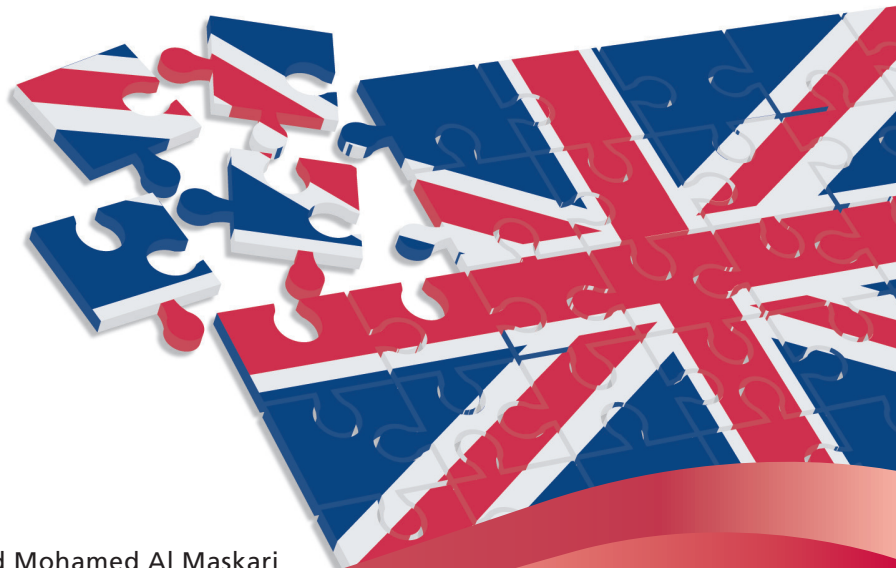


# Angličtina

## Praktická obchodní korespondence



Khaled Mohamed Al Maskari

*vzory • fráze • příklady z praxe*

**velmi  
lehce**

*Strhující, poučná a velmi užitečná* jsou slova, která vystihují knihu Angličtina – praktická obchodní korespondence.

**Dr. Clarence Emslie**

**Senior English Language Teacher, Saudi Development and Training, Kingdom of Saudi Arabia**

V této knize najdete spoustu praktických informací pro všechny, kteří musí vytvářet krátké a efektivní dokumenty v pracovním prostředí 21. století.

**Michael Doherty, Director of Professional Communication Services, United Kingdom**

Tato příručka je nepostradatelná pro každého, kdo si přeje zlepšit svůj pracovní výkon. Je nezbytná pro studenty obchodní angličtiny a skvělá pro ty, kdo chtějí přivést svou schopnost psát anglickou obchodní korespondenci k dokonalosti.

**Peter Hardcastle, Curriculum & Assessment Advisor, ADNOC Technical Institute, United Arab Emirates**

**Upozornění pro čtenáře a uživatele této knihy**

Všechna práva vyhrazena. Žádná část této tištěné či elektronické knihy nesmí být reprodukována a šířena v papírové, elektronické či jiné podobě bez předchozího písemného souhlasu nakladatele. Neoprávněné užití této knihy bude **trestně stíháno**.

Přeloženo z anglického originálu „A Practical Guide to Business Writing“  
vydaného nakladatelstvem John Wiley & Sons Ltd.

© 2013 Khaled Mohamed Al Maskari  
Czech edition © 2013 by Grada Publishing, a.s.

All Rights Reserved. Authorised translation from the English language edition published by John Wiley & Sons Limited. Responsibility for the accuracy of the translation rests solely with Grada Publishing, a.s. and is not the responsibility of John Wiley & Sons Limited. No part of this book may be reproduced in any form without the written permission of the original copyright holder, John Wiley & Sons Limited.

**Khaled Mohamed Al Maskari**  
**Angličtina Praktická obchodní korespondence**

Vydala Grada Publishing, a.s.  
U Průhonu 22, 170 00 Praha 7  
jako svou 5308. publikaci  
První vydání, Praha 2013  
ISBN: 978-80-247-4600-5  
ISBN 978-80-247-8779-4 (elektronická verze ve formátu PDF)  
ISBN 978-80-247-8780-0 (elektronická verze ve formátu EPUB)

Překlad: Magdalena Břenková  
Sazba a úprava textu: Lucie Němcová  
Vytiskly Tiskárny Havlíčkův Brod  
Počet stran: 168

Publikace z nakladatelství Grada Publishing, a.s. si můžete zakoupit u svého knihkupce nebo objednat v Zákaznickém servisu nakladatelství Grada Publishing, a.s.,  
U Průhonu 22, 170 00 Praha 7, tel.: 234 264 511, fax: 234 264 400, e-mail: obchod@grada.cz, www.grada.cz.

Na Slovensku objednávejte knihy na adrese: Zásilková služba Grada Slovakia, spol. s r. o.,  
Moskovská 29, 811 08 Bratislava, Slovensko, tel.: 02/556 45 189, fax: 02/556 45 289,  
e-mail: grada@grada.sk

Pokud máte pocit, že byste nám chtěli sdělit něco ohledně této knihy, napište, prosím, na adresu redakce: koedice@grada.cz.

# Obsah

<b>O autorovi</b>	<b>VI</b>
<b>Předmluva Dr. Clarence Emslieho</b>	<b>VIII</b>
<b>Předmluva Michaela Dohertyho</b>	<b>X</b>
<b>Úvod</b>	<b>XII</b>
<b>Co najdete v této knize</b>	<b>XIV</b>
<b>Kapitola 1 Styl psaní obchodní korespondence</b>	<b>1</b>
1. Myslete na cíl, čtenáře a obsah	4
2. Pište krátké věty	5
3. Pište pozitivně	7
4. Používejte spojovací slova	9
5. Používejte jednoduchá a dobře známá slova	13
6. Pasivní tvary používejte jen pro specifické příležitosti	18
7. Označujte jednotlivé body a číslujte výčty	20
8. Efektivně využívejte tabulky a grafy	23
9. Pište neosobně, když vyjadřujete mínění či názor	29
10. Nepoužívejte zastaralá slovní spojení	30
11. Neopakujte se	33
12. Neměňte slovesa na podstatná jména	34
<b>Kapitola 2 Interní zprávy</b>	<b>37</b>
1. Záhlaví	40
2. Úvod	40
3. Hlavní část	41
4. Shrnutí	42
5. Závěr	42
6. Kopie	43
<b>Běžné typy zpráv</b>	<b>45</b>
1. K předání informace	45
2. K žádosti	46
3. K předání instrukcí	47
4. K doporučení	48
5. K odpovědi	49
6. Ke stížnostem	50
7. K připomenutí	51
8. K uznání	52

<b>Kapitola 3 Obchodní e-maily</b>	55
1. Srozumitelně vyplňujte řádek „předmět“ v záhlaví	58
2. Používejte odesílání formou kopií	60
3. Používejte funkci „automatická odpověď“	61
4. Dlouhé texty posílejte jako přílohu	62
5. Vaše zpráva by měla být krátká a výstižná	63
6. Nepoužívejte e-mail v případě, že potřebujete okamžitou reakci či odpověď	63
7. Používejte kontrolu pravopisu	64
8. Pište zdvořile	65
9. Pokud je to nutné, popište postup	66
10. Zřetelně se identifikujte	67
11. Nepoužívejte příliš mnoho zkratek	68
12. Nepište celý text velkým písmem	69
<b>Kapitola 4 Běžné chyby</b>	73
<b>Kapitola 5 Užitečné obchodní fráze</b>	97
1. Odkaz na předchozí komunikaci	100
2. Žádosti	102
3. Nepříjemné záležitosti	103
4. Přikládání dokumentů	105
5. Kondolence	106
6. Gratulace	107
7. Omluvy	109
8. Doporučení	111
9. Závěrečné fráze	112
<b>Kapitola 6 Slova, která se často pletou</b>	117
<b>Kapitola 7 Osobní dokumenty</b>	123
1. Žádost zaměstnance	126
2. Gratulace	138
3. Uznání	139
<b>Literatura</b>	145
<b>Poděkování</b>	148
<b>Rejstřík</b>	149



## **O autorovi**

Autor, Khaled Mohamed Al Maskari, pochází z Arabských Emirátů a žije v Abu Dhabi. Šestnáct let pracuje na různých vedoucích pozicích státních organizací v ropném a plynárenském průmyslu, hlavně v oblasti lidských zdrojů. Vždy pomáhal absolventům zlepšit jejich schopnosti anglické obchodní korespondence.

Za tuto knihu, Angličtina – praktická obchodní korespondence, získal cenu Best Emirati Book pro rok 2011. Byl také navržen na titul Autor roku 2011 na Webpreneur Academy v Dubaji za své inovace na poli vzdělávání a podnikání.

Získal bakalářský titul v oboru Electrical Engineering na univerzitě v Southern Illinois ve Spojených státech.

Pokud chcete o Khaledově programu dozvědět více, podívejte se na [www.khaledalmaskari.com](http://www.khaledalmaskari.com) nebo pište na [kalmaskari@yahoo.com](mailto:kalmaskari@yahoo.com).



# Předmluva

---



*Strhující, poučná a velmi užitečná* jsou slova, která vystihují knihu *Angličtina – praktická obchodní korespondence*.

Stručný a výstižný obsah nám dává jasný návod jak získat skvělý komunikační systém pro každou organizaci.

Kniha vám pomůže rozvíjet vaše komunikační schopnosti ať pracujete na jakékoli pozici firemního žebříčku. Použití příkladů z této knihy učiní veškerou vaši korespondenci v angličtině efektivnější.

Kniha je dobrá – velmi dobrá!

Dr. Clarence Emslie



# **Předmluva**

---

V této knize najdete spoustu praktických informací pro všechny, kteří musí vytvářet krátké a efektivní dokumenty v pracovním prostředí 21. století.

To, co tato práce nabízí, jsou rozumná, cenná a užitečná pravidla pro psaní efektivních interních zpráv, reportů, dopisů a e-mailů, které budou jasné, stručné a snadno čitelné pro všechny, kdo pracují v náročném prostředí moderního průmyslu a obchodu.

Ale kniha jde ještě dále – nabízí člověku bez zkušeností s obchodní korespondencí nejen pravidla, ale také vzory pro různé situace, kdy je potřeba se omluvit, stěžovat si, žádat, vysvětlovat, doporučovat atd.

Jak:

- mám napsat úvod?
- podpořím svůj záměr?
- zprávu odešlu různým příjemcům?
- text správně zakončím?

### **Zde jsou řešení**

Jaké nejběžnější chyby se dělají v obchodní korespondenci a jak se s těmito chybami vypořádat?

### **Zde jsou řešení**

Jakou formu má mít váš text? Je nějaký vzor, předloha nebo šablona, kterou mohu rychle a snadno použít? Samozřejmě je.

### **Zde jsou řešení**

Pokud je nezbytné, abyste v práci psali anglicky, tak budete šťastní, že máte tuhle knihu na svém pracovním stole. Přečtěte si ji. Užijte si ji. Používejte ji.

Michael Doherty

# Úvod



Vzhledem ke svým pracovním zkušenostem a tomu, že pomáhám při zapracování čerstvých absolventů, jsem provedl průzkum, který měl zjistit techniky a nástroje, které podporují efektivní písemnou komunikaci. Bylo zřejmé, že neschopnost zaměstnanců psát efektivní obchodní dopisy a e-maily byla jejich hlavní překážkou v komunikaci na pracovišti.

Ve skutečnosti čerství absolventi opravdu postrádají schopnosti psát dobré obchodní dopisy a mají jen přiměřené jazykové a rétorické schopnosti potřebné k psaní vhodných, smysluplných a precizních dokumentů různého druhu. Můj hlavní záměr byl sepsat základní principy, které čtenáři pomohou psát efektivně.

Kniha je proto napsána pro absolventy i pro profesionály, kteří chtějí rozvíjet své schopnosti psát efektivní obchodní dopisy a e-maily a úspěšně na pracovišti komunikovat.

Dnes se většina korespondence odehrává prostřednictvím e-mailů, a proto jsem se zaměřil na tento specifický způsob komunikace, který pokládám za hlavní komunikační nástroj obchodního světa.

Kniha se věnuje nejproblematictějšími aspektům obchodní korespondence. Je to komplexní průvodce, který vede čtenáře celým procesem a je psán přímým a srozumitelným jazykem přístupným každému. Také poskytuje uživateli podrobný přehled hlavních technik, příkladů, grafické úpravy a všeho, co s tím souvisí, aby se mohl zlepšit a psát dobrou obchodní korespondenci.

**Co najdete  
v této knize?**

**Kapitola 1:** Styl psaní obchodní korespondence vám nabízí zásady psaní v obchodní angličtině, radí, jak přizpůsobit text účelu daného dokumentu, vašemu vztahu s adresátem a obsahu, který by vyhovoval jak účelu, tak adresátovi.

**Kapitola 2:** Interní zprávy prozkoumá různé druhy interních zpráv, jejich základní strukturu, a nabídne širokou škálu šablon pro nejběžnější případy.

**Kapitola 3:** Obchodní e-maily rozdělí e-mailu na jednotlivé části, základní pravidla co dělat a co ne, poradí pisateli jak používat některé možnosti Outlooku.

**Kapitola 4:** Obvyklé chyby poradí, jak se vystríhat chyb, kterých se pisatelé často dopouští. Ukáže, jak chyby najít a opravit.

**Kapitola 5:** Užitečné obchodní fráze zkontroluje, zda dokument plní svůj účel (interní zpráva, e-mail, apod.), navrhne několik možností úvodu i zakončení dokumentu. Zde je mnoho konkrétních příkladů, které můžete použít ve své praxi.

**Kapitola 6:** Slova, která se často pletou přináší slovíčka, která se v každodenní obchodní korespondenci často zaměňují a pletou. U každého slovíčka je uvedena věta pro lepší pochopení, zapamatování a rozpoznání rozdílů.

**Kapitola 7:** Osobní dokumenty ukazuje celou škálu příkladů jak psát dokumenty týkající se vás osobně – od žádosti o zvýšení platu až po poděkování.





Kapitola 1

# **Styl psaní obchodní korespondence**

