

Spis treści

PRZEDMOWA 6

1. TELEPHONE CONTACT 8

- 1.1. Answering the phone 8
- 1.2. Identifying the caller 8
- 1.3. Making a call 10
- 1.4. Connecting a caller 12
- 1.5. The reason for calling 14
- 1.6. Calling somebody 14
- 1.7. Asking for a call to be returned 16
- 1.8. Passing on the message 18
- 1.9. Wrong number 18
- 1.10. Absence at work 20
- 1.11. Communication problems (language) 22
- 1.12. Bad connection 22
- 1.13. Interrupting on the phone 24
- 1.14. Telephone talk 26
- 1.15. Making appointments 28
- 1.16. Cancelling / Moving appointments 30
- 1.17. Round the meeting 32

2. OFFICE CORRESPONDENCE 34

- 2.1. Writing a letter 34
- 2.2. Thanks 36
- 2.3. Ending a letter 38
- 2.4. Annex 38
- 2.5. Email & Fax 40
- 2.6. Informing 42
- 2.7. Passing on bad news 42
- 2.8. Asking about products 42
- 2.9. Inquiry 44
- 2.10. Sales offer 46
- 2.11. Order 50
- 2.12. Price 54
- 2.13. Discount 58
- 2.14. Invoice and payment 60
- 2.15. Terms of payment 62
- 2.16. Reminder 64

1. KONTAKT PRZEZ TELEFON 9

- 1.1. Odbieranie połączeń 9
- 1.2. Identyfikacja dzwoniącego 9
- 1.3. Nawiązanie połączenia telefonicznego 11
- 1.4. Połączenie dzwoniącego 13
- 1.5. Powód rozmowy 15
- 1.6. Dodzwonienie się do kogoś 15
- 1.7. Prośba o oddzwonienie 17
- 1.8. Przekazywanie wiadomości 19
- 1.9. Pomyłka 19
- 1.10. Nieobecność w pracy 21
- 1.11. Problemy komunikacyjne (język) 23
- 1.12. Złe połączenie 23
- 1.13. Przerywanie rozmowy telefonicznej 25
- 1.14. Rozmowa telefoniczna 27
- 1.15. Umawianie spotkań 29
- 1.16. Odwoływanie / przesuwanie terminów spotkań 31
- 1.17. Wokół spotkania 33

2. KORESPONDENCJA BIUROWA 35

- 2.1. Pisanie listu 35
- 2.2. Podziękowanie 37
- 2.3. Zakończenie listu 39
- 2.4. Załącznik 39
- 2.5. E-Mail i faks 41
- 2.6. Informowanie o czymś 43
- 2.7. Przekazywanie złych wiadomości 43
- 2.8. Dowiadywanie się o produkty 43
- 2.9. Zapytanie ofertowe 45
- 2.10. Oferta sprzedażowa 47
- 2.11. Zlecenie i zamówienie 51
- 2.12. Cena 55
- 2.13. Rabat 59
- 2.14. Faktura i płatność 61
- 2.15. Warunki płatności 63
- 2.16. Upomnienie 65

- 2.17. Delivery 66
- 2.18. Packaging 68
- 2.19. Mode of transport 68
- 2.20. Postal shipment 68
- 2.21. Problems and complaints 70
- 2.22. Responding to the complaint 74

3. DIRECT COMMUNICATION WITH CUSTOMERS 78

- 3.1. Our company 80
- 3.2. Company problems 82
- 3.3. Customers 82
- 3.4. Job titles & Departments 84
- 3.5. In place of... 86
- 3.6. The boss 88
- 3.7. Knowledge 90
- 3.8. Round the office 90
- 3.9. Office work 94
- 3.10. Is the work done? 98
- 3.11. Do you enjoy work? 98
- 3.12. About work - Negatives 100
- 3.13. Discussing the economy 102
- 3.14. Sales 104
- 3.15. Cooperation 104
- 3.16. Meeting 106
- 3.17. Delays 110
- 3.18. Waiting 110
- 3.19. The conference 112
- 3.20. The project 116
- 3.21. The plan 116
- 3.22. Information 120
- 3.23. Under control 122
- 3.24. Support 124
- 3.25. Costs 124
- 3.26. Problems to solve 126
- 3.27. Quality 128
- 3.28. What a wonderful machine! 130
- 3.29. Negotiating 132
- 3.30. In my opinion ... 132
- 3.31. Good question! 134
- 3.32. Thanks for your explanation 136

- 2.17. Dostawa 67
- 2.18. Opakowanie 69
- 2.19. Sposób transportu 69
- 2.20. Przesyłka pocztowa 69
- 2.21. Skargi i reklamacje 71
- 2.22. Odpowiedź na reklamację 75

3. BEZPOŚREDNIA KOMUNIKACJA Z KLIENTAMI 79

- 3.1. Nasza firma 81
- 3.2. Problemy firmy 83
- 3.3. Klienci 83
- 3.4. Stanowiska i oddziały 85
- 3.5. W zastępstwie ... 87
- 3.6. Szef 89
- 3.7. Wiedza 91
- 3.8. Wokół biura 91
- 3.9. Prace biurowe 95
- 3.10. Czy praca jest wykonana? 99
- 3.11. Lubisz pracę? 99
- 3.12. O pracy - negatywnie 101
- 3.13. Dyskusja o gospodarce 103
- 3.14. Sprzedaż 105
- 3.15. Współpraca 105
- 3.16. Narada / spotkanie / zebranie 107
- 3.17. Spóźnienia 111
- 3.18. Czekanie 111
- 3.19. Konferencja 113
- 3.20. Projekt 117
- 3.21. Plan 117
- 3.22. Informacje 121
- 3.23. Pod kontrolą 123
- 3.24. Wsparcie 125
- 3.25. Koszty 125
- 3.26. Problemy do rozwiązania 127
- 3.27. Jakość 129
- 3.28. Jakie wspaniałe urządzenie! 131
- 3.29. Negocjowanie 133
- 3.30. Moim zdaniem ... 133
- 3.31. Dobre pytanie! 135
- 3.32. Dziękuję za pana wyjaśnienie 137

- 3.33. Showing interest 138
- 3.34. Expressing ignorance 140
- 3.35. Not knowing for certain 140
- 3.36. Wanting to know something 140
- 3.37. Expressing knowledge 142
- 3.38. Expressing certitude 142
- 3.39. Understanding something 142
- 3.40. Verifying understanding 142
- 3.41. Expressing agreement 142
- 3.42. Disagreement 144
- 3.43. Conviction 144
- 3.44. Doubt 144
- 3.45. Responding to doubts 144
- 3.46. Hope 146
- 3.47. Worry 146
- 3.48. Confidence 146
- 3.49. Commitment 146
- 3.50. Responsibility 146
- 3.51. My fault 148
- 3.52. Misunderstanding 148
- 3.53. Is it important? 150
- 3.54. Decisions 154
- 3.55. Contract 158
- 3.56. Documents 160
- 3.57. Apologies 162
- 3.58. Congratulations 162
- 3.59. Trade fairs 164

4. APPENDIX 168

- 4.1. Forms of politeness 166
- 4.2. Knowledge of foreign languages 168
- 4.3. Communication problems 168
- 4.4. Do you know Great Britain? 170
- 4.5. When and how often? 172
- 4.6. What time is it? 174
- 4.7. Numbers 175
- 4.8. Ordinals 175
- 4.9. Signs you might see 176

5. INDEKS 177

- 3.33. Wykazywanie zainteresowania 139
- 3.34. Wyrażanie niewiedzy 141
- 3.35. Nie wiedzieć na pewno 141
- 3.36. Chęć dowiedzenia się czegoś 141
- 3.37. Wyrażanie wiedzy 143
- 3.38. Wyrażanie pewności 143
- 3.39. Rozumienie czegoś 143
- 3.40. Sprawdzanie zrozumienia 143
- 3.41. Wyrażanie zgody 143
- 3.42. Sprzeciw 145
- 3.43. Przekonanie 145
- 3.44. Wątpliwość 145
- 3.45. Odpowiedź na wątpliwość 145
- 3.46. Nadzieja 147
- 3.47. Obawa, niepokój 147
- 3.48. Zaufanie 147
- 3.49. Zobowiązanie 147
- 3.50. Odpowiedzialność 147
- 3.51. Moja wina 149
- 3.52. Nieporozumienie 149
- 3.53. Czy to ważne? 151
- 3.54. Decyzje 155
- 3.55. Umowa / Kontrakt 159
- 3.56. Dokumenty 161
- 3.57. Przeprosiny 163
- 3.58. Gratulacje 163
- 3.59. Targi 165

4. DODATEK 169

- 4.1. Formy grzecznościowe 166
- 4.2. Znajomość języków obcych 169
- 4.3. Trudności w porozumiewaniu się 169
- 4.4. Zna Pan/i Wielką Brytanię? 171
- 4.5. Kiedy i jak często? 172
- 4.6. Która godzina? 174
- 4.7. Liczby 175
- 4.8. Liczby porządkowe 175
- 4.9. Szyldy, które się często widzi 176

1.16. CANCELLING / MOVING APPOINTMENTS

I'm afraid I have to cancel our appointment.
I am very sorry, but I must cancel our appointment for February 27.
I'm afraid I've got to cancel our appointment.

I'm sorry. I have another appointment.
The two meetings clash.

I have some other appointments.
Something unexpected has happened.
I cancelled my appointment because of some urgent business.

You can't cancel the meeting.

Could we fix another appointment?
Would it be possible to postpone our meeting?
Could we postpone our meeting until next week?

Could we meet next week instead?
We can't postpone the meeting.

I think we need to arrange a meeting this week.
When are you free this week?
It would be great if we could arrange to meet sometime.
When are you available?
When are you free?

Can you come to the meeting tomorrow?
Would Monday at 10.00 suit you?

I can't meet you on Monday.
I'm tied up on Monday. How about Tuesday?
Can we put off our meeting until Tuesday?
Do you have any free time on Tuesday?
Can we move the meeting to Wednesday?

I think we need to postpone the meeting.
I suggest that the meeting be postponed.

We could meet up today / tomorrow.
At what time?
Would ten p.m. be alright?
Meet me in an hour.

1.16. ODWOŁYWANIE / PRZESUWANIE TERMINÓW SPOTKAŃ

Muszę niestety odwołać nasze spotkanie / nasz termin.
Niestety, przykro mi, ale muszę anulować nasze spotkanie 27 lutego.
Niestety, muszę anulować nasze spotkanie.

Przepraszam. Mam jeszcze inne spotkanie.
Te dwa spotkania kolidują ze sobą (terminami).

Mam jeszcze kilka innych terminów.
Zdarzyło się coś nieoczekiwanego.
Zrezygnowałem ze spotkania z powodu pilnych biznesowych zobowiązań.

Nie może pan/i odwołać spotkania.

Czy możemy ustalić inny termin spotkania?
Czy byłoby możliwe przesunąć nasze spotkanie?
Moglibyśmy przenieść nasze spotkanie na przyszły tydzień?

Czy zamiast tego moglibyśmy spotkać się w przyszłym tygodniu?
Nie możemy przełożyć spotkania.

Myślę, że powinniśmy zorganizować spotkanie w tym tygodniu.
Kiedy w tym tygodniu panu/pani pasuje?
Byłoby miło, gdyby udało nam się spotkać.
Kiedy panu/pani pasuje?
Kiedy jest pan/i wolny/a?

Czy może pan/i przyjść jutro na spotkanie?
Czy pasowałoby panu/pani poniedziałek o godz. 10.00?

Nie mogę się spotkać z panem/panią w poniedziałek.
Poniedziałek mam zaplanowany. A może we wtorek?
Czy możemy przesunąć nasze spotkanie do wtorku?
Czy miał(a)by pan/i we wtorek czas?
Czy możemy przełożyć spotkanie na środę?

Uważam, że musimy to spotkanie przełożyć.
Proponuję przełożyć to spotkanie.

Moglibyśmy się dzisiaj / jutro spotkać.
O której godzinie?
Czy godzina dziesiąta pasowałaby panu/pani?
Spotkamy się za godzinę.

