

### Ügyintéző levél

Levelet<sup>1</sup> kézzel nem nagyon írunk már, de elektronikus leveleket, emaileket annál inkább. Az ügyintéző emailek írását hétköznapi és munkahelyi szituációk sora követeli meg tőlünk. Az ilyen élethelyzetekben legtöbbször a saját jól felfogott érdekünk, hogy ne hátráljunk meg, és azonnal, pontosan és célratörően fogalmazzuk meg egy levélben az éppen aktuálisan elérni kívánt céljainkat.

Éppen ez a mindennapi aktualitás talán a legfontosabb indoka, amiért ez a szövegtípus olyan sok nyelvvizsga feladatai közt megtalálható, mintapéldája az életszerű vizsgafeladatnak.



### Mitől ügyintéző az a levél?

Az elnevezésben az „ügyintéző” szó a kulcs. A levél írójának minden esetben valamilyen célja, szándéka van a szöveggel: információt kér, panasszal él, információt ad, ajánl vagy támogat valamit vagy valakit, jelentkezik egy állásra, elnézést kér, bemutatkozik, stb. A kommunikáció szempontjából az egész levélben ez a cél, szándék a legfontosabb. A feladatmegoldás sikeressége, az elérni kívánt szándék megvalósulása a vizsgadolgozók értékelése során az adható pontszámok magas hányadát teszi ki, az Euroexam vizsgáknál például az összes adható pont 40%-át.

Az elvárt szövegek terjedelme a vizsgán viszonylag korlátozott, ami a valós élethelyzetre is igaz. Egy ügyintéző email nem leíró vagy elbeszélő, hanem erősen célorientált szöveg. Röviden, pontosan és a célközönség vagy olvasó személyének, pozíciójának megfelelő stílusban próbáld megfogalmazni a tartalmat, háttérrel és az indokokat, ha azt akard, hogy a címzett elolvassa, megértse, és az általad leírtak szerint reagáljon, akár egy válasszal, akár egy intézkedéssel.

Az ügyintéző levelek, emailek felépítése nagyjából megegyezik, miközben a tartalom és a nyelvezet változhat.

### Nyitó bekezdés

Az elérni kívánt cél pontos megfogalmazása (pl. panasz rögzítése, jelentkezés, ajánlás, információkérés) mellett mindig utalnod kell arra a forrásra, dologra, hirdetésre, stb. ami alapján a levél címzettje be tudja azonosítani az ügyet.

A vizsgázók gyakran kérdezik, hogy kell-e fejléccet létrehozni címmel és feladóval. A válasz – legalábbis az Euroexam vizsgák esetében – rövid és egyértelmű: nem. Itt és most mindenkit megnyugtathatunk, hogy az értékelés alapjául szolgáló szöveg a „Dear...” vagy „Liebe(r)...” vagy „Sehr geehrte(r)...” megszólításokkal kezdődik.

### Részletezés (2-3 bekezdés)

A témától, az ügytől és az elérni kívánt céltól függően itt indokolsz, magyarázatot adsz, pontosítasz, vagyis kifejted mindazokat a részleteket, amit a címzettnak meg kell ismernie ahhoz, hogy reagálhasson. Nagyon lényeges, hogy ne merülj el felesleges személyes élménybeszámolókból, például egy panaszos levélben nem kell minden indok, ügy elmagyarázásakor egyenként visszautalni egy ígéretes hirdetés meg nem valósult pontjaira. Itt is az a legfontosabb szempont, hogy röviden, célirányosan fogalmazzunk.

Tipikus vizsgázoói megközelítésnek nevezhető, amikor a feladatlírásban kapott összes információt külön-külön bekezdésekben dolgozza fel a szöveg írója. Ennek eredménye az lesz, hogy a levél 6-7 paragrafusra oszlik, ami furcsán is néz ki, tartalmilag pedig szétforgácsolja a rövid szöveg összefüggéseit.

A szerkesztésnél tehát ügyelj arra, hogy a részletezésben – a terjedelmi korlátokat figyelembe véve – 2 vagy 3 bekezdésben fejtss ki a mondanivalódat, logikusan egymás mellé helyezve az azonos vagy hasonló témákra vonatkozókat. Ebben segítségedre lesznek a jól megválasztott szövegkohéziós szavak és kifejezések is (pl. angol: „Equally important is...”, „As an illustration of...”; német: „Ebenso wichtig ist/sind...”, „beispielsweise”), amelyek a bekezdéseken belül és kívül segítenek abban, hogy világosan megmutasd a témák, indokok egymáshoz való viszonyát.

Még egy szerkesztési és egyben nyelvi témára fel kell hívni a figyelmet. Az ügyintéző levelek gyakran teszik szükségessé, hogy írjuk kérdést intézzünk a címzetthez, akár többet is. Ilyen helyzetekben törekedj arra, hogy a kérdéseket ne szerkesztetlenül dobáld egymásra, mert az email olvasója ezzel egy stílustalan és elég udvariatlan letámadás célpontjának fogja érezni magát. Sokkal hatásosabb, ha csak a legfontosabb kérdéseket teszed fel, és azokat is udvarias,

<sup>1</sup> Manapság egy ügyintéző levél szinte kizárólag emailt jelent, ennek ellenére a vizsgatippjeinkben az egyszerűség és a nyelvi kezelhetőség érdekében a „levél” szót használjuk, de ez alatt elsősorban emailt értünk.

függő beszédben megfogalmazott mondatokba elrejtve szerkesztetted a bekezdések szövegébe (pl. „~~Bérelhetem a szobát csak 3 hónapra?~~” helyett: „*Érdekelne, önök vajon elfogadhatónak tartanák, ha csak 3 hónapra bérelném ki a szobát.*”).

## Zárás

Ez a bekezdés nem arra szolgál, hogy elbúcsúzz a címzettől, hanem arra, hogy lezárd az ügyintézését, jelezd az olvasónak, hogy mit is vársz tőle (ld. a példákat):

- egy panaszlevélben rögzíted, hogy mit vársz el kompenzációként;
- egy információkérő levélben pontosítod, hogy mikorra és milyen formában várod az információkat;
- egy ajánló vagy támogató levélben kifejezed reményedet, hogy a fentiekben bemutatott érveid elégségesek lesznek a pozitív elbíráláshoz, stb.

Csak ezután következik a valódi búcsúzás, akkor is, ha ez csak egyetlen rövid mondatot tartalmaz, ami lehet része az egyetlen záró bekezdésnek, vagy külön bekezdésben is állhat.

## Az ügyintéző levél nyelvezete

Minden ügyintéző levélre igaz – akár általános, akár üzleti témájú –, hogy meg kell felelnie a formális, udvarias, valamennyire távolságtartó kommunikáció szabályainak, függetlenül attól, hogy ismerjük-e személyesen a címzettet, vagy nem. Be kell tartani a formai elvárásokat, a megfelelő megszólítást és elköszönést, továbbá alapszabály pl. angolban, hogy összevont alakok nem fordulhatnak elő (pl. „...~~don't~~...”), a németben pedig elvárt a magázás. További fontos jellemzője ezeknek a leveleknek, hogy ne legyenek túlságosan személyesek, érzelmeiktől túlfűtöttek, és kerüljék a mélységes felháborodást tükröző kijelentéseket (pl. egy panaszos levélben). Az indulatos vagy a helyzetnek nem megfelelő stílusban írott levelek gyakran végzik a papírkosárban, így céljukat nem érhetik el.

## Ügyintéző levél írása üzleti nyelvvizsgákban

Az általános és az üzleti környezetben írt hivatalos levelek közt elsősorban a témát és a szókincset illetően lehet különbség. Vagyis az üzleti közeg ugyanazokat a szerkesztési elveket, ugyanazt a formális stílust követeli meg. A már említett szókincsbeli eltérés mellett, funkciójában vagy az elérni kívánt célokban különbözhet egy üzleti vizsgán elvárt levél egy általános vizsga levelétől (pl. egy referenciákat kérő, vagy egy álláskeresőt elutasító email sokkal inkább egy üzleti közegben fordulhat elő).

## Hasznos linkek

Az alábbi oldalakon további tippek és mintaszövegek találhatóak általános és üzleti témákban egyaránt:

Angol: [www.bestsampleresume.com](http://www.bestsampleresume.com), [workawesome.com](http://workawesome.com) Német: [www.deutschepost.de](http://www.deutschepost.de)

## Az ügyintéző levél gyakorlása az Euroexam ingyenes online tanfolyamán

A csak regisztrációt igénylő, ingyenes [angol B2-es tanfolyamban](#) 2 gyakorló feladatsor is található az ügyintéző levél szövegtípusra (a 3. és 4. hét feladatai közt: egy kissé rendhagyó *Letter of Application* és egy *Letter of Complaint*). A [német B2-es online tanfolyamban](#) kétféle félhivatalos levéllel foglalkozunk, a reklamációval és a bocsánatkérő levéllel.

## Formai elvárások az Euroexam íráskészséget mérő vizsgáin

Szöveg ajánlott hossza: B2 angol – 100-120 szó; B2 német – 80-100 szó / C1 angol – kb. 200 szó; C1 német – 150-180 szó.

## Szótárhasználat az Euroexam íráskészséget mérő vizsgáján

A szövegalkotásnál megengedett a szótárhasználat. Mégis azt javasoljuk, hogy az adott szöveg végiggondolása és megírása során elsősorban saját, aktív szókincsedet és nyelvtani ismereteidet aktivizáld. A nem kevés időt igénylő szótárhasználathoz csak akkor fordulj, ha olyan kulcsszóra, kifejezésre van szükséged, amely nélkül tényleg nem tudnád kifejezni a gondolataidat. Emellett a szótár segítségére lehet a már kész levél ellenőrzésénél is.