

SPIS TREŚCI

OD AUTORKI.....	8
I. Praca biurowa	9
1. Biurowość	9
a) Czynności administracyjno-biurowe	9
b) Usprawnianie pracy biurowej	10
2. Informacja	10
a) Informacja w procesie decyzyjnym.....	10
b) Informacja w pracy biurowej.....	11
c) Nośniki informacji, ich zbieranie i przetwarzanie.....	11
d) Przekazywanie informacji	13
e) Komunikacja z grupami docelowymi firmy	13
3. Kształtowanie public relations.....	14
a) Kształtowanie public relations poprzez kontakty bezpośrednie.....	14
b) Kształtowanie public relations poprzez kontakty pośrednie	15
4. System kancelaryjny.....	15
a) System dziennikowy.....	15
b) System bezdziennikowy	17
c) System mieszany.....	18
5. Instrukcja kancelaryjna.....	19
a) Przyjmowanie pism	19
b) Przekazywanie pism do komórek organizacyjnych.....	20
c) Załatwianie spraw przez pracowników komórek organizacyjnych.....	20
d) Wysyłanie pism	21
6. Przechowywanie akt.....	22
a) Akta bieżące i spraw załatwionych	22
b) Kategorie akt	22
c) Akta przekazywane do archiwum.....	23
7. Komunikacja w pracy biurowej	24
a) Komunikacja werbalna i pozawerbalna	24
b) Bariery komunikacji	25
c) Warunki poprawności komunikowania się	25
II. Środki techniczne pracy biurowej.....	27
1. Typowe środki techniczne	27
a) Komputer	27
b) Maszyna do pisania	34
c) Łączność telefoniczna.....	34
d) Pager w systemie przywoławczym	37
e) Telefaks	37
f) Kopiarka	38
g) Dyktafon	38
2. Inne środki techniczne pracy biurowej	39
a) Niszczyk	39
b) Laminator	39
c) Bindownica	39
3. Środki pomocnicze pracy biurowej	39
a) Gilotyna lub obcinarka	40
b) Frankownica	40
c) Tester do banknotów	40
d) Liczarka do banknotów lub monet	41
e) Segregator	41

f) Skoroszyt	41
g) Obwoluta	41
h) Listwa bindująca	41
i) Teczka	42
j) Terminarz	42
k) Skorowidz	42
l) Formularz	42
ł) Przybory biurowe, drobny sprzęt i akcesoria	42
III. Ogólne zasady redagowania pism	43
1. Formularze i blankiety korespondencyjne	43
a) Elementy pisma handlowego w języku polskim	43
b) Elementy pisma handlowego w języku angielskim	47
c) Elementy pisma handlowego w języku niemieckim	53
2. Koperta	59
3. Poczta elektroniczna	60
4. Telefaksy	61
IV. Wzory pism w korespondencji handlowej	65
1. Pisma przewodnie	65
a) Pisma przewodnie wysyłane pocztą lub telefaksem w języku polskim	65
b) Pisma przewodnie wysyłane pocztą lub telefaksem w języku angielskim	66
c) Pisma przewodnie wysyłane pocztą lub telefaksem w języku niemieckim	68
2. Zapytania ofertowe	69
a) Wzór zapytania ofertowego w języku polskim	69
b) Wzór zapytania ofertowego w języku angielskim	70
c) Wzór zapytania ofertowego w języku niemieckim	71
3. Zapytanie o wiarygodność firmy	73
a) Zapytanie o wiarygodność firmy w języku polskim	73
b) Zapytanie o wiarygodność firmy w języku angielskim	73
c) Zapytanie o wiarygodność firmy w języku niemieckim	74
4. Oferty	75
a) Wzór oferty w języku polskim	75
b) Wzór oferty w języku angielskim	76
c) Wzór oferty w języku niemieckim	78
5. Negocjowanie ofert	80
a) Negocjowanie oferty w języku polskim	80
b) Negocjowanie oferty w języku angielskim	80
c) Negocjowanie oferty w języku niemieckim	81
d) Odrzucenie oferty w języku polskim	81
e) Odrzucenie oferty w języku angielskim	82
f) Odrzucenie oferty w języku niemieckim	82
6. Zamówienia i zlecenia	83
a) Wzór zamówienia (zlecenia) w języku polskim	83
b) Wzór zamówienia (zlecenia) w języku angielskim	84
c) Wzór zamówienia (zlecenia) w języku niemieckim	87
7. Korespondencja związana z dostawą towaru	88
a) Korespondencja związana z dostawą towaru w języku polskim	88
b) Korespondencja związana z dostawą towaru w języku angielskim	89
c) Korespondencja związana z dostawą towaru w języku niemieckim	90
8. Podstawowe rodzaje rachunków	91
a) Wzór rachunku i faktury w języku polskim	92
b) Wzór faktury w języku angielskim	93
c) Wzór faktury w języku niemieckim	94
9. Reklamacje i odpowiedzi na reklamacje	95
a) Reklamacja w języku polskim	95

b) Reklamacja w języku angielskim	96
c) Reklamacja w języku niemieckim	97
d) Odpowiedź na reklamację w języku polskim	98
e) Odpowiedź na reklamację w języku angielskim	99
f) Odpowiedź na reklamację w języku niemieckim	100
10. Pełnomocnictwa	101
a) Wzór pełnomocnictwa w języku polskim	102
b) Wzór pełnomocnictwa w języku angielskim	103
c) Wzór pełnomocnictwa w języku niemieckim	104
11. Zawiadomienia dotyczące zmian w firmie	105
a) Zawiadomienie o zmianach w firmie w języku polskim	105
b) Zawiadomienie o zmianach w firmie w języku angielskim	106
c) Zawiadomienie o zmianach w firmie w języku niemieckim	107
12. Życzenia i gratulacje wysyłane do klientów	107
a) Życzenia z okazji świąt i jubileuszów w języku polskim	108
b) Życzenia z okazji świąt i jubileuszów w języku angielskim	108
c) Życzenia z okazji świąt i jubileuszów w języku niemieckim	108
13. Zaproszenia	109
a) Zaproszenie w języku polskim	109
b) Zaproszenie w języku angielskim	110
c) Zaproszenie w języku niemieckim	111
14. Protokoły	112
a) Protokół zebrania	112
b) Protokół zdawczo-odbiorczy	116
15. Notatki służbowe	117
16. Sprawozdania	118
a) Sprawozdanie z delegacji zagranicznej	118
b) Sprawozdanie zarządu spółki	119
V. Sprawy osobowe	123
1. List motywacyjny	123
a) List motywacyjny w języku polskim	123
b) List motywacyjny w języku angielskim	125
c) List motywacyjny w języku niemieckim	126
2. Życiorys	127
a) Życiorys w języku polskim	127
b) Życiorys w języku angielskim	129
c) Życiorys w języku niemieckim	132
3. Rozmowa kwalifikacyjna	133
4. Kwestionariusz osobowy	134
5. Regulamin pracy	135
6. Zakres odpowiedzialności pracownika	143
a) Zasady sporządzania zakresu odpowiedzialności	143
b) Przykładowy zakres odpowiedzialności sekretarki	144
7. Rozwiązanie stosunku pracy	145
a) Rozwiązanie umowy o pracę bez wypowiedzenia	145
b) Rozwiązanie umowy o pracę za wypowiedzeniem	146
c) Rozwiązanie umowy o pracę z zastosowaniem skróconego okresu wypowiedzenia	147
8. Opinia o pracowniku	148
a) Opinia o pracowniku w języku polskim	148
b) Opinia o pracowniku w języku angielskim	148
c) Opinia o pracowniku w języku niemieckim	150
VI. Sekretariat	151
1. Zadania sekretariatu	151
a) Zadania asystenckie	152
b) Zadania recepcyjne	152

2. Zasady pracy sekretarek/sekretarzy	152
a) Współpraca z szefem.....	153
b) Przyjmowanie interesantów	153
c) Łączenie telefonów	154
d) Kontrola terminów	154
3. Miejsce pracy sekretarki/sekretarza	154
a) Wyposażenie w sprzęt i meble biurowe	155
b) Oświetlenie	155
c) Biblioteczka sekretarki/sekretarza	156
VII. Kultura pracy	157
1. Strój do pracy	157
a) Strój do pracy dla kobiet.....	157
b) Strój do pracy dla mężczyzn	158
2. Reguły obyczajowe w biurze	159
a) Przedstawianie	159
b) Rozsadzanie uczestników podczas negocjacji i spotkań towarzyskich.....	160
c) Organizowanie poczęstunku	160
d) Wizytówka	161
3. Sztuka rozmawiania	161
a) Kontakt słuchowy i wzrokowy	161
b) Umiejętność słuchania	162
c) Wystąpienia publiczne	162
VIII. Rozmowy telefoniczne	163
1. Zasady prowadzenia rozmów telefonicznych	163
2. Przykłady wyrażenia stosowanych w rozmowach telefonicznych	166
a) Rozpoczynanie rozmów i odbieranie telefonów.....	166
- Rozpoczynanie rozmów i odbieranie telefonów — wyrażenia w języku polskim	166
- Rozpoczynanie rozmów i odbieranie telefonów — wyrażenia w języku angielskim	167
- Rozpoczynanie rozmów i odbieranie telefonów — wyrażenia w języku niemieckim	169
b) Przekazywanie i przyjmowanie informacji	169
- Przekazywanie i przyjmowanie informacji — wyrażenia w języku polskim ...	169
- Przekazywanie i przyjmowanie informacji — wyrażenia w języku angielskim	170
- Przekazywanie i przyjmowanie informacji — wyrażenia w języku niemieckim	170
c) Nieporozumienia i pomyłki	171
- Nieporozumienia i pomyłki — wyrażenia w języku polskim	171
- Nieporozumienia i pomyłki — wyrażenia w języku angielskim.....	171
- Nieporozumienia i pomyłki — wyrażenia w języku niemieckim.....	171
d) Rezerwacja hotelu	172
- Rezerwacja hotelu — wyrażenia w języku polskim	172
- Rezerwacja hotelu — wyrażenia w języku angielskim.....	172
- Rezerwacja hotelu — wyrażenia w języku niemieckim	173
e) Zakończenie rozmowy telefonicznej	173
- Zakończenie rozmowy telefonicznej — wyrażenia w języku polskim	173
— Zakończenie rozmowy telefonicznej — wyrażenia w języku angielskim.....	173
- Zakończenie rozmowy telefonicznej — wyrażenia w języku niemieckim.....	173
IX. Wyrażenia związane z rozmowami służbowymi, przyjmowaniem gości zagranicznych i wyjazdami.....	175
1. Wizyty w firmie.....	175
a) Powitania i pozdrowienia, przedstawianie	175
- Powitania i pozdrowienia, przedstawianie — wyrażenia w języku polskim ...	175
- Powitania i pozdrowienia, przedstawianie — wyrażenia w języku angielskim	175
- Powitania i pozdrowienia, przedstawianie — wyrażenia w języku niemieckim	176

b) Rozpoczynanie rozmowy.....	177
- Rozpoczynanie rozmowy — wyrażenia w języku polskim.....	177
- Rozpoczynanie rozmowy — wyrażenia w języku angielskim	177
- Rozpoczynanie rozmowy — wyrażenia w języku niemieckim	178
c) Potwierdzenie lub wyrażenie zgody.....	179
- Potwierdzenie lub wyrażenie zgody — wyrażenia w języku polskim.....	179
- Potwierdzenie lub wyrażenie zgody — wyrażenia w języku angielskim	179
- Potwierdzenie lub wyrażenie zgody — wyrażenia w języku niemieckim	180
d) Pożegnania	180
- Pożegnania — wyrażenia w języku polskim	180
- Pożegnania — wyrażenia w języku angielskim.....	180
- Pożegnania — wyrażenia w języku niemieckim.....	181
2. Wyjazdy służbowe	182
a) Dane personalne	182
- Dane personalne w języku polskim	182
- Dane personalne w języku angielskim	182
- Dane personalne w języku niemieckim.....	183
b) W hotelu.....	184
- W hotelu — wyrażenia w języku polskim.....	184
- W hotelu — wyrażenia w języku angielskim	184
- W hotelu — wyrażenia w języku niemieckim.....	186
c) Podróżowanie samochodem.....	187,
- Podróżowanie samochodem — wyrażenia w języku polskim	187
— Podróżowanie samochodem — wyrażenia w języku angielskim.....	187
— Podróżowanie samochodem — wyrażenia w języku niemieckim	187
d) Podróżowanie pociągiem	188
- Podróżowanie pociągiem — wyrażenia w języku polskim	188
- Podróżowanie pociągiem — wyrażenia w języku angielskim.....	188
- Podróżowanie pociągiem — wyrażenia w języku niemieckim.....	189
e) Podróżowanie samolotem	189
- Podróżowanie samolotem — wyrażenia w języku polskim.....	189
- Podróżowanie samolotem — wyrażenia w języku angielskim	189
- Podróżowanie samolotem — wyrażenia w języku niemieckim.....	190
f) Kontrola paszportowa i celna	191
- Kontrola paszportowa i celna — wyrażenia w języku polskim	191
- Kontrola paszportowa i celna — wyrażenia w języku angielskim.....	191
- Kontrola paszportowa i celna — wyrażenia w języku niemieckim	192
g) Pytanie o drogę	192
- Pytanie o drogę — wyrażenia w języku polskim.....	192
- Pytanie o drogę — wyrażenia w języku angielskim	192
- Pytanie o drogę — wyrażenia w języku niemieckim.....	193
h) W banku	194
- W banku — wyrażenia w języku polskim	194
- W banku — wyrażenia w języku angielskim.....	194
- W banku — wyrażenia w języku niemieckim.....	194
X. Skracanie wyrazów w korespondencji handlowej	195
1. Skróty i skrótowce w języku polskim	195
2. Zestawienie skrótów występujących w korespondencji handlowej w języku polskim	196
3. Zestawienie skrótów występujących w korespondencji handlowej w języku angielskim	201
4. Zestawienie skrótów występujących w korespondencji handlowej w języku niemiec kim	204