

Obsah

úvod	1
tajemství úspěšného dopisu	3
vytváření správného vzhledu	5
volba vhodného uspořádání	7
výběr formátu	11
výběr stylu	13
1. prodej	15
<i>představení vaší firmy</i>	15
<i>žádost o představení firmy</i>	16
<i>nabídka nových výrobků</i>	17
<i>oznámení o inovovaném výrobku</i>	19
<i>přesvědčování váhavého zákazníka</i>	20
<i>oznámení o změně obchodních podmínek</i>	21
<i>vysvětlení zvýšení cen</i>	22
<i>uznání nevyřízené objednávky</i>	24
<i>odmítnutí žádosti o slevu</i>	25
<i>dopis zákazníkovi který se dlouho neozval</i>	26
2. péče o zákazníky	29
<i>poděkování za první objednávku</i>	29
<i>poděkování za velkou objednávku</i>	30
<i>poděkování za trvalou přízeň</i>	31
<i>vyjasňování reklamace</i>	32
<i>přijetí reklamace</i>	33
<i>odmítnutí reklamace</i>	34
<i>omluva za postup zaměstnance</i>	35
<i>omluva za zboží, které není na skladě</i>	36

<i>omluva za opožděnou dodávku</i>	37
<i>omluva za dodání nesprávného zboží</i>	38
<i>omluva za dodání poškozeného zboží</i>	39
<i>dopis zákazníkovi který ukončil spolupráci</i>	40
3. sjednávání nákupů	41
<i>dotaz na zboží a služby</i>	41
<i>přijetí kalkulace</i>	42
<i>odmítnutí kalkulace</i>	43
<i>žádost o slevu</i>	44
<i>žádost o poskytnutí úvěru</i>	45
<i>přijetí opožděné dodávky</i>	46
<i>odmítnutí opožděné dodávky</i>	47
<i>stížnost na poškozené zboží</i>	47
<i>stížnost na závadné zboží</i>	49
<i>poděkování dodavateli</i>	50
<i>kritika dodavatele</i>	51
<i>žádost o zvýšení úvěrového limitu</i>	52
<i>žádost o prodloužení úvěru</i>	53
4. účetnictví	55
<i>odmítnutí žádosti o poskytnutí úvěru</i>	55
<i>odmítnutí žádosti o zvýšení úvěrového limitu</i>	56
<i>žádost o snížení zůstatku účtu</i>	57
<i>vymáhání pohledávky po splatnosti, první upomínka</i>	58
<i>vymáhání pohledávky po splatnosti, druhá upomínka</i>	59
<i>vymáhání pohledávky po splatnosti, třetí upomínka</i>	60
<i>vyrozumění zákazníka o zahájení právního řízení</i>	61
<i>oznámení o pozastavení zákaznického účtu</i>	62
<i>oznámení o zrušení úvěru</i>	63
<i>poskytnutí referencí na zákazníka</i>	64
<i>přijetí návrhu na opožděnou platbu</i>	65
<i>odmítnutí návrhu na opožděnou platbu</i>	66
<i>omluva za účetní omyl</i>	67

5. záležitosti zaměstnanců	69
odmítnutí uchazeče o zaměstnání	69
pozvání uchazeče na výběrový pohovor	70
žádost o poskytnutí referencí	71
odmítnutí uchazeče o zaměstnání po pohovoru	72
nabídka zaměstnání	73
oznámení o změně podmínek pracovního poměru	75
pochvala zaměstnanci	75
poděkování zaměstnanci	76
výzva zaměstnanci ke zvýšení úsilí	77
první písemné varování	78
druhé písemné varování	79
oznámení o ukončení pracovního poměru	80
ukončení pracovního poměru s okamžitou platností	81
ukončení pracovního poměru po zkušební době	82
oznámení o nadbytečnosti	83
6. osobní záležitosti	86
žádost o zaměstnání	86
přijetí nabídky zaměstnání	89
odmítnutí nabídky zaměstnání	90
žádost o schůzku	90
odmítnutí žádosti o schůzku	91
odložení schůzky	92
představení partnera	93
poděkování za představení	94
blahopřání k udělení ceny	95
poděkování za ocenění	95
poděkování za dárek	96
blahopřání k narození dítěte	97
blahopřání k povýšení	98
poděkování při odchodu do důchodu	98
vyjádření účasti při zániku firmy	99
vyjádření účasti při nemoci	100
vyjádření účasti při hospitalizaci	101
vyjádření účasti při ztrátě zaměstnání	102
vyjádření upřímné soustrasti	103

7. psaní dalších typů dopisů	105
žádost o peněžní dar	105
poděkování za peněžní dar	106
odmítnutí žádosti o peněžní dar	107
žádost o laskavost	108
nabídka laskavosti	108
připomenutí nesplněného slibu	109
připomenutí nesplněného závazku	110
žádost o přítomnost médií	111
odmítnutí žádosti o mediální vystoupení	112
stížnost na mediální obraz	113
žádost o přednesení projevu	115
pozvánka k účasti na akci	116
zrušení akce	117
odmítnutí pozvání na akci	118
odmítnutí účasti na akci	119
oznámení o odchodu do důchodu	120
oznámení úmrtí	121
oznámení o ukončení činnosti	122
rejstřík	123