

# Obsah

<b>O autorovi</b>	<b>VI</b>
<b>Předmluva Dr. Clarence Emslieho</b>	<b>VIII</b>
<b>Předmluva Michaela Dohertyho</b>	<b>X</b>
<b>Úvod</b>	<b>XII</b>
<b>Co najdete v této knize</b>	<b>XIV</b>
<b>Kapitola 1 Styl psaní obchodní korespondence</b>	<b>1</b>
1. Myslete na cíl, čtenáře a obsah	4
2. Pište krátké věty	5
3. Pište pozitivně	7
4. Používejte spojovací slova	9
5. Používejte jednoduchá a dobře známá slova	13
6. Pasivní tvary používejte jen pro specifické příležitosti	18
7. Označujte jednotlivé body a číslujte výčty	20
8. Efektivně využívejte tabulky a grafy	23
9. Pište neosobně, když vyjadřujete mínění či názor	29
10. Nepoužívejte zastaralá slovní spojení	30
11. Neopakujte se	33
12. Neměňte slovesa na podstatná jména	34
<b>Kapitola 2 Interní zprávy</b>	<b>37</b>
1. Záhlevi	40
2. Úvod	40
3. Hlavní část	41
4. Shrnutí	42
5. Závěr	42
6. Kopie	43
<b>Běžné typy zpráv</b>	<b>45</b>
1. K předání informace	45
2. K žádosti	46
3. K předání instrukcí	47
4. K doporučení	48
5. K odpovědi	49
6. Ke stížnostem	50
7. K připomenutí	51
8. K uznání	52

<b>Kapitola 3 Obchodní e-maily</b>	55
1. Srozumitelně vyplňujte řádek „předmět“ v záhlaví	58
2. Používejte odesílání formou kopií	60
3. Používejte funkci „automatická odpověď“	61
4. Dlouhé texty posílejte jako přílohu	62
5. Vaše zpráva by měla být krátká a výstižná	63
6. Nepoužívejte e-mail v případě, že potřebujete okamžitou reakci či odpověď	63
7. Používejte kontrolu pravopisu	64
8. Pište zdvořile	65
9. Pokud je to nutné, popište postup	66
10. Zřetelně se identifikujte	67
11. Nepoužívejte příliš mnoho zkratk	68
12. Nepište celý text velkým písmem	69
<b>Kapitola 4 Běžné chyby</b>	73
<b>Kapitola 5 Užitečné obchodní fráze</b>	97
1. Odkaz na předchozí komunikaci	100
2. Žádosti	102
3. Nepříjemné záležitosti	103
4. Přikládání dokumentů	105
5. Kondolence	106
6. Gratulace	107
7. Omluvy	109
8. Doporučení	111
9. Závěrečné fráze	112
<b>Kapitola 6 Slova, která se často pletou</b>	117
<b>Kapitola 7 Osobní dokumenty</b>	123
1. Žádost zaměstnance	126
2. Gratulace	138
3. Uznání	139
<b>Literatura</b>	145
<b>Poděkování</b>	148
<b>Rejstřík</b>	149