

# ANGLIČTINA

# Business English

2. vydání



velmi  
lehce

OSOBNÍ A PÍSEMNÁ KOMUNIKACE,  
TELEFONOVÁNÍ, PORADY, VYJEDNÁVÁNÍ, PREZENTACE

Zuzana Hlavičková



# ANGLIČTINA

# **Business English**

2. vydání



OSOBNÍ A PÍSEMNÁ KOMUNIKACE,  
TELEFONOVÁNÍ, PORADY, VYJEDNÁVÁNÍ, PREZENTACE

Zuzana Hlavičková

Grada Publishing

**Upozornění pro čtenáře a uživatele této knihy**

*Všechna práva vyhrazena. Žádná část této tištěné či elektronické knihy nesmí být reprodukována a šířena v papírové, elektronické či jiné podobě bez předchozího písemného souhlasu nakladatele. Neoprávněné užití této knihy bude **trestně stíháno**.*

**PhDr. Zuzana Hlavičková**

**Angličtina Business English**

***Osobní a písemná komunikace, telefonování,  
porady, vyjednávání, prezentace – 2. vydání***

Vydala Grada Publishing, a.s.  
U Průhonu 22, 170 00 Praha 7  
tel.: +420 234 264 401  
www.grada.cz  
jako svou 7842. publikaci

Odpovědný redaktor Eva Modrá, Petr Somogyi  
Korektura anglických textů Brian David Gonzales  
Grafická úprava a sazba Antonín Plicka  
Návrh a zpracování obálky Zdeněk Dušek  
Počet stran 160  
Druhé vydání, Praha 2020  
Vytiskly Tiskárny Havlíčkův Brod, a.s.

© Grada Publishing, a.s., 2020

ISBN 978-80-271-1973-8 (ePub)  
ISBN 978-80-271-1972-1 (pdf)  
ISBN 978-80-271-1297-5 (print)

# Obsah

|                                                                                                                   |           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>O autorce .....</b>                                                                                            | <b>7</b>  |
| <b>Předmluva .....</b>                                                                                            | <b>8</b>  |
| <b>1. Making Contacts / Navazujeme kontakty .....</b>                                                             | <b>9</b>  |
| 1.1 First Contact / První kontakt .....                                                                           | 9         |
| 1.2 Starting and Finishing Conversation / Zahájení a ukončení rozhovoru .....                                     | 16        |
| 1.3 Making an Appointment / Sjednání schůzky .....                                                                | 19        |
| 1.4 Welcoming Visitors to the Company / Uvítání návštěvníků ve firmě .....                                        | 26        |
| <b>2. Telephoning / Telefonování .....</b>                                                                        | <b>31</b> |
| 2.1 Starting a Phone Call / Zahájení telefonického rozhovoru .....                                                | 31        |
| 2.2 Telephone Conversation / Telefonický rozhovor .....                                                           | 34        |
| 2.3 Connecting a Call / Přepojení hovoru .....                                                                    | 38        |
| 2.4 Not Accessing the Right Person at the Right Time / Nedovoláme se<br>správné osobě nebo ve správnou dobu ..... | 41        |
| 2.5 Leaving or Taking a Message / Necháváme nebo přijímáme vzkaz .....                                            | 45        |
| 2.6 Problems with a Call / Problémy s telefonickým hovorem .....                                                  | 47        |
| 2.7 Ending a Call / Ukončujeme telefonát .....                                                                    | 50        |
| 2.8 Using Mobile Phones and Answering Machines / Mobily a záznamníky .....                                        | 54        |
| <b>3. Meetings / Porady a jednání .....</b>                                                                       | <b>59</b> |
| 3.1 Starting a Meeting / Zahájení porady či jednání .....                                                         | 59        |
| 3.2 Minutes and Organization of the Meeting / Zápis a organizace porady .....                                     | 64        |
| 3.3 The Agenda of the Meeting / Program porady či jednání .....                                                   | 67        |
| 3.4 Keeping a Meeting under Control / Řídíme poradu .....                                                         | 70        |
| 3.5 Discussion and Reactions from the Participants / Diskuse a reakce<br>účastníků .....                          | 74        |
| 3.6 Closing the Meeting / Ukončení porady .....                                                                   | 80        |
| 3.7 Cancelling or Postponing a Meeting / Zrušení či přesunutí jednání<br>či porady .....                          | 84        |
| <b>4. Negotiations / Vyjednávání .....</b>                                                                        | <b>87</b> |
| 4.1 Starting a Dialogue / Zahájení rozhovoru .....                                                                | 87        |
| 4.2 Making Suggestions and Offers / Návrhy a nabídky .....                                                        | 89        |
| 4.3 Expressing Positive Reactions / Vyjadřujeme pozitivní reakce .....                                            | 93        |
| 4.4 Compromising and Resolving Conflicts / Děláme ústupky a řešíme<br>konflikty .....                             | 95        |
| 4.5 Giving Negative Reactions / Reagujeme negativně .....                                                         | 100       |
| 4.6 Concluding a Negotiation / Ukončení vyjednávání .....                                                         | 103       |

|                                                                                                    |            |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| <b>5. Presentations / Prezentace .....</b>                                                         | <b>106</b> |
| 5.1 Opening a Presentation / Zahájení prezentace .....                                             | 106        |
| 5.2 The Main Part of a Presentation / Hlavní část prezentace .....                                 | 110        |
| 5.3 Pictures and Graphs / Obrázky a grafy .....                                                    | 113        |
| 5.4 Concluding a Presentation / Ukončení prezentace .....                                          | 118        |
| 5.5 Questions and Answers / Otázky a odpovědi .....                                                | 121        |
| <b>6. E-mails and Letters / E-mailů a dopisů .....</b>                                             | <b>124</b> |
| 6.1 Starting a Business Letter / Začátek obchodního dopisu .....                                   | 124        |
| 6.2 Starting an E-mail / Začátek e-mailu .....                                                     | 125        |
| 6.3 Salutation / Oslovení .....                                                                    | 127        |
| 6.4 Introduction of a Business Letter or E-mail / Úvod obchodního dopisu<br>nebo e-mailu .....     | 129        |
| 6.5 Business Correspondence / Obchodní korespondence .....                                         | 133        |
| 6.6 Invitations to Meetings and Social Events / Pozvánky na porady<br>a společenské události ..... | 138        |
| 6.7 Other Reasons for Formal Correspondence / Další důvody formální<br>korespondence .....         | 140        |
| 6.8 Letters of Appreciation and Congratulation / Děkovné a blahopřejné<br>dopisy .....             | 143        |
| 6.9 Closing a Business Letter or E-mail / Zakočení obchodního dopisu<br>nebo e-mailu .....         | 147        |
| 6.10 Attachments / Přílohy .....                                                                   | 151        |
| 6.11 Out-of-office Reply / Odpověď v nepřítomnosti .....                                           | 152        |
| <b>Dodatek .....</b>                                                                               | <b>154</b> |
| Abbreviations and Acronyms / Zkratky a akronymy .....                                              | 154        |
| Jobs and Functions / Pracovní místa a funkce .....                                                 | 157        |
| Departments of a Company / Oddělení ve firmě .....                                                 | 158        |

# O autorce

## PhDr. Zuzana Hlavičková

Vystudovala anglistiku a nordistiku na Filozofické fakultě Univerzity Karlovy v Praze. Již od studií se věnuje překladům a výuce angličtiny, několik let pracovala jako lektorka angličtiny na Univerzitě Karlově, kde mj. vedla kurz obchodní angličtiny. Řadu let rovněž působí v oblasti mezinárodních vztahů. Je autorkou knihy *Angličtina: Společenská konverzace* (Grada Publishing, 2014).



# Předmluva

Příručka, kterou máte před sebou, je určena všem, kteří angličtinu používají při své práci, ať už se jedná o manažery, obchodníky, asistentky, zaměstnance zahraničních společností či vědecké pracovníky. V dnešním globalizovaném světě se angličtina stala nezbytnou součástí „výbavy“ každého člověka, který se chce pohybovat v mezinárodním prostředí. To, čemu říkáme Business English, je vlastně souborem frází a výrazů pro různé situace, které může zažít každý, kdo navazuje profesionální kontakt se zahraničními partnery – a rozhodně se nejedná jen o čisté obchodní vztahy. Určitě se hodí vědět, jak se správně vyjádřit v nejrůznějších situacích, které nám, kdo nejsme rodilými mluvčími, mohou přinést horké chvíle – například když se máme poprvé setkat s novými zahraničními kolegy, řídit poradu, poslat mail či telefonovat v angličtině.

V této knížce najdete pomůcku pro celou řadu obdobných situací. Příručka je rozdělena do šesti tematických kapitol. V první kapitole **Making Contacts** najdete fráze a výrazy, které oceníte, chcete-li se zahraničními partnery kontakt poprvé navázat. Druhá kapitola **Telephoning** obsahuje přehled nejrůznějších frází, které můžete použít, když někomu voláte či když telefonát přijímáte, případně se dovolat nemůžete a chcete nechat vzkaz. Máte-li se připravit na náročné jednání či poradu, můžete se inspirovat frázemi ve třetí kapitole **Meetings**. Pokud však vaše jednání přejde do náročnější fáze a budete muset vyjednávat, najdete pomoc ve čtvrté kapitole **Negotiations**. Pátá kapitola **Presentations** vás provede výrazy, na které se hodí nezapomenout, když si chcete pro své publikum připravit přehlednou prezentaci. V šesté kapitole **E-mails and Letters** naleznete základní fráze pro písemnou komunikaci – elektronickou poštou či dopisem.

V každé kapitole naleznete přehled základních výrazů k dané problematice ve formě anglicko-českého slovníčku a také kulturní a jazykové tipy. Ty by vám měly usnadnit komunikaci a napomoci k větší sebejistotě při vystupování. Výrazy, které se užívají spíše v neformálních situacích, jsou označeny *informal*, za slovy, která patří specificky do britského kontextu, naleznete v závorce zkratku BrE (British English) a u termínů používaných spíše v americké angličtině zkratku AmE (American English). Na samém závěru příručky naleznete přehled nejčastěji užívaných zkratk a akronymů a přehled názvů pracovních míst a funkcí.

Přeji vám hodně úspěchů při komunikaci s vašimi anglicky mluvícími pracovními partnery!

Zuzana Hlavičková



# 1. Making Contacts / Navazujeme kontakty

Při pracovním či obchodním setkání s lidmi, s nimiž se neznáme, bychom měli udělat tři věci: Navázat kontakt (**make contact**), pohovořit o sobě a případně o své zemi (**talk about ourselves**) a zjistit základní informace o nich (**find out about the other person**). Pokud tyto tři základní prvky dobře ovládnete, bude pro vás profesionální komunikace snadnou záležitostí.

## 1.1 First Contact / První kontakt

Možná si nejste jistí, jak pozdravit a jak se představit, když se s někým setkáte poprvé. Je vhodné zvolit spíše formální pozdrav, nebo se od prvního okamžiku chovat neformálně? Nejlepší rada je počkat, jak vaši partneři přivítají vás. Možná zjistíte, že méně formální způsob komunikace bude vhodný až po čase, když se navzájem lépe poznáte. Spíše formální způsob pozdravu se určitě hodí při setkání s lidmi staršími, než jste vy, či pokud se poprvé setkáte s někým, kdo zastává pozici vyšší než vy. Pokud máte schůzku s kolegou či s někým, kdo je na stejné úrovni jako vy, je neformální pozdrav zcela na místě.

### Greetings / Pozdravy

**Good morning/Good afternoon/  
Good evening, Mr Smith.**

Dobrý den/dobré odpoledne/  
dobrý večer, pane Smithe.

**How are you?**

Jak se máte?

**How are you doing?**

Jak se vám vede?

**I'm so happy to see you again.**

Jsem tak rád, že vás zase vidím.

**It's always a pleasure to see you.**

Vždy vás rád vidím.

### Responding to Greeting / Odpověď na pozdrav

**Fine, thanks. And you?**

Dobře, děkuji. A vy?

**Very well. And you?**

Velmi dobře. A vy?

**Not too bad, thanks.**

Celkem dobře, děkuji.

**Good to see you too.**

Také vás rád vidím.

**LANGUAGE** TP

Pozdrav „**Good morning**“ je vhodné použít, když v době před obědem zdravíme lidi, které známe málo nebo vůbec. Ty, které známe dobře, můžeme neformálně pozdravit třeba jen „**Morning**“. Obdobně zdravíme málo známé či neznámé lidi pozdravem „**Good afternoon**“, a to v době mezi obědem a odpoledním čajem. Po 6. hodině večerní je vhodný pozdrav „**Good evening**“. V případě osob, které dobře známe, můžeme opět použít při pozdravu jen zkrácený tvar „**Evening**“.

Pozdrav „**Hello**“ se hodí v kteroukoli denní dobu, ale pouze v případě, že lidi, které zdravíme, oslovujeme křestním jménem. „**Hi**“ je velmi neformální pozdrav a použijeme ho v případě, že se s tím, koho zdravíme, dobře známe.

**USEFUL** TP**HANDSHAKES**

- Ve většině anglicky mluvících zemí je obvyklé podat si při představení ruku (**greet each other with a handshake**).
- Váš stisk by měl být pevný. Pokud je slabý, můžete u svých obchodních partnerů vyvolat pocit, že nejste silná osobnost.
- Při podání ruky se partnerovi dívejte do očí (**look your partner in the eye**). Pokud se budete dívat jinam, mohou si lidé myslet, že něco skrýváte nebo že nejste dostatečně přátelští.
- Usmějte se, podejte ruku a představte se.

**Introducing Yourself / Představujeme se****Allow me to introduce myself. I am...**

Dovolte mi, abych se představil, já jsem...

**May I introduce myself? My name is...**

Rád bych se vám představil, jmenuji se...

**Sorry to bother you, but can I just introduce myself quickly?**

Omlouvám se, že vás obtěžuji, ale můžu se jen rychle představit?

**I just wanted to introduce myself.  
I don't believe we've met before.  
My name is...**

Chtěl bych se jen představit. Nemyslím, že jsme se už setkali, jmenuji se...

**I don't think we've actually met formally yet. I'm...**

Myslím, že jsme se ještě formálně neseznámili. Já jsem...

### **Saying Something about Your Job / Řekneme něco o své práci**

**I'm from... (company)**

Jsem ze společnosti...

**I work for...**

Pracuji pro...

**I'm with...**

Pracuji pro/u...

**I'm in charge of...**

Mám na starosti...

**I'm responsible for...**

Jsem odpovědný za...

**My job involves...**

Moje práce zahrnuje...

**I handle...**

Zabývám se...

**I oversee...**

Dohlížím na...

### **Introducing Someone Else / Představujeme druhé**

**I'd like to introduce you to...**

Rád bych vás představil...

**There's someone I'd like you to meet.  
This is...**

Chtěl bych vám někoho představit.  
Tohle je...

**Meet my friend Paul Smith.**

Seznamte se s mým přítelem Paulem Smithem.

**Let me introduce...**

Seznamte se s...

**Have you met my colleague?**

Už ses seznámil s mojí kolegyní?

**I think you have met Mr Green before.**

Myslím, že s panem Greenem už se znáte.

**May I introduce you to Mrs Black?**

Mohu vám představit paní Blackovou?

**I'd like you to meet Ms Clarence Abbot.**

Rád bych vám představil paní Clarence Abbotovou.

**You've met Richard, haven't you?**

S Richardem už se znáte, že?

## Responding to an Introduction / Odpověď na představení

**How do you do? (very formal)**

Těší mě.

**It's nice to meet you.**

Rád se s vámi setkávám.

**Nice to meet you.**

Těší mě.

**My pleasure.**

Potěšení je na mé straně.

**I'm pleased to meet you.**

Jsem rád, že vás poznávám.

**I'm really glad to meet you.**

Velmi rád vás poznávám.

**It's really nice to meet you.**

Moc rád vás poznávám.

**Sorry, I didn't catch your name.**

Omlouvám se, ale nezachytil jsem vaše jméno.

**Hi. Nice/good to meet you. (informal)**

Ahoj, rád tě poznávám.

**Hello. Pleased to meet you.**

Zdravím. Mám radost, že jsme se setkali.

### USEFUL TIP

Větu „**How do you do?**“ použijeme, když je nám formálně představena nová osoba nebo když se s někým setkáváme poprvé ve formální situaci. Na tuto otázku neočekáváme jinou odpověď než „**How do you do?**“ Naopak u otázky „**How are you?**“ je standardní odpověď „**I'm fine, thank you. And you?**“ bez ohledu na to, jak se skutečně máme. Velmi obvyklá a spíše neformální je otázka „**How are you doing?**“ Odpověď obvykle zní „**Great!**“ nebo „**Fine!**“

### PRACTICAL EXAMPLE

**Paul: Mr Levitan, may I introduce Robert Wilkinson from Forest Bank?** Pane Levitane, mohu vám představit Roberta Wilkinsona z Forest Bank?

**Paul: Mr Wilkinson, this is Fabrizio Levitan. He's responsible for our accounting division.** Pane Wilkinsone, to je Fabrizio Levitan. Má na starosti naši účtárnu.

**Mr Wilkinson: How do you do? I'm very pleased to meet you, Mr Levitan.** Těší mě. Velmi rád vás poznávám, pane Levitane.

**Mr Levitan: I'm pleased to meet you too, Mr Wilkinson.** Také vás rád poznávám, pane Wilkinsone.

## USEFUL TP

### Základní pravidla představování

Představování bude mnohem jednodušší, pokud si zapamatujeme několik jednoduchých pravidel.

- V obchodním kontaktu je níže postavená osoba (**a person of lower rank**) představena osobě s vyšší hodností (**higher rank**) či funkcí. Obdobně je nejdříve představen ten, kdo je mladší, nebo muž ženě.
- Své jméno vyslovte jasně a zřetelně, aby si ho váš partner snáze zapamatoval.
- Při podání ruky můžete jen říct své jméno a vynechat pozdrav, aniž by to bylo považováno za nezdvořilé.
- Vzhledem k tomu, že angličtina nerozlišuje tykání a vykání, můžeme neformální kontakt navázat tak, že při představení požádáme, ať nás dotyčný oslovuje křestním jménem. Například: **„Hello, my name is John Smith. Call me John.“**
- Odpověď na představení by měla mít stejnou míru formálnosti jako představení samotné.

## LANGUAGE TP

### Jaký je rozdíl mezi zkratkami Mr, Mrs, Ms and Miss?

Zkráceným tvarem **Mr (Mister)** označujeme muže, ať svobodného či ženatého (**a married or single man**).

Zkratka **Mrs** (vyslovujeme „misis“) se užívá v případě vdané, rozvedené či ovdovělé ženy (**a married, divorced or widowed woman**).

Mladou ženu, která dosud nebyla vdaná (**a young woman who has never been married**) můžeme označit **Miss** (slečna). V posledních desetiletích se však toto oslovení stále více omezuje na velmi mladé dívky, u dospělých žen bývá (především, ale nejen) v USA považováno za politicky nekorektní.

Bezpečnější tedy bude používat zkratku **Ms** (vyslovujeme “miz”), která se hodí v případě ženy nad 20 let, u níž nevíme, zda je vdaná či nikoli (**a woman over 20 when we don't know if she is married or not**).

Všechna tato oslovení používáme vždy pouze ve spojení se jménem, např. **Mr Taylor**, **Ms Whittaker** atd.

## Giving and Asking for Business Cards / Předání a vyžádání si vizitky

|                                                                            |                                                                           |
|----------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|
| <b>Do you have a business card?</b>                                        | Máte vizitku?                                                             |
| <b>Could I have your business card?</b>                                    | Mohl bych dostat vaši vizitku?                                            |
| <b>Can I get your phone number or e-mail address?</b>                      | Mohu dostat vaše telefonní číslo nebo e-mailovou adresu?                  |
| <b>What is the best way to contact you?</b>                                | Jaký je nejlepší způsob, jak se s vámi spojit?                            |
| <b>Can I get your contact information?</b>                                 | Mohu dostat vaše kontaktní údaje?                                         |
| <b>Let me give you one of my business cards.</b>                           | Dovolte, abych vám dal vizitku.                                           |
| <b>My contact information is on my business card. Let me give you one.</b> | Moje kontaktní údaje jsou na mé vizitce. Dovolte mi, abych vám jednu dal. |
| <b>You can reach me by calling the number on my business card.</b>         | Můžete mě zastihnout na čísle uvedeném na mé vizitce.                     |
| <b>My e-mail address is on my business card.</b>                           | Moje e-mailová adresa je na mé vizitce.                                   |

### USEFUL TIP

#### Jak předávat vizitky?

Přestože dnes pomalu vítězí elektronická média nad papírem, vizitky mají stále velký význam. Je to totiž nejjednodušší způsob, jak druhé osobě předat důležité informace a kontakt na sebe. Předávání a přijímání vizitek má svá pravidla, která je rozhodně dobré znát.

- Vizitky se předávají zpravidla pravou rukou.
- Vizitku, kterou obdržíme, je třeba si vždy prohlédnout, popřípadě říci nějaký stručný komentář.

- Za obdrženou vizitku dáváme svou. Pokud svou vizitku nemáte, popřípadě ji druhé straně dát nechcete, je třeba se omluvit.
- Vizitky je vhodné mít v pouzdře. Stejně tak se doporučuje ukládat do pouzdra i obdrženou vizitku.

## Farewells / Pozdravy při rozloučení

|                                            |                                |
|--------------------------------------------|--------------------------------|
| <b>Good-bye.</b>                           | Nashledanou.                   |
| <b>Stay in touch.</b>                      | Zůstaňte v kontaktu.           |
| <b>So long!</b>                            | Zatím nashledanou!             |
| <b>See you soon!</b>                       | Uvidíme se brzy!               |
| <b>Farewell!</b>                           | Sbohem!                        |
| <b>It was nice meeting you.</b>            | Rád jsem vás poznal.           |
| <b>I hope to see you soon.</b>             | Doufám, že se brzy uvidíme.    |
| <b>It was good to see you.</b>             | Rád jsem vás viděl.            |
| <b>It was great to see you again.</b>      | Velmi rád jsem vás zase viděl. |
| <b>Have a good day.</b>                    | Hezký den.                     |
| <b>Have a safe journey home.</b>           | Šťastnou cestu domů.           |
| <b>Enjoy the rest of your stay.</b>        | Příjemný zbytek pobytu.        |
| <b>I look forward to seeing you again.</b> | Těším se, že se znovu setkáme. |

## Reactions to Farewells / Odpovědi na pozdravy při rozloučení

|                                                                      |                                       |
|----------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|
| <b>Good-bye. It's been nice to meet you too.</b>                     | Nashledanou. Také jsem vás rád viděl. |
| <b>Bye. See you later / I'll be seeing you.</b><br><i>(informal)</i> | Nashle. Uvidíme se později.           |
| <b>Bye-bye. Take care.</b>                                           | Nashledanou. Opatrujte se.            |
| <b>See you.</b>                                                      | Uvidíme se.                           |

**We'll keep in touch.**

Zůstaneme v kontaktu.

**Keep in touch!** (*informal*)

Ozvi se mi!

**Thanks, you too.**

Děkuji, vy/vás také.

**Vocabulary****to be in charge of sth** – mít na starost co**to be pleased** – být potěšen**to bother sb** – obtěžovat někoho**business card** – vizitka**to contact sb** – kontaktovat někoho**handshake** – podání ruky**to introduce sb** – představit někoho**to keep in touch** – zůstat v kontaktu**to look forward to sth** – těšit se na něco**to meet sb** – setkat se s někým

## 1.2 Starting and Finishing Conversation / Zahájení a ukončení rozhovoru

Pro každého, kdo chce navázat dobrý kontakt s obchodními či pracovními partnery, je důležité umět se ptát a zajímavě konverzovat, ale také zdvořile změnit téma či rozhovor ukončit.

### Starting a Conversation / Zahájení konverzace

**I believe we've exchanged e-mails, haven't we?**

Myslím, že jsme si vyměnili e-maily, je to tak?

**We've spoken on the phone before, right?**

Už jsme spolu mluvili po telefonu, že?

**Your name sounds a bit French. Do you have relatives in France?**

Vaše jméno zní francouzsky. Máte příbuzné ve Francii?

**Do you mind if I join you?**

Můžu se k vám přidat?