

Spis treści

Wprowadzenie	9
1. Tajemnice skutecznych listów	11
Planowanie listu	11
Stworzenie poprawnego wyglądu	13
Dobór odpowiedniego układu	14
Dobór formatu	17
Wybór stylu pisania	18
Skuteczna taktyka krok po kroku	19
2. Sprzedaż	21
Przedstawianie firmy	21
Prośba o przedstawienie	23
Oferowanie nowych produktów	24
Oferowanie zmodyfikowanych produktów	25
Ponaglanie opieszałego klienta	26
Informacja o zmianie warunków handlowych	28
Wyjaśnienie podwyżki cen	29
Informacja o niemożności zrealizowania zamówienia	30
Odrzucenie prośby o rabat	32
Zapytanie dotyczące utraty zainteresowania klienta	33
3. Dbłość o klienta	35
Podziękowanie za pierwsze zamówienie	35
Podziękowanie za znaczące zamówienie	36
Podziękowanie za regularną współpracę	37
Rozpatrywanie reklamacji	38

Przyjęcie reklamacji	39
Odrzucenie reklamacji	40
Przeprosiny za zachowanie pracownika	41
Przeprosiny za niedostępność towarów	42
Przeprosiny za opóźnienie w dostawie	43
Przeprosiny za dostarczenie niewłaściwych towarów	44
Przeprosiny za wysłanie uszkodzonych towarów	45
Odzyskiwanie utraconego klienta	46
4. Korespondencja handlowa	49
Zapytanie o produkty i usługi	49
Akceptacja oferty	50
Odrzucenie oferty	51
Prośba o udzielenie rabatu	52
Prośba o udzielenie kredytu	53
Akceptacja opóźnienia dostawy	54
Odmowa akceptacji opóźnienia dostawy	55
Reklamacja uszkodzonego towaru	56
Reklamacja wadliwego towaru	57
Pochwała dostawcy	59
Krytykowanie dostawcy	59
Prośba o zwiększenie limitu kredytowego	61
Prośba o wydłużenie terminu kredytowania	62
5. Zarządzanie rachunkami	65
Odmowa udzielenia kredytu	65
Odmowa podwyższenia limitu kredytowego	67
Prośba o zredukowanie debetu	68
Wezwanie do zapłaty, list pierwszy	69
Wezwanie do zapłaty, list drugi	70
Wezwanie do zapłaty, list trzeci	71
Informacja o skierowaniu sprawy na drogę sądową	72
Zawiadomienie o zawieszeniu rachunku	73
Zawiadomienie o wstrzymaniu kredytowania	74
Udzielanie referencji klientowi	75
Przyjęcie propozycji opóźnienia płatności	76
Odrzucenie propozycji opóźnienia płatności	77
Przeprosiny za popełnienie błędu księgowego	79

6. Korespondencja z pracownikami	81
Odrzucenie podania o pracę	81
Zaproszenie aplikanta na rozmowę kwalifikacyjną.....	82
Prośba o udzielenie referencji	83
Rezygnacja z kandydata	85
Oferta pracy	86
Powiadomienie o zmianie warunków pracy	87
Pochwała pracownika.....	88
Podziękowania dla pracownika	89
Zachęcanie do lepszej pracy	89
Pierwsze upomnienie przed zwolnieniem.....	91
Drugie upomnienie przed zwolnieniem (nagana).....	92
Rozwiązanie umowy o pracę za wypowiedzeniem.....	93
Rozwiązanie umowy ze skutkiem natychmiastowym	95
Rozwiązanie stosunku pracy po zakończeniu okresu próbnego	96
Powiadomienie o redukcji etatu	97
Wystawianie referencji pracownikowi	99
7. Korespondencja w sprawach personalnych	101
List motywacyjny	101
Przyjęcie oferty pracy.....	103
Odrzucenie oferty pracy	104
Prośba o spotkanie.....	105
Odrzucenie prośby o spotkanie.....	106
Odwołanie spotkania	107
Przedstawianie współpracownika	108
Podziękowanie za przedstawienie.....	109
Gratulacje z okazji zdobycia nagrody	110
Podziękowanie za przyznanie nagrody.....	110
Podziękowanie za prezent.....	111
Gratulacje z okazji narodzin dziecka	112
Gratulowanie awansu	113
Gratulacje z okazji przejścia na emeryturę	114
Wyrażenie współczucia z powodu niepowodzenia interesu....	115
Wyrazy współczucia z powodu choroby	116

Wyrazy współczucia z powodu hospitalizacji	117
Wyrazy współczucia z powodu zwolnienia.....	118
List kondolencyjny	119

8. Listy różne **121**

Prośba o dotację	121
Podziękowanie za dotację	123
Odmowa spełnienia prośby o wsparcie	124
Prośba o przysługę	124
Oferowanie przysługi	125
Przypomnienie o niespełnionej obietnicy	126
Przypomnienie o niewypełnionym zobowiązaniu	127
Prośba o obsługę medialną	128
Odmowa udzielenia wywiadu.....	130
Krytyka obsługi medialnej.....	130
Zaproszenie do wygłoszenia referatu	132
Zaproszenie do uczestnictwa w wydarzeniu	133
Powiadomienie o odwołaniu imprezy.....	135
Odrzucenie zaproszenia do udziału w imprezie	136
Odmowa zaangażowania w wydarzenie	136
Powiadomienie o przejściu na emeryturę	137
Powiadomienie o śmierci.....	138