



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



OP Vzdělávání
pro konkurenceschopnost



OBCHODNÍ
AKADEMIE
PŘEROV

INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

<i>Registrační číslo projektu:</i>	CZ.1.07/1.5.00/34.0498
<i>Název projektu:</i>	OA Přerov – Peníze středním školám
<i>Číslo a název oblasti podpory:</i>	1.5 – Zlepšení podmínek pro vzdělávání na středních školách
<i>Realizace projektu:</i>	02. 07. 2012 – 01. 07. 2014

<i>Autor:</i>	Vladimíra Trnčáková
<i>Období vytváření výukového materiálu:</i>	6/2013
<i>Ročník:</i>	4.
<i>Tematická oblast, předmět (klíčová slova):</i>	Činnost ve FIF. FIF. Jak psát obchodní dopisy
<i>Způsob použití výukového materiálu ve výuce:</i>	Individuální samostatná práce v hodinách prostřednictvím ICT

Jak psát obchodní dopisy

Zásady stylizace obchodního dopisu

V dopise píšeme vždy o jedné věci. Musíme být dobře obeznámeni se všemi pokyny, dobře jim rozumět, nic podstatného nesmíme opomenout. **Píšeme za firmu**, proto užíváme sloveso i zájmeno v 1. osobě množného čísla (**my**), **ve vztahu k adresátovi** slovesa a zájmena ve 2. osobě množného čísla (**Vy**). Tón dopisu je přirozený a zdvořilý. Také jazyková stránka musí být co nejlepší, volíme slova přesného a jednoznačného významu, **tvoríme raději kratší, srozumitelné věty než těžkopádná souvětí**, dbáme na gramatickou a interpunkční správnost. Cizí slova užíváme jen tehdy, když známe bezpečně jejich význam a pravopis.

Stylizovat dopisy je možné se naučit. Jaké jsou nejčastější slohové neobratnosti:

- **použití slova z jiného funkčního stylu** (např. mizerný výrobek),
- **volba nepřesného, nevýstižného výrazu** (např. pravidelně x zpravidla, tzn. často, ale ne pravidelně),
- **opakování předložek u větných členů, mezi nimiž není vztah souřadný** (např. stěžovat si na vady na materiálu na dodaných výrobcích),
- **opakování slov se stejným slovním základem** (např. účtovat na účtu, zasílat zásilku, dodávat dodávku),
- **nelogické vazby** (např. děkovat laskavě),
- **řetězy podstatných jmen ve 2. pádě** (např. upozornili jsme na nutnost pozdějšího určení platnosti závaznosti užití nového nařízení).

Slohovým úskalím se někdy stává užití **podmiňovacího způsobu** tam, kde se máme vyjádřit určitě a přesně. Také užívání **trpného rodu** musí být promyšlené a správné.

INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Psychologie obchodního dopisu

V každém dopise však působíme na příjemce také psychologicky. **V řadě dopisů vystačíme s objektivitou a přirozeností.** V složitějších situacích, kdy např. musíme příjemce přesvědčovat, vysvětlovat mu vlastní potíže nebo omlouvat nedopatření, je psychologické působení významnější. **Psychologie obchodního dopisu tedy rozumíme snahu pisatele ovlivnit příjemce obsahem i způsobem písemného vyjádření a dosáhnout potřebného účinku.**

Každý dopis dostává do rukou člověk – pracovník firmy, který dopis čte a o věci rozhoduje. Psychologicky působivý dopis má vyvolat zájem, přesvědčit adresáta o výhodnosti návrhů a přimět ho k brzkému rozhodnutí.

Náležitosti obchodního dopisu

Obchodní dopis můžeme rozdělit **na tři základní části:**

- 1. předtištěné úvodní náležitosti** - záhlaví (název firmy, její sídlo, příp. značka), specifikace předmětu dopisu – vyjádření věci – uvádí druhou část, kterou tvoří,
- 2. text dopisu** (oslovení, důvod, proč píšeme, návrh, co potřebujeme a pozdrav),
- 3. náležitosti dopis ukončující** (razítko, vlastnoruční podpis, jméno a funkci pisatele, vyznačení příloh) a předtištěné doplňující informace.

Dopis píšeme vždy z nějakého důvodu a za nějakým účelem. Tomu odpovídá i stavba textové části. Použijeme vhodné a správné oslovení, úvodní větu a vysvětlíme podstatu dopisu. Závěrečná formule dopis uzavírá. Spolu s úvodní větou vyjadřuje zdvořilost a snahu získat adresátovu pozornost.

Úvodní věta bývá součástí prvního odstavce, naopak závěrečnou zdvořilostní formulaci umísťujeme samostatně. Dopis může mít dva i více odstavců, není však vhodné u kratších textů z každé věty či souvětí udělat samostatný odstavec, nebo naopak všechno napsat do jediného útvaru. Stavba dopisu má být promyšlená, logická a přehledná.

Adresa odesílatele

Umístění: Na obálkách se adresa odesílatele píše do levé horní čtvrtiny. Na obálkách s předtiskem je pro ni vymezen prostor, který nesmí být překročen. Na dopisních papírech má adresa odesílatele své místo v záhlaví; v pravém rohu nahoře má být pamatováno na prostor pro prezentační razítko.

Úprava: Formální uspořádání adresy odesílatele není normou stanoveno; jediným požadavkem je, aby název instituce byl přesný a aby adresa byla úplná. (Adresu lze doplnit logem, podrobnější informací o instituci, příp. číslem jednacím. Tisk může být barevný.)

INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Adresa adresáta

Umístění: Na obálkách a dopisních papírech s předtiskem se adresa vepisuje do adresového pásma vyznačeného orientačními růžky. Na obálky bez předtisku se adresa píše do pravé dolní čtvrtiny rovnoběžně s delší hranou obálky. (Na velkých obálkách C 4 může být umístěna také rovnoběžně s kratší hranou obálky.) Na hlavičkových dopisních papírech nebo na čistých listech se adresa píše od levé svislice.

Písmo: Musí být stojaté, velikost minimálně 10 bodů, maximálně 16 bodů. V adresách se nic nezvýrazňuje podtržením, tučným tiskem ani proložením. Název instituce lze napsat velkými písmeny. Název adresní pošty se doporučuje psát velkými písmeny. Tisk musí být dostatečně kontrastní.

Řádkování: Používá se vždy jednoduché řádkování. Řádkuje se rovnoměrně, nikde se nevynechává prázdný řádek (ani v adresách do ciziny). Všechny řádky začínají od jednotné levé svislice.

Rozsah: Adresa nesmí obsahovat víc než 6 řádků. Na jednom řádku nemá být více než 30 znaků. Tento rozsah je stejný v dopisech i na obálkách všech rozměrů.

Poštovní směrovací číslo: PSČ se nikdy nepředšazuje. V tuzemském písemném styku se umísťuje na poslední řádek adresy současně s názvem adresní pošty. Mezi PSČ s názvem adresní pošty se vynechávají nejméně dvě mezery.

Obálky a dopisnice s předtiskem pro ruční vyplňování: PSČ se ručně vepisuje do předtištěných okének pod adresou. Pokud se takové obálky nebo dopisnice vyplňují strojem, píše se PSČ na stejný řádek jako název dodávající pošty od levé svislice.

Pravopis: Adresa začíná vždy velkým písmenem. Na konci řádků není žádná interpunkce kromě teček za zkratkami. Pokud jsou na jednom řádku dva údaje, oddělují se čárkou.

Adresy do ciziny: Respektují se některé zvláštnosti, např. v adresách do Francie a Velké Británie se uvádí napřed číslo domu a pak název ulice. Název dodávající pošty se píše vždy velkými písmeny. PSČ cizího státu se nikdy nevyplňuje do předtištěných okének. V posledním řádku se píše velkými písmeny název státu v jazyku země určení nebo francouzsky. Je-li adresa psána jiným písmem než latinským (např. azbukou), píše se název státu jednak azbukou, jednak latinkou.

Odvolací údaje

Za/213/03 nebo Va/281/02/Valenta/581 234 567



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



OP Vzdělávání
pro konkurenceschopnost



OBCHODNÍ
AKADEMIE
PŘEROV

INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Odvolací údaje potřebné pro správné zaevidování dopisu jak odesílatelem, tak adresátem. Obvykle píšeme:

- Naše značka (číslo jednací),
- Vaše značka (jde-li o odpověď na obdržení dopis),
- Věc (co nejstručnější a výstižný název – například "Objednávka"),
- Datum (uvádíme v evropském tvaru, tj. číslicemi nebo slovně v pořadí den. měsíc. rok.).

Normy ČSN 016910 a ČSN 88 6101 proto nabízejí více variant úpravy dopisů:

Vzor A1: Sloupcové odvolací údaje jsou umístěny od levé svislice, adresové pole je vpravo.

Vzor A2: Adresové pole je vlevo, sloupcové odvolací údaje jsou seřazeny od nové svislice vpravo.

Vzor A3: Adresové pole je vpravo, řádkové odvolací údaje mají své místo pod adresou.

Vzor B: Adresové pole ani odvolací údaje nejsou předtištěny. Do prvního řádku pod záhlaví se píše pouze spisová značka nebo jednací číslo, někdy též jméno pracovníka, který dopis vyřizuje, a jeho telefonní linka. Adresa adresáta a všechny další údaje se píšou od levé svislice.

Datum

V odvolacích údajích se den a měsíc vyjadřuje dvoumístně **arabskými číslicemi, sestupně**. Mezi jednotlivé údaje se klade spojovník. **Připouští se psát datum též vzestupně**, den a měsíc dvoumístně, **údaje oddělovat tečkami bez mezer**. Letopočty po roce 2000 se doporučuje psát čtyřmístně.

2013-02-04 02.04.2013

Vyjadřuje-li se v souvislém textu měsíc číslicí, píše se datum vzestupně, den a měsíc jednomístně.

Tábor 2. dubna 2013

Vaši reklamaci jsme obdrželi teprve 26. 3. 2013.

Je-li měsíc vypsán slovem, píše se datum vždy vzestupně.

Hodonín 3. května 2013



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



OP Vzdělávání
pro konkurenceschopnost



OBCHODNÍ
AKADEMIE
PŘEROV

INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

V Ústí nad Labem 1. června 2013

Věc

Předtisk slova Věc byl zrušen. Heslovitý obsah dopisu se uvádí po vynechání dvou prázdných řádků pod posledním odvolacím údajem (sloupcovým nebo řádkovým). Jestliže odvolací údaje končí výše, vynechávají se dva řádky pod adresovým polem. Věc se zvýrazňuje podtržením nebo tučným tiskem. Začíná velkým písmenem, nekončí tečkou.

Objednávka adventních kalendářů

Dotaz na možnost spolupráce

Nabídka kurzu výpočetní techniky - základní obsluha osobních počítačů pro začátečníky

Oslovení

Pod „věcí“ se po vynechání dvou prázdných řádků píše od levé svislice oslovení. **Oslovuje se 5. pádem za oslovením je čárka, mezi oslovením a prvním řádkem textu se vynechává jeden prázdný řádek.** Oslovení a pozdrav patří do každého dopisu.

Oslovení náleží do každého dopisu. Úřad, podnik, firma se oslovuje např. takto:

Vážení, Vážení zákazníci, Vážení klienti, Vážená paní, Vážený pane, Vážení obchodní přátelé, Vážení partneři, Vážení obchodní partneři ...

Muži se oslovují 5. pádem

Vážený pane ministře, poslanče, předsedo, ...

Vážený pane Nováku, Vácho, Doležale, ... Krbče

Milý pane Kubů, ...

INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Ženy se oslovují přechýleným tvarem jejich titulu:

Vážená paní ministryně, poslankyně, předsedkyně, inženýrko,
ředitelko, ...

Text dopisu

Používá se jednoduché řádkování, mezi odstavci se vynechává jeden prázdný řádek. Jestliže se důležitý údaj zvýrazní umístěním na samostatný řádek, je nad ním a pod ním rovněž prázdný řádek. Šířka levého a pravého okraje je vždy stejná. Na předtištěných dopisních papírech se řídí předtiskem (20 mm), na hlavičkových dopisních papírech a čistých listech je 25 mm.

Levý okraj textu má zpravidla blokovou úpravu. Nové odstavce lze též odrážet asi o pět úhozů od levé svislice (zejména v osobních dopisech). Pravý kraj textu je nezarovnaný nebo může mít blokovou úpravu.

Pozdrav - zakončení textu

Mezi posledním řádkem textu a pozdravem se vynechává jeden prázdný řádek. Pozdrav se považuje za další odstavec. Píše se v souladu s předchozími odstavci buď od levé svislice, nebo od zarážky. Tvoří obvykle zdvořilostní obrat jako "S pozdravem", "Se srdečným pozdravem", "S úctou".

Podpis

Pod vlastnoruční podpis se píše titul, jméno, příjmení a funkce pracovníka. Pokud se použije podlouhlé razítko, má své místo nad vlastnoručním podpisem. Při použití blokové úpravy levého kraje textu se podpis umísťuje obvykle rovněž od levé svislice (ale může být umístěn též vpravo). Jestliže se nové odstavce odrážejí, náleží podpis vpravo.

Podepisují dvě organizace, vpravo je podpis té, která dopis vyhotovila. V blokové úpravě se první podpis umístí od levé svislice:

(Podpis)
Ing. Alois Vyhnálek
ředitel as.

(Podpis)
Jana Čermáková
ekon. náměstkyně

INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Příklad podpisů umístěných vpravo:

(Podpis) Antonín Borovička krajský hejtman	(Podpis) Robert Malý starosta
--	-------------------------------------

Na rozmnožených písemnostech se podpis odpovědného pracovníka napíše strojem nebo vytiskne s poznámkou v. r.

Mezi příjmení a poznámkou v. r. nepatří žádné interpunkční znaménko (tedy ani čárka).

Ing. Alena Vránová v. r.

Přílohy

Po vynechání 2 až 4 prázdných řádků se od levé svislice uvádějí přílohy. Lze napsat pouze jejich počet a řádek zvýraznit, nebo uvést každou zvlášť a zvýraznit je, nebo přílohy vyjmenovat pod zvýrazněným nadpisem **Přílohy** (výčet příloh pod nadpisem se již nezvýrazňuje). Za nadpisem Přílohy není dvojtečka.

2 přílohy

Příloha

Ceník

Prospekt

Přílohy

Objednávka

Změna objednávky

Potvrzení objednávky

Dodací list

Faktura

Rozdělovník

Upozornění, že kopie dopisu byla zaslána někomu jinému na vědomí, se poznamená dole od levé svislice. **Nadpisy, Na vědomí, Rozdělovník nebo Kopie se zvýrazňují stejným způsobem jako**

INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

"věc" a přílohy, nepíše se za nimi žádné členicí znaménko. **Mezi přílohami a nadpisem se vynechají dva řádky.** Výčet adresátů se píše pod nadpis.

Při nedostatku místa lze rozdělovník umístit v pravé dolní čtvrtině.

Na vědomí

Fallo, a. s.

Ombre, spol. s r. o.

Coda, s. r. o.

Doplňující údaje

V doplňujících údajích se uvádějí informace vztahující se k celé instituci: bankovní spojení, IČ, DIČ, údaj o sídle instituce, o registraci podnikatelského subjektu v obchodním rejstříku nebo jiné evidenci, číslo telefonní ústředny, číslo ústředního faxu, e-mailová adresa, webová adresa. Při použití textových editorů tiskneme doplňující údaje do zápatí stránky drobným písmem. *V praxi se setkáte s údaji o registraci podnikatelského subjektu i v záhlaví stránky.* V zápatí stránky jsou předtištěny údaje o bankovním spojení, IČ, DIČ, číslo telefonní ústředny, e-mailová a internetová adresa apod. Podle § 13a Obchodního zákoníku z 1. ledna 2001 jsou podnikatelé povinni uvádět též údaj o registraci v obchodním rejstříku a sídlo podniku.

Jak odpovídáme

Na dopisy se snažíme odpovídat pokud možno brzy, zejména když nám někdo píše kvůli něčemu konkrétnímu, žádá nás o vyjádření či pomoc. V případech, kde hrozí nebezpečí prodlení, je lépe odpovědět telefonicky nebo faxem či emailem.

Zdroje:

PhDr. Emilie Fleischmannová. PhDr. Olga Kuldová, Ing. Rajmund Šedý. *Obchodní korespondence pro střední školy.* Praha: FORTUNA, 2008, ISBN 978-80-7168-919-5.

AUTOR NEUVEDEN. *Dopisy* [online]. [cit. 1.6.2013]. Dostupný na WWW:

<http://vyuka.odbskmb.cz/OBK/dopisy.htm#varianty42>

AUTOR NEUVEDEN. *Obchodní dopis. Jak ho napsat správně* [online]. [cit. 1.6.2013]. Dostupný na

WWW: <http://www.asistentka.cz/obchodni-dopis-jak-ho-napsat-spravne>