

# Poslovno dopisivanje na hrvatskom i engleskom

Primjeri gotovih rečenica i pisama:  
mogućnost kombinacije prema vlastitoj  
želji i potrebama

Birgit Abegg i  
Michael Benford

MASMEDIA  
Langenscheidt

*Naslov izvornika*

*Langenscheidt*

*Geschäftsbriege Englisch*

by Birgit Abegg and Michael Benford

© by Langenscheidt KG, Berlin and München

All rights reserved.

Copyright © hrvatskog izdanja MASMEDIA d.o.o.

[www.masmedia.hr](http://www.masmedia.hr)

*Nakladnik*

MASMEDIA

*Urednik*

Vjeran Andrašić

*Izvršna urednica*

Ksenija Gredelj Vargović

*Lektura*

Brigita Baričević

*Izrada kazala*

Ivana Kirinić

*Računalna priprema teksta*

Darija Vuković

Mario Ostojić

*Tisak*

Grafički zavod Hrvatske

# **Poslovno dopisivanje na hrvatskom i engleskom**

Primjeri gotovih rečenica i pisama:  
mogućnost kombinacije prema vlastitoj  
želji i potrebama

Autorice hrvatske prilagodbe  
Antonela Konjevod  
Jelena Basač

MASMEDIA  
Langensheidt

CIP zapis dostupan u računalnom katalogu Nacionalne i sveučilišne  
knjižnice u Zagrebu pod brojem 670811

# Predgovor

Pisma poslovnog sadržaja pišu se, daleko više od privatnih, prema određenim modelima ili veoma često u situacijama koje bismo nazvali rutinskima. Zbog toga se dobrim odabirom tema i povoda za dopisivanje može obuhvatiti gotovo 95 posto svih uobičajenih poslovnih pisama. Novo prerađeno izdanje ove knjige sadrži takav odabir i nudi predloške za većinu pisama koja se pišu u poslovnom svijetu.

Na temelju tematski grupiranih poslovnih pisama i njihovih verzija na engleskom jeziku mogu se brzo i ispravno sastaviti engleska poslovna pisma, faksovi i elektroničke poruke (e-mail). Zbog toga će korisnik imati velike koristi kako od širokog izbora brojnih pojedinačno obrađenih tema, tako i od mogućnosti praktične primjene ponuđenih predložaka u ovoj knjizi.

U prerađenom izdanju zadržali smo već iskušani model: u prvom dijelu navedeni su primjeri pisama koja se koriste u najvažnijim poslovnim prigodama, dok se u drugom, daleko opsežnijem dijelu, navode primjeri gotovih rečenica – na hrvatskom i engleskom, kojima se može, ako ih kombinirate prema vlastitim potrebama, sastaviti željeno pismo.

Jezik i sadržaj smo modernizirali i aktualizirali, uvrstili razne novosti nastale tijekom proteklih nekoliko godina, te pojedina tematska područja iznova vrednovali i proširili sukladno njihovoj trenutačnoj važnosti.

Koristeći se ovom knjigom, koja nudi uobičajene termine i izraze na engleskom jeziku, može se s vremenom usvojiti opsežan vokabular i steći praksa u uporabi engleskih jezičnih konstrukcija koje u svakodnevnom poslovnom životu mogu biti od velike koristi.

Autori ove knjige, oboje s višegodišnjim praktičnim iskustvom u gospodarstvu, jesu Birgit Abegg, sudski tumač i predavač u različitim poduzećima, i Michael Benford, koji dugi niz godina poučava poslovni engleski jezik u jednoj trgovačkoj školi. Oboje su već godinama članovi ispitne komisije u Industrijskoj i trgovačkoj komori u Düsseldorfu, te autori prerađenog izdanja knjige *100 Briefe Englisch* koju je objavila ista izdavačka kuća.

Želimo zahvaliti svim osobama i tvrtkama koje su svojim pismima i poticajima pridonijele objavljivanju ovog novog izdanja knjige.

*Autori i izdavač*

# Upute za korisnika

## Primjeri pisama

Prvi dio ove knjige sadrži primjere pisama na hrvatskom i engleskom jeziku koja se svakodnevno koriste u poslovnoj praksi. U njima se obrađuju najvažnije teme poslovne korespondencije: upit, ponuda (odgovor na upit i opća ponuda), referencije, uvjeti isporuke, narudžbe i njihovo izvršenje, odstupanja u isporuci, reklamacije, zastupanje i komisijski posao, posebne prigode (pozivi, otvaranje prodavaonice, termini posjeta i sl.), hotelska korespondencija, dopisi u bankarstvu, marketingu i poslovima oglašavanja, pisma preporuke i prijave na natječaj, pisma o namještenju i otkazi, te pisma vezana za prijevoznništvo.

Cilj, naravno, nije bio da se u potpunosti obuhvate sva tematska područja iz poslovne prakse, nego da se navedu primjeri za što veći broj prigoda iz svakodnevnog poslovnog života u kojima se doista pišu takva pisma.

## Gotove rečenice koje se mogu kombinirati

U drugom dijelu knjige nalaze se gotove rečenice koje se mogu kombinirati s pismima iz prvog dijela ili ih se može koristiti za sastavljanje novih pisama. Podjela na poglavlja načinjena je analogno prvom dijelu tako da korisnik ove knjige može za neko pismo iz prvog dijela potražiti rečenice koje mu trebaju u odgovarajućem poglavlju drugog dijela i iskoristiti ih u svom pismu. Rečenice su u svakom poglavlju dodatno podijeljene u manje tematske cjeline da bi se korisniku olakšalo traženje "prave" rečenice te povećala mogućnost izbora.

Kod prevođenja primjera rečenica nije se uvijek birao doslovan prijevod. Štoviše, pokušali smo ispravno prenijeti smisao rečenice u jeziku na koji se prevodi. Tako u nekim slučajevima struktura engleske rečenice ne odgovara hrvatskoj jer je važno napisati sintaktički i stilski ispravnu rečenicu. Osim toga, u poslovnom pismu važno je uzeti u obzir mentalitet primatelja. U prevođenju svih rečenica nastojalo se, ipak, prenijeti poruke izvornog teksta prije svega sadržajno točno, ali i jezično prikladno.

## Formalne osobitosti

Na početku knjige nalazi se opći uvod u formalne osobine engleskog poslovnog pisma: uz primjere pisma, telefaksa i elektroničke poruke mogu se naći opaske o njihovim osobitostima, kao i upute za njihovo strukturiranje. Istaknute su posebnosti američke poslovne korespondencije i navedeni primjeri adresa engleskih i američkih primatelja. Korisnik, nadalje, može naći popis poštanskih brojeva te objašnjenja o načinu dostavljanja pošte u Velikoj Britaniji i Sjedinjenim Američkim Državama. U Dodatku se nalazi popis važnih trgovačkih kratica kao i popis zemalja s njihovom nacionalnom valutom i službenim jezikom.

Pronalaženje primjera pisama i rečenica koje se mogu kombinirati olakšano je pregledom sadržaja na početku knjige kao i opširnim abecednim pojmovnikom na kraju knjige.

<b>Predgovor .....</b>	<b>5</b>	Osiguranje .....	46
<b>Upute za korisnika .....</b>	<b>6</b>	Uvjeti plaćanja.....	46
<b>Standardno englesko poslovno pismo .....</b>	<b>15</b>	<b>Narudžba .....</b>	<b>47</b>
<b>Dijelovi pisma.....</b>	<b>16</b>	Naručivanje .....	47
<b>Primjeri pisama .....</b>	<b>25</b>	Preuzimanje narudžbe .....	48
<b>Upit .....</b>	<b>27</b>	Odbijanje narudžbe .....	48
Zamolba za dostavljanje ponude .....	27	<b>Uredno izvršavanje narudžbe .....</b>	<b>49</b>
<b>Ponuda .....</b>	<b>29</b>	Obavijest o početku proizvodnje.....	49
Odgovor na traženje ponude .....	29	Obavijest o otpremi .....	49
Negativan odgovor .....	29	Izdavanje računa .....	50
Ponuda prema upitu .....	31	Potvrda primitka robe .....	50
Ponuda koja odstupa od upita .....	33	<b>Odstupanja i smetnje pri radu.....</b>	<b>51</b>
Drukčija izvedba .....	33	Kašnjenje isporuke .....	51
Odstupanje u kvaliteti .....	33	Kašnjenje plaćanja .....	52
Isporuke s rezervom pokusa nisu moguće.....	34	Reklamacija.....	52
Ponuda s ograničenjima .....	34	Odgovor na reklamaciju .....	54
Opća ponuda .....	36	Dobavljač moli za razumijevanje .....	54
Odgovor na ponudu .....	38	Provjera reklamacije.....	54
Potvrda primitka .....	38	Odbijanje reklamacije.....	55
Negativan odgovor .....	38	<b>Tvrtke i njihovi zastupnici.....</b>	<b>56</b>
Pozitivan odgovor .....	38	Ponuda za zastupanje .....	56
Zamolba za izmjenu ponude .....	39	Prijava za radno mjesto .....	57
Odbijanje zamolbe za izmjenu ponude.....	39	Odgovor na ponuđeno zastupanje.....	57
Uvažavanje zamolbe.....	39	Molba za zastupanje .....	58
Uvažavanje zamolbe pod određenim uvjetima.....	40	Odgovor tvrtke koja traži zastupnika .....	58
<b>Preporuke .....</b>	<b>41</b>	Ugovor o zastupanju .....	59
Zamolba za davanje preporuke .....	41	Predstavljanje zastupnika.....	60
Upućena poslovnom partneru .....	41	Raskid ugovora od strane zastupnika .....	60
Upućena trećoj strani.....	41	Raskid ugovora od strane tvrtke .....	61
Odgovor na zamolbu za davanje preporuke .....	42	Komisijski posao .....	61
Pozitivna informacija.....	42	Provizijski posao.....	62
Neobvezujuća informacija .....	42	<b>Pisma u posebnim prigodama .....</b>	<b>63</b>
Negativna informacija .....	43	Pismo zahvale .....	63
Davanje informacije nije moguće .....	43	Čestitke .....	64
<b>Uvjeti.....</b>	<b>44</b>	Obilježnica tvrtke.....	64
Skladištenje.....	44	Rođendan.....	64
Isporuka .....	44	Otvaranje podružnice .....	64
Količina .....	45		
Ambalaža .....	45		

Godišnjica staža.....	65	Poništenje čeka .....	86
Oglas o otvaranju prodajnog mjesta.....	65	Gubitak kreditne kartice .....	86
Izmjena naziva i adrese tvrtke .....	66	Priključivanje na elektronički bankovni sustav .....	86
Preuzimanje tvrtke.....	66	Ulaganje kapitala .....	87
Istupanje poslovnog partnera iz tvrtke .....	67	Burzovni poslovi.....	88
Imenovanje novog direktora .....	67	Kupnja vrijednosnih papira .....	88
Najava posjeta.....	68	Prodaja vrijednosnih papira .....	88
Potvrđivanje termina posjeta .....	68	<b>Korespondencija u marketingu i oglašavanju .....</b>	<b>89</b>
Poziv na sajamsku izložbu .....	69	Upit za izradu analize tržišta .....	89
Prihvaćanje poziva na sajamsku izložbu .....	69	Odgovor na upit za izradu analize tržišta.....	90
Obavijest o prebacivanju poslovanja na novi softver .....	70	Angažiranje reklamne agencije .....	90
Traženje informacija od službene ustanove .....	71	Oglašavanje i odnosi s javnošću.....	91
<b>Korespondencija s hotelom .....</b>	<b>72</b>	Zamolba za osmišljavanje promotivne kampanje .....	91
Upit.....	72	Dostavljanje promidžbenog materijala .....	91
Rezervacija za jednu osobu .....	73	Obavijest reklamne agencije .....	91
Rezervacija za kongres .....	73	Oglašavanje na internetu .....	92
Rezervacija za grupu .....	74	Zamolba za izradu web stranice .....	92
Odgovor hotela .....	75	Odgovor na upit o izradi web stranice .....	92
Negativan odgovor .....	75	<b>Preporuke, predstavljanje, prijave na natječaj za radno mjesto .....</b>	<b>93</b>
Potvrđan odgovor .....	75	Najava posjeta.....	93
Potvrđivanje konferencije.....	76	Odgovor na zamolbu za predstavljanje.....	93
<b>Korespondencija s bankom .....</b>	<b>77</b>	Pozitivna preporuka .....	94
Otvaranje računa.....	77	Neobvezujuća preporuka.....	94
Upit .....	77	Prijava na natječaj za radno mjesto .....	95
Upit o izvršavanju naloga za naplatu .....	77	Poziv na intervju.....	95
Nalog.....	78	Zapošljavanje .....	96
Zatvaranje računa .....	78	Negativan odgovor na prijavu za radno mjesto .....	96
Kreditni zahtjev .....	79	Otkaz (Dismissal).....	97
Kontokorentni kredit .....	79	<b>Korespondencija u prijevoznstvu .....</b>	<b>98</b>
Prekoračenje računa .....	80	Zračni prijevoz .....	98
Bjanko kredit .....	80	Upit otpremniku (izvoz).....	98
Dostavljanje dokumenata .....	81	Upit otpremniku (tuzemstvo).....	99
Otvaranje dokumentarnog akreditiva.....	81	Nalog otpremniku (uvoz) .....	99
Predočenje dokumenata na naplatu.....	82	Otpremnikov odgovor.....	100
Predočenje dokumenata uz akcept.....	83	Pomorski prijevoz i unutarnja plovidba .....	100
Povlačenje mjenice.....	83	Upit brodarskom poduzeću .....	100
Nalog za plaćanje .....	84	Upit brodarskom poduzeću o najmu prekoceanskog broda .....	101
Izvadak s računa.....	84	Odgovor brodarskog poduzeća .....	101
Molba za dostavljanje izvotka .....	84	Izdavanje naloga poduzeću za unutarnju plovidbu..	102
Podudaranje s izvotkom .....	84	Cestovni i željeznički prijevoz robe.....	102
Nepodudaranje .....	85		
Čekovno poslovanje.....	85		
Predočenje čeka .....	85		
Vraćanje čeka .....	85		

Upit otpremniku.....	102	Minimalna narudžba .....	128
Otpremnikova ponuda.....	103	Nezatražena ponuda .....	129
Nalog otpremniku za cestovni prijevoz robe .....	104	Odgovor na ponudu .....	131
Nalog otpremniku za željeznički prijevoz.....	104	Potvrda primitka .....	131
<b>Rečenice koje se mogu kombinirati .....</b>	<b>105</b>	Negativan odgovor .....	131
<b>Upit .....</b>	<b>106</b>	Prihvat.....	132
Opći upit.....	106	Zamolba za izmjenu ponude .....	132
Zamolba za dostavu kataloga .....	107	Kvaliteta .....	132
Zamolba za dostavu cijena i cjenika.....	107	Količina i veličina .....	133
Zamolba za dostavu podataka o kvaliteti i		Cijene .....	134
jamstvu .....	108	Ambalaža .....	135
Zamolba za dostavu podataka o količinama i		Isporuka .....	135
veličinama .....	108	Uvjeti plaćanja.....	136
Zamolba za dostavu uzoraka .....	109	Jamstva .....	137
Probna isporuka .....	109	Način otpreme.....	137
Kupnja s rezervom pokusa .....	110	Odbijanje zamolbe za izmjenu ponude .....	138
Upit o akcijskoj ponudi .....	110	Udovoljavanje zamolbi za izmjenu ponude .....	139
Upit o uvjetima isporuke i plaćanja .....	111	Odbijanje zamolbe za izmjenu ponude i nova ponuda....	140
<b>Ponuda .....</b>	<b>112</b>	<b>Preporuke .....</b>	<b>141</b>
Odgovor na traženje ponude .....	112	Zamolba za davanje preporuke .....	141
Davanje ponude nije moguće .....	112	Poslovni partneri .....	142
Ponuda prema upitu.....	113	Jamčenje diskrecije i završne rečenice .....	142
Navođenje cijene .....	114	Traženje preporuke od banke .....	142
Popust na cijenu i dodatak na cijenu .....	115	Traženje preporuke od ureda za informacije	
Valjanost ponude .....	116	o bonitetu .....	143
Kvaliteta i jamstvo.....	116	Odgovor na zamolbu za davanje preporuke.....	145
Cijene i količine .....	117	Pozitivna informacija .....	145
Ambalaža .....	118	Neobvezujuća informacija .....	145
Rok isporuke.....	119	Negativna informacija .....	146
Obavijest o otpremi kataloga.....	119	Odbijanje zamolbe za davanje preporuke.....	147
Obavijest o otpremi cjenika .....	120	Tvrtka nije poznata .....	147
Obavijest o otpremi uzoraka .....	120	Izdavanje preporuke nije uobičajeno .....	147
Odgovor na upit o probnoj isporuci .....	121	<b>Uvjeti.....</b>	<b>148</b>
Ponuda koja odstupa od upita.....	121	Skladištenje.....	148
Odstupanje u kvaliteti .....	121	Općenito.....	148
Odstupanje u količini i veličini .....	122	Posebni slučajevi .....	148
Odstupanje u cijeni.....	123	Prijevoz do skladišta .....	150
Odstupanje u ambalaži.....	123	Opće ponude .....	150
Uzorci se ne mogu dostaviti .....	124	Negativni odgovori .....	150
Probna isporuka nije moguća .....	125	Ponuda za otvoreno skladište.....	151
Kupnja s rezervom pokusa nije moguća.....	125	Ponuda za skladišni prostor s posebnom	
Odstupanja od uvjeta isporuke .....	125	opremom .....	151
Odstupanje od uvjeta plaćanja .....	126	Upućivanje na poslovnog partnera .....	153
Ponuda s ograničenjima .....	127	Davanje naloga .....	153
Vremenski ograničena ponuda .....	127	Negativni odgovori .....	153
Količinski ograničena ponuda .....	128	Potvrđivanje .....	154

Isporuka .....	154	Uvjeti plaćanja.....	177
Upit .....	154	Izvršavanje narudžbe .....	178
Ponuda .....	155	Napomena o budućim narudžbama .....	178
Otprema.....	156	Zamolba za potvrđivanje narudžbe .....	179
Vremenska obveza .....	156	Potvrđivanje narudžbe .....	179
Količina .....	157	Preuzimanje narudžbe .....	180
Minimalna narudžba .....	157	Preuzimanje uz napomenu "sukladno uputama" .....	180
Nema dovoljno robe za isporuku .....	157	Preuzimanje s citiranjem narudžbe .....	180
Ambalaža.....	158	Preuzimanje s izmjenama .....	180
Opći upiti.....	158	Odbijanje narudžbe.....	181
Posebni upiti .....	158	Odbijanje narudžbe bez navođenja razloga .....	181
Opće ponude .....	160	Odbijanje narudžbe s navođenjem razloga.....	181
Posebne ponude.....	160	<b>Uredno izvršenje narudžbe.....</b>	<b>183</b>
Opća narudžba .....	161	Obavijest o početku proizvodnje.....	183
Posebna narudžba .....	161	Obavijest o završetku proizvodnje i mogućnosti	
Potvrđivanje narudžbe i obavijest o otpremi .....	162	otpreme robe .....	183
Opći uvjeti pakiranja.....	163	Obavijest o otpremi .....	184
Osiguranje.....	164	Izdavanje računa .....	185
Upit .....	164	Popratne rečenice uz dostavu računa .....	185
Zamolba za zaključivanje osiguranja .....	164	Potvrda o primitku robe .....	186
Uvjeti plaćanja .....	165	Potvrda o primitku plaćanja .....	187
Gotovinsko plaćanje bez skonta kod		<b>Odstupanja i kašnjenja.....</b>	<b>188</b>
primitka robe .....	165	Obavijest o kašnjenju narudžbe.....	188
Po primitku računa .....	166	Opoziv ponude .....	189
Skonto .....	166	Kašnjenje isporuke .....	190
Odgoda plaćanja .....	167	Rok za naknadnu isporuku .....	190
Odobrenje kredita .....	167	Zahtjev za traženjem odštete .....	191
Gotovinsko plaćanje .....	168	Raskid/Otkaz ugovora .....	192
Bankovna doznaka .....	168	Nabava od drugog dobavljača i naknada štete .....	192
Ček .....	168	Kašnjenje s plaćanjem.....	193
Ustupanje potraživanja .....	169	Prva opomena .....	193
Mjenica .....	169	Druga opomena .....	194
Isporuka prema akreditivu.....	170	Treća opomena i određivanje roka .....	195
Isporuka uz pridržaj prava vlasništva.....	170	Konačna opomena i prijetnja pravnim	
Mjesto izvršenja ugovorne obveze/		mjerama.....	195
Mjesto plaćanja .....	170	Reklamacije.....	196
Mjerodavnost suda .....	170	Odstupanja u količini .....	196
Naplata .....	171	Odstupanja u kvaliteti u odnosu na uzorke .....	198
<b>Narudžba .....</b>	<b>172</b>	Odstupanja u kvaliteti u odnosu na probnu	
Naručivanje.....	172	isporuku .....	198
Uvodne rečenice .....	172	Odstupanja u kvaliteti u odnosu na narudžbu .....	199
Količine .....	173	Odstupanja u kvaliteti u odnosu na navedene	
Kvaliteta .....	174	podatke .....	199
Ambalaža .....	174	Ambalaža s greškom .....	199
Cijene .....	175	Pogrešna isporuka .....	200
Način otpreme .....	175		
Rok isporuke.....	176		
Mjesto isporuke.....	177		

Pogrešno izdavanje računa.....	201	Osobne kvalitete.....	229
Nepridržavanje obećanih popusta.....	202	Stručno znanje.....	230
Nesporazumi i nejasnoće.....	203	Životopis.....	231
Izgubljene pošiljke.....	204	Svjedožbe.....	231
Odgovori na obavijesti o smetnjama.....	204	Preporuke.....	232
Opozivanje ponude.....	204	Naknada za rad.....	232
Opozivanje narudžbe.....	205	Plaća.....	232
Opravdavanje kašnjenja.....	205	Provizije.....	232
Kašnjenje s plaćanjem.....	206	Troškovi.....	233
Isprika zbog kašnjenja isporuke.....	207	Vrijeme zaposlenja.....	234
Isprika zbog kašnjenja s plaćanjem.....	208	Početak.....	234
Odbijanje reklamacije.....	209	Trajanje.....	234
Neprihvaćanje viška u isporuci.....	209	Intervju.....	235
Nepotpunost.....	210	Prijava za posao na temelju ponude za zastupanje.....	235
Reklamacija kvalitete.....	211	Uvodne rečenice.....	235
Neispravna ambalaža.....	212	Osobni podaci.....	236
Priznavanje nedostataka.....	212	Termin intervju.....	236
Isporučena količina.....	212	Odgovor na ponuđeno zastupanje.....	237
Kvaliteta.....	213	Odbijanje.....	237
Ambalaža.....	214	Prihvaćanje.....	237
Kriva isporuka.....	215	Molba za zastupanje.....	238
Opravdavanje stavki u računu.....	215	Oglasi u novinama i na internetu.....	238
Odgovori na neispravne odbitke.....	216	Osobni podaci.....	238
Obavijest o doznaci na račun.....	217	Preporuke.....	239
Odgovori na nesporazume i nejasnoće.....	217	Gospodarska grana.....	239
Mjere opreza.....	218	Naknada za rad (iz perspektive zastupnika).....	239
Isporuca.....	218	Trajanje ugovora (iz perspektive zastupnika).....	240
Plaćanje.....	218	Područje zastupanja (iz perspektive zastupnika).....	240
Količine.....	219	Odbijanje molbe.....	241
Kvaliteta.....	219	Prihvaćanje molbe.....	241
Ambalaža.....	220	Podaci o gospodarskoj grani.....	242
Razno.....	220	Područje zastupanja.....	242
Odgovori zbog izgubljenih pošiljki.....	221	Naknada za rad (iz perspektive tvrtke koju se zastupa).....	243
<b>Pravna pitanja.....</b>	<b>222</b>	Trajanje ugovora (iz perspektive tvrtke koju se zastupa).....	244
Upiti.....	222	Termin intervju.....	244
Odgovori.....	223	Ugovor o zastupanju.....	245
<b>Tvrtke i njihovi zastupnici.....</b>	<b>225</b>	Ugovorne strane.....	245
Ponuda za zastupanje.....	225	Djelatnost.....	245
Oglasi u novinama.....	225	Područje zastupanja.....	246
Osobna pisma.....	226	Naknada za rad.....	247
Opis posla.....	226	Promidžba.....	249
Opis proizvoda.....	227	Trajanje ugovora.....	250
Opis tržišta.....	227	Raskid/Otkaz ugovora.....	251
Opis promidžbenih aktivnosti.....	228	Izmjene ugovora.....	251
Opis područja zastupanja.....	229	Uvođenje zastupnika u posao.....	252
Uvjeti.....	229	Zastupnikovo izvješće.....	253

Opis posla .....	253	Započinjanje poslovne aktivnosti/otvaranje nove prodavaonice, podružnice ili prodajnog mjestaja/promjene unutar tvrtke.....	283
Poteškoće .....	254	Izmjena naziva tvrtke.....	284
Opće stanje na tržištu .....	254	Izmjena adrese tvrtke.....	284
Kupovna moć .....	255	Izmjena broja telefona i/ili telefaksa kao i e-mail adrese .....	285
Konkurenti .....	256	Promjena vlasničke strukture .....	285
Prijedlozi za poboljšanja.....	257	Istupanje partnera iz tvrtke .....	286
Narudžbe.....	257	Primanje novog partnera u tvrtku .....	287
Tvrtkino izvješće zastupniku.....	258	Imenovanja .....	287
Potvrda narudžbi .....	258	Opoziv s funkcije.....	288
Formalnosti vezane uz narudžbe .....	259	Dogovori .....	288
Sadržaj narudžbi .....	259	Najava posjeta.....	288
Pismo pohvale.....	260	Zamolba za primanje u posjet .....	289
Opominjanje zastupnika .....	260	Zamolba za rezervaciju sobe i otkazivanje rezervacije.....	289
Proširenje proizvodnje.....	261	Mjesto sastanka, zamolba za doček.....	290
Obustavljeni artikli .....	261	Otkazivanje posjeta.....	290
Izmjene cijena .....	262	Sajamske izložbe .....	290
Korespondencija između kupca, tvrtke i zastupnika.....	262	Obavijest o organiziranju sajamske izložbe.....	290
Kupac tvrtki .....	262	Poziv na sajamsku izložbu .....	291
Tvrtka zastupniku .....	263	Organizacija sajamske izložbe .....	292
Zastupnik tvrtki .....	263	Napomena o računalu/internetu .....	292
Tvrtka kupcu.....	264	<b>Korespondencija sa službenim ustanovama..... 294</b>	
Nesuglasice između tvrtke i zastupnika.....	264	Dopis službenim ustanovama.....	294
Izvršavanje narudžbe .....	264	Odgovori službenih ustanova .....	295
Obračun provizije i troškova.....	266	<b>Korespondencija s hotelom .....</b>	<b>296</b>
Raskid/Otkaz ugovora o zastupanju .....	268	Općenito.....	296
Komisijiski i provizijski poslovi.....	270	Posebne želje .....	297
Ponuda komisijiskog posla: Kupnja .....	270	Prijevoz .....	297
Komisionarov odgovor.....	271	Rezervacije .....	298
Ponuda komisijiskog posla: Prodaja.....	271	Izdavanje računa .....	299
Komisionarov/konsignatarov odgovor .....	272	Informacije.....	299
Komisionar moli komisijisku kupnju .....	273	Traženje informacija o hotelskoj ponudi .....	300
Komitentov odgovor .....	273	Prijedlozi menija .....	300
Komisionar moli komisijisku prodaju.....	274	Brošure .....	300
Komitentov/Konsignatarov odgovor .....	275	Pronađeni predmeti .....	300
Nesuglasice između komitenta/konsignanta i komisionara/konsignatara .....	276	Soba, vrijedni predmeti i izgubljene stvari .....	300
Prestanak komisijiskog posla.....	278	Popis radnji za provjeru .....	301
<b>Pisma u posebnim prigodama .....</b>	<b>280</b>	Rezervacije .....	301
Pismo zahvale .....	280	Prijedlog obrasca/formulara.....	301
Čestitke .....	281	Telefon – telefaks – računalo .....	302
Obilježnica tvrtke.....	281	<b>Korespondencija s bankom.....</b>	<b>303</b>
Božić i Nova godina .....	281	Otvaranje računa .....	303
Otvaranje poslovnice/prodavaonice .....	281		
Vjenčanje, rođendan .....	282		
Pisma sućuti.....	282		
Informacije o tvrtki.....	283		

Zatvaranje računa .....	304	<b>Korespondencija u prijevoznstvu .....</b>	<b>325</b>
Kreditni zahtjevi .....	304	Zračni prijevoz .....	325
Dostavljanje dokumenata .....	305	Upit otpremniku .....	325
Izvadak s računa .....	306	Otpremnikov odgovor .....	326
Burzovni poslovi .....	307	Davanje naloga .....	327
Bezgotovinsko plaćanje .....	308	Potvrđivanje naloga .....	328
<b>Marketing i promidžba .....</b>	<b>309</b>	Razne odredbe .....	329
Istraživanje tržišta .....	309	Pomorski prijevoz i unutarnja plovidba .....	329
Upiti .....	309	Traženje ponude .....	329
Odgovori .....	310	Opći upiti otpremniku .....	330
Promidžba i odnosi s javnošću .....	311	Naručivanje čartera .....	330
Upiti .....	311	Mogućnosti utovara .....	331
Odgovori .....	312	Utovar, istovar, otprema .....	331
Ponuda reklamne agencije ili agencije za		Kontejneri .....	332
odnose s javnošću .....	313	Pristojbe .....	333
Prihvatanje ponude reklamne agencije ili		Nalozi/Narudžbe .....	334
agencije za odnose s javnošću .....	314	Odgovori na upite .....	334
Negativan odgovor ponude reklamne agencije ili		Izdavanje naloga .....	338
agencije za odnose s javnošću .....	315	Izdavanje naloga pod određenim uvjetima .....	338
<b>Preporuke, uvođenje u posao, prijave na</b>		Potvrđivanje naloga .....	340
<b>natječaj za radno mjesto .....</b>	<b>316</b>	Cestovni i željeznički prijevoz .....	341
Najava posjetitelja .....	316	Opći upiti .....	341
Molba za podršku .....	316	Posebni upiti .....	342
Obavijest o novim suradnicima .....	317	Ponude .....	347
Uvođenje u posao .....	317	Specijalni nalozi .....	352
Pozitivna preporuka .....	318	Obavijest o otpremi .....	353
Neobvezujuća preporuka .....	319	Osiguranje prijevoza .....	353
Prijava za radno mjesto .....	319	Uvjeti .....	353
Uvodne fraze .....	319	Upiti .....	354
Ostale pojedinosti .....	320	Ponude .....	355
Završne riječi .....	321	Davanje naloga .....	356
Odgovor na prijavu za radno mjesto i poziv na		Potvrđivanje naloga .....	356
intervju .....	322	Opseg osiguravateljne zaštite .....	356
Zapošljavanje .....	322	Šteta .....	357
Negativan odgovor na prijavu za radno mjesto .....	323	<b>Dodatak .....</b>	<b>359</b>
Poslodavac daje otkaz zaposleniku .....	323	<b>Međunarodne trgovačke kratice i stručni izrazi .....</b>	<b>361</b>
Otkaz posloprimca .....	324	<b>Popis zemalja s valutom i međunarodnim</b>	
		<b>poslovnim jezikom .....</b>	<b>368</b>
		<b>Britanske i američke mjere i mjerni sustavi .....</b>	<b>376</b>
		<b>Kazalo .....</b>	<b>377</b>

# Standardno englesko poslovno pismo

## ACORN DECOR

Unit 6, Whitefield Industrial Estate  
Lancaster LA4 5DA, Great Britain

1

Tel. +(0)1524-56431. Telex: 54229. Fax: +(0)1524 56000  
E-mail: info@acom.com

Your ref: KL/th  
Our ref: GG/vc

2

21 May 20. . .

3

West Ridge Trading Company Ltd.  
98-104 Dawson Road  
Calgary  
Alberta T2N 2E9  
Canada

4

For the attention of Ms Miles

5

Dear Ms Miles

6

Your Enquiry regarding Refuse Containers

7

Many thanks for your enquiry of 15 May regarding our new, environmentally friendly refuse containers.

We take pleasure in sending you our latest, illustrated catalogue containing comprehensive details of our entire sales range. Our current price list is also enclosed.

8

We are able to supply most of the articles depicted in it from stock and are also willing to grant generous discounts to first-time buyers.

We look forward to hearing from you soon.

Yours sincerely  
(*Signature*)

9

Gerald Grisham  
Sales Manager

10

Enc

11

cc: A. Clark, European Sales Co-ordinator

12

13

# Dijelovi pisma

## 1. Zaglavlje (letterhead)

Zaglavlje se u pravilu tiska na poslovnom papiru ili se podaci iz zaglavlja pohranjuju u računalo u program za pisanje. U engleskom poslovnom pismu zaglavlje mora sadržavati naziv tvrtke, adresu, broj telefona, telefaksa i e-mail adresu. U pravilu se navode i imena direktora, te njihovi uredski brojevi.

## 2. Pozivni znakovi (reference line)

Pozivni znakovi se obično sastoje od inicijala osobe koja je sastavila pismo i inicijala osobe koja ga je prepisala. Ponekad se u pozivnim znakovima navode oznake spisa ili urudžbeni brojevi, koji se, međutim, u dopisivanju s upravnim tijelima državne ili gradske vlasti i velikim tvrtkama s brojnim odjelima moraju obvezno navesti.

## 3. Datum (date)

Suvremeni načini pisanja datuma nude brojne mogućnosti, na pr. :

10 September 20...  
September 10 20...  
September 10th 20...  
September 10th, 20...  
September 10, 20...

Imajući na umu drukčiji način pisanja kojim se koriste Amerikanci, treba izbjegavati isključivu uporabu brojki, primjerice:

2007-9-10

Ovakav način pisanja datuma za 10. rujna 2007. u Americi je sasvim uobičajen, ali može dovesti do zabune. Zbog toga se oznaka mjeseca u datumu treba

napisati punim nazivom, a ako se radi o mjesecu čiji je naziv dulji, može se upotrijebiti i kratica, primjerice:

3 Sept 2007

## 4. Adresa primatelja (inside address)

Primjeri:

Mr P. R. Johnson  
Mrs A J Howard  
Ms Rita Fulham  
Miss Jaqueline Howard  
Messrs Hooton & Brown

Pojedinci ili društvo osoba u pravilu se oslovljavaju na naveden način. "Messrs" se upotrebljava za društvo osoba samo ispred imena osoba, a ne koristi se kad društvo osoba ima samo jedan naziv koji nije ime osobe, primjerice:

The Whitehall Exhibition Centre  
The Brighton Golf Club.

Ako pismo upućujemo društvu kapitala koje u britanskom engleskom ima u nazivu "Ltd" odnosno "Plc", u američkom često "Inc", na južnoafričkom "Pty" itd., onda se piše samo naziv tvrtke, primjerice:

The Boston Rubber Company Inc.  
Dexter & Partners Ltd  
McGraw & Hudson Plc

## 5. Nadležna osoba – "na ruke" (attention line – for the attention of)

Ako se pismo treba dostaviti određenoj osobi nadležnoj za realizaciju posla, poželjno je da se u pismu za to predvidi određeno mjesto. Naravno da se ime te osobe može navesti i izravno u adresi primatelja. Nedostatak takvog

adresiranja je da samo ta dotična osoba, na koju je adresirano pismo, može otvoriti pismo. Ako se, međutim, radi o poslovnom pismu, bolje ga je poslati uz oznaku: "na ruke...". Tako će se pismo moći otvoriti, a ako dotična osoba nije nazočna, pismom će se moći pozabaviti referent koji tu osobu zamjenjuje.

## 6. Oslovljavanje (salutation)

Način na koji ćete osloviti neku osobu ili tvrtku često ovisi o načinu oslovljavanja koji ste upotrijebili u primateljevoj adresi ili uz oznaku "attention".

"Mr A J Howard" trebao bi se osloviti na sljedeći način:

Dear Sir ili Dear Mr Howard  
ili, kako je to često slučaj u engleskom, samo imenom:

Dear Adam.

Kod žena vrijedi slično pravilo. "Ms Jane Fielding" mogla bi se osloviti na sljedeći način:

Dear Madam                      Dear Jane  
Dear Ms Fielding

Kratice "Ms" potječe iz Amerike, gdje žene ispred svog prezimena nisu željele staviti ni "Mrs" niti "Miss", nego oznakom "Ms" samo očitovati da se radi o osobi ženskog spola. Naravno, da je oslovljavanje s "Mrs" i "Miss" i dalje u uporabi. Kratice "Mr.", "Mrs.", "Ms." u američkim se pismima često pišu s točkom, dok to u britanskim poslovnim pismima nije običaj.

Piše li se nekom trgovačkom društvu u kojem nije poznato ime niti jedne osobe, upotrebljava se: "Dear Sirs", "Dear Sir or Madam" pa čak već i "Dear Madam, dear Sir". Ako se piše tvrtki koju vode samo žene, u SAD-u se ponekad upotrebljava i izraz "Ladies". Ni u britanskom engleskom ni u američkom engleskom nema trenutačno niti jednog općenito prihvatljivog oslovljavanja koje bi točno odgovaralo oslovljavanju "Poštovani" koje se koristi u hrvatskom.

Ako se nakon oslovljavanja stavljaju pravopisni znakovi, onda je primjeren zarez, odnosno u SAD-u često i dvotočka.

Interpunkcija se u računalno doba u pravilu izostavlja iz adrese i oslovljavanja, dok je u sadržaju pisma i dalje od velike važnosti. U američkim se pismima, međutim, često može vidjeti interpunkcija i u oslovljavanju i u završnim rečenicama (u tom se slučaju piše zarez).

## 7. Predmet (subject line)

O važnosti predmeta kao dijela poslovnog pisma još se uvijek diskutira u različitim gremijima EU. Dok se u Hrvatskoj predmet i dalje smatra sastavnim dijelom pisma, u Velikoj Britaniji više nije obvezan. Premda je pravilo da se predmet u poslovnoj komunikaciji na engleskom jeziku piše **nakon** oslovljavanja, a ne **prije** oslovljavanja, kako je to slučaj u hrvatskoj poslovnoj komunikaciji, postoje odstupanja i od ovog pravila.

## 8. Sadržaj pisma (body of the letter)

Čak i u kratkom poslovnom pismu postoje tri dijela: uvod, prava svrha pisma i pozdrav.

## 9. Pozdrav (complimentary close)

U američkim i britanskim poslovnim pismima upotrebljavaju se različiti pozdravi. Dok je za Britanaca veoma važno je li neku osobu oslovio imenom ili ne, Amerikanac se u toj situaciji ponaša velikodušnije.

Ako Britanac osobu oslovljava imenom, primjerice:

Dear Roger  
Dr Jones  
Dear Mr Parker

onda u pozdravu upotrebljava "Yours sincerely".

Ako, međutim, piše:

Dear Sir  
Dear Madam  
Dear Sirs

onda pozdrav glasi “Yours faithfully”.

Ako se neku osobu dosta dobro poznaje, može se dodati nekoliko uljudnih fraza poput:

With best wishes  
Kind regards

U SAD-u se često može naići i na:

Sincerely yours, ili  
Yours (very) truly,

bez obzira na to kako se osobu prije toga oslovilo u pismu.

#### 10. Ime i potpis (name and signature)

U Velikoj Britaniji i SAD-u pismo u pravilu potpisuje osoba koja ga je diktirala ili sama napisala. Budući da su potpisi često nečitki, sve je češća praksa da se ispod potpisa ispiše ime osobe.

Kako bi se čitatelja pisma uputilo u položaj osobe s kojom se dopisuje, pokraj imena se nalazi i zanimanje dotične osobe, primjerice:

P R Land  
Purchasing Manager  
Mary Peterson  
Chief Accountant

#### 11. Prilozi (enclosures)

Ako se pismu dodaje nekakav prilog, onda se to reda radi treba spomenuti na kraju pisma. To se radi tako da se obično upotrijebi kratica “Encl(s)”, “Enc(s)”.

#### 12. Raspoored kopija (cc – carbon copy)

Često osoba koja piše pismo želi da određena osoba ili nadležna služba (interna ili eksterna) dobije kopiju njezinog pisma. Da bi se primatelja upoznalo s tom namjerom, na kraju pisma se dodaje odgovarajuća opaska. Često se kopije dostavljaju nekolicini osoba ili nadležnih službi koje se obavještava o tome da je pismo napisano.

#### 13. *Post scriptum* ili dopisak (postscript – P. S.)

Dopisak služi da bi se naknadno dodalo nešto što je u sadržaju pisma zaboravljeno. Danas je to u praksi prilično rijedak slučaj jer se u pisma pisana na računalu jednostavno može još nešto dodati. Dopisak se piše nakon imena ili nakon podataka o priložima.

# Dostavljanje pošte i pisanje adrese u Velikoj Britaniji i SAD-u

## 1. Velika Britanija

Za razliku od Hrvatske, u Velikoj Britaniji postoje dva načina dostavljanja pošte: “first class postage”, brža i ujedno skuplja dostava, i “second class postage”, jeftinija i sporija dostava.

Kod sortiranja pošte pisma se prvo strojno sortiraju u pisma prve i druge kategorije, pri čemu ih se automatski frankira.

Poštanski brojevi u Velikoj Britaniji kompliciraniji su nego u Hrvatskoj. Takozvani “postcode” sastoji se od po dvije skupine slova i brojki. Prva skupina se odnosi na grad ili njegovu okolicu u kojoj se nalazi primatelj pisma, a druga skupina na točnu adresu primatelja.

Točno napisana adresa treba izgledati ovako:

Mr Joseph Browne  
36 Flora Grove  
HARWICH  
Co12 4JR  
England

**Najvažnije poštanske kratice za grofovije (administrativne okruge), koje se, međutim, više ne moraju obvezno navesti u adresama:**

Bedfordshire	Beds	Northamptonshire	Northants
Berkshire	Berks	Northumberland	Northd
Buckinghamshire	Bucks	Nottinghamshire	Notts
Cambridgeshire	Cambs	Oxfordshire	Oxon
Glouchestershire	Glos	Shropshire	Shrops/Salop
Hampshire	Hants	South Glamorgan	S Glam
Hertfordshire	Herts	Staffordshire	Staffs
Lancashire	Lancs	West Glamorgan	W Glam
Leicestershire	Leics	Wiltshire	Wilts
Lincolnshire	Lincs	Worcestershire	Worcs
Mid Glamorgan	M Glam	Yorkshire	Yorks
Middlesex	Middx		

## 2. Sjedinjene Američke Države

U SAD-u se u adresama trebaju navesti kratice za dotičnu saveznu državu, koje se sastoje od dvaju velikih tiskanih slova, i poštanski broj (koji se na američkom engleskom zove "ZIP code").

U Sjedinjenim Američkim Državama je običaj pisati adresu na omotnicama velikim tiskanim slovima i bez interpunkcije, primjerice:

MS RITA PETERSON  
40 BRIDGETOWN STREET  
FLORIDA FL 810450  
USA

Inače se u adresi ne upotrebljavaju velika tiskana slova, osim u pisanju naziva države.

### Nazivi država u SAD-u i njihovih administrativnih područja s pripadajućim kraticama:

Alabama	AL	Kentucky	KY	Oklahoma	OK
Alaska	AK	Lousiana	LA	Oregon	OR
Arizona	AZ	Maine	ME	Pennsylvania	PA
Arkansas	AR	Maryland	MD	Puerto Rico	PR
California	CA	Massachusetts	MA	Rhode Island	RI
Canal Zone	CZ	Michigan	MI	South Carolina	SC
Colorado	CO	Minnesota	MN	South Dakota	SD
Connecticut	CT	Mississippi	MS	Tennessee	TN
Delaware	DE	Missouri	MO	Texas	TX
District of Columbia	DC	Montana	MT	Utah	UT
Florida	FL	Nebraska	NE	Vermont	VT
Georgia	GA	Nevada	NV	Virginia	VA
Guam	GU	New Hampshire	NH	Virgin Islands	VI
Hawaii	HI	New Jersey	NJ	Washington	WA
Idaho	ID	New Mexico	NM	West Virginia	WV
Illinois	IL	New York	NY	Wisconsin	WI
Indiana	IN	North Carolina	NC	Wyoming	WY
Iowa	IA	North Dakota	ND		
Kansas	KS	Ohio	OH		

## Telefaks

U doba sve brže komunikacije telefaks ili faks postaje sve omiljeniji, pa je gotovo posve zamijenio teleks. Faksovi sličje poslovnim pismima, no slijede manje stroga pravila vezana uz oblik i strukturu.

Mogu se pošiljatelju slati posebnim telefaks-uređajima ili izravno računalom.

Ne postoje čvrsta pravila koja se odnose na njegov izgled. Tvrtke većinom koriste vlastite formulare na kojima je otisnuta točna adresa i drugi podaci pošiljatelja. Adresa primatelja obično nije u potpunosti navedena jer je dovoljno samo birati točan broj primateljevog telefaksa.

Za razliku od pisma, u telefaksu se navodi broj stranica kako bi primatelj znao koliko stranica treba primiti te se javiti ako nije primio sve stranice.

Koliko je telefaks pravno obvezujući, još nije sasvim utvrđeno. Dok se u poslovanju u načelu smatra pravno obvezujućim, to nije slučaju u dopisivanju s upravnim tijelima državne ili gradske vlasti i sudovima. Kod važnih bi dokumenata sigurnosti radi trebalo poslati i pismovnu potvrdu.

Glede svog stila telefaks je manje formalan od poslovnog pisma. Veoma često se izostavlja uobičajeno oslovljavanje ili konvencionalne fraze. No, i u telefaksu se neizostavno moraju navesti važni podaci i činjenice kako ne bi došlo do nesporazuma.

U nastavku se nalazi primjer telefaks-poruke:

### FAX MESSAGE

TO: Mr Wong, ColorPrints (PTE) Ltd., Singapore  
FAX: ++65-6423762

FROM: Mr R. Wolf, Langenscheidt Publishers, Munich, Germany  
FAX: ++89-2316-234 TEL: ++89-2316-421

Dear Mr Wong

We have tried unsuccessfully to reach your office by telephone several times on an urgent matter. Please ring back at your earliest convenience.

Yours sincerely

*(Signature)*

## E-mail

Od pronalaska interneta e-mail je, kao lako pohranjiva neslužbena poruka u računalnoj mreži, zauzeo nezamjenjivo mjesto u telekomunikacijskom svijetu. E-mail je poruka koja se poslužiteljem može s jedne adrese poslati na drugu e-mail adresu koja postoji u računalnoj mreži. Njegova prednost nije samo u brzini: ne samo da se dulje poruke i prilozi mogu u računalnom prometu slati s

jedne adrese na drugu, nego se mogu u međuvremenu i obraditi i nadopuniti. Kao i kod telefaksa, i ovdje vrijedi pravilo da se priznavanje pravne obveze e-maila mora dodatno potvrditi. Izgled e-maila ne podliježe nikakvim čvrstim normama. On sadrži pošiljateljevu i primateljevu e-mail adresu i u načelu opaske o tome jesu li, i kome, dostavljene kopije i/ili prilozi.

### e-mail

<b>From:</b>	a.merz@elektro-hartmann.de
<b>To:</b>	t.jones@megastore.uk; r.jonson@quickserve.com
<b>Date:</b>	26 June 2000, 10:29
<b>Subject:</b>	New offers and price list

Dear customer

The enclosed file contains a list of our latest special offers at knock-down prices.

To order please send us an e-mail, or order online at

<http://www.elektro-hartman.de>

Remember – demand for these products is growing every day, so let us rush your order to you now while stocks last!

Yours sincerely

Angela Merz

Export Sales Department

## Izrazi u poštanskom prometu i prijevozništvu

### 1. Pošta

attn (for the attention of)

*na ruke*

By airmail

*Zrakoplovna pošiljka*

By courier

*Kurirom*

By registered mail

*Preporučeno*

c/o (care of)

*na adresi, kod*

Confidential

*Povjerljivo*

Express Delivery

*Žurna dostava*

If undelivered, please return

*Ako se ne može dostaviti, molimo vratiti*

P.O. Box

*poštanski pretinac*

Poste restante/to be called for

*poste restante*

Printed matter

*tiskanica*

Printed matter reduced rate

*tiskanica uz sniženu tarifu*

Private

*privatno*

Private and confidential

*privatno i povjerljivo*

To be forwarded/Please forward

*Molimo proslijediti*

Urgent

*Žurno*

### 2. Prijevoz

Bottom

*dolje*

Do not store in a damp place

*Čuvati na suhom mjestu*

Do not remove protective cardboard

*Ne skidati zaštitni karton*

Do not drop

*Ne bacati*

Fragile

*lomljivo*

Handle with care

*Oprez pri rukovanju*

Lift here

*Ovdje podići*

Lift with chains not with hooks

*Dizati lancima, a ne kukama*

Keep dry

*Čuvati na suhom*

Keep upright

*Ne prevrtati*

Open here

*Ovdje otvoriti*

To be rolled, not tipped

*Ne naginjati ukoso nego koturati*

Top

*gore*

Weight, net, legal, gross, tare

*Težina, neto, dopuštena, bruto, tara*

# **Primjeri pisama**

## **Sample Letters**

# Upit

## Enquiries

### Zamolba za dostavljanje ponude

#### Ponuda za elektromotore

1. Poštovani,  
kao proizvođač automatskih perilica za rublje trebamo velike količine električnih motora od 0,07 do 0,37 kW.  
Možete li nam dostaviti ponudu za takve motore? Molimo Vas da navedete svoje najpovoljnije cijene uz pretpostavku da naručujemo ... motora godišnje.  
Sa zanimanjem očekujemo Vašu detaljnu ponudu.

S poštovanjem

2. Poštovani,  
Vašu smo adresu dobili od telekomunikacijske tvrtke ... u ... .  
Gospodin/Gospođa ... nam je rekao/rekla da se bavite prodajom mobilnih telefona marke ... na europskom tržištu. Rado bismo Vaš proizvod dodali našem asortimanu telefona.  
Ako ste zainteresirani za dugoročnu poslovnu suradnju s nama, molimo Vas da nam dostavite detaljnije informacije o svojim proizvodima.  
Nadamo se Vašem odgovoru.

S poštovanjem

### Requests for offers

#### Offer for Electric Motors

1. Dear Sir or Madam  
As manufacturers of fully automatic washing machines we require large numbers of 0.1 – 0.5 hp electric motors.  
Would you please submit us an offer for these motors, quoting your lowest prices, assuming a yearly requirement of ... motors?  
We look forward to receiving your detailed offer.

Yours faithfully

2. Dear Sir or Madam  
We were given your address by ... , a telecommunications firm in ... and were told by Mr / Ms ... that your company is in charge of sales of ... (brand name) mobile telephones on the EU market.  
We would be interested in adding your telephone to our range.  
Should you be interested in doing business with us on a long-term basis, we would ask you to let us have more detailed information on your products.  
We look forward to hearing from you.

Yours faithfully

3. Poštovani,  
tijekom proteklih godina na tržište smo plasirali različite inozemne marke ... pri čemu smo za naše dobavljače ostvarili znatnu prodaju.

Vaš prodajni asortiman na sajmu u ... posebno je pobudio naš interes. Zbog toga Vas molimo da nam dostavite materijale o ... .

Želimo također naglasiti da se naši klijenti mogu obratiti izvršnoj službi za odnose s kupcima.

S velikim zanimanjem očekujemo Vaš odgovor.

Srdačan pozdrav

3 Dear Sir or Madam

In recent years we have introduced a variety of foreign brands of ... to the market, resulting in substantial sales for the manufacturers supplying us.

The impressive range of products you displayed at the exhibition in ... particularly attracted our attention. We would therefore request you to send us all the information available on your ...

We would also like to point out that our clients also enjoy an excellent after-sales service.

We look forward to your reply with great interest.

Yours faithfully

# Ponuda

## Offers

### Odgovor na traženje ponude

#### Negativan odgovor

1. Poštovani,  
zahvaljujemo na Vašem dopisu od ... i iskazanom interesu za naše proizvode. Da bismo zadržali konkurentnost na tržištu, morali smo, nažalost, ograničiti raznovrsnost našeg asortimana. Zbog toga više ne proizvodimo artikle koje ste naveli.  
Koliko nam je poznato, u cijelom EU još se jedino tvrtka ... u ... bavi njihovom proizvodnjom.  
Koristimo, međutim, prigodu da Vam prezentiramo naš trenutni proizvodni asortiman i u prilogu dostavljamo ilustrirani katalog. Ako ste zainteresirani za neki naš sličan proizvod, rado ćemo Vam dati detaljnu ponudu s rokovima isporuke, cijenama, uvjetima plaćanja i sl.

S poštovanjem

Prilog  
Katalog

### Response to a request for an offer

#### Rejection

- 1 Dear Sir or Madam  
Many thanks for your letter of... and the interest expressed in our products. However, in order for us to keep our competitive edge, it has proved necessary to streamline our range. We therefore no longer manufacture the article you mention.  
As far as we know, the only firm still making it in the EU is ... in ...  
We would nevertheless like to take this opportunity to give you an overall impression of the goods we now manufacture and enclose an illustrated brochure. Should you be interested in a similar article, we will be pleased to send you a detailed offer with delivery periods, prices, terms of payment etc.

Yours faithfully

Enc  
1 Brochure

# Međunarodne trgovačke kratice i stručni izrazi

<b>a/a</b>	always afloat <i>stalno u plovnom stanju</i>	<b>ATM</b>	automated teller machine <i>bankomat</i>
<b>a.a.r.</b>	against all risks <i>protiv svih rizika</i>	<b>Attn</b>	Attention, For the attention of <i>na ruke</i>
<b>a/c</b>	account <i>(tekući) račun</i>	<b>Bdy.</b>	broadway <i>britanski i američki naziv za ulicu</i>
<b>a/d</b>	after date <i>poslije datuma, od danas</i>	<b>B/E (B(s)/E)</b>	bill(s) of exchange <i>mjenica</i>
<b>AGM</b>	annual general meeting <i>godišnja opća skupština</i>	<b>B/L (B(s)/L)</b>	bill(s) of lading <i>teretnica, konosman</i>
<b>a.m./am</b>	ante meridiem <i>prijepodne</i>	<b>Bros.</b>	brothers <i>braća (u nazivu poduzeća/ tvrtke)</i>
<b>approx.</b>	approximately <i>otprilike</i>	<b>c./ca.</b>	circa <i>otprilike, oko</i>
<b>art.</b>	article <i>članak</i>	<b>CAD</b>	cash against documents <i>isplata uz predaju dokumenata</i>
<b>A/S</b>	account sales <i>račun prodaje</i>	<b>c.c.</b>	carbon copy <i>indigokopija</i>

# Popis zemalja s valutom i međunarodnim poslovnim jezikom

NJ = njemački, E = engleski, F = francuski, Š = španjolski

<b>Afganistan – Afghanistan</b>	<b>E</b>	<b>Australija – Australia</b>	<b>E</b>
1 afgan = 100 pula 1 <i>afghani</i> = 100 <i>puli</i>		1 australski dolar = 100 centi 1 <i>Australien dollar</i> = 100 <i>cents</i>	
<b>Albanija – Albania</b>	<b>F/E</b>	<b>Austrija – Austria</b>	<b>NJ</b>
1 lek = 100 qintara 1 <i>lek</i> = 100 <i>qindars/qintars</i>		1 euro = 100 centi 1 <i>euro</i> = 100 <i>cents</i>	
<b>Alžir – Algeria</b>	<b>F</b>	<b>Bahami – The Bahamas</b>	<b>E</b>
1 alžirski dinar = 100 centimea 1 <i>dinar</i> = 100 <i>centimes</i>		1 bahamski dolar = 100 centi 1 <i>Bahamian dollar</i> = 100 <i>cents</i>	
<b>Andora – Andorra</b>	<b>F/Š</b>	<b>Bahrein – Bahrain</b>	<b>E</b>
1 euro = 100 centi 1 <i>euro</i> = 100 <i>cents</i>		1 bahreinski dinar = 1000 filsa 1 <i>Bahraini dinar</i> = 1000 <i>fil</i>	
<b>Angola – Angola</b>	<b>E</b>	<b>Bangladeš – Bangladesh</b>	<b>E</b>
1 kwanza = 100 centima 1 <i>kwanza</i> = 100 <i>centimo</i>		1 bangladeška taka = 100 poisha 1 <i>taka</i> = 100 <i>poisha</i>	
<b>Antigva i Barbuda – Antigua and Barbuda</b>	<b>E</b>	<b>Barbados – Barbados</b>	<b>E</b>
1 istočnokaripski dolar = 100 centi 1 <i>East Caribbean dollar</i> = 100 <i>cents</i>		1 barbadoski dolar = 100 centi 1 <i>Barbados dollar</i> = 100 <i>cents</i>	
<b>Argentina – Argentina</b>	<b>Š</b>	<b>Belgija – Belgium</b>	<b>F</b>
1 argentinski pezo = 100 centava 1 <i>peso</i> = 100 <i>centavos</i>		1 euro = 100 centi 1 <i>euro</i> = 100 <i>cents</i>	
<b>Armenija – Armenia</b>	<b>E</b>	<b>Belize – Belize</b>	<b>E</b>
1 armenski dram = 100 kopejki (luma) 1 <i>Armenian Dram</i> = 100 <i>copecks</i>		1 belizeanski dolar = 100 centi 1 <i>Belize dollar</i> = 100 <i>cents</i>	
		<b>Bjelokosna Obala – Ivory Coast</b>	<b>F</b>
		1 CFA franak = 100 centimea 1 <i>CFA franc</i> = 100 <i>centimes</i>	