

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. Dbalność 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)