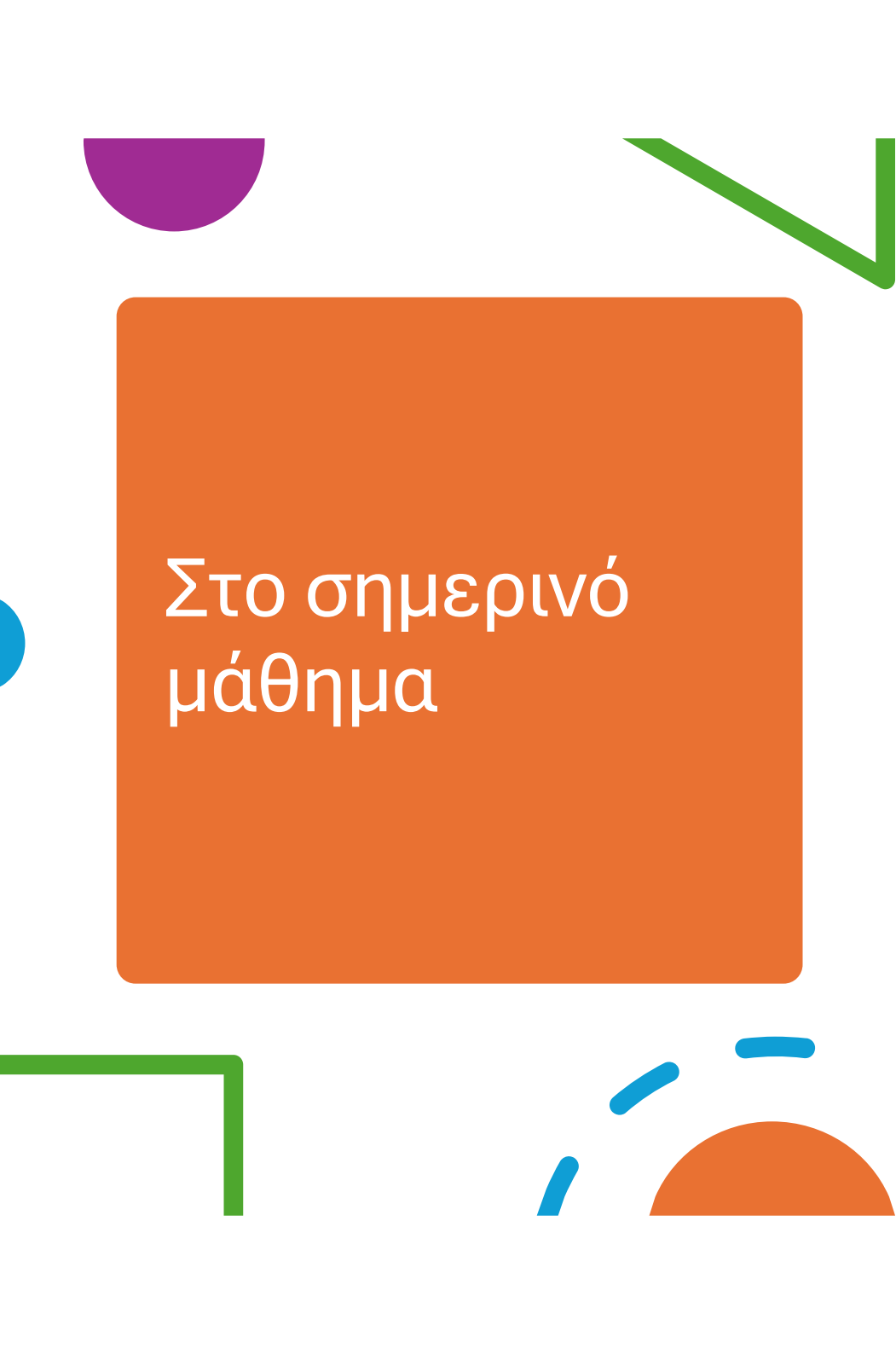


Σύγχρονο Περιβάλλον Γραφείου





Στο σημερινό μάθημα

- Έννοια και σημασία της εμπορικής αλληλογραφίας
- Διακρίσεις της εμπορικής αλληλογραφίας
- Μέσα διεξαγωγής της εμπορικής αλληλογραφίας

Τι είναι Εμπορική Αλληλογραφία;

Η **εμπορική αλληλογραφία** (commercial correspondence) είναι κάθε μορφή επικοινωνίας που πραγματοποιείται **ανάμεσα σε επιχειρήσεις, ή μεταξύ επιχειρήσεων και πελατών, προμηθευτών, κρατικών υπηρεσιών**, με σκοπό την **πραγματοποίηση ή υποστήριξη εμπορικών συναλλαγών**.

Δεν αφορά μόνο την ανταλλαγή προϊόντων ή υπηρεσιών, αλλά και κάθε διαδικασία που σχετίζεται με τη **λειτουργία, οργάνωση και εξέλιξη** της επιχείρησης.

Σύμφωνα με τον Εμπορικό Νόμο (Άρθρο 1), για να χαρακτηριστεί μια αλληλογραφία εμπορική, πρέπει:

- Να υπάρχει **συναλλαγή** (εμπορική πράξη),
- Ο συντάκτης να έχει **εμπορική ιδιότητα** (να ασκεί το εμπόριο ως κύριο επάγγελμα).



Παραδείγματα Εμπορικής Αλληλογραφίας:

Αιτήματα για
προσφορές.

Παραγγελίες
προϊόντων.

Διακανονισμοί
πληρωμών.

Επιστολές για
συνεργασίες ή
διακοπές
συνεργασίας.

Καταγγελίες,
συστάσεις,
ευχαριστήριες
επιστολές.

Ενημερώσεις
προς δημόσιες
αρχές (π.χ. ΔΟΥ,
Επιμελητήρια).

Μέσα και Μορφές Σήμερα

Η εμπορική αλληλογραφία σήμερα **δεν περιορίζεται μόνο στο χαρτί!**
Χρησιμοποιούνται πολλά **σύγχρονα μέσα επικοινωνίας**, όπως:

Οι επιχειρήσεις χρησιμοποιούν πλέον **CRM** συστήματα, **αυτοματισμούς**, και **πλατφόρμες επικοινωνίας** (π.χ. Slack, Teams, Zoho, Mailchimp) για πιο γρήγορη και αποτελεσματική εμπορική αλληλογραφία.

Παραδοσιακά Μέσα	Σύγχρονα Μέσα
Επιστολές	E-mail
Φαξ	Web forms
Δελτία αποστολής	Live chat με πελάτες
Συμβόλαια σε έντυπη μορφή	Ηλεκτρονικές υπογραφές (e-signatures)

Γιατί είναι τόσο σημαντική;





Η εμπορική αλληλογραφία:

πρέπει να είναι **σαφής, ευγενική, επαγγελματική,**

να χρησιμοποιεί σωστό **επιχειρηματικό ύφος** (όχι φιλικό ή προσωπικό),

να διαμορφώνεται με **σωστή γλώσσα, ορθογραφία και σύνταξη,**

να **τηρείται** (αρχειοθετείται) για μελλοντική χρήση.

Παραδείγματα: Καλή
& κακή εκδοχή

Παράδειγμα 1 — Αίτημα για προσφορά

Θέλω να μου πείτε πόσο
κάνει 100 τεμ. χαρτί A4. Αν
είναι καλή η τιμή, μπορεί και
να πάρω. Στείλτε μου και
τιμές για άλλα πράγματα.

Ευχαριστώ,
Νίκος

Θέμα: Αίτημα για Προσφορά – Χαρτί A4
Αξιότιμοι κύριοι,

Παρακαλώ να μας αποστείλετε
προσφορά για 100 τεμάχια χαρτί A4
(80gr), καθώς και για άλλα σχετικά είδη
γραφικής ύλης που διαθέτετε.

Θα εκτιμούσαμε να γνωρίζουμε και τον
χρόνο παράδοσης και τους όρους
πληρωμής.

Με εκτίμηση,

Νίκος Παπαδόπουλος
Υπεύθυνος Αγορών
Εταιρεία Παπαδόπουλος Α.Ε.

Παράδειγμα 2 — Ακύρωση παραγγελίας

Τελικά δεν θα πάρουμε αυτά που είχαμε πει. Βρήκαμε αλλού. Δεν πειράζει, την επόμενη φορά.

Εντάξει;

Θέμα: Ακύρωση Παραγγελίας

Αξιότιμοι κύριοι,

Σας ευχαριστούμε για την προσφορά σας. Θα θέλαμε να σας ενημερώσουμε ότι τελικά δεν θα προχωρήσουμε με την παραγγελία των προϊόντων, καθώς επιλέξαμε άλλη λύση για την κάλυψη των αναγκών μας.

Ελπίζουμε σε μελλοντική συνεργασία.

Με εκτίμηση,

Μαρία Δημητρίου
Εταιρεία ΔΗΜΗΤΡΙΟΥ ΕΠΕ

Παράδειγμα 3 — Υπενθύμιση πληρωμής

- Έχουμε βαρεθεί να περιμένουμε την πληρωμή σας. Πληρώστε επιτέλους! Δεν μπορούμε να συνεχίσουμε έτσι!

Θέμα: Υπενθύμιση Εκκρεμότητας
Πληρωμής

Αξιότιμοι κύριοι,

Σύμφωνα με το τιμολόγιο αρ.
457/2025, υπάρχει ένα ανεξόφλητο
υπόλοιπο ύψους 530€.

Παρακαλούμε για την τακτοποίηση της
οφειλής έως την Παρασκευή 16/5. Σε
περίπτωση που έχει ήδη εξοφληθεί,
αγνοήστε την παρούσα επιστολή.

Παραμένουμε στη διάθεσή σας για
οποιαδήποτε διευκρίνιση.

Με εκτίμηση,

Γιώργος Λάμπρου
Τμήμα Λογιστηρίου
Εμπορική Α.Ε.