{{Организация заказчика}}
ИНН/КПП {{ИНН}} · {{адрес}}
тел. {{телефон}} · {{e-mail}}
Кому: {{Клиент}}, {{ФИО менеджера}} · копия: {{получатель}}

Два письма в одном документе: уведомление об отклонении и подтверждение заявки

ПИСЬМА КЛИЕНТУ ПО РЕЙСУ № {{номер рейса}}

Отправляются из почты логиста; тон и решение — за человеком

Первое письмо — об изменении срока: клиент узнаёт об отклонении от логиста, а не от получателя. Второе — подтверждение заявки: что согласовано, в какие окна и кто отвечает на точках. Оба письма собраны из данных рейса; ни одно не отправляется без подтверждения человека.

Письмо 1. Изменение срока доставки

Тема: Рейс {{номер}}: новый срок доставки — {{новая дата}}, причина и что делаем.

Сообщаем, что по рейсу {{номер}} ({{маршрут}}) прогноз выгрузки изменился: {{новая дата и время}} вместо {{плановая дата}}. Причина — {{причина}} (отметка: {{чем подтверждено}}). Отклонение — {{часы}} ч.

Письмо 2. Подтверждение заявки

Тема: Заявка {{номер}} подтверждена: транспорт подан, окна согласованы.

Подтверждаем заявку {{номер}} на {{дата}}: {{маршрут}}, {{груз}}, {{масса}} т, {{места}} мест. Погрузка {{окно}}, разгрузка {{окно}}. Водитель {{ФИО}}, {{телефон}}, кузов {{тип}}. Контакт логиста на связи: {{ФИО, телефон}}.

Что вошло в первое письмо (данные сконструированы)

Что сообщаем	Значение
Рейс и маршрут	Р-2085, Новосибирск — Красноярск
Плановая выгрузка	12.11.2026, 10:00
Новый прогноз	13.11.2026, 06:00
Отклонение	+20 часов
Причина	закрыт участок трассы
Чем подтверждено	сообщение дорожной службы, отметка времени 11.11 19:40
Что предлагаем	1) держим новый срок и предупреждаем получателя; 2) перегруз на другой борт с выгрузкой 12.11 к 18:00 (+{{стоимость}} ₽); 3) переносим окно по вашему выбору
Что не меняется	ставка, количество мест и номенклатура; температурный режим соблюдён

1. Письмо содержит проверяемую отметку причины: без неё это не уведомление, а отговорка.

2. Предлагается не «извинение», а варианты решения с ценой и новым временем — клиенту нужно решение, а не переписка.

3. Отправка — после подтверждения человеком: агент готовит текст и адресатов, тон проверяет логист.

Логист _____ / {{ФИО}} / подпись

Руководитель направления _____ / {{ФИО}} / виза

Приложения:

1. Сводка рейсов за неделю (вложение к письму 1)
2. Подтверждённая заявка (вложение к письму 2)
3. Фотография отметки/справка дорожной службы (по запросу)

ДАННЫЕ КЕЙСА СКОНСТРУИРОВАНЫ · МЕТОД: форма и расчёт собраны по Уставу автомобильного транспорта (259-ФЗ), Правилам перевозок грузов (ПП РФ № 2200) и гл. 40 ГК РФ; участники, суммы и номера придуманы.

Поля в двойных скобках заполняет ваша сторона.