

POSLOVNI ENGLESKI



Sadržaj

Korespondencija

1. Kako napisati poslovni e-mail na engleskom i na srpskom
2. Kako napisati poslovno pismo na engleskom – Business Letter
3. Poslovno pismo, porudžbina, upit (i još ponešto) na engleskom jeziku
 - enquiry – upit (za slanje ponude)
 - offer – ponuda
 - order – porudžbina
 - order confirmation – potvrda porudžbine
4. Kako napisati poslovni upit na engleskom jeziku, zahtev za ponudu
 - detaljno uputstvo
5. Šta je memorandum a šta memo
6. Kako napraviti novogodišnju čestitku za poslovne partnere
7. Sve u vezi novca, plaćanja, finansija na engleskom – Money makes the world go around



Kako napisati poslovni e-mail na engleskom i na srpskom



Komunikacija se u današnje vreme veoma promenila. Ko još piše pisma i šalje ih na poštu? Čak i mala deca imaju svoju mail adresu, ako ni zbog čega drugog, bar da bi otvorila nalog na facebook-u.

Našli smo se u situaciju da pišemo mail, ne svojim ortacima, nego na poslu. Tu se postavlja pitanje, da li smo naučili kako se piše e-mail? Mnogo mailova dobijam a i dobijala sam ih poslednjih godina. I onako profesorski, da vam kažem da nisam zadovoljna. Uglavnom nisu baš za pohvalu, razlozi su razni. Mnogi takvi mailovi se pišu u velikim firmama, čak i u nekim državnim institucijama. Izgleda da se niko kod nas ne bavi baš mnogo tom tematikom. Doduše postoji [lepo uputstvo na Infostudu](#), obavezno pogledati, ako još niste.

Sada se nećemo baviti problemima pravopisa, koji itekako postoje. Danas ćemo razmotriti formu e-maila.



1. Obraćanje

Mail nije SMS poruka. Mail je vrsta pisma, pismene komunikacije. Poslati mail a ne obratiti se čitaocu, tj. onome ko prima mail je veoma nepristojno. Ako morate da šaljete neku vrstu **mass mail-a**, upotrebite bar **poštovani** ili neku drugu varijantu, koja će biti prigodnija tekstu, koji pišete. I nemojte zlepiti obraćanje za vrh, napravite bar mali prored.

2. Ime i prezime

Ako ste dobili mail od neke osobe, onda je obavezno da se toj osobi обратите na početku. Ako komunicirate prvi put, koristite prezime, na engleskom govornom području je to obavezno uz naravno **Mr.**, **Mrs.**, **Ms.**. Ako ste već komunicirali možete koristiti lično ime.

3. Dužina teksta

Mail je vrsta pisma, ali je kraća forma. Zato ne pišite eseje u samom mailu. Ako postoji potreba slanja dužeg materijala, onda to šaljite u **prilogu**. Važno – proverite kako ste **nazvali fajl**, koji prilažete, nikako nemojte ostaviti naziv kao new document ili u nazivu staviti neke svoje lične asocijacije, proba1 i sl.

4. Fontovi

Odaberite font, koji ćete uvek koristiti prilikom poslovne korespondencije. Naravno, nikako nemojte koristiti neke specijalne fontove, koje ste pronašli i mnogo Vam se dopadaju, pitanje da li ih primalac ima. Times New Roman, Arial, Georgia i Verdana su neki standardi, koji se preporučuju za poslovnu komunikaciju.

5. Veličina fonta

Preporučena veličina fonta je **10-12. NIKAKO NEMOJTE KORISTITI VELIKA SLOVA ZA ČITAVE REČENICE**, to je nepristojno, asocijacija za to je kao da vičete na poslovnom sastanku.

6. Comic Sans MT je font, koji se nikako ne sme koristiti u poslovnoj komunikaciji, uostalom i ime mu to govori.

Aa Bb Cc Dd Ee Ff Gg Hh Ii Jj Kk Ll Mm Nn Oo Pp Qq Rr Ss Tt Uu Vv Ww Xx Yy Zz

Aa Bb Cc Dd Ee Ff Gg Hh Ii Jj Kk Ll Mm Nn Oo Pp Qq Rr Ss Tt Uu Vv Ww Xx Yy Zz

Aa Bb Cc Dd Ee Ff Gg Hh Ii Jj Kk Ll Mm Nn Oo Pp Qq Rr Ss Tt Uu Vv Ww Xx Yy Zz

7. Boje

Boje su divna stvar, obožavam boje, ali to je moj lični stav, ne koristim ga u poslovnoj kolumnaciji. U slučaju da je potrebno da nešto obojite, koristite boje, koje ne vrište, **tamno sivu, smeđu, zagasito zelenu, teget**. Ne bojite pozadinu teksta, ako niste 100% sigurni da je to neophodno. Pink, žuta, narančasta, neon-zelena su boje koje je potrebno da momnetalno zaboravite kod pisanja mailova. Imajte na umu da to nije bojanka i da je **sadržaj maila bitan** i ako nije kvalitetan, šaranje neće pomoći, može samo da odmogne. Takođe – **bez smajlića** i ostalih sličnih stvari sa **ne rimerenom interpunkcijom** – !!!!!!! ovako nešto je neprimereno.



8. Potpis

Potpis je obavezan. Koji god servis da koristite, uradite potpis, koji će sadržati ime i prezime, kontakt telefon, naziv firme i link za web stranicu, ako postoji.

E sad evo i malo linkova, ko želi da vidi šta drugi misle o tome:

1. [Kako napisati email 6 važnih saveta](#)
nači ćeće i primere dobrih i loših mailova
2. [Email Templates](#)

Kako napisati poslovno pismo na engleskom – Business Letter



Kako napisati poslovno pismo i na srpskom i na engleskom?

Pravila pisanja, kada je poslovna korespondencija u pitanju su prilično striktna, o tome sam već pisala u vezi sa pisanjem poslovnog e-maila, to važi i ovde.

Ali, pismo nije isto što i e-mail.

Pismo se obično piše na memorandumu i može se poslati i e-mailom, ali onda ide u prilogu, **attachment ili enclosure**.

Obavezni elementi svakog poslovnog pisma:

The Heading

Your Name

Your Address

Your City, State,

Your Phone Number

Obavezno staviti tačne i precizne podatke o sebi, kao pošiljaocu pisma, potrebne poštanske brojeve, kao i telefonski broj sa pozivnim brojem naše zemlje i grada, sa oznakom + ispred broja, pošto su brojevi za izlaz iz zemlje, negde 00 negde 99.

The Date

(Begin with the day, no comma) **15 January 2008**

or

(Begin with the month; use a comma) **December 1, 2008**

ovo su dva uobičajena načina pisanja datuma.

The Inside Address

Contact Information, kome pišete

Name

Title

Company

Address

City, State,

Obavezno je napisati kompletne podatke osobe, kojoj se piše.



The Salutation

Oslovljavanje

Dear Mr./Ms. Last Name

Koristi se prezime, nikako ime.

The Body

Tekst pisma, precizno, držati se teme.

Complimentary Close:

Pozdrav

- Respectfully yours
- Kind regards
- Yours truly
- Most sincerely
- Respectfully
- Respectfully yours
- Sincerely yours

Signature:

potpis

Handwritten Signature, ako se pismo šalje poštom, obavezan je potpis, rukom pisan naravno a ispod njega, prored i otkucano ime i prezime.

Evo primera, [za još primera klikni ovde:](#)

6123 Farrington Road

Apt. G11

Chapel Hill, NC 27514

January 11, 2005

Taylor, Inc.

694 Rockstar Lane

Durham, NC 27708

Dear Ms. Jones:

I am seeking a position in your engineering department where I may use my training in computer sciences to solve Taylor's engineering problems. I would like to be a part of the department that developed the Internet Selection System but am unsure whether you have a current opening.

I expect to receive a Bachelor of Science degree in Engineering from North Carolina State University in June and by that time will have completed the Computer Systems Engineering Program. Since September 2000, I have been participating, through the University, in the Professional Training Program at Computer Systems International in Raleigh. In the program I was assigned to several staff sections as an apprentice. Most recently, I have been a programmer trainee in the Engineering Department and have gained a great deal of experience in computer applications. Details of the academic courses I have taken are included in the enclosed resume.

If there is a position open at Taylor Inc., please let me know whom I should contact for further information. I look forward to hearing from you soon. I may be reached at my office (919-866-4000 ext. 232) or via email (Brock@aol.com).

Sincerely,

Rebecca Brock

Više o temi:

- [link 1](#)

- [link 2](#)

Poslovno pismo, porudžbina, upit (i još ponešto) na engleskom jeziku



Za sve one, koji kažu časna reč i obećaju da će raditi na svom engleskom jeziku, evo malo pomoći za početak. Dobili ste zadatak da se upustite u poslovnu prepisku na engleskom jeziku. Ali, beše davno, niste skoro obnavljali engleski, bojite se da ne pogrešite. Evo male pomoći za početak – **Generator for Business Letters**.

Idete na ovu stranu – [link](#)

Zatim iz menija Generator for Business Letters izaberete šta Vam je konkretno potrebno:

- **enquiry** – upit (za slanje ponude)
- **offer** – ponuda
- **order** – porudžbina
- **order confirmation** – potvrda porudžbine
- itd.

Zatim samo štiklirate šta vam je potrebno i unesete datume, naziv proizvoda i sl.

Uzećemo na primer **ENQUIRY** [link](#)

1. Prvo ide **INTRO**, gde birate kome pišete, da li je gospodin, gospođica u pitanju, da li želite britanski ili američki stil ili ako pišete prvi put, bez ikakvih konkretnih podataka, želite opciju – **to whom it may concern**
2. Sledeće je **Subject** ili **Re:** – navodite naslov, predmet pisma, e-mail-a koji je osnov vašem pisanju, ako ga imate, kao i datum.
3. **Intro** - nije greška, sad ide uvod, onako baš smo fini i poslovni, tj. dajemo informaciju odakle znamo za dotičnu firmu, proizvod, iz kataloga, reklame i sl. Ovaj deo je naročito važan za prvu komunikaciju.
4. Zatim pišete šta hoćete da kupite, nabavite, tražite kompletну ponudu, katalog, detaljnije informacije,
5. Na kraju se fino i poslovno pozdravljate.

To je to. Vrlo jednostavno. Probajte! Nije loše ni za vežbu.

Na kraju evo linka za [English Grammar Online](#) ... the fun way to learn English!

Ima tu raznih sjanih stvari.

Kako napisati poslovni upit na engleskom jeziku, zahtev za ponudu

Detaljno uputstvo



Šta da se radi, kada tamo negde u be-lom svetu pronađemo baš ono što nam je potrebno za naš posao. Nema druge nego da, što bi stariji rekli zašiljimo olovku i uspostavimo kontakt.



- Upit i zahtev za ponudu

Da mi sada tu temu, poslovna pisma, malo detaljnije obradimo. Bavimo se danas formom pisma ili maila koji se zove **upit** i zahteva za ponudu.

Upit je u principu prvo obraćanje nekoj firmi radi dobijanja detalja o nekom proizvodu, usluzi ili o čitavoj proizvodnoj ponudi određene firme. Mogu se u upitu tražiti katalozi, cenovnici, uzorci. Sve više firmi na svojim sajtovima ima kontakt formu, koja se zove zahtev za upit, gde je moguće na osnovu parametara, koji su zadati, precizirati sve elemente, neophodne za dobijanje ponude, a u sve u cilju efikasnosti i preskakanja ovog prvog koraka, uspostavljanja prvog kontakta.

U poslovnoj korespondenciji kod nas, sledeći korak je zahtev za ponudu, koji ide nakon generalnog upita i dobijanja početnih informacija i on sadrži konkretnija pitanja u vezi kvaliteta, uslova isporuke i slično.

Inquiry (kliknite na reč da bi otisli na rečnik i klikom na englesku ili američku zastavu, čuli pravilan izgovor), drugim rečima je - a request for information

Enquiry je varijanta iste reči, potpuno ispravna.

Postoje mišljenja da je inquiry more formal a enquiry informal.

Za sada u praksi, poslovnoj korespondenciji na engleskom uspešno se koriste obe forme.

Da pređem na temu, neću mnogo filozofirati nego vam prezentovati šta o ovoj temi kaže jedan od mojih omiljenih Language Guide, Kenneth Beare.

Preporučujem čitanje celog posta [u originalu](#).

1. The Start - na početku, početak – obraćanje.

Često nemamo nikakvo ime, nemamo kome da se обратимо, pa onda biramo sledeće:

- Dear Sir or Madam

- To Whom It May Concern

2. Giving Reference: – S neba pa u rebra nije poslovni fazon, lepo da objasnimo otkud mi tu, recimo gledali reklame, čitali oglase, videli sajt....

- With reference to your advertisement (ad) in...

- Regarding your advertisement (ad) in ...

3. **Requesting a Catalog, Brochure, Etc.** – pišemo upit, pa je red da nešto pitamo to jest da ljubazno zatražimo

- ... , **would (Could) you please send me ...**

4. **Requesting Further Information** – ko pita ne skita, pa da se prilika iskoristi da pitamo i ostale stvari, koje nas interesuju:

- **I would also like to know ...**

- **Could you tell me whether ...**

5. **Signature**, potpis:

Yours faithfully – (very formal as you do not know the person to whom you are writing) formalno, učtivo, ne pozajemo osobu, koja će čitati naš dopis.

A kako to sve sklopljeno izgleda, evo ovako:

An Example Letter

Kenneth Beare
2520 Visita Avenue
Olympia, WA 98501

Jackson Brothers
3487 23rd Street
New York, NY 12009

September 12, 2000

To Whom It May Concern:

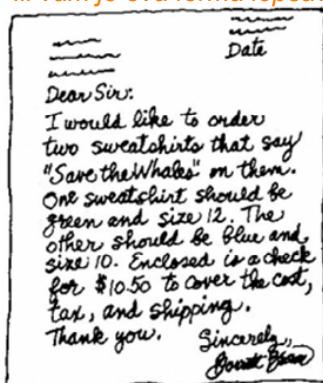
With reference to your advertisement in yesterday's New York Times, could you please send me a copy of your latest catalog. I would also like to know if it is possible to make purchases online.

Yours faithfully

(Signature)

Kenneth Beare
Administrative Director
English Learners & Company

Ili vam je ova forma lepša?



Šta je memorandum a šta memo

Na izgled sasvim obično pitanje,
šta je memorandum.

Nije baš tako ako ga posmatramo
sa aspekta engleskog jezika i sa
aspekta našeg.

Da idemo redom.



Memorandum je reč latinskog porekla i znači
“(thing) to be remembered”, nešto što je potrebno da zapamtimo.

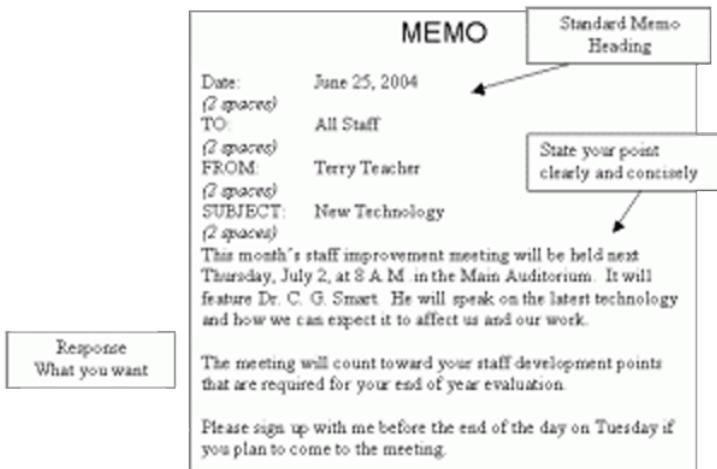
Memo je skraćenica te reči.

- Memorandum u engleskom jeziku

Dakle, što se forme i značenja na engleskom jeziku tiče, nema
nikakve razlike.

Osnovna značenja bi bila:

- A short note written as a reminder
- A written record or communication, as in a business office, note, message, reminder



- Memorandum u srpskom jeziku

Mi smo se u poslovnoj terminologiji u našoj socijalističkoj prošlosti malo razišli sa Zapadom, tako da je kod nas, u našem jeziku i poslovnoj terminologiji još uvek dominantno značenje pojma memorandum:

- Memorandum je papir A4 formata, na kome su odštampani logo i osnovni podaci jedne firme.

Međutim poslovna komunikacija se i kod nas sve više odvija na engleskom jeziku a samim tim i pravila poslovnog komuniciranja se menjaju. Tako da ako vam vaš šef kaže da napišete memo, onda u svakom slučaju misli na englesko značenje i upotrebu te reči, **dopis internog karaktera u okvirima firme**.

- Osnovna pravila za pisanje memoranduma – kako nas engleska poslovna korespondencija uči

Ima jedna mala, već dobra poznata šala, koj kaže: “*A memorandum is not written to inform the reader but to protect the writer*”, ili skraćeno [CYA](#).

Zaključujemo da je pisanje memoranduma, naročito u ovim velikim, fancy firmama, više nego poželjno. Zato su se svi, koji rade na engleskom govornom području, veoma izveštili u pisanju istih.

1. Memo Header, zaglavlje sadrži

- **To**, kome
- **From**, od
- **Date**, datum
- **Subject, Re**, predmet ili pozivanje na neki drugi dokumnet sastanak i sl
- **cc**, kopija za arhivu, nadređenog ili sl.



2. Body, sadržaj

Pisanje memoranduma ili memo je veoma popularno, ali ne treba preterivati. Neka osnovna pravila su:

- kratko
- jasno
- konkretno (drži se teme)

U slučaju da se memo piše u svrhu davanja nekog radnog zadatka, potrebno je izložiti jasno, koje sve akcije je potrebno preduzeti, da bi se taj zadatak izvršio, dati rok i ako je moguće, kratko objašnjenje, zašto je neophodno to odraditi.

To bi bila cela priča.

Primera, kome su potrebni, ima koliko hoćete.

Na kraju za sve one koji rade u tzv. korporacijama, velikim firmama i sl, evo jedne male, već otrcane ali simpatične šale na tu temu.

A sales rep, an administration clerk, and the manager are walking to lunch when they find an antique oil lamp. They rub it and a Genie comes out. The Genie says, "I'll give each of you just one wish" "Me first! Me first!" says the administration clerk. "I want to be in the Bahamas, driving a speedboat, without a care in the world." Poof! She's gone. "Me next! Me next!" says the sales rep. "I want to be in Hawaii, relaxing on the beach with my personal masseuse, an endless supply of Pine Coladas and the love of my life." Poof! He's gone. "OK, you're up," the Genie says to the manager. The manager says, "I want those two back in the office after lunch."

Moral of the story: Always let your boss have the first say.

Kako napraviti novogodišnju čestitku za poslovne partnere

A pitanje je glasilo, kako napraviti efektnu čestitku za poslovne partnere?

Da se razumemo, ja nisam dizajner, pa bih odmah da se ogradi.



Ali, imam dovoljno poslovnog iskustva da mogu da dam neke smernice, pa sad, ako nekome bude od koristi, lepo

- Sopstveni dizajn čestitki



Ako već niste u mogućnosti da angažujete profesionalca, a dobili ste od šefa zadatak da sami to uradite, srećno!

Ovako nemojte, please!

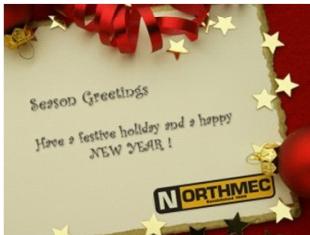
Minimalizam je zakon, koji donosi efektne i elegantne rezultate.



Čestitka neće presuditi, kada su u pitanju vaši poslovni odnosri, ali će ostaviti utisak.

Božić i Nova godina imaju svoje boje, a to su kardinal crvena, zelena, srebrna i zlatna, sve ostalo je čist višak.

Izuzetak je usklađivanje boja sa bojama, koje ima logo.



- Logo na čestitkama

Kombinacija na kojoj je zastupljen logo firme je rešenje, koje izgleda prilično poslovno, ako se ne pretera sa dodavanjem boja i neobičnih i neuobičajenih fontova.



Odlična ideja je i fotografija nekog proizvoda, koji se promoviše, tima koji radi ili nešto na tu temu, neka kombinacija proizvoda, ali bez preterivanja.

Kombinacija sa fotografijom zaposlenih je vrlo lepo rešenje i ne zahteva neki poseban tekst. Vrlo je cenjena u engleskom govornom području, pošto daje tu neku, veoma cenjenu, ličnu notu.

- Šta napisati u novogodišnjoj čestitki

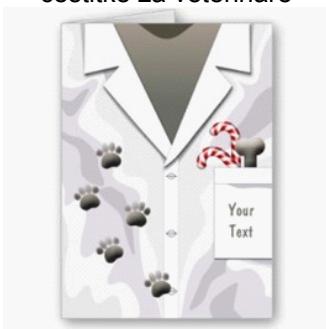
Ako je akcenat na slici, onda tekst neka bude kraći i obrnuto.

Lepo je zahvaliti se na uspešnoj saradnji, koja je mnogo značila vašoj firmi u prethodnoj godini i poželeti srećne praznike i puno uspeha u sledećoj godini.

Bonus:
Primer dizajnirane
čestitke za veterinarne

Za kraj malo da linkujemo:

- [lepe pozadine](#), mogu koristiti
- [isto to sa opcijom download](#)
- [elegantna i minimalistička opcija](#)



Sve u vezi novca, plaćanja, finansija na engleskom – Money makes the world go around



Osnovne reči iz oblasti finansija. To je malo široka oblast, ali pokušaću da budem konkretna, koliko je to moguće.

- **Currency** - je valuta, the money used in some country
 - **Banknote** – novčanica, papirni novac, paper money
 - **Coin** - kovanica, metalni novac, a piece of metal used as money
- Pozajmiti** je reč na koju je potrebno обратити pažnju:
1. **Borrow** – uzeti novac na zajam
 2. **Lend** - dati novac na zajam
- **Budget** – eto srpske reči budžet, tj. novac, koji nam je na raspolaganju za unapred određenu i definisanu svrhu, marketinški budžet za ovu godinu
 - **Interest** - kamata, money paid for borrowing or investing money, money which must be returned with interest



- **Expenses** – troškovi, what you spend
- **Loan** – pozajamica, sum of money to be returned with interest
- **Receipt** – potvrda o prijemu, recimo novca, written statement that money has been paid

- **Petty cash** – blagajna, keš novac za svakodnevne troškove poslovanja

- **Debit** - zaduženje po računu, koje se skida sa bankovnog računa, a sum deducted from a bank account, recimo debitna kartica u nekim našim bankama je izvedena od tog glagola to debit, zadužiti

- **Withdraw** - podići (novac sa računa), to take money out of a bank account

- **Balance** - saldo računa posle odbitka troškova od prihoda, the difference between credits and debits in an account

- **Branch** – filijala, local office or bureau of a bank

- **Mortgage** – hipoteka

Tu je i tekst na temu novca da utvrdimo znanje.

- **current account** – tekući račun

- **savings account** – račun za štednju

PIN broj imamo svi. To je skraćenica od **personal identification number**.

- **rate of interest** – kamatna stopa

Lekcija o [Money Vocabulary](#), ima i slikovni i opisni deo sa puno pojmove i dijalogom u banci.

Odličan [finansijski rečnik](#) za sve dodatne pretrage.

