ВО СЕКОЕ
ВРЕМЕ И МЕСТО

- ГЕРМАНСКИ ЗА БИЗНИСМЕНИ
- ИТАЛИЈАНСКИ ЗА БИЗНИСМЕНИ
- ФРАНЦУСКИ ЗА БИЗНИСМЕНИ
- АНГЛИСКИ ЗА БИЗНИСМЕНИ
- ГРЧКИ ЗА БИЗНИСМЕНИ

ЗА
ПРАКТИЧНА
УПОТРЕБА

КНИГОИЗДАТЕЛСТВО МАТИЦА МАКЕДОНСКА
1991
MM
СКОПЈЕ

DR. DIMITRIJA GACOV • АНГЛИСКИ ЗА БИЗНИСМЕНИ

ENGLISH FOR BUSINESSMEN

Олгица

DR. DIMITRIJA GACOV

АНГЛИСКИ ЗА БИЗНИСМЕНИ

ENGLISH FOR BUSINESSMEN

MM
СКОПЈЕ
1993

ORAL CONTACTS

Јазикот е најважниот медиум за комуникација меѓу луѓето. Со јазикот бараме контакти со други луѓе. Со јазикот го именуваме и менуваме светот околу нас. Во јазикот е клучот кон мислите. Јазикот создава заедница и идентитет. Јазикот се говори и пишува. Говор и писмо не е исто. Имаат делумно различни услови и норми за усна и писмена комуникација. Како ќе тече разбирањето меѓу партнерите во многу ќе зависи од комуникативната ситуација во која се наоѓаат. Секоја комуникативна ситуација има своја структура. Во секојдневната комуникација личните контакти имаат особено важно место. Во деловниот свет голема улога играат и други феномени како социјалниот статус, кругот на пријатели,личниот имиџ, стил, симпатија, гардероба, држење, култура, шарм и др.
Но да видиме како се однесуваат соговорниците од англиското говорно подрачје при запознавање и поздравување. По правило се ракуваат.

GREETINGS

Поздравувајќи го партнерот му сигнализирате контакт. Во одредени случаи поздравувањето истовремено може да значи почеток или крај на контактот. Во усната комуникација се поздравува задолжително.

1 Good morning!
2 Good morning/afternoon Mr/Ms...!
3 Good evening!
4 Hallo!
5 Hallo!
6 Hi!
7 Hallo Tina!

На разделба, независно во кое време, се употребуваат следниве форми:

1 Goodbye!
2 Goodbye!
3 See you again soon!
4 Goodbye!

УСНИ КОНТАКТИ

BETTER
TO THINK OF MONEY FOR TWO HOURS
THAN WORK FOR A WHOLE MONTH

ПОДОБРО
ЗА ПАРИТЕ ДА СЕ РАЗМИСЛУВА ДВА ЧАСА
ОТКОЛКУ ДА СЕ РАБОТИ ЦЕЛ МЕСЕЦ

ПОЗДРАВИ

1 Добро утро!
2 Добар ден г-н/г-а...!
3 Добра вечер!
4 Здраво!
5 Здраво!
6 Здраво!
7 Здраво Тина!

1 Довидување!
2 Довидување!
3 Догледање!
4 Догледање!

5 Bye!
6 See you!
7 Good night!

MEETING/INTRODUCING ONESELF

Кога се претставувате почнувате со следниве изрази:
1 My name's...
2 I'm...
3 Bowen.
4 David Bowen.
5 David.

Соговорникот најчесто реагира вака:
1 Please to meet you!
2 Nice to meet you!
3 How do you do?
4 I'm delighted to meet you!

Example 1
1 Good morning, my name's Irena.
2 Good morning! I'm Filipovski of INTERSCOTCH.

Ако Ве претставуваат на трето лице ќе кажете:
1 Please to meet you!
2 How do you do?
3 I'm delighted to meet you!

Example 2
1 Mr Ure, this is Mr Gacov from TREND.
2 Mr Ure, may I introduce you. This is Mr Kamčev of ORKA from Skopje.
3 Mr Ure, can I introduce my son Orce/my daughter Tina.

Example 3
A. Hallo David! This is Tanja.
B. Tanja.
C: How do you do? David.

5 Чао!
6 Збогум!
7 Лека ноќ!

ЗАПОЗНАВАЊЕ

1 Се викам...
2 Се викам...
3 Бовен.
4 Дејвид Бовен.
5 Дејвид.

1 Драго ми е!
2 Ме радува!
3 Многу ме радува!
4 Ме радува што Ве запознав!

Пример 1
1 Добар ден, се викам Ирена.
2 Добар ден! Се викам Филиповски од ИНТЕРСКОЧ.

1 Мило ми е!
2 Ме радува!
3 Ме радува што Ве запознав!

Пример 2
1 Г-н Јур, ова е г-н Гацов од ТРЕНД.
2 Г-н Јур, дозволете да Ве запознаам. Ова е г-н Камчев од ОРКА Скопје.
3 Г-н Јур, дозволете да Ви го/ја претставам син ми Орце/ќерка ми Тина.

Пример 3
А: Здраво Дејвид! Ова е Тања.
Б: Тања.
Ц: Ме радува! Дејвид.

PERSONAL CONVERSATION

Во личниот разговор важна улога играат и вонјазични фактори како мимиката, гестикулацијата, односот на комуникантот кон соговорникот, неговото држење за време на разговорите. Комуникантот како "домаќин" во извесна смисла има предимство во однос на својот гостин и со својот стил и смисла за креација и импровизација може многу да придонесе за создавање на комуникативен амбиент. Не заборавете дека сето тоа налага и поголема самоконтрола за време на разговорот и е сврзано со поголеми психички напори.
Текот на разговорот во многу ќе зависи од ситуациите. Тие обично се нормирани, а во изборот на нивните варијанти влијание има и индивидуалниот стил на соговорниците. Еве неколку типични изрази.

BEGINNING THE CONVERSATION

Аеродромот е едно од најчестите места каде ќе го сретнете Вашиот гостин кого го познавате или не го познавате лично. Типични фрази во разговорот што Вие го почнувате, се:
1 Excuse me, are you...?
2 Excuse me, could I ask you a question/talk to you/speak to you/have a word with you?
3 Excuse me, where is ...?
4 Tell me how I get to/how to get to...?
5 Could you tell me if...?
6 Please could you tell me...?

Excample 1
1 Excuse me, are you Mr Bowen? My name is Ilovski.
2 Excuse me, are you Ms/Mrs Leather of/from CHEMOPHARM? Ilovski from FA-DROGERY. It is a pleasure/I am pleased to welcome you.
3 Excuse me, are you Mr Bowen? I am delighted that you're here. I'm Ilovski from/of FA-DROGERY.
Ако очекуваниот гостин веќе го знаете од претходните средби, тогаш на гостинот можете да му се обратите вака:
4 Good afternoon/morning, Mr Bowen. Welcome to Skopje! I'm pleased/delighted that you're here again.
5 Mr Bowen! I'm delighted to welcome you here again.

ЛИЧЕН РАЗГОВОР

TO BE OR NOT TO BE

ДА СЕ БИДЕ ИЛИ НЕ

Shakespeare

РАЗГОВОРОТ ГО ПОЧНУВАТЕ ВИЕ

1 Извинете, Вие ли сте...?
2 Извинете, можам ли да Ве прашам нешто/да говорам со Вас?
3 Извинете, каде е/каде се наоѓа...?
4 Кажете како да дојдам до...?
5 Можете ли да ми кажете дали...?
6 Би сакале ли да ми кажете...?

Пример 1
1 Извинете, дали сте Вие господин Бовен? Јас сум Иловски.
2 Извинете, дали сте Вие госпоѓа Ледер од ХЕМОФАРМ? Иловски од фирмата ФА-ДРОГЕРИЈА. Ме радува што можам да Ве поздравам кај нас.
3 Извинете, дали сте Вие господин Бовен? Ме радува што сте тука. Јас се викам Иловски од ФА-ДРОГЕРИЈА.

4 Добар ден, господин Бовен! Добредојдовте во Скопје! Ме радува што сте повторно кај нас.
5 Господин Бовен! Ме радува што можам да Ве поздравам повторно кај нас.

6 Good morning/afternoon Mr Bowen? We're happy that you're here again! Did you have a good flight?/How was the flight?

Ако чекате свој колега или пријател можете да почнете вака:

7 Hallo, David! I'm pleased/delighted that you're here again! How are you and your colleagues?/How are you and your family?

8 Hallo, David! I'm pleased/delighted that you're here again! How are you? How was the flight? What was the weather like in...?

Example 2

A: Excuse me, are you Mr Bowen of NIKE EUROPE?
B: Yes, that's me.
A: My name's Kamčev of/from ORKA. I'm delighted to welcome you!
B: Thank you very much! It was good of you to meet me!
A: Well how was the flight?
B: O.K./Fine, thank you. But I'm not very fond of flying.

Example 3

A: Hallo, David! It's great that you're here! How's it going?
B: Fine, thanks! How about you?
A: Everything's fine, thanks. How was the flight?
B: Excellent.

CONTINUING THE CONVERSATION

Откако сте го пречекале гостинот, веројатно ќе го допратите до хотелот или до фирмата. Можете да му кажете во кој хотел ќе биде сместен, каква е временската прогноза за наредните денови и во најкуси црти нешто за Скопје во зависност од неговиот интерес.

При влегувањето во колата разговорот можете да го продолжите на следниов начин:

1 Follow me please, my car is over there.
2 Please get in!
3 Where would you like to sit?
4 Are you comfortable there?
5 Let's go.
6 I've reserved you a room in the Grand Hotel in Skopje. I'm sure you'll like it there. The hotel's quiet and not far from the centre.
7 It's about ten minutes on foot to the firm/to the office.

6. Добар ден, господин Бовен! Драго ни е што пак сте кај нас! Дали летавте добро?/ Како беше летот?

7 Здраво, Дејвид! Ме радува што си пак кај нас! Како си ти и другите колеги?/ Како си ти и твојата фамилија?

8 Здраво, Дејвид! Ме радува што си пак тука! Како си? Како беше летот? Какво беше времето во...?

Пример 2

А: Извинете, дали сте Вие господин Бовен од НАЈК ЈУРОП?
Б: Да, јас сум тој.
А: Се викам Камчев од фирмата ОРКА. Ме радува што можам да Ве поздравам кај нас!
Б: Благодарам многу! Убаво е што ме пречекавте!
А: Па, како беше летот?
Б: Благодарам, добро. Но не летам радо.

Пример 3

А: Здраво, Дејвид! Убаво е што си тука! Како е?
Б: Благодарам, добро! А ти?
А: Благодарам, добро е. Како беше летот?
Б: Одлично.

ПРОДОЛЖУВАЊЕ НА РАЗГОВОРОТ

1 Дојдете молам, таму е мојата кола.
2 Влезете молам!
3 Каде Ви е подобро да седнете?
4 Дали Ви е таму удобно?
5 Тргнуваме сега.
6 Резервирав соба за Вас во Гранд хотел Скопје. Сигурно ќе Ви се допадне таму. Хотелот е тивок и не е далеку од центарот.
7 До фирмата/до бирото има околу 10 минути пешки.

Example 1
A: Please come with me! My car is over there on the left of the car-park. Allow me to help you.
B: Thank you very much!/Thank you, but my suitcase/bag isn't heavy.
A: Please get in! Where would you like to sit? In front or in the back?
B: In the back please.
A: We're going now to the Grand Hotel in Skopje. The hotel is well located and I hope that you'll like it.
B: Thank you very much.
Example 2
A: Please get in! Are you comfortable there?
B: Yes, thank you. Where are we going now?
A: To a hotel. I've reserved you a room in the Hotel Bristol. I'm sure you'll like it there. The hotel is well located and it's not far from the centre.

Пример 1
А: Дојдете молам! Мојата кола се наоѓа таму лево на паркиралиштето. Дозволете да Ви помогнам.
Б: Благодарам многу!/Благодарам, но мојот куфер не е тежок.
А: Влезете молам! Каде сакате да седете? Напред или назад?
Б: Назад, молам.
А: Сега одиме во Гранд хотел Скопје. Хотелот се наоѓа на добро место и се надевам дека ќе Ви се допадне таму.
Б: Благодарам многу.
Пример 2
А: Влезете молам! Дали Ви е таму удобно?
Б: Да, благодарам. Каде одиме сега?
А: Во хотел. Резериврав соба за Вас во хотел Бристол. Сигурно ќе Ви се допадне таму. Хотелот се наоѓа на добро место и не е многу далеку од центарот.

IN THE HOTEL

При сместувањето во хотелот можеби ќе има потреба да му помогнете на гостинот во завршувањето на административните формалности на рецепцијата. Освен тоа треба и да се договорите за програмата на неговиот престој.
Ако на гостинот му е потребна помош на рецепцијата, можете да му се обратите со:

1 Can I help you?
2 May I help you?
3 Do you need any help?

Или пак ако Вие имате потреба:
4 Excuse me, could you help me to fill out/in this form/the form?
5 Can you help me?
6 Excuse me, I need some help.

Формуларот во хотелот обично ги содржи следниве податоци:

7 Date of arrival
8 Date of departure
9 Surname, given name
10 Date of birth
11 Place of birth
12 Nationality

ВО ХОТЕЛ

1 Можам ли да Ви помогнам?
2 Можам ли да Ви помогнам?
3 Ви треба ли мојата помош?

4 Извинете, ќе ми помогнете ли при пополнување на формуларот?
5 Можете ли да ми помогнете?
6 Извинете, ми треба Вашата помош.

7 Ден на пристигнување
8 Ден на заминување
9 Презиме, име
10 Датум на раѓање
11 Место на раѓање
12 Државјанство

13 Passport number/no.
14 Place of residence, address

По завршувањето на формалностите гостинот треба да го запознате со програмата. Можете да почнете со следниве изрази:

1 I'm sure you would like to go to your room now and freshen up. Before you go could I have another word/discuss something else with you?
2 You'd probably like to rest a little. Before you go, could we agree on the forthcoming programme?
3 Is it all right if we go to/set off for the firm in 15 minutes?

4 Is it alright if I'll come for you at 2 o'clock/in an hour and take you to the firm?
5 Is it alright if we begin our discussions today?

6 If you like I'll collect you at 4 o'clock/in an hour. Then we'll have enough time for.../to do something/to get something done.

7 If you want to get down to business I'm happy to be at your service.

8 If you want to get down to business I have an idea:...

9 If you have no further questions/wishes, I would like to leave.

10 If you don't need me any more I'd like to go.

Вие го прифаќате или не го прифаќате предлогот и можете да реагирате на следниов начин:

1 Of course, with pleasure. What do you suggest?
2 Of course. Maybe a little later?
3 Of course not. I'll go down in 15 minutes.
4 No, in fact, I wanted to telephone my wife/husband. Maybe in half an hour?
5 No, in fact. I'll need a little more time because...
6 Maybe in an hour/two hours?
7 Of course! I think it's best if we begin work immediately. I'd just like to know...
8 Thank you very much! That's very generous of you. I'd be very grateful if you could take me to the post office in half an hour/to our embassy/to the travel agency.
9 Can you tell me where/how to...?

13 Број на пасош
14 Место на живеење, адреса

1 Сега сигурно ќе сакате да одите во Вашата соба и да се освежите. Дали пред тоа смеам уште нешто да поразговарам со Вас?
2 Сигурно ќе сакате малку да се одморите. Може ли пред тоа да се договориме за натамошната програма?
3 Немате ли ништо против за 15 минути да одиме во фирмата?

4 Немате ли ништо против да дојдам по Вас по еден час/во 14 часот и да Ве одведам во фирмата?
5 Немате ли ништо против да почнеме со разговорите уште денес?
6 Ако сакате можам да Ве земам во 16 часот/по еден час. Тогаш ќе имаме доволно време за.../ нешто да превземеме.

7 Ако сакате нешто да превземете, со задоволство Ви стојам на располагање.
8 Ако сакате нешто да превземете, Ви ја давам следнава идеја:...

9 Ако немате други прашања/желби, би сакал да се поздравам.

10 Ако повеќе не Ви требам, би сакал да се поздравам.

1 Се разбира, со задоволство. Што предлагате?
2 Се разбира. А може ли малку подоцна?
3 Се разбира не. За 15 минути ќе слезам долу.
4 Всушност не. Но сакав да ѝ/му телефонирам на жена ми/маж ми. Можно ли е за 30 минути?
5 Всушност не. Но ќе ми треба малку повеќе време бидејќи...
6. Ќе може ли за еден час/за два часа?
7 Се разбира! Мислам дека е правилно веднаш да почнеме со работа. Би сакал само да знам...
8 Благодарам многу! Многу љубезно од Ваша страна. Ќе Ви бидам многу благодарен ако за половина час ме однесете во пошта/во нашата амбасада/во туристичка агенција.
9 Можете ли да ми препорачате каде/како...?

10 Your're very kind! I'm very tired after the journey/the flight. I'd rather stay in the hotel.
11 Thank you very much, Mr...,but I'd rather stay in the hotel and rest after the journey.

Example 1
A: We finished with the formalities. You'd probably like to go to your room now. Could I have another word with you first?
B: Of course. Carry on!
A: Is it alright if I collect you in 15 minutes and take you to the firm. Or maybe you need a little more time?
B: No,no. I'll be down in 15 minutes. See you soon.

Example 2
A: Mr Bowen! Before you go to your room I'd like to discuss today's programme with you. Do you have a moment?

B: With pleasure!
A: I propose/suggest that we begin our discussions today.

B: I agree!
A: Fine! In that case I'll come for you at 10:30 and take you to the firm.

Example 3
A: Mr Smith, this is the key to your room. I'm sure you'll like this hotel. You're probably very tired and would like to rest. Is there anything else you want to clear up?
B: Thank you very much! It's very kind of you to ask. I'm really very tired. It'd be better to stay in the hotel. Can you tell what the plans are for tomorrow?
A: Tomorrow I'll call for you at nine o'clock at the hotel and take you to the firm. If you have no more questions for me, I'll take my leave. Have a pleasant evening.

WITH THE GUEST IN THE HOTEL

Следниот ден кога одите во хотелот да го земете гостинот, според добрите обичаи му пружате рака на гостинот со учтива насмевка и можете да го прашате дали се одморил, дали е сè во ред и слично.

10 Многу сте љубезни! Многу сум уморен од патувањето/од летот и би сакал повеќе да останам в хотел.
11 Благодарм многу, господин..., но повеќе би сакал да останам в хотел и да се одморам од патувањето.

Пример 1
А: Сега сите формалности се завршени. Сигурно сакате сега в соба. Можам ли пред тоа со Вас уште нешто да поразговарам?
Б: Со задоволство. Ви стојам на располагање!
А: Немате ли ништо против да Ве земам за 15 минути и да Ве одведам во фирмата. Или можеби Ви треба малку повеќе време?
Б: Не, не. За 15 минути ќе слезам долу. До скоро!

Пример 2
А: Господин Бовен! Пред да одите во Вашата соба, би сакал со Вас да поразговарам за програмата за денешниот ден. Дали имате малку време?
Б: Со задоволство!
А: Мојот предлог е уште денес да почнеме со разговорите.
Б: Се согласувам.
А: Одлично! Тогаш ќе дојдам по Вас во 10.30 и ќе Ве одведам во фирмата.

Пример 3
А: Значи, господин Смит, тоа тука е клучот од Вашата соба. Сигурно ќе Ви се допадне во овој хотел. Сигурно сте многу уморни и сакате да се одморите. Имате ли желба уште нешто да превземете?
Б: Благодарам многу! Многу е љубезно од Вас што ме прашувате. Но јас сум навистина многу уморен и подобро ќе останам в хотел. Но ако можете да ми кажете што е предвидено за утре?
А: Утре ќе Ве земам во 9 часот од хотел и ќе Ве одведам во фирмата. Ако немате други прашања до мене, сакам да се поздравам. Ви пожелувам вечерва убаво да си поминете.

ПО ГОСТИНОТ ВО ХОТЕЛ

1 Did you sleep well?
2 I hope you had a good rest!
3 Did you have a good sleep?
4 Did you get enough sleep?
5 Are you happy with the room?

Example 1
A: Good morning, Mr Bowen! I hope you slept well?
B: Good morning! Thank you very much! The hotel is really very quiet! It's a long time since I've slept so well! How are you?
A: I'm very well, thank you.

Example 2
A: Good evening, Ms Wine! You look great! I'm glad that you've had a good rest before today's heavy day.
B: Good morning Mr Gošev! Thank you very much. You are very generous! I'm well rested/I've had a good rest and I'm ready to get down to some serious work! Shall we go?

INTRODUCTIONS

Честопати ќе имате потреба да се обратите со прашање, молба, покана до некое лице кое лично не го познавате. Во тој случај разговорот можете да го започнете вака:

1 Excuse me Mr Bowen! My name's Ilovski from FA. I have some questions for you. Do you have a moment?
2 Excuse me, Ms Wine for taking up your time, but I would like to have a word with you. Maybe now?
3 Excuse me Mr Bowen! My name is Tončev from ANAIS. I'd like to talk to you about possible cooperation between our two firms.
4 Excuse me Mr Bowen! We'd like to establish contacts with your firm. Could we talk about that now?

Example 1

A: Excuse me Mr Bowen. My name is Gacov from TREND in Skopje. I have some questions for you. Gould I talk to you now?
B: Of course. With pleasure. I'm at your service!

1 Добро ли спиевте?
2 Се надевам, добро се одморивте!
3 Имавте ли мирен сон?
4 Се наспавте ли?
5 Сте задоволни ли со собата?

Пример 1
А: Добро утро, господин Бовен! Се надевам, добро спиевте?
Б: Добро утро! Благодарам многу за Вашето внимание! Хотелот е навистина многу тивок! Така добро одамна не сум спиел! Како сте Вие?
А: Благодарам, добро.

Пример 2
А: Добра вечер, госпоѓа Вајн! Сјајно изгледате! Ме радува што сте се одмориле добро пред денешниот напорен ден!
Б: Добро утро, господин Гошев! Благодарам многу Многу сте љубезни! Навистина добро се одморив и сум спремен за големи дела! Да одиме?

ОБРАЌАЊЕ

1 Извинете, господин Бовен! Се викам Иловски од фирмата ФА. Имам неколку прашања до Вас. Имате ли малку време?
2. Извинете, госпоѓа Вајн, што Ве задржувам, но би сакал да поразговарам со Вас. Може ли сега?
3 Извинете, господин Бовен! Јас сум Тончев од фирмата АНАИС. Би сакал да поразговарам со Вас за евентуалните контакти меѓу нашите фирми.
4 Извинете, господин Бовен! Сакаме да воспоставиме контакти со Вашата фирма. Можеме ли да разговараме за тоа сега?

Пример 1
А: Извинете, господин Бовен. Се викам Гацов од ТРЕНД во Скопје. Имам неколку прашања до Вас. Можно ли е сега?
Б: Се разбира, со задоволство! Ви стојам на располагање!

Example 2

A: Excuse me, Ms Wine, for interrupting/keeping you. I'm Gacov, TREND in Skopje. Our firm would like to establish contact with yours. Could we talk about that now?

B: I'm afraid it's impossible at the moment. Could you please call tomorrow.

CONTACTS

Во контактите меѓу партнерите важно место имаат деловните средби на кои се разгледуваат прашања од најразлична природа. Деловните средби организирајте ги во културни простори што Ви нудат можности за професионална и пријатна комуникација. За успешниот тек на разговорите нужно е претходно тие да бидат добро осмислени, да имате своја стратегија, водејќи притоа сметка за некои општи правила од кодексот на професионалното однесување:

1 избор на место и време на средбата
2 одредување на дневен ред, координатор и записничар
3 кратка информација за актуелниот проблем
4 прецизирање на целта на водените разговори
5 план за водење на разговорите
6 изработка на општ приод
7 усогласување на мерките за решавање на проблемот
8 усогласување на записникот
9 критички забелешки
10 заклучок

Стандардната процедура за решавање на одреден проблем ги содржи следниве фази:

1 уточнување на проблемот
2 анализа на настанатата ситуација
3. дискусија по анализата
4 собирање на идеи и предлози
5 разработка на алтернативни решенија
6 оценка на алтернативите
7 избор на решение

За успешен тек на дискусијата односно преговорите се предлагаат следниве препораки:

Пример 2

А: Извинете, госпоѓа Вајн, што Ве задржувам. Јас сум Гацов, фирма ТРЕНД во Скопје. Нашата фирма сака да воспостави контакти со Вашата фирма. Можеме ли да поразговараме за тоа сега?

Б: За жал сега тоа не е можно. Јавете се Ве молам утре кај мене.

КОНТАКТИ

IF YOU HAVE FRIENDS
YOU WILL HAVE MONEY

IF YOU HAVE MONEY
YOU WILL HAVE FRIENDS

АКО ИМАТЕ ПРИЈАТЕЛИ
ЌЕ ИМАТЕ И ПАРИ

АКО ИМАТЕ ПАРИ
ЌЕ ИМАТЕ И ПРИЈАТЕЛИ

1 секој носи одговорност за успехот/неуспехот на преговорите
2 се слуша активно
3 секој треба да има можност да го каже своето мислење
4 на преговорите се оди навреме и добро подготвен
5 секоја дискусија има координатор, записничар и одредено времетраење
6 координаторот на дискусијата се држи неутрално
7 треба да се прави разлика помеѓу глобалната цел на преговорите и целта на актуелната дискусија
8 да се следи договорената линија, без да се молчи или реагира
9 сите предлози се ставаат на разгледување
10 време за разговор во дијалог 30 секунди
11 се говори кратко и јасно
12 се забрануваат навреди и лични напади
13 кратките дискусии се водат стоечки
14 за време на разговорите се прават критички забелешки со цел заеднички да си помогнат партнерите
15 да не се бега од решавањето на проблемот

WAYS OF MAKING CONTACT

Ако се имаат предвид наведените норми на деловна комуникација, очигледна е потребата за навремено договарање на деловните средби на партнерите. Тие можат да бидат договорени по телефон, лично или преку секретарката на фирмата.
При лично договарање се користат следниве изрази:
1 In connection with this I'd like to talk to you again. Would that be possible today? Just a moment, let me look at my diary!
2 We need to talk/see each other again about this.

3 We should talk again about this project in detail/thoroughly.

4 When will you have time?
5 Will you have time this week?
6 Could you find time this week?
7 Would it be possible on Friday, 12.11/...?
8 Can we make it this week, on Wednesday around 10 o'clock?
9 Unfortunatelly, this week is impossible.
10 Unfortunatelly I don't have time this week.
11 That suits me as well!
12 That's rather late for me!
13 If something unexpected comes up/crops up I'll phone you.

IF YOU DON'T HAVE A VISION
FOR THE NEXT THRTY YEARS
YOU WILL DEFINITELY FAIL

АКО НЕМАТЕ ВИЗИЈА
ЗА НАРЕДНИТЕ ТРИЕСЕТ ГОДИНИ
НОРМАЛНО Е ДА ПРОПАДНЕТЕ

Japan

КОНТАКТНИ ФОРМИ

1. Во врска со ова сакав уште еднаш да разговарам со Вас. Дали би можело евентуално денес? Момент, да проверам во календарот!
2 Во врска со ова требаше уште еднаш да поразговараме/дискутираме/да се видиме.
3 За овој проект мораме уште еднаш да разговараме во детали/темелно.
4 Кога ќе имате време?
5 Дали ќе имате време оваа недела?
6 Дали оваа недела би можеле да најдете време?
7 Дали ќе може во петок, 12.11./...?
8 Може ли оваа недела, среда околу 10 часот?
9 Неделава за жал не може.
10 За жал оваа недела немам време.
11 Тоа и мене ми одговара!
12 За мене е многу доцна!
13 Ако во меѓувреме дојде нешто непредвидено, ќе Ви телефонирам.

14 Could we meet today and talk about...?

Ако се договарате преку секретарката користете ги следниве реченици:
1 I'd like to talk to Mr...in connection...with...It's very important/urgent.

2 I'd like to fix a time with you. When could Mr...meet me in connection with...?
3 Fine. As soon as I talk to Mr...we'll fix the time.

Example 1
A: That's all for today! But I think we should sit down once more and talk about everything in detail.
B: You're right. When can you?
A:Could you suggest the time? You're very busy.
B: Just a moment, I'll look in my diary. O.K! Is Thursday this week all right for you?
A: Thursday? Yes, that's possible, but in the afternoon. The morning is already full up.
B: At 1 o'clock?
A: Fine, Shall I come to you or will you come to me?
B: You come to me.
A: Fine, I'll make a note of it:...

Example 2
A: This is the provisional programme. I'd like to go through it once more. Do you agree?
B: I agree. When you have time?
A: I suggest Friday at 11 o'clock at my place if you have no objection.
B: Do you mean this Friday or next Friday?
A: This coming Friday.
B: That's rather late for me! Could we make it earlier? Do you have any time before that?
A: I'm afraid not. Next week I won't be home until Thursday. But maybe we'll find a time this week. Is Thurday afternoon at 5 O.K.for you?
B: Excellent. I'll make a note of it:...

Се договарате по телефон:

Example 3
A: Reed?
B: Hallo Mr Reed. This is Kamčev from ORKA.

14 Би можеле да се сретнеме денес и да поразговараме за...?

1 Би сакал да разговарам со г-н...во врска со... Итно/многу важно/итно е.
2 Сакам да договорам со Вас термин. Кога би можел г-н... да се сретне со мене во врска со...?
3 Добро. Штом ќе разговарам со г-н...ќе Ви го потврдам терминот.

Пример 1
А: Тоа би било сè за денес! Но, мислам, ние би требало да седнеме уште еднаш и да разговараме за сè во детали.
Б: Имате право. Но кога ќе можете?
А: Предложете Вие термин! Вие сте зафатени.
Б: Момент, ќе проверам во календарот. Така! Може ли в четврток оваа недела?
А: Четврток? Да, би можело, но попладне. Претпладне е веќе пополнето.
Б: Во 13 часот?
А: Добро. Да дојдам ли јас кај Вас или ќе дојдете Вие кај мене?
Б: Дојдете Вие кај мене.
А: Добро, запишувам:...

Пример 2
А: Еве ја привремената програма. Но би сакал да кажам дека би требало уште еднаш да разговараме за тоа. Се согласувате?
Б: Се согласувам. Кога имате време?
А: Предлагам, во петок во 11 часот кај мене ако немате ништо против.
Б: Мислите ли на овој петок или на оној идната недела?
А: Оној следната недела.
Б: Но тоа ми е многу доцна! Нели може порано?/Немате ли време малку порано?
А: За жал не. Следната недела се враќам дури во четврток. Но можеби ќе се најде нешто оваа недела. Одговара ли во четврток попладне во 17 часот?
Б: Одлично. Значи, запишувам:...

Пример 3
А: Рид?
Б: Добар ден, господин Рид. Овде Камчев од ОРКА.

A: Mr Kamčev. Can I help you?
B: I'd like to talk to you again in connection with... When will you have a little time? Today perhaps?
A: Today? Wait a moment, I'll check in my diary. Today at 2?
B: Yes, excellent! Thank you very much! See you then!
A: See you then!

Example 4
A: Bowen?
B: Hallo Mr Bowen, this is Gacova from EMMY. If possible I'd like to see you today to talk about a problem...Is that possible?
A: I'm afraid not today, Mrs Gacova. Maybe on Wednesday at 10 o'-clock?
B: Yes, fine. Thank you very much Mr Bowen!

Договарате средба преку секретарката:

Example 5
A: Charlton, Mr Bowen's office, hallo!
B: This is Ulanski of ŠTIPTEX from Štip. I'd like to talk to Mr Bowen.
A: I'm afraid he is not here at the moment. Do you want me to give him a message?
B: Yes, please. I'd like to talk to him about...It's urgent. Would that be possible today or, at the latest, tomorrow?
A: I've made a note of it. As soon as he returns I'll ring you. I have your telephone number..
B: Thank you very much.
A: Not at all.

Example 6
A: Stiles, is that Ms Wine's office?
B: Hallo! Zendelov here, Mr Ulanski's office, ŠTIPTEX of Štip. I'd like to agree on a time.
A: Yes, go ahead.
B: When would Mr Ulanski be able to visit/talk to Mr Bowen? Could this week be possible?
A: Just a moment, I'll check the diary! Would Friday be O.K.?

B: Yes, fine. At what time?
A: 9.30?

А: Господин Камчев. Што има ново?
Б: Би сакал да разговарам со Вас уште еднаш во врска со...Кога ќе најдете малку време за мене? Можеби денес?
А: Денес? Почекајте, да проверам во календарот. Денес во 14 часот?
Б: Да, одлично! Благодарам многу! Пријатно!
А: Пријатно!

Пример 4
А: Бовен?
Б: Добар ден, г-н Бовен, овде Гацова од ЕММИ. Сакам да Ве замолам да се сретнеме денес и да поразговараме за проблемот...Дали може?
А: Денес за жал не, госпоѓа Гацова. Можеби в среда, во 10 часот?
Б: Да, може. Благодарам многу, г-н Бовен! Пријатно!

Пример 5
А: Чалтон, секретаријат на г-н Бовен, добар ден!
Б: Овде Уландски, фирма ШТИПТЕКС Штип. Би сакал да разговарам со господин Бовен.
А: За жал моментално не е тука. Треба ли нешто да пренесам?
Б: Да, молам. Сакам да разговарам со него во врска со...Итно е. Ако може денеска или најдоцна утре?
А: Запишувам. Штом ќе се врати ќе Ви се јавам. Го имам Вашиот телефонски број.
Б: Благодарам многу! Пријатно!
А: Пријатно!

Пример 6
А: Стајлс, секретаријат на госпоѓа Вајн?
Б: Добар ден! Овде Зенделов секретаријат на г-н Уландски од ШТИПТЕКС Штип. Сакам да договорам термин.
А: Да, молам.
Б: Кога би можел г-н Уландски да го посети/да разговара со г.н Бовен? Ако може оваа недела?
А: Момент, да проверам во календарот! Ќе може ли во петок попладне?
Б: Да, може. Во колку часот?
А: 9.30?

B: Yes, excellent. Could you please telephone me? As soon as Mr Bowen confirms the time. Thank you very much.
A: You're welcome.

CONFIRMATION/CANCELLATION OF AN AGREED MEETING

Ако од моментот на договарање на разговорите изминало повеќе·време, добро е терминот за разговори повторно да се потврди. Во меѓувреме можеби се измениле одредени околности кои од своја страна налагаат одлагање на средбата или промена на времето и местото. Респектирајќи ги културните и коректните односи меѓу партнерите другата страна треба да биде известена навремено.

Во тој случај се користат следниве изрази:

1 We have an agreement for/agreed on 15.11 at 2 o'clock. Is it still on?
2 I just wanted to be sure/to ask whether our agreement for 15.11 still stands. At 2 o'clock?
3 The date 5.12 has not been confirmed. I'd like to confirm it now.
4 I'd like to cancel the time we agreed on. I'm very sorry, but something unexpected has come up in the meantime.
5 I'd like to apologise for not being able to attend our meeting on Tuesday. At the same time we have...I hope you understand!
6. Mr/Ms...has unfortunatelly fallen ill and can't come at the agreed time. He/she apologises and hopes you understand.
7 I'd like to apologise on behalf of Mr/ms...He/she was unexpectedly called away on a business trip, and therefore has to cancel the meeting.

Example 1

A: Stevens, REEBOK INTERNATIONAL?
B: Hallo Mrs. Stevens. Kamčev here from ORKA. I just wanted to know whether the time we agreed on is still on?
A: Just a moment, I'll check. Yes, Thursday 5.06, at 1 o'clock, Kamčev, ORKA. Everything is in order, Mr Kamčev! We're expecting you.
B: Thank you very much! On Thursday then! Goodbye!
A: Goodbye.

Б: Да одлично. Би Ве замолил да ми телефонирате штом г-н Бовен ќе го потврди терминот. Пријатно и благодарам многу!
А: Пријатно!

ПОТВРДУВАЊЕ / ОТКАЖУВАЊЕ НА ДОГОВОРЕНАТА СРЕДБА

1 Се договоривме за 15.11 во 14 часот. Останува ли така?
2 Всушност сакав да се уверам/само да прашам дали останува-ме при нашиот договор за 15.11 во 14 часот?
3 Терминот за 5.12 не беше утврден. Сакам сега да го потврдам.
4 Би сакал да го откажам договорениот термин. Многу ми е жал, но во меѓувреме дојде нешто непредвидено.
5 Сакам да се извинам што не можам да дојдам во вторник на нашата средба. Во исто време кај нас има... Молам за разбирање!
6 Господин/госпоѓа...за жал се разболе и не може да дојде во договореното време. Тој/Таа се извинува и моли за разбирање.
7 Би сакал да се извинам за господин/госпоѓа... Тој/таа мораше неочекувано да замине на службен пат. Затоа се откажува терминот.

Пример 1
А: Стивенс, РИБОК ИНТЕРНЕШЕНЛ?
Б: Добар ден, г-а Стивенс. Овде Камчев од ОРКА. Сакав само да се информирам дали останува нашиот термин?
А: Момент, веднаш ќе проверам. Да, во четврток, 5.6., во 13 часот. Камчев, ОРКА. Сè е во ред, господин Камчев! Ве очекувам.
Б: Благодарам многу! Тогаш до четврток! Пријатно!
А: Пријатно!

Example 2
A: Hristov, TEHNOGRAFIKA?
B: This is Law of IKEA. I'm sorry to interrupt you, Mr Hristov, but I just wanted to know if you had confirmed our meeting on 5.02.

A: Yes, it's confirmed Mr Law! I'll come to you as we agreed.

B: Thank you very much! Goodbye!
A: Goodbye and thank you for calling!

Example 3
A: Aston, the SIEMENS office?
B: Tončeva here from INTERIMPEX Skopje. Gould I talk to Mr Bowen please?
A: What is it about?
B: It concerns our meeting.
A: I'll put you through.
C: Bowen?
B: Tončeva here From INTERIMPEX Skopje. Hallo, Mr Bowen! I'm calling you about your meeting with Mr Gošev. Unfortunatelly he's ill and can't come to the meeting your agreed on.

C: I'm very sorry! I hope it's nothing serious! I wish him a speedy recovery!
B: Mr Gošev would like to arrange a new time for next week.
C: Just a moment, let me get my diary! The only time next week is Thursday at 10.
B: Excellent. I'll make a note of it. Thursday at 10. Will you come to us?

C: It would suit me better if Mr Gošev came to us because I have another meeting immediatelly after that. Is that alright with you?
B: Of course! Thank you very much for understanding! Goodbye!
C: Not at all! Goodbye!

ATTENDING A PLANNED MEETING

Ако не се познавате со лицето со кое имате договорена средба, треба прво да се претставите, а потоа да ја соопштите целта на претстојниот разговор. Задолжително се претставувате и го соопштувате договореното време на средбата и кога контактирате преку секретарката на фирмата.

Пример 2
А: Христов, ТЕХНОГРАФИКА?
Б: Овде Ло од ИКЕА. Извинете што Ве прекинувам, г-н Христов, но само сакам да знам дали го потврдувате нашиот термин за 5.2.
А: Да, терминот е утврден, господин Ло! Јас ќе дојдам кај Вас како што е договорено.
Б: Благодарам многу! Пријатно!
А: Пријатно и благодарам многу што се јавивте!

Пример 3
А: Естон, секретаријат на СИМЕНС?
Б: Овде Тончева, од ИНТЕРИМПЕКС Скопје. Можам ли, Ве молам, да разговарам со г-н Бовен?
А: По кој повод молам?
Б: Се работи за термин.
А: Момент, Ве поврзувам!
Ц: Бовен?
Б: Овде Тончева, од ИНТЕРИМПЕКС Скопје. Добар ден, г-н Бовен! Ви се јавувам поради Вашата средба со господин Гошев. За жал тој е болен и не може да дојде на договорениот разговор.
Ц: Многу ми е жал! Се надевам дека не е нешто сериозно! Му пожелувам скоро закрепнување!
Б: Г-н Гошев моли да утврдиме нов термин за следната недела.
Ц: Момент, да го земам мојот календар! Следната недела би можело само во четврток, 10 часот.
Б: Да, одлично. Запишувам, значи во четврток, 10 часот. Ќе дојде кај нас?
Ц: Повеќе ми одговара ако дојде г-н Гошев бидејќи веднаш потоа имам друг разговор. Или имате нешто против?
Б: Не, не! Благодарам многу за Вашата пресретливост. Пријатно!
Ц: Нема за што! Пријатно!

ПРИСУСТВО НА ДОГОВОРЕНАТА СРЕДБА

Ако Вие сте домаќин на средбата, откако ќе се поздравите/ќе се запознаете со гостинот, се препорачува да му понудите пијалок, кафе и слично.
Најчесто употребувани изрази во овие ситуации се следниве:

1 Hallo Mr/Ms...! I'm here because of...
2 My name's...I agreed to meet Mr/Ms...at 1 o'clock.
3 My name's...I have an appointment today with Mr/Ms...
4 You must be Mr/Ms...
5 Please come in!
6 Please sit down!
7 Would you like something to drink? Tea or cofee maybe?
8 Can I offer you anything?

Example 1
A: Hallo! My name's Gacova from EMMY. I have an appointment with Mr Bowen for today at 1.30.
B: Yes, Mr Bowen is expecting you. Please go in!
A: Hallo Mr Bowen!
B: Hallo, Ms Gacova! Please sit down.
A: Mr Bowen, I've come about...

Example 2
A: You must be Mr Kidd?
B: Yes, hallo Mr Ilovski! Kidd of IKEA. I'm here in connection with the machines you ordered.
A: Come in! Please sit down! Can I offer you anything?
B: Thank you very much! I'd like coffee.

ATTENDING AN UNOFFICIAL MEETING

Понекогаш ќе биде во ситуација да разговарате со партнерите без да сте ги известиле претходно. Во тој случај разговорот можете да го почнете со следниве примери:

1 Excuse me Mr/Ms...Could I have a word with you? It's urgent!
2 Could I interrupt you? It concerns...
3 Sorry for interrupting you/coming in like this, but the problem won't wait! Can I take a little of your time?

1 Добар ден, господин/госпоѓа...! Доаѓам поради...
2 Се викам...Се договорив со г-н/г-а... во 13 часот.
3 Се викам...Јас сум најавен за денес кај г-н/г-а...
4 Вие сте сигурно г-н/г-а...
5 Влезете, Ве молам!
6 Повелете седнете!
7 Сакате да се напиете нешто? Чај или можеби кафе?
8 Можам ли да Ви понудам нешто?

Пример 1
А: Добар ден! Се викам Гацова од ЕММИ. За денес во 13.30 часот се договорив со г-н Бовен.
Б: Да, г-н Бовен Ве очекува. Влезете Ве молам!
А: Добар ден, господин Бовен!
Б: Аа, добар ден, г-а Гацова. Повелете седнете!
А: Г-н Бовен, дојдов поради...

Пример 2
А: Вие сте сигурно господин Кид?
Б: Да, добар ден, г-н Иловски! Кид од ИКЕА. Доаѓам во врска со машините што ги порачавте.
А: Само повелете! Повелете седнете! Можам ли да Ви понудам нешто?
Б: Благодарам! Би се напил кафе.

ПРИСУСТВО НА НЕДОГОВОРЕНА СРЕДБА

1 Извинете г-н/г-а...Сакам да разговарам со Вас. Итно е!
2 Можам ли да ве прекинам? Се работи за...
3 Извинете што влегувам вака, но проблемот не чека! Можам ли да Ви одземам малку време?

TELEPHONE TALKS

Телефонскиот разговор има особено важно место во информациониот проток денес. Телефонот е неопходен медиум за размена на информации во приватната и деловната сфера. Телефонскиот разговор обезбедува брза информација, на соговорниците им овозможува максимална флексибилност во текот на самиот разговор. Изразните форми во многу зависат од темата. Иако телефонските разговори по правило секогаш имаат индивидуален карактер, сепак постојат одредени норми за тоа како почнува еден телефонски разговор, како треба да продолжи и како завршува. Комуникативноста, лежерноста и шармот на соговорниците е добрата страна на телефонските разговори, но тие честопати можат и да Ве изненадат, да Ве затекнат неспремни за теми што ги предлага Вашиот соговорник. Нејасната артикулација, тивкото говорење и лошите врски се пречки во телефонскиот разговор.

Секој телефонски разговор се води по следниот редослед.

1 бираното лице се претставува
2 се претставува лицето што телефонира и поздравува
3 бираното лице поздравува ако тоа не го сторило во почетокот
4 ја соопштува причината за разговорот лицето што телефонира
5 водење разговор во зависност од темата по принципот прашање-одговор
6 лицето што телефонира се заблагодарува ако има повод за тоа
7 се поздравуваат и двајцата партнери

Во деловните телефонски разговори мошне често се соопштуваат броеви и имиња. Броевите се соопштуваат еден по еден или групирани по 2-3 броја, ако бројот е поголем.

При соопштувањето на имињата, називите и други потешки зборови обично се користи следнава меѓународна таблица:

A	Amsterdam	M	Madagaskar
B	Baltimore	N	New York
C	Casablanca	O	Oslo
D	Dänemark	P	Paris
E	Edison	Q	Quebec
F	Florida	R	Roma
G	Galipoli	S	Santiago
H	Havana	T	Tripoli
I	Italia	U	Upsala
J	Jerusalem	V	Valencia
K	Kilogramme	W	Washington
L	Liverpool	Y	Yokohama
		Z	Zürich

ТЕЛЕФОНСКИ РАЗГОВОРИ

CALL 1

Melanie And have you ever worked in a computer company?
Trudy Yes, I have, actually, in the job before my present one.
Melanie How long ago was that?
Trudy Well, I left it three years ago.
Melanie What computer company were you working for then?
Trudy For Timble. That's a software company. It was interesting but like languages and with Timble I never got the chance to practise.
Melanie And how long have you been working in your present job?
Trudy Three years. Ever since I left Timble.
Melanie And what sort of company are you working for now?
Trudy It's an import-export company, atually. So I get the chance to use my languages a lot.
Melanie What languages do you speak, then?
Trudy French and Spanish, and I've been studying German for about a year, but it's still not very good, I'm afraid.
Melanie Have you ever lived in a Spanish-speaking or a French-speaking country? Not just visited, I mean.
Trudy No, I haven't, but I've visited France and Spain several times, and I've had a penfriend in Argentina for years.
Melanie And have you ever worked wiht computers?
Trudy With word-processors, yes. In the secretarial course, and since then I've been using them in both jobs...

CALL 2

Melanie And have you eever worked in a computer company before?
Stanley Oh yes. That's my profession, you see.
Melanie I'm sorry?
Stanley It's my profession. I'm a programmer, you see.
Melanie Ah, I see. And which company have you been working for?
Stanley You mean 'which company did I work for? I've been out of a job for...some time. I used to work for IQL.

MAKING TELEPHONE CONNECTIONS

Откако сте добиле телефонска врска кај нас обично ќе чуете "ало", "да", "молам", а ако е централа името на фирмата. Во англиското јазично подрачје, во зависност од тоа каде телефонирате, постојат одредени правила.

При бирање на приватен телефон ќе чуете:

1 Ure.
2 This is Ure.
3 This is...
4 Hallo Mr Ure. This is Gacov.
5 Hallo Jan. This is Gjorgji.
6 Hallo George. Is that you?

Example 1
A: This is Ure.
B: Hallo Mr Ure. This is Gacov.

Example 2
A: Ure here.
B: Hallo Mr Ure. This is Kamčev speaking. Yordan Kamčev from Skopje.

Example 3
A: Stepney.
B: Hallo Alec, is that you? This is Gjorgji.

Example 4

A: Hal
B: Hallo, Tina? Is that you? This is Gabriela, hallo!

Ако бирате службен телефон ги имате следниве можности. Имате директна врска со лицето кого го барате и ќе чуете:

1 Ure, hallo?
2 Ure, sales?

Вие одговарате:

ВОСПОСТАВУВАЊЕ ТЕЛЕФОНСКА ВРСКА

1 Јур.
2 Овде Јур.

3 Овде...
4 Добар ден, господин Јур. Овде Гацов.
5 Добар ден, Ајан. Овде Ѓорѓи.
6 Здраво, Ѓорѓи, ти ли си?

Пример 1
А: Овде Јур.
Б: Добар ден, г-н Јур. Овде Гацов.

Пример 2
А: Овде Јур.
Б: Добар ден, г-н Јур. Овде Камчев. Јордан Камчев од Скопје.

Пример 3
А: Степни.
Б: Здраво, Алек, ти ли си? Овде е Ѓорѓи.

Пример 4
А: Здраво?
Б: Здраво, Тина? Ти ли си на телефон? Овде Габриела, здраво!

1 Јур, добар ден?
2 Јур, производство?

3 Gacov here of TREND, hallo!
4 Hallo Mr Ure. This is Gacov from TREND of Skopje.

3 Овде Гацов, фирма ТРЕНД, добар ден!
4 Добар ден, г-н Јур. Овде Гацов, фирма ТРЕНД Скопје.

Ако барате врска со деловниот партнер преку неговата секретарка најпрвин се претставувате, потоа ја соопштувате целта на телефонскиот разговор.
Откако сте воспоставиле врска ќе чуете:

1 URE, plc., Mr Ure's office?
2 What is it about, please?
3 Can I ask the reason for your call?
4 Just a moment, please!

1 ЈУР, д.о.о., секретаријат на г-н Јур?
2 По кој повод, молам?
3 Кој е поводот на Вашето телефонско јавување?
4 Момент, молам!

Ако врската со деловниот партнер е воспоставена преку телефонска централа ќе чуете:
1 URE, plc., hallo!
2 What was your name?
3 Who shall I put you through?
4 Hold on a moment! I'll put you through!
5 Just a moment, please. I'll put you through!
6 Just a moment, I'll put you through to...'s office.

1 ЈУР д.о.о., добар ден!
2 Како Ви беше името?
3 Со кого да Ве поврзам?
4 Бидете на линија! Ќе Ве поврзам!
5 Момент, молам, ќе Ве поврзам!
6 Момент, ќе Ве поврзам со секретаријатот на...

Example 1
A: Fitzgerald?
B: Hallo Mr Fitzgerald. Aceski here, of DAMATEX Skopje.

Пример 1
А: Фицџералд?
Б: Добар ден, г-н Фицџералд. Овде Ацески од ДАМАТЕКС Скопје.

Example 2
A: Best, the HYPOBANK office?
B: This is Sardžovski of INKO securities Skopje Hallo! Could I speak to Mr Johnson?
A: Can I ask what it is about?
B: It concerns...

Пример 2
А: Бест, ХИПО-БАНКА секретаријат?
Б: Овде Сарџовски, Штедилница ИНКО Скопје, добар ден! Можам ли да зборувам со г-н Џонсон?
А: Во врска со што, молам?
Б: Се работи за...

Example 3
A: Busby, Ms Wine's office, hallo!
B: This is Nikolovski from UNIIMPEX. I'd like to talk to Ms Wine please.
A: What are you calling about please?
B: The reason I'm calling is...

Пример 3
А: Базби, секретаријат на г-а Вајн, добар ден!
Б: Овде Николовски, фирма УНИИМПЕКС. Би сакал да разговарам со г-а Вајн, молам.
А: Што е повод на Вашето јавување, молам?
Б: Повод на моето јавување е...

Example 4
A: EURETIC plc., hallo!
B: Hallo! Kočovski here of MACMODE Veles. Ms Giggs.
A: Just a moment! I'll put you through!

Example 5
A: URE plc., hallo!
B: This is Cvetanovska from TREND Skopje.
A: Who shall I put you through?
B: Give me Mr Ure, please!
A: Just a moment!

BAD TELEPHONE CONNECTION

Ако телефонската врска е лоша и соговорникот не Ве слуша добро или пак Вие не го слушате добро, во тој случај се користат следниве изрази:

1 I'm sorry, I can't hear you very well! Could you repeat it?
2 The connection is bad. I can't hear you at all. Could you dial again/ring back?
3 Please put the receiver down! I'll dial again/ I'll try once again!

Example 1
A: URE plc., hallo!
B: Hallo! Gacov here from TREND Skopje.
A: I'm afraid I can't hear you very well. Caould you repeat it?

Example 2
A: URE plc. hallo!
B: This is Kamčeva of ORKA from Skopje. Please could you put me through to Mr Ure?
A: ...
B: Hallo, can you hear me? Hallo?

Пример 4
А: ЕУРЕТИК д.о.о., добар ден!
Б: Добар ден! Овде Кочовски од МАКМОДЕ Велес. Г-а Гигз, молам!
А: Момент! Ќе Ве поврзам!

Пример 5
А: ЈУР, д.о.о., добар ден!
Б: Овде Цветановска од ТРЕНД Скопје.
А: Со кого да Ве поврзам?
Б: Дајте ми го, Ве молам, г-н Јур!
А: Момент!

ЛОША ТЕЛЕФОНСКА ВРСКА

1 За жал, не Ве слушам добро! Сакате ли да повторите?
2 Врската не е добра. Воопшто не Ве разбирам. Ќе сакате ли повторно да бирате?
3 Спуштете, молам! Ќе бирам повторно!/Ќе се обидам уште еднаш!

Пример 1
А: ЈУР, д.о.о., добар ден!
Б: Добар ден! Овде Гацов од ТРЕНД Скопје.
А: За жал, не Ве слушам добро. Ќе сакате ли да повторите?

Пример 2
А: ЈУР, д.о.о., добар ден!
Б: Овде Камчева од ОРКА Скопје. Поврзете ме, молам, со г-н Јур!
А:...
Б: Ало, ме слушате ли? Ало?

A WRONG NUMBER

Ако сте добиле погрешна телефонска врска, приватна или службена, ќе чуете/прашате:

1 Who's it please?
2 Is that 318 134?
3 Sorry? Is that...?
4 No, this is 364044.
5 No, you have a wrong number.
6 Sorry! Goodbye!
7 I'm sorry for bothering you.

Example 1
A: Busby?
B: Who?
A: Busby.
B: Is this eight eight two four four four?
A: No, you have a wrong number!
B: I'm sorry! Sorry for bothering you! Goodbye!

Example 2
A: This is EURETIC. Hallo!
B: Who? Is that URE plc.?
A: No, I'm afraid not.
B: My apologies, I must've got a wrong number!

Можеби сте погрешно поврзани преку телефонската централа. Во тој случај ќе чуете/одговорите:

1 You have a wrong number.
2 Mr/Ms...is in another Department.
3 Mr/Ms...has another telephone number.
4 Yes, this is four four two zero.
5 Ask the operator!
6 Could you tell me Mr/Ms...'telephone number?
7 Try the operator!

Example 3
A: Brown?
B: Acevski here, of DAMATEX Skopje. Hallo! I'd like to talk to Mr Brown.

ПОГРЕШЕН БРОЈ

1 Кој е молам?
2 Не е ли 318134?
3 Како молам? Не е ли тоа фирмата...?
4 Не, овде е 364044.
5 Не, погрешно сте бирале.
6 О, извинете! Пријатно!
7 Извинете што Ви пречев.

Пример 1
А: Базби?
Б: Кој молам?
А: Базби.
Б: Не ли е тоа осумдесет и осум, дваесет и четири, четириесет и четири?
А: Не, погрешно сте бирале!
Б: О, жалам! Извинете што Ви пречев! Пријатно.

Пример 2
А: ЕУРЕТИК, добар ден?
Б: Како молам? Дали е тоа ЈУР д.о.о.?
А: Не, жалам.
Б: Извинете, погрешно сум бирал!

1 Погрешно Ве поврзале.
2 Г-н/г-а...е во друг оддел.
3 Г-а/г-н...има друг телефонски број.
4 Да, овде е 44 20.
5 Прашајте ја телефонистката!
6 Можете ли да ми го дадете телефонскиот број на г-н/г-а...?
7 Обратете се до централата!

Пример 3
А: Браун?
Б: Овде Ацески од ДАМАТЕКС Скопје. Добар ден! Сакам да разговарам со г-н Браун.

A: Mr Brown has a different number now.
B: Could you tell me it?
A: Of course. Five five four four.
B: Thank you very much. Goodbye!

THE PERSON REQUIRED IS ABSENT

Ако барате врска преку телефонската централа или преку секретарката на фирмата може да се случи бараното лице да отсуствува во тој момент. Во тој случај можете да замолите да Ве поврзат со друго лице да оставите порака.
Тогаш ќе чуете/кажете:

1 I'm afraid that Mr/Ms...isn't here today.
2 He/She isn't in the office at the moment.
3 I'm afraid he/she is busy at the moment.
4 Can I put you through to anyone else?
5 Mr/Ms...is in an important conference at the moment. Would you like to leave a message?
6 Just a moment, he's talking to somebody right now.
7 I'll put you through to his secretary.
8 Could you put me through to her secretary?
9 No, thank you very much! I'll ring again later.
10 Could you pass on this message to Mr Bruce...
11 Ask him to ring me, please! He knows my number. My telephone number is...

Ако бараното лице не се јавува ќе чуете:

12 I'm afraid there's no answer from Mr/Ms's office.
13 Can I put you through to anyone else?

Example 1
A: URE plc., hallo!
B: This is Marija from ORKA in Skopje. Mr Ure, please!
A: Mr Ure isn't here today. Can I put you through to anyone else?
B: Thank you very much! I'll ring again later! Goodbye!

Example 2
A: INTERFORM, hallo!
B: This is Tončev of ANAIS Skopje. Mr Robson, please!

А: Г-н Браун има сега друг телефонски број.
Б: Можете ли да ми го дадете?
А: Се разбира. Тоа е 55 44.
Б: Благодарам многу. Пријатно!

БАРАНОТО ЛИЦЕ Е ОТСУТНО

1 Г-н/г-а...денеска за жал не е тука.
2 Тој/таа во моментов не е во фирмата.
3 За жал во моментов е зафатено.
4 Со кој друг можам да Ве поврзам?
5 Г-н/г-а...во моментов има важен разговор. Ќе оставите ли порака?
6 Момент, во моментов се разговара!
7 Ќе Ве поврзам со секретарката!
8 Поврзете ме со секретарката!
9 Не, благодарам многу! Ќе се јавам пак подоцна!
10 Да, Ве молам пренесете му го на г-н Брус следново:...
11 Замолете го да ми се јави! Го знае мојот број./Мојот телефонски број е...

12 Г-н/г-а...за жал не се јавува!
13 Може ли да Ве поврзам со некој друг?

Пример 1
А: ЈУР д.о.о., добар ден!
Б: Овде Марија од ОРКА Скопје. Господин Јур, Ве молам!
А: Господин Јур денеска не е тука. Со некој друг може ли да Ве поврзам?
Б: Благодарам многу! Ќе се јавам пак подоцна! Пријатно!

Пример 2
А: ИНТЕРФОРМ, добар ден!
Б: Овде Гончев, фирма АНАИС Скопје. Г-н Робсон Ве молам!

A: Just a moment, I'll put you through! I'm afraid there's no answer from Mr Robson. Can I put you through to someone else?
B: Put me through to his secretary!
C: Spice, Mr Robson's office, hallo!
B: This is Tončev od ANAIS Skopje. I'd like to talk to Mr Robson.

C: He's in an important conference at the moment. Shall I pass a message on to him?
B: Would you telephone me, please, when he's finished with the conference. You have my telephone number.
C: Yes, of course!
B: Thank you very much. Goodbye!
C: Goodbye!

Example 3
A: C & A, hallo!
B: Good morning! This is Ulanski from ŠTIPTEX. Mr Hume, please.
A: Just a moment! Mr Hume is not answering. I'll put you through to his secretary!

Example 4
A: URE plc., good morning!
B: Good morning! This is Kamčev from ORKA. Mr Ure, please?
A: Just a moment! I'll put you through! I'm afraid there's no answer from Mr Ure! Can I put you through to someone else?
B: No, thank you!/Yes, please. Can I talk to...

PURPOSE OF THE CONVERSATION

Откако сте воспоставиле телефонска врска со деловниот партнер ја соопштувате целта на Вашиот разговор. Приоритет во насочувањето на разговорот кон саканата тема, обично, има лицето кое бира. Затоа е важно правилно да се изберат јазичните форми што се соодветни на комуникативната ситуација.
За деловни односи:

1 I'm calling about...
2 I'm calling because...

А: Момент, ќе Ве поврзам! За жал г-н Робсон не се јавува. Може ли да Ве поврзам со некој друг?
Б: Поврзете ме со неговата секретарка!
Ц: Спајз, секретаријат на господин Робсон, добар ден!
Б: Овде Тончев, фирма АНАИС Скопје. Би сакал да разговарам со господин Робсон.
Ц: Во моментов има важен разговор. Треба ли нешто да му пренесам?
Б: Телефонирајте ми Ве молам кога ќе заврши разговорот. Го имате мојот телефонски број.
Ц: Да, договорено!
Б: Благодарам многу. Пријатно!
Ц: Пријатно!

Пример 3
А: Ц & А, добар ден!
Б: Добар ден! Овде Улански од ШТИПТЕКС. Господин Хјум, Ве молам!
А: Момент! Господин Хјум не се јавува. Ќе Ве поврзам со секретарката!

Пример 4
А: ЈУР д.о.о., добар ден!
Б: Добар ден! Овде Камчев од ОРКА. Господин Јур, Ве молам!
А: Момент! Ќе Ве поврзам! Господин Јур за жал не се јавува! Може ли да Ве поврзам со некој друг?
Б: Не, благодарам!/Да, молам. Дајте ми...

ЦЕЛ НА ТЕЛЕФОНСКИОТ РАЗГОВОР

1 Се јавувам поради...
2 Се јавувам бидејќи...
3 Повод на моето јавување е...

4 I'd like to talk to you about...
5 What is it about?
6 What's new?

Строго официјални односи:

1 How can I help you?
2 Can I be of any help?
3 The reason I'm calling is...
4 Can I discuss the situation with you?
5 Can I talk to you!
6 Can I talk to you about the question of/the subject of...

Exaple 1
A: Law?
B: Hallo Ms Law. This is Danica from C & A Skopje. I'm calling about...

Example 2
A: INTERFORM, Charlton?
B: Hallo Mr Charlton! Dragan here from DESIGN ČULIĆ Skopje.
A: Oh, good morning Mr Čulić! How are things with you?
B: I'd like to talk to you about...

ENDING THE CONVERSATION

Се договоривте со деловниот партнер, сега е време да го завршите Вашиот телефонски разговор и да изразите благодарност за вниманието. Најчесто се користат следниве изрази:

1 Thank you for calling.
2 Thank you for ringing.
3 As soon as I've gone over it/gone through it, I'll call you! Goodbye!
4 I'll send you a letter in the next few days! Goodbye!

Example 1
A: Good morning Mr Ure! This is Gacov of TREND Skopje.
B: Ah, Mr Gacov! What's new?

4 Би сакал со Вас да разговарам за следново...
5 За што се работи?
6 Што има ново?

1 Со што можам да Ве услужам?
2 Со што можам да Ви помогнам?
3 Повод да Ви се јавам е следново...
4 Дозволете, со Вас да ја разгледам ситуацијата!
5 Дозволете ми да Ви се обратам Вам!
6 Дозволете ми да Ви се обратам Вам со следново прашање/следниов предлог...

Пример 1
А: Ло?
Б: Добар ден, госпоѓа Ло. Овде Даница, салон „Ц & А" Скопје. Ви се јавувам поради...

Пример 2
А: ИНТЕРФОРМ, Чалтон?
Б: Добар ден, г-н Чалтон! Овде Драган, фирма ДИЗАЈН ЧУЛИЌ Скопје.
А: Аа, добар ден, г-н Чулиќ! Што има ново кај Вас?
Б: Би сакал да разговарам со Вас за следново...

ЗАВРШУВАЊЕ НА ТЕЛЕФОНСКИОТ РАЗГОВОР

1 Благодарам за Вашето јавување!
2 Благодарам што се јавивте!
3 Штом ќе го проучам предметот ќе Ви се јавам! Пријатно!
4 Ќе Ви испратам писмо во наредните денови! Пријатно.

Пример 1
А: Добар ден, г-н Јур! Овде Ѓацов од ТРЕНД Скопје.
Б: Аа, г-н Ѓацов! Што има ново?

A: I'm calling about your last letter. I'd like to talk to you about something more because something has come up in the meantime. I'll need your new prices/...Could you send me them?
B: Of course! I'll send you them in the next few days.
A: That would be great! Godbye Mr Ure!
B: Goodbye Mr Gacov and thank you for calling!

A: Ви се јавувам поради Вашето последно писмо. Сакам да разговарам со Вас за уште нешто зашто во меѓувреме кај нас дојде до промена. Ќе ми требаат Вашите нови цени/... Можете ли да ми ги испратите?
Б: Се разбира! Ќе Ви ги испратам во наредните денови.
А: Тоа би било супер! Пријатно, г-н Јур!
Б: Пријатно, г-н Гацов и благодарам многу што се јавивте!

THANKING

Изразувањето благодарност е мошне важен комуникативен акт кој е строго конвенционален во европскиот културен простор. Правилно е по добиениот подарок или направената услуга веднаш да се изрази благодарност. Најчесто се употребуваат следниве форми:

1 Thank you!
2 Thank you very much!
3 Thanks a lot!
4 Many thanks!
5 Thanks very much!
6 I'm most grateful!
7 Thank you very much!
8 Thank you!
9 I'm extremely grateful!
10 I'd like to thank you!
11 I'd like to thank you for...!
12 Thanks for...!
13 Thank you for the wonderful evening!
14 Thank you very much for your help!

БЛАГОДАРНОСТ

1 Благодарам!
2 Благодарам многу!
3 Благодарам многу!
4 Благодарам многу!
5 Благодарам многу!
6 Срдечно Ви благодарам!
7 Благодарам многу!
8 Ви благодарам!
9 Срдечно Ви благодарам!
10 Сакам да Ви се заблагодарам!
11 Сакам да Ви се заблагодарам за...!
12 Ви благодарам за...!
13 Благодарам за убавата вечер!
14 Благодарам многу за Вашата помош!

CONGRATULATING

До деловниот партнер можете да упатите честитки по разни поводи од деловната и приватната сфера: деловен успех, јубилеј, роденден и други радосни свечености. Честитајќи му на партнерот ја споделувате радоста со него со следниве изрази:

ЧЕСТИТКИ

1 Congratulations!

1 Честитам!

2 Congratulations on your success!
3 Happy birthaday!
4 I wish you luck!
5 I wish you all the best!
6 Sincere congratulations!
7 All the best!
8 Merry Christmas!
9 I wish you and your family all the best and good holiday/a Merry Christmas!
10 Merry Christmas and a Happy New Year!
11 Happy Easter!
12 I'm delighted at your success/...Congratulations!

2 Ви честитам за успехот!
3 Ви го честитам роденденот!
4 Ви пожелувам среќа!
5 Ви пожелувам сè најубаво!
6 Срдечни честитки!
7 Сè најубаво!
8 Среќен Божик!
9 Вам и на Вашето семејство Ви пожелувам сè најубаво и среќен празник/среќен Божик!
10 Многу среќа и здравје во Новата година!
11 Среќен Велигден!
12 Ме радува Вашиот успех/...и сакам срдечно да Ви честитам!

APOLOGISING

Се изразува жалење за претходното свое однесување што не е во согласност со важечките норми и е против интересите на партнерот. За извинување се користат следниве форми:

1 Sorry!
2 Forgive me!
3 I'm sorry about/ forgive me for my behaviour yesterday.
4 I'm sorry I'm late!
5 I apologise for my behaviour a short time ago!
6 I'm sorry about this clear misunderstanding.
7 I'm soory for being so absentminded.
8 I'm very sorry!

ИЗВИНУВАЊЕ

1 Извинете!
2 Простете!
3 Извинете/простете за моето однесување од вчера!
4 Сакам да се извинам за моето доцнење.
5 Извинете/простете поради моето однесување пред малку!
6 Молам да ме извинете поради ова очигледно недоразбирање.
7 Простете поради мојата заборавност!
8 Многу ми е жал.

WRITTEN CONTACTS

Суштествена разлика меѓу говорните и писмените контакти е просторната и временската дистанца помеѓу комуникационите партнери. За писмените контакти карактеристични се следниве особености:

1 максимална планираност на текстот
2 диференцирана уппотреба на граматичките и лексичките модалитети
3 прецизност во јазичниот израз
4 подолги реченици и реченични комбинации

ПИСМЕНИ КОНТАКТИ

THE LOWLANDS
ARE THERE
TO LOOK AT
THE HIGHLANDS

Victor Hugo

НИЗИНИТЕ
ПОСТОЈАТ
ДА СЕ ВИДАТ
ВИСИНИТЕ

Виктор Иго

5 коректна и целосна формулација на реченициите
6 елиминација на разговорните и емоционалните партикули
7 прегнантна, логична и прегледна структура на текстот

9 BUSINESS COMMANDMENTS

1 **DON'T** BELITTLE YOUR PARTNER. THE MAN HUMILIATED IS NEVER YOUR FRIEND.

2 **DON'T** EXAGGERATE. A TRUTH NEEDS NO STRETCHING. THE PARTNER KNOWS YOU ARE TAKING HIM FOR A RIDE. YOU FOOL ONLY YOURSELF.

3 **DON'T** TRY TO TRICK YOUR PARTNER. DON'T PUT FALSE BAIT UNDER HIS NOSE. ALL OF THE CARDS BELONG ON TOP OF THE TABLE.

4 **DON'T** BE FLIPPANT. BUSINESS IS A SERIOUS MATTER TO THE PARTNER, IF NOT TO YOU.

5 **DON'T** DISPARAGE YOUR COMPETITORS OR THEIR PRODUCT. SHOW THE PARTNER WHAT YOU CAN DO FOR HIM. IT DOESN'T MATTER WHAT THE OTHER FELLOW CAN'T DO.

6 **DON'T** BALLYHOO. THUNDER IS ONLY A BIG NOISE; A BOLT OF LIGHTNING GETS ATTENTION.

9 БИЗНИС ЗАПОВЕДИ

1 **НЕ** ОМАЛОВАЖУВАЈТЕ ГО ВАШИОТ ПАРТНЕР. ПОНИЖЕНИОТ НИКОГАШ НЕМА ДА ВИ БИДЕ ПРИЈАТЕЛ.

2 **НЕ** ПРЕТЕРУВАЈТЕ. НА ВИСТИНАТА НЕ И ТРЕБА НИШТО. ПАРТНЕРОТ ЗНАЕ ШТО САКАТЕ. САМО ПРАВИТЕ БУДАЛА ОД СЕБЕ.

3 **НЕ** ОБИДУВАЈТЕ СЕ ДА ГО ИЗМАМИТЕ ВАШИОТ ПАРТНЕР. НЕ ФРЛАЈТЕ ЛАЖНИ МАМЦИ. ИГРАЈТЕ СО ОТВОРЕНИ КАРТИ.

4 **НЕ** БИДЕТЕ КАМЕЛЕОН. БИЗНИСОТ, АКО НЕ ЗА ВАС, ЗА ВАШИОТ ПАРТНЕР Е СЕРИОЗНА РАБОТА.

5 **НЕ** ПОТЦЕНУВАЈТЕ ГИ ВАШИТЕ КОНКУРЕНТИ ИЛИ НИВНИТЕ ПРОИЗВОДИ. ПОКАЖЕТЕ МУ НА ПАРТНЕРОТ ШТО МОЖЕТЕ ВИЕ ДА СТОРИТЕ ЗА НЕГО. НЕ Е ВАЖНО ШТО ДРУГИТЕ НЕ МОЖАТ ДА СТОРАТ.

6 **НЕ** ЛАСКАЈТЕ. ГРОМОТ ПРАВИ САМО ГОЛЕМ ТРЕСОК. МОЛЊАТА ГО ПРИВЛЕКУВА ВНИМАНИЕТО.

VISITING CARD/BUSINESS CARD

При запознавање обично се разменуваат визиткарти. Стандардната визиткарта ги содржи следниве информации:

1 титули
пред името стојат научни степени и звања, по правило се користат кратенки
2 име и презиме
3 професија / функција се сместува под името
4 институција
5 адреса, службената адреса е долу лево
7 телефонските броеви се долу десно, прво се службените броеви, под нив бројот на телефаксот и најдолу приватниот телефон

Се разбира, распореденоста, изборот на информациите и дизајнот ќе зависи пред сè од индивидуалните желби.

THERE ARE THREE BOOKS IN THE WORLD

THE KORAN
THE BIBLE AND
GERMAN FOR BUSINESSMEN

ВО СВЕТОТ ИМА ТРИ КНИГИ

КОРАНОТ
БИБЛИЈАТА И
ГЕРМАНСКИ ЗА БИЗНИСМЕНИ

ВИЗИТКАРТА

Jordan Kamčev
general manager

Orka sport

export - import
Varšavska 1
91000 Skopje
MACEDONIA

phone: 091/36 40 44;
36 20 69; 36 36 53
fax: 091/36 25 62
telx: 51 549 orka

Philologische Fakultät
Germanistik

Dr. DIMITRIJA GACOV
Universitätsprofessor
& Manager

91000 Skopje
Krste Misirkov b.b.
091 - 36 16 59
091 - 11 60 00

emmy way
my way

EMMY

N. Rusinski 3-a/2
91000 Skopje
091 - 25 62 28
091 - 36 16 59

LETTER

Писмото ги регулира односите меѓу деловните партнери. Текстот во писмото варира во зависност од актуелниот повод: рекламации, се разбира, поинаку се пишуваат од порачки, понуди, опомени или некој друг вид писма. За разлика од приватните писма формата кај официјалните писма е стандардна. Тие мора да содржат одреден минимум информации:

1 адреса на испраќачот
2 датум
3 адреса на примачот
4 предмет
5 обраќање
6 текст на писмото
   воведен дел
   цел
   завршен дел
7 поздрав
8 потпис
9 прилог

Деловните писма можат да содржат и други податоци како

10 телеграфска адреса
11 број на телефакс
12 банковна врска
13 референт

Податоците од 10 до 13 можат да стојат и со тема долу на меморандумот.
Според важечките стандарди за пишување писмо се користат листови со формат А4 (210 x 297 мм).

ПИСМО

1111111111111111111111 2222222222222222
1111111111111111111111
1111111111111111111111

3333333333333333333333
3333333333333333333333
3333333333333333333333

4444444444444444444444444444444444444444

5555555555555555555555555555

6666666666666666666666666666666666666666666666
6666666666666666666666666666666666666666666666
6666666666666666666666666666666666666666666666
6666666666666666666666666666666666666666666666
6666666666666666666666666666666666666666666666
6666666666666666666666666666666666666666666666
6666666666666666666666666666666666666666666666
66666

6666666666666666666666666666666666666666666666
6666666666666666666666666666666666666666666666
6666666666666666666666666666666666666666666666
6666666666666666666666666666666666666666666666

7777777777777777777777

888888888888888

9999999999999999
9999999999999999
9999999999999999

ADDRESS OF SENDER

Адресата на испраќачот најчесто е отпечатена на меморандумот. Во деловната кореспонденција има два вида меморандума: тесен и широк. Тесниот меморандум опфаќа 27 мм од листот, широкиот 45 мм. Во случај да не располагате со меморандум, адресата се пишува на следниов начин:

1 Name, surname/Name of firm
2 Number, street
3 Place, post-code

Или ако испраќачот е со научни титули и академски звања:

1 Title, name surname/name of firm
2 Post office box number/street number, street
3 Place, post-code

DATE

Датумот се пишува во горниот десен агол на листот на ниво на првиот ред од адресата на примачот, и тоа по следниов редослед и варијанти:

1 Place, day, month, year
2 Skopje, 15.03.1993/93
3 Skopje, 15th March 1993/93

1 January, February, March, April, May, June, July, August, September, October, November, December.

ADDRESS OF RECEIVER

Адресата на примачот се пишува на левата страна од листот. За адресата на примачот има неколку варијанти:

Пишувате официјално писмо до определено лице.

АДРЕСА НА ИСПРАЌАЧОТ

1 Име, презиме / име на фирмата
2 Улица, број
3 Карактеристичен број, место

1 Академско звање, име, презиме/име на фирмата
2 Поштенски фах број / улица, број
3 Карактеристичен број, место

ДАТУМ

1 Место, ден, месец, година
2 Скопје, 15.03.1993/93
3 Скопје, 15. март 1993/93

1 Јануари, февруари, март, април, мај, јуни, јули, август, септември, октомври, ноември, декември

АДРЕСА НА ПРИМАЧОТ

1 Title
2 Academic title, name surname
3 Street number, street/Post office box number
4 Place, post-code
5 Country

1 Обраќање/титула
2 Академско звање, име, презиме
3 Улица, број / поштенски фах број
4 Карактеристичен број, место
5 Земја

Пишувајте официјално писмо до определена фирма.

1 Name of firm
2 Street number, street/Post office box number
3 Place, post-code
4 Country

1 Име на фирмата
2 Улица, број / поштенски фах број
3 Карактеристичен број, место
4 Земја

Пишувајте писмо до лице вработено во определена фирма.

1 Name of firm
2 For the attention of Mr/Ms/Mrs/Miss surname
3 Street number, street
4 Place, post-code

1 Име на фирмата
2 Лично на г-н/г-а/г-ца презиме
3 Улица, број
4 Карактеристичен број, место

Во сите варијанти напред пред името може да се додаде предлогот

1 For/To
2 Mr/Ms/Miss/Mrs(name) surname
3 Street number, street
4 Place, post-code

1 До
2 Г-н/г-а/г-ца (име) презиме
3 Улица, број
4 Карактеристичен број, место

SUBJECT

ПРЕДМЕТ

Предмет се пишува под адресата на примачот. Тука во најкуса форма се соопштува за што станува збор во писмото. Предметот всушност претставува кратка форма на содржината на писмото. Во предметот можат да стојат следниве формулации:

1 Offer for...
2 Enquiry about prices
3 Order for...
4 Order
5 Confirmation of order

1 Понуда за...
2 Барање цени
3 Порачка на...
4 Порачка
5 Потврдување порачка

6 Delivery date of...
7 Agreeing terms of credit
8 Complaint
9 Request for...

6 Рок на испорака за...
7 Отворање акредитив
8 Рекламација
9 Молба за...

MODES OF ADDRESS

ОБРАЌАЊЕ

Има разни форми за обраќање во зависност од тоа до кого и по кој повод се обраќаме.
Ако не Ви е познато името на лицето до кое се обраќате, се употребува универзалната форма:

1 Ladies and gentlemen

1 Почитувани дами и господа

Ако сте сигурни дека лицата до кои се обраќате се жени или мажи се користат специјални форми:

2 Ladies
3 Gentlemen

2 Почитувани дами
3 Почитувани господа

Ако пишувате официјално писмо до лице чие име Ви е познато:

4 Mr...(surname)
5 Ms...(surname)

4 Почитуван господин...(презиме)
5 Почитувана госпоѓа ...(презиме)

Ако Ви е познато академското звање можете да се обратите на следниов начин:

6 Professor...(surname)
7 Professor...(surname)
8 Professor...
9 Professor

6 Почитуван господин професор...(презиме)
7 Почитувана госпоѓа професор...(презиме)
8 Почитуван господин професор...
9 Почитувана госпоѓа професор

До лица кои работат во иста област можете да се обратите.

10 Dear colleagues

10 Драги колешки и колеги

Пишувате приватно писмо до лице со кое добро се познавате.

11 Dear Ms...(surname)
12 Dear Mr...(surname)

11 Драга госпоѓа...(презиме)
12 Драг господин...(презиме)

13 Dear...(name)
14 Dear...(name)

THE BODY OF THE LETTER

По воведниот поздрав следи главниот текст на писмото што најчесто се состои од два до три дела. Воведниот дел започнува еден до два реда под воведниот поздрав, а првиот ред може да почнува од самата лева маргина или да биде вовлечен 5 до 10 позиции.

FORMULAS FOR ENDING

Текстот на писмото завршува со следниве форми:

1 Thank you
2 Thank you very much
3 With thanks in advance
4 With many thanks for your prompt answer
5 Thank you in advance for your efforts
6 Thank you for your consideration
7 We look forward to your positive response
8 We hope that you agree
9 We await your confirmation
10 We hope that you'll be able to meet our requirements
11 We look forward to further cooperation with you
12 We look forward to our continuing successful cooperation
13 To further cooperation
14 To our further successful cooperation
15 We look forward to future cooperation
16 Please confirm receit
17 Please let us know as soon as possible
18 Please let us know as soon as possible
19 We look forward to your prompt answer and to our cooperation
20 We would be very grateful if you would let us know
21 We would be delighted to be of help
22 We hope to be of service
23 We'll give you any further information with pleasure
24 We hope that this information will be of use

13 Драга...(име)
14 Драг...(име)

ТЕКСТ НА ПИСМОТО

ЗАВРШНИ ФОРМИ

1 Благодарам
2 Благодарам многу
3 Однапред благодарам многу/срдечно благодарам
4 Благодарам многу за Вашиот брз одговор
5 Однапред Ви благодарам за Вашите усилби
6 Ви благодарам за вниманието
7 Ќе нè израдува Вашиот, се надеваме, позитивен одговор
8 Се надеваме дека сте согласни со тоа
9 Го очекуваме Вашето потврдување
10 Се надеваме дека ќе одговорите на нашите желби
11 Се радуваме на натамошните добри деловни контакти
12 Се радуваме на континуирана, успешна соработка
13 За натамошна добра соработка
14 За натамошна успешна работа
15 Се радуваме на идната соработка
16 Потврдете го приемот
17 Ве молам, информирајте нè брзо
18 Ве молиме брзо да нè информирате
19 Се надеваме на Вашиот скорешен одговор и на добра соработка
20 Ќе Ви бидеме многу благодарни за Вашите информации
21 Мило ќе ни биде ако Ви бидеме од корист
22 Се надеваме дека можеме да Ви помогнеме
23 Со задоволство Ви стоиме на располагање со понатамошни информации
24 Се надеваме дека овие информации ќе Ви користат

FINAL GREETINGS

Во официјалните писма се употребуваат следниве варијатни:

1 Sincerely yours
2 Yours sincerely
3 Yours faithfully
4 Faithfully yours
5 With our sincere greetings
6 With best wishes
7 Yours truly
8 Yours

SIGNATURE

Деловните писма завршуваат со потпис на испраќачот. За своерачниот потпис под поздравот се оставаат три слободни реда. По правило потписот содржи три односно два елемента:

1 Personal signature
2 Title, surname, type written/
  Title, surname, type written
3 Position

Официјалните писма што не се потпишани своерачно ги попишува друго ополномоштено лице. За таа цел се користат следниве кратенки:

1 (Signed) Dunn
2 on behalf of
3 for
4 p.p.
5 Confirmed by

Example 1
1 (signature)
2 Prof.Dimitrija Gacov Ph.D
3 Head of Department

ПОЗДРАВИ

1 Пријателски поздрави
2 Со пријателски поздрав
3 Со пријателски поздрави
4 Со срдечен поздрав
5 Со срдечни поздрави
6 Со најдобри желби
7 Со почит
8 Многу поздрави

ПОТПИС

1 Своерачен потпис
2 Академско звање, презиме, пишувано на машина/ Академско
  звање, презиме, пишувано на машина
3 Функција

1 (потпишан) Дан
2 по налог
3 ополномоштен
4 per procura
5 за точноста тврди

Пример 1
1 (потпис)
2 Проф.д-р Димитрија Гацов
3 Шеф на катедра

LETTER OF ENQUIRY / БАРАЊЕ

Барање се пишува за да се добијат понуди и врз основа на поголем број понуди се прави потесен избор. Има два вида барања: општи и специјални. Општото барање има за цел да се добие општ преглед за стоката или услугите на понудувачот.
Барате да Ви испрати проспекти, каталози или да Ве посети претставникот.

Што треба да содржи генералното барање?
1 Адреса
2 Датум
3 Предмет
4 Обраќање
5 Како е воспоставен првиот контакт со фирмата
6 Информационен материјал: каталози, проспекти, ценовник, услови
7 Интерес за долгорочна соработка
8 Благодарност
9 Поздрав

Со специјалното барање се информирате за одредена стока или услуга. За да добиете прецизни понуди треба да составите и прецизно барање. Покрај општите елементи специјалното барање треба да содржи точен опис на бараната стока како на пример:

6 Количина, квалитет, боја, услови на плаќање, рок на испорака, ценовник за резервни делови, сервисирање и слично.

Mackay and Parrish Ltd
12 Upper Parade
Ashtead
Surrey
KT22 3 AG

Plastart Ltd
24 Regency Row
London
E5 9LR

28th October 19..

Dear Sirs,

We understand that you are manufacturers of carrier bags and would be grateful if you would send us samples of the various qualities, styles and sizes and let us have an estimate of the costs of printing 50,000 bags on both sides in one colour only from artwork supplied.

Would you please also give us an indication of the delivery time from receipt of artwork.

Yours faithfully

G.Green

LETTER OF OFFER / ПОНУДА

Понуда може да се испрати без претходно барање до потенцијалниот партнер, но може да се достави и на негово барање. Нема некои посебни прописи како треба да изгледа понудата, но треба да биде добро осмислена. Бараната понуда solicited offer треба да одговори точно на условите на партнерот, додека понудата без претходно барање unselolicited offer треба да биде прецизна и сеопфатна така што ќе го задоволи интересот на партнерот.

Што треба да содржи понудата?
1 Адреса
2 Датум
3 Број на понудата (кај поголеми фирми)
4 Обраќање
5 Вовед

Кај бараната понуда благодарност за интересот на партнерот, кај понудата без претходно барање потребна е воведна реченица што ќе го побуди интересот на партнерот.
6 Детални податоци за видот, квалитетот, количината, цената на стоката и условите
7 Рок на понудата
8 Ограничување на понудата

Понудата без ограничување целосно го обврзува понудувачот.

9 Дестинација
10 Услови на плаќање
11 Услови на испорака
12 Прилог

Decora Continental Kitchens
9 Bakers Row
Warlingham
Surrey CR3 5LA

Dear...,

Thank you for your enquiry. I have pleasure in enclosing your free Continental Kitchen brochure.

As you will see, Decora Kitchens are available in a wide range of exciting colours and designs. Though superbly made by craftsmen using the finest materials, Decora kitchens are surprisingly reasonable in price.

However we feel one of the most important aspects of Decora Kitchens is that we as manufacturers help you plan your own unique kitchen, quote you a total price and once this is agreed our highly skilled team install your kitchen quickly, cleanly and efficiently at no extra cost.

Whatever the size and shape of your present kitchen and whatever problems your think you may have, our consultant will be happy to give you advice and plan your kitchen free of charge as well as providing a quotation.

We have asked our consultant. Mr.D.Corator, to visit you when he is next in your area, which will place you under no obligation as his services are absolutely free.

Yours sincerely

Jane Grant
Managing Director

LETTER OF ORDER / ПОРАЧКА

Порачките треба да бидат јасни и за да не дојде до недоразбирање треба да се користат податоците од понудата.
Што треба да содржи порачката?

1 Точен податок на кој се повикува порачката (понуда од...)
2 Обраќање
3 Благодарност за понудата
4 Типични изрази за порачка
5. Точен опис на стоката
Име и број на продуктот, квалитет, боја, димензии.
6 Количина
7 Пакување
8 Цена
9 Рок на испорака
10 Поздрав

NEVER SAY "I CAN'T"

НИКОГАШ НЕ ВЕЛИ "НЕ МОЖАМ"

Jones and Cooper Ltd
Marlborough Road
Leicester
Leicestershire
LE5 3AT

19th March 19

J.Brooks Esq
Sales Manager
The Midland Wine Shippers Ltd
Bentley Road
Birmingham B4 5TG

Dear Mr Brooks,

Please supply the following cases of wine to our shop at 3 Burton Lane, Leicester, Carriage Paid:

Quantity	Description
100 cases	Westfield Character Vintage Port
200 cases	St Louis French White Table Wine
250 cases	St Louis French Red Table Wine
50 cases	Franco Bollo Frascati
25 cases	von Bilderling Liebfraumilch 1978

In accordance with your quotation date 14th March 19, reference Sales/DW. Prices to include delivery.
Delivery: one week from receipt of order.
Packages: charged extra but credited in full on return.
Terms: 2 1/2 % cash discount.

Yours sincerely

J.W.Maynard

CONTRACT / ДОГОВОР

Договорот треба да содржи целосен опис на договорниот предмет. Сите битни елементи треба да бидат внесени во него.

Што треба да содржи еден договор?

1 Име и адреса на партнерите
2 Зборот CONTRACT во почетокот на текстот
3 Предмет на договорот
4 Квалитет на договорниот предмет
5 Квантитет
6 Цена
7 Рабат
8 Трошоци за пакување
9 Услови на испорака
10 Рок на испорака
11 Услови на плаќање
12 Гаранција
13 Право на сопственост
14 Дестинација
15 Надлежен суд
16 Датум на склучување на договорот

IF ROCKEFELLER CAN SO CAN YOU

АКО МОЖЕ РОКФЕЛЕР МОЖЕТЕ И ВИЕ

CONTRACT

made on between

MAKEDONIJA TABAK Export-Import, Skopje hereinafter refered to as the Buyer and ...
hereinafter refered to as the Seller.

The Seller agrees to sell to the Buyer and the Buyer agrees to purchase from the Seller the acoustics hereunder described, within the period starting...and ending...

Subject of the contract

Purchase and selling of the goods hereunder described:

Quantity	Model	Unit price	Amount

Packing

Packing should be in standard factory export packing.

Delivery

Prompt delivery, starting...

Shipping terms

C & F - Skopje, by truck.

Payment

Payment will be covered by a letter of credit, payable against presentation of documents stated in the respective letter of credit.

Other clauses

The Seller delivers of the invoiced value under this Contract in finished products without payment for servicing and repairing of the goods within the Guarantee period.
It must be stated in the invoice that these products are free of charge.

Arbitration

In case of dispute, the contracting parties shall try to settle the dispute by reaching a point of agreement.
If they fail to reach the agreement, the respective dispute shall be settled by application of the Swiss Substantive Law under jurisdiction of the International Court in Geneve.

Effectiveness of the contract

This contract becomes effective upon its signing by the both contracting parties. This copyract is made in 6 (six) equal copies, 3(three) copies per each contracting party.
Skopje, January 11, 19..

THE BUYER THE SELLER

LETTER ACKNOWLEDGING ORDER
ПОТВРДУВАЊЕ ПОРАЧКА

Во следниве случаи се препорачува да се испрати потврдување на порачката:

1 Се работи за нов партнер кому треба посебно да му се заблагодари за неговата порачка.
2 Обработката на порачката трае подолго време.
3 Партнерот сака испораката да биде по истекот на подолг рок.
4 Партнерот инсистира на потврдување на порачката
5 Ако партнерот порачката не ја испратил во писмена форма, туку по телефон.
6 Кај слободните понуди порачката станува обврска дури по потврдување на порачката.

Што треба да содржи потврдувањето на порачката?

1 Адреса
2 Датум
3 Датум на порачката (во предметот)
4 Обраќање
5 Благодарност за порачката
6 Уверување во изведбата на порачката
7 Опис на договорената стока
8 Рок на испорака
9 Транспорт
10 Заинтересираност за натамошна соработка
11 Поздрав

Bannister and Hyde Ltd
(Display Equipment)
Sparkbrook Len
Birmingham B6 5JJ
8th January 19..

J.Parker Esq
Midland Packaging Co
7 Weston Place
Birmingham B4 3HB

Dear Mr Parker,

Your order number 7046/81

I would like to thank you for your recent order for 100 leaflet dispensers in brown plastic.

Your order is scheduled for dispatch during the week commencing 19th May. If your goods have not arrived within seventeen days of that date please notify us immediately so we can investigate the matter with the road transport company.

As you are in this area, you may prefer to collect your order yourselves. If so please telephone our Dispatch Department on Birmingham 00000. It would help if you could quote our reference to them.

Please check that your order is undamaged as we cannot accept claims for damaged stock after 28 days.

I do hope the leaflet dispensers will meet with your approval and that they will give you every satisfaction.

Yours truly

C.Bush
Sales Manager

LETTER REFUSAL OF ORDER
ОДБИВАЊЕ ПОРАЧКИ

Ретко се случува порачката да не се прифати, како на пример ако е порачано без претходна понуда или ако понудата е без обврска или пак поминал нејзиниот рок. Порачки по лична понуда или понуда со обврска не смее да се одбие.

Што треба да содржи одбивањето на порачката?

1 Адреса
2 Датум
3 Датум на порачка
4 Обраќање
5 Предмет на порачката со точен опис
6 Жалење што не може да се реализира порачката
7 Аргументи за одбивање
8 Укажување на други можности или нова понуда
9 Уверување во брза и сигурна изведба на новата порачка
10 Поздрав

A ROLLING STONE GATHERS NO MOSS

КАМЕНОТ ШТО СЕ ТРКАЛА НЕ ФАЌА МОВ

BAXTER & TIBBLE LTD
72 Regent's Valley
Greenwich
London SE 10 6 RS

A.Howard Furnishing Ltd
21 Tulsa Avenue
Folkestone
Kent F03 1 EN

24th May 19..

Dear Sirs,

We thank you for your order No.123/93 of 20 May but are sorry to inform you that it is not possible for us to accept it.

Although our factories are working overtime, the demand of late has been so great that we cannot promise delivery in the near future.

As soon as conditions improve, we shall be pleased to let you know.

Yours faithfully,

for BAXTER & TIBBLE LTD

LETTER CANCELLATION OF ORDER
ОТКАЖУВАЊЕ ПОРАЧКИ

Порачките можат да се откажат во последна минута. Претпоставка за тоа е, се разбира, партнерот да се извести пред да пристигне порачката или во исто време со неа. За откази се користат брзите телекомуникациони можности: телеграма, телекс или телефакс. Порачката може да се откаже и по телефон, но во тој случај телефонскиот отказ треба да се потврди и во писмена форма.

Што треба да содржи откажувањето на порачката?

1 Адреса
2 Датум
3 Датум/број на порачката
4 Обраќање
5 Повикување на телеграфскиот или телефонскиот отказ
6 Жалење за откажаната порачка
7 Благодарност за прифаќање на отказот
8 Молба за писмено потврдување
9 Поздрав

MONEY	*ПАРИТЕ*
MAKES	*ВЛАДЕАТ*
THE WORLD	*СО*
GO ROUND	*СВЕТОТ*

BAXTER & TIBBLE LTD
72 Regent's Valley
Greenwich
London SE 10 6 RS

A.Howard Furnishing Ltd
21 Tulsa Avenue
Folkestone
Kent F03 1 EH

20th May 19..

Dear Sirs,

Order No. ...

We should like to draw your attention to our letter of 15 May informing you that our Order No. ...is being placed on condition that an import licence is granted.

As we have now been informed by our authorities that no further licences can be issued, we are sorry to ask you to cancel our order. We regret the inconvenience we may have caused you.

Yours faithfully,
for BAXTER & TIBBLE LTD

B.Moy
Accountant

LETTER OF COMPLAINT
РЕКЛАМАЦИЈА

Рекламации се потребни ако еден од деловните партнери не се согласува со услугата или со испораката на другиот. Рекламацијата може да се соопшти усно или во писмена форма. Сепак се препорачува писмената форма што ќе се користи како документ во евентуалниот судски спор.

Што треба да содржи една рекламација?

1 Адреса
2 Датум
3 Датум на порачка
  Датум/број на испорака
  Точен опис на стоката или услугата
4 Обраќање
5 Точен опис на недостатокот: количина, вид, квалитет
6 Ваши желби или предлози на лиферантот
  Промена: откажување на договорот/
  Намалување: барање рабат/
  Замена: рекламирана со квалитетна стока/
  Оштета: само кога гарантира лиферантот
7 Молба за извршување
8 Поздрав

M.Bannister and Co.Ltd.,
Bannister Works,
Garrick Lane,
East Finchley,
London, N2 1HC

16th June 19..

J.Rossiter Esq
Lamptons Ltd
Lamptons Industrial Estate
Chiswick
London W4 1BL

Dear Sirs,

Our order No.P439

We understand from our foreman who inspected the batch of blankets which we received from you last week that they were of a much poorer quality than your usual supply.

We are returning one of these blankets together with one from a previous order so that you may compare. The latest batch is a shade darker in colour as well as being inferior in quality.

Would you please let us have your report as soon as possible.

Yours faithfully,
for M.Bannister and Co.Ltd.

D.Ingram

LETTER REPLYING TO COMPLAINT
ОДГОВОР НА РЕКЛАМАЦИЈА

На рекламација може да се одговори на три начини:
1 Рекламацијата се прифаќа како оправдана и се исполнува барањето на партнерот: промена, намалување, замена или оштета.
2 Рекламацијата се прифаќа како делумно оправдана. Партнерот предлага соодветно решение.
3 Рекламацијата се смета за неоправдана. Таа се одбива или пак се прифаќа од други причини како лични или повисоки општествени интереси.
Пред да го испратите одговорот ставете се во негова ситуација. Како ќе реагира партнерот?

Што треба да содржи одговорот на рекламацијата?
1 Адреса
2 Датум
3 Податок за рекламираната пратка
Датум на рекламацијата
4 Обраќање
5 Прво се наведуваат точките во кои се согласувате со партнерот
6 Повторување за кој недостаток се работи по мислење на партнерот
7 Ваш објективен став кон рекламацијата
8 Прифаќање желбите на партнерот/
Барање друго решение
9 Извинување (евентуално)
10 Поздрав

10 точки за кои треба да водите сметка во одговорот на рек ламацијата:

1 Објективно мислење: Покажете му на партнерот дека сериозно ја сваќате неговата рекламација. Повторете ја содржината на рекламацијата со Ваши зборови. Не навлегувајте во нереални забелешки.
2 Манифестирајте разбирање за ситуацијата на партнерот.
3 Нагласете дека се работи за единствен случај. Потсетете на добрите деловни контакти.

Suntan Sunglasses Ltd
7 Lower Road
Crawley
West Sussex
RH11 7SX

Saville's Chemists Ltd
1 Park Road
Cambridge
CB4 3AD

6th May 19..

Dear Sirs,

Your order B.45/82

Thank you for your letter of 4 th May about the sunglasses you have ordered. I am very sorry to say there have been a number of problems with the manufacturer of these sunglasses and at the moment we are unable to supply your order. Of course we are very anxious to have the sunglasses on the market for the summer season and are doing everything we can to obtain supplies of them as quickly as possible.

Nevertheless we will fully understand it if you feel compelled to cancel your order. May we suggest you wait until the end of May and we will let you know the postition then. In the meantime we will continue to put pressure on the manufacturers.

Yours faithfully,

Sales Director

4 Ако партнерот во рекламацијата има повеќе точки, тогаш се препорачува да одите точка по точка. На почетокот од Вашето писмо ставете ги прво точките во кои се согласувате со партнерот.
5 Пружете му можност на партнерот да го измени своето мислење.
6 Не давајте "совети".
7 Говорете со јазикот на партнерот. Може да се аргументира со стручно знаење.
8 Обидете се воопштено да го објасните погрешното однесување на партнерот на пример несоодветниот третман на стоката. Забелешки можат да се изнесат и индиректно.
9 Уште при пишувањето мислите на реакцијата на партнерот: Како ќе го прими ова писмо? Што ќе стори? Запрашајте се: "Како јас би реагирал на ова писмо?"
10 Размислете што Ви е поважно во тој случај: да имате право или да го задржите партнерот?

TIME IS MONEY

ВРЕМЕТО Е ПАРИ

Lamptons Ltd
Lamptons Industrial Estate
Chiswick
London
W4 1 BL

M.Bannister and Co.Ltd.,
Bannister Works,
Garrick Lane,
East Finchley,
London,
N2 1 HC

18 th June 19..

Dear Sirs,

Your order No. P 439

We are very sorry to learn from your letter of 16 th June that you are not satisfied with the batch of blankets we sent you on 10th June. We are very concerned but nevertheless pleased that you have raised this matter with us.

As you know, we have been stocking these particular blankets for some years now. They are very longlasting and represent good value for money and it is very unfortunate that the last batch did not come up to the usual high quality and that the dye used appears to be of a different shade.

We have taken the matter up with the manufacturers and are sure that in future they will supply only blankets of top quality.

Meanwhile please accept our apologies for the inconvenience you have been caused.

Yours faithfully,

J.Rossiter
Manager

LETTER OF REMINDER / ОПОМЕНА

Најпрвин културно се потсетува партнерот на обврската: тоа може едноставно да биде копија на фактурата. Ако партнерот не реагира тогаш следи опомена. После неколку опомени, ако партнерот не ја изврши обврската, предметот се предава на адвокат. Нема некои посебни правила за содржината на опомената. Стилот ќе зависи од односите на деловните партнери.

Што треба да содржи првото потсетување?

1 Опис на испорачаната стока или на услугата
2 Обраќање
3 Благодарност за порачката
4 Културно потсетување на обврската
5 Поздрав

Што треба да содржи една опомена?
1 Опис на испорачаната стока или на услуга
2 Обраќање
3 Благодарност за порачката
4 Датум на меморандумот, датум на фактурата
5 Љубезно, но јасно барање за плаќање
6 Рок до кој треба да пристигнат парите
7 Поздрав

BAXTER & TIBBLE LTD
72 Regent's Valley
Greenwich
London SE10 6RS

01-692 0000
24th May 19..

A.Howard Furnishing Ltd
21 Tulsa Avenue
Folkestone
Kent F03 1EH

Dear Sirs,

We are extremely concerned that you have not replied to our letters of the 14th and 24 th April regarding our outstanding account for 105.41 which was due on 31st March. It is only because we value your goodwill that we have not referred the matter to our debt collectors. If, however, you do not settle the account within seven days, we shall'reluctantly have to do so.

Yours faithfully,
for BAXTER & TIBBLE LTD

B.Moy
Accountant

TELEGRAMS

Телеграмата претставува миниписмо. Се елиминираат оние делови од реченицата кои немаат максимална содржинска вредност и нивната елиминација не пречи на еднозначното толкување на текстот. Текстот се пишува на специјални формулари. Во горниот дел од формуларот се пишува адресата на примачот, потоа следи текстот и долу се пишува адресата на испраќачот. Кога праќате телеграма треба да ги имате предвид следниве особености:

1 Телеграмата е минитекст
2 Формуларот се пополнува само со големи букви
3 Не се пишуваат интерпункциски знаци
4 Елиминација на лични и присвојни заменки, определен и неопределен член, помошни глаголи, прилози, предлози, сврзници и партикули
5 Телеграмата задолжително се потпишува

Example 1

1 ARRIVAL TUESAY 14.20
TINA
2 ARRIVE AIRPORT 20.40
TANJA
3 SEND NEW CATALOGUES
TREND

ТЕЛЕГРАМА

IF YOU HAVE FRIENDS
YOU WILL HAVE MONEY

АКО ИМАТЕ ПРИЈАТЕЛИ
ЌЕ ИМАТЕ И ПАРИ

Пример 1

1 ПРИСТИГНУВАЊЕ ВТОРНИК 14.20
ТИНА
2 ПРИСТИГАМ АЕРОДРОМ 20.40
ТАЊА
3 МОЛИМЕ НОВИ ПРОСПЕКТИ
ТРЕНД

TELEX

Телексот како модерно комуникационо средство, всушност, претставува еден вид комбинација од писмо и телефонски разговор. Примачот со телексот има в раце писмен документ и веднаш може да му одговори на испраќачот. Е брз и флексибилен: пораката може да се отчука претходно и потоа да се пушти или веднаш да се пренесе информацијата. Телексот ја има, речиси, истата структура како и писмото. Во меѓународната телекс-комуникација се користат стандардни кратенки.

ТЕЛЕКС

Table of international abbriviation

1 ABS	Participant absent
2 BK	End
3 CFM	Please confirm
4 COL	I'm repeating/Repeat parts of message necessary for comparison
5 CRV	How do you receive
6 DER	Interruptions
7 DER MOM	There are interruptions, do not switch off, I'll check the connection
8 DF	You're in contact with the user wanted
9 DIF	Another, different
10 EEE	Wrong code
11 FIN	End
12 FIN?	End of message?
13 GA	You can begin transmitting
14 INF	At the moment there's no connection with the user. Please call Information
15 MNS	Minutes
16 MOM	Please wait
17 MOM	Please wait, I have a problem with the paper
18 MUT	Creased
19 NA	No connection with this user permitted
20 NC	At the moment there's no free line
21 NCH	The telex number of the user has changed
22 NP	The required person is not or is no longer a user
23 NR	Give me your number/my number is...
24 OCC	The user wanted or all lines are engaged
25 OK	O.K./Agreed
26 P or O	Please end transmission
27 PPR	Paper
28 QGA	May I transmit
29 QOK	OK/Agreed
30 R	Received
31 RAP	I'll redial you
32 RPT	Please repeat/I'm repeating
33 RPT AA	RPT is after...
34 RPT AB	RPT is before...
35 RPT ALL	Repetition of the entire message
36 RPT WA	Repetition of the word following...

Табела на меѓународни кратенки

1 Учесникот отсуствува
2 Прекинувам
3 Потврдете молам
4 Повторувам/повторете делови од пораката потребни за споредба
5 Како примате
6 Има пречки
7 Има пречки, не исклучувајте, ќе ја провериме врската
8 Вие сте во контакт со бараниот учесник
9 Друг, различен
10 Погрешен знак
11 Крај
12 Дали заврши соопштението
13 Можете да почнете со преносот
14 Моментно нема врска со учесникот, јавете се на информации
15 Минути
16 Чекајте молам
17 Чекајте молам, имам проблем со хартијата
18 Згужвано
19 Не е дозволена врска со овој учесник
20 Во моментот нема слободна линија
21 Бројот на телексот на учесникот е променет
22 Бараниот не е или повеќе не е учесник
23 Дајте го Вашиот број/мојот број е...
24 Бараниот учесник или сите линии се зафатени
25 ОК/согласен
26 Прекинете го преносот молам
27 Хартија
28 Може ли да предавам
29 ОК/Согласен
30 Примено
31 Повторно ќе Ве бирам
32 Повторете молам/повторувам
33 РПТ сè по...
34 РПТ сè пред...
35 Повторување на целото соопштение
36 Повторување на збор по...

37 RPT WB	Repetition of the word before/preceeding
38 SVP	Please
39 TAX	How much is the tax/The tax is...
40 TEST	Send text please
41 THRU	You're connected with an International Telex Center
42 TRP	Telex
43 W	Word/words
44 WRU	Who are you
45 WTH	I'm waiting
46 YNR	Which telex number do you have
47 + ?	I've finished transmission, You may now transmit
48 + +	End of information exchange

Покрај интернационалните во употреба се и други телекс кратенки на англиски јазик

Table of English abbreviations

1 G.B.	Great Britain
2 U.K.	United Kingdom
3 MON	Monday
4 TUE	Tuesday
5 WED	Wednesday
6 THU	Thursday
7 FRI	Friday
8 SAT	Saturday
9 SUN	Sunday

37 Повторување на збор пред...
38 Молам
39 Колкава е таксата/таксата изнесува...
40 Пратете тест молам
41 Поврзани сте со меѓународен телекс центар
42 Телекс
43 Збор/зборови
44 Кој сте Вие
45 Чекам
46 Кој број на телексот имате
47 Завршив со преносот, Сега можете Вие да емитувате
48 Крај на информационата размена

Табела на англиски кратенки

1 Велика Британија
2 Обединето кралство (Англија, Велс, Шкотска и Северна Ирска)
3 Понеделник
4 Вторник
5 Среда
6 Четврток
7 Петок
8 Сабота
9 Недела

PRONUNCIATION / ИЗГОВОР

Овде ќе ги претставиме само оние гласови што се карактеристични за англискиот јазик. Притоа се користи компромисна транскрипција со чија помош можат да се артикулираат англиските гласови правилно.

Vowels Вокали

(a:) долг отворен вокал.....како во: arm, car, dark
(ae) отворен вокал, устата за (а) ..како во: bad, hat, lamb
се изговара (е)
(a) краток вокал, се изговара.....како во: cut, cup, but,
како македонското (а)
(i:) долг вокал.....како во: free, she, key
(i) краток вокал, устата за (е) .....како во: it, sit, his, is
се изговара (и)
(o:) долг вокал, поотворен.....како во: door, broad, born
од македонското (о)
(u:) долг вокал.....како во: you, do, too
(u) краток вокал.....како во: put, book, good
(e:) долг вокал.....како во: learn
(e) краток вокал.....како во: man, butter, the
во ненагласени слогови

Diphtongs Дифтонзи

(ai) .....како во: time, side, buy
(au) .....како во: cow, now, house
(oi) .....како во: boy, toy, employ
(ei) .....како во: say, they, eight
(ou) .....како во: home, stone, go
(iə) .....како во: here, near, beer
(eə) .....како во: hair, chair, there
(uə) .....како во: cure, sure, pure

Consonats Консонанти

(θ) врвот од јазикот меѓу.....како во: three, think,
забите и се изговара (с)
(w) устата за (у) се изговара.....како во: week, we, where
следниот вокал

(ð) јазикот меѓу забите.....како во: the, this, with
се изговара(з)
(š) како македонското (ш).....како во: she, show, shoe
(z) како (з) .....како во :these,
(ž).. како македонското (ж).....како во: pleasure, measure
(č). како (ч) .....како во: cheek, chair
(dž). како (џ) .....како во: June, garage
(ng). (н) се изговара назално како
еден глас .....како во: sing, drink, young

CONTENS
СОДРЖИНА

Oral contacts 4
Усни контакти 5

Greetings 4
Поздрави 5

Meeting 6
Запознавање 7

Personal converstaton 8
Личен разговор 9

Beginning the conversation 8
Разговорот го почнувате Вие 9

Continuing the conversation 10
Продолжување на разговорот 11

In the hotel 12
Во хотел 13

With the guest in the hotel 16
По гостинот во хотел 17

Introductions 18
Обраќање 19

Contacts 20
Контакти 21

Ways of making contacts 22
Контактни форми 23

Confirmation/Cancellation of an agreed meeting 28
Потврдување/откажување на договорената средба 29

Attending a planned meeting 30
Присуство на договорената средба 31

Attending an unofficial meeting 32
Присуство на недоговорена средба 33

Telephone talks 34
Телефонски разговори 35

Making telephone connections 36
Воспоставување телефонска врска 37

Bad telephone connection 40
Лоша телефонска врска 41

A wrong number 42
Погрешен број 43

The person required is absent 44
Бараното лице е отсутно 45

Purpose of the conversation 46
Цел на телефонскиот разговор 47

Ending the conversation 48
Завршување на телефонскиот разговор 49

Thanking 50
Благодарност 51

Congratulating 50
Честитки 51

Apologising 52
Извинување 53

Written contacts 52
Писмени контакти 53

9 business commandments 54
9 бизнис заповеди 55

Visiting card/Business card 56
Визиткарта 57

Letter 58
Писмо 59

Address of sender 60
Адреса на испраќачот 61

Date 60
Датум 61

Address of receiver 60
Адреса на примачот 61

Subject 62
Предмет 63

Modes of address 64
Обраќање 65

The body of the letter 66
Текст на писмото 67

Formulas for ending 66
Завршни форми 67

Final greetings 68
Поздрави 69

Signature 68
Потпис 69

Letter of enquiry 70
Барање 70

Letter of offer 72
Понуда 72

Letter of order 74
Порачка 74

Contract 76
Договор 76

Letter acknowledging order 78
Потврдување порачка 78

Letter refusal of order 80
Одбивање порачки 80

Letter cancellation of order 82
Откажување порачки 82

Letter of complaint 84
Рекламација 84

Letter replying to complaint 86
Одговор на рекламација 86

Letter of reminder 90
Опомена 90

Telegrams 92
Телеграма 93

Telex 92
Телекс 93

Pronunciation 98
Изговор 98

Книгоиздателство
Матица македонска
Скопје

*

Dr. Dimitrija Gacov
091/ 36 16 59

**АНГЛИСКИ
ЗА БИЗНИСМЕНИ**

**ENGLISH
FOR BUSINESSMEN**

*

Печат ЗОП „Нова книга“,
Скопје

Тираж: 50.000 примероци