

# OBSAH

DOPISY PRO ÚSPĚŠNOU OBCHODNÍ PRAXI .....	3
FORMA OBCHODNÍHO DOPISU.....	4
PSANÍ OBÁLKY .....	6
<b>NABÍDKY, POPTÁVKY, OBJEDNÁVKY .....</b>	<b>7</b>
Nabídka náhrady za již nevyroběný výrobek .....	8
Nabídka doobjednání zboží, které není na skladu .....	8
Nabídka služeb .....	9
Objednávka s příložením šeku .....	10
Odpověď na poptávku a odkaz na distributora.....	10
Oslovení bývalého zákazníka a nabídka novinek .....	11
Odpověď na poptávku a zaslání ceníku a katalogu .....	12
Oznámení o odmítnutí nabídky .....	12
Zaslání duplikátu objednávky .....	13
Poděkování za poptávku a zaslání ceníku .....	13
Potvrzení objednávky hotelového pokoje .....	14
Oznámení o doobjednání objednaného zboží .....	15
Oznámení o otevření firmy s nabídkou koupě na úvěr .....	15
Oznámení o předání objednávky obchodnímu zástupci .....	16
Zrušení objednávky v důsledku nedodržení termínu dodání .....	16
Potvrzení ústní objednávky .....	17
Oznámení o ukončení výroby požadovaného výrobku a nabídka podobného.....	17
Poděkování za objednávku z katalogu a další nabídka .....	18
Potvrzení zrušení objednávky doobjednaného zboží a navrácení peněz .....	19
Přivítání nového zákazníka s další nabídkou .....	19
Záporná odpověď na poptávku a odkaz na jiného distributora .....	20
Zrušení objednávky kvůli nesplněné dodávce v termínu .....	21
Žádost o doplnění údajů v objednávce popř. zaslání nové .....	21
Žádost o zaslání velkoobchodního ceníku .....	22
Zrušení objednávky v důsledku zpoždění dodávky .....	22
Žádost o prodejní podmínky s případnou následnou objednávkou .....	23
<b>OZNÁMENÍ ZÁKAZNÍKŮM, POZVÁNKY .....</b>	<b>24</b>
Oznámení zákazníkům o otevření nového obchodu .....	25
Oznámení o jmenování nového obchodního zástupce .....	25
Oznámení o návštěvě nového obchodního zástupce .....	26
Oznámení o rozpuštění firmy .....	26
Oznámení o odkupu společnosti jedním ze společníků .....	27
Oznámení o výprodeji .....	27
Oznámení o odmítnutí výrobku do prodeje na základě jeho prověření .....	28
Oznámení o snížení cen zboží v katalogu .....	28
Pobídkový program pro zákazníky .....	29
Oznámení o změně názvu firmy .....	30

Potvrzení příjmu dopisu .....	30
Oznámení o změně sídla firmy pro potřebu účtárny .....	31
Pozvánka na představení nové výrobní řady .....	31
Pozvánka na předvánoční nákup .....	32
Potvrzení změny termínu setkání .....	32
Oznámení o konání výroční schůze akcionářů .....	33
<b>PLATEBNÍ STYK, UPOMÍNKY, VYMÁHÁNÍ DLUHŮ .....</b>	<b>34</b>
Druhá upomínka platby s 15 denní lhůtou .....	35
Nabídka slevy pro nově založenou firmu .....	35
Nabídka možnosti přesunutí prosincové splátky půjčky na leden .....	36
Měsíční splátky dluhu formou šeku .....	36
Nesouhlas s avizovaným bankovním zůstatkem .....	37
Nabídka slevy při rychlém placení .....	38
Odmítnutí prodeje na úvěr kvůli nezaplacení stávajícího dluhu .....	38
Odmítnutí prodloužení splátky půjčky .....	39
Navrácení šeku k doplnění řádného podpisu .....	40
Nemožnost zaslání objednávky v důsledku prošlé platební karty .....	40
Navrácení dvojité platby .....	41
Odmítnutí žádosti o otevření úvěrového účtu .....	41
Omluva za pozdní vrácení platby .....	42
Omluva za opožděnou platbu a přiložení šeku .....	42
Návrh dlužníka na částečné splátky dlužné částky .....	43
Odmítnutí žádosti o nákup na úvěr na základě špatných referencí .....	43
Odpověď na žádost týkající se výše placených úroků půjčky .....	44
Odmítnutí žádosti o další slevu .....	45
Odmítnutí žádosti o změnu termínu účtování .....	45
Oznámení o změně v účtování dopravného .....	46
Omluva za nezaevidování včas uhrazené platby .....	47
Omluva za chybné zaúčtování platby a stále zasílání upomínek .....	47
Oznámení o vrácení platby za navrácené zboží .....	48
Omluva zákazníkovi za chybné zaúčtování na účet .....	49
Omluva za nepřipsání částky k dobru .....	49
Opětovná upomínka platby .....	50
Oznámení o neproplacení šeku bankou .....	50
Oznámení o poskytnutí speciální slevy .....	51
Oznámení o zvýšení úvěrového limitu .....	51
Oznámení o pozastavení platnosti platební karty v důsledku neplacení .....	52
Oznámení o souhlasu s poskytnutím otevřeného účtu .....	53
Poděkování za platbu na základě telefonického hovoru .....	53
Oznámení o úhradě dluhu ještě před obdržením upomínek .....	54
Oznámení o změně platebních podmínek .....	54
Oznámení o zahájení soudního vymáhání dluhu .....	55
Oznámení o nezaplacení .....	55
Oznámení o zvýšení cen a zaslání nového ceníku .....	56
Poslední upomínka před vymáháním platby .....	56
Oznámení o zvýšení paušální sazby služeb .....	57
Poslední upomínka platby .....	57
Oznámení prodeje objednaného zboží v důsledku neplacení .....	58
Oznámení zákazníkovi o přečerpání nákupního úvěru .....	59
Pozastavení dodávek do uhrazení dluhu .....	59

Potvrzení kupní smlouvy a uvedení platebních instrukcí .....	60
Poděkování za vrácení neoprávněně čerpané slevy .....	61
Souhlas s poskytnutím platby na úvěr pro nového zákazníka .....	61
Zamítnutí prodloužení lhůty splatnosti .....	62
Upomínka neuhrazené platby .....	63
Pozastavení dodávek kvůli neplacení .....	63
Omluva za pozdní splátku dluhu .....	64
Žádost o doplnění údajů ve faktuře .....	64
Předání vymáhání platby odborné firmě .....	65
Přivítání nového zákazníka a stanovení platebních podmínek .....	65
Upomínka dluhu a hrozba soudního vymáhání .....	66
Souhlas s prodloužením lhůty splatnosti .....	67
Úhrada šekem za navracené zboží .....	67
Upomínka platby a žádost o kontaktování úvěrového oddělení .....	68
Žádost o navrácení dodaného zboží v důsledku insolventnosti .....	68
Stanovení posledního termínu pro úhradu dluhu, hrozba vymáhání .....	69
Třetí upozornění na neoprávněně zaslou upomínku platby .....	69
Žádost o vrácení platby za nedodané zboží .....	70
Upomínka platby popř. žádost o zdůvodnění neplacení .....	71
Upozornění na neoprávněně účtovanou slevu za zboží .....	71
Upozornění na prošlou lhůtu splatnosti .....	72
Žádost o vrácení platby za navracené zboží .....	73
Změna prodeje na úvěr na prodej šekem .....	73
Žádost o vrácení zdvojené platby .....	74
Žádost o znovuvystavení nesprávně vystaveného šeku .....	75
Žádost o zaslání ceny zboží .....	75
Žádost o zaslání úvěrových informací .....	76
Žádost u banky o prodloužení lhůty splatnosti .....	77
<b>PODĚKOVÁNÍ, BLAHOPŘÁNÍ, PŘÁNÍ .....</b>	<b>78</b>
Poděkování novému zákazníkovi za nákup a jeho uvítání .....	79
Přání veselých vánočních svátků akcionářům .....	79
Přivítání nového zákazníka „do rodiny zákazníků“ .....	80
Poděkování hotelu za služby při zasedání .....	80
Poděkování nového obchodního zástupce za přijetí u zákazníka .....	81
Poděkování zákazníkovi za spolupráci .....	81
Blahopřání k založení nové firmy .....	82
Vánoční přání zákazníkům .....	82
<b>REKLAMACE, OMLUVY, NÁVRHY ŘEŠENÍ .....</b>	<b>83</b>
Nemožnost splnění objednávky v důsledku problémů s dodavateli .....	84
Omluva za dodávku poškozeného zboží a nabídka náhrady .....	84
Odmítnutí převzetí chybné zásilky a její vrácení .....	85
Odmítnutí zboží neodpovídajícího vzorku .....	85
Odmítnutí převzetí zboží z různých důvodů .....	86
Odůvodněné odmítnutí bezplatné opravy v záruční lhůtě... ..	86
Omluva za vadný výrobek a zaslání náhradní zásilky .....	87
Omluva a zaslání chybějícího dílu .....	88
Omluva za dodání většího množství než bylo objednáno .....	88
Omluva za pozdní zaslání zboží .....	89

Omluva za vyšší dodané množství zboží a návrh řešení .....	89
Omluva za poškození zboží při dopravě a návrh zaslání náhrady .....	90
Omluva za zaslání zboží neodpovídající dohodě, návrh řešení .....	90
Omluva za ztrátu zaslání zásilky a její hledání .....	91
Oznámení o dodávce neodpovídajícího zboží a požadavek náhrady .....	92
Oznámení o nemožnosti dodávek v důsledku požáru .....	92
Oznámení o dodávce poškozeného zboží a žádost o jeho navrácení .....	93
Oznámení o obdržení zboží do opravy .....	93
Oznámení o nemožnosti splnění objednávky .....	94
Oznámení o zaslání výrobku po opravě .....	94
Oznámení podmínek reklamace v záruční lhůtě .....	95
Oznámení o zaslání finanční náhrady za poškozené zboží .....	96
Reklamace nedodané součástky v zásilce .....	96
Oznámení o zaslání nekompletní zásilky .....	97
Oznámení o zboží na skladě a omluva za opožděné dodání .....	97
Potvrzení možnosti opravy výrobku a instrukce k jeho dodání .....	98
Potvrzení opravy poškozeného výrobku po záruční lhůtě .....	98
Reklamace nekompletní zásilky .....	99
Reklamace neodpovídajícího zboží a jeho navrácení .....	100
Žádost o dodávku chybějících dílů v kartonu .....	100
Reklamace neodpovídajícího zboží a odstoupení od smlouvy .....	101
Souhlas s navrácením poškozeného zboží a peněz .....	101
Žádost o náhradu poškozeného zboží .....	102
Zaslání náhradní dodávky za dosud nedodanou .....	103
Žádost o instrukce k navrácení nesprávného zboží a jeho výměnu .....	103
Žádost o opravu výrobku v záruční lhůtě nebo jeho výměnu .....	104
Reklamace pozdě dodaného zboží a ponechání si jen části dodávky .....	104
<b>SMLUVNÍ VZTAHY .....</b>	<b>106</b>
Dohoda o komisioním prodeji výrobku .....	107
Oznámení o prodeji zboží v důsledku porušení smlouvy .....	107
Potvrzení kupní smlouvy .....	108
Oznámení změn podmínek smlouvy .....	109
<b>VNITROPODNIKOVÝ STYK SE ZAMĚSTNANCI .....</b>	<b>110</b>
Blahopřání a oznámení o pracovním postupu .....	111
Nabídka vánoční slevy pro zaměstnance .....	111
Gratulace k postupu v práci .....	112
Doporučení účasti na prodejním semináři .....	112
Doporučující dopis pro zaměstnance .....	113
Blahopřání k 5-ti letému zaměstnaneckému poměru .....	113
Nabídka doporučujícího dopisu pro odcházejícího zaměstnance .....	114
Odmítnutí poskytnutí informací o bývalém zaměstnanci .....	115
Oznámení o propuštění ze zaměstnání .....	115
Odmítnutí vystavení pracovního hodnocení .....	116
Odmítnutí žádosti o zvýšení platu .....	116
Odmítnutí žádosti zaměstnance o zvýšení platu .....	117
Oznámení o neoprávnění bývalého zaměstnance jednat jménem firmy .....	117
Oznámení o změně adresy sídla firmy .....	118
Oznámení zaměstnanci o neoprávněnosti vánoční prémie .....	118

Výpověď k určitému datu .....	119
Poslední varování zaměstnanci před výpovědí .....	119
Pozvání na večírek odcházejícího do důchodu .....	120
Pracovní ohodnocení zaměstnance.....	120
Přivítání nového zaměstnance, nabídka dalšího vzdělávání .....	121
Poděkování zákazníkovi za písemnou pochvalu zaměstnance.....	121
Zaslání dokumentů k podpisu .....	122

## **ZASÍLÁNÍ ZBOŽÍ, DODACÍ TERMÍN..... 123**

Oznámení o odeslání zboží 1 .....	124
Oznámení o odeslání zboží 2 .....	124
Oznámení o označení zásilek .....	125
Potvrzení příjmu objednávky a instrukce k zásilce .....	125
Oznámení o znovuoobnovení zasílání zboží .....	126
Žádost o zaslání dokladů k zaslánému zboží.....	126
Potvrzení přijetí a kontroly zboží.....	127
Žádost o prodloužení dodacího termínu.....	127
Žádost o zaslání dokladů k navrácenému zboží.....	128
Žádost o zaslání instrukcí k odeslání zboží .....	128

## **ŽÁDOSTI O INFORMACE..... 129**

Žádost o zaslání informací o činnosti a výsledcích firmy .....	130
Žádost o potvrzení údajů v souvislosti s účetní kontrolou .....	131

## **ŽÁDOSTI O ZAMĚSTNÁNÍ, PŘIJÍMACÍ POHOVOR,**

### **OZNÁMENÍ VÝSLEDKU POHOVORU ..... 132**

Odmítnutí nabídky pracovního místa.....	133
Pozvání na test a přijímací pohovor k zaměstnavateli .....	133
Odmítnutí uchazeče o práci na základě pohovoru .....	134
Odmítnutí zájemce o zaměstnání 1 .....	134
Odmítnutí zájemce o zaměstnání 2 .....	135
Žádost o pracovní pohovor.....	135
Poděkování za přijetí k pohovoru.....	136
Žádost o referenci na zájemce o zaměstnání .....	136
Poděkování za zaměstnání .....	137
Poděkování zájemci o zaměstnání za účast na testu. ....	137
Pozvání na přijímací test k zaměstnavateli .....	138
Zamítavá odpověď na žádost o místo.....	138
Žádost o praxi ve firmě .....	139
Žádost o zaslání reference na zájemce o zaměstnání.....	140

## **SLOVNÍK..... 141**