

Contents / Obsah

Introduction / Úvod	4
Needs analysis / Analýza potřeb	5
Learning journal / Studijní deník	6
Unit 1: Focus on listening / Zaměřeno na poslech	10
Unit 2: Making calls / Telefonáty.	18
Unit 3: Receiving calls / Přijímání hovorů	26
Unit 4: Receiving and leaving messages / Převzetí a zanechání vzkazů	36
Unit 5: Dealing with problems / Řešení problémů	44
Unit 6: Conference calls / Konferenční hovory	52
Resources / Zdroje	60
Transcripts and answer key / Transkripce s klíčem	67