

Obsah

Předmluva		5
1 Navazování kontaktu	<i>Making contact</i>	6
1.1 Představování	<i>Introducing yourself</i>	6
1.2 Důvod telefonátu	<i>Giving the reason for your call</i>	9
1.3 Hláskování	<i>Spelling</i>	12
1.4 Telefonní čísla	<i>Telephone numbers</i>	14
1.5 Adresy a popisy cesty	<i>Addresses and giving directions</i>	17
1.6 Informace	<i>Directory enquiries</i>	21
2 Volaný není k zastížení	<i>The person called is not available</i>	24
2.1 Zanechání vzkazu	<i>Leaving messages</i>	24
2.2 Přijetí vzkazu	<i>Taking messages</i>	27
2.3 Zpětné volání	<i>Calling back</i>	30
2.4 Záznamník	<i>Telephone answering machines</i>	33
2.5 Mobilní telefon	<i>Cell phone</i>	36
Checkpoint A		39
3 Příchozí hovory	<i>Incoming calls</i>	41
3.1 Přijímání hovorů	<i>Taking calls</i>	41
3.2 Spojování	<i>Connecting the caller</i>	44
3.3 Předávání hovorů	<i>Transferring calls</i>	46

Obchodní záležitosti	Office operations	50
4.1 Informace o stavu (<i>reporting</i>)	<i>Status reporting</i>	50
4.2 Objednávky	<i>Orders</i>	55
4.3 Reklamace	<i>Complaints</i>	59
5 Porady	Meetings	63
5.1 Organizace	<i>Organizing</i>	63
5.2 Zrušení a odložení	<i>Cancelling and postponing</i>	66
5.3 Telefonické konference	<i>Telephone conferences</i>	70
Checkpoint B		74
6 Řešení problémů	Troubleshooting	76
6.1 Komunikační problémy	<i>Communication problems</i>	76
6.2 Špatné číslo	<i>Wrong numbers</i>	79
6.3 Omluvy	<i>Apologizing</i>	82
7 Ukončení hovoru	Ending a call	86
7.1 Objasnění a shrnutí	<i>Clarifying and summarizing</i>	86
7.2 Rozloučení	<i>Saying goodbye</i>	89
Checkpoint C		92
Klíč		94