

Obsah

Předmluva

10

Dopis, fax nebo e-mail –

Co si zvolit?

15

Rychle, rychle! –

Když to spěchá

16

Černé na bílém –

Závazné písemnosti

21

Těžká nálož –

Rozsáhlé zásilky

22

Se zárukou –

Když jde o bezpečnost

23

S dovolením, milostivá paní –

Formální sdělení

25

Mezi námi –

Jak psát v osobním stylu

28

Tak jsem to nemyslel! –

Jak se vyjádřit jednoznačně

30

Eura a centy/koruny a haléře –

Jak ušetřit

34

Na vědomí všem! –

Jak posílat hromadnou poštu

35

Ohleduplnost se vyplatí –

Jak být vstřícný vůči příjemci

37

Jazyk a styl –

Jak formulovat text

39

Jedno po druhém –

Členění textu

40

Tisíckrát omílané –

Floskule

42

Jaksi tak nějak... –

Vycpávková slova

44

Atd... –

Zkratky a poznámky

45

Cože? –

Odborné termíny a cizí slova

46

Pyšte bes chyp –	
Pravopis	47
Tečka, tečka, čárka, pomlčka –	
Používání znamének	49
Plácat páte přes deváté –	
Stavba věty	50
Provedení šetření –	
Slovesný a jmenný jazykový styl	52
Co je vámi myšleno? –	
Rod činný a trpný	53
Co by bylo, kdyby... –	
Podmiňovací způsob	54
??? –	
Otázky	55
Bohužel ne –	
Negativní styl	56
 Všeobecné rady –	
Záruka úspěchu	59
Správný postoj –	
Každý dopis je reklamním dopisem	60
Správný tón –	
Pochopte situaci	63
Správné know-how –	
Seznamte se s pravidly a cíleně je porušujte	65
Ten správný fór –	
Buďte originální	66
 Korespondence –	
Od odmítnutí po dílčí rozhodnutí	69
Lituji... –	
Odmítnutí	70
Mohli byste...? –	
Poptávka, dotazy	72
To nelze omítnout! –	
Nabídka	74
Sem s tím! –	
Objednávka	76

Projevte účast –	
Kondolenční dopis	78
Takhle ne! –	
Stížnost	80
Okay! –	
Souhlas	82
Mohli byste... ? –	
Prosba	83
Vy jste poklad! –	
Poděkování	85
Oslavy –	
Pozvánka	87
Sorry! –	
Omluva	88
Narozeniny a oslavy jubilea –	
Blahopřání	90
Velikonoční zajíček a Santa Klaus –	
Pozdrav	92
Čas tlačí –	
Upomínka	95
Připomeňte se... –	
Následný dopis	97
Odstranění problémů –	
Reklamace	98
Ano, to chci! –	
Souhlas	101
Stav věci –	
Předběžné rozhodnutí/stanovisko	103