

## İŞ YAZILARI

İş yazıları (iş mektupları), kişiler ile kurumlar ya da kurumların birbirleri ile yapmış oldukları işler ile ilgili yazmış oldukları yazıların tamamıdır. Bu yazıların konuları ne olursa olsun, mutlaka ya bir iş ya da bir hizmet söz konusudur. Bu bir bilgi isteme, bilgi verme, şikâyet, sipariş verme-alma, satış, borç verme-alma gibi konularda olabilir.

İş yazıları yazılırken, okuyanın anlayabileceği bir üslûp kullanılmalı, anlaşmazlığa yol açmayacak şekilde açık ve anlaşılır bir dil kullanılmalıdır. Bununla birlikte yazı yazılırken mutlaka belli standartlara uyulmalıdır.

### İş Yazılarında Şekil Kurallar

İş yazıları şekil itibarıyla resmi yazılardan çok fazla ayrıcalık göstermezler. İş yazılarında, anlatımın etkinliği ve kusursuzluğu yanında mektubun şekil yönünden de çarpıcı olması büyük önem taşır.

İş yazılarında uyulması gereken ana bölümleri genel olarak şu şekilde sıralayabiliriz:

**1)Başlık:** Gönderen kuruluşun adının, adresinin, ambleminin ve bunun gibi kuruluşa özgü işaretlerin yer aldığı bölümdür. Ayrıca başlıkta, kuruluşun yasal adı, telefon / faks numarası ve e-mail (e-posta) adresi de gösterilmelidir. Başlık bölümünün akılda kalıcı şekilde dizayn edilmesi, okuyucunun aklında kalması açısından da önemli bir ayrıntıdır.

**2)Sayı:** Sayı, kurumun dosya tasnif sistemine göre verilen kayıt ve dosya numarasıdır. Başlık bölümünden 2 satır alttan, sola yaslı olarak yazılır.

**3)Tarih:** Başlık bölümünden 2 satır alttan sağa yaslı olarak, sayının hizasında yazılır. Tarih bölümünde sırasıyla mektubun yazıldığı il, ayın hangi günü olduğu (rakamla) ve ay (yazıyla ve kısaltma olmaksızın) belirtilir. İl adından sonra virgöl konulur.

**4) Adres:** Konu satırından sonra mektubun uzunluğuna göre 3 ile 15 satır aşağıdan sola yaslı olarak yazılır.

**5)Hitap:** Mektubun yazıldığı kişi veya kuruluşa hitap etmek için kullanılan kelimelerdir. Hitap bölümü adresten sonra 3 satır alttan, sola yaslı olarak yazılır ve hitaptan sonra virgöl konulur.

Hitap kişiye özel ise; “Sayın” kelimesinden sonra soyadı yazılır. Hitap eğer genel ise; kişi adı belirtilmeden “Sayın Müşterimiz”, “Sayın Üyelerimiz”,.. gibi genel ifadeler kullanılır.

**6)Paragraf:** Metin içinde yer alan, belli düşünceleri belirten küçük bölümlerdir. Paragrafın ilk satırına 1,25 cm boşluk bırakılarak başlanır. Diğer satırlar ise, sola yaslı olarak yazılır. Paragraflar arasında ise; iki satır boşluk bırakılır.

**7)Metin:** Metin, anlatılmak ya da aktarılmak istenen konuyu açıklayan paragrafların tümünden oluşur. Metin bölümü, hitaptan sonra 2 satır aşağıdan başlar.

**8)Saygı İfadesi:** Metnin bitiminden sonra saygı sunmak için yazılan kelimelerdir. Saygı ifadesi, metinden 2 satır aşağıdan yazılır.

**9)İmza:** İmza bölümü, saygı kelimesinden 2 satır sonra yazılır. İş mektuplarında iki tür imza bölümü vardır. Birincisi blok imza; imza bölümünün satırları saygı kelimesinin hizasından başlanarak yazılır. İkincisi ise ortalama imza; imza kısmının bütün satırları saygı kelimesine göre ortalanarak yazılır.

|   |   |
|---|---|
| Saygılarımla,<br>ÇINAR HOLDİNG<br>Genel Müdür<br><br>İmza<br><br>Ahmet Yılmaz | Saygılarımla,<br>ÇINAR HOLDİNG<br>Genel Müdür<br><br>İmza<br><br>Ahmet Yılmaz |
|---|---|

**10) Paraf:** Paraf, yazıyı imzalayacak olan ile yazıyı hazırlayanın ad ve soyadlarının ilk harflerinden meydana gelir. Büyük harflerle yazılır ve arasına (/) işareti konulur. Sayfanın sol alt köşesine, sola yaslı olarak yazılır. Paraf yazarken, yazıyı imzalayacak olan kişinin ad-soyadının baş harflerinin önce, hazırlayanın ad-soyadının baş harflerinin ise sonra yazılması gerekir.

### Örnek: İş Mektuplarında Hitap, Paragraf, Metin, İmza ve Paraf Örneği

|   |  |
|---|--|
| Sayın Ahmet Tan,<br><br>İlgi yazınızda sipariş ettiğiniz ürünler 15/04/2014 tarihinde gönderilmiştir.<br><br>Gönderilen ürünlerin ..... | Saygılarımla,<br><br>GÜMÜŞ HOLDİNG<br>Satış Müdürü<br>İmza<br>Bora Gökkaya |
|---|--|

BG/MÇ



Yazıyı hazırlayan (Mehmet Çınar)

Yazıyı imzalayan(Bora Gökkaya)

## İŞ YAZILARI (MEKTUPLARI) ÇEŞİTLERİ

İş yazıları iletilmek istenen mesajın türüne göre genel olarak 12 grupta incelenebilir:

- |                                  |  |
|----------------------------------|--|
| 1)Sirküler                       | 7)Alındığını Bildirme ve Teşekkür Mektupları |
| 2)Basılı Reklâm Mektupları       | 8)Tekit (Pekiştirme) Mektupları              |
| 3)Satış Mektupları               | 9)Teyit (Doğrulama) Mektupları               |
| 4)İstek Mektupları               | 10)Kredi Mektupları                          |
| 5)İş İsteme (Başvuru) Mektupları | 11)Tahsilât ve Ödemeleri Takip Mektupları    |
| 6)Sipariş Mektupları             | 12)Red / Kabul Mektupları                    |

**1)Sirküler:** İşletmelerin kendi iç bünyesinde herhangi bir konuda olan yenilik ve değişikliklerin (adres, telefon değişikliği, unvan ve yetkilerde değişiklik olması, kuruluştaki yeni bir birim açılması, işleyiş alanının genişlemesi, kapatma, devretme, şube açma, atama, terfi gibi) ilgililere (bağlı olduğu resmi kuruluş, müşteriler, çalışanlar, personel, taşra şubeleri, ticari ilişkilerde bulunduğu kuruluşlar vb.) duyurulması amacıyla yazılan mektuplara “sirküler” denir. Sayın Polat, Sayın Can gibi hitap edilerek tek tek kişilere gönderilir. İlan yoluyla bildirilecek olursa sirküler değil ilândır. Genellikle sirküler bir- iki sayfayı geçmez ve aynı tarihte ilgililere postalanırsa uygulamada farklılıklar olmaz.

### Örnek: Sirküler Örneği

|   |            |
|---|------------|
| Sayın Gül,  | 01.01.2014 |
| Size şirketimizin personel müdürü sayın Osman Sarıkaya' nın 28 Aralık 2014 tarihinde emekli olduğunu ve imza yetkisinin kalmadığını bildirmek istiyoruz.  |            |
| Yetkili imzalar listesinden sayın Sarıkaya' nın isminin silinmesini, onun yerine ekte imza örneği bulunan sayın Ebru Kılıç' ın yazılmasını ve yetkili kılındığının işaretlenmesini rica ederiz. |            |
| Saygılarımızla,   |            |
| ÖNDER HOLDİNG   |            |
| Ek 1. İmza sirküsü  |            |

**2)Basılı Reklâm Mektupları:** Mal ve hizmeti tanıtmak amacıyla hazırlanan mektuplardır. Basılı reklâm mektupları yeterli miktarda çoğaltılır, daha sonra müşterilere ve müşteri adaylarına gönderilir. Bu tür mektuplarda gönderilen kişinin adı bulunmaz; bu durumuyla genel mektup özelliği taşır.

Basılı reklâm mektupları; bir mal ve hizmeti halka tanıtmak, beğendirip satın alınmalarını sağlamak amacıyla oluşturulur. Mal ve hizmetin tanıtımı vardır ve benzerlerinden farklı olan özelliklerinden bahsedilir. Mektubun şekli ve içeriği dikkat çekecek şekilde olmalıdır. Bu tür mektupların belli bir şekli yoktur. Mektubun şekli ve niteliği tamamen hazırlayana aittir. Mektubun kaliteli kağıda yazılması, renkli basılması, çizelge, fotoğraf ve benzeri ayrıntıların eklenmesi çekiciliği artırır.

**3) Satış Mektupları:** Satış mektupları, belli bir malı veya hizmeti satmak amacıyla yazılan mektuplardır. Satış mektuplarının hazırlanması özen ve dikkat gerektirdiğinden zaman alıcı ve yüksek maliyetlidir. Bu nedenle satış mektupları miktar olarak çok veya değer olarak yüksek mal ve hizmetlerin satılması söz konusu olduğunda hazırlanır.

Satış mektubu yazmanın, etkili bir mektubun anlatım özellikleri dışında önerilecek bir kuralı yoktur. Fakat başarılı bir satış mektubunun bazı ortak özellikleri vardır. Bunlar:

**a)Dikkat Çekme:** Dikkat çekmenin çeşitli yolları vardır: İlk önce kullanılan kağıdın-zarfin kalitesi, rengi, biçimi, mektubun yazılış şekli dikkati çeker. Mektuba broşür, fotoğraf, pul, davetiye ve benzerlerinin eklenmesi de dikkat çekicidir.

**b)İlgi Uyandırma:** Mektupta konu edilen malı ve hizmeti satın almanın okuyan için yararlı olacağı hissettirilerek ilgi uyandırılır.

**c)Satın Alma İsteği Uyandırma:** Ürünün üstünlükleri, seçilen ana noktalar belirtilerek okuyanda satın alma isteği oluşturulur.

**d)Harekete Geçirme:** Satış mektuplarının son kısmında, okuyanı harekete geçirmek, mektubu gönderenle ilişki kurulmasını sağlamak gerekir. Bunun için mektuba sipariş formu, davetiye, istek kartları eklenebilir.

**Örnek: Satış Mektubu Örneği**

**YÜKSEL BİLİŞİM**

Sayı : 12345678/145.01.03.02/213

02.12.2014

Konu : HR Bilgisayarları

Sayın Mehmet YALÇIN,

Ortaklığımız merkezi Amerika' da bulunan HR bilgisayarlarının Türkiye Temsilciliğini yürütmektedir.

Ekte sunduğumuz belgelerden de anlaşılacağı üzere her türlü amaç için HR' nin ürettiği bilgisayarlar ve donanımları emsallerine göre daha ideal, sağlam ve ekonomiktir.

Sizin de ticari ilişkilerde bulunduğunuz ÖZTÜRKLER A.Ş. HR ürünlerinden 30 adet, ŞAHİNLER HOLDİNG ise 20 adet satın almış olup gerek satın almada gerekse kurulum, kullanım ve servis hizmetlerimizden son derece memnun kaldıklarını açıklamışlardır.

İhtiyacınız olduğu takdirde HR bilgisayarlarından siparişlerinizi bekler, işlerinizde başarılar dileriz.

Saygılarımla,

Ali YILMAZ  
Genel Müdür

- Ek 1. Tanıtım Broşürü  
2. İstek Kuponu  
3. Referanslar

---

Cinnah Caddesi 22. Sokak 17/8 Çankaya-ANKARA  
Tel: 0 (312) 418 00 00 (pbx) Belge geçer: 0 (312) 418 00 00  
<http://www.yukselbilisim.com.tr> e-posta: [yuksel@yukse.com](mailto:yuksel@yukse.com)

**4)İstek Mektupları:** İş hayatında kuruluşlardan veya kişilerden mektupla çeşitli isteklerde bulunulur. Bunlar; iş- bilgi-örnek –özel bir yardım-randevu isteme, yer ayırma (rezervasyon) gibi istekler için yazılan veya gelen mektuplar olabilir.

İstek mektuplarında, öğrenilmek istenen açık ve anlaşılır şekilde belirtilmelidir. İstenilen bilginin ne amaçla kullanılacağı açıkça bildirilmelidir. Mektup mantıklı, nazik ve karşımızdakilerin kolayca cevaplandırmasını sağlayacak şekilde düzenlenmelidir. Ayrıca bu mektuplarda alınacak bilgilerin yararlı olacağı, verilen destek için de takdir duyguları belirtilmelidir.

### Örnek: Bilgi İsteme Mektubu Örneği

|   |               |
|---|---------------|
| ÜNAL LTD. ŞTİ.<br>Atatürk Bulvarı 17/5<br>Kızılay/ANKARA<br>0 312 212 00 00   |               |
| Sayı:20120212.101/ÜLD. 0185   | 13 Kasım 2014 |
| Ali TAN<br>Rüya Hotel<br>20350 Pamukkale/DENİZLİ  |               |
| Sayın Tan,  |               |
| Şirketimiz, Aralık ayı sonunda otelinizde, satış temsilcilerimizin katılacağı bir toplantı düzenlemeyi planlamaktadır.  |               |
| 23 Aralık 2014 tarihinden 26 Aralık 2014 tarihine kadar, hepsi tam pansiyon olmak üzere 15 adet tek yataklı ve 12 adet çift yataklı odaya ihtiyacımız vardır. |               |
| Konaklama giderleriyle; oda, kahvaltı servisi ve diğer hizmetlerle ilgili tüm ayrıntıların tarafımıza bildirilmesini rica ederiz.                             |               |
| Saygılarımla,<br>Çiğdem ÜNSAL<br>Genel Müdür  |               |

**Örnek: Bilgi Verme Mektubu Örneği**

**RÜYA HOTEL  
20350 Pamukkale/DENİZLİ**

Sayı: 25896312-101.02/125

19.11.2014

Çiğdem ÜNSAL  
ÜNAL LTD. ŞTİ.  
Atatürk Bulvarı 17/5  
Kızılay/ANKARA

Sayın Ünsal,

İlgi: 13.11.2014 tarih ve 20120212.101/ÜLD.0185 sayılı faksınız.

İlgi yazınız gereği grubunuza, 23 Aralık 2014 ile 26 Aralık 2014 tarihleri arasında 15 adet tek kişilik ve 12 adet çift kişilik odayı kişi başına her şey dahil günlüğü 45 \$ dan öneriyoruz.

Tüm odalarımızda banyo, duş, tuvalet, telefon, TV ve buzdolabı mevcuttur.

11 Aralık 2014 tarihine kadar, toplam ücretin % 10' u oranında depozit yatırarak, rezervasyonunuzu yaptırmanızı rica ederiz.

Otelimizi tercih ettiğiniz için teşekkür eder, sizi ve grubunuzu ağırlamaktan duyacağımız mutluluğu belirtir, iyi vakit geçirmenizi temenni ederiz.

Saygılarımla,

Ali TAN