

O B S A H :

- I. **Úprava obchodního dopisu.** Hlava, datum, adresa, oslovení, užitečné úvodní věty, závěr, užitečné věty pro závěr, podpis, přílohy, úprava angl. a amer. obchodního dopisu, obálka.
- II. **Žádost o místo.** Vzor dopisu. Fráze: úvod, bližší údaje, závěr, zvláštní připomínky.
- III. **Doporučení.** Vzor dopisu. Fráze: užitečné věty, doporučení.
- IV. **Poptávka.** Vzor dopisu. Fráze: úvod, žádost o zaslání informací a potřebných údajů, různé užitečné věty.
- V. **Nabídka:** Vzor dopisu. Fráze: zaslání nabídky a vyžádaných prospektů, objednávka nemůže být přijata, dotazy ohledně dalších objednávek, ujištění pečlivého vyřízení objednávky, pobídnutí k udělení objednávky.
- VI. **Objednávky a kontrakty.** Vzor dopisu. Fráze: úvod, udělení objednávky, bližší instrukce ohledně vyřízení objednávky. Vzor kontraktu. Fráze: zvláštní příkazy, objednávka nemůže být udělena.
- VII. **Potvrzení objednávky.** Vzor dopisu. Fráze: poděkován za udělení objednávky, ujištění o pečlivém vyřízení objednávky, obtíže s vyzením objednávky.
- VIII. **Vyřízení objednávky a účet.** Různé druhy faktur. Vzor dopisu. Vzor faktury. Fráze: poděkování za objednávku, zpráva o odeslání zboží, zaslání účtu, doprava, závěr, objednávka není přijata.
- IX. **Stížnosti a reklamace.** Vzor dopisu. Fráze: odeslateli k dispozici, opožděné zaslání, zásilka nesouhlasí s objednávkou a fakturou, poškozené zboží, rabat za různé vady, ukončení reklamací a zrušení objednávky.
- X. **Odpověď na stížnosti.** Vzor dopisu. Fráze: politování nad reklamací, nedodržení dodací lhůta, omluvy různého druhu, smírné vyřízení reklamace, odmítnutí zodpovědnosti a vysvětlení.
- XI. **Komisionářské obchody a zastoupení.** Vzor dopisu. Fráze: žádost o udělení zastoupení, bližší údaje, různé informace, podmínky, odbyt, reference. Vzor dopisu (kladná odpověď). Vzor kontraktu.
- XII. **Placení účtů.** Různé druhy šeků s ukázkami. Dopis: Aviso odeslání šeku. Fráze: odeslání šeku. Dopis: Potvrzení přijetí šeku. Fráze: Směnky. Dopis: Zaslání směnky do ciziny. Dopis: Vystavení směnky. Dopis: Honorování. Příslib. Akreditivy. Placení a pošt. poukázky.
- XIII. **Upomínky.** Vzor dopisu. Fráze: první upomínka, druhá nebo další upomínka, poslední termín k placení, užitečné věty, omluva dlužníka.
- XIV. **Dotazy ohledně finanční situace neznámých firem.** Vzor dopisu. Fráze: úvod a žádost o podání informace, ujištění diskretnosti, projevnutí ochoty k podobným službám. Dopis: Podání informace: Fráze: příznivé informace, pisatel firmu dobře nezná, nepříznivé informace, závěr.
- XV. **Balení a doprava.** Názvosloví v dopravě, seznam obch. zkratk, anglické zeměpisné zkratky, americké zeměpisné zkratky, angl. a amer. měna, délkové, plošné a krychlové míry, váhy.