

SPIS TREŚCI

	OD AUTORKI	8
I.	Biuro	9
	1. Biurowość	9
	a) Czynności administracyjno-biurowe	9
	b) Usprawnianie pracy biurowej	10
	2. Informacja	10
	a) Informacja w procesie decyzyjnym i pracy biurowej	10
	b) Nośniki informacji	11
	c) Komunikacja z grupami docelowymi firmy	13
	3. Kształtowanie public relations	14
	a) Kontakty bezpośrednie	14
	b) Kontakty pośrednie	14
II.	Sekretariat	15
	1. Zadania sekretariatu	15
	a) Zadania asystenckie	16
	b) Zadania recepcyjne	16
	2. Zasady pracy sekretarek/sekretarzy	16
	a) Współpraca z szefem	17
	b) Przyjmowanie interesantów	17
	c) Łączenie telefonów	18
	d) Kontrola terminów	18
	3. Miejsce pracy sekretarki/sekretarza	18
	a) Wyposażenie w sprzęt i meble biurowe	19
	b) Oświetlenie	19
	c) Biblioteczka sekretarki/sekretarza	20
III.	Kultura pracy	21
	1. Strój do pracy	21
	a) Strój do pracy dla kobiet	21
	b) Strój do pracy dla mężczyzn	22
	2. Reguły obyczajowe w biurze	23
	a) Przedstawianie	23
	b) Rozsadzanie uczestników podczas negocjacji i spotkań towarzyskich	24
	c) Organizowanie poczęstunku	24
	d) Wizytówka	25
	3. Sztuka rozmawiania	25
	a) Kontakt słuchowy i wzrokowy	25
	b) Umiejętność słuchania	26
	c) Wystąpienia publiczne	26
IV.	Rozmowy telefoniczne	27
	1. Zasady prowadzenia rozmów telefonicznych	27
	2. Przykłady wyrażen stosowanych w rozmowach telefonicznych	30
	a) Rozpoczynanie rozmów i odbieranie telefonów	30
	— Rozpoczynanie rozmów i odbieranie telefonów — wyrażenia w języku polskim	30
	— Rozpoczynanie rozmów i odbieranie telefonów — wyrażenia w języku angielskim	31
	— Rozpoczynanie rozmów i odbieranie telefonów — wyrażenia w języku niemieckim	33

b) Przekazywanie i przyjmowanie informacji	33
– Przekazywanie i przyjmowanie informacji – wyrażenia w języku polskim ...	33
– Przekazywanie i przyjmowanie informacji – wyrażenia w języku angielskim	34
– Przekazywanie i przyjmowanie informacji – wyrażenia w języku niemieckim	34
c) Nieporozumienia i pomyłki	35
– Nieporozumienia i pomyłki – wyrażenia w języku polskim	35
– Nieporozumienia i pomyłki – wyrażenia w języku angielskim	35
– Nieporozumienia i pomyłki – wyrażenia w języku niemieckim	35
d) Rezerwacja hotelu	36
– Rezerwacja hotelu – wyrażenia w języku polskim	36
– Rezerwacja hotelu – wyrażenia w języku angielskim	36
– Rezerwacja hotelu – wyrażenia w języku niemieckim	37
e) Zakończenie rozmowy telefonicznej	37
– Zakończenie rozmowy telefonicznej – wyrażenia w języku polskim	37
– Zakończenie rozmowy telefonicznej – wyrażenia w języku angielskim	37
– Zakończenie rozmowy telefonicznej – wyrażenia w języku niemieckim	37
V Wyrażenia związane z rozmowami służbowymi, przyjmowaniem gości zagranicznych i wyjazdami	39
1. Wizyty w firmie	39
a) Powitania i pozdrowienia, przedstawianie	39
– Powitania i pozdrowienia, przedstawianie – wyrażenia w języku polskim ...	39
– Powitania i pozdrowienia, przedstawianie – wyrażenia w języku angielskim	39
– Powitania i pozdrowienia, przedstawianie – wyrażenia w języku niemieckim	40
b) Rozpoczynanie rozmowy	41
– Rozpoczynanie rozmowy – wyrażenia w języku polskim	41
– Rozpoczynanie rozmowy – wyrażenia w języku angielskim	41
– Rozpoczynanie rozmowy – wyrażenia w języku niemieckim	42
c) Potwierdzenie lub wyrażenie zgody	43
– Potwierdzenie lub wyrażenie zgody – wyrażenia w języku polskim	43
– Potwierdzenie lub wyrażenie zgody – wyrażenia w języku angielskim	43
– Potwierdzenie lub wyrażenie zgody – wyrażenia w języku niemieckim	44
d) Pożegnania	44
– Pożegnania – wyrażenia w języku polskim	44
– Pożegnania – wyrażenia w języku angielskim	44
– Pożegnania – wyrażenia w języku niemieckim	45
2. Wyjazdy służbowe	46
a) Dane personalne	46
– Dane personalne w języku polskim	46
– Dane personalne w języku angielskim	46
– Dane personalne w języku niemieckim	47
b) W hotelu	48
– W hotelu – wyrażenia w języku polskim	48
– W hotelu – wyrażenia w języku angielskim	48
– W hotelu – wyrażenia w języku niemieckim	50
c) Podróżowanie samochodem	51
– Podróżowanie samochodem – wyrażenia w języku polskim	51
– Podróżowanie samochodem – wyrażenia w języku angielskim	51
– Podróżowanie samochodem – wyrażenia w języku niemieckim	51
d) Podróżowanie pociągiem	52
– Podróżowanie pociągiem – wyrażenia w języku polskim	52
– Podróżowanie pociągiem – wyrażenia w języku angielskim	52

– Podróżowanie pociągiem – wyrażenia w języku niemieckim	53
e) Podróżowanie samolotem	53
– Podróżowanie samolotem – wyrażenia w języku polskim	53
– Podróżowanie samolotem – wyrażenia w języku angielskim	53
– Podróżowanie samolotem – wyrażenia w języku niemieckim	54
f) Kontrola paszportowa i celna	55
– Kontrola paszportowa i celna – wyrażenia w języku polskim	55
– Kontrola paszportowa i celna – wyrażenia w języku angielskim	55
– Kontrola paszportowa i celna – wyrażenia w języku niemieckim	56
g) Pytanie o drogę	56
– Pytanie o drogę – wyrażenia w języku polskim	56
– Pytanie o drogę – wyrażenia w języku angielskim	56
– Pytanie o drogę – wyrażenia w języku niemieckim	57
h) W banku	58
– W banku – wyrażenia w języku polskim	58
– W banku – wyrażenia w języku angielskim	58
– W banku – wyrażenia w języku niemieckim	58
VI. Ogólne zasady redagowania pism	59
1. Formularze i blankiety korespondencyjne	59
a) Elementy pisma handlowego w języku polskim	59
b) Elementy pisma handlowego w języku angielskim	63
c) Elementy pisma handlowego w języku niemieckim	69
2. Koperta	75
3. Internet i poczta elektroniczna	76
4. Telefaksy	85
VII. Pisma i dokumenty handlowe	89
1. Pisma przewodnie	89
a) Pisma przewodnie wysyłane pocztą lub telefaksem w języku polskim	89
b) Pisma przewodnie wysyłane pocztą lub telefaksem w języku angielskim	90
c) Pisma przewodnie wysyłane pocztą lub telefaksem w języku niemieckim	92
2. Zapytania ofertowe	93
a) Wzór zapytania ofertowego w języku polskim	93
b) Wzór zapytania ofertowego w języku angielskim	94
c) Wzór zapytania ofertowego w języku niemieckim	95
3. Zapytanie o wiarygodność firmy	97
a) Zapytanie o wiarygodność firmy w języku polskim	97
b) Zapytanie o wiarygodność firmy w języku angielskim	97
c) Zapytanie o wiarygodność firmy w języku niemieckim	98
4. Oferty	99
a) Wzór oferty w języku polskim	99
b) Wzór oferty w języku angielskim	100
c) Wzór oferty w języku niemieckim	102
5. Negocjowanie ofert	104
a) Negocjowanie oferty w języku polskim	104
b) Negocjowanie oferty w języku angielskim	104
c) Negocjowanie oferty w języku niemieckim	105
d) Odrzucenie oferty w języku polskim	105
e) Odrzucenie oferty w języku angielskim	106
f) Odrzucenie oferty w języku niemieckim	106
6. Zamówienia i zlecenia	107
a) Wzór zamówienia (zlecenia) w języku polskim	107
b) Wzór zamówienia (zlecenia) w języku angielskim	108

c) Wzór zamówienia (zlecenia) w języku niemieckim	111
7. Korespondencja związana z dostawą towaru	112
a) Korespondencja związana z dostawą towaru w języku polskim	112
b) Korespondencja związana z dostawą towaru w języku angielskim	113
c) Korespondencja związana z dostawą towaru w języku niemieckim	114
8. Rachunek i faktura	115
a) Rachunek do umowy o dzieło	116
b) Wzór faktury w języku polskim	117
c) Wzór faktury w języku angielskim	118
d) Wzór faktury w języku niemieckim	119
9. Wezwanie do zapłaty	120
a) Wezwanie do zapłaty w języku polskim	120
b) Wezwanie do zapłaty w języku angielskim	122
c) Wezwanie do zapłaty w języku niemieckim	124
10. Reklamacje i odpowiedzi na reklamacje	127
a) Reklamacja w języku polskim	127
b) Reklamacja w języku angielskim	128
c) Reklamacja w języku niemieckim	129
d) Odpowiedź na reklamację w języku polskim	130
e) Odpowiedź na reklamację w języku angielskim	131
f) Odpowiedź na reklamację w języku niemieckim	132
11. Pełnomocnictwa	133
a) Wzór pełnomocnictwa w języku polskim	134
b) Wzór pełnomocnictwa w języku angielskim	135
c) Wzór pełnomocnictwa w języku niemieckim	136
12. Zawiadomienia dotyczące zmian w firmie	137
a) Zawiadomienie o zmianach w firmie w języku polskim	137
b) Zawiadomienie o zmianach w firmie w języku angielskim	138
c) Zawiadomienie o zmianach w firmie w języku niemieckim	139
13. Życzenia i gratulacje wysyłane do klientów	139
a) Życzenia z okazji świąt i jubileuszów w języku polskim	140
b) Życzenia z okazji świąt i jubileuszów w języku angielskim	140
c) Życzenia z okazji świąt i jubileuszów w języku niemieckim	140
14. Zaproszenia	141
a) Zaproszenie w języku polskim	141
b) Zaproszenie w języku angielskim	142
c) Zaproszenie w języku niemieckim	143
15. Protokoły	144
a) Protokół zebrania	144
b) Protokół zdawczo-odbiorczy	148
16. Notatki służbowe	149
17. Sprawozdania	150
a) Sprawozdanie z delegacji zagranicznej	151
b) Sprawozdanie zarządu spółki	151
VIII. Sprawy osobowe	155
1. List motywacyjny	155
a) List motywacyjny w języku polskim	155
b) List motywacyjny w języku angielskim	157
c) List motywacyjny w języku niemieckim	158
2. Życiorys	159
a) Życiorys w języku polskim	159

b) Życiorys w języku angielskim	161
c) Życiorys w języku niemieckim	164
3. Rozmowa kwalifikacyjna	165
4. Kwestionariusz osobowy	166
5. Regulamin pracy	167
6. Zakres odpowiedzialności pracownika	175
a) Zasady sporządzania zakresu odpowiedzialności	175
b) Przykładowy zakres odpowiedzialności sekretarki	176
7. Rozwiązanie stosunku pracy	177
a) Rozwiązanie umowy o pracę bez wypowiedzenia	177
b) Rozwiązanie umowy o pracę za wypowiedzeniem	178
c) Rozwiązanie umowy o pracę z zastosowaniem skróconego okresu wypowiedzenia	179
8. Opinia o pracowniku	180
a) Opinia o pracowniku w języku polskim	180
b) Opinia o pracowniku w języku angielskim	180
c) Opinia o pracowniku w języku niemieckim	182
IX. Skracanie wyrazów w korespondencji handlowej	183
1. Skróty i skrótowce w języku polskim	183
2. Zestawienie skrótów występujących w korespondencji handlowej w języku polskim	184
3. Zestawienie skrótów występujących w korespondencji handlowej w języku angielskim	189
4. Zestawienie skrótów występujących w korespondencji handlowej w języku niemieckim	192
5. Zestawienie skrótów stosowanych dla oznaczenia ważniejszych jednostek walutowych	196
6. Skróty stosowane dla oznaczenia krajów europejskich	197