

Obsah

Úvod k českému vydání	3
Metody moderní písemné komunikace	8
Vnější forma obchodního dopisu	10
1 Zprostředkování firem	
1.1 Úvod.....	16
1.2 Vzorové dopisy	16
1.3 Základní stavební prvky dopisu.....	19
1.4 Cvičení	20
2 Poptávka	
2.1 Úvod.....	21
2.2 Vzorové dopisy	21
2.3 Základní stavební prvky dopisu.....	24
2.4 Cvičení	24
3 Nabídka	
3.1 Úvod.....	26
3.2 Vzorové dopisy	27
3.3 Základní stavební prvky dopisu.....	32
3.4 Cvičení	33
4 Objednávka (zakázka)	
4.1 Úvod.....	35
4.2 Vzorové dopisy	36
4.3 Základní stavební prvky dopisu.....	43
4.4 Cvičení	44
5 Potvrzení objednávky	
5.1 Úvod.....	45
5.2 Vzorové dopisy	45
5.3 Základní stavební prvky dopisu.....	53
5.4 Cvičení	54
6 Žádost o kreditní informace	
6.1 Úvod.....	55
6.2 Vzorové dopisy	55
6.3 Základní stavební prvky dopisu.....	58
6.4 Cvičení	58
7 Úvěrové informace	
7.1 Úvod.....	59
7.2 Vzorové dopisy	59
7.3 Základní stavební prvky dopisu.....	62
7.4 Cvičení	63

8 Odesílací návštějí (avízo o odeslání) a faktura	
8.1 Úvod.....	64
8.2 Vzorové dopisy	67
8.3 Základní stavební prvky dopisu.....	71
8.4 Cvičení	71
9 Potvrzení o příjmu zboží a návštějí / avízo o placení	
9.1 Úvod.....	72
9.2 Vzorové dopisy	72
9.3 Základní stavební prvky dopisu.....	75
9.4 Cvičení	75
10 Zpoždění dodávky: upomínka	
10.1 Úvod.....	76
10.2 Vzorové dopisy	77
10.3 Základní stavební prvky dopisu.....	79
10.4 Cvičení	80
11 Zpoždění dodávky: odpověď na upomínku	
11.1 Úvod.....	81
11.2 Vzorové dopisy	81
11.3 Základní stavební prvky dopisu.....	83
11.4 Cvičení	84
12 Reklamace, stížnost, vytýkání nedostatků	
12.1 Úvod.....	85
12.2 Vzorové dopisy	86
12.3 Základní stavební prvky dopisu.....	88
12.4 Cvičení	89
13 Odpověď na stížnost	
13.1 Úvod.....	90
13.2 Vzorové dopisy	90
13.3 Základní stavební prvky dopisu.....	92
13.4 Cvičení	93
14 Prodlení s placením: upomínka	
14.1 Úvod.....	94
14.2 Vzorové dopisy	95
14.3 Základní stavební prvky dopisu.....	97
14.4 Cvičení	98
15 Prodlení s placením: odpověď na upomínku	
15.1 Úvod.....	99
15.2 Vzorové dopisy	99
15.3 Základní stavební prvky dopisu.....	101
15.4 Cvičení	101

16 Zahraniční zástupce

16.1 Úvod.....	102
16.2 Vzorové dopisy	102
16.3 Základní stavební prvky dopisu.....	105
16.4 Cvičení	106
Malý slovníček odborných výrazů	107
Slovník česko-německý-anglický-francouzský-italský-španělský	127