

INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Škola:	Střední škola obchodní, České Budějovice, Husova 9
Projekt MŠMT ČR:	EU PENÍZE ŠKOLÁM
Číslo projektu:	CZ.1.07/1.5.00/34.0536
Název projektu školy:	Výuka s ICT na SŠ obchodní České Budějovice
Šablona III/2:	Inovace a zkvalitnění výuky prostřednictvím ICT
Číslo šablony:	VY_32_INOVACE_KOS_227
Předmět:	Komunikace ve službách
Tematický okruh:	Obchodní korespondence
Autor, spoluautor:	Mgr. Petra Lefanová
Název DUMu:	Odpověď na urgenci
Pořadové číslo DUMu:	07
Stručná anotace:	
Prezentace seznamuje žáky s obchodním dopisem na předtisku – odpověď na urgenci. Seznámí se s náležitostmi dopisu podle normy ČSN 01 6910.	
Ročník:	1.
Obor vzdělání:	66-41-L/51 Obchodník
Metodický pokyn:	Prezentace slouží jako doplněk pro výklad učitele. Žáci pracují s předtiskem.
Výsledky vzdělávání:	Žák aktivně stylizuje a vypracuje čistopis dopisu podle normy.
Vytvořeno dne:	18. 3. 2013
Pokud není uvedeno jinak, uvedený materiál je z vlastních zdrojů autora.	

Odpoověď na urgenci

Odpověď na urgenci



Důležité pravidlo:

odpovědět bychom měli vždy, i když je nám to někdy nemilé 😊

- ▶ zasílá se doporučeně
- ▶ zasílá se formou individuálního dopisu
- ▶ nejčastěji urguje kupující prodávajícího
- ▶ méně často prodávající kupujícího (např. při nedodržení termínu vyzvednutí zboží)



Odpověď na urgenci

- ▶ Vymyslete případy, kdy kupující **pobízí** prodávajícího k nějakému úkonu.
- ▶ např. odpověď na poptávku
 potvrzení objednávky
 dodání objednaného zboží
 provedení služby
 vykonání práce



Odpověď na upomínku

- ▶ v obchodní korespondenci se setkáte s pojmem
upomínka
- ▶ je to písemnost, kterou věřitel připomíná dlužníkovi uplynutí **lhůty splatnosti** (např. stanovené ve faktuře)
- ▶ odpověď na upomínku obsahuje stejné náležitosti jako odpověď na urgenci



Odpověď na urgenci

Osnova:

1. Omluva zákazníkovi
2. Vysvětlení
3. Způsob nápravy (řešení)
4. Vyslovení důvěry v další spolupráci



Odpověď na urgenci

- ▶ Jak stylizujeme jednotlivé části osnovy?
- ▶ Ke každému bodu v osnově napište jednu větu.

Např.

1. Omluva (Litujeme, že jste museli...)
2. Vysvětlení (Nedostali jsme včas potřebné suroviny...)
3. Způsob nápravy (Vaše zakázka bude připravena během...)
4. Závěr (Věříme, že napravíme Vaše těžkosti spojené...)

Odpovězte na urgenci, pište na obchodní předtisk, doplňte chybějící údaje

Urgence dodávky zboží

Vážený pane Košnare,

dne 20. ledna 2013 jsem si u Vás objednala 3 druhy ručních přízí, jehlice, háčky a počítadla řad. Je možné, že jste zásilku již odeslal, ale do dnešního dne mi nepřišla.

Prosím prověřte, zda jste dodávku zaslali poště. O výsledku mi podejte krátkou zprávu. Děkuji.

S pozdravem

Karolína Nováková

Zdroj

- ▶ KULDOVÁ, Olga a Emílie FLEISCHMANNOVÁ. *Jak psát obchodní dopisy a jiné písemnosti*. 6. upravené. Praha: Fortuna, 2007. ISBN 978-80-7373-009-3.
- ▶ FLEISCHMANNOVÁ, Emílie, Olga KULDOVÁ a Rajmund ŠEDÝ. *Obchodní korespondence pro střední školy*. Praha: Fortuna, 2008. ISBN 80-7168-919-X.