

OBSAH

DOPISY PRO ÚSPĚŠNOU OBCHODNÍ PRAXI	3
FORMA OBCHODNÍHO DOPISU.....	4
PSANÍ OBÁLKY	6
NABÍDKY, POPTÁVKY, OBJEDNÁVKY	7
Nabídka náhrady za již nevyráběný výrobek.....	8
Nabídka doobjednání zboží, které není na skladu	8
Nabídka služeb	9
Objednávka s příložením šeku	10
Odpověď na poptávku a odkaz na distributora.....	10
Oslovení bývalého zákazníka a nabídka novinek	11
Odpověď na poptávku a zaslání ceníku a katalogu	12
Oznámení o odmítnutí nabídky	12
Zaslání duplikátu objednávky	13
Poděkování za poptávku a zaslání ceníku	13
Potvrzení objednávky hotelového pokoje	14
Oznámení o doobjednání objednaného zboží	15
Oznámení o otevření firmy s nabídkou koupě na úvěr	15
Oznámení o předání objednávky obchodnímu zástupci	16
Zrušení objednávky v důsledku nedodržení termínu dodání	16
Potvrzení ústní objednávky	17
Oznámení o ukončení výroby požadovaného výrobku a nabídka podobného.....	17
Poděkování za objednávku z katalogu a další nabídka	18
Potvrzení zrušení objednávky doobjednaného zboží a navrácení peněz	19
Privítání nového zákazníka s další nabídkou	19
Záporná odpověď na poptávku a odkaz na jiného distributora	20
Zrušení objednávky kvůli nesplněné dodávce v termínu.....	21
Žádost o doplnění údajů v objednávce popř. zaslání nové	21
Žádost o zaslání velkoobchodního ceníku	22
Zrušení objednávky v důsledku zpoždění dodávky	22
Žádost o prodejní podmínky s případnou následnou objednávkou	23
OZNÁMENÍ ZÁKAZNÍKŮM, POZVÁNKY.....	24
Oznámení zákazníkům o otevření nového obchodu	25
Oznámení o jmenování nového obchodního zástupce	25
Oznámení o návštěvě nového obchodního zástupce	26
Oznámení o rozpuštění firmy	26
Oznámení o odkupu společnosti jedním ze společníků	27
Oznámení o výprodeji	27
Oznámení o odmítnutí výrobku do prodeje na základě jeho prověření.....	28
Oznámení o snížení cen zboží v katalogu	28
Pobídkový program pro zákazníky	29
Oznámení o změně názvu firmy	30

Potvrzení příjmu dopisu	30
Oznámení o změně sídla firmy pro potřebu účtárny	31
Pozvánka na představení nové výrobní řady	31
Pozvánka na předvánoční nákup	32
Potvrzení změny termínu setkání	32
Oznámení o konání výroční schůze akcionářů	33
PLATEBNÍ STYK, UPOMÍNKY, VYMÁHÁNÍ DLUHŮ	34
Druhá upomínka platby s 15 denní lhůtou	35
Nabídka slevy pro nově založenou firmu	35
Nabídka možnosti přesunutí prosincové splátky půjčky na leden	36
Měsíční splátky dluhu formou šeku	36
Nesouhlas s avizovaným bankovním zůstatkem	37
Nabídka slevy při rychlém placení	38
Odmítnutí prodeje na úvěr kvůli nezaplacení stávajícího dluhu	38
Odmítnutí prodloužení splátky půjčky	39
Navrácení šeku k doplnění řádného podpisu	40
Nemožnost zaslání objednávky v důsledku prošlé platební karty	40
Navrácení dvojité platby	41
Odmítnutí žádosti o otevření úvěrového účtu	41
Omluva za pozdní vrácení platby	42
Omluva za opožděnou platbu a přiložení šeku	42
Návrh dlužníka na částečné splátky dlužné částky	43
Odmítnutí žádosti o nákup na úvěr na základě špatných referencí	43
Odpověď na žádost týkající se výše placených úroků půjčky	44
Odmítnutí žádosti o další slevu	45
Odmítnutí žádosti o změnu termínu účtování	45
Oznámení o změně v účtování dopravného	46
Omluva za nezaevidování včas uhrazené platby	47
Omluva za chybné zaúčtování platby a stálé zasílání upomínek	47
Oznámení o vrácení platby za navrácené zboží	48
Omluva zákazníkovi za chybné zaúčtování na účet	49
Omluva za nepřipsání částky k dobru	49
Opětovná upomínka platby	50
Oznámení o neproplacení šeku bankou	50
Oznámení o poskytnutí speciální slevy	51
Oznámení o zvýšení úvěrového limitu	51
Oznámení o pozastavení platnosti platební karty v důsledku neplacení	52
Oznámení o souhlasu s poskytnutím otevřeného účtu	53
Poděkování za platbu na základě telefonického hovoru	53
Oznámení o úhradě dluhu ještě před obdržetím upomínky	54
Oznámení o změně platebních podmínek	54
Oznámení o zahájení soudního vymáhání dluhu	55
Oznámení o nezaplacení	55
Oznámení o zvýšení cen a zaslání nového ceníku	56
Poslední upomínka před vymáháním platby	56
Oznámení o zvýšení paušální sazby služeb	57
Poslední upomínka platby	57
Oznámení prodeje objednaného zboží v důsledku neplacení	58
Oznámení zákazníkovi o přečerpání nákupního úvěru	59
Pozastavení dodávek do uhrazení dluhu	59

Potvrzení kupní smlouvy a uvedení platebních instrukcí	60
Poděkování za vrácení neoprávněně čerpané slevy	61
Souhlas s poskytnutím platby na úvěr pro nového zákazníka	61
Zamítnutí prodloužení lhůty splatnosti	62
Upomínka neuhrazené platby	63
Pozastavení dodávek kvůli neplacení	63
Omluva za pozdní splátku dluhu	64
Žádost o doplnění údajů ve faktuře	64
Předání vymáhání platby odborné firmě	65
Přivítání nového zákazníka a stanovení platebních podmínek	65
Upomínka dluhu a hrozba soudního vymáhání	66
Souhlas s prodloužením lhůty splatnosti	67
Úhrada šekem za navracené zboží	67
Upomínka platby a žádost o kontaktování úvěrového oddělení	68
Žádost o navracení dodaného zboží v důsledku insolventnosti	68
Stanovení posledního termínu pro úhradu dluhu, hrozba vymáhání	69
Třetí upozornění na neoprávněně zaslano upomínku platby	69
Žádost o vrácení platby za nedodané zboží	70
Upomínka platby popř. žádost o zdůvodnění neplacení	71
Upozornění na neoprávněně účtovanou slevu za zboží	71
Upozornění na prošlou lhůtu splatnosti	72
Žádost o vrácení platby za navracené zboží	73
Změna prodeje na úvěr na prodej šekem	73
Žádost o vrácení zdvojené platby	74
Žádost o znovuvystavení nesprávně vystaveného šeku	75
Žádost o zaslání ceny zboží	75
Žádost o zaslání úvěrových informací	76
Žádost u banky o prodloužení lhůty splatnosti	77
PODĚKOVÁNÍ, BLAHOPŘÁNÍ, PŘÁNÍ	78
Poděkování novému zákazníkovi za nákup a jeho uvítání	79
Přání veselých vánočních svátků akcionářům	79
Přivítání nového zákazníka „do rodiny zákazníků“	80
Poděkování hotelu za služby při zasedání	80
Poděkování nového obchodního zástupce za přijetí u zákazníka	81
Poděkování zákazníkovi za spolupráci	81
Blahopřání k založení nové firmy	82
Vánoční přání zákazníkům	82
REKLAMACE, OMLUVY, NÁVRHY ŘEŠENÍ	83
Nemožnost splnění objednávky v důsledku problémů s dodavateli	84
Omluva za dodávku poškozeného zboží a nabídka náhrady	84
Odmítnutí převzetí chybné zásilky a její vrácení	85
Odmítnutí zboží neodpovídajícího vzorku	85
Odmítnutí převzetí zboží z různých důvodů	86
Odůvodněné odmítnutí bezplatné opravy v záruční lhůtě	86
Omluva za vadný výrobek a zaslání náhradní zásilky	87
Omluva a zaslání chybějícího dílu	88
Omluva za dodání většího množství než bylo objednáno	88
Omluva za pozdní zaslání zboží	89

Omluva za vyšší dodané množství zboží a návrh řešení	89
Omluva za poškození zboží při dopravě a návrh zaslání náhrady	90
Omluva za zaslání zboží neodpovídající dohodě, návrh řešení	90
Omluva za ztrátu zaslání zásilky a její hledání	91
Oznámení o dodávce neodpovídajícího zboží a požadavek náhrady	92
Oznámení o nemožnosti dodávek v důsledku požáru	92
Oznámení o dodávce poškozeného zboží a žádost o jeho navrácení	93
Oznámení o obdržení zboží do opravy	93
Oznámení o nemožnosti splnění objednávky	94
Oznámení o zaslání výrobku po opravě	94
Oznámení podmínek reklamace v záruční lhůtě	95
Oznámení o zaslání finanční náhrady za poškozené zboží	96
Reklamace nedodané součástky v zásilce	96
Oznámení o zaslání nekompletní zásilky	97
Oznámení o zboží na skladě a omluva za opožděné dodání	97
Potvrzení možnosti opravy výrobku a instrukce k jeho dodání	98
Potvrzení opravy poškozeného výrobku po záruční lhůtě	98
Reklamace nekompletní zásilky	99
Reklamace neodpovídajícího zboží a jeho navrácení	100
Žádost o dodávku chybějících dílů v kartonu	100
Reklamace neodpovídajícího zboží a odstoupení od smlouvy	101
Souhlas s navrácením poškozeného zboží a peněz	101
Žádost o náhradu poškozeného zboží	102
Zaslání náhradní dodávky za dosud nedodanou	103
Žádost o instrukce k navrácení nesprávného zboží a jeho výměnu	103
Žádost o opravu výrobku v záruční lhůtě nebo jeho výměnu	104
Reklamace pozdě dodaného zboží a ponechání si jen části dodávky	104
SMLUVNÍ VZTAHY	106
Dohoda o komisním prodeji výrobku	107
Oznámení o prodeji zboží v důsledku porušení smlouvy	107
Potvrzení kupní smlouvy	108
Oznámení změn podmínek smlouvy	109
VNITROPODNIKOVÝ STYK SE ZAMĚSTNANCI	110
Blahopřání a oznámení o pracovním postupu	111
Nabídka vánoční slevy pro zaměstnance	111
Gratulace k postupu v práci	112
Doporučení účasti na prodejním semináři	112
Doporučující dopis pro zaměstnance	113
Blahopřání k 5-ti letému zaměstnaneckému poměru	113
Nabídka doporučujícího dopisu pro odcházejícího zaměstnance	114
Odmítnutí poskytnutí informací o bývalém zaměstnanci	115
Oznámení o propuštění ze zaměstnání	115
Odmítnutí vystavení pracovního hodnocení	116
Odmítnutí žádosti o zvýšení platu	116
Odmítnutí žádosti zaměstnance o zvýšení platu	117
Oznámení o neoprávnění bývalého zaměstnance jednat jménem firmy	117
Oznámení o změně adresy sídla firmy	118
Oznámení zaměstnanci o neoprávněnosti vánoční prémie	118

Výpověď k určitému datu.....	119
Poslední varování zaměstnanci před výpovědí	119
Pozvání na večírek odcházejícího do důchodu	120
Pracovní ohodnocení zaměstnance.....	120
Přivítání nového zaměstnance, nabídka dalšího vzdělávání	121
Poděkování zákazníkovi za písemnou pochvalu zaměstnance.....	121
Zaslání dokumentů k podpisu	122
ZASÍLÁNÍ ZBOŽÍ, DODACÍ TERMÍN.....	123
Oznámení o odeslání zboží 1	124
Oznámení o odeslání zboží 2	124
Oznámení o označení zásilek	125
Potvrzení příjmu objednávky a instrukce k zásilce	125
Oznámení o znovuoobnovení zasilání zboží	126
Žádost o zaslání dokladů k zaslanému zboží	126
Potvrzení přijetí a kontroly zboží.....	127
Žádost o prodloužení dodacího termínu.....	127
Žádost o zaslání dokladů k navrácenému zboží.....	128
Žádost o zaslání instrukcí k odeslání zboží	128
ŽÁDOSTI O INFORMACE.....	129
Žádost o zaslání informací o činnosti a výsledcích firmy	130
Žádost o potvrzení údajů v souvislosti s účetní kontrolou	131
ŽÁDOSTI O ZAMĚSTNÁNÍ, PŘIJÍMACÍ POHOVOR, OZNÁMENÍ VÝSLEDKU POHOVORU	132
Odmítnutí nabídky pracovního místa.....	133
Pozvání na test a přijímací pohovor k zaměstnavateli	133
Odmítnutí uchazeče o práci na základě pohovoru	134
Odmítnutí zájemce o zaměstnání 1	134
Odmítnutí zájemce o zaměstnání 2	135
Žádost o pracovní pohovor.....	135
Poděkování za přijetí k pohovoru.....	136
Žádost o referenci na zájemce o zaměstnání	136
Poděkování za zaměstnání	137
Poděkování zájemci o zaměstnání za účast na testu.	137
Pozvání na přijímací test k zaměstnavateli	138
Zamítavá odpověď na žádost o místo.....	138
Žádost o praxi ve firmě	139
Žádost o zaslání reference na zájemce o zaměstnání.....	140
SLOVNÍK.....	141