

Obsah

Úvod	9
<hr/>	
1 Základní texty: obraty a standardní formace	11
<hr/>	
1.1 Dopis	11
1.2 Údaje o zasilce	11
1.3 Oslovení adresáta	11
1.4 Datum	12
1.5 Věc	12
1.6 Úvod	13
1.7 Závěrečné fráze	14
1.8 Základní pozdravy	15
1.9 Podpisy	16
1.10 Rozesílání	16
1.11 Kancelářské práce	17
1.11.1 Objednávka	17
1.11.2 Dodávka	18
1.11.3 Platba	18
1.11.4 Reklamace/Zpoždění	19
1.11.5 Urgence/Upomínka	20
1.12 Různé	20
1.12.1 Souhlas/Shoda	20
1.12.2 Zmocnění	21
1.12.3 Stanovisko	21
1.12.4 Potvrzení/Osvědčení	22
1.12.5 Blahopřání	22
1.12.6 Omluvy	23
1.13 Telefonování	23
1.13.1 Pozdrav/Žádost o spojení	23
1.13.2 Linka je obsazena	24
1.13.3 Obtíže v komunikaci	25
1.13.4 Odmítnutí nevídaného volajícího	26

1.13.5 Volaný není přítomen	27
1.13.6 Rozloučení po telefonu	27
1.13.7 Telefonní záznamník	28
1.13.8 Vyčkávací smyčka	29
1.14 Hotely	29
1.15 Péče o hosty/Zdvořilostní fráze	31
1.16 Nezávazná konverzace (Small Talk)	33
1.17 Cestování letadlem	34
1.18 Pronájem automobilu	35
1.19 Ohlášení/Potvrzení účasti	36
1.20 Pozvání	37
1.21 Odmítnutí	38
1.22 Protokol/Zápis	38
1.23 Technické pojmy v sekretariátu	40
2 Obecná korespondence: Vzorové dopisy	43
<hr/>	
2.1 Odeslání dokumentů	48
2.2 Předběžná kalkulace nákladů	50
2.3 Dotaz na personální oddělení/Žádost o místo	52
2.4 Odmítnutí žádosti o místo	52
2.5 Žádost o přezkoušení	54
2.6 Žádost o zaslání vzorku	54
2.7 Dohodnutí termínu	56
2.8 Potvrzení letu	58
2.9 Objednávka/Dodávka	60
2.10 Objednávka	60
2.11 Oznámení data dodávky	62
2.12 Faktura	64
2.13 Upomínka	66
2.14 Zmocnění	68
2.14.1 Převzetí dokumentů	68
2.14.2 Zmocnění pro přihlášení automobilů	68
2.15 Písemná gratulace	70
2.16 Hotel	72
2.16.1 Potvrzení	72
2.16.2 Rezervace	74
2.16.3 Dotaz	76

2.16.4 Žádost o informace	76
2.17 Formuláře v sekretariátu	78
2.17.1 Titulní strana faxu	78
2.17.2 Formulář se sdělením	80
2.17.3 Vnitropodniková pošta	80
2.17.4 Zpráva o telefonátu	82
2.18 Pozvání	84
3 Informace a tipy	87

3.1 Česká hláskovací abeceda	87
3.2 Mezinárodní hláskovací abeceda	88
3.3 Telefon	88
3.3.1 Informace	88
3.3.2 Předvolby	88
3.3.3 Diktování telefonního čísla	90
3.4 Německé spolkové země	90
3.5 Státy USA	91
3.6 Časová pásma	94
3.7 Časové údaje	96
3.8 Datum	97
3.9 Měsíce	97
3.10 Dny v týdnu	98
3.11 Jednotky	98
3.11.1 Teplota	98
3.11.2 Objem	99
3.12 Číslovky	99
3.12.1 Řadové číslovky	99
3.12.2 Čárka a tečka u číslic	100
3.13 Mezinárodní značky pro zasílání poštou	100
3.13.1 Zkratky	100
3.13.2 Mezinárodní údaje	101
4 Slovníček (s odkazy)	103

Cvičení	122
Rejstřík	126
