
Obsah

O autorkách	9
Úvod	11
1. Dejte najevo svou sociální zdatnost	13
1.1 První setkání	14
Rozhovor 1: Jak se vede?	15
Rozhovor 2: Představování druhých	16
Rozhovor 3: Představení vlastní osoby	17
1.2 Smalltalk: takhle to funguje	21
1.2.1 Otevřené otázky = dobrý rozhovor	23
1.2.2 Důležité je nejen to, co říkáte, ale i to, jak to říkáte ...	25
1.2.3 Poslouchejte aktivně	26
1.2.4 Bodujte srdečností	27
1.3 Udržování a rozvíjení diskuze	27
1.3.1 Vyprávění	29
1.4 Opětovné setkání	32
1.5 Výměna kontaktních údajů	33
1.6 Loučení	34
2. Jak dobře zapůsobit na návštěvy ve firmě	37
2.1 Snadný příjezd	38
2.1.1 Podařené přijetí	39
2.2 Prohlídka firmy	46
2.3 Vaše představení ve firmě	53
3. Jak zdatně telefonovat	55
3.1 Základy pro všechny případy	57
3.2 „Spojím vás“	58

3.2.1	Elegantní ukončení telefonátů	61
3.2.2	Anglické hláskování	63
3.3	Běžné situace při telefonování	65
3.3.1	Situace 1	65
3.3.2	Situace 2	66
3.3.3	Situace 3	68
3.3.4	Situace 4	70
3.3.5	Situace 5: Posouvání termínů	71
3.3.6	Tipy pro uvolněné telefonování v angličtině	73
3.3.7	Situace 6: Záznamník	75
3.3.8	Plánování telefonátů	77
4.	Písemná komunikace v každodenním pracovním styku: Dopisy a e-maily	83
4.1	Klasika: „Snail Mail“	85
4.1.1	Na co je třeba dávat si při psaní dopisů pozor?	86
4.1.2	Než dopis odešlete	88
4.2	Rychlá cesta: elektronická pošta	89
	Příklad 1: Poptávka a odpověď na ni	91
	Příklad 2: Žádost o potvrzení termínu	93
	Příklad 3: Potvrzení informací a změny	94
	Příklad 4: Potvrzení zakázky	95
	Příklad 5: Odesílání příloh	97
	Příklad 6: Pozvání na mítink a připomenutí	100
	Příklad 7: Sdělování nepříjemných zpráv	103
	Příklad 8: Omluva	106
	Příklad 9: Informace o nepřítomnosti	107
	Příklad 10: Informace o změně e-mailové adresy	108
	Příklad 11: Častý kontakt	109
	E-maily psané formálním a méně formálním stylem	112
5.	Jak obstát na mítincích a jednáních	115
5.1	Porady a brífinky	116
5.1.1	Řekni to květinou	118
5.1.2	„I say yes, you say no...“	120
5.2	Jak správně vést mítink?	121

5.3	Mezinárodní mítinky	124
5.4	Telekonference	127
5.4.1	Jak zajistit úspěch telekonferencí	128
5.5	Mítink kvůli vyřešení problémů	129
5.5.1	Kulturní rozdíly	130
5.6	Dokumenty: pořad jednání a zápis	132
5.6.1	Pořad jednání	133
5.6.2	Zápis z jednání	135
5.7	Vyjednávání	137
5.7.1	Smluvní vyjednávání	137
5.7.2	Jednání ve vlastní firmě	142
5.7.3	Užitečné tipy pro mítinky a vyjednávání	144
6.	Jak mistrně zvládat prezentace	147
6.1	Přípravná fáze	148
6.1.1	Vazba k publiku	150
6.2	Hlavní sdělení	152
6.3	Realizace	154
6.3.1	Uvedení argumentů	158
6.3.2	Podpoření hlavních argumentů	159
6.3.3	Jak zajistit, aby vaše prezentace byla jedinečná	160
6.4	Podářený závěr	161
6.4.1	Zvládnutí těžkých otázek a komentářů	162
6.4.2	Udržujte kontakt	165
7.	Proti nástrahám techniky: kvalitní odborná slovní zásoba	167
7.1	Kde najdu specializovanou slovní zásobu?	168
7.2	K popisu tvarů a pozic	169
7.2.1	Pojmenovávání měř a velikostí	172
7.3	Jazykové použití v praxi	173
7.3.1	Nástroje	175
7.3.2	Výrobní proces	175
7.3.3	Materiály a jejich vlastnosti	177
7.3.4	Automobily: Označování typů a dílů	180

7.3.5	Když má auto poruchu	181
7.3.6	Počítače a elektronické zpracování dat	182
8.	Příloha: Tipy a triky	185
8.1	Jak se rychle a účinně učit	185
8.1.1	Vizualizace	186
8.2	Slovní obraty a běžné vazby	186
8.3	Do your best not to make mistakes	187
8.4	Parafráze jako záchranná brzda	188
8.4.1	Vztažné vedlejší věty	189
8.5	Vyhňte se typickým chybám	191
8.5.1	Gramatický čas: Present Perfect	191
8.5.2	Gramatický čas: Present Simple a Present Continuous	192
8.5.3	Gramatický čas: Gerundium	193
8.5.4	Trpný rod (Passive Voice)	194
8.5.5	Podmínkové věty (if)	194
8.5.6	Jednotné a množné číslo	195
8.6	Interpunkční znaménka a psaní velkých písmen	196
8.7	Slovní zásoba a styl	197
8.7.1	Začátky vět (Sentence Starters)	197
8.7.2	Uctivost (Politeness)	198
8.7.3	American or British English?	198
8.7.4	Předložky	199
8.7.5	Wordiness	201
8.7.6	False Friends	203
8.8	Zlepšete si výslovnost	205