

# 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](http://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

<b>O autorkách</b> .....	9
<b>Úvod</b> .....	11
<b>1. Dejte najevo svou sociální zdatnost</b> .....	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 Opětovné setkání .....	32
1.5 Výměna kontaktních údajů .....	33
1.6 Loučení .....	34
<b>2. Jak dobře zapůsobit na návštěvy ve firmě</b> .....	37
2.1 Snadný příjezd .....	38
2.1.1 Podařené přijetí .....	39
2.2 Prohlídka firmy .....	46
2.3 Vaše představení ve firmě .....	53
<b>3. Jak zdatně telefonovat</b> .....	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
<b>4.</b>	<b>Písemná komunikace v každodenním pracovním styku: Dopisy a e-maily .....</b>	<b>83</b>
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
<b>5.</b>	<b>Jak obstat na mítincích a jednáních .....</b>	<b>115</b>
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
<b>6.</b>	<b>Jak mistrně zvládat prezentace .....</b>	<b>147</b>
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
<b>7.</b>	<b>Proti nástrahám techniky: kvalitní odborná slovní zásoba .....</b>	<b>167</b>
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
<b>8.</b>	<b>Příloha: Tipy a triky .....</b>	<b>185</b>
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](http://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](http://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](mailto:info@slevokurzy.cz) a uveďte, že se Váš dotaz týká portálu Slevokurzy.



**SLEVOKURZY**  
[www.slevokurzy.cz](http://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 Chappellová, 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. <b>Shaking hands</b> , 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 Tonality**).