

# Obsah

O autorce .....	7
Předmluva .....	8
<b>1. Making Contacts / Navazujeme kontakty</b> .....	<b>9</b>
1.1 First Contact / První kontakt .....	9
1.2 Starting and Finishing Conversation / Zahájení a ukončení rozhovoru .....	16
1.3 Making an Appointment / Sjednání schůzky .....	19
1.4 Welcoming Visitors to the Company / Uvítání návštěvníků ve firmě .....	26
<b>2. Telephoning / Telefonování</b> .....	<b>31</b>
2.1 Starting a Phone Call / Zahájení telefonického rozhovoru .....	31
2.2 Telephone Conversation / Telefonický rozhovor .....	34
2.3 Connecting a Call / Přepojení hovoru .....	38
2.4 Not Accessing the Right Person at the Right Time / Nedovoláme se správné osobě nebo ve správnou dobu .....	41
2.5 Leaving or Taking a Message / Necháváme nebo přijímáme vzkaz .....	45
2.6 Problems with a Call / Problémy s telefonickým hovorem .....	47
2.7 Ending a Call / Ukončujeme telefonát .....	50
2.8 Using Mobile Phones and Answering Machines / Mobily a záznamníky .....	54
<b>3. Meetings / Porady a jednání</b> .....	<b>59</b>
3.1 Starting a Meeting / Zahájení porady či jednání .....	59
3.2 Minutes and Organization of the Meeting / Zápis a organizace porady .....	64
3.3 The Agenda of the Meeting / Program porady či jednání .....	67
3.4 Keeping a Meeting under Control / Řídíme poradu .....	70
3.5 Discussion and Reactions from the Participants / Diskuse a reakce účastníků .....	74
3.6 Closing the Meeting / Ukončení porady .....	80
3.7 Cancelling or Postponing a Meeting / Zrušení či přesunutí jednání či porady .....	84
<b>4. Negotiations / Vyjednávání</b> .....	<b>87</b>
4.1 Starting a Dialogue / Zahájení rozhovoru .....	87
4.2 Making Suggestions and Offers / Návrhy a nabídky .....	89
4.3 Expressing Positive Reactions / Vyjadřujeme pozitivní reakce .....	93
4.4 Compromising and Resolving Conflicts / Děláme ústupky a řešíme konflikty .....	95
4.5 Giving Negative Reactions / Reagujeme negativně .....	100
4.6 Concluding a Negotiation / Ukončení vyjednávání .....	103

<b>5. Presentations / Prezentace</b> .....	<b>106</b>
5.1 Opening a Presentation / Zahájení prezentace .....	106
5.2 The Main Part of a Presentation / Hlavní část prezentace .....	110
5.3 Pictures and Graphs / Obrázky a grafy .....	113
5.4 Concluding a Presentation / Ukončení prezentace .....	118
5.5 Questions and Answers / Otázky a odpovědi .....	121
<b>6. E-mails and Letters / E-mailů a dopisů</b> .....	<b>124</b>
6.1 Starting a Business Letter / Začátek obchodního dopisu .....	124
6.2 Starting an E-mail / Začátek e-mailu .....	125
6.3 Salutation / Oslovení .....	127
6.4 Introduction of a Business Letter or E-mail / Úvod obchodního dopisu nebo e-mailu .....	129
6.5 Business Correspondence / Obchodní korespondence .....	133
6.6 Invitations to Meetings and Social Events / Pozvánky na porady a společenské události .....	138
6.7 Other Reasons for Formal Correspondence / Další důvody formální korespondence .....	140
6.8 Letters of Appreciation and Congratulation / Děkovné a blahopřejné dopisy .....	143
6.9 Closing a Business Letter or E-mail / Zakočení obchodního dopisu nebo e-mailu .....	147
6.10 Attachments / Přílohy .....	151
6.11 Out-of-office Reply / Odpověď v nepřítomnosti .....	152
<b>Dodatek</b> .....	<b>154</b>
Abbreviations and Acronyms / Zkratky a akronymy .....	154
Jobs and Functions / Pracovní místa a funkce .....	157
Departments of a Company / Oddělení ve firmě .....	158