

Predgovor prvom izdanju

Leonard Gartside

Vrlo je malo poslovnih transakcija koje se uspješno provode bez uvođenja poslovnog dopisivanja. Potrebno je odgovoriti na upite, navesti cijene, dati narudžbe, rješavati pritužbe, organizirati prijevoz i osiguranje i podmiriti račune. Potrebno je napisati pisma klijentima, prodavačima, zastupnicima, dobavljačima, bankarima, vlasnicima brodova i mnogim drugim osobama. Upravo pisma predstavljaju tihe "trgovce poduzeća", a vrlo često i jedini oblik komunikacije poduzeća s vanjskim svijetom. Stoga je potrebno stvoriti povoljan dojam, ne samo o autorovu poduzeću već i o samom autoru kao sposobnoj osobi koja želi biti na usluzi.

Na stranicama koje slijede nalazi se više od pet stotina primjera pisama koja se odnose na širok raspon transakcija prisutnih u svakodnevnom poslovanju. Ona nisu predstavljena kao modeli koje treba oponašati jer ne postoje dvije identične poslovne situacije, već kao primjeri sročeni suvremenim engleskim stilom za ilustraciju usvojenih načela kvalitetnog poslovnog pisanja.

Svako poslovno pismo piše se s određenom svrhom; svako ima svoj poseban cilj, i jedno od obilježja ove knjige jest uporaba objašnjenja kako bi se pokazalo da se različita pisma pišu u različite svrhe. Temeljna pravna načela važna za različite oblike transakcija također su djelomice obrađena, ali samo ondje gdje postoji potreba objašnjenja pravnih odnosa. Ako se knjiga koristi u učionici, pisma nude materijal za predavače koji žele razraditi te probleme, a vježbe omogućuju praktičnu primjenu naučenog.

Mnoga prikazana pisma pisana su nedvosmislenim i značajnim stilom modernog vremena i bit će osobito korisna učenicima i studentima u školama i na koledžima u kojima se podučava trgovačko dopisivanje, bilo kao općenito poslovno postignuće, bilo kao priprema za različite ispite.

Studenti 1971.

L.G.

Predgovor petom izdanju

Shirley Taylor

Zbog stalnog tehnološkog napretka u današnjem konkurentnom poslovnom svijetu, brzina je često ključ uspješnih poslovnih pregovora. Ta potreba hitnosti često znači da mnogi izvršni rukovoditelji i menadžeri redovito sastavljaju svoje vlastito dopisivanje i ostale poslovne dokumente za svojim radnim stolom ili na prijenosnom osobnom računalu.

Da bi se mogli uhvatiti u koštac s izazovima današnjeg užurbanog, promjenjivog poslovnog svijeta, ovo potpuno obnovljeno peto izdanje odražava upravo taj moderni trend. *Modeli poslovnih pisama* više nisu ograničeni isključivo na poslovna pisma već su u njih uključeni i ostali poslovni dokumenti koji se redovito koriste u poslovanju. Stoga je sadašnji novi naziv knjige *Modeli poslovnih pisama i ostalih poslovnih dokumenata*. Faks poruke nužno su sredstvo komuniciranja danas; memorandumi se koriste interno, a elektronska pošta zbog brzine. Sve te metode komuniciranja predstavljene su u ovom novom izdanju uz mnoge druge poslovne dokumente, poput opisa posla, putnih vodiča, priopćenja za tisak, poziva, dnevnih redova na konferencijama, programa i pisama s formularima za odgovore.

Pri tome je zadržana uspješna struktura četvrtog izdanja, a sve cjeline ponovno su obrađene u skladu s vladajućim trendovima, posebice kad je riječ o suvremenom poslovnom jeziku. Uvedene su i mnoge nove cjeline i scenariji te određene novine zbog lakše uporabe ovog novog izdanja:

- Svaki novi dokument ilustriran je i primjerom s bilješkama u kojima se ističe svaki aspekt oblikovanja dokumenta.
- Svaka cjelina sadrži potpuna objašnjenja, komentare i teorijske informacije o različitim dokumentima o kojima je riječ.
- Mnogi uzorci pisama uokvireni su, a u bilješkama na marginama stranica objašnjene su važne točke u tekstu.
- Planovi u 4 točke pomažu pri učinkovitom planiranju i strukturiranju komunikacije.
- Većina poglavlja završava kontrolnim listama kao podsjetnicima na ključne točke koje valja upamtiti.
- Umjesto pojmovnika riječi na kraju svakog poglavlja (zbog čega je otežano lociranje), objašnjenja posebne terminologije ili fraza nalaze se u bilješkama na dnu stranice.

U ovom petom izdanju uvedena su i ostala poboljšanja koja se odnose na veličinu stranice, privlačnost dizajna te poboljšani cjelokupni izgled, čime je znatno olakšana uporaba.

Ne bih mogla revidirati ovu knjigu bez pomoći prijatelja. Zahvaljujem stoga Barrieu Mortu na stručnim savjetima u cjelini 4. Posebno se zahvaljujem Nan Harper koja je vrlo savjesno pregledala gotovo cijeli tekst kao i na prijedlozima kako tekst učiniti modernijim i prilagoditi ga najnovijim istraživanjima (i na tome što je uklonila stotine zareza!). Zahvaljujem također mojim kolegama korektorima, osobito mojoj dragoj prijateljici Iris koja je bila brža od ispaljenog metka. Veoma sam ti zahvalna na pomoći.

Modeli poslovnih pisama i ostalih poslovnih dokumenata oblikovani su s namjerom da budu sveobuhvatna knjiga lake uporabe, bogata korisnim informacijama, tehnikama, praktičnim savjetima i praktičnim smjernicama. Ova će knjiga biti mnogima od koristi:

- **Izvršnim rukovoditeljima i menadžerima koji redovito sastavljaju svoju vlastitu korespondenciju.** Ovi gotovi dokumenti mogu se kopirati ili prilagoditi tako da zadovolje vaše potrebe. Pomoći će vam da iskažete ono što želite i postignete željeni rezultat. Na taj ćete način uštedjeti vrijeme i bolje, učinkovitije i lakše obavljati svoj posao, a da godinama ne razmišljate o tome što biste trebali reći.
- **Studentima koji pohađaju poslovni tečaj ili tečaj za tajnike /ce ili pak polažu profesionalne ispite koji podrazumijevaju umijeće sastavljanja poslovnih pisama i ostalih poslovnih dokumenata što se redovito upotrebljavaju.** Njima će upute, teorija i primjeri dokumenata, planovi u četiri točke, definicije i kontrolne liste biti osobito korisni u učenju kako da oblikuju vlastitu učinkovitu komunikaciju.
- **Korisnicima u inozemstvu.** Oni će moći uživati prednosti ove sveobuhvatne knjige koja nudi rješenja, a koristit će im i u globalnim poslovnim transakcijama u kojima se upotrebljava moderan poslovni jezik.

Nadam se da će vam ovaj priručnik s naglaskom na visokokvalitetnoj prezentaciji, strukturi, jeziku i stilu pomoći pri učinkovitom i pravilnom prenošenju pismenih poruka. Ne zaboravite da pri tome nećete samo pridonositi stvaranju i poboljšanju imidža vaše tvrtke već i povećanju dobiti, te ćete igrati važnu ulogu u njezinu uspjehu.

Veljača 1998.

Shirley Taylor

Napomena: Zbog načela dosljednosti i jednostavnosti te da bi se izbjegla zbrka, u cijeloj su knjizi upotrebljavana pravopisna pravila hrvatskog jezika, prilagođena međunarodnim pravilima pisanja poslovnih pisama.