग्राहकों को इन के द्वारा ही दिया जाता है। जब किसी उत्पाद को अधिक मात्रा में खरीदना होता है तो क्रेता उस के बारे में पूर्ण जानकारी प्राप्त कर के अपने कोसन्तुष्ट करना चाहता है। इस के बाद ही वह निर्णय लेता है। इस प्रकार के पत्र एक व्यावसायिक संगठन के द्वारा भी दूसरे व्यावसायिक संगठन को लिखे जाते हैं।

व्यापारिक प्रतिनिधि बुलाने के संबंध में पत्र—

राजकीय महाविद्यालय,

गोहाना (सोनीपत)

हरियाणा।

सन्दर्भ संख्या..... दिनांक 25 अक्टूबर 2002

मै. उषा फ़ैन्स लिमिटेड,

101ए जवाहर लाल नेहरू मार्ग

नई दिल्ली-110002

विषय— उषा पंखों की जानकारी के सम्बन्ध में।

महोदय,

राजकीय महाविद्यालय, गोहाना (सोनीपत), अपने नये पुस्तकालय भवन में 1 जनवरी 2003 से पुस्तकालय का कार्यप्रारम्भ करेगा। यह कालेज प्रांगण में पुराने पुस्तकालय भवन के साथ ही लगता है। प्राचार्य कार्यालय से आदेश हुए हैं कि इसनये भवन में सभी 25 पंखे उषा कम्पनी के लगवाए जाएँ।

इस सन्दर्भ में हम आप को सेवा का अवसर प्रदान करना चाहते हैं। कृपया इन विद्युत पंखों की जानकारी हेतु व पंखोंके स्थान व साइज के बारे में निर्णय लेने के लिए अपने व्यापारिक प्रतिनिधि को भेजने का कष्ट करें। इस से हमें पूर्ण विवरणभी प्राप्त हो जायेगा।

सधन्यवाद

भवदीय

सूरज भान

(सहायक पुस्तकालय अध्यक्ष)

**उपरोक्त जानकारी का उत्तर:—**

मै. उषा फ़ैन्स लिमिटेड

101, जवाहर लाल नेहरू मार्ग

नई दिल्ली-110002

सन्दर्भ संख्या..... दिनांक 2 नवम्बर 2002

श्री सूरजभान,

सहायक पुस्तकालय अध्यक्ष,

राजकीय महाविद्यालय,

गोहाना (सोनीपत)

हरियाणा

आपके पत्र क्रमांक शून्य दिनांक 25 अक्टूबर 2002 के सम्बन्ध में मुझे सूचित करते हुए हर्ष का अनुभवा हो रहा है कि आप के नवनिर्मित भवन में पंखे लगवाने के लिए विचार विमर्श हेतु हमारा व्यापारिक प्रतिनिध पहुंच रहा है। वह आप के कार्यालय में 10 नवम्बर 2002 को प्रातः 11 बजे पहुंच जायेगा।

हमें पूर्ण विश्वास है कि आप हमारी सेताओं से पूर्ण सन्तुष्ट होंगे। यदि कार्यक्रम में आप कोई परिवर्तन करे तो कृपया हमारे टेलीफोन नं 76742 पर सूचित करने का कष्ट करें। इस से हम व्यर्थ की परेशानी से बच सकेंगे।

सधन्यवाद

भवदीय,

कोविद

(विक्रय प्रबन्धक)

**3. माल मंगवाने के लिए व्यापारिक पत्र:—** किसी भी प्रकार का व्यवसाय शुरु करने के लिए विभिन्न प्रकार के माल को मंगवानेकी आवश्यकता पड़ती है। यह कार्य भी अधिकतर व्यावसायिक पत्र व्यवहार व टेलीफोन (दूरभाष) द्वारा ही किया जाता है। आप ने अपना वस्त्रा भण्डार के रूप में शोरूम बनाया है। खादी ग्रामोद्योग लखनऊ से माल मंगवाने के आदेश भेजिए।

अनुपम वस्त्र भण्डार

नया बाजार, शिवपुरी (मध्य प्रदेश)

सन्दर्भ संख्या..... दिनांक 23 अक्टूबर 2002

मान्यवर,

आपके खादी ग्रामोद्योग में निर्मित खादी वस्त्रों की सूची एवं दरें, आप के पत्र द्वारा प्राप्त हुईं हमें हार्दिक प्रसन्नता है कि आप ने हमारे पत्र का उत्तर बड़ी तत्परता के साथ दिया, हमें विश्वास है कि व्यापारिक सम्बन्धों में भी आप हमारे साथइसी प्रकार का व्यवहार करते रहेंगे।

मैं कुछ वस्त्रों का आदेश आप को प्रस्तुत कर रहा हूँ कृपया इन को रेल द्वारा अविलम्ब भेज कर हमारे यहाँ सैण्ट्रल बैंक ऑफ इण्डिया (शिवपुरी) में भेज दे ताकि समय पर माल छुड़ाया जा सके।

1. खादी के सफेद कुर्ते पूरा साइज 20 दर्जन
2. खादी के पजामे " 20 दर्जन
3. रेशमी खादी के कुर्ते "20 दर्जन

4. खादी की धोती " 20 दर्जन

5. खादी ऊन के कोट "20 दर्जन

माल को अत्यन्त सुरक्षित ढंग से भेजें ताकि रास्तों में खराब न हो।

धन्यवाद भवदीय

राज सिंह मलिक

(प्रबन्धक)

**4. अर्पण एवं निवेदित पत्र (Offer and Quotations)** माल का प्रस्तुतीकरण विक्रय को बढ़ावा देता है। अर्पण दोनों प्रकारके ग्राहकों को आकर्षित करने में सफल होता है, पुराने ग्राहक माल की विविधता से परिचित होते हैं और नवीन ग्राहकोंको भविष्य में व्यवसाय चुनने की प्रेरणा मिलती है। वास्तव में स्वेच्छा से माल प्रस्तुतीकरण करना भी व्यापार में विक्रयको विकसित करता है और क्रेताओं में उत्साह का संचार होता है। निवेदित भाव भी ठीक इसी प्रकार की भूमिका अदा करता है। निवेदित भाव, विशिष्ट माल की मात्रा, उस के गुण एवं मूल्यों को प्रदर्शित करता है। उस माल की अदायगी की शर्तें, भुगतान का प्रारूप आदि भी निवेदित भाव में दिए जाते हैं। निवेदन भाव वह अर्पण है जिस में विक्रय की जाने वाली वस्तुओं के गुण, मात्रा, मूल्य, भुगतान, सेवा शर्त, गारन्टी आदिकी स्पष्ट विवेचना होती है। इस प्रकार अर्पण या प्रस्तुतीकरण में विक्रेताओं का मूल उद्देश्य यही रहता है कि वह अपने क्रेताओं को सन्तुष्टि प्रदान करके विक्रय को बढ़ाएं।

**5. प्रस्तुतीकरण पत्र:—** प्रस्तुतीकरण में व्यापारी अपने माल को अधिक से अधिक बेचने के लिए, विभिन्न प्रकार के प्रलोभनव योजनाएँ क्रेता को प्रस्तुत करता है। साथ ही अपने माल के बारे में विशेष जानकारी भी प्रदान करता है। आप प्लास्टिक के सामान के थोक विक्रेता हैं आप अपने विक्रेताओं को माल की जानकारी देते हुए पत्र लिखिए, जिससे वे आप का ही सामान खरीदें।

शुभम प्लास्टिक लिमिटेड

77 रोहतक रोड, गोहाना (हरियाणा)

सन्दर्भ संख्या..... दिनांक 26 अक्टूबर 2002

मै. एम. एण्ड कम्पनी

देहली रोड, रोहतक (हरियाणा)

विषय:— प्लास्टिक नवनिर्मित खिलौनों के सम्बन्ध में।

महोदय,

हमें यह सूचित करते हुए हर्ष हो रहा है कि हमें अभी तिपुल मात्रा में बहुत बढ़िया किस्म के प्लास्टिक के खिलौने, गुड़िया, छाते इत्यादि प्राप्त हुए हैं।

हम ने बिक्री के समय ऐसे माल पर विशेष छूट देने का विचार किया है। लगभग पांच हजार रुपए के क्रय मूल्य परहम 50 प्रतिशत छूट प्रदान करेंगे।

इस बार सुन्दर, रंगीन, कलात्मक, उच्च कोटि का सामान हमारे पास है।

आप अपना कोई व्यापारिक प्रतिनिधि या क्रय अधिकारी भेज कर हमारी फर्म को आदेश प्रदान करें। आदेश प्राप्तहोने पर रेल द्वारा आप का माल आप के पास सीधा भेजा जा सकता है।



इस अवसर का विशेष लाभ हम अपने पुराने ग्राहकों को देना चाहते हैं।

सधन्यवाद

भवदीय,

एस.एस.

(प्रबन्ध अधिकारी)

**6. विक्रय को प्रोत्साहित करने वाले पत्रः—** आज के प्रतिस्पर्धायुग में आवश्यक हो गया है कि नए उत्पाद को ग्राहकों से परिचित करवाने के लिए विज्ञापित करना पड़ता है। ग्राहक बहुत सी वस्तुओं को क्रय करने के लिए तैयार नहीं होता है, न ही उस का इरादा होता है। लेकिन उस के सामने उस वस्तु को या उस के गुणों को इस प्रकार कुशलतापूर्वक प्रस्तुत किया जाता है कि वह उसे खरीदने की तैयार हो जाता है। पत्र के माध्यम से भी ऐसा प्रदर्शन किया जा सकता है कि क्रेता को अपनी अवधारणा बदलनी पड़े और उस वस्तु को खरीद ले। इन पत्रों को कलात्मक ढंग से इस प्रकार लिखा जाता है कि वे विक्रय की वृद्धि में सहायक सिद्ध होते हैं। समृद्ध एवं विश्वसनीय ग्राहकों के पास पूर्व अदायगी प्रपत्र भी भेज दिये जाते हैं। इस प्रकार के पत्र प्राप्त कर के क्रेता उत्साही हो उठता है। इन पत्रों के लेखन में पत्र की शैली व भाषा पर अधिक ध्यान दिया जाता है। इन पत्रों की भाषा शैली बहुत ही आकर्षक होती है, जो क्रेताओं को आकर्षित करती है। पर्यटन के लिए प्रोत्साहित करने हेतु भ्रमण की सुविधाओं का वर्णन करते हुए, ट्रेवलर्स कम्पनी की तरफ से पत्र लिखिए।

अग्रवाल ट्रेवलर्स

7/7 देहली रोड, मान सरोवर पार्क,

रोहतक (हरियाणा)

संदर्भ संख्या..... दिनांक 28 अक्टूबर 2002

प्रिय यात्रियों,

गंगा की पावन धारा, संगम का तीर्थ आज भुजा उठा कर आप को अपने अंक में लेना चाहता है। प्राकृतिक सौन्दर्य की नित्य परिवर्तित घटाएँ किस के मन को आकर्षित नहीं करती। कौन ऐसा मनुष्य है जो सुरसरि की पावन धारा में स्नान कर के अपने को पवित्र नहीं करना चाहता।

संगम तीर्थ सब के लिए मोक्ष के द्वार खोल देता है। सांसारिक विकारों से एक क्षण की मुक्ति का आनन्द किसी ब्रह्मानन्दसे कम नहीं है। उस सुख के लिए बड़े-बड़े ऋषि मुनियों ने संगम पर तप किया।

कुरुक्षेत्र का मनोहरी दृश्य किस भक्त जन के मन में तरंग पैदा नहीं करता कि वह अपने कर्म में रह-रह कर जीवनकी सफल बनाए। रोहतक की लेक का दृश्य मन को हर लेता है। गोहाना का रामशरणम आश्रम सभी को राम का नाम याददिलवा देता है।

मथुरा-वृन्दावन के मन्दिर की आरतियों की गूंज किस को अनहद नाद का आनन्द प्रदान नहीं करती। इस महगाई के समय में बहुत ही सस्ते दामों में जिन को अदा करने के लिए हम भक्त जन का मन हिलोरे भरता है। एक जनसाधारण भी इस राशि को व्यडी करने में नहीं हिचकेगा।

हम ने प्रिय भक्तों की सेवा के लिए डीलक्स बसों का प्रबन्ध किया है। बस यात्रा अलीगढ़, मथुरा, वृन्दावन, कुरुक्षेत्र, मंसूरी, देहरादून, हरिद्वार होती हुई प्रयाग राज संगम इलाबाद स्थानों पर पहुंचेगी। प्रति यात्री रु 1100/- (एक हजार एक सौ) की धन राशि ली जायेगी। इस धनराशि में भोजन व ठहरने का खर्चा शामिल नहीं है।

वर्तमान में हमारे पास लगभग दस बसों का प्रबन्ध है। मौसम को ध्यान में रखने हुए इन की संख्या परिवर्तित की जा सकती है। अतः अपनी यात्रा की योजना निर्धारित करते हुए शीघ्र अपना स्थान सुरक्षित करवा लें अन्यथा ऐसा स्वर्णिम अवसर एक बार निकल जाने पर पुनः शीघ्र प्राप्त नहीं होता।

प्रथम सप्ताह में अपना स्थान आरक्षित करवाने वाले यात्रियों को 15% की विशेष छूट दी जाएगी। इस यात्रा का शुभ आरम्भ हम 15 जनवरी 2003 को करेंगे एवं 21 जनवरी 2003 की शाम को दस बजे तक वापिस आ जायेंगे।

सधन्यवाद।

भवदीय

डी0 एस0 लाटर

**7. विश्वास एवं प्रतिष्ठा की जानकारी वाले पत्रः-** विश्वास एवं ख्याति वह साधन है जिस के द्वारा माल आसानी से बिना नकद भुगतान के क्रय विक्रय किया जाता है। यह क्रेता एवं विक्रेता दोनों के लिये लाभकारी है। इस से क्रेता को अधिक पूंजी निवेश करने की आवश्यकता नहीं होती। विक्रेता का यह दायित्व है कि वह क्रेता की ख्याति के संबंध में, उस के चरित्र तथा व्यवहार की पूर्ण जानकारी प्राप्त कर ले। उस की आर्थिक स्थिति व प्रतिष्ठा का ज्ञान भी होना चाहिए। इन बातों की जानकारी के लिए उसे ऐसा व्यवहार करना चाहिए कि वह एक साधारण व्यवहार, व्यापारिक सम्बन्धों को और अधिक सुदृढ़ बनाने के लिए कर रहा है। उसे उन की ख्याति और प्रतिष्ठा में किसी प्रकार का सन्देह है।

एक क्रेता आप से उधार वस्तु (ट्रैक्टर) लेने के लिए पत्र लिख देता है, आप किस प्रकार से व्यावसायिक पत्र लिख कर जवाब देंगेः-

मैसी फर्ग्यूसन प्राइवेट लिमिटेड  
कृषि भवन, लखनऊ (उत्तर प्रदेश)  
दूरभाष.....

संदर्भ संख्या..... दिनांक 25.10.2002

मै. ट्रैक्टर ट्रेडिंग कम्पनी  
रानी तालाब, जीन्द (हरियाणा)

महोदय,

आप के 24 सितम्बर 2002 के पत्र के लिए आपको धन्यवाद। आप हमारे साथ उधार खाते की सुविधा चाहते हैं यह जानकर अत्यन्त प्रसन्नता हुई। हमारे साथ मधुर व्यापारिक सम्बन्धों को ध्यान में रखते हुए, हम आप को उधार व्यापार की सुविधा प्रदान करना चाहते हैं। साथ ही साथ तीन माह तक का उधार का निर्धारित समय दिया जा सकता है।

आप के विषय में हमें आप के किसी प्रकार के व्यापारिक सन्दर्भ की आवश्यकता नहीं हुई है। यद्यपि यह हमारी एकसामान्य नीति रही है कि हम सभी से उन के व्यापारिक सन्दर्भ को मंगवाते रहे हैं।

हमें इस बात को जानकर अधिक खुशी हुई है कि आप हमारी सेवाओं से पूर्ण सन्तुष्ट हैं। भविष्य में भी आप को इसीप्रकार की सेवाएं देते रहेंगे, इस बात का हमारा विश्वास करें।

सधन्यवाद।

भवदीय,

ओ.पी. कोशिक  
(प्रबन्ध निदेशक)

**8. आदेश ओर उस का परिपालन करने के लिए व्यावसायिक पत्रः-** आदेश के पत्रों का व्यवसाय में बहुत अधिक महत्वहोता है। साधारणतया सभी व्यावसायिक संगठनों के पास मुद्रित प्रपत्र होते हैं, जिन को आदेश पत्र के रूप में प्रयोग किया जाता है। कई बार दूरभाष पर आदेश प्रेषित कर के उसे पत्र द्वारा निश्चित किया जाता है। आदेश परिपालन के लिए आप को विक्रेता से माल की किश्त, स्वरूप, मात्रा, वस्तु का निश्चित रूप, रंग, आकार आदिके विषय में स्पष्ट कर देना चाहिए। आप को माल पहुंचाने के स्थान, उस की दिशा, यातायात के साधन, दिनांक आदि को भी समझना चाहिए। सामान बांधने, उस की पैकिंग करने के लिए विशेष निर्देश भी देने चाहिए। माल का बीमा आदि जानकारी लेना भी आवश्यक है। बीमा कराने के बाद माल सुरक्षित पहुंचता है और किसी प्रकार के जोखिम का भय नहीं रहता। भुगतान का प्रारूप, शर्त तथा बट्टा, छूट आदि की जानकारी भी व्यापारिक पत्रों के माध्यम से पूर्ण कर लेनी चाहिए।

**आदेश प्रेषित करने के लिए पत्रः-**

आर. मलिक एण्ड सन्स

रोहतक बाई पास रोड, जीन्द (हरियाणा)

दूरभाष : 56218

सन्दर्भ संख्या..... दिनांक 1 नवम्बर 2002

श्री जुगनू, विक्रय प्रबन्धक,

जे.जी. प्राइवेट लिमिटेड,

माडल टाऊन, रोहतक (हरियाणा)

महोदय

हम ने दूरभाष पर आप को आदेश प्रेषित किया था उस की पुष्टि हम पत्र द्वारा कर रहे हैं। आप से यह अपेक्षा करते हैं कि इस की आपूर्ति आप अति शीघ्र करेंगे। एक दर्जन इलेक्ट्रॉनिक टंकण मशीन हिन्दी डीलक्स भिजवाने का कष्ट करें। व्यावसायिक पत्रों के प्रकार व अनुरोध पत्र 65

प्रत्येक की कीमत रु. 20000/- पर व्यापारिक बट्टा 15 प्रतिशत देने का वायदा फोन पर किया था, उस का स्मरणकरना हम अपना कर्तव्य समझते हैं।

ये टंकण मशीन हमें अति शीघ्र चाहिए, हम यह समझते हैं कि आप अपने वर्तमान भण्डार से अति शीघ्र भेजने का कष्ट करेंगे।

सधन्यवाद।

भवदीय,

वजीर सिंह मलिक

(निदेशक)

**9 आदेश की स्वीकृति एवं परिपालन सम्बंधी पत्रः** यदि माल मंगवाने या भेजने का कोई भी पत्र आप को प्राप्त होता है तो आप का स्वीकृत पत्र भी उत्तर के रूप में अवश्य जाना चाहिए। व्यापारिक पत्रों में पत्र की प्राप्ति की सूचना देना बहुत आवश्यक होता है। इस से बाजार में आप की साख एवं प्रतिष्ठा बढ़ती है। यह पावती किसी मुद्रित पत्र पर भी दी जा सकती है। परन्तु इस के अलावा कितना सुन्दर प्रतीत होगा कि हम अपने हृदय के भावों को व्यक्त करते हुए, प्रेषक का आभार व्यक्त करें। यह स्मरण रखना चाहिए कि स्वीकृति, किसी भी आदेश की शर्तें, प्रतिबन्ध आदि

को वैधानिक रूप से स्वीकृति प्रदानकरती है। अतः स्वीकृति व पावती भेजने से पूर्व किसी भी आदेश को भली भांति पढ़ लेना चाहिए।

### आदेश की स्वीकृति का पत्र—

गुजरात कॉटन मिल्स लिमिटेड  
गांधी रोड, अहमदाबाद-2

दूरभाष.....

सन्दर्भ संख्या.....

दिनांक.....

मै. कपूर क्लाथ इम्पोरियम,  
कुरुक्षेत्र मार्ग, कैथल (हरियाणा)

विषय: रंगीन सूती वस्त्रा

महोदय,

हमें आप के पत्र आदेश क्रमांक.....दिनांक..... की प्राप्ति से खुशी का अनुभव हुआ। हम आज का स्वागतअपने ग्राहक के रूप में करते हैं।आपके के रंगीन सूती वस्त्रों के आदेश पत्र में लिखित मूल्यों को हम स्वीकार करते हैं। हम आप के निर्देशित मालको अगले सप्ताह माल गाड़ी द्वारा भेज रहे हैं।

हम आप के पास अपनी सूची पत्र की प्रति भेज रहे हैं। इस में विभिन्न रंग के सूती कपड़ों की किरमें हैं। यह भविष्यमें आप को रंगीन सूती कपड़ों के चयन में सहायता प्रदान करेगी। हम आशा करते हैं कि आप की स्वीकृति का परिपालन भविष्यमें पुनः हमारे और आप के मध्य व्यापारिक सम्बन्धों को न केवल बढ़ाएगा बल्कि उन्हें मधुर एवं चिर-स्मरणीय भी बनाएगा।

सधन्यवाद।

भवदीय,

कृते गुजरात कॉटन मिल्स लिमिटेड  
आर. शर्मा  
(विक्रय प्रबन्धक)

**10. व्यापारिक पत्रों की शिकायत, दावा और उन के उत्तर देने वाले पत्र:** बहुत से अवसरों पर विवश हो कर व्यवसाय में शिकायती पत्र भी लिखने पढ़ते हैं जब माल भेजने में विलम्ब होता है। मालकी आपूर्ति जब सही समय पर नहीं होती, भेजा गया माल वांछित माल के स्तर से निम्न कोटि का होता है, माल को सुरक्षितन भेजने पर उस की गुणवत्ता का नष्ट होना, नापतौल में अधिक अन्तर आने पर, जब प्रेषित माल तथा आदेशित माल में अधिक विसंगति रहती है।

जब आप इस प्रकार के पत्र के प्रारूप तैयार कर रहे होते हैं तो क्रोध व आवेग तो पूर्णतथा त्याग देना चाहिए। धैर्य, प्रभावशाली युक्तियाँ और निरन्तर अभिव्यक्ति सदैव ही कुछ प्रदान करती है। यह श्रेयस्कर होगा कि धमकाने वाली भाषा, दबाव डालने वाली शैली, आक्रोश वाले वाक्यों से बचना चाहिए। हमें विवादास्पद परिस्थितियों से भी अपने को मुक्त रखना चाहिए। ऐसे पत्रों में उपयुक्त बातों का ध्यान रख कर ही पत्र लेखन का कार्य करना चाहिए।

पत्र में गिड़गिड़ाने की शैली को त्यागना ही अच्छा रहता है। अपने व्यापारिक उद्देश्यों को किसी पर थोपने की चेष्टा नहीं करनी चाहिए। यदि पत्र लेखन, आदेश निर्गमन में कोई त्रुटि हुई है और उससे कोई बड़ा आघात नहीं लगता तो उसे सहर्ष स्वीकार कर लेना चाहिए, क्योंकि मनुष्य पूर्ण सत्य नहीं है और गलतियाँ भी मनुष्य द्वारा ही होती हैं। संयोजित या समायोजन करने वाले पत्र कुछ नहीं केवल शिकायती पत्रों का उत्तर मात्रा होते हैं। ये पत्र इस प्रकार से प्रेषित किए जाते हैं कि उपभोक्ता प्रसन्न होता है। इस से व्यापार की साख बनी रहती है।

शीघ्र उत्तर देना शिकायती मामलों में तथा व्यावसायिक मामलों में बहुत आवश्यक है। अपमानजनक एवं आक्रामक भाषा का? प्रयोग ऐसे पत्रों के लिए निषिद्ध माना गया है। इस प्रकार के शिकायती पत्रों का उत्तर भी सदैव धन्यवाद, आभार प्रदर्शन आदि? वाक्यों और शब्दों के साथ देना चाहिए। यदि आप को उचित पूछताछ के उपरान्त कुछ भी प्राप्त नहीं होता है तो यह जानना चाहिए कि किसी विशेष तथ्य को छोड़ दिया गया है या उस की अवहेलना की गई है। हमें ऐसे पत्रों में उपभोक्ता को कुछ भी आरोप नहीं लगाना चाहिए। हमें ऐसे पत्रों के माध्यम से क्षमा याचना करनी चाहिए जिस से उपभोक्ता के मन में हमारी साख अधिक बढ़ती है।

### आदेश परिपालन के विलम्ब की शिकायत:-

देवा राम पुस्तक भण्डार  
मेन बाज़ार, गोहाना (सोनीपत) हरियाणा।

दिनांक 27 अक्टूबर 2002

श्रीमान्

मैं. आशा प्रकाशन गृह  
करोल बाग,  
नई दिल्ली-110005

महोदय,

हमारे पत्र क्रमांक.....दिनांक.....के आदेशानुसार पाँच निर्देशित पुस्तकों की माँग की थी।

बड़े आश्चर्य की बात है कि आज प्रातः काल ही आप का पंजीकृत पार्सल प्राप्त हुआ है। यह आप की ओर से असह्य विलम्ब है। इस के कारण हमें बड़ी असुविधाओं का सामना करना पड़ा। हमारे उपभोक्ताओं को भी समस्या को सहन करना पड़ा।

इन पुस्तकों में से एक के दस पृष्ठ फटे हुए हैं। इस को अभी हम यहीं रख रहे हैं जिस में आप को कोई असुविधा न हो।

इस बात पर हम विशेष बल देंगे कि भविष्य में आप आदेश का शीघ्र परिपालन करें और माल भेजने से पूर्व उसे भली प्रकार देख लें।

सधन्यवाद

भवदीय,

ए.कुमार

**11. रूपया वसूली वाले व्यावसायिक पत्र:-**आज के युग में वाणिज्य एवं वणिडय के बढ़ते हुए चरणों ने अपना क्षेत्र बहुत ही विस्तृत बना लिया है। निर्माता उत्पादकों, थोक विक्रेताओं आदि के द्वारा उधार माल दे दिया जाता है। इस

लिए ऐसे अवसर पर रुपया वसूली पत्र लिखना भी आवश्यक हो जाता है। जिन उपभोक्ताओं या व्यापारियों ने समय पर रुपये की अदायगी नहीं की उन को इस बात की याद दिलाना जरूरी है। जब तक कोई विशेष परिस्थिति न हो तब तक हमें रुपया वसूली के लिए कठोर शब्दों का प्रयोग नहीं करना चाहिए। इस प्रकार के पत्र लेखन के लिए विभिन्न प्रकार की युक्तियों का प्रयोग आवश्यक है। शैली की विनम्रता इस में सहायक होती है। हम कभी-कभी अपने उपभोक्ता के क्षमा प्रार्थी होते हैं जो हमेशा एक अच्छे ग्राहक के रूप में प्राप्त होता रहा है। भुगतान भी उस की ओर से समय पर मिल रहा है।

हमें यह भी जानना चाहिए कि उपभोक्ताओं द्वारा विलम्ब से भुगतान की एक प्रवृत्ति भी बन जाती है और कभी-कभी वह समय का विस्तार चाहते हैं कि वे विलम्ब से भुगतान करें। इस प्रकार की समस्याओं के समाधान में अनेक प्रकार की पत्र लेखन कलाएँ प्रयुक्त की जा सकती हैं। हमें सदैव इस प्रकार के पत्र लिखने चाहिए जिस से व्यापारिक सम्बन्धों में किसी प्रकार का आघात न लगे। ऐसे पत्र इस युक्ति से लिखने चाहिए कि अपना कार्य पूर्ण हो जाए। और प्रतिपक्ष को भी किसी प्रकार का कष्ट अनुभव न हो।

रुपया वसूली पत्र:-

संगम स्विस रिफिल प्राइवेट लिमिटेड  
बान्द्रा, बम्बई-57

दूरभाष.....

संदर्भ संख्या..... दिनांक.....

मैं. किम डीलर्स,  
दरिया गंज, दिल्ली-110002

महोदय,

हम आप का ध्यान इस ओर आकर्षित कर रहे हैं कि लगभग रु. 10,000/- का उधार आप की तरफ गत चार माह से चल रहा है। इस के लिए आप को 2000 शार्प रिफिल के पैकेट भेजे गए थे।

आज कल हम कर्जे में चल रहे हैं ऐसे अवसर पर हमें आप कुछ रुपयों का चैक भिजवा सकेंगे तो हम आपके आभारी होंगे। यद्यपि आप से मांग करते हुए हमें लज्जा का अनुभव हो रहा है।

सधन्यवाद।

भवदीय,

राकेश शर्मा  
कृते संगम स्विस रिफिल  
प्राइवेट लिमिटेड  
(प्रबन्धक निदेशक)

**12. बैंकों के साथ पत्राचार:-** वर्तमान व्यवसाय में बैंकों की भूमिका असंदिग्ध है बैंकों द्वारा व्यापारिक क्षेत्रा में बहुमुखी सेवाएं प्रदान की गई हैं। बैंकों से व्यापारी ऋण, अनुदान आदि लेते हैं साथ ही साथ उन में से चैक द्वारा रुपया निकालने व जमा करवाने की सुविधाएँ भी मिलती हैं। व्यापार को सुचारु रूप से चलाने के लिए बैंक बड़ी-बड़ी फर्मों व कम्पनियों को अतिरिक्त भुगतान की सुविधा भी प्रदान करता है। अनेक प्रकार की सुविधाएँ भी व्यावसायिक मामलों में बैंकों द्वारा दी जाती हैं। विदेशी विनिमय का कार्य भी बैंकों द्वारा ही किया जाता है। यद्यपि

बैंकों के साथ पत्राचार में वे सभी पत्र आते हैं जो बैंक सम्बन्धी कार्यों के पत्र लिखे जाते हैं। फिर भी पत्रलेखन कला सदैव एक उपभोक्ता की साख का निर्धारण करती है। ये पत्र भी विनम्रता से परिपूर्ण एवं स्पष्ट लिखने चाहिए।

संक्षेप में हम कह सकते हैं व्यापारिक पत्रों के विषय में भिन्नता होते हुये भी कुछ बातें सामान्य होती हैं। पत्र का आरम्भ करना, विषय लिखना, अभिसूचक शब्दों का प्रयोग करना। अन्त में धन्यवाद करना आदि सामान्य बातें होती हैं जिन का प्रयोग व्यावसायिक पत्रों में किया जाता है।

### निवेदन पत्र:

निवेदन पत्रों का मुख्य उद्देश्य सहयोग प्राप्त करना होता है इसलिए निवेदन पत्र में स्नेहपूर्ण या मैत्रीपूर्ण शैली अपनानी चाहिए। निवेदन पत्र अर्थात् निवेदन कई परिस्थितियों में किया जाता है जैसे आदेश देने के लिए, उधार प्राप्त करने के लिए, समय पर माल न भेज पाने के लिए। निवेदन को सही ठहराने के लिए विस्तृत रूप से तर्क देने चाहिए तभी प्राप्तकर्ता उस को सही मानेगा। अन्यथा किया गया निवेदन नकली प्रतीत होगा। आवश्यक कार्यवाही तथा नियत तिथि के लिए प्रार्थना करते हुए पत्र का अन्त विनम्रतापूर्वक करें।

### निवेदन पत्र लिखने की कला:

निवेदन पत्र व्यवसाय में बहुत अधिक महत्व रखते हैं। निवेदन में अपार शक्ति होती है। Sorry, Thank you, Please शब्दों का प्रयोग हम अपने दैनिक जीवन में आसानी से कर लेते हैं क्योंकि इन की महत्ता बहुत अधिक होती है। अगर सही समय पर, सही प्रकार से हम इन शब्दों का प्रयोग करना सीख जाये तो बहुत सी छोटी-छाटी समस्याएँ आसानी से एक समय में खत्म कर सकते हैं। किसी व्यक्ति विशेष की प्रशंसा करना, उस की बात को सही ठहराना, उस के निर्णयों को बुद्धिमत्ता की संज्ञा देना, उस के व्यक्तित्व में निखार लाते हैं। प्रशंसा में कहे गए थोड़े से शब्द ही बहुत बड़े व्याख्यान के समान कार्य करते हैं।

इसी प्रकार से व्यवसाय में निवेदन पत्र भी ग्राहकों के साथ जादू जैसा काम करते हैं। विनम्र प्रार्थना का ज्ञान निवेदन पत्र लिखने वाले के लिए जानना जरुरी है। जब आप प्रत्यक्ष प्रार्थना लिख रहे हैं तो अहंकारपूर्ण जटिल शब्दों का प्रयोग नहीं करना चाहिए।

### निवेदन पत्र की योजना बनाना:

छोटे से छोटा कार्य और बड़े से बड़ा कार्य योजनाबद्ध तरीके से ही हो सकते हैं। निवेदन पत्र भी योजना बना कर ही लिखने चाहिए। योजना बनाते समय दो बातें महत्वपूर्ण होती हैं:—

(1) निवेदन पत्र का प्रारम्भ।

(2) निवेदन पत्र का मध्य भाग।

**1. निवेदन पत्र का प्रारम्भ:—** निवेदन पत्र की शुरु आत ही निवेदन के शब्दों से की जानी चाहिए। प्रत्यक्ष प्रार्थना को सही तरीके से व्यवस्थित करने के लिए पहले एक या दो वाक्यों में बताना होगा कि आप क्या चाहते हैं उस के बाद प्रार्थना को विस्तारपूर्वक लिख सकते हैं। प्रत्यक्ष निवेदन इस प्रकार से लिखा जाए कि पाठक को आसानी से समझ आ जाए और वह उस का गलत अर्थ न निकाल ले। विनम्र बन कर कुछ कहेंगे, लिखेंगे तो अनुभव होगा कि श्रोता आप की बात को मान रहे हैं।

**2. निवेदन पत्र का मध्य भाग:—** मध्य भाग में क्रम से जो जानना चाहें पूछ सकते हैं। लेकिन ध्यान रखना चाहिए कि वे प्रश्न हमारी शुरु में की गई प्रार्थना से सम्बन्ध रखते हों।

**निवेदन पत्रों का उद्देश्य:— निवेदन पत्रों के बहुत से उद्देश्य होते हैं जिन में से मुख्य निम्नलिखित हैं:—**

1. माल मंगवाने का आदेश देना।
2. प्रतिष्ठा की जानकारी प्राप्त करना।
3. रुपया वसूलने के लिए पत्र लिखना।
4. व्यावसायिक पत्रों की शिकायतें दूर करना।
5. दावा व समायोजन करना।

**निवेदनों पत्रों के प्रकार:— निवेदन पत्र मुख्यता निम्नलिखित प्रकार के होते हैं—**

1. वस्तु की मांग के लिए निवेदन पत्र।
2. प्रतिक्रिया जानने के लिए निवेदन पत्र।
3. अन्य व्यावसायिक संगठनों को निवेदन पत्र।
4. ग्राहकों के लिए निवेदन पत्र।
5. दावे और समायोजन के लिए निवेदन पत्र
6. उधार के लिए निवेदन पत्र।

निवेदन पत्रों की व्याख्या पहले ही, पत्रों के प्रकार में उदाहरण सहित बताई जा चुकी है। विद्यार्थियों की सुविधा के लिए संक्षेप में निवेदन पत्रों के मुख्य विषयों के बारे में प्रस्तुतीकरण निम्नलिखित प्रकार से हैं:—

- 1. वस्तु की मांग के लिए निवेदन पत्र:—** व्यवसाय में विभिन्न प्रकार का माल मंगवाना पड़ता है। फिर उस निर्मित वस्तु को बेचना होता है। अतः दोनों ही अवस्थाओं में पत्र में निवेदन के शब्दों का प्रयोग किया जाता है।
- 2. प्रतिक्रिया जानने के लिए:—** व्यवसाय में जो भी पत्र लिखा जाता है उस की प्रतिक्रिया जानना बहुत जरूरी हो जाता है। कई बार जब प्रतिक्रिया प्राप्त नहीं होती तो उस को प्राप्त करने के लिए भी निवेदन करने वाले पत्र लिखने पड़ते हैं।
- 3. अन्य व्यवसायिक संगठनों को निवेदन पत्र:—** कई प्रकार के व्यावसायिक संगठनों को विभिन्न कार्य हेतु, निवेदन वाले? पत्र लिखने पड़ते हैं।
- 4. ग्राहकों के लिए निवेदन पत्र:—** ग्राहक ही व्यवसाय के अन्नदाता होते हैं। ग्राहक हमारे लिए पूजनीय हैं, वास्तव में सही है। आज के प्रतिस्पर्धा युग में ग्राहकों के भी कई प्रकार के निवेदन किए जाते हैं।
- 5. दावे और समायोजन के लिए पत्र:—** विभिन्न प्रकार के दावे और समायोजन करने के लिए, विभिन्न व्यावसायिक संगठनों, व्यापारियों व ग्राहकों को निवेदन वाले पत्र लिखने होते हैं।
- 6. उधार के लिए निवेदन पत्र:—** बहुत ही प्रसिद्ध कहावत है कि देना हाथ होता है लेना नहीं। व्यवसाय में जब कोई वस्तु बेच दी जाती है तो अन्य व्यक्ति या संस्था उस वस्तु की मालिक बन जाती है। ऐसे में निवेदन प्रेषित कर के ही उधार निकाला जा सकता है।



**लघु उत्तर वाले प्रश्न**

1. व्यावसायिक पत्र क्या होते हैं?
2. व्यावसायिक पत्र की आधारभूत अवधारणाओं का उल्लेख करो।
3. व्यावसायिक पत्र का रूपकैसा होना चाहिए?
4. स्मृति पत्र से आप क्या समझते हैं?
5. व्यावसायिक पत्रों के विभिन्न प्रारूपों का नाम बताएं।
6. संशोधित ब्लॉक वाले पत्र क्या होते हैं?
7. पत्र और स्मृति पत्र में क्या समानता होती है?

**दीर्घ उत्तर वाले प्रश्न**

1. व्यावसायिक पत्रों के विभिन्न प्रकारों अथवा रूपों का उदहारण सहित वर्णन करो।
2. व्यावसायिक पत्रों में प्रयोग होने वाली विषय सामग्री का वर्णन करो। उसको प्रभावित करने वाले विभिन्न तत्वों कौन से होते हैं?
3. व्यावसायिक पत्र से आप क्या समझते हैं? एक प्रभावशाली व्यावसायिक पत्र के विभिन्न भागों का वर्णन करो।
4. एक प्रभावशाली व्यावसायिक पत्र कैसे लिखा जाता है? उदहारण सहित व्याख्या करो।
5. एक व्यावसायिक पत्रके सभी भागों की उदहारण सहित व्याख्या करें।
6. मीमो क्या होते हैं? इसके प्रारूप की विशेषताओं सहित व्याख्या करो।
7. ज्ञापन पत्र क्या होते हैं? एक अच्छे ज्ञापन पत्रलिखने के लिए आवश्यक शर्तें बताओ।
8. व्यावसायिक पत्र की प्रत्यक्ष तथा अप्रत्यक्ष विधि विस्तार से बताओ।