

# Sadržaj

<i>Predgovor prvom izdanju</i>	x
<i>Predgovor petom izdanju</i>	xi

## Dio 1 PISMENA KOMUNIKACIJA — PREGLED

<b>1 Izgled poslovnog pisma</b>	3
Tiskani materijal za pisanje	4
Prijelom	6
Dijelovi poslovnog pisma	10
<b>2 Ostale metode komuniciranja</b>	15
Memorandumi	16
Faks-poruke	18
Elektronska pošta	20
<b>3 Oblikovanje vaše komunikacije</b>	23
Plan u 4 točke	24
<b>4 Jezik i ton</b>	27
Slijedite pravilo ABC	29
<i>Kontrolna lista</i>	33

## Dio 2 RUTINSKA POSLOVNA PISMA

<b>5 Upiti i odgovori</b>	37
Zahtjevi za katalogima i cjenicima	38
Općeniti upiti i odgovori	42
Zamolba odobrenja pokusne uporabe dobara	46
Posjeti trgovačkih putnika	48
Zahtjevi za koncesijama	50
<i>Korisni izrazi</i>	53
<b>6 Cjenici, procjene i ponude</b>	55
Terminologija	56
Rutinski cjenici	56
Navedene cijene podložne uvjetima akceptiranja	58
Tablični cjenici	60
Procjene i specifikacije	63
Ponude s fiksnom cijenom	65
Odbijene ili ispravljene navedene cijene	67
Popratna pisma	69
<i>Korisni izrazi</i>	71
<b>7 Narudžbe i njihovo ispunjenje</b>	73
Naručivanje	74
Rutinske narudžbe	76
Potvrđivanje narudžbi	77
Odbijanje narudžbi	79

## Sadržaj

Protuponude dobavljača	81
Pakiranje i otprema	83
<i>Korisni izrazi</i>	86
<b>8 Fakturiranje i podmirivanje računa</b>	<b>87</b>
Računi i podmirivanje računa	88
Pro forma računi	88
Obavijesti o terećenju i odobrenju	90
Izvod otvorenih stavki	94
Promjene uvjeta plaćanja	96
Načini plaćanja	99
<i>Korisni izrazi</i>	103
<b>9 Zahtjevi za plaćanjem</b>	<b>105</b>
Ton	106
Zakašnjelo plaćanje	106
Pisma naplate potraživanja	107
Prvo traženje plaćanja	108
Drugo traženje plaćanja	110
Treće traženje plaćanja	112
Konačna pisma naplate potraživanja	113
<i>Kontrolna lista</i>	114
<i>Korisni izrazi</i>	115
<b>10 Pritužbe i njihovo rješavanje</b>	<b>117</b>
Postupak	118
Pritužbe na robu	119
Pritužbe na isporuku	123
Poništavanje narudžbi	133
<i>Kontrolna lista</i>	135
<i>Korisni izrazi</i>	136
<b>11 Upiti o kreditu i statusu</b>	<b>139</b>
Razlozi za kredit	140
Nedostaci kredita	140
Zahtjevi za kredit	140
Poslovne preporuke	143
Upiti o statusu poduzeća	146
Odgovori na upite o statusu	148
<i>Korisni izrazi</i>	152
<b>12 Tipična poslovna transakcija (dopisivanje i dokumenti)</b>	<b>155</b>
Zahtjev za cjenikom	156
Cjenik dobavljača	157
Zahtjev za odobrenjem navođenja poduzeća kao preporučitelja	158
Odobreni zahtjev	159
Narudžba	160
Potvrda dobavljača	162

Obavijest o otpremi	163
Obavijest o konsignaciji	163
Obavijest o isporuci	163
Račun	163
Obavijesti o terećenjima i odobrenjima	166
Izvadak iz računa	169
Plaćanje	170
Priznanica (plaćeni račun)	171
<b>Dio 3 POSEBNI POSLOVNI DOKUMENTI</b>	
<b>13 Pisma klijentima</b>	175
Opća pisma dobrohotnosti	176
Pisma isprike	178
Pisma u kojima je iznimno važan ton	179
Pisma zahvale	182
Čestitke	184
Pisma sućuti i suosjećanja	186
<i>Kontrolna lista</i>	190
<b>14 Kružna pisma</b>	191
Obavijesti o promjenama u poslovnoj organizaciji	192
Obavijesti o promjenama u poslovnoj suradnji	195
Najave promjena predstavnika	197
Interna kružna pisma zaposlenicima	198
Kružna pisma s obrascima za odgovor	200
<i>Kontrolne liste</i>	202
<b>15 Trgovačka pisma i dobrovoljne ponude</b>	203
Prodajna pisma	204
Uzorci prodajnih pisama	207
Dobrovoljne ponude	211
<i>Kontrolna lista</i>	214
<i>Korisni izrazi</i>	214
<b>16 Zaposlenici</b>	215
Zamolbe za posao	216
Preporuke	223
Povoljne preporuke	225
Nepovoljne preporuke	230
Pisma — pozivi na intervju	231
Ponude zaposlenja	232
Prekid zaposlenja	235
Razni problemi zaposlenika	238
<i>Korisni izrazi</i>	241
<b>17 Putovanja i hoteli</b>	245
Putovnice	246
Vize	247

## Sadržaj

Putovanje morem/zrakom	248
Hotelski smještaj	251
Hotelski smještaj i putni vodiči	254
<i>Korisni izrazi</i>	259
<b>18 Promidžbeni materijal</b>	261
Priopćenje za tisak	262
Pozivnice	264
Odgovori na pozivnice	264
<i>Kontrolna lista</i>	265
<b>19 Ugovaranje sastanaka, dogovora i drugih obveza</b>	267
Zahtjev za ugovaranjem sastanaka	268
Poziv govorniku za sudjelovanje na konferenciji	269
Smještaj tijekom trajanja konferencije	270
Program konferencije	271
Memorandum sa zahtjevima točaka dnevnog reda	272
Memorandum koji sadrži dnevni red	272
Obavijest i dnevni red	273
<b>Dio 4 POVJERLJIVA POSLOVNA PISMA</b>	
<b>20 Agencije</b>	277
Traženje zastupnika	278
Zamolbe agencijama	278
Agencijske ponude	285
Formalni agencijski ugovori	288
Imenovanje zastupnika — standardni postupak	290
Dopisivanje sa zastupnicima	295
<i>Korisni izrazi</i>	301
<b>21 Međunarodna trgovina</b>	303
Dijagram toka uvoza/izvoza	304
Zastupnici uz proviziju	306
Roba na konsignaciji	307
Narudžbe zastupnika koji kupuju robu u ime stranog kupca	310
Teretnice	312
Važna dokumentacija i postupak	312
Konsignacijska skladišta	315
<i>Korisni izrazi</i>	316
<b>22 Bankarstvo (domaće poslovanje)</b>	317
Vrste bankovnih računa	318
Dopisivanje s bankama	319
Tekući računi	319
Bankovni zajmovi i prekoračenja bankovnog pologa	323
<i>Korisni izrazi</i>	327

<b>23 Bankarstvo (međunarodno poslovanje)</b>	329
Bankarske doznake, mjenice	330
Bankovni transferi (pošta, faks i telegrafski prijenosi)	331
Mjenice	331
Dokumentarne mjenice	336
Bankarski komercijalni krediti	339
<i>Korisni izrazi</i>	345
<b>24 Prijevoz</b>	347
Pomorski prijevoz	348
Zračni prijevoz	353
Cestovni prijevoz	354
Željeznički prijevoz	356
<i>Korisni izrazi</i>	359
<b>25 Osiguranje</b>	361
Ugovor o osiguranju	362
Brokери osiguranja	365
Premije osiguranja	366
Police za kućevlasnike	367
Osiguranje tijekom godišnjeg odmora	369
Osiguranje s jamstvom povjerljivosti	370
Privremeno pokriće osiguranja	370
Potraživanja	372
Pomorsko osiguranje	377
Fluktuirajuće i otvorene police	379
Šteta (djelomični gubici u pomorskom osiguranju)	382
Osiguranje motornih vozila	382
<i>Korisni izrazi</i>	383
 <i>Indeks</i>	 385