

# Spis treści

|                                                            |    |
|------------------------------------------------------------|----|
| Podziękowania .....                                        | 9  |
| Wstęp .....                                                | 11 |
| 1. Techniki tworzenia pism .....                           | 15 |
| 2. Ogólne zasady korespondencji .....                      | 35 |
| 2.1. Treść pisma .....                                     | 35 |
| 2.2. Forma pisma .....                                     | 36 |
| 2.3. Obieg pisma .....                                     | 36 |
| 2.4. Termin rozpatrzenia pisma.....                        | 36 |
| 2.5. Rodzaj sprawy.....                                    | 37 |
| 2.6. Stopień zabezpieczenia tajemnicy .....                | 38 |
| 2.7. Elementy pisma .....                                  | 38 |
| 2.7.1. Pisma zatytułowane .....                            | 39 |
| 2.7.2. Pisma zaadresowane .....                            | 42 |
| 2.7.3. Pisma mieszane.....                                 | 53 |
| 2.7.4. Faksy .....                                         | 56 |
| 3. Zasady redagowania pism.....                            | 61 |
| 4. Korespondencja handlowa.....                            | 65 |
| 4.1. Etapy .....                                           | 65 |
| 4.2. Pisma informujące (I etap).....                       | 69 |
| 4.2.1. Listy reklamowe .....                               | 69 |
| 4.2.2. Zapytania ofertowe .....                            | 72 |
| 4.2.3. Oferty .....                                        | 75 |
| 4.3. Pisma związane z zamawianiem towaru (II etap) .....   | 78 |
| 4.3.1. Umowy i zamówienia .....                            | 78 |
| 4.3.2. Potwierdzenie lub anulowanie zamówienia.....        | 83 |
| 4.4. Pisma związane z dostawą towaru (III etap) .....      | 84 |
| 4.4.1. Awizo.....                                          | 84 |
| 4.4.2. Specyfikacja .....                                  | 85 |
| 4.4.3. Faktury VAT i rachunki.....                         | 86 |
| 4.4.4. Pisma związane z zapłatą faktury.....               | 87 |
| 4.4.5. Korespondencja związana z przekazaniem zapłaty..... | 88 |
| 4.4.6. Korespondencja związana z realizacją dostawy .....  | 91 |

|                                                                                                             |     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 4.5. Pisma związane z weryfikacją dostawy (IV etap) .....                                                   | 96  |
| 4.5.1. Reklamacje .....                                                                                     | 96  |
| 4.5.2. Odpowiedzi na reklamacje .....                                                                       | 98  |
| 5. Korespondencja finansowa .....                                                                           | 101 |
| 5.1. Rozliczenia bankowe .....                                                                              | 101 |
| 5.2. Zasady obliczania wynagrodzenia .....                                                                  | 103 |
| 5.2.1. Przykłady wyliczenia wynagrodzenia .....                                                             | 104 |
| 5.3. Obowiązki podatkowe .....                                                                              | 107 |
| 5.3.1. Pobór zaliczek na podatek .....                                                                      | 107 |
| 5.3.2. Zeznania podatkowe .....                                                                             | 113 |
| 6. Dokumentacja kasowa .....                                                                                | 115 |
| 6.1. Zasady ogólne gospodarki kasowej .....                                                                 | 115 |
| 6.2. Raport kasowy .....                                                                                    | 116 |
| 6.3. Zawód – kasjer .....                                                                                   | 119 |
| 6.3.1. Wymagania kwalifikacyjne .....                                                                       | 119 |
| 6.3.2. Etyka zawodowa .....                                                                                 | 119 |
| 6.3.3. Odpowiedzialność materialna .....                                                                    | 119 |
| 7. Dokumentacja osobowa .....                                                                               | 125 |
| 7.1. Zasady prowadzenia akt osobowych .....                                                                 | 125 |
| 7.2. Zasady prowadzenia dokumentacji oraz ewidencji zatrudnienia<br>i czasu pracy .....                     | 128 |
| 7.3. Zasady prowadzenia dokumentacji i ewidencji wynagradzania<br>oraz innych świadczeń pracowniczych ..... | 131 |
| 7.4. Dokumentacja i ewidencja ubezpieczeń społecznych .....                                                 | 133 |
| 7.5. Korespondencja osobowa .....                                                                           | 134 |
| 7.5.1. Korespondencja związana z przyjmowaniem pracownika .....                                             | 134 |
| 7.5.2. Korespondencja występująca w czasie trwania stosunku pracy .....                                     | 153 |
| 7.5.3. Korespondencja dotycząca rozwiązania stosunku pracy .....                                            | 162 |
| 8. Ogólna korespondencja biurowa .....                                                                      | 171 |
| 8.1. Pełnomocnictwa i upoważnienia .....                                                                    | 171 |
| 8.2. Zaświadczenia .....                                                                                    | 175 |
| 8.3. Zawiadomienia .....                                                                                    | 176 |
| 8.4. Protokoły i załączniki .....                                                                           | 177 |
| 8.4.1. Protokół zebrania .....                                                                              | 178 |
| 8.4.2. Protokoły zdawczo-odbiorcze .....                                                                    | 190 |
| 8.4.3. Protokół uzgodnień i rozbieżności .....                                                              | 192 |

|                                                            |     |
|------------------------------------------------------------|-----|
| 8.4.4. Protokół porozumienia.....                          | 193 |
| 8.4.5. Inne protokoły.....                                 | 194 |
| 8.5. Sprawozdania.....                                     | 195 |
| 8.6. Notatki.....                                          | 198 |
| 8.7. Raport.....                                           | 199 |
| 8.8. Listy intencyjne.....                                 | 203 |
| 8.9. Pisma przewodnie.....                                 | 206 |
| 8.10. Umowy.....                                           | 207 |
| 8.11. Decyzje.....                                         | 211 |
| 8.12. Akty prawne.....                                     | 212 |
| 8.12.1. Wewnętrzne akta normatywne.....                    | 216 |
| 8.13. Pisma grzecznościowe.....                            | 232 |
| 8.14. Inne pisma biurowe.....                              | 238 |
| 9. Zasady korespondencji w językach obcych.....            | 245 |
| 9.1. Korespondencja według norm amerykańskich.....         | 245 |
| 9.2. Korespondencja według norm brytyjskich.....           | 251 |
| 9.3. Korespondencja w języku niemieckim.....               | 259 |
| 9.4. Korespondencja w języku francuskim.....               | 267 |
| 9.5. Korespondencja w języku rosyjskim.....                | 271 |
| 9.6. Korespondencja w języku hiszpańskim.....              | 275 |
| 9.7. Korespondencja w języku włoskim.....                  | 281 |
| 9.8. Zakończenie.....                                      | 288 |
| 10. Standaryzacja dokumentów.....                          | 289 |
| 11. Korespondencja elektroniczna.....                      | 291 |
| 11.1. Poprawność językowa i estetyczny wygląd pisma.....   | 291 |
| 11.2. Właściwa forma pisma.....                            | 292 |
| 11.3. Umiejętne nawiązywanie kontaktu z odbiorcą.....      | 292 |
| 11.4. Zwroty grzecznościowe w nagłówku.....                | 292 |
| 11.5. Kilka ważnych rad dotyczących wysyłania e-maili..... | 292 |
| Bibliografia.....                                          | 295 |