

Obsah

O autorce	7
Předmluva	8
1. Making Contacts / Navazujeme kontakty	9
1.1 First Contact / První kontakt	9
1.2 Starting and Finishing Conversation / Zahájení a ukončení rozhovoru	16
1.3 Making an Appointment / Sjednání schůzky	19
1.4 Welcoming Visitors to the Company / Uvítání návštěvníků ve firmě	26
2. Telephoning / Telefonování	31
2.1 Starting a Phone Call / Zahájení telefonického rozhovoru	31
2.2 Telephone Conversation / Telefonický rozhovor	34
2.3 Connecting a Call / Přepojení hovoru	38
2.4 Not Accessing the Right Person at the Right Time / Nedovoláme se správné osobě nebo ve správnou dobu	41
2.5 Leaving or Taking a Message / Necháváme nebo přijímáme vzkaz	45
2.6 Problems with a Call / Problémy s telefonickým hovorem	47
2.7 Ending a Call / Ukončujeme telefonát	50
2.8 Using Mobile Phones and Answering Machines / Mobily a záznamníky	54
3. Meetings / Porady a jednání	59
3.1 Starting a Meeting / Zahájení porady či jednání	59
3.2 Minutes and Organization of the Meeting / Zápis a organizace porady	64
3.3 The Agenda of the Meeting / Program porady či jednání	67
3.4 Keeping a Meeting under Control / Řídíme poradu	70
3.5 Discussion and Reactions from the Participants / Diskuse a reakce účastníků	74
3.6 Closing the Meeting / Ukončení porady	80
3.7 Cancelling or Postponing a Meeting / Zrušení či přesunutí jednání či porady	84
4. Negotiations / Vyjednávání	87
4.1 Starting a Dialogue / Zahájení rozhovoru	87
4.2 Making Suggestions and Offers / Návrhy a nabídky	89
4.3 Expressing Positive Reactions / Vyjadřujeme pozitivní reakce	93
4.4 Compromising and Resolving Conflicts / Děláme ústupky a řešíme konflikty	95
4.5 Giving Negative Reactions / Reagujeme negativně	100
4.6 Concluding a Negotiation / Ukončení vyjednávání	103

5. Presentations / Prezentace	106
5.1 Opening a Presentation / Zahájení prezentace	106
5.2 The Main Part of a Presentation / Hlavní část prezentace	110
5.3 Pictures and Graphs / Obrázky a grafy	113
5.4 Concluding a Presentation / Ukončení prezentace	118
5.5 Questions and Answers / Otázky a odpovědi	121
6. E-mails and Letters / E-mail a dopisy	124
6.1 Starting a Business Letter / Začátek obchodního dopisu	124
6.2 Starting an E-mail / Začátek e-mailu	125
6.3 Salutation / Oslovení	127
6.4 Introduction of a Business Letter or E-mail / Úvod obchodního dopisu nebo e-mailu	129
6.5 Business Correspondence / Obchodní korespondence	133
6.6 Invitations to Meetings and Social Events / Pozvánky na porady a společenské události	138
6.7 Other Reasons for Formal Correspondence / Další důvody formální korespondence	140
6.8 Letters of Appreciation and Congratulation / Děkovné a blahopřejné dopisy	143
6.9 Closing a Business Letter or E-mail / Zakočení obchodního dopisu nebo e-mailu	147
6.10 Attachments / Přílohy	151
6.11 Out-of-office Reply / Odpověď v nepřítomnosti	152
Dodatek	154
Abbreviations and Acronyms / Zkratky a akronymy	154
Jobs and Functions / Pracovní místa a funkce	157
Departments of a Company / Oddělení ve firmě	158