

OBSAH – Contents

Jak používat tuto knihu – How to use this book	5
Obecná pravidla – General rules	6
Vzorový dopis, styl a forma britského a amerického dopisu, e-mailu a faxu	
TÉMATATA – Topics	
1. Zajišťování rezervací – Making reservations	16
Rezervování, najímání, modality, ceny	
2. Domlouvání termínů – Making appointments	22
Obchodní a soukromé termíny	
3. Potvrzování rezervací – Confirming reservations	29
Potvrzování, rušení, stornování rezervací	
4. Potvrzování termínů – Confirming appointments	35
Potvrzovat/měnit/rušit soukromé nebo obchodní termíny	
5. Získávání informací – Asking for information	41
Požadovat informace, podklady, ceny atd.	
6. Zadávání objednávek – Placing orders	49
Objednávky, změny, storna a upomínky	
7. Odpovědi na objednávky – Replying orders	54
Přijímání a vyřizování objednávek	
8. Rozpočty – Quotations	58
Vytvořit a zaslat rozvrh nákladů, odhad	
9. Platební podmínky – Terms of payment	63
Způsob úhrady, úvěry	
10. Dodací podmínky – Terms of delivery	68
Zásilka, zpoždění dodávky, transport	
11. Platební upomínky – Payment reminders	73
Vyzvat k dodání účtu, platební upomínka	
12. Vyjednávání a dohody – Negotiations and agreements	78
Návrhy, dohody, formy spolupráce	
13. Uzavírání smluv – Drawing up contracts	83
Smluvní položky a způsoby jednání	
14. Děkovné dopisy – Letters of thanks	87
Formální a neformální děkovné dopisy	

15. Nabídky a pozvání – Proposals and invitations Výběrová řízení, formální a neformální zvací dopisy	91
16. Odpovědi na pozvání – Replying to invitations Přijmout/odmítnout formální/neformální pozvání	98
17. Obchodní sdělení – Business announcements Obchodní sdělení, inzeráty	103
18. Osobní korespondence – Personal correspondence Blahopřání, kondolence, přání k uzdravení	107
19. Závady a reklamace – Faults and complaints Zpoždění, škody, chyby	112
20. Vyřizování reklamací – Dealing with complaints Něco vysvětlit/odůvodnit, omluvit se, nabídnout řešení	118
21. Pracovní nabídky a žádosti o práci – Job offers and applications Nabídky pracovních míst a žádosti o práci	123
22. Životopis – Curriculum vitae Forma a součásti životopisu	129
23. Odpovědi na žádosti o práci – Replying to applications Přijetí a odmítnutí	131
24. Telefonování – Telephone Calls Telefon, záznamník	134
DODATEK – Reference section	
Vzorové dopisy – řešení – Sample letters – solutions	141
A teď vy! – řešení – It's your turn – solutions	150
Užitečné fráze – Useful phrases	159
Důležité zkratky – Important abbreviations	165
Anglicko-český slovník – English / Czech glossary	167
Česko-anglický slovník – Czech / English glossary	177
Tahák na telefonování	188