

Moderní Business English



*Korespondence, telefonování, jednání,
prezentace, smalltalk*

**velmi
lehce**

L. Förster, S. Kufner

Moderní Business English



GRADA Publishing

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.

Lisa Förster, Sabina Kufner

Moderní Business English

Korespondence, telefonování, jednání, prezentace, smalltalk

Přeloženo z německého originálu knihy Lisy Förster a Sabiny Kufner Business English – Useful phrases für alle wichtigen Anlässe, vydaného nakladatelstvem Haufe-Lexware GmbH & Co. KG, Německo, Freiburg, 2012.

Original title: Business English – Useful phrases für alle wichtigen Anlässe by Lisa Förster and Sabina Kufner, licensed edition by the Haufe-Lexware GmbH & Co. KG, Federal Republic of Germany, Freiburg, 2012.

Lizenzausgabe der Haufe-Lexware GmbH & Co. KG, Bundesrepublik Deutschland, Freiburg, 2012.

© 2006, Rudolf Haufe Verlag, Freiburg i. Br.

All rights reserved.

TIRÁŽ TIŠTĚNÉ PUBLIKACE:

Vydala Grada Publishing, a.s.

U Průhonu 22, 170 00 Praha 7

tel.: +420 234 264 401, fax: +420 234 264 400

www.grada.cz

jako svou 4861. publikaci

Překlad Mgr. Daniel Helekal

Odpovědná redaktorka Mgr. Lucie N. Marková

Grafická úprava a sazba Eva Hradiláková

Počet stran 208

První vydání, Praha 2012

Vytiskla Tiskárna v Ráji, s.r.o., Pardubice

Czech edition © Grada Publishing, a.s., 2012

Cover Design © Grada Publishing, a.s., 2012

ISBN 978-80-247-4432-2

ELEKTRONICKÉ PUBLIKACE:

ISBN 978-80-247-8086-3 (elektronická verze ve formátu PDF)

ISBN 978-80-247-8087-0 (elektronická verze ve formátu EPUB)

ISBN 978-80-247-8088-7 (elektronická verze ve formátu MOBI)

Obsah

O autorkách	9
Úvod	11
1. Dejte najevo svou sociální zdatnost	13
1.1 První setkání	14
Rozhovor 1: Jak se vede?	15
Rozhovor 2: Představování druhých	16
Rozhovor 3: Představení vlastní osoby	17
1.2 Smalltalk: takhle to funguje	21
1.2.1 Otevřené otázky = dobrý rozhovor	23
1.2.2 Důležité je nejen to, co říkáte, ale i to, jak to říkáte ...	25
1.2.3 Poslouchejte aktivně	26
1.2.4 Bodujte srdečností	27
1.3 Udržování a rozvíjení diskuze	27
1.3.1 Vyprávění	29
1.4 Opětné setkání	32
1.5 Výměna kontaktních údajů	33
1.6 Loučení	34
2. Jak dobře zapůsobit na návštěvy ve firmě	37
2.1 Snadný příjezd	38
2.1.1 Podařené přijetí	39
2.2 Prohlídka firmy	46
2.3 Vaše představení ve firmě	53
3. Jak zdatně telefonovat	55
3.1 Základy pro všechny případy	57
3.2 „Spojím vás“	58

3.2.1	Elegantní ukončení telefonátů	61
3.2.2	Anglické hláskování	63
3.3	Běžné situace při telefonování	65
3.3.1	Situace 1	65
3.3.2	Situace 2	66
3.3.3	Situace 3	68
3.3.4	Situace 4	70
3.3.5	Situace 5: Posouvání termínů	71
3.3.6	Tipy pro uvolněné telefonování v angličtině	73
3.3.7	Situace 6: Záznamník	75
3.3.8	Plánování telefonátů	77
4.	Písemná komunikace v každodenním pracovním styku: Dopisy a e-maily	83
4.1	Klasika: „Snail Mail“	85
4.1.1	Na co je třeba dávat si při psaní dopisů pozor?	86
4.1.2	Než dopis odešlete	88
4.2	Rychlá cesta: elektronická pošta	89
	Příklad 1: Poptávka a odpověď na ni	91
	Příklad 2: Žádost o potvrzení termínu	93
	Příklad 3: Potvrzení informací a změny	94
	Příklad 4: Potvrzení zakázky	95
	Příklad 5: Odesílání příloh	97
	Příklad 6: Pozvání na mítink a připomenutí	100
	Příklad 7: Sdělování nepříjemných zpráv	103
	Příklad 8: Omluva	106
	Příklad 9: Informace o nepřítomnosti	107
	Příklad 10: Informace o změně e-mailové adresy	108
	Příklad 11: Častý kontakt	109
	E-maily psané formálním a méně formálním stylem	112
5.	Jak obstat na mítincích a jednáních	115
5.1	Porady a brífinky	116
5.1.1	Řekni to květinou	118
5.1.2	„I say yes, you say no...“	120
5.2	Jak správně vést mítink?	121

5.3	Mezinárodní mítinky	124
5.4	Telekonference	127
5.4.1	Jak zajistit úspěch telekonferencí	128
5.5	Mítink kvůli vyřešení problémů	129
5.5.1	Kulturní rozdíly	130
5.6	Dokumenty: pořad jednání a zápis	132
5.6.1	Pořad jednání	133
5.6.2	Zápis z jednání	135
5.7	Vyjednávání	137
5.7.1	Smluvní vyjednávání	137
5.7.2	Jednání ve vlastní firmě	142
5.7.3	Užitečné tipy pro mítinky a vyjednávání	144
6.	Jak mistrně zvládat prezentace	147
6.1	Přípravná fáze	148
6.1.1	Vazba k publiku	150
6.2	Hlavní sdělení	152
6.3	Realizace	154
6.3.1	Uvedení argumentů	158
6.3.2	Podpoření hlavních argumentů	159
6.3.3	Jak zajistit, aby vaše prezentace byla jedinečná	160
6.4	Podařený závěr	161
6.4.1	Zvládnutí těžkých otázek a komentářů	162
6.4.2	Udržujte kontakt	165
7.	Proti nástrahám techniky: kvalitní odborná slovní zásoba	167
7.1	Kde najdu specializovanou slovní zásobu?	168
7.2	K popisu tvarů a pozic	169
7.2.1	Pojmenovávání měř a velikostí	172
7.3	Jazykové použití v praxi	173
7.3.1	Nástroje	175
7.3.2	Výrobní proces	175
7.3.3	Materiály a jejich vlastnosti	177
7.3.4	Automobily: Označování typů a dílů	180

7.3.5	Když má auto poruchu	181
7.3.6	Počítače a elektronické zpracování dat	182
8.	Příloha: Tipy a triky	185
8.1	Jak se rychle a účinně učit	185
8.1.1	Vizualizace	186
8.2	Slovní obraty a běžné vazby	186
8.3	Do your best not to make mistakes	187
8.4	Parafráze jako záchranná brzda	188
8.4.1	Vztažné vedlejší věty	189
8.5	Vyhnete se typickým chybám	191
8.5.1	Gramatický čas: Present Perfect	191
8.5.2	Gramatický čas: Present Simple a Present Continuous	192
8.5.3	Gramatický čas: Gerundium	193
8.5.4	Trpný rod (Passive Voice)	194
8.5.5	Podmínkové věty (if)	194
8.5.6	Jednotné a množné číslo	195
8.6	Interpunkční znaménka a psaní velkých písmen	196
8.7	Slovní zásoba a styl	197
8.7.1	Začátky vět (Sentence Starters)	197
8.7.2	Uctivost (Politeness)	198
8.7.3	American or British English?	198
8.7.4	Předložky	199
8.7.5	Wordiness	201
8.7.6	False Friends	203
8.8	Zlepšete si výslovnost	205

O autorkách



Lisa Förster

Je vystudovaná překladatelka a tlumočnice v oborech angličtina a francouzština. Od roku 1990 působí též jako jazyková lektorka. Se svým týmem zkušených lektorů školí uchazeče o zaměstnání i firemní klientelu.



Sabina Kufner

Již více než deset let pracuje jako docentka a filmařka na volné noze. K jejím hlavním specializacím patří Business English, němčina jako cizí jazyk a Business Coaching. S Lisou Förstrovou spolupracuje už od roku 1999.

Úvod

Používáte v zaměstnání často angličtinu, ale nejste si vždycky zcela jistí, jak správně vyjádřit to, co chcete říci? Potom je tato kniha přesně to, co hledáte. Pomůže vám rozšířit si slovní zásobu, prohloubit znalosti gramatiky a osvojit si elegantní slovní obraty.

Naše kniha je vynikající pomůckou pro zvládnutí mnoha různých situací, které se často vyskytují v každodenním pracovním životě, a to bez ohledu na konkrétní obor, jemuž se věnujete. Ať už jde o přímý kontakt se zákazníky a kolegy, o mítinky, jednání a prezentace, stejně jako o telefonování a písemnou komunikaci pomocí e-mailů i klasické pošty. V kapitole „Proti nástrahám techniky: kvalitní odborná slovní zásoba“ naleznete cenné informace a rady, které vám pomohou jazykově se orientovat i v této oblasti.

V příloze pak naleznete celou řadu tipů a triků, které vám usnadní komunikaci v angličtině. Najdete zde vysvětlení důležitých gramatických jevů a řadu užitečných doporučení, jak si učení usnadnit.

Přejeme vám, aby vám kniha *Moderní Business English* přinesla mnoho úspěchů!

Lisa Förster a Sabina Kufner
Červen 2006

Jak ušetříte až 70 % z ceny školení, kurzů a poradenství?

Nakupujte školení a kurzy na www.slevokurzy.cz a ušetříte až 70 % z ceny. Slevokurzy jsou první portál v ČR pro firmy i jednotlivce, který je zaměřen výhradně na nabídku slev z oblasti vzdělávání a poradenství.

Slevokurzy se vyplatí Vám i Vaší firmě

Možná jste někdy chtěli zakoupit zajímavou vzdělávací akci, konferenci či seminář pro Vás či Vaše zaměstnance, ale cena Vás odradila. Proto jsme vytvořili portál Slevokurzy, kde si můžete dopřát vzdělávací akce, poradenské služby a konference se slevou až 70 %.

Termín konání kurzu či realizace vzdělávacích a poradenských služeb je na Slevokurzech buď pevně určen, nebo jej stanovíte individuálně po dohodě s dodavatelem. Získáváte tak výraznou slevu oproti běžné ceně služeb a zároveň flexibilitu výběru termínu.

Jak ušetříte za poradenství a kurzy na míru?

Slevokurzy Vám kromě veřejných kurzů nabízí i firemní vzdělávací a poradenské programy na míru dle Vašich potřeb za výrazně nižší ceny, než byste získali přímo od dodavatele. Máte například možnost zakoupit poukaz na dvou-denní kurz Zvýšení výkonu obchodního týmu v hodnotě 50 tisíc korun za třetinovou cenu.

Dodavatel služby s Vámi individuálně připraví plán realizace akce tak, aby přesně odpovídal Vaším požadavkům. Dodavatelem firmu či lektora znáte vždy předem, než se rozhodnete akci objednat.



Slevokurzy mi umožňují nakupovat kvalitní vzdělávací akce pro naše zaměstnance s výraznou slevou. Ceny jsou tak lákavé, že si občas koupím kurz i pro sebe či ostatní členy mé rodiny.

Kristýna, 38 let, manažerka vzdělávání

Jak zakoupíte kurzy se slevou?

Sledujte pravidelně aktuální nabídku zlevněných kurzů na www.slevokurzy.cz nebo se nechte pravidelně informovat emailem. Získáte tím přehled o nejzajímavějších akcích s výraznou slevou.

Jakmile Vás nabídka zaujme, doporučujeme, abyste se k nákupu rozhodli rychle, neboť počet voucherů může být omezen.

Jak zaplatíte za vybranou akci?

Kurz zakoupíte vyplněním objednávkového formuláře, jenž najdete u každé nabídky na Slevokurzech. Na základě objednávky Vám zašleme fakturu, případně se s Vámi domluvíme na formě její úhrady a splatnosti. Po uhrazení částky Vám bude emailem zaslán voucher s kódem akce, který uplatníte u dodavatele kurzu. Dodavatel Vás bude zároveň sám kontaktovat.

Voucher je přenosný

Slevové vouchery na kurzy a další veřejné i firemní akce můžete zakoupit jak pro sebe tak pro Vaše zaměstnance a další osoby. Platnost nabídky je vždy uvedena v popisu akce a voucher je přenosný s tím, že při změně účastníka nebo plátce je tuto skutečnost nutné předem nahlásit dodavateli.

Potřebujete více informací?

Chcete získat další informace o Slevokurzech nebo konkrétním kurzu? Kontaktujte helpline mezi 9 - 18 hod. na +420 736 700 918, +420 222 744 111, info@slevokurzy.cz a uveďte, že se Váš dotaz týká portálu Slevokurzy.



SLEVOKURZY
www.slevokurzy.cz



Dejte najevo svou sociální zdatnost

All good conversation, manners and action, come from a spontaneity which forgets usages and makes the moment great.

Nature hates calculators; her methods are saltatory (skokovité) and impulsive.

(Ralph Waldo Emerson, americký spisovatel a filozof, 1803–1883)

Většina z nás je podle zažitých tradic přesvědčena, že to, na čem v pracovním životě skutečně záleží, je odbornost, znalosti a efektivita. Proto se také úvodní rozhovory před obchodními jednáními snažíme mít za sebou tak rychle, stručně a suše, jak jen to je možné. V našich končinách se nezávazné povídání při pracovních schůzkách mnohdy považuje za povrchní zbytečnost a ztrátu času.

Jinak tomu je u předních manažerů v angloamerickém světě, kteří se vždy ukážou jako slušní, někdy pak dokonce jako brilantní partneři pro smalltalk. Angloameričané dobře vědí, že kultura dialogů a osobních setkání, která je obvykle spojena s příjemnou atmosférou, může mnohdy přinést původně nečekané zisky i v obchodním jednání. A tento potenciál by rozhodně neměl zůstat nevyužitý. Když vám americký obchodní partner řekne: **It's fun to do business with you**, neznamená to sice ještě zdaleka, že máte zakázku v kapse, ale rozhodně jste už zabodovali.

Jistě, ne každý jsme protřelý matador smalltalku nebo konverzační diva. Ale nikdo nemusí být ani věčně zamlklým pozorovatelem, který se cítí trapně proto, že v cizím jazyce zvládá leda tak řečnické pauzy. Naučte se pro podobné příležitosti několik jednoduchých jazykových triků a následně si je vyzkoušejte v praxi. Je docela možné, že nakonec se takovýmto konverzováním začnete bavit a zjistíte, jak rychle se z vás navzdory vašemu očekávání stal zkušený „smalltalker“.

1.1 První setkání

PRAKTICKÝ PŘÍKLAD

První setkání Claire, Richarda, Moniky a George

Na mezinárodní konferenci pro výrobce potravin se během přestávky na oběd náhodou potkají Claire Chapellová, Richard Miler, Monika Majerová a George Manivia ve frontě u bufetu. Záhy se mezi nimi rozvine čilý hovor.

Pomocí následujících příkladů si vyzkoušejte, jak to vypadá s vaším citem pro konverzační situace. Pořadí příspěvků v následujících třech rozhovorech je přeházené. Jednotlivé věty nejprve seřadte ve správném pořadí a popište, jaký vztah panuje mezi jednotlivými účastníky diskuze. Kdo koho zná? Jaká nálada ve skupince panuje? A jak na vás působí George Manivia?

Rozhovor 1: Jak se vede?

Richard: “Can’t complain. Wow, it must have been ages since I last saw you.”

Claire: “Excuse me, please. Richard? Richard Miler? Is that you?”

Richard: “Yeah, that’s right.”

Claire: “Good, thanks. What about you?”

Richard: “Claire? What a lovely surprise to see you here. How’s it going?”

Claire: “Well, let me think – about five years ago at the Cologne Conference for Nutritional Science?”

ŘEŠENÍ	
Jak se vede?	How’s life?
Claire: „Promiňte, prosím. Richarde? Richard Miler? Jsi to ty?“	Claire: “Excuse me, please. Richard? Richard Miler? Is that you?”
Richard: „Claire?! To je ale příjemné překvapení, jsem moc rád, že tě tu potkávám. Jak se ti daří?“	Richard: “Claire?! What a lovely surprise to see you here. How’s it going?”
Claire: „Dobře, díky. A tobě?“	Claire: “Good, thanks. What about you?”

Richard: „Nemůžu si stěžovat. Páni, to už je věčnost, co jsem tě viděl naposled.“	Richard: “Can’t complain. Wow, it must have been ages since I last saw you.”
Claire: „Počkej, to se dá spočítat. Myslím, že to bylo před pěti lety na konferenci o výživě v Kolíně nad Rýnem, ne?“	Claire: “Well, let me think – about five years ago at the Cologne Conference for Nutritional Science, wasn’t it?”
Richard: „Přesně tak.“	Richard: “Yeah, that’s right.”

Rozhovor 2: Představování druhých

Claire: “I’m glad to hear that. It’s been a long road.” (Myslí tím: Trvalo dlouho, než jsme ve výzkumu dospěli tam, kde jsme dnes.)

Claire: “How do you do?”

Monika: “How do you do?”

Richard: “Oh, Claire, by the way, let me introduce you to Monika Majerová. She heads our new research and development department in Colchester, Essex. Monika, this is Claire Chapelle, an old friend and fellow scientist.”

Monika: “It’s a pleasure to finally meet you in person, Ms Chapelle. I guess I must have read just about everything you’ve ever published on harmful food dyes.”

Řešení	
Představování druhých	Let me introduce you to...
Richard: „Claire, mimochodem, rád bych ti představil Moniku Majerovou. Je vedoucí našeho nového oddělení pro výzkum a vývoj v Colchestru v Essexu. Moniko, to je Claire Chapellová, moje dávná přítelkyně a také kolegyně vědkyně.“	Richard: “Oh, Claire, by the way, let me introduce you to Monika Majerová. She heads our new research and development department in Colchester, Essex. Monika, this is Claire Chappelle, an old friend and fellow scientist.”
Monika: „Těší mě.“	Monika: “How do you do?” (velmi formální)
Claire: „Moc ráda vás poznávám.“	Claire: “How do you do?” / “Pleased to meet you.”
Obě dámy se pozdraví potřesením ruky. Shaking hands , jak se potřesení rukou nazývá, je při prvním setkání běžné též v angloamerickém světě.	
Monika: „Mám radost, že vás potkávám osobně, paní Chapellová. Myslím, že jsem přečetla skoro všechno, co jste napsala o škodlivých potravinových barvivech.“	Monika: “It’s a pleasure to finally meet you in person, Ms Chappelle. I guess I must have read about everything you have ever published on harmful food dyes.”
Claire: „Jsem ráda, že to říkáte. Byla to dlouhá cesta!“	Claire: “I’m glad to hear that. It has been a long road.”

Rozhovor 3: Představení vlastní osoby

George: “Man-i-via. It’s a great pleasure to meet you all. But, please, call me George.”

Monika: “Splendid.”

- Richard: “Okay. I am Richard. Why don’t we all have lunch together?”
- George: “Sorry to bother you, but can I just introduce myself quickly? My name is George. George Manivia. I run my own chocolate factory in Jersey. Sweet-Tooth Inc. So, you see, I have a natural interest in your work, ma’am.”
- Monika: “Nice to meet you Mr – Mr – Manivia, was it? Sorry, I think I didn’t quite catch your name.”
- George: “What about that big table over there by the window?”
- Richard: “Oh, feel free to join Claire’s fan community. Pleased to meet you, Mr Manivia. I am Richard Miler, CEO of Foodfix Ltd. Obviously, you do know Claire. And to my right here, this is Monika Majerová.”
- Claire: “Good idea.”
- Richard: “Yep, great.”

Řešení	
Představení vlastní osoby	May I introduce myself?
George: „Omlouvám se, že vás na chvíli vyruším, ale rád bych se v rychlosti představil. Jmenuju se George. George Manivia. V Jersey mám čokoládovnu, kterou sám provozuju. Sweet Tooth Inc. Proto mám, jak vidíte, na vaší práci přirozený zájem.	George: “Sorry to bother you, but can I just introduce myself quickly? My name is George. George Manivia. I run my own chocolate factory in Jersey. Sweet-Tooth Inc. So, you see, I have a natural interest in your work, ma’am.”

Richard: „Jistě, vítejte v Clairině fan klubu. Rád vás poznávám, pane Manivio. Já se jmenuju Richard Miler a jsem jednatel společnosti Foodfix Ltd. Claire už očividně znáte. A tady, po mé pravici, je Monika Majerová.“	Richard: “Oh, feel free to join Claire’s fan club. Pleased to meet you, Mr Manivia. I am Richard Miler, CEO of Foodfix Ltd. Obviously, you do know Claire. And to my right here, this is Monika Majerová.”
Monika: „Ráda vás poznávám, pane – pane – říkal jste Manvia? Omlouvám se, ale myslím, že jsem vaše jméno nepochytila úplně správně.“	Monika: “Nice to meet you Mr – Mr – Manvia, was it? Sorry, I think I didn’t quite catch your name.”
George: „Man-i-via. Opravdu velice mě těší, že jsem se s vámi všemi seznámil. Ale říkejte mi prosím jen křestním jménem – George.“	George: “Man-i-via. It’s a great pleasure to meet you all. But, please, call me George.”
Richard: „Dobrá, já jsem Richard. Nezájdeme spolu všichni na oběd?“	Richard: “Okay. I am Richard. Why don’t we all have lunch together?”
George: „Co kdybychom si sedli k tomu velkému stolu támhle naproti u okna?“	George: “What about that big table over there by the window?”
Claire: „Dobry nápad.“	Claire: “Good idea.”
Monika: „Výborně.“	Monika: “Splendid.”
Richard: „Ano, bezva.“	Richard: “Yep, great.”

A vztahy mezi našimi protagonisty? Claire a Richard se už znají, ale dlouhou dobu se neviděli. Oba mají ze setkání radost a začnou se velmi uctivě, ale zároveň nenuceně bavit (**Casual Tonicity**).

Monika cestuje s Richardem, proto ji, jak velí zásady zdvořilosti, představuje její nadřízený. Sama však hovoří velmi obratně a místo velmi konvenční a poněkud prázdné floskule „Už jsem o vás hodně slyšela“ použije obrat, kterým dá Claire najevo svůj upřímně míněný respekt. Při tom se odkazuje na Claireiny fundované vědecké články, které již přečetla.

TIP ODBORNÍKA

Zůstávejte autentičtí

Počínejte si jako Monika a zůstávejte autentičtí. Smalltalk nesmí být ani neupřímný, ani otrepaný a nudný. Pokud v nějaké situaci nebudete mít dostatek informací nebo znalostí k tomu, abyste mohli zareagovat podobně trefnou poznámkou, řekněte jednoduše něco hezkého ke vzhledu vašeho protějšku nebo kladný komentář o jeho společnosti, produktech nebo prostředí, ve kterém se aktuálně nacházíte.

Richard Miler, předseda představenstva, tedy **Chief Executive Officer (CEO)**, se chová tak, jak lze od vysokého manažera očekávat: ujme se moderace dialogu a dá skupinu dohromady tím, že všechny pozve na oběd k jednomu stolu. Je pravda, že Richard nemusel hned vytrubovat, že je šéf, protože to je až příliš přímé. Na druhou stranu vnímá George, který je majitelem čokoládovny, jako potenciálního zákazníka, a tak mu hned vysvětlí, s kým má co do činění.

A George? Ten se chce za každou cenu seznámit s expertkou na potravinová barviva. A tak ho čeká pravá zkouška odvahy – musí se sám představit. Je však velmi obratný a počká si na ten pravý okamžik. Skupina zrovna dospěla k přirozené přestávce