



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



OP Vzdělávání
pro konkurenceschopnost

INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

CZ.1.07/1.5.00/34.0619

Zvyšování vzdělanosti pomocí e-prostoru

OP Vzdělávání pro konkurenceschopnost

**Soukromá střední škola a jazyková škola s právem státní
jazykové zkoušky Č. Budějovice, s.r.o.,**
Jeronýmova 28/22, České Budějovice

- Název materiálu: 13. Urgence a odpověď na urgenci
- Autor: Ing. Tereza Budilová
- Období vytvoření: Únor 2013
- Ročník: Obchodní akademie 3. a 4. ročník, Ekonomické lyceum 3. ročník, Podnikání 2. ročník, Podnikání dálkové 3. ročník

Kód materiálu: Klíčová aktivita III/2

Inovace a zkvalitnění výuky prostřednictvím ICT

- Tematická oblast: Písemná a elektronická komunikace – Písemnosti při porušování obchodních smluv
- Anotace, způsob použití: DUM je určen pro výklad učiva pro předmět Písemná a elektronická komunikace – oblast Písemností při porušování obchodních smluv

Urgence a odpověď na urgenci

ÚVOD

Název tohoto typu dopisu pochází od slova urgovat = popohánět, pobízet. Zpravidla jej posílá kupující prodávajícímu, pokud mu na základě objednávky měl nějaké zboží dodat, ale nedodal. Pobízet může ale i prodávající kupujícího, pokud mu dodal nějaké zboží a ten si jej nevyzvedl

Aby si prodávající spojil urgenci se správnou obchodní transakcí, je nutné do ní zmínit např. číslo objednávky nebo kupní smlouvy. Pro zachování dobrých obchodních vztahů je vhodné, aby na urgenci dodavatel odpověděl obratem, vysvětlil důvody svého zpoždění a uvedl termín vyřízení objednávky.

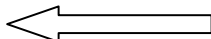
Možnosti psaní urgencye

dodavatel ← odběratel

←

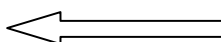
- **urgence /pobídka/**

- píšeme jí zpravidla doporučeně
- píše se slušně a zdvořile
- tehdy, když dodavatel měl dodat podle uzavřené kupní smlouvy dodávku, ale NEDODAL
- jsou dvě možnosti – buď dodavatel pošle dodávku, nebo ne, pokud ne, tak píšeme 2. urgenci



- **urgence**

- opět se posílá doporučeně
- píšeme jí slušně, ale musíme dát rozhodně /rázně/ najevo, že nám dodavatel komplikuje situaci
- odběratel má právo požadovat penále
- opět jsou 2 možnosti – dodavatel pošle dodávku nebo opět ne, pak následuje odstoupení od smlouvy



- opět se píše doporučeně
- dopis nazveme jako **odstoupení od smlouvy**
- odběratel může dodavatele upozornit nejen na to, že nedodal zboží, ale např. i na to, že včas neudělal to, co slíbil

Opačná situace

- odběratel měl odebrat zakázku podle uzavřené kupní smlouvy, ale neodebral
- v podstatě se opakuje stejný postup

OSNOVA A ZPŮSOBY VYJADŘOVÁNÍ V URGENCI

Osnova

1. **odstavec** - odvolání se na předchozí dobrou spolupráci, ale zároveň upozornit, že prošla dodací lhůta /musíme zmínit obchodní smlouvu, její číslo, datum, kdy měla být dodávka doručena, druh zboží/

2. **odstavec** - vysvětlení těžkostí, které nám vznikají, uvedení požadavku na rychlé dodání/odebrání zboží nebo stanovení náhradního termínu
3. **odstavec** – vyjádření přesvědčení, že vše je jenom nedorozumění a že v budoucnu k němu už nedojde, u 2. urgency upozornit, že bude požadováno penále nebo zrušena obchodní smlouva

Fráze

a) na úvod

- ⊕ Dosud nikdy jsme neměli důvod stěžovat si na Vaše prodlení s dodávkami zboží
- ⊕ Jen velmi neradi Vám připomínáme, že podle kupní smlouvy číslo ... jste nám měli dodat zboží dne...
- ⊕ K našemu zklamání jsme zjistili, že jste nám dosud podle kupní smlouvy číslo ... nedodali...
- ⊕ Spoléhal jsme se na Vaši dosavadní stoprocentní včasnost při plnění objednávek....
- ⊕ V dřívějších letech jste vždycky plnili své smluvní závazky ve sjednaných termínech....
- ⊕ Doposud nemáme od Vás zboží podle obchodní smlouvy číslo ...
- ⊕ V minulosti jste vždy plnili své závazky včas, ve stanovené lhůtě.
- ⊕ Připomínáme, že již před několika dny jste nám měli dodat...
- ⊕ Až doposud jsme neměli důvod stěžovat si na Vaše prodlení...

b) střed

- ⊕ Nedodáním zásilky jste nám způsobili obtížně řešitelné problémy v plynulosti naší výroby.
- ⊕ další fráze – vysvětlení vlastních těžkostí, které nám byly způsobeny tím, že jsme zatím neobdrželi dodávku.

c) závěr dopisu

- ⊕ Věříme, že se jednalo pouze o ojedinělý případ nedodržení dodací lhůty a na příště k němu již nedojde.
- ⊕ Pokud se budete nadále opožďovat s plněním obchodních smluv, budeme muset od nich odstoupit a požadovat penále.
- ⊕ Pozdními dodávkami ztrácíme důvěru našich zákazníků, a proto věříme, že další objednávky vyřídíte opět včas.

ODPOVĚĎ NA URGENCI

Obchodní partner by měl reagovat na každou urgenci, která mu přijde. Bohužel je v dnešní době zcela normální, že dodavatelé zasílají zboží až v okamžiku, kdy je mají na skladu a nenamáhají se k tomu cokoli vysvětlovat, i když je zboží odesláno později, než se dá očekávat.

Aby se vám podařilo udržet dobré a fungující vztahy, měli byste zákazníkovi sdělit, že dodávka zboží bude zpožděna a o kolik, aby zákazník mohl přijmout potřebná opatření.

Dopis by neměl být příliš podrobný, stačí se omluvit za zpoždění a omluvu zdůvodnit tak, aby to neznělo jako výmluva. Tón by neměl být příliš blahosklonný, např. „Zlobíte se na nás právem, naprosto to chápeme“, ani negativní. Není vhodné se zmiňovat, že by se zákazník mohl obrátit na někoho jiného, pokud se jedná o velkou zakázku a zákazník by se skutečně měl možnost obrátit se na konkurenci, měli bychom nabídnout nějaké zvýhodněné podmínky.

Také odpověď na urgenci se zasílá doporučeně.

OSNOVA A ZPŮSOBY VYJADŘOVÁNÍ

Osnova

1. *odstavec* – je zde vhodné využít fráze, které omlouvají naše zpoždění nebo komplikace, které jsme způsobili
2. *odstavec* - vysvětlení prodlení a způsob nápravy
3. *odstavec* – fráze, která vyjadřuje důvěru v další spolupráci

Fráze

a) *na úvod*

- ⊕ Dovolte, abychom se omluvili za naše zdržení s dodávkou zboží podle kupní smlouvy č. ... ze dne ...
- ⊕ Velmi nás mrzí, že jsme se opozdili s dodávkou podle kupní smlouvy č. ...
- ⊕ Omlouváme se Vám, že jsme nemohli včas vyslat vyřídit Vaši objednávku č. ze dne ...
- ⊕ Dovolte, abychom se omluvili za naše zdržení s minulou zásilkou Vašeho zboží podle kupní smlouvy číslo...

b) *střed*

- ⊕ Vaše stížnost na opoždění dodávky je oprávněná, proto dáváme příkaz k expedici.
- ⊕ Omluvte prosím, že jsme pro zboží nemohli dosud přijet, protože naše nákladní auto havarovalo.
- ⊕ Problémy způsobilá naše železniční stanice, která bez uvedení důvodu nepřijala Vaší zásilku k naložení.

c) *závěr*

- ⊕ Ujišťujeme Vás, že se všemožně vynasnažíme, aby již k podobné situaci nedošlo.
- ⊕ Pevně věříme, že k nepříjemné situaci při plnění kupní smlouvy z naší strany již nedojde.

VZOR URGENCE

Doporučeně

VÁŠ DOPIS ZN.:
ZE DNE:
NAŠE ZN.: 457/2006-Ba

VYŘIZUJE: Bendová
TEL.: 352 270 412
FAX: 352 787 609
E-MAIL: info@mu.kraslice.cz
DATUM: 2013-06-02

FORLI, s. r. o.
Ondřej Zapletal
jednatel
Bezručova 17
358 01 KRASLICE

Urgence vypracování znaleckého posudku

Vážený pane jednatele,

dne 7. května 2013 jsme Vám zasílali objednávku na vypracování znaleckého posudku na statiku budovy č. p. 1413 v Havlíčkově ulici, která byla částečně poškozena při výbuchu propanbutanové lahve.

Posudek jsme měli podle smlouvy obdržet již před čtrnácti dny, tj. 22. května 2013. Doposud jsme se však žádné odpovědi nedočkali.

V tomto týdnu se mělo uskutečnit jednání, které rozhodne, zda dojde k demolici, nebo k opravě budovy. Bez znaleckého posudku nemůže jednání proběhnout. Přikládáme fotokopii smlouvy o vyhotovení posudku a žádáme Vás proto o jeho zrychlené dodání.

Věříme, že situaci vyřešíte co nejrychleji.

S pozdravem

Mgr. Jan Babický
starosta

Příloha

Fotokopie smlouvy o vyhotovení posudku

VZOR ODPOVĚDI NA URGENCI

Doporučeně

VÁŠ DOPIS ZN.: 132/22-Jo
ZE DNE: 2013-05-30
NAŠE ZN.: 87/13-Ma

Elektromail Tomáš, s. r. o.
Jaselská 324
345 90 OLOMOUC

VYŘIZUJE: Matyášková
TEL.: 123 456 789
FAX: 123 456 788
E-MAIL: firma@iol.cz
DATUM: 2013-06-02

Odpověď na urgenci

Vážený pane Tomáši,

podle Vaší objednávky č. 43 ze dne 17. května jsme Vám měli dodat elektroizolační zařízení. Omlouváme se za opožděnou dodávku.

Měli jsme určité problémy při získávání komponentů pro sérii Domino od našeho zahraničního dodavatele, ale nyní již pracujeme na zajištění dodávek z domácích zdrojů.

Na základ této skutečnosti očekáváme, že budeme schopni objednávku vyřídit během následujících dvou týdnů. Ještě jednou se omlouváme za problémy, které Vám byly tímto způsobeny.

S pozdravem

Eduard Vysloužil
ředitel

PRACOVNÍ LIST ŽÁKA

1. ÚKOL – Vlasy

Ilona Němcová, tel. a faxové číslo: 386 125 456, e-mail: i.nemcova.kadernice@seznam.cz, si u dodavatele kadeřnických potřeb, Hair-product, s. r. o., Rumunská 603, 430 03 Chomutov 3, zabezpečila objednávkou číslo 236/2011 ze dne 24. října t. r. prameny lidských a syntetických vlasů. Dodavatel odběratele písemně ujistil, že zboží dodá v prvním listopadovém týdnu. Termín nedodržel. Majitelka kadeřnictví proto písemně 16. listopadu t. r. společnost Hair-product pobízí, aby do týdne od doručení písemnosti objednávku vyřídila. Nesplnění závazku způsobilo paní Němcové problémy ve vztahu k jejím zákaznicím, protože nemůže plnit služby v termínech, které si s nimi dojednala. Písemnost odchází pod značkou 125/2011-Ně.

2. ÚKOL – Omluva

Dne 21. listopadu t. r. odpovídá vedoucí odbytu společnosti Hair-product, s. r. o. Ing. Petr Jiřík, tel.: 402 123 123, fax: 402 123 124, e-mail: hair-product@hair-product.cz, na dopis od Ilony Němečkové – kadeřnictví, Jarní 27, 293 01 Mladá Boleslav 1 (viz předchozí úloha). Omlouvá se, že nedodržel termín dodávky. Důvodem zpoždění byly provozní problémy. Informuje adresáta, že zásilku předali k přepravě poštou 21. listopadu, a zboží proto může odběratel očekávat nejpozději do 25. listopadu. Ing. Jiří Petřík věří, že paní Němcová bude i nadále odebírat zboží od společnosti Hair-product. Písemnost je zaevidována pod číslem 709/2011-Ji.

3. ÚKOL – Oprava střechy

Jako pracovník/ce správy Rekreačního střediska Sklář, Berounská 128, Nižbor, PSČ 267 05, tel.: 311 625 815, fax: 311 625 816, e-mail: sklar@iol.cz, se dnes obracíte na Ing. Petra Rychlého, majitele firmy STAV-STAV, spol. s r. o. (Nerudova 89, 266 01 Beroun, tel: 311 572 485, fax: 311 572 486, e-mail: stav-stav@gmail.com) s touto žádostí. Podle objednávky č. 28/2012 (kopii objednávky přikládáte) jste měli mít střechu opravenou do konce října, ale bohužel do dnešního dne (uved' konkrétní datum), oprava střechy není dokončena. Navrhujete dokončení opravy nejpozději do 20. listopadu t. r., protože v rekreačním objektu mají být od 1. prosince zahajovány různé akce. V závěru dopisu vyjádřete přesvědčení, že budete i v budoucnu spolupracovat na údržbě a úpravách rekreačního zařízení. Dopis odesíláte pod zn. 13/2012-Ba a podepíše ho pan Ing. Miroslav Bartůnek, správce rekreačního objektu.

4. ÚKOL – Oprava střechy – odpověď

Firma STAV-STAV, s. r. o. (údaje naleznete v předchozí úloze), se omlouvá a odpověď na urgenci opravy střechy zasílá na adresu Rekreačního střediska Sklář (viz předchozí úloha). Zdržení oprav vysvětluje mrazivým a velmi nepříznivým počasím v měsíci únoru, ale i na začátku měsíce března. Urychleně dokončí opravu střechy do 25. března t. r., protože současné počasí dokončení opravy střechy umožňuje. Tento den může správce objektu zkontrolovat a převzít opravenou střechu. Dopis pod značkou 23/2011-Mo podepíše pan Ing. Miloslav Motyčka, vedoucí střediska údržby a oprav. Písemnost vyřizuje paní Alena Sklenářová.

Zdroj informací:

FLEISCHMANNOVÁ, E., KULDOVÁ, O., JONÁŠ, I. *Pisemná a elektronická komunikace 2*. 1. vydání. Praha: Fortuna, 2005. 152 stran. ISBN 80-7168-924-6

FLEISCHMANNOVÁ, E., KULDOVÁ, O., ŠEDÝ, R. *Obchodní korespondence pro střední školy*. 1. vydání. Praha: Fortuna, 2000. 120 stran. ISBN 80-7168-718-9

MAITLAND, I. *Jak psát obchodní korespondenci – vzory*. 1. vydání. Praha: Computer Press, 2000. 125 s. ISBN 80-7226-324-2

NEUGEBAUER, T. *Nová pravidla písemné a elektronické komunikace*. 1. vydání. Praha: Computer Media, s. r. o., 2009. 136 s. ISBN 978-80-7402-011-7

NEUMAYER, G. *Obchodní korespondence, dopis, e-mail, fax*. 1. vydání. Praha: Grada Publishing, a. s., 2006. 108 s. ISBN 80-247-1681-7

Vlasy: *Rozhledy (časopis)*, 2011, 87. ročník, 3. číslo, strana 7. ISSN 1214-5653

Omluva: *Rozhledy (časopis)*, 2011, 87. ročník, 3. číslo, strana 7. ISSN 1214-5653

Oprava střechy: *Rozhledy (časopis)*, 2011, 86. ročník, speciální číslo S2, strana 3. ISSN 1214-5653

Oprava střechy – odpověď: *Rozhledy (časopis)*, 2011, 86. ročník, speciální číslo S2, strana 3. ISSN 1214-5653

Vlastní materiály