

**PÍSEMNÁ A
ELEKTRONICKÁ
KOMUNIKACE**

OBOR PRODAVAČ

OBSAH

- 1.** Základní prstoklad
- 2.** Rozdělení prstů na písmena
- 3.** Normalizace obchodních dokumentů
- 4.** Normalizace adres
- 5.** Obchodní dopisy A1, A2, A3

Základní prstoklad:

A	S	D	F	G	H	J	K	L	Ů
LEVÝ MALÍ ČEK	LEVÝ PRSTE NÍK	LEVÝ PROSTŘE DNÍK	LEVÝ UKAZOV ÁČEK	VOL NÝ	VOL NÝ	PRAVÝ UKAZOV ÁČEK	PRAVÝ PROSTŘED NÍČEK	PRAV Ý PRSTE NÍK	PRAV Ý MALÍ ČEK

MEZERNÍK

LEVÝ A PRAVÝ PALEC

ZÁKLADNÍ PRAVIDLA PSANÍ DESETI PRSTY:

- ZÁKLADNÍ PRSTOKLAD JE POLOŽENÍ PRSTŮ NA STŘEDNÍ ŘADU DLE NÁVODU
- PALCE POUŽÍVÁME POUZE NA MEZERNÍK, NIKDY NEPÍŠEME PALCI ŽÁDNÉ PÍSMENKO

NORMALIZACE JEDNOTLIVÝCH OBCHODNÍCH DOKUMENTŮ A JEJICH VZORY

Normalizovaná úprava písemností

Formální uspořádání textu, určuje norma ČSN 01 6910, úprava písemností zpracovaných textovými editory nebo psaný strojem.

Kvalitu a způsob předtisku dopisních papírů stanoví norma ČSN 88 6101 Dopisní papíry pro dopisní a obchodní korespondenci.

Adresa odesílatele:

Umístění:-na obálkách do levého horního rohu

-na obálkách s předtiskem nesmíme překročit vymezený prostor

-na dopisních papírech je umístěna v záhlaví v levém horním rohu

Obsah a úprava: -není stanovena normou, pouze musí být název instituce přesná a adresa úplná

Adresa adresáta:

Umístění:-na obálkách a dopisních papírech s předtiskem píšeme adresu do pásma vyznačeného orientačními růžky

-na obálkách bez předtisku adresu píšeme do pravé dolní čtvrtiny

-adresu píšeme od levé svislice

Písmo:-velikost minimálně 2,5 milimetru

-adresu nepodtrháváme, nepíšeme tučně ani proloženě

-název instituce můžeme psát velkými písmeny

-používáme vždy jednoduché řádkování a nevynecháváme řádky

-PSČ se nepředsačuje

Normalizovaná úprava adres

1. Adresy fyzických osob:

- 1, oslovení
- 2, titul, jméno, příjmení
- 3, zpřesňující údaje (NEMUSÍ VŽDY BÝT)
- 4, ulice, číslo popisné a orientační
- 5, PSČ město (MĚSTO PÍŠEME VŠECHNA VELKÁ PÍSMENA)

příklad... Pan
 Ing. Jaroslav Svoboda
 Dlouhá 568
 415 01 TEPLICE

2. Adresy právnických osob

- 1, název firmy
- 2, právní forma, zpřesňující údaj
- 3, ulice, číslo popisné a orientační
- 4, PSČ město

příklad..... PRONA, s. r. o.
 výroba proutěného nábytku
 osobní oddělení
 PANÍ Jana Nová
 U Lesíka 11
 150 00 PRAHA 5

HOKA, a. s.
zásobovací oddělení
pan Ing. Jaroslav Nová
Libušina 2589
419 01 DUCHCOV

OBCHODNÍ DOPISY

MÁME 3 DRUHY OBCHODNÍK DOPISŮ

	A1
	A2
	A3

- LIŠÍ SE PSANÍM ADRES VLEVO NEBO VPRAVO
- LIŠÍ SE PSANÍM ODVOLACÍCH ÚDAJŮ VODOROVNĚ A SVISLE

Obchodní dopisy jsou dopisy s předtiskem, každý obchodní dopis má předtištěné záhlaví (název firmy, adresu, telefon, logo, mail, web stránky...), odvolací údaje a doplňující údaje

ODVOLACÍ ÚDAJE:

- Svisle - dopis A1, A2

VÁŠ DOPIS ZN.:
ZE DNE:
NAŠE ZN.:

VYŘIZUJE:
TEL.:
FAX:

E-MAIL:

DATUM:

Vodorovně - dopis A3

VÁŠ DOPIS ZN./ZE DNE: NAŠE ZN.: VYŘIZUJE: MÍSTO ODESLÁNÍ:

DOPLŇUJÍCÍ ÚDAJE

Číslo účtu IČ: TELEFON: E-MAIL:
DIČ:

NORMALIZACE OBCHODNÍHO DOPISU - A1

Adresa odesílatele - maximálně na 2- 3 řádky (PŘEDTIŠTĚNÁ ČÁST DOPISU)

3- 4 VOLNÉ ŘÁDKY

VÁŠ DOPIS ZN.:

ZE DNE:

adresa adresáta

NAŠE ZN.:

1 VOLNÝ ŘÁDEK

VYŘIZUJE:

TEL.:

FAX:

E-MAIL:

1 VOLNÝ ŘÁDEK

DATUM:

2 VOLNÉ ŘÁDKY

Název dopisu (VŽDY PÍŠEME TUČNĚ A BEZ INTERPUNKČNÍCH ZNAMENÉK)

2 VOLNÉ ŘÁDKY

Oslovení,

1 VOLNÝ ŘÁDEK

Zahájení dopisu s malým písmenem, většinou má dopis 3 odstavce)

Mezi každým odstavcem jeden volný řádek

VOLITELNÝ POČET VOLNÝCH ŘÁDKŮ

Ukončení (S pozdravem nebo Těšíme se na další spolupráci....)

VOLITELNÝ POČET VOLNÝCH ŘÁDKŮ

Jméno a příjmení

funkce

VOLITELNÝ POČET VOLNÝCH ŘÁDKŮ

Přílohy (SLOVO PŘÍLOHY PÍŠEME TUČNĚ):

-
-

BANKOVNÍ SPOJENÍ

IČO

DIČ

VZOR DOPISU A1

PIANA, a. s. HRADEC KRÁLOVÉ, Dlouhá 258, 359 01 Hradec Králové Tel.: 585 144 254,
www.pianna45, E-mail- hradpian@seznam.cz

VÁŠ DOPIS ZN.:

ZE DNE:

NAŠE ZN.: Je/Li/321/0

Základní umělecká škola

Svornosti 60

772 00 OLOMOUC

VYŘIZUJE: Jelínková

TEL.: +420 777 888 999

E-MAIL: jelinkova@centrum.cz

DATUM: 2017-02-13

Nabídka klavíru Petrov III

Vážení obchodní partneři,

informujeme Vás, jakož to svého pravidelného zákazníka, že naše společnost právě dokončila výrobu klavíru Petrof III, který byl oceněn jako vynikající výrobek roku.

Klavír je po tvarové stránce, zpracováním, povrchovou i vnitřní úpravou v souladu s tónovou kvalitou i charakterem užití.

Objednávku je třeba poslat obratem, protože o nástroj je značný zájem i v zahraničí. V příloze vám zasíláme katalog s cenami.

S pozdravem

Anna Jelínková
manažerka firmy

Přílohy:

- katalog s cenami

VZOR DOPISU A2

PIANA, a. s. HRADEC KRÁLOVÉ, Dlouhá 258, 359 01 Hradec Králové
Tel.: 585 144 254, www.pianna45@seznam.cz

Základní umělecká škola
Svornosti 60
772 00 OLOMOUC

VÁŠ DOPIS ZN.:
ZE DNE:
NAŠ ZNAČKA: Mull/54

VYŘIZUJE: Mullerová
TELEFON: 123 456 789
MAIL: vaf@seznam.cz

DATUM: 2017-02-13

Nabídka klavíru Petrov III

Vážení obchodní partneři,

informujeme Vás, jakož to svého pravidelného zákazníka, že naše společnost právě dokončila výrobu klavíru Petrof III, který byl oceněn jako vynikající výrobek roku.

Klavír je po tvarové stránce, zpracováním, povrchovou i vnitřní úpravou v souladu s tónovou kvalitou i charakterem užití.

Objednávku je třeba poslat obratem, protože o nástroj je značný zájem i v zahraničí. V příloze vám zasíláme katalog s cenami.

S pozdravem

Anna Jelínková
manažerka firmy

Přílohy:

- katalog s cenami

VZOR DOPISU A3

PIANA, a. s. HRADEC KRÁLOVÉ, Dlouhá 258, 359 01 Hradec Králové Tel.: 585 144 254,
www.pianna45, e-mail - ngrtpian@seznam.cz

Základní umělecká škola
Svornosti 60
772 00 OLOMOUC

VÁŠ DOPIS ZN./ZE DNE	NAŠE ZN.	VYŘIZUJE	DATUM
	Mull/78	Mullerová	2017-02-13

Nabídka klavíru Petrov III

Vážení obchodní partneři,

informujeme Vás, jakož to svého pravidelného zákazníka, že naše společnost právě dokončila výrobu klavíru Petrof III, který byl oceněn jako vynikající výrobek roku.

Klavír je po tvarové stránce, zpracováním, povrchovou i vnitřní úpravou v souladu s tónovou kvalitou i charakterem užití.

Objednávku je třeba poslat obratem, protože o nástroj je značný zájem i v zahraničí. V příloze vám zasíláme katalog s cenami.

S pozdravem

Anna Jelínková
manažerka firmy

Přílohy:

- katalog

VZOR ŽÁDOSTI - DOPIS B

Anna Nováková
Mostecká 126
417 04 HROB

MAMMUT, s. r. o.
Nová 156
415 01 TEPLICE

Teplice, 5. ledna 2017

Žádost o místo referenta právního oddělení

V inzertní rubrice na webových stránkách www.seznam.cz ze dne 3. ledna 2017 hledáte referenta právního oddělení. O nabízené místo bych měla zájem.

Jsem čerstvá absolventka střední školy obchodu a služeb Teplice v oboru Podnikání. Za dobu studia jsem vykonávala odbornou praxi v daném oboru, se zaměřením na obchodní právo. Po ukončení studia jsem se přihlásila do večerní školy obchodního práva, kterou doposud navštěvuji.

Obchodní právo mne zaujalo už na škole a věřím, že s novými poznatky, jimiž mě obohatilo minulé i současné studium, budu platnou členkou Vašeho pracovního týmu.

S přáním hezkého dne

Přílohy:

- životopis
- kopie výučního listu
- kopie maturitního vysvědčení

Anna Nováková
Mostecká 258
417 04 HROB

Ž I V O T O P I S

Osobní údaje

Datum a místo narození xx. xx. xxxx Duchcov
Státní příslušnost ČR
Národnost česká
Rodinný stav svobodná

Školní vzdělání

1995-09-01 - 2004-06-30 Základní škola Hrob
2004-09-01 - 2008-06-30 Hotelová škola Teplice
2008-09-01 - 2010-06-30 Sš obchodu a služeb Teplice

Zkoušky

2008-06-12 státní závěrečné zkoušky
2010-05-13 maturita

Zaměstnání

2004-10-01 - 2005-06-30 servírka Hotelové školy
školní jídelna
2005-09-01 - 2006-06-30 Kamenné lázně Teplice
2006-09-01 - 2008-06-30 Horská chata Mikuláš
2008-09-01 - 2010-01-30 firma Hospek s.r.o.

Znalosti

německá jazyk - aktivně
anglický jazyk - aktivně
znalosti Pc - aktivně
řidičský průkaz - B

Hodnocení: třídní učitelka Marcela Koukalová

Zdravotní stav: dobrý

Teplice 11.01.2017

FRAZEOLOGICKÝ MINISLOVNÍK - Použité věty při psaní různých obchodních dopisů

POPTÁVKA

Úvod:

Dovolte, abychom Vás jako před lety opět požádali o nabídku.....

Z inzerátu v minulém čísle časopisu Ekonom jsme se dověděli, že nabízíte.....

Máme zájem o kvalitní zboží, a proto Vás žádáme o nabídku.....

Děkuji za nabídkový list a prosím o upřesnění dodacích podmínek.

Obchodní jméno Vaší akciové společnosti a adresu jsme našli ve Zlatých stránkách.

Uprostřed:

Svou závaznou nabídkou doplňte vzorky celého sortimentu výrobků.

Prosím o sdělení, jak často mi můžete zboží pravidelně dodávat.

Pokud určíte krátkou dodací lhůtu, odkoupíme celou Vaši produkci.

Žádáme Vás, abyste nám stanovili co nejnížší ceny materiálů.

Zajímá nás, zda můžete zajistit sériovou výrobu nabízeného zboží.

Sdělte nám, v jaké lhůtě jste schopni dodat zboží.

Žádáme o zaslání podrobného katalogu a ceníku.

Závěr:

Věříme, že nám odpovíte co nejdříve, nejpozději však do dvou týdnů.

Bude-li nám zboží vyhovovat, rozhodneme se objednávat ho pravidelně.

Na základě dobrých zkušeností rádi opět využijeme Vaše služby.

Pokud požadované zboží nemáte, prosím o doporučení jiné firmy.

Zašlete-li nám nabídku obratem poštou, usnadníte naše rozhodnutí nakupovat jen u Vás.

Vyžádané nabídky

Úvod

Děkujeme za zaslání poptávky a zejména Vám doporučujeme naše.....

Rádi vyhovujeme Vašemu přání a nabízíme všestranné služby při.....
Potěšilo nás, že máte stále zájem o celý sortiment našeho zboží.
Vítáme Vaše rozhodnutí využít naše zkušenosti z přepravy strojů.
Na základě Vašeho faxu nabízíme zásoby materiálů a surovin.

Uprostřed

Naše látky bývají na všech výstavách předmětem zájmu návštěvníků.
Sdělujeme, že již pro příští rok chystáme inovaci našich strojů.
Abyste mohli co nejpřesněji stanovit barevné odstíny, přikládáme náš
nejnovější vzorník barev.

Připomínáme, že u všech dodávek hradíme přepravné až do cílové
železniční stanice.

Současně Vám zasíláme také vzorky všech surovin, abyste se mohli
přesvědčit o jejich vysoké jakosti.

Závěr

Ujišťujeme Vás, že všechny Vaše požadavky vyřídíme přesně a včas.

Přístroje, o které máte zájem, jsou vyhledávaným artiklem, a proto
se je objednejte co nejdříve.

Pokud Vaši objednávku polotovarů obdržíte nejpozději do týdne,
vyřídíme ji ještě v tomto měsíci.

Se svou objednávkou strojových součástek příliš neotálejte, protože
požadované druhy jsme nabídli i jiným firmám.

Věříme, že si z naší bohaté nabídky určitě vyberete, a očekáváme
Vaši brzkou závaznou objednávku.

Nevyžádaná nabídka

Úvod

Určitě Vás bude zajímat, že jsme dokončili ověřovací sérii.....

Náš spolupracovník u Vás zjistil, že potřebujete opravit....

V rámci dobré dosavadní spolupráce Vám přednostně nabízíme..

Dovolte, abychom Vám oznámili, že se nám podařilo zvětšit výrobní
kapacitu provozovny v...

Z Vašeho inzerátu v deníku Dnes jsme se dověděli, že hledáte
pravidelného dodavatele výrobního odpadu.

Uprostřed

O naše materiály je vždy velký zájem i na zahraničních výstavách. Pevně věříme, že s kvalitou našich služeb budete vždy spokojeni. Připomínáme, že veškeré nabízené nástroje můžeme dodat okamžitě. Naše přístroje Vám ušetří značné množství elektrické energie. Náš výrobek byl oceněn nejvyšším vyznamenáním na letošním Mezinárodním strojírenském veletrhu v Brně.

Závěr

Ujišťujeme Vás, že Vaši objednávku vyřídíme co nejpečlivěji. Doufáme, že Vás budeme moci již brzy zařadit mezi naše zákazníky. O naše zboží je značný zájem, proto pošlete svou objednávku co nejdříve. Těšíme se na Vaši objednávku, která se jistě stane základem naší dobré spolupráce. Domníváme se, že naše nabídka je pro Vás výhodná, a proto byste neměli s objednávkou zbytečně vyčkávat.

Nabídky

Žádost

Za stejné ceny jste dosud dodávali mnohem jakostnější suroviny. Žádáme vás naléhavě o zkrácení dodací lhůty všech materiálů nejméně o dva týdny. Prosíme, abyste pochopili naši současnou finanční situaci a snížili cenu za 1 kg o... Těšíme se, že nám v rámci dosavadních dobrých partnerských vztahů vyjdete co nejvíce vstříc. S uvedenými cenami zboží můžeme souhlasit jen v případě, že uhradíte veškeré náklady na přepravu.

Kladná odpověď

Vyhovujeme Vašemu přání a sdělujeme, že vám vratné obaly budeme zapůjčovat bezplatně.

Uznáváme Vaše výrobní potíže, a proto výjimečně snižujeme ceny materiálů v průměru o Kč...za kg.

Jestliže si zboží odvezete vlastními dopravními prostředky, poskytneme vám 5% slevu z celkové částky.

Záporná odpověď

Musíme Vás upozornit, že mimořádné slevy jsme poskytovali pouze do konce minulého roku.

Velice litujeme, ale ani při nejlepší vůli nemůžeme vyhovět Vaší žádosti o snížení ceny služeb.

S politováním Vám oznamujeme, že na Váš požadavek zkrátit dodací lhůty bohužel nemůžeme přistoupit.

OBJEDNÁVKY

Úvod

Děkujeme za Vaši nabídku materiálů, podle níž objednáváme...

Na základě Vaší inzerce v Technických novinách objednáváme...

Potvrzujeme v plném rozsahu naši včerejší telefonickou objednávku.

Potěšila nás Vaše bohatá nabídka látek, a proto objednáváme...

Podle ceníku, který jste přiložili k nabídce, objednáváme k okamžitému dodání...

Uprostřed

Zapůjčené obaly Vám vrátíme vždy při dalším odběru zboží.

Aby nedošlo ke značnému snížení jakosti, pošlete zboží jako spěšninu.

Sdělte nám prosím obratem, zda můžete zboží dodat vlastní automobilovou dopravou.

Nezapomeňte nám poslat faxové návštěví nejpozději dva dny před naložením zásilky na vagon.

Dodávku pošlete jako kusovou zásilku a v přepravním listu uveďte, ve kterém obalu je dodací list.

Závěr

Žádáme Vás o brzké potvrzení naší objednávky a jsme s pozdravem.

Vaše dodávka se může stát základem naší dlouhodobé spolupráce.

Nedostaneme-li od Vás potvrzený průklep objednávky do pěti dnů, kontakt zrušíme.

Věříme, že nám dodáte zboží takové kvality, abychom se stali Vašimi stálými zákazníky.

Protože jde o sezónní zboží, prosíme vás, abyste bezpodmínečně dodrželi dodací lhůtu.

Zásady stylizace a postup při tvorbě obchodních dopisů

Sloh dopisů:

- sdělný, věcný, střízlivý, zdvořilý
- píšeme-li za podnik - užíváme sloveso i zájmeno v 1. osobě č.mn. (my)
- dopis je určen 2. osobě č.mn. (vy)

Obsah dopisů:

- má být úplný, jasný, stručný, srozumitelný, přesvědčivý

Stavba dopisu:

- promyšlená, logická (myšlenky na sebe navazují) a přehledná

Tón dopisu:

- objektivní, přirozený, přívětivý a zdvořilý
- záleží na tom, zda odpovídáme nebo píšeme nový dopis

Píšeme dopisy zdvořilé v obsahu, jasné ve výrazu a úhledné ve formě!

Postup při psaní:

- zvážíme komu píšeme a čeho chceme dosáhnout

Postup při psaní nového dopisu:

- promyslíme se co budeme psát (poptávka...)
- připravíme k tomu podklady
- připravíme koncept
- upravíme koncept
- zhotovíme čistopis

Postup při psaní odpovědi dopisu

- pozorně přečteme dopis
- podtrhneme důležité údaje
- připravíme koncept
- upravíme koncept
- zhotovíme čistopis

Koncept dopisu - pozorně přečteme, opravíme a zjišťujeme:

1. Vyjádřili jsme všechny důležité myšlenky?
2. Nezapomněli jsme některé údaje?
3. Dodrželi jsme logický sled, návaznost myšlenek?
4. Nezapomněli jsme já a my, nepíšeme ve 3.osobě?
5. Je dopis přesvědčivý?
6. Jsme přívětiví a odpovídají zdvořilostní formulace situaci?
7. Vypustili jsme přebytečná slova?
8. Nepoužili jsme jeden termín několikrát, neopakujeme se?
9. Užili jsme správně interpunkční znaménka?
10. Můžeme dopis po přepsání dát podepsat?

Zásady při psaní:

1. Zásada logičnosti - logika - každá myšlenka má svůj odstavec

2. Zásada správné stylizace

- pokud neznáme význam - nepíšeme cizí slova
- nespisovné výrazy
- bez chyb
- dopis píšeme za podnik (1.osoba č.mn. - my)
- dopis je určen 2.osobě č.mn. - vy

