

OBSAH:

I. KAPITOLA

Obchodní dopis	5
Forma obchodního dopisu	6
Psaní obálky	8

II. KAPITOLA

Odpovědi na inzeráty týkající se zaměstnání	10
Průvodní dopis	16
Životopis.....	18
Přijímací pohovor	21

III. KAPITOLA

Telefonické jednání.....	25
Přivítání	26
Představování	27
Rozloučení.....	29

IV. KAPITOLA

Obchod	30
Obchodní jednání	31
Průběh, přerušování a shrnutí jednání.....	33
Závěr jednání	48

V. KAPITOLA

Prezentace nového produktu, strategie, projektu	49
Uvítání posluchačů	49
Průběh prezentace	50
Závěr a shrnutí Vašeho vystoupení.....	58

VI. KAPITOLA

Poptávka	60
Odpověď na poptávku	64
Nabídka.....	67

VII. KAPITOLA

Smlouva.....	72
Cena.....	73
Cenová jednání.....	74
Sleva z ceny, rabat.....	77
Platební podmínky.....	78

VIII. KAPITOLA

Objednávka.....	79
Jednání o dodacích podmínkách, balení, pojištění.....	79
Dodací podmínky.....	82
Pojištění.....	83

IX. KAPITOLA

Dodávka	84
Odesílací návštěví	85
Odesílací a platební podmínky.....	86
Zpoždění dodávky.....	87

X. KAPITOLA

Reklamace.....	88
Reklamační jednání.....	89
Soudní jednání	94

XI. KAPITOLA

Obchodní zástupce, provize.....	97
Získání a jmenování obchodního zástupce	98
Poskytování a výpočet provize	99
Reklama	101

XII. KAPITOLA

Banka	102
Jednání v bance.....	102
Úvěr	105

XIII. KAPITOLA

Účetnictví.....	106
Rozvaha.....	107
Výsledovka	108

XIV. KAPITOLA

Konverzace (v restauraci, hotelu, na nádraží, na lodi, na letišti, dotazy na cestu, v autopůjčovně, nákupy.....	109
Všeobecné konverzační obraty	119