# Jak psát obchodní dopisy

## Zásady stylizace obchodního dopisu

**V dopise píšeme vždy o jedné věci**. Tón dopisu je přirozený a zdvořilý. Neměli bychom nic podstatného opomenout. **Píšeme za firmu,** proto užíváme sloveso i zájmeno v 1. osobě množného čísla **(my)**, **ve vztahu k adresátovi** slovesa a zájmena ve 2. osobě množného čísla **(Vy)**. Volíme slova přesného a jednoznačného významu. **Tvoříme raději kratší, srozumitelné věty než těžkopádná souvětí**, dbáme na gramatickou a interpunkční správnost. Cizí slova užíváme jen tehdy, když známe bezpečně jejich význam a pravopis.

## Psychologie obchodního dopisu

V každém dopise však působíme na příjemce také psychologicky. **V řadě dopisů vystačíme s objektivitou a přirozeností.** V složitějších situacích, kdy např. musíme příjemce přesvědčovat, vysvětlovat mu vlastní potíže nebo omlouvat nedopatření, je psychologické působení významnější. **Psychologie obchodního dopisu tedy rozumíme snahu pisatele ovlivnit příjemce obsahem i způsobem písemného vyjádření a dosáhnout potřebného účinku.**

**Každý dopis dostává do rukou člověk** – pracovník firmy, který dopis čte a o věci rozhoduje. **Psychologicky působivý dopis má vyvolat zájem, přesvědčit adresáta o výhodnosti návrhů a přimět ho k brzkému rozhodnutí.**

## Náležitosti obchodního dopisu

Obchodní dopis můžeme rozdělit **na tři základní části**:

**1. předtištěné úvodní náležitosti** - záhlaví (název firmy, její sídlo, příp. značka), specifikace předmětu dopisu – vyjádření věci – uvádí druhou část, kterou tvoří,

**2. text dopisu** (oslovení, důvod, proč píšeme, návrh, co potřebujeme a pozdrav),

**3.  náležitosti dopis ukončující** (razítko, vlastnoruční podpis, jméno a funkci pisatele, vyznačení příloh) a předtištěné doplňující informace.

Úvodní věta bývá součástí prvního odstavce, naopak závěrečnou zdvořilostní formulaci umísťujeme samostatně. Dopis může mít dva i více odstavců, není však vhodné u kratších textů z každé věty či souvětí udělat samostatný odstavec, nebo naopak všechno napsat do jediného útvaru. Stavba dopisu má být promyšlená, logická a přehledná.

## Adresa odesílatele

**Umístění:** Na obálkách se adresa odesílatele píše do levé horní čtvrtiny. Na obálkách s předtiskem je pro ni vymezen prostor, který nesmí být překročen. Na dopisních papírech má adresa odesílatele své místo v záhlaví; v pravém rohu nahoře je prostor pro prezentační razítko.

**Úprava:** Formální uspořádání adresy odesílatele není normou stanoveno; jediným požadavkem je, aby název instituce byl přesný a aby adresa byla úplná.

## Adresa adresáta

**Umístění:** Na obálkách a dopisních papírech s předtiskem se adresa vepisuje do adresového pásma vyznačeného orientačními růžky. Na obálky bez předtisku se adresa píše do pravé dolní čtvrtiny rovnoběžně s delší hranou obálky. (Na velkých obálkách C 4 může být umístěna také rovnoběžně s kratší hranou obálky.) Na hlavičkových dopisních papírech nebo na čistých listech se adresa píše od levé svislice.

**Písmo:** Musí být stojaté, velikost minimálně 10 bodů, maximálně 16 bodů. V adresách se nic nezvýrazňuje podtržením, tučným tiskem ani proložením. Název instituce lze napsat velkými písmeny. Název adresní pošty se doporučuje psát velkými písmeny.   
**Řádkování:** Používá se vždy jednoduché řádkování. Řádkuje se rovnoměrně, nikde se nevynechává prázdný řádek (ani v adresách do ciziny). Všechny řádky začínají od jednotné levé svislice.

**Rozsah:** Adresa nesmí obsahovat víc než 6 řádků. Na jednom řádku nemá být více než   
30 znaků. Tento rozsah je stejný v dopisech i na obálkách všech rozměrů.

**Poštovní směrovací číslo:** PSČ se nikdy nepředsazuje. V tuzemském písemném styku se umísťuje na poslední řádek adresy současně s názvem adresní pošty. Mezi PSČ s názvem adresní pošty se vynechávají nejméně dvě mezery.

**Obálky a dopisnice s předtiskem pro ruční vyplňování:** PSČ se ručně vpisuje do předtištěných okének pod adresou. Pokud se takové obálky nebo dopisnice vyplňují strojem, píše se PSČ na stejný řádek jako název dodávající pošty od levé svislice.

**Pravopis:**  Adresa začíná vždy velkým písmenem. Na konci řádků není žádná interpunkce kromě teček za zkratkami. Pokud jsou na jednom řádku dva údaje, oddělují se čárkou.

**Adresy do ciziny:** Respektují se některé zvláštnosti, např. v adresách do Francie a Velké Británie se uvádí napřed číslo domu a pak název ulice. Název dodávající pošty se píše vždy velkými písmeny. PSČ cizího státu se nikdy nevyplňuje do předtištěných okének. V posledním řádku se píše velkými písmeny název státu v jazyku země určení nebo francouzsky. Je-li adresa psána jiným písmem než latinským (např. azbukou), píše se název státu jednak azbukou, jednak latinkou.

## Odvolací údaje

Odvolací údaje potřebné **pro správné zaevidování dopisu** jak odesílatelem, tak adresátem. **Obvykle píšeme**:

**naše značka** (číslo jednací),

**Vaše značka** (jde-li o odpověď na obdržený dopis),

**věc** (co nejstručnější a výstižný název),

**datum** (uvádíme v evropském tvaru, tj. číslicemi nebo slovně v pořadí - den. měsíc. rok.).

Normy *ČSN 016910 a ČSN 88 6101* proto nabízejí více variant úpravy dopisů:

**Vzor A1**: Sloupcové odvolací údaje jsou umístěny od levé svislice, adresové pole je vpravo.

**Vzor A2**: Adresové pole je vlevo, sloupcové odvolací údaje jsou seřazeny od nové svislice vpravo.

**Vzor A3**: Adresové pole je vpravo, řádkové odvolací údaje mají své místo pod adresou.

**Vzor B**: Adresové pole ani odvolací údaje nejsou předtištěny. Do prvního řádku pod záhlaví se píše pouze spisová značka nebo jednací číslo, někdy též jméno pracovníka, který dopis vyřizuje, a jeho telefonní linka. Adresa adresáta a všechny další údaje se píšou od levé svislice.

## Datum

V odvolacích údajích se den a měsíc vyjadřuje dvoumístně **arabskými číslicemi, sestupně**. Mezi jednotlivé údaje se klade spojovník. **Připouští se psát datum vzestupně**, den a měsíc dvoumístně, **údaje** **oddělovat tečkami bez mezer**. Letopočty po roce 2000 se doporučuje psát čtyřmístně, např. 2018-07-04, 04.07.2018.

Vyjadřuje-li se v souvislém textu měsíc číslicí, píše se datum vzestupně, den a měsíc jednomístně, např. Vaši reklamaci jsme obdrželi 4. 7. 2018.  
Je-li měsíc vypsán slovem, píše se datum vždy vzestupně, např. Praha 4. července 2018.

## Věc

**Předtisk slova Věc byl zrušen**. Heslovitý obsah dopisu se uvádí po vynechání dvou prázdných řádků pod posledním odvolacím údajem.   
**Věc se zvýrazňuje tučným tiskem nebo podtržením**. **Začíná velkým písmenem, nekončí tečkou**, např.:  
**Žádost o místo**Objednávka ……………..

## Oslovení

Pod „**věcí“ se po vynechání dvou prázdných řádků** píše od levé svislice oslovení.   
**Oslovuje se 5. pádem za oslovením je čárka**, **mezi oslovením a prvním řádkem textu   
se vynechává jeden prázdný řádek**. Oslovení a pozdrav patří do každého dopisu.

**Úřad, podnik, firma se oslovuje např. takto**: Vážení, Vážení zákazníci, Vážení klienti,   
Vážená paní, Vážený pane, Vážení obchodní přátelé, Vážení partneři, Vážení obchodní   
partneři, ...

**Muži se oslovují 5. pádem např. takto**:Vážený pane ministře, poslanče, předsedo, ...

Vážený pane Nováku, Vácho, Doležale, ... Krbče, ..., Milý pane Kubů, ...

**Ženy se oslovují přechýleným tvarem jejich titulu**: Vážená paní ministryně, poslankyně, předsedkyně, inženýrko, ředitelko, ...

## Text dopisu

Používá se jednoduché řádkování, mezi odstavci se vynechává jeden prázdný řádek.   
Jestliže se důležitý údaj zvýrazní umístěním na samostatný řádek, je nad ním a pod ním   
rovněž prázdný řádek. Šířka levého a pravého okraje je vždy stejná. Na předtištěných   
dopisních papírech se řídí předtiskem (20 mm), na hlavičkových dopisních papírech   
a čistých listech je 25 mm.

Levý okraj textu má zpravidla blokovou úpravu. Nové odstavce lze též odrážet asi o pět úhozů od levé svislice (zejména v osobních dopisech). Pravý kraj textu je nezarovnaný   
nebo může mít blokovou úpravu.

## Pozdrav - zakončení textu

**Mezi posledním řádkem textu a pozdravem se vynechává jeden prázdný řádek**. Pozdrav se považuje za další odstavec. Píše se v souladu s předchozími odstavci buď od levé svislice, nebo od zarážky. Tvoří obvykle zdvořilostní obrat jako "S pozdravem",   
"Se srdečným pozdravem", "S úctou".

Podpis  
Pod vlastnoruční podpis se píše titul, jméno, příjmení  a funkce pracovníka. Pokud se použije podlouhlé razítko, má své místo nad vlastnoručním podpisem. Při použití blokové úpravy levého kraje textu se podpis umísťuje obvykle rovněž od levé svislice (ale může být umístěn též vpravo). Jestliže se nové odstavce odrážejí, náleží podpis vpravo.

**Podepisují dvě organizace, vpravo je podpis té, která dopis vyhotovila**.  V blokové úpravě se první podpis umístí od levé svislice:

|  |
| --- |
| (Podpis)                                 (Podpis)  Ing. Alois Nový    Ing. Hana Čermáková        ředitel a.s.                   ekonomická ředitelka |

**Na rozmnožených písemnostech** se podpis odpovědného pracovníka napíše strojem nebo vytiskne s poznámkou v. r. *Mezi příjmení a poznámku v. r. nepatří žádné interpunkční   
znaménko (tedy ani čárka).*

|  |
| --- |
| Ing. Alena Nováková v. r. |

## Přílohy

Po  vynechání  2  až  4 prázdných řádků se od levé svislice uvádějí přílohy. Lze napsat pouze jejich počet a řádek zvýraznit, nebo uvést každou zvlášť a zvýraznit je, nebo přílohy vyjmenovat pod zvýrazněným nadpisem **Přílohy** (výčet příloh pod nadpisem se již   
nezvýrazňuje). Za nadpisem Přílohy není dvojtečka.

|  |
| --- |
| 1. *2 přílohy* 2. *Příloha* **Ceník  Prospekt** 3. ***Přílohy*** *Objednávka Změna objednávky Potvrzení objednávky Dodací list Faktura* |

## Rozdělovník

**Upozornění, že kopie dopisu byla zaslána někomu jinému na vědomí**, se poznamená dole od levé svislice. **Nadpisy, Na vědomí, Rozdělovník nebo Kopie se zvýrazňují   
stejným způsobem jako "věc"** a přílohy, nepíše se za nimi žádné členící znaménko.   
**Mezi přílohami a nadpisem se vynechají dva řádky**. Výčet adresátů se píše pod nadpis.

Při nedostatku místa lze rozdělovník umístit v pravé dolní čtvrtině.

|  |
| --- |
| **Na vědomí (Rozdělovník nebo Kopie)**  Obec Staré Smrkovice č. p. 10, 508 01 Staré Smrkovice  Obec Libchavy č. p. 93, 561 16 Libchavy  Obec Sloupnice, Horní Sloupnice 196, 565 53 Sloupnice  Obec Brumovice č. p. 26, 691 11 Brumovice |

## Doplňující údaje

V doplňujících údajích se uvádějí informace vztahující se k celé instituci: bankovní spojení, IČ, DIČ, údaj o sídle instituce, o registraci podnikatelského subjektu v obchodním rejstříku nebo jiné evidenci, číslo telefonní ústředny, číslo ústředního faxu, e-mailová adresa, webová adresa, atd…. Při použití textových editorů tiskneme doplňující údaje do zápatí stránky drobným písmem. *V praxi se setkáte s údaji o registraci podnikatelského subjektu i v záhlaví stránky.*

**Úkol**  - TEST Dopis dle ČSN *016910*

**Zdroje:**

PhDr. Emilie Fleischmannová. PhDr.Olga Kuldová, Ing. Rajmund Šedý. *Obchodní korespondence pro střední školy*. Praha: FORTUNA, 2008, ISBN 978-80-7168-919-5.

AUTOR NEUVEDEN. *Dopisy* [online]. [cit. 20.6.2018]. Dostupný na WWW: http://vyuka.odbskmb.cz/OBK/dopisy.htm#varianty42

"AUTOR NEUVEDEN". *ČSN 01 6910 (2014) – Úprava dokumentů zpracovaných textovými procesory* [online]. [cit. 23.7.2018]. Dostupný na WWW: http://www.ujc.cas.cz/expertni-cinnost/csn016910/