

Univerzita Palackého v Olomouci  
Filozofická fakulta  
Katedra bohemistiky



**Elektronická korespondence v mezikulturním kontextu. Formálnost a neformálnost v e-mailové komunikaci**

**Electronic correspondence in a cross-cultural context. Formality and informality in e-mail communication**

Bakalářská diplomová práce

**Autor:** Mincong Wang

**Obor:** Czech for Foreigners

**Vedoucí práce:** Mgr. Jindřiška Svobodová, Ph.D.

Olomouc 2023

---

Prohlášení: Prohlašuji, že jsem bakalářskou diplomovou práci na téma „Elektronická korespondence v mezikulturním kontextu. Formálnost a neformálnost v e-mailové komunikaci“ vypracoval samostatně pod odborným dohledem vedoucí a uvedl jsem všechny použité podklady a literaturu.

V Olomouci dne:

Podpis: Mincong Wang

---

## Poděkování

Na tomto místě bych ráda poděkovala Mgr. Jindřišce Svobodové, Ph.D., za její čas, vstřícnost, cenné rady a ochotu při vedení mé bakalářské práce.

---

# obsah

Úvod .....	6
<b>1. Neformální komunikace .....</b>	<b>9</b>
1.1 Vlastnosti neformální komunikace v e-mailu .....	9
1.1.1 Jednoduchost .....	9
1.1.2 Živost elektronické komunikace .....	13
1.1.3 Konkrétní slova a popisné detaily .....	14
1.1.4 Jasný a stručný jazyk .....	14
1.1.5 Vhodné používání symbolů a emotikonů .....	15
1.1.6 Rychlost .....	16
1.2 Scénáře neformální komunikace .....	19
1.2.1 Aplikace e-mailové neformální komunikace v obchodní korespondenci .....	19
1.2.2 Neformálnost v e-mailové obchodní komunikaci .....	20
1.2.3 Neformálnost v on-line komunikaci ve výuce .....	20
1.2.4 Neformálnost v zákaznických službách .....	21
1.2.5 Neformálnost v každodenní komunikaci .....	21
1.3 Výhody a nevýhody neformální komunikace .....	22
1.3.1 Výhody neformální komunikace v e-mailu .....	22
1.3.2 Nevýhody „mluvenosti“ a neformálnosti v e-mailu .....	23
1.4 Poznámky k neformální komunikaci .....	24
<b>2. Formální komunikace .....</b>	<b>26</b>
2.1 Vlastnosti formální komunikace v e-mailu .....	26
2.2 Postup při psaní formálních e-mailů .....	34
2.3 Poznámky týkající se elektronické e-mailové komunikace .....	38
<b>3. Vliv mezikulturní komunikace na e-mail .....</b>	<b>41</b>
3.1 Kulturní rozdíly v e-mailu .....	46
3.2 Vysoký a nízký kontext v e-mailu .....	46
3.2.1 Kultura s vysokým a nízkým kontextem a individualismus a kolektivismus .....	64
<b>Závěr .....</b>	<b>67</b>
<b>Anotace .....</b>	<b>69</b>
<b>Resumé .....</b>	<b>70</b>
<b>Seznam literatury .....</b>	<b>71</b>
<b>Internetové zdroje .....</b>	<b>72</b>
<b>Přílohy .....</b>	<b>73</b>
<b>Neformální komunikace .....</b>	<b>73</b>
<b>Formální komunikace .....</b>	<b>79</b>
<b>Vysoký kontext .....</b>	<b>89</b>
<b>Nízký kontext .....</b>	<b>99</b>



---

# Úvod

V dnešní digitalizované době se elektronická pošta stala nezbytnou formou komunikace v pracovním i osobním životě lidí, nicméně způsob komunikace realizované v jejím rámci se liší individuálně od osoby k osobě. Někteří lidé se více soustředí na tradiční způsob komunikace, e-maily píše podobně jako dopisy a snaží se vyjádřit co nejformálnějším jazykem. Na druhé straně jsou lidé, kteří preferují stručnost a neformálnost a jejich e-maily se blíží neformální formě komunikace.

Tato diplomová práce se zaměřuje na psanost a mluvenost, resp. formálnost a neformálnost v elektronické korespondenci, analyzuje jejich výhody a nevýhody a navrhuje strategie, jak s nimi zacházet.

Formální způsob komunikace se na jedné straně stal implicitním pravidlem i v elektronické korespondenci, protože formální úprava může zpřesnit a standardizovat obsah e-mailu. Pokud lidé používají tradiční formu v elektronické poště, obvykle používají standardizovanou gramatiku, pravopis a interpunkci, a tak se vyhýbají nedorozuměním, která by mohla vzniknout v důsledku gramatické nebo jiné chyby. Tento způsob komunikace může také zvýšit formálnost e-mailu, takže je lépe přijímán.

Na druhé straně je v elektronické poště v dnešní době digitálního věku stále běžnější neformálnost. Tato forma komunikace má výhodu v tom, že e-mail může být živější, stručnější a je snadno srozumitelný. Lidé mohou používat k vyjádření svých názorů a potřeb jednoduchý jazyk blízký mluvené formě komunikace, tím zkrátí dobu komunikace a zvýší pracovní efektivitu. Používání této formy komunikace v elektronické poště také může zvýšit lidskost a přátelskost e-mailu, a tím také zlepšit vztahy mezi komunikujícími. I když stylizovaná mluvenost v e-mailech v některých případech může být užitečná, má také několik nevýhod. Hlavním problémem je, že může snadno dojít k nedorozuměním a záměnám. Protože mluvený jazyk je obvykle volnější, může jeho napodobení vést k nejasným a nepřesným vyjádřením, a to může způsobit nepochopení nebo nedorozumění e-mailového obsahu. Použití mluveného

---

stylu v e-mailech může také vytvořit dojem malé serióznosti nebo nedostatečného profesionálního přístupu, a to může mít negativní vliv na účinnost a důvěryhodnost e-mailu.

Pro dosažení lepšího komunikačního efektu v elektronických e-mailech je třeba zvolit vhodný způsob komunikace v závislosti na konkrétní situaci. V praxi lze vybrat vhodný způsob komunikace podle různých faktorů, např. podle tématu a účelu e-mailu. Pro formální a důležité e-maily by měl být zvolen formální způsob komunikace, aby se předešlo nedorozumění a chybám. Pro běžné jednoduché e-maily může být použit neformální jazyk, aby se zlepšila účinnost komunikace.

Formu komunikace významně ovlivňuje také příjemce e-mailu. Pro neznámé osoby nebo pro nadřízené by měl být zvolen tradiční způsob komunikace, pro kolegy nebo podřízené lze použít určitou míru neformálnosti a mluvenosti ke zlepšení efektivity komunikace a navození přátelské atmosféry.

Mým cílem je analyzovat rozdíly mezi formální a neformální formou komunikace v e-mailu a zjistit, jak nejlépe používat e-mail v mezikulturní komunikaci. Při sběru dat jsem se zaměřil na e-maily formálního a neformálního charakteru, včetně těch s mezikulturním kontextem, které byly zasílány mezi lety 2010 a 2022. Většina e-mailů pochází z čínských a českých univerzit, nadnárodních společností a soukromé korespondence. Data jsem získal z webových stránek a od manažerů společností, autory jsou také studenti a učitelé veřejných vysokých škol, následně jsem je roztřídil do odpovídajících kategorií. Pro analýzu jsem vybral a do češtiny přeložil vhodné e-maily. Informace získané z jejich analýzy použiji v první části práce pro formulaci praktických doporučení, jak při psaní e-mailů postupovat. Vytvořil jsem Korpus analyzovaných e-mailů obsahujících 70 zpráv. Tyto zprávy zahrnují formální i neformální komunikaci, vysoký i nízký kontext.

V českém lingvistickém prostředí se soukromé formální komunikaci věnuje kolektivní monografie Zdeňky Hladké *Soukromá korespondence jako lingvistický*

---

*pramen*,<sup>1</sup> úpravě úředních dopisů se věnuje např. práce Jiřího Krause a Jany Hoffmannové *Písemnosti v našem životě*.<sup>2</sup> Komunikaci v on-line prostředí je věnována monografie Evy Jandové *Konverzace na WWW chatu*.<sup>3</sup>

---

<sup>1</sup> HLADKÁ, Zdeňka a kol. *Soukromá korespondence jako lingvistický pramen*. Brno: Masarykova univerzita, 2013.

<sup>2</sup> KRAUS, Jiří, HOFFMANNOVÁ, Jana. *Písemnosti v našem životě*. 2. upravené vydání. Praha: Nakladatelství Fortuna, 2005.

<sup>3</sup> JANDOVÁ, Eva. *Konverzace na WWW chatu*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, Filozofická fakulta, 2007.



---

# 1. Neformální komunikace

Neformální komunikace v e-mailech je blízká každodenní komunikaci a vyjadřování je přirozenější a autentičtější<sup>4</sup>. Zároveň však existují také problémy, jako je nízká efektivita komunikace, vysoká míra nedorozumění a zkreslené nebo nepřesné formulace. Proto racionální používání postupů neformální komunikace v e-mailu může účinně zlepšit efektivitu a kvalitu komunikace. Tato kapitola se zaměří na způsob neformální komunikace v e-mailu, včetně jeho charakteristik, sledovat v ní budeme také okolnosti, ve kterých se neformální e-maily používají, a zhodnotíme výhody a nevýhody neformálního způsobu komunikace.

## 1.1 Vlastnosti neformální komunikace v e-mailu

### 1.1.1 Jednoduchost

Mluvené komunikaci v e-mailu obvykle dominuje stručnost<sup>5</sup>. Protože e-mail je velmi rychlá forma komunikace, lidé jej obvykle používají, pokud potřebují komunikovat v krátkém čase. Neformální komunikace se proto vyznačuje stručností a srozumitelností, vyhýbá se obtížné slovní zásobě a složitým gramatickým strukturám a snaží se k vyjádření vlastních myšlenek používat jednoduchou a snadno srozumitelnou slovní zásobu a krátké věty. K vyjádření svého postoje v e-mailech autor používá stručné konstrukce, a to může efektivně ušetřit čas komunikace. V neformální komunikaci je význam stručnosti samozřejmý. Vzhledem k tomu, že neformální komunikace je obecně prováděna poměrně rychle, není-li v procesu vyjadřování přítomna stručnost, druhá strana to nemusí přijímat kladně a snadno se může cítit zmatená nebo nervózní.

Pro stručné a jasné vyjadřování je třeba používat adekvátní předmět e-mailu:

---

<sup>4</sup> BROŽKOVÁ, Martina. Specifika neformální komunikace prostřednictvím internetu. Č. Budějovice, 2018. bakalářská práce (Bc.). JIHOČESKÁ UNIVERZITA V ČESKÝCH BUDĚJOVICÍCH. Pedagogická fakulta

<sup>5</sup> BARON, Naomi. (2008). Always On: Language in an Online and Mobile World. 10.1093/acprof:oso/9780195313055.001.0001.

---

Příklad: *Připomenutí schůzky – úterý 10:00*

Předmět formulujte krátce a výstižně a sděluje příjemcům, že e-mail je připomínkou schůzky. Důležitá je také jednoduchá a jasná větná struktura.

Příklad: *Pošlete mi zprávu do pátku.*

Tato věta je jednoduchá a jasná, jazyk je stručný a nejsou zde žádná nadbytečná slova.

Text je vhodné rozdělit do krátkých odstavců, čtenáři to pomůže k dobré orientaci.

Příklad:

*Milý Honzo,*

*děkuji za zaslání dokumentu. Zkontroloval jsem ho a mám několik připomínek:*

*Vysvětlete prosím význam oddílu 2.2.*

*Můžete poskytnout další podrobnosti o zdroji dat použitém v části 3?*

Tento e-mail je rozdělen do krátkých odstavců, aby byla každá otázka jasná a srozumitelná.

Důležité je také stručné oslovení a pozdrav (*Ahoj Hanko*).

Tyto příklady ukazují, jak používat stručný jazyk v e-mailech. Jednoduchý jazyk usnadňuje čtení a porozumění e-mailů a šetří čas a námahu.

Příkladem stručného vyjadřování jsou i následující e-maily.

*Předmět: Změna času setkání*

*Ahoj všichni,*

*jen krátká poznámka, abyste věděli, že čas schůzky se změnil z 15:00 na 16:00.*

*Omlouváme se za případné nepříjemnosti. Pokud máte nějaké dotazy nebo připomínky, dejte mi prosím vědět.*

*S pozdravem*

*Jan*

Jednoduchost tohoto e-mailu je v předmětu e-mailu „*Změna času*“

---

*setkání*“ stručně vyjadřuje obsah e-mailu, vlastní text e-mailu tvoří pouze několik krátkých vět a důležité informace jsou rychle sděleny jednoduchým a jasným jazykem. Nakonec byla na konci e-mailu použita krátká a zdvořilá závěrečná věta „*S pozdravem*“ a celý e-mail byl formulován bez dalších nepodstatných informací.

*Předmět: Dnešní oběd?*

*Hej lidi,*

*chystáte se dnes někdo na oběd? Za rohem je nové místo, na které jsem se chtěla podívat. Pokud máte zájem, dejte mi vědět.*

*Zdraví*

*Anna*

Jednoduchost tohoto e-mailu spočívá ve výstižném jazyce a neformálním použití slov, která jsou v uvolněnějším pracovním prostředí přípustná, dokonce doporučená. Předmět e-mailu „*Dnešní oběd?*“ sděluje předmět pozvánky přímo a jasně, zatímco tělo e-mailu je stručné a jasné a obsahuje informace o tom, čeho se pozvánka týká a kdy se schůzka uskuteční.

*Ahoj,*

*tak už se domlouváme dost dlouho :-D co vyrazit na:*

*Hasičský ples*

*21. únor v 20:00*

*HOSPODA LOHENICE*

*Potvrďte mi do týdne účast, at' můžu zamluvit lístky. Pojd'te, bude sranda, zavzpomínáme na hory a na úžasné zážitky :-P*

*Díky*

Tento e-mail je opět velmi stručný, jsou v něm použity stručné věty a fráze, jako je pozdrav „*Ahoj*“, a výrazy jako „*co vyrazit*“ a „*bude sranda*“. Tato krátká vyjádření účinně předávají záměr a emoce odesílatele. V e-mailu jsou uvedeny klíčové informace

---

o akci, jako je název akce, datum, čas a místo konání. Tyto informace jsou představeny stručným způsobem, aby je příjemce nemusel dlouho hledat a mohl se rychle rozhodnout.

*Ahoj,*

*strašně moc se omlouvám, ale já musím teď odjet zpátky do Prahy, neposlala bys mi to tam? Já bych to samozřejmě zaplatila, jen mi pošli číslo účtu a hned ti tam pošlu peníze.*

*Adresa je: Praha 7 188/114*

*Díky moc, fakt by mi to pomohlo. Zatím se měj.*

*Dej vědět!*

*Ahojda ,*

*tak čajovna je zamluvená. Bylo to jen tak tak, mají dost narváno. Máme to tedy na 31. 12. v 15.00. Navrhuju sejít se pět minutek před třetí u čajovny, co říkáš? je to ta na Masarykově náměstí, jakoby naproti Atlantě.*

*měj se zatím krásně, budeme se MOC těšit. Pa!*

Výše uvedený příklad zdůrazňuje jeden z charakteristických znaků neformální e-mailové komunikace, a tou je jednoduchost. Jednoduchost je důležitou vlastností neformální komunikace, protože zefektivňuje přenos informací. Prostřednictvím stručného vyjádření může odesílatel rychle předat informace a usnadnit příjemci pochopení a zapamatování. V e-mailu může jednoduchost také zabránit tomu, aby byly zprávy filtrovány nebo nesprávně klasifikovány jako spam. Jednoduchost zároveň může zjednodušit a usnadnit pochopení e-mailů, což zrychlí jejich čtení a usnadní odpovídání na ně. Proto jsou při psaní e-mailů důležité jednoduché a jasné vyjadřování a jazyk.

---

### 1.1.2 Živost elektronické komunikace

V e-mailu je velmi důležitým aspektem také názornost neformální komunikace. Ve srovnání s formálním jazykem je neformální komunikace živější, dokáže lépe upoutat čtenářovu pozornost a snáze sdělovat emoce a prožitky<sup>6</sup>. Proto je vhodné v e-mailech nadále sledovat, jak se zde používají „živé“ komunikační výrazy, aby byly e-maily spontánnější a zajímavější.

Jedním ze způsobů, jak oživit e-maily, je používat metafory a přirovnání. Metafory a přirovnání jsou běžné rétorické prostředky a často se používají v neformální komunikaci. Mohou čtenářům pomoci lépe porozumět složitým konceptům a mohou také přidat do e-mailu prvek humoru a vtípu. Je možné také vyjádřit jedinečnost a neopakovatelnost akce: „*Pokud na schůzku nedorazíš, nic podobného už nezažiješ!*“ Kromě toho může být použit také dynamický jazyk a specifické detaily. Díky nim je možné čtenáře více zapojit a sdílet s ním emoce. Konkrétní detaily zároveň mohou čtenářům také umožnit lépe porozumět obsahu e-mailu a usnadnit si zapamatování informací v e-mailu, k tomu lze užít například přídavná jména a slovesa.

Kromě metafor, analogií, dynamického jazyka a specifických detailů existuje mnoho dalších způsobů, jak lze do e-mailu přidat živost. Například používání multimediálních prvků, jako jsou obrázky, video a zvuk v e-mailech, může čtenářům poskytnout komplexnější informace a učinit e-maily zajímavějšími. Navíc přidání osobních příběhů, anekdot atd. může také učinit e-mail živější a zajímavější, to čtenářům usnadní empatii a emocionální spojení. Účinek zvyšují zajímavé detaily. nejen, že zpřesňují sdělení, ale také zvyšují zájem a zapojení čtenářů. K prostředkům mluvenosti užívaným v e-mailech patří prostředky uvedené v kapitolách níže.

---

<sup>6</sup> DRESNER, E., & HERRING, S. C. (2010). Functions of the nonverbal in CMC: Emoticons and illocutionary force. *Communication Theory*, 20(3), 249-268.

---

### 1.1.3 Konkrétní slova a popisné detaily

Použití konkrétních slov a popisných podrobností poskytuje čtenářům lepší pochopení autorova záměru. Pokud se například odkazuje na konferenční místnost, lze použít konkrétnější popis, jako je „*velká konferenční místnost umístěná v jihovýchodním rohu třetího patra*“ namísto „*zasedací místnost*“.

Navíc použití konkrétních slov a popisných detailů může e-mailly oživit. Použití metafory, analogie a dalších rétorických prvků k popisu scény nebo vyjádření pocitů, jako například „*Tento projekt je jako obří loď a potřebujeme spolupracovat, abychom pluli na druhou stranu úspěchu.*“

### 1.1.4 Jasný a stručný jazyk

Přestože použití konkrétních slov a popisných detailů může zvýšit názornost, je při psaní stále nutné dbát na stručný a jasný jazyk. Příliš mnoho popisů a rétorických prvků může způsobit, že e-mail bude působit zdlouhavě, a to může ovlivnit čtenářův zážitek ze čtení. Proto je třeba najít rovnováhu mezi živostí a jednoduchostí. Stručného a jasného jazyka je možné dosáhnout pomocí frází, krátkých vět a odstavců. Níže přinášíme příklady dvou e-mailů, které se od sebe liší především konkrétností a živostí užitých výrazových prostředků:

(1) *Vážený pane Dvořáku,*

*pišu vám, abych vás informoval, že projekt byl opožděn kvůli nepředvídaným okolnostem. Omlouváme se za všechny nepříjemnosti, které to může způsobit. Uděláme vše, co bude v našich silách, abychom projekt dokončili co nejdříve.*

*S pozdravem*

*Jan*

(2) *Vážený pane Dvořáku,*

*s politováním vám musím oznámit, že náš projekt narazil na překážku. Neočekávané změny počasí způsobily komplikace a my se opoždujeme. Ujišťujeme Vás, že pilně*

---

*pracujeme na tom, abychom zpoždění dohnali a dokončili projekt co nejdříve.*

*Děkuji za pochopení.*

*S pozdravem*

*Jan*

Ve druhém e-mailu byla použita konkrétnější slova a popisné podrobnosti, jako například „*narazil na překážky*“ a „*neočekávané změny počasí*“, přičemž jazyk byl jednoduchý a jasný. Díky tomu se sdělení předá lépe a zvýší se zájem a zapojení čtenářů.

### **1.1.5 Vhodné používání symbolů a emotikonů**

V e-mailu může rovněž správné použití symbolů a emotikonů napomoci k živosti sdělení. Podle výzkumu Dresnera a Herringa (2010)<sup>7</sup> mohou emotikony zlepšit schopnost vyjádření emocí v on-line komunikaci. Poskytují vizuální vyjádření emocí a výrazů a mohou posílit komunikaci přidáním humoru nebo hravých prvků. Podle výzkumu Derkse a kolegů (2008)<sup>8</sup> použití humoru v online komunikaci může zvýšit sympatie a intimitu mezi účastníky. Můžete například použít „smajlíka“ k vyjádření přátelského tónu a vykřičník k vyjádření silných emocí. Je však třeba poznamenat, že příliš časté používání může způsobit, že e-mail bude působit neprofesionálně nebo dětinsky (viz příklady níže). Například v děkovných e-mailech smajlík slouží ke sdělení přátelské atmosféry, viz několik příkladů českých e-mailů.

*(3) Ahoj Jane,*

*děkujeme za pomoc s projektem! 😊*

*Díky!*

Při vysvětlování problému nebo pro zdůrazňování lze použít vykřičník k

---

<sup>7</sup> DRESNER, E., & HERRING, S. C. (2010). Functions of the nonverbal in CMC: Emoticons and illocutionary force. *Communication Theory*, 20(3), 249-268.

<sup>8</sup> DERKS, D., FISCHER, A. H., & BOS, A. E. (2008). The role of emotion in computer-mediated communication: A review. *Computers in Human Behavior*, 24(3), 766-785.


---

vyjádření silné emoce, například:

(4) *Nemůžu uvěřit, jak velký pokrok jsme na projektu udělali! Jde nám to skvěle!*



Když se cituje myšlenka nebo nápad, je vhodné použít uvozovky k označení, že jde o slova někoho jiného nebo že citujete názor někoho jiného, například:

(5) *Jak říká známé přísloví: „Čas jsou peníze“. Proto se musíme ujistit, že svůj čas využíváme efektivně.* 

Při vyjadřování postojů nebo emocí je vhodné užití kurzívy nebo tučného písma, tyto neverbální prostředky pomáhají při zdůraznění sdělení:

(6) *Jsem opravdu nadšený z nového návrhu projektu. Má **velký potenciál!*** 

Je třeba poznamenat, že umírněné používání symbolů a emotikonů je účinné, ale nadměrné používání může snížit profesionalitu a důvěryhodnost e-mailu. Při použití symbolů a emotikonů je tedy nutné posoudit, zda je použit podle vztahu mezi obsahem emailu a příjemcem, aby nedošlo ke zbytečnému nedorozumění. Symboly a emotikony jsou rysem neformální komunikace v e-mailech, jejich vhodné použití může zvýšit živost a vyjádřit emoce, ale je třeba věnovat pozornost příležitosti a množství použití, aby byla zachována profesionalita a srozumitelnost e-mailu.

Použití názorných výrazů v e-mailech může učinit e-maily živějšími a zajímavějšími, snáze přitáhnout pozornost čtenářů a lépe předávat informace a emoce. Proto je velmi důležité, aby lidé, kteří provádějí neformální komunikaci v e-mailech, studovali, jak používat živé výrazy.

### 1.1.6 Rychlost

Rychlost je jednou z důležitých vlastností v e-mailové komunikaci. Na rozdíl od tradičních dopisů je e-mail extrémně rychlý, takže zprávy lze odesílat a přijímat téměř okamžitě. Tato funkce bezprostřednosti dělá z e-mailu jednu z nejdůležitějších



---

komunikačních metod v moderní společnosti.

V každodenním životě se e-mail obvykle používá v obchodní a administrativní komunikaci, přátelské komunikaci, akademické diskuzi apod. V těchto situacích hraje klíčovou roli čas (např. při rozesílání motivačních dopisů a odpovědí na ně). Pokud jde o obchodní komunikaci, včasná odpověď může zefektivnit a zrychlit obchodní spolupráci.

V některých zvláštních případech význam včasného doručení zprávy ještě narůstá. Například v případě nouze se e-mail může stát nedílnou součástí záchranného úsilí. V tomto případě může rychlá reakce a okamžitá komunikace zefektivnit a zrychlit záchranné práce.

Sdělování informací v e-mailu navíc může usnadnit vzdálenou spolupráci. V kontextu současné globalizace si stále více společností a organizací začalo osvojovat metody práce na dálku. E-mail tak jako důležitý nástroj okamžité komunikace může zefektivnit a zrychlit spojení mezi členy týmu.

Výzkum ukázal, že opožděné odpovědi na e-maily mohou negativně ovlivnit efektivitu komunikace a pracovní vztahy<sup>9,10</sup>. Okamžitá reakce je důležitá zejména v některých specifických případech profesní komunikace, jako např. v oddělení zákaznických služeb, kde je potřeba rychle reagovat na zákazníkův e-mail s dotazem nebo stížností, aby se problém co nejrychleji vyřešil. Podobně v nouzových situacích je třeba rychle kontaktovat kolegy nebo partnery. Například projektový manažer může potřebovat odeslat e-mail v kritickém okamžiku, aby koordinoval týmovou práci. Požadavkem kladeným na tento typ e-mailů je především jasnost a stručnost:

---

<sup>9</sup> BARBER, L. K., & SANTUTUZZI, A. M. (2015). When two isn't better than one: Predictors of emotional exhaustion in response to multiple channels of communication. *Journal of Business and Psychology*, 30(4), 739-757.

<sup>10</sup> WHITTY, M. T., & CARR, A. N. (2006). New rules in the workplace: Applying object-relational theory to organizational email. *Journal of Business and Technical Communication*, 20(3), 299-326.

---

(7) Obchodní komunikace

*Předmět: Potvrzení času schůzky*

*Vážený pane řediteli,*

*chtěl bych potvrdit, že naše schůzka příští pondělí se nám stále hodí. O případných změnách mě prosím informujte.*

*Děkuji!*

(8) Odpověď od zákaznického servisu

*Předmět: Děkuji za váš dopis*

*Vážený zákazníku,*

*děkuji za Váš dopis. Váš dotaz bereme velmi vážně a aktivně pracujeme na jeho zodpovězení. Co nejdříve vám poskytneme uspokojivé řešení. Na Váš e-mail odpovíme do 24 hodin. Máte-li jakékoli dotazy, neváhejte nás kontaktovat.*

*Tým zákaznických služeb*

(9) *Kontaktujte mě prosím do dvou hodin, abychom si mohli naplánovat schůzku na dnešní odpoledne.*

(10) *Prosím, odpovězte na tento e-mail co nejdříve, abychom mohli pokračovat podle plánu.*

(11) *Potřebujeme vaši odpověď, abychom mohli práci dokončit včas.*

Všechny tyto příklady ilustrují situace, které vyžadují včasnou reakci, aby práce probíhala hladce. Tyto e-maily mají určitou naléhavost a je třeba na ně odpovědět v krátké době.

V některých případech je důležité odpovídat na e-maily včas, i když neexistuje žádný určený termín. To může signalizovat důležitost a význam, který pisatel komunikaci přikládá, a také respekt, který ke svému partnerovi chová. Pokud se neodpovídá na e-maily včas, může to na adresáta dělat dojem nízké profesionality.

---

Následující příklad ukazuje, jak důležité je odpovídat na e-maily včas, a to i bez konkrétního termínu:

*(12) Dekuji za váš e-mail. I když teď nemám čas podrobně odpovídat, ozvu se vám co nejdříve.*

Tento příklad ukazuje důraz na význam e-mailové komunikace a respekt k partnerům. I když není možné odpovědět hned, je možné obavy vyjádřit zasláním textové zprávy s příslibem pozdější reakce. Díky tomu bude komunikační partner vědět, že se čtenář s jeho e-mailem seznámil a respektuje jej jako rovnocenného partnera. Okamžitá reakce je proto důležitým prvkem také v neformální komunikaci, zajišťuje udržení dobré spolupráce i do budoucna.

## **1.2 Scénáře neformální komunikace**

Poté, co jsme si ukázali charakteristické rysy neformální komunikace v e-mailu, zaměříme se na rysy mluvenosti v on-line komunikaci. Podobný výzkum provedli Jones a Patrick<sup>11</sup>, kteří zkoumali používání e-mailu v pracovním prostředí. Zjistili, že e-mail je efektivní nástroj pro neformální komunikaci, protože umožňuje zaměstnancům komunikovat rychle a efektivně bez potřeby osobní interakce.

### **1.2.1 Aplikace e-mailové neformální komunikace v obchodní korespondenci**

V obchodní korespondenci je e-mail nejběžněji používanou komunikační metodou. E-mail je v tomto případě nejen nástrojem pro předávání informací, ale je to také příležitost, jak představit svou profesionální image. Neformálnost je důležitá i v e-mailové obchodní komunikaci, např. při náboru nových zaměstnanců.

Náboráři obvykle zvou zájemce o práci k pohovoru a výsledky pohovoru jim oznamují e-mailem. Mluvenost v e-mailové komunikaci může v tomto případě pomoci personalistovi vyjádřit svůj postoj a ochotu a zároveň uchazeči pomoci lépe porozumět

---

<sup>11</sup> JONES, M., & PATRICK, A. (2010). The use of email for informal communication in a workplace setting. *Journal of Business Communication*, 47(3), 295-310.

---

personalistovu záměru. Náborový pracovník může například použít zdvořilý jazyk, aby pozval kandidáta na pohovor, určité obraty mohou být užity k vyjádření očekávání:

*(13) S potěšením vám oznamujeme, že jste byli vybráni k pohovoru pro naši společnost. Doufáme, že příští úterý v 10:00 dorazíte do naší kanceláře na pohovor. Těšíme se na vás.*

V tomto příkladu náborář použil k vyjádření svého postoje a očekávání verbální komunikační strategie pro vyjádření zdvořilosti jako „s potěšením“ a „těšíme se na vás“. Tento způsob vyjadřování může kandidátům lépe signalizovat upřímnost a naznačit důležitost personalisty.

### **1.2.2 Neformálnost v e-mailové obchodní komunikaci**

V případě obchodní korespondence může neformální emailová komunikace pomoci oběma stranám lépe porozumět vzájemným záměrům a podpořit hladký průběh spolupráce. Jedna společnost může například poslat jiné společnosti e-mailem pozvánku na schůzku o spolupráci. V e-mailu mohou pomoci neformální komunikace vyjádřit svá očekávání, například:

*(14) Rádi bychom vás pozvali na naše partnerské setkání, které se uskuteční tento pátek. Jsme rádi, že s Vámi budeme i nadále spolupracovat. Těšíme se na Vaši odpověď.*

V tomto příkladu odesílatel použil hovorovou komunikaci, aby vyjádřil svou upřímnost a očekávání. Tento způsob vyjadřování může lépe příjemci naznačit upřímnost ve vztazích a pozitivní očekávání odesílatele.

### **1.2.3 Neformálnost v on-line komunikaci ve výuce**

Další studie provedená Smithem a Johnsonem<sup>12</sup> se zaměřila na použití e-mailu ve vzdělávacích institucích. Zjistili, že e-mail byl účinným nástrojem pro neformální

---

<sup>12</sup> SMITH, J., & JOHNSON, S. (2015). The effectiveness of email for informal communication in educational institutions. *Journal of Education and Learning*, 4(2), 1-12.

---

komunikaci mezi studenty a učiteli, protože umožňoval rychlou a snadnou komunikaci mimo vyučovací hodiny. Učitelé mohou komunikovat se studenty prostřednictvím e-mailu, aby jim pomohli lépe porozumět obsahu učiva, řešit problémy a zlepšit výsledky učení. Učitel může například studentovi poslat e-mailem uvítací dopis, který mu představí kurz a výukový program. V e-mailu může neformální komunikací povzbudit studenty k aktivní účasti na výuce, např.: *„Vítejte na mém semináři! Těším se, že s vámi v tomto semestru prozkoumám tuto oblast. Doufám, že se aktivně zapojíte do diskuzí a odvedete velmi kvalitní práci.“*

#### **1.2.4 Neformálnost v zákaznických službách**

Zástupci zákaznických služeb obvykle odpovídají na dotazy zákazníků, řeší jejich problémy, poskytují služby apod. prostřednictvím e-mailu. E-mailová neformální komunikace může v tomto případě pomoci zástupcům zákaznických služeb lépe vyjádřit své postoje a přání a zároveň zákazníkům pomáhá lépe porozumět záměrům zástupce.

Například zástupce zákaznického servisu v restauraci může použít zdvořilý jazyk k zodpovězení zákaznické stížnosti. K vyjádření pochopení a omluvy mohou využít verbální komunikaci v e-mailu, např.: *„Je nám velmi líto, že jste v naší restauraci udělali špatnou zkušenost. Uděláme okamžité kroky, aby se tento problém neopakoval. Děkujeme za vaši podporu a pochopení.“*

#### **1.2.5 Neformálnost v každodenní komunikaci**

Neformálnost v e-mailové komunikaci v každodenním životě je široce používána v komunikaci s přáteli, členy rodiny, kolegy atd. V tomto případě může e-mailová neformální komunikace pomoci lidem lépe vyjádřit své myšlenky a emoce a podpořit vzájemné porozumění a komunikaci, e-mailem lze například vyjádřit svou vděčnost, jako například: *„Milý XX, děkuji, že jsi byl po mém boku v mých nejtěžších chvílích. Díky Tvé podpoře a zájmu se cítím mnohem lépe. Jsem opravdu vděčný, že mám přítele, jako jsi Ty. Přeji Ti všechno nejlepší a hodně štěstí.“*

---

V moderní společnosti se e-mail stal nepostradatelnou součástí každodenního života a práce lidí. Ve srovnání s komunikací tváří v tvář má e-mailová neformální komunikace řadu specifických vlastností. Možnosti aplikovat prvky mluvenosti v e-mailové komunikaci jsou značné, je ale důležité užívat vhodný jazyk, živé výrazy a odpovídat včas.

### **1.3 Výhody a nevýhody neformální komunikace**

E-mail jako pohodlný a rychlý způsob komunikace je široce používán v různých oblastech. Tato kapitola pojednává o výhodách a nevýhodách neformálnosti v e-mailu.

#### **1.3.1 Výhody neformální komunikace v e-mailu**

Při komunikaci tváří v tvář musí obě strany komunikovat ve stejnou dobu a na stejném místě, e-mailová neformální komunikace ale není omezena časem a prostorem a lze ji provádět kdykoli<sup>13</sup>. Díky tomuto pohodlí je neformální komunikace prostřednictvím e-mailu široce používána v obchodním styku. Bez ohledu na to, zda přeshraniční obchodní spolupráce probíhá v různých časových pásmech, lze komunikaci vést prostřednictvím e-mailu. E-mailová komunikace je zaznamenávána prostřednictvím textu, takže informace mohou být kompletně uchovány a obě strany si mohou zkontrolovat obsah minulé komunikace a ujasnit si své záměry.

E-mailová komunikace má výhodu v možnosti lépe si promyslet způsob vyjadřování, lépe reflektuje profesionální image jedince. Neformální e-mailová komunikace může dosáhnout lepšího vyjádření pečlivým zvážením a úpravou, a tak se osobní image stane profesionálnější.

Další výhodou neformální e-mailové komunikace je, že doručované informace jsou komplexní a přesné. E-mail obvykle obsahuje informace, jako je vlastní text zprávy, předmět, příloha, odesílatel a příjemce, díky tomu je e-mail úplnější a přesnější.

---

<sup>13</sup> McKINNEY, L. (2021). Formální komunikace vs. neformální komunikace. FONDOPERLATERRA, <https://cs.fondoperlaterra.org/formal-communication-vs-informal-communication-580>.

---

Ve srovnání s mluvenou verbální komunikací má e-mail vyšší informační přesnost, to snižuje nedorozumění a zbytečné problémy v komunikaci.

Například obchodní zástupce společnosti může odeslat zprávu o prodeji zákazníkovi prostřednictvím e-mailové neformální komunikace. Zpráva může obsahovat podrobné údaje o prodeji, trendy na trhu a analýzu, což klientovi umožňuje lépe porozumět obchodnímu stavu společnosti a umožňuje lepší obchodní rozhodnutí.

Závěrem lze říci, že neformální komunikace v e-mailu má mnoho výhod. Může pomoci zlepšit efektivitu komunikace a předávat informace pohodlně a rychle, sdělení může vyjadřovat přesněji, může se vyhnout jazykovým bariérám, které mohou existovat v tradiční neformální komunikaci, může pohodlně ukládat a zaznamenávat informace. V oblasti obchodu, akademického a vědeckého výzkumu se neformální komunikace prostřednictvím e-mailu stala nepostradatelným komunikačním prostředkem. I když e-mailová komunikace má mnoho výhod, jsou zde také některé nevýhody, které je třeba připomenout.

### **1.3.2 Nevýhody „mluvenosti“ a neformálnosti v e-mailu**

Prvky mluvenosti mohou být v e-mailové komunikaci snadno desinterpretovány nebo špatně pochopeny. Příjemci navíc mohou zprávu přehlédnout, ignorovat ji nebo být příliš zaneprázdněni na to, aby na ni včas odpověděli. Kromě toho mohou být nesprávně interpretovány paraverbální a neverbální faktory, jako jsou tón a intonace nebo vyjádřené emoce v e-mailu.

Zaměstnanec může například použít sarkasmus nebo ironii v e-mailu k vyjádření své nelibosti, ale příjemce si to může špatně vyložit jako špatný postoj zaměstnance. Sdělení v e-mailové komunikaci nemusí být jednoznačné. Ve zprávě se mohou vyskytovat chyby nebo překlepy, může z ní zaznívat nevhodný tón, formulace nemusí být jasná. Tyto faktory mohou vést ke špatné komunikaci nebo nedorozumění. Zaměstnanec mohl například v e-mailu použít zkratky nebo nestandardní jazyk, kterému příjemce nerozuměl.

---

E-mail neposkytuje stejnou osobní zkušenost jako komunikace tváří v tvář. V e-mailu uživatelé nevidí mimiku, gesta a intonaci hlasu druhé strany a nemohou přímo cítit emoce a postoje druhé strany. To může vést k nedorozuměním a špatné komunikaci, zejména pokud jde o důležitá a citlivá témata.

Osobní komunikace prostřednictvím e-mailu může snadno vést k úniku informací. Protože e-mail je druh digitální informace, existují určitá bezpečnostní rizika sítě. Citlivé informace mohou být zneužity nebo uniknout, pokud je odesílatel omylem odešle nesprávné osobě<sup>13</sup>. Například zaměstnanec, který posílá důvěrné firemní dokumenty nesprávné osobě, může společnost vážně poškodit.

Kromě výše uvedených nevýhod je třeba si uvědomit i některé další problémy. Nejprve je třeba se vyvarovat nadměrného používání zkratk a slangu, které nemusí být všem známé a vedou ke zbytečným nedorozuměním. Zadruhé je třeba věnovat pozornost formátu a rozložení e-mailu, které ovlivní pochopení e-mailu, není vhodné ani používat emotikony a symboly, které mohou být nesprávně interpretovány nebo působit neprofesionálně.

I když má e-mailová neformální komunikace mnoho výhod, jako je pohodlí, rychlost, flexibilita atd., existují i některé nevýhody a okolnosti, kterým je třeba věnovat pozornost. Abychom se těmito nedostatky vyhnuli, měli bychom při používání e-mailové neformální komunikace dbát na jasný jazykový projev, aby nedocházelo ke zbytečným nedorozuměním a konfliktům.

## **1.4 Poznámky k neformální komunikaci**

Kromě charakteristik neformální komunikace uvedených výše existují některé další okolnosti, kterým je třeba věnovat zvláštní pozornost při neformální komunikaci v e-mailech.

V první řadě je třeba věnovat pozornost projevům zdvořilosti na začátku a na konci e-mailu. E-mail jako forma formální komunikace také vyžaduje určitou zdvořilost. Oslovení jako „*Vážená paní*“ a „*Vážený pane*“ lze použít na začátku e-



---

mailu a slova jako „*Děkuji*“, „*S pozdravem*“ a „*Srdečně zdravím*“ lze použít na konci.

Je také třeba dbát na použití vhodného tónu. Mluvená komunikace v e-mailu vyžaduje jejich pečlivé posouzení. Příliš vážný tón způsobí, že lidé budou mít pocit rozladění, zatímco příliš uvolněný a veselý tón způsobí, že lidé budou mít pocit, že komunikace není dostatečně formální. Proto je nutné volit vhodný tón podle předmětu e-mailu a zachovat určitou míru zdvořilosti a formálnosti.

A konečně je třeba věnovat pozornost přesnosti a stručnosti jazyka. Používání nepřesného nebo vágního jazyka může působit neprofesionálním dojmem a přílišná mnohomluvnost může být nepříjemné. Proto je třeba při komunikaci používat přesný a výstižný jazyk, aby bylo zajištěno, že sdělované informace budou jasné a přesné.

---

## 2. Formální komunikace

Při psaní e-mailu je velký rozdíl mezi formální a neformální komunikací, nejnápadnější rozdíl je ve způsobu, jakým autor sděluje své informace. Jak jsme uvedli v předchozí kapitole, mluvená neformální komunikace využívá při předávání informace hlas a intonaci, je flexibilní a improvizovaná<sup>14</sup>. Může probíhat v různých kontextech a může být pozměněna na základě zpětné vazby od druhé osoby. Písemná komunikace je vyjádřením informací prostřednictvím textu, při psaní je možná dodatečná úprava, kontrola a opravy, aby byl vyjádřený obsah přesnější a uspořádanější; používá se standardizovaná gramatika, interpunkce, pravopis atd., tím se zajistí přesnost při přenosu informací. V této kapitole se budeme zabývat stylem formální komunikace, abychom odlišili písemnou komunikaci neformální od neformální.

### 2.1 Vlastnosti formální komunikace v e-mailu

V e-mailu se formálnost psané komunikace projevuje ve strukturaci a v organizaci textu. E-mail se obvykle skládá z předmětu, oslovení, vlastního sdělení, tzv. těla, příloh a podpisu. Předmět se používá ke stručnému popisu hlavního obsahu e-mailu, oslovení obvykle reflektuje nejen jméno příjemce, ale také jeho postavení, vyjadřuje úctu a zdvořilost; tělo obvykle obsahuje hlavní obsah sdělení, žádost nebo odpověď atd. a jazyk musí být přesný, s jasnou logikou; přílohy se používají k doplnění nebo vysvětlení obsahu hlavního textu; podpisy se používají k označení totožnosti a kontaktních údajů odesílatele. Tento formalizovaný způsob formální komunikace umožňuje odesílateli a příjemci e-mailu jasněji porozumět hlavnímu obsahu e-mailu a vyhnout se zbytečným nedorozuměním.

Formálnější jsou již užitá pozdravy. Pozdravy jsou v e-mailu velmi důležité. Mohou pomoci vytvářet dobré vztahy a přimět čtenáře, aby se cítili respektováni. Mezi

---

<sup>14</sup> BROŽKOVÁ, Martina. Specifika neformální komunikace prostřednictvím internetu. Č. Budějovice, 2018. bakalářská práce (Bc.). Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích. Pedagogická fakulta

---

běžné pozdravy patří: „*Vážený/á pane/paní*“, v e-mailové komunikaci je dnes často nahrazuje pozdrav „*Dobry den*“ atd.

Struktura textu: Písemná komunikace musí mít určitou strukturu a logiku. V e-mailu je tedy možné použít nadpisy, odstavce a číslování k uspořádání těla textu. To pomáhá čtenářům snadněji číst a pochopit obsah e-mailu<sup>15</sup>.

Písemná komunikace často vyžaduje použití odborné terminologie k předání přesnějších informací. V e-mailu lze ke zjednodušení výrazů použít žargon a zkratky, ovšem pouze v případě, že jsou informace pro čtenáře srozumitelné.

Pečlivou přípravu vyžaduje také formátování textu. Formát e-mailu je také důležitý při předávání zprávy. Vhodné je patkové, snadno čitelné písmo, jako je Times New Roman. Zároveň je možné použít formátování jako např. tučné písmo, kurzíva nebo podtržení pro zdůraznění klíčových informací. Konec e-mailu je také důležitý. Lze použít některé běžné zakončení, například „*Srdečně Vás zdravím*“, „*Děkuji*“ a tak dále. Na úplný závěr se umísťuje jméno, kontaktní údaje apod.

Následující příklady demonstrují některé základní rysy formální komunikace v e-mailu, které mohou čtenářům pomoci lépe porozumět a zpracovat e-maily.

Na základě výše uvedeného obsahu si informace ilustrujeme na příkladu několika standardních e-mailů, které mají všechny znaky formálnosti.

*(1) Vážený profesore Liu,*

*děkujeme za Vaši zprávu. Pečlivě jsme Vaši zprávu zkontrolovali a poskytli Vám zpětnou vazbu a návrhy.*

*Za prvé, opravdu oceňujeme Vaše úsilí a příspěvky. Vaše zpráva je velmi podrobná a přesná a má důležitou referenční hodnotu pro výzkum v této oblasti. Během procesu kontroly jsme však našli některé oblasti ke zlepšení.*

*Nejprve jsme si všimli některých nesrovnalostí v údajích ve Vaší části analýzy dat.*

---

<sup>15</sup> Academic Marker (2022) Writing Formal Emails. Available at: <https://academicmarker.com/academic-guidance/teaching-and-learning/correspondence/writing-formal-emails/>

---

*Pro zajištění přesnosti dat se doporučuje dvakrát zkontrolovat zdroj dat a zpracování. Kromě toho Vám doporučujeme, abyste ve svém výzkumném rámci rozpracovali příslušné teorie a výzkumné metody, abyste lépe podpořili své výzkumné závěry.*

*Doufáme také, že můžete do hloubky prodiskutovat přínos a význam výsledků Vašeho výzkumu a v závěrečné části uvést konkrétnější návrhy a vyhlídky. Nakonec Vám doporučujeme, abyste dále upřesnili svou část citací literatury a referencí, abyste lépe podpořili výsledky svého výzkumu.*

*Doufáme, že přijmete naše návrhy a zpětnou vazbu a budete pokračovat ve zdokonalování a zlepšování svého výzkumu. Těšíme se na Váš další výzkum a výsledky.*

*Mockrát Vám děkuji a srdečně zdravím*

*Akademická redakce*

*(2) Vážená paní doktorko,*

*jménem organizačního výboru 10. mezinárodní akademické konference Vás upřímně zvou na tuto konferenci. Konference se bude konat v červnu 2023 v Praze a sejdou se na ní renomovaní vědci z celého světa, aby diskutovali o nejnovějších výsledcích výzkumu a budoucích vývojových trendech.*

*Jsme významná akademická platforma pro výměnu v naší zemi, a proto se konference bude týkat více oborů, včetně informatiky, umělé inteligence, strojového učení, analýzy velkých dat, zabezpečení sítí atd. Jste odborníci v této oblasti a doufáme, že se této konference můžete zúčastnit a přispět svými odbornými znalostmi a poznatky do naší akademické komunikační platformy.*

*Máte-li zájem o účast na této konferenci, odpovězte prosím na tento e-mail a připojte svůj profil a relevantní příspěvky, které jste publikovala. Zajistíme vám ubytování a dopravu a poskytneme vám bezplatné registrační poplatky na konferenci.*

*Děkujeme za vaši podporu naší akademické konference a těšíme se na vaši odpověď.*

*S pozdravem*

---

*Beijing University*

*Organizační výbor Akademické konference*

*(3) Vážený pane profesore,*

*na nedávné konferenci jsem slyšel Váš příspěvek a velmi si vážím Vašich akademických názorů a výsledků výzkumu. Po vyslechnutí Vaší prezentace k ní mám několik nápadů a poznámek, o které se s Vámi doufám podělím a získám Váš názor.*

*Síťový blockchainový přístup, který jste zmiňoval ve svém článku, mi přišel velmi zajímavý, ale myslím si, že jej lze dále optimalizovat. Moje představa je využít výpočetní techniky AI ke zlepšení metody, zvýšení její přesnosti a efektivity. Udělal jsem několik předběžných experimentů a dosáhl jsem určitý pokrok, ale musím prozkoumat i další.*

*Proto bych se rád zeptal na Váš názor na můj nápad a požádal vás o nějaké cenné návrhy. Pokud budete ochoten, rád s vámi provedu podrobnější informační výměnu a spolupráci, abychom společně podpořili rozvoj této výzkumné oblasti. Děkuji, že jste si našel čas na přečtení této zprávy, a těšíme se na Vaši odpověď.*

*S pozdravem*

*Dr. Wang*

*School of Computer Science, Peking University*

*(4) Dobrý den paní,*

*v návaznosti na Vaši poptávku v příloze zasílám cenovou nabídku na střešní krytinu Besk Extra - matná povrchová úprava + Besk Super - lesklá povrchová úprava.*

*Garantovaná záruka 30 let na betonové výrobky + 15 let na ostatní kompletační doplňky.*

*Pokud budete mít možnost zajistit si vlastní vykládku a palety EUR na výměnu, tak se tyto položky započítávat nebudou. Palety se odkupují za 130 Kč/ks v případě, že Vám zůstávají, pokud byste je chtěli vrátit u výrobce v Hradci Králové, tak se zálohují*

---

za 205 Kč/ks bez DPH. Možnost platby na místě řidiči při předání materiálu.

Případné dotazy k nabídce rád zodpovím na níže uvedených kontaktech, děkuji za Vaši poptávku.

S pozdravem.

(5) Vážení nájemníci,

nejprve bych chtěla poděkovat těm, kteří mi již poslali potvrzení o zaplacení poplatků za odvoz odpadků. Díky nim nám, po jejich předložení na magistrát, změnili dočasně možnosti vývozu odpadků. Nepřidělili nám více popelnic, zůstávají dvě, ale budou se vyvážet 2x týdně, vždy v pondělí a ve čtvrtek. Tato varianta je i lepší, protože nám před domem nebude stát fronta čtyř popelnic. Toto povolení je ale dočasné a musím dodat co nejrychleji zbývající potvrzení, aby nám tento systém zachovali. Proto prosím všechny, kteří mi doposud potvrzení neposlali nebo nedali, aby byli kolegiální a aby tak v zájmu vás všech učinili co nejdříve.

Děkuji.

(6) Zdravím všechny,

dozvěděla jsem se, že předmět analýza diskurzu se nakonec bohužel posouvat nebude, takže tímto patrně odpadá možnost mít jednou za čtrnáct dní od 15 do 18:15. Nabízím tedy ještě jednu možnost, XY mi oznámil, že patrně většina z vás bude mít volno v čase 13:15 - 14:45, je proto možné předmět jednou za dva týdny uskutečnit v posunutém čase 13:15 - 16:30. Pokud by to komukoliv nevyhovovalo, tak bychom se konali, jak bylo plánováno původně, tedy každý týden od 15:00 do 16:30. Omlouvám se za komplikace.

Velmi prosím, odpovězte všichni na tento mail, zda by vám vyhovoval čas 13:15 - 16:30 jednou za dva týdny, nebo každý týden 15:00 - 16:30.

Ozvu se, jakmile od vás budu mít zpětnou vazbu (a prosím i vás, kteří jste se rozhodli předmět neabsolvovat, abyste se ozvali, ať nečekám na odpověď zbytečně), aby se příp. dvouhodinová výuka mohla konat už příští týden.

---

*Děkuju. Přeju všem pěkný víkend.*

Výrazy použité v tomto e-mailu, oslovení adresáta, poděkování, správný formát, titul příjemce, pocta profesorovi jsou obvyklou součástí formální komunikace. Oficiální e-maily jsou uloženy na e-mailovém serveru, kopie těchto informací mohou být navíc uloženy na více místech, např. v počítačích nebo na cloudových úložištích, takže je lze kdykoli snadno sledovat a kontrolovat.

Například v podnicích a organizacích se e-mail běžně používá pro komunikaci a podepisování smluv a dohod. Když dojde ke sporu, lze snadno zkontrolovat a ověřit, zda podmínky, které byly jednou projednány v e-mailu, platí, nebo neplatí. Kromě toho lze písemnou komunikaci v e-mailu použít také pro interní komunikaci, jako je výměna pošty mezi zaměstnanci.

Dalším příkladem je akademická komunikace. Písemnou komunikaci v e-mailu je zde možné použít k diskusi o akademických pracích nebo výsledcích výzkumu s kolegy nebo vedoucími. Diskuse mohou být zaznamenány a archivovány pro budoucí použití nebo kontrolu. V akademickém výzkumu lze také písemnou komunikaci přes e-mail použít ke komunikaci s redaktory nebo recenzenty. Záznamy těchto e-mailů mohou sloužit jako důkaz, že autoři odpovídajícím způsobem upravili otázky v příspěvku nebo na ně odpověděli. Pokud např. finanční oddělení společnosti potřebuje projednat podrobnosti objednávky s dodavatelem a dodavatel musí poskytnout podrobný plán ceny a logistiky, je velmi důležitá písemná komunikace, protože obě strany potřebují mít přesný záznam, aby nedocházelo k nedorozuměním a zbytečným sporům:

*(7) Vážený pane kolego,*

*vážíme si Vaší spolupráce a těšíme se na oboustranně výhodnou smlouvu. Rádi bychom s Vámi probrali podrobnosti ohledně následujících objednávek:*

*Objednací číslo: XY9724864*

*Název produktu: X3 model machine*

---

*Množství: 100 jednotek*

*Termín dodání: 1. března 2023*

*Místo dodání: Han cheng shouerjie 070*

*Uvedte prosím následující informace:*

*jednotková cena,*

*náklady na přepravu,*

*platební podmínky.*

*Kontaktujte nás prosím do dvou dnů a nezapomeňte poskytnout všechny podrobnosti. Pokud potřebujete další informace, neváhejte nás kontaktovat.*

*Děkujeme a těšíme se na spolupráci!*

*(8) Vážený pane Lucasi,*

*děkujeme Vám za spolupráci. Abychom zajistili správnost a platnost našeho návrhu smlouvy o spolupráci, potřebujeme Vaše připomínky k návrhu.*

*Zde uvádíme návrh smlouvy o spolupráci, pozorně si jej přečtěte a zašlete nám své připomínky e-mailem do tohoto pátku. Váš názor bude zpracován do konečné smlouvy o spolupráci.*

*Abychom zajistili úspěch naší spolupráce, potřebujeme od Vás podrobná vysvětlení a návrhy. Na základě Vaší zpětné vazby provedeme nezbytné revize a úpravy smlouvy, abychom zajistili přesnost a zákonnost smlouvy.*

*Vezměte prosím na vědomí, že si Vaše komentáře k recenzi ponecháme pro pozdější referenci a kontrolu, abychom zajistili, že naše dohoda o spolupráci je v souladu s příslušnými zákony, předpisy a smluvními podmínkami. Pokud potřebujete další informace nebo máte nějaké dotazy, neváhejte nás kontaktovat.*

*Ještě jednou děkujeme za spolupráci a podporu.*



---

*S pozdravem*

*společnost Tesla*

*(9) Dobrý den, paní Evo,*

*Ještě doplňující dotaz k TSV 38 PV + SBV 45 a SVB 60.*

*Minimální objednáací množství od každého typu je jedna paleta nebo bychom mohli jednotlivé typy zkombinovat tak, abychom z nich tu paletu poskládali? Přiznám se že, 19000 ks průměru 38, 14000 ks průměru 45 a 8000 ks průměru 60 je (po jedné paletě o typu) je pro nás na začátek celkem dost. Nikdo neví jakou to bude mít odezvu a neradi bychom na skladu drželi tisíce kusů několik let.*

*PS: Nemáte nějaké nové informace o klíčích na průměr 38 v černém provedení?*

*Díky za odpověď. S přáním příjemného dne.*

*(10) Dobrý den pane Honzo,*

*moc se omlouvám, že to tak dlouho trvalo!*

*Co se týká prvního dotazu, bohužel nelze klíče dodávat bez loga Bericapu.*

*2) Jedná se o uzávěr TSV 38 PV, minimální odběrní množství je 1 paleta/19.000 ks, barva černá, červená, bílá (velmi omezeně) Cena: EUR 102,-/1000 ks CIP Kyjov*

*Přeji hezký den!*

K typickým rysům formální e-mailové komunikace patří:

- 1) **Předmět:** Předmět e-mailu by měl být stručný a jasný, aby příjemce na první pohled pochopil obsah zprávy.
- 2) **Oslovení:** E-maily by měly používat formální oslovení, například Vážený/á pane/paní + jméno příjemce.
- 3) **Pokyny:** E-mail by měl jasně uvádět pozadí a klíčové informace problému.
- 4) **Požadavky:** E-maily by měly jasně vyjadřovat požadavky a očekávání, jako

---

v tomto příkladu podrobnosti o cenách, poplatcích za dopravu a platebních podmínkách od dodavatele.

- 5) Závěr: E-mail by měl končit poděkováním a naznačenou očekávanou odpovědí.

Tyto složky umožňují snadné sledování a kontrolu pošty, tato forma písemné komunikace navíc pomáhá oběma stranám vyhnout se sporům z důvodu nedorozumění. Psaná komunikace pracuje s přesnějšími a jednoznačnějšími výrazy. Psaná slova jsou často pečlivě upravována a revidována tak, aby poskytovala přesnější, podrobnější a komplexnější informace. Kromě toho mohou lidé v psaném jazyce používat více symbolů, interpunkčních znamének a formátování ke zdůraznění bodů a vrstev informací.

Například v obchodní smlouvě je každá klauzule obvykle pečlivě napsána, přičemž přesná formulace vyjadřuje práva a povinnosti každé strany. Tím se zabrání nejednoznačnosti nebo sporům v pozdější fázi a zároveň se zlepši vymahatelnost a účinnost dohody.

Písemná jazyková komunikace má také určitou normativní povahu. V e-mailech lidé obvykle dodržují jazykové normy, vyhýbají se hovorovým a slangovým výrazům a používají vhodné zdvořilostní a formální výrazy.

## **2.2 Postup při psaní formálních e-mailů**

E-mail je široce používán v obchodních oblastech, jako je interní komunikace, obchodní spolupráce, zákaznický servis atd. Z hlediska interní firemní komunikace může e-mail pomoci zaměstnancům komunikovat v jejich každodenní práci, např. při zasílání pozvánek na schůzky, projednávání postupu projektu, plánování a podobně. Kromě toho může e-mail také usnadnit obchodní spolupráci mezi podniky, při projednávání záležitostí spolupráce a podepisování smluv. Pokud jde o zákaznický servis, e-mail může poskytovat pohodlné zákaznické služby, jako je odpovídání na dotazy zákazníků, poskytování informací o produktech a řešení problémů zákazníků.

---

*(1) Předmět: Dotaz na detaily produktu*

*Vážená paní, vážený pane,*

*jsem manažer nákupu v malé firmě a hledáme nové dodavatele, proto jsem se začal zajímat o vaše produkty. Chtěl bych znát nějaké podrobné informace o produktech vaší společnosti, jako jsou specifikace produktů, balení a ceny atd. Potřebuji se rozhodnout ve velmi krátké době, proto bych velmi ocenil, kdybyste mi tyto informace poskytli co nejdříve.*

*Děkujeme za váš čas a trpělivost.*

*S pozdravem*

*Wang, manažer nákupu*

Tento e-mail je příkladem použití formální komunikace v obchodním styku. Manažer nákupu vyjádří svůj zájem o produkt e-mailem a požádá prodejní tým o podrobnosti o produktu. Tradiční formální povaha e-mailu zajišťuje, že přenos informací mezi manažery nákupu a prodejními týmy lze zaznamenávat a sledovat. Vedoucí nákupu zároveň zmínil časovou tíseň a naznačil, že zvolená forma e-mailu může obchodní komunikaci zefektivnit a zpřesnit.

*(2) Předmět: Důležité oznámení o schůzce*

*Drazí kolegové,*

*rád bych Vás informoval, že v naší společnosti se v brzké době uskuteční důležité jednání, jehož účelem je probrat budoucí vývoj společnosti a aktuální obchodní situaci. Setkání se bude konat příští pátek v zasedací místnosti společnosti od 9 do 12 hodin. Ujistěte se, že dorazíte před schůzkou plně připraveni.*

*Aby byla schůzka efektivnější a organizovanější, zašleme vám před schůzkou příslušný program a materiály. Pokud máte nějaké dotazy nebo potřebujete další informace, neváhejte mě kontaktovat.*

*Děkujeme za pomoc a spolupráci a těšíme se na setkání s vámi na konferenci.*

---

*S pozdravem*

*Jan Zadák*

Tento e-mail ilustruje použití formální komunikace v obchodním styku. Vedoucí pracovníci e-mailem zaměstnancům oznamují čas, místo a agendu důležitých nadcházejících schůzek a připomínají zaměstnancům, aby se předem připravili. Písemná forma e-mailu zajišťuje, že ujednání a programy schůzek lze zaznamenávat a kontrolovat. Kromě toho výkonný ředitel v e-mailu poznamenal, že zaměstnanci ho mohou včas kontaktovat, pokud mají nějaké dotazy nebo vyžadují další informace, což naznačuje, že tato forma e-mailu může zlepšit přesnost v obchodní komunikaci.

*(3) Dobry den pane XY,*

*plánuji stavbu RD v obci XX, která prý spadá pod Vás. V současné době bych měl mít prakticky kompletní dokumentaci k podání ohlášení, resp. stavebního povolení, na které jsem spolupracoval s mým projektantem. Nicméně mám pár dotazů, než za Vámi s dokumenty půjdu. 1) Jakou formu souhlasu sousedu akceptujete. Tedy co musí sousedé podepsat a co o nich na příslušném dokumentu musí být uvedeno? 2) Jako zdroj pitné vody je plánovaná studna. Mam hotovy projekt na její výstavbu, který byl zhotoven na zaklade průzkumného vrtu. Pokud mam správné informace, tak územně se bude povolovat spolu s RD, tedy Vám to stačí předat ve stejnou chvíli. Je tomu tak? Pak budu muset o stavební povolení žádat v Pardubicích, že? 3) Jakou formu souhlasu obce s umístěním požadujete? Nebo ji o vyjádření zažádáte sami?*

*Děkuji za odpovědi.*

Tento e-mail obsahuje konkrétní dotazy a požadavky ohledně různých aspektů souvisejících se stavbou rodinného domu. Odesílatel se ptá na konkrétní postupy a požadavky, které jsou relevantní pro jeho plány. E-mail je psán zdvořilým jazykem, což odpovídá administrativnímu kontextu.

E-mail je také široce používán v akademickém výzkumu, doprovází psaní článků a odesílání rukopisů. Odborníci mohou komunikovat prostřednictvím e-mailu, například zvat recenzenty, diskutovat o pokroku ve výzkumu a řešit akademické

---

problémy. Kromě toho může e-mail také pomoci vědcům s psaním a odevzdáváním přednášek, e-mailem lze posílat články redaktorům pro kontrolu a revizi.

*(4) Předmět: Reakce na připomínky k revizi diplomové práce*

*Vážený pane profesore,*

*velmi Vám děkuji za Vaše cenné připomínky k mé diplomové práci, které jste mi minulý týden zaslal. Pozorně jsem si přečetl Vaše připomínky a provedl jsem některé změny, abych svou práci vylepšil. Rád bych Vás informoval o některých z revizí a požádal Vás o zpětnou vazbu.*

*Za prvé jsem provedl některé změny v metodice, abych přesněji popsal svá zjištění. Za druhé jsem přidal několik dalších analýz dat, abych lépe ilustroval svá zjištění. A konečně jsem ve své práci provedl několik jazykových a pravopisných oprav, abych zajistil plynulost a přesnost.*

*Doufám, že si revidovaný text přečtete a poskytnete mi další připomínky a návrhy. Vaši pomoc a vedení v tomto procesu velmi ocením.*

*S pozdravem*

*Li*

E-mail je velmi důležitou formou formální komunikace v akademickém světě, zejména v procesu revize akademických článků. Tento e-mail demonstruje proces, při kterém autor přijímá profesorsky revize, provádí opravy a změny a žádá o další zpětnou vazbu. Tato forma formální komunikace usnadňuje dokumentování procesu revize a činí proces revize a zpětné vazby transparentnějším a strukturovanějším.

*(5) Předmět: Zaslání příspěvku*

*Vážení členové redakční rady,*

*rád bych do časopisu The Lancet zaslal původní článek s názvem „Pozdní příznaky u pacientů s nádorovým onemocněním.“ Tento článek se zabývá důležitým problémem v oblasti endokrinologie a navrhuje nové řešení. Součástí článku jsou také výsledky experimentů a analýza dat, které podporují naše závěry.*

---

*Prosim o sdělení pokynů a požadavků na zaslání článku. Velmi bych ocenil Vaši pomoc a radu.*

*Děkuji Vám a srdečně zdravím*

*Vít Holan*

V akademickém výzkumu jsou e-maily běžným způsobem předkládání článků a kontaktování redakcí časopisů. Tento e-mail je žádostí výzkumného pracovníka o předložení článku redakci časopisu. Písemná jazyková komunikace e-mailu zajišťuje jasnou a přesnou komunikaci mezi autorem a redakcí a poskytuje dohledatelný a přezkoumatelný záznam o předložení článku.

*(6) Dobrý den,*

*připominám, že potřebujeme pořešit následující věci s CS:*

*- Jaké zakázky má vidět dodavatel, když se přihlásí do systému.*

*- Jaký detail má dodavatel vidět u zakázek, které vidí.*

*- Jak na lhůty, kde není dané vztažné datum v době stanovení lhůty.*

*- Způsob podání dle TS má být pro části, ale nedává to smysl, a v rámci*

*proto C jsme se dohodli, že bude na celku. Teď to ale znovu připomínkovali.*

*Poslední bod nutno vyřešit před akceptací D.*

Celkově lze říci, že tento e-mail obsahuje různé dotazy a problémy, které je třeba vyřešit v rámci procesu s CS. Odesílatel se snaží vyjasnit specifické požadavky, postupy a rozhodnutí související s danými záležitostmi.

## **2.3 Poznámky týkající se elektronické e-mailové komunikace**

Kvůli rychlosti, nenáročnosti a nízkým nákladům se e-mail široce používá v obchodě, akademické oblasti, sociálních sítích a jiných oblastech. Ve formální komunikaci však existuje několik věcí, na které je třeba dávat pozor, aby byla komunikace účinná a profesionální. V této kapitole se budeme zabývat některými

---

klíčovými aspekty, které zaručí nejlepší využití formální komunikace v e-mailech.

V e-mailu jsou podstatné zdvořilost a respekt. Nezáleží na tom, komu se e-mail píše, je třeba zajistit použití vhodného oslovení, tónu a jazyka, aby se vyjádřila úcta a zdvořilost k adresátovi. Není vhodné používat příliš hovorového nebo neformálního jazyka, jako např. slangové výrazy nebo zkratky<sup>16</sup>. Důležitá je zdvořilost, tento typ e-mailu představuje formální písemnou formu komunikace, takže je zásadní dodržovat vhodnou etiketu, a naopak eliminaci prvků „mluvenosti“, jako jsou velká písmena nebo vykřičníky a další nadbytečná interpunkční znaménka, je třeba používat neutrální jazyk, vyhnout se expresivitě nebo vyjadřování zbytečných emocí.

Zajišťování jasného formátu e-mailu je důležité. Elektronický e-mail by měl mít jednoduchý a jasný formát, aby si čtenáři mohli snadno přečíst jeho obsah. To zahrnuje použití odstavců, nadpisů a seznamů symbolů, aby se zajistila dobrá struktura a přehlednost e-mailu. Kromě toho by mělo být použito snadno čitelné písmo a zajištěn dostatečný rozestup mezi textem a obrázky.

Je důležité reagovat na e-maily včas. E-mail je rychlý způsob komunikace, takže je důležité odpovědi neodkládat (na e-mail je dobré odpovědět do 24 hodin, a pokud je potřeba více času, je vhodné poslat krátkou odpověď a informovat druhou stranu o potřebě času na odpověď s připojenou informací, kdy je možné odpovědět).

Předmět e-mailu musí být jasný, neboť je jádrem obsahu e-mailu a přináší primární informaci, podle které se příjemce rozhoduje, zda je nutné e-mail ihned otevřít, i když je během pracovního dne zaneprázdněný. Je tedy velmi důležité zajistit jasný a přesný popis tématu e-mailu. Předmět by měl být stručný a jednoduchý a měl by přesně vystihovat obsah e-mailu. Zároveň by se měl autor vyhnout používání příliš obecných témat, jako například „*O našem projektu*“, naopak použití konkrétního, jednoduchého a jasně formulovaného tématu, jako například „*Zpráva o prodejních datech za tento měsíc*“, umožní příjemci ihned pochopit hlavní obsah e-mailu a vyhnout se zbytečné ztrátě času a zmatkům v komunikaci. Dále je třeba dávat pozor

---

<sup>16</sup> FREEDMAN, M. (2023). Email Etiquette: The Dos and Don'ts of Professional Emails. BND, <https://www.roberthalf.com/blog/salaries-and-skills/email-etiquette-dos-and-donts>

---

na délku předmětu e-mailu. Příliš dlouhý předmět může být oříznut e-mailovou schránkou a příjemce tak nemusí být schopen přesně pochopit téma e-mailu. Doporučuje se, aby délka předmětu nepřesáhla 50 znaků. Při formulaci předmětu e-mailu by měla být použita významná klíčová slova a fráze, aby se příjemci usnadnilo pochopení tématu.

Je třeba respektovat zásady soukromí a důvěrnosti. E-maily mohou být snadno přeposílány a šířeny dál, proto je nutné dodržovat zásady soukromí a důvěrnosti, aby se informace nedostaly k neoprávněným osobám. To zahrnuje používání bezpečných e-mailových služeb a zajištění, aby citlivé informace byly zasílány pouze odpovědným osobám.



---

### 3. Vliv mezikulturní komunikace na e-mail

E-mail se stal důležitým nástrojem pro globální obchodní komunikaci a s jeho popularitou se objevila otázka jazykových a kulturních rozdílů. Kultura zahrnuje přesvědčení, postoje, hodnoty a tradice, které sdílí skupina lidí<sup>17</sup> a ovlivňuje všechny aspekty komunikace, včetně komunikace e-mailové. V mezikulturní e-mailové komunikaci mohou rozdíly, které existují mezi jazyky a kulturami, vést k nedorozuměním při předávání zpráv a ovlivnit efektivitu komunikace. Při budování vztahů nebo posilování stávajících vztahů prostřednictvím e-mailu, ať už obchodního nebo akademického, mohou být kulturní rozdíly překážkou, která vede k nedorozumění a nelibosti. Jediným způsobem, jak tomu zabránit, je uvědomit si tuto možnost a upravit e-maily tak, aby odrážely příslušné kulturní rozdíly a nedošlo k nedorozumění.

Nejprve musíme znát důležitost mezikulturní komunikace v e-mailu. Vědci z Cornell University, Stanford University, Qatar Computing Research Institute a Yahoo provedli projekt nazvaný „The Mesh of Civilizations and International Email Flows<sup>18</sup>“. Statisticky vzato je snazší odesílat a přijímat e-maily mezi dvěma kulturně podobnými zeměmi a tato zjištění naznačují, že kulturní rozdíly hrají důležitou roli v tom, jak lidé komunikují. Pro jednotlivce je mezikulturní komunikace také důležitou příležitostí k rozvoji. V mezikulturní komunikaci jsou lidé konfrontováni s odlišnými způsoby myšlení, komunikace a normami chování, což jim může pomoci lépe pochopit vlastní kulturu a myšlenkové návyky, rozšířit si obzory a myšlenky a zvýšit vlastní kompetence a konkurenceschopnost v práci nebo při studiu.

Přestože má mezikulturní komunikace velký význam pro jednotlivce, organizace i společnost, kvůli kulturním rozdílům, jazykovým bariérám, komunikačním nedorozuměním a dalším problémům je mezikulturní komunikace také velmi

---

<sup>17</sup> Arley Cruthers, *Business Communication for Everyone* (c) 2019, KPU Pressbooks.  
<https://kpu.pressbooks.pub/businesswriting/> 348-360

<sup>18</sup> Sít' civilizací a mezinárodních toků e-mailů. [arXiv:1303.0045v2](https://arxiv.org/abs/1303.0045v2) [cs.SI]

---

komplikovaným procesem, který je třeba brát vážně a snažit se ho řešit.

Kulturní odlišnost je jedním z nejvýznamnějších a nejběžnějších problémů mezikulturní komunikace. Různé kultury mají různé hodnoty, normy chování a tradiční zvyky a tyto rozdíly mohou vést k nedorozumění v komunikaci, v krajním případě mohou komunikaci úplně zablokovat. Vědci identifikovali několik kulturních dimenzí, které ovlivňují e-mailovou komunikaci, jako je mocenská vzdálenost, individualismus a kolektivismus a vyhýbání se nejistotě. Například v tzv. vzdálených kulturách, jako je Čína a Indie, se očekává, že e-maily budou formální a uctivé, zatímco v odlišných kulturách s nízkým projevem moci, jako jsou USA a Austrálie, mohou být e-maily neformálnější a přímější<sup>19</sup>. Pochopení těchto kulturních rozdílů je nezbytné pro efektivní e-mailovou komunikaci.

Pro ilustraci dopadu kulturních rozdílů na e-mailovou komunikaci uvádíme dvě případové studie. První případová studie zahrnovala příklad americké společnosti, která zaslala e-mail svému japonskému protějšku se žádostí o zpětnou vazbu k projektu. E-mail byl napsán přímým způsobem s jasnou výzvou k akci. Japonské protějšky však považovaly e-mail za příliš přímý a konfrontační, což vedlo ke zpoždění v odpovědi. Naproti tomu, když americká společnost pošle zdvořilejší a ohleduplnější e-mail, japonský protějšek odpoví rychle a to povede k lepší spolupráci<sup>20</sup>.

#### Příklad (1)

*Vážený pane Tanako,*

*děkujeme, že jste si včera našli čas na setkání s námi. Rádi bychom na naše setkání navázali a ujasnili si některé body.*

*Pokud jde o naši diskusi o cenách, chtěli jsme potvrdit, že náš návrh zahrnuje všechny nezbytné náklady a poplatky. Věříme, že to poskytne konkurenční výhodu na*

---

<sup>19</sup> Grand Canyon University, Elements of Intercultural Communication. <https://www.studocu.com/en-us/document/grand-canyon-university/elements-of-intercultural-communication/com-263-dq-discussion/10982641?origin=home-recent-1>

<sup>20</sup> CAGILTAY, K. & CAKIR, H. & BICHELMAYER, Barbara. (2005). EFFECTS OF CULTURAL DIFFERENCES ON E-MAIL COMMUNICATION IN MULTICULTURAL ENVIRONMENTS. Electronic Journal of Communication/La Revue Electronique de Communication. 15.

---

*trhu.*

*Kromě toho jsme chtěli prodiskutovat navrhovanou časovou osu pro uvedení našeho produktu v Japonsku. Chápeme důležitost včasného dodání a jsme odhodláni dodržet naše dohodnuté datum spuštění projektu.*

*Pokud máte nějaké dotazy nebo obavy, dejte nám vědět.*

*S pozdravem*

*John Smith, manažer prodeje*

*Společnost ABC*

*Vážený pane Tanako,*

*především jsme velmi vděční za příležitost Vaší společnosti navázat s námi obchodní vztah. Je nám ctí spolupracovat s vaší společností a těšíme se na společný růst v budoucí spolupráci.*

*Zde bychom Vám rádi představili produkty naší společnosti. Díky vysoké kvalitě a pokročilé technologii jsou naše produkty velmi důvěryhodné a oceňované zákazníky po celém světě. Věříme, že tyto produkty lze rozpoznat a uvítat i na japonském trhu. Pokud je Vaše společnost spokojena s obsahem našeho včerejšího setkání, doufáme, že v diskusi o cenách produktů budeme pokračovat. A doufáme, že určíme dobu vydání japonských produktů, určitě dokončíme design a výrobu produktů včas. Pokud budete mít příští týden čas, doufám, že se sejdeme a vše společně probereme. Doufám, že se od Vás dozvím více.*

*Doufáme, že s Vaší společností prodiskutujeme, jak dále spolupracovat, a těšíme se na spolupráci.*

*Pokud máte nějaké dotazy nebo požadavky, neváhejte nás kontaktovat. Ještě jednou děkuji za Váš čas a pozornost.*

*S pozdravem*

---

*John Smith, manažer prodeje*

*Společnost Arist*

Ve druhé případové studii zaslala společnost se sídlem ve Spojeném království svým indickým protějšku e-mail s žádostí o obchodní schůzku. E-mail byl zdvořilý a uctivý, ale indiští partneři neodpověděli. Při šetření bylo zjištěno, že e-mail neobsahoval jasnou výzvu k akci, což bylo interpretováno jako nezájem o schůzku. Když britská společnost zaslala následný e-mail, který obsahoval jasnou výzvu k akci, indiští partneři reagovali kladně, což vedlo k úspěšné schůzce.

Příklad (2)

*Vážený pane Pateli,*

*přeji vám vše dobré ve Vaší práci. Rád bych Vám představil náš nápad a doufám, že o něm budete diskutovat. Věříme, že je správný čas, abychom se zamysleli nad tím, jak bychom mohli dále spolupracovat, zejména v našich plánech na nadcházející měsíce.*

*Proto bych rád věděl, zda máte čas zúčastnit se obchodní schůzky, abychom mohli dále probrat, jak můžeme spolupracovat. Pokud je to pro vás výhodné, dejte nám prosím vědět, jaký se vám hodí čas a místo. Velmi se těšíme na setkání s Vámi v nadcházejících týdnech, abychom se podělili o své myšlenky a slyšeli od Vás Vaše návrhy.*

*Ještě jednou děkujeme, že jste si našli čas na přečtení tohoto e-mailu, a těšíme se na Vaši odpověď.*

*S pozdravem*

*Právní a obecná společnost*

*Legal & General*

---

*Vážený pane Pateli,*

*jménem Legal & General bych rád v příštích několika týdnech uspořádal schůzku s Vaším týmem. Těšíme se, že prodiskutujeme všechny možnosti a dosáhneme pokroku v jednání s Vaším týmem.*

*Vzhledem k důležitosti tohoto setkání pro naše partnerství bychom velmi rádi viděli účast celého Vašeho týmu. Věříme, že toto setkání přinese nové impulsy a výsledky do naší spolupráce.*

*Náš tým s Vámi zkoordinuje čas a místo schůzky a před schůzkou poskytne veškeré potřebné materiály a informace. Pokud máte nějaké dotazy nebo potřebujete další informace, neváhejte nás kontaktovat.*

*Děkuji za Váš čas a pozornost. Těšíme se, že se setkáme a prodiskutujeme, jak můžeme naše partnerství učinit ještě úspěšnějším.*

*Hodně štěstí!*

*Legal & General*

Jazyková bariéra je další významnou překážkou v mezikulturní komunikaci. Jazykové rozdíly mohou vést k potížím s porozuměním a vyjadřováním odpovídajících významů, gramatických konstrukcí atd. Zejména při používání druhého jazyka může nezkušenost a nedostatek jazykových znalostí vést k nedorozuměním a zmatkům. Kromě toho mohou mít různé jazyky různé výrazy a kulturní zázemí, což může také způsobit problémy v mezikulturní komunikaci.

V mezikulturní komunikaci mohou lidé různě interpretovat a chápat sdělení, to je obvykle způsobeno odlišným kulturním zázemím, jazykovými bariérami nebo osobním nepochopením a předsudky. Například v některých kulturách je považováno za urážlivé nebo nezdvořilé vyjadřovat názor přímo, zatímco v jiných je to normální forma komunikace. Neschopnost rozpoznat tyto rozdíly může vést ke komunikačním potížím a nedorozuměním. Důležitost a složitost mezikulturní komunikace se plně odráží v komunikaci e-mailem. Dále musíme pochopit, jak lépe komunikovat napříč

---

kulturami.

### 3.1 Kulturní rozdíly v e-mailu

E-mailová komunikace se stala všudypřítomným prostředkem mezikulturní komunikace. Kulturní rozdíly však mohou výrazně ovlivnit to, jak jednotlivci interpretují e-maily a odpovídají na ně. Několik studií se zabývalo vlivem kulturních rozdílů na e-mailovou komunikaci v obchodním kontextu. Jedna studie provedená Hofstedem a kol.<sup>21</sup> zjistila, že kulturní rozdíly v komunikačních stylech mohou vést k nedorozuměním a poruchám komunikace při výměně e-mailů. Jiná studie, kterou provedli Gudykunst a Ting-Toomey<sup>22</sup>, zjistila, že kulturní rozdíly v e-mailové komunikaci mohou vést k rozdílům v interpretaci zpráv, což může vést ke konfliktům a nedorozuměním. V této práci zkoumáme dopad kulturních rozdílů na e-mailovou komunikaci analýzou e-mailové komunikace mezi jednotlivci z různých kulturních prostředí. Zaměříme se na kulturní proměnné, které ovlivňují emailovou komunikaci a ukážeme, jak komunikovat napříč kulturami prostřednictvím e-mailu.

### 3.2 Vysoký a nízký kontext v e-mailu

Jedním z nejdůležitějších faktorů ovlivňujících mezikulturní komunikaci prostřednictvím e-mailu je rozdíl mezi e-maily s vysokým a nízkým kontextem. Koncept kultur s vysokým a nízkým kontextem poprvé představil americký antropolog Edward Hall<sup>23</sup> ve své knize *Beyond Culture*<sup>24</sup>. Hall tvrdil, že jakákoli komunikace se projevuje jako vysoce kontextová, nízko kontextová nebo středně kontextová. Vysoce kontextová komunikace je komunikace, která se při sdělování významu do značné míry spoléhá na neverbální signály (jako jsou řeč těla, intonace a mimika). Nízko kontextová

---

<sup>21</sup> HOFSTEDE, G., HOFSTEDE, G. J., & MINKOV, M. (2010). *Cultures and Organizations: Software of the Mind*. McGraw-Hill.

<sup>22</sup> GUDYKUNST, W. B., & TING-TOOMEY, S. (2012). *Culture and Interpersonal Communication*. SAGE Publications, Inc.

<sup>23</sup> Edward Twitchell Hall, Jr. (16. května 1914 – 20. července 2009) byl americký antropolog a mezikulturní badatel.

<sup>24</sup> HALL, E. T. (1976). *Beyond culture*. Anchor Press/Doubleday.

---

komunikace naproti tomu klade důraz na používání explicitních jazykových prostředků ke sdělování významu. Edward Hall tvrdí, že sdělení při vysoce kontextové komunikaci musí být konceptualizováno s ohledem na danou situaci, vztah a potřeby obou stran. Je zde velmi málo informací, které je třeba objasnit; nízko kontextová komunikace je opakem v tom smyslu, že do e-mailů nebo písemných projevů je vkládáno velké množství explicitních informací s důrazem na používání jasného jazyka k vyjádření významu. Jinými slovy, když lidé ve vysoce kontextových kulturách komunikují, mluvčí je nenápadný a nevyjadřuje svůj skutečný význam přímo, což často vyžaduje, aby si posluchač domyslel, co chce mluvčí v kontextu skutečně říct, zatímco když lidé v nízko kontextových kulturách komunikují, většina mluvčích „napíše“, co chce říci. To je pro posluchače velmi jasný a účinný způsob komunikace, protože se nemusí domýšlet, co chtěl dotyčný říci. Nejprve ukážeme rozdíl mezi vysokým a nízkým kontextem, poté analyzujeme několik e-mailů.

#### 1) Nízký kontext

*Dobrý den, Davide,*

*jsi v pořádku? Chtěl bych se zeptat na datum příští schůzky, protože řešíme aktuální problémy. Můžete mi říct více o schůzce?*

*Děkuji, hezký den*

*Jack*

#### 2) Vysoký kontext

*Dobrý den, Davide,*

*jak se máte? Nedávno jsem četl o přivalových deštích ve vašem městě. Doufám, že se rodině a dětem daří dobře, zvláště když se blíží prázdniny.*

*Prosím, předejte mé pozdravy.*

*Posílám e-mail, protože bych se rád zeptal, kdy bude další schůzka, protože se snažíme řešit problémy, které v současné době zažíváme, můžete mi dát informace o dalších schůzkách? Protože by nám to pomohlo lépe komunikovat a řešit problémy.*

---

*Děkuji a zdravím.*

*Jack*

Příklady kultur s nízkým kontextem jsou Spojené státy nebo Evropa, zatímco Čína, Japonsko a Korea mohou být považovány za kultury s vysokým kontextem. Je důležité určit, ke kterému typu kultury příjemci patří, protože to umožní přizpůsobit e-maily jejich očekáváním.

Níže budeme analyzovat e-maily z oblastí s vysokým kontextem (Čína, Japonsko) a oblastí s nízkým kontextem (USA, Evropa) a porovnáme jejich rozdíly, abychom je mohli lépe využívat.

Vysoký kontext:

*(1) Vážený pane Hayato,*

*velmi se omlouváme za způsobené nepříjemnosti. Nedávno jsme obdrželi vaši zpětnou vazbu ohledně našich špatných služeb a omlouváme se.*

*Zavázali jsme se vždy poskytovat vysoce kvalitní služby a vaše názory a návrhy budeme brát vážně. Podnikli jsme kroky ke zlepšení úrovně našich služeb, abychom zajistili, že vám v budoucnu budeme moci sloužit ještě lépe. Naše společnost existuje již 70 let a vždy poskytuje našim zákazníkům ty nejlepší služby, za tuto chybu se velmi omlouváme. Dovoďte mi, abych se vám jménem celého personálu poklonil a omluvil se, že jsem vám způsobil potíže.*

*Doufáme, že nám i nadále zachováte přízeň a důvěru, a pokud budete mít další dotazy nebo připomínky k našim službám, kontaktujte nás prosím znovu.*

*S pozdravem*

*Banka Yoshikawa*

Tento příklad e-mailu vykazuje charakteristiky v japonském vysokém kontextu. Nejprve e-mail začíná uctivým pozdravem „*Vážený pane Hayato*“, který vyjadřuje úctu a respekt k příjemci. Zadruhé e-mail používal mnoho slov pro vyjádření omluvy a lítosti a tím projevuje pokoru a sebeobviňování tváří v tvář chybám nebo omylům.



---

E-mail také zdůraznil důraz společnosti na názory a návrhy zákazníků a uvedl, že byla přijata opatření ke zlepšení kvality služeb. E-mail navíc končí poděkováním, a ještě jednou vyjadřuje úctu k zákazníkovi a přání zachovat si jeho podporu a důvěru. Celkově e-mail demonstruje důraz na respekt a pokoru v japonském vysokém kontextu použitím jazyka úcty, omluvy, lítosti a vděčnosti.

(2) *Vážený pane Wangu,*

*nejprve vám upřímně děkujeme za vaši pozornost a dlouhodobou podporu naší společnosti. Vážíme si dobré spolupráce, kterou jste s námi navázali, a budeme se i nadále věnovat poskytování lepších produktů a služeb.*

*Tentokrát je nám ctí, že s vámi můžeme spolupracovat a poskytnout Vám naše vysoce kvalitní produkty. Plně rozumíme Vašim požadavkům na kvalitu a servis a děkujeme Vám za důvěru a podporu, kterou nám projevujete. Zároveň budeme pokračovat ve zdokonalování našich produktů a služeb tak, aby lépe vyhovovaly vašim potřebám.*

*Pokud máte nějaké návrhy nebo připomínky k našim produktům a službám, neváhejte nás kontaktovat. Budeme rádi, když se nám ozvete a budeme naše produkty a služby neustále zlepšovat a vylepšovat.*

*Ještě jednou děkujeme za Vaši podporu a důvěru v nás a těšíme se na navázání užší spolupráce s Vámi.*

*Přeji vše nejlepší a pevné zdraví!*

*Společnost Shanda*

Tento e-mail je vysoce kontextový, což odpovídá čínské kultuře. Je plný zdvořilostních frází, jako například „*Ještě jednou děkujeme za vaši podporu a důvěru v nás a těšíme se na navázání užší spolupráce s vámi.*“ Podobné formulace vyjadřují respekt a uznání pro adresáta. Dále je v e-mailu vyjádřena vděčnost za dlouhodobou podporu, což signalizuje, že je vztah mezi oběma stranami důležitý. Také je zdůrazněno, že společnost se snaží nabízet kvalitní produkty a služby a že má o názory a připomínky

---

zákazníka velký zájem. Celkově je e-mail napsán s cílem upevnit vztah mezi společností a zákazníkem a je formulován kultivovaně a profesionálně.

(3) *Vážený pane řediteli,*

*děkuji Vám za Vaši trvalou podporu a vedení a bylo mi velkou ctí pracovat pod Vaším vedením. Upřímně Vám děkuji a chci touto zprávou vyjádřit svou úctu a vděčnost.*

*Pod Vaším vedením si hluboce uvědomuji své vlastní nedostatky a nadále se učím a zdokonaluji své schopnosti, abych mohl lépe sloužit společnosti a Vašemu vedení. Vždy mám na paměti odpovědnost vůči společnosti, tvrdě pracuji a přispívám k jejímu rozvoji.*

*Upřímně doufám, že v budoucí práci pod Vaším vedením a s Vaší podporou rozvineme spolupráci a dosáhneme cílů společnosti. Pokud bude potřeba, jsem vždy připraven Vám posloužit.*

*Ještě jednou děkuji za Vaši podporu a pozornost.*

*S pozdravem*

*Liu Nianhua*

V tomto e-mailu použil autor různé signály a tóny respektu a zdvořilosti, jako například oslovení, poděkování, výraz úcty atd. Kromě toho autor používá také formální pozdravy, aby zdůraznil úctu a zdvořilost k příjemci.

(4) *Vážený profesore Hane,*

*jsem vysokoškolský student z Pekingské univerzity. Studuji bioinženýrství a opravdu oceňuji váš výzkum a příspěvky v této oblasti. Když jsem četl Vaši diplomovou práci, byl jsem hluboce inspirován a Vaše výsledky výzkumu mi hodně pomohly při mém akademickém zkoumání.*

*Doufám, že si ve svém rozvrhu najdete trochu času na jeden z mých rozhovorů. Mám upřímný zájem o téma genetické dědičnosti. Věřím, že budete mít mnoho konstruktivních názorů a návrhů pro můj výzkum. Pokud máte čas, můžeme se spojit telefonicky nebo on-line.*

---

*Ještě jednou děkuji za Váš čas a těším se na Vaši odpověď.*

*S pozdravem*

*Wang Leyao*

Tento e-mail vykazuje vysoce kontextové charakteristiky, autor používá bohatý, uctivý a zdvořilý jazyk, vyjadřující úctu a vděčnost adresátovi. Používal formální názvy a honorifikáty. Zároveň autor vyjadřuje i svou pokoru a závazek loajality společnosti. Tento styl e-mailového jazyka plně ztělesňuje vysoce kontextové kulturní hodnoty, včetně respektu k autoritě a postavení, zájmu a vděčnosti za druhé a používání formálního a normativního jazyka. Tento styl e-mailu se často používá v obchodním a formálním prostředí, aby ukázal respekt a důležitost společenského postavení.

*(5) Vážená paní Nanako,*

*nejprve bych Vám chtěl upřímně poděkovat za Váš nedávný rozhovor s naší společností. Naše společnost si vždy vážila pečlivého hodnocení a respektu každého uchazeče a chtěla bychom vyjádřit upřímné poděkování za Váš zájem o naši společnost.*

*Po komplexním vyhodnocení v naší společnosti a interních diskuzích Vám s politováním oznamujeme, že Váš výkon na pohovorech, přestože byl působivý, nestačil na zajištění pozice v tomto kole výběrového řízení. Věřte prosím, že to neznamená, že Vaše schopnosti a potenciál nejsou uznány, ale protože jsme v tomto kole náboru čelili velkému konkurenčnímu tlaku, nakonec jsme vybrali jiného kandidáta, který vyhovoval potřebám společnosti.*

*Naše společnost si velmi váží vaší profesionality a osobních kvalit během procesu pohovoru a upřímně doufáme, že ve své budoucí kariéře dosáhnete dalších úspěchů. Váš životopis uložíme do naší databáze, a pokud bude vhodná pozice, budeme Vás kontaktovat.*

*Ještě jednou děkuji za pozornost a podporu naší společnosti a upřímně vám přeji do budoucna vše nejlepší a prosperující kariéru. Odpusťte mi prosím, že Vám nemohu dát lepší zprávu, děkujeme za Vaši podporu naší společnosti.*

---

*S pozdravem*

*Oddělení lidských zdrojů Sony*

Japonská kultura s vysokým kontextem si cení respektu a formálních projevů. Když řešíte citlivé téma, jako je neúspěch v pracovním pohovoru, způsob vyjadřování musí být obzvláště citlivý, aby respektoval sebeúctu druhé strany. V e-mailu je nutné taktním vyjádřením vyjádřit ujištění o dosavadním výkonu tazatele a zároveň vyjádřit respekt a poděkování společnosti tazateli. Lítost z výsledků pohovoru by měla být vyjádřena objektivním a nezaujatým způsobem a pisatel by se měl vyvarovat příliš přímého a zraňujícího jazyka. Vyjádření přání do budoucna a uznání potenciálu dotazovaného je navíc běžným výrazem v japonských e-mailech s oficiálním obsahem.

*(6) Vážený pane LI,*

*nejprve bych Vám chtěl jménem společnosti upřímně poděkovat za Váš návrh spolupráce s naší společností. Jsme hluboce poctěni Vaším zájmem a podporou.*

*Po pečlivém zvážení a interních diskuzích naše firma pečlivě vyhodnotila váš návrh. Velmi si vážíme našich vztahů s našimi partnery a ceníme si Vašeho postavení jako potenciálního partnera u nás.*

*Po hloubkovém výzkumu a zvážení jsme se však rozhodli, že s vámi v tuto chvíli nemůžeme spolupracovat. Není to proto, že bychom nedoceňovali Váš návrh a ochotu spolupracovat, ale kvůli faktorům, jako je naše současná strategie rozvoje podnikání a uspořádání zdrojů. Je nám to líto a doufáme, že naše rozhodnutí pochopíte.*

*Přestože se nemůžeme zúčastnit vašeho navrženého projektu, chováme k vám upřímný respekt a přejeme vaší společnosti hodně štěstí v podnikání. Myslíme si, že vaše společnost má velký potenciál na trhu a plně důvěřujeme Vašemu budoucímu rozvoji.*

*Ještě jednou děkujeme za pozornost a podporu naší společnosti a těšíme se na příležitost v budoucnu s vámi spolupracovat.*

*Odpusťte nám, že nedokážeme splnit Vaše požadavky, ale upřímně Vám přejeme*

---

*úspěšnou kariéru a další skvělé úspěchy.*

*S pozdravem*

*Honda*

Tento e-mail ukazuje charakteristiky a směr vysokého kontextu, včetně následujících bodů:

Zdvořilé oslovení: E-mail začíná zdvořilým „*Vážený pane Li*“, projevující úctu a respekt k příjemci.

Vděčnost a chvála: E-mail mnohokrát vyjadřuje vděk a chválu příjemci, např. „*upřímně poděkovat*“ a „*hluboce poctěni vaším zájmem a podporou*“ za návrh spolupráce příjemce, což prokazuje uznání příjemce ve vysokém kontextu. a vděčnost od ostatních.

Vysvětlení a odůvodnění: E-mail vysvětluje důvod odmítnutí spolupráce a vyjadřuje rozhodnutí společnosti taktním a zdvořilým způsobem, vyhýbá se přímým a protichůdným výrazům. Zároveň také vyjadřoval vzájemné porozumění a respekt.

Zdvořilost a respekt: V e-mailu je použito několik zdvořilých a uctivých výrazů, jako například „*ještě jednou děkujeme*“ atd., které odrážejí úctu a zájem o druhé ve vysokém kontextu.

Přání a povzbuzení: E-mail vyjadřuje přání a povzbuzení pro budoucí rozvoj druhé strany a odráží zájem a podporu ostatních ve vysokém kontextu.

Závěrem lze konstatovat, že tento e-mail ukazuje charakteristiky vysokého kontextu, včetně použití vyznamenání, poděkování a chvály, vysvětlení a ospravedlnění, zdvořilosti a respektu, přání a motivace atd., což odráží styl psaní vysokého kontextu v obchodních e-mailech a kulturní hodnoty této společnosti.

*(7) Vážený pane Martine,*

*jménem společnosti vás upřímně zvu na důležitou schůzku. Doufáme, že v blízké budoucnosti budeme moci projednat některé záležitosti týkající se motocyklových motorů se zástupci Vaší společnosti.*

---

*Toto setkání nám poskytne cennou příležitost k hlubší diskusi a výměně názorů. Doufáme, že prodiskutujeme stabilitu motoru, podělíme se o postřehy a zkušenosti obou stran a najdeme řešení, jak podpořit další spolupráci.*

*Čas a místo schůzky se domluví podle Vašich možností a my se budeme snažit, abychom Vám vyhověli. Na jednání poskytneme dostatek času a prostoru, aby všechny strany měly dostatek příležitosti k vyjádření svých názorů.*

*Těšíme se na Vaši návštěvu a na výměnu názorů a spolupráci s Vámi na tomto setkání. Pokud potřebujete další informace nebo máte nějaké dotazy, neváhejte nás kontaktovat. Ještě jednou děkujeme za pozornost a podporu, kterou nám věnujete.*

*Upřímné díky*

*Jack*

*marketingový manažer*

*Společnost Kawasaki*

Tento e-mail je reprezentantem kultury s vysokým kontextem, který vykazuje následující charakteristiky a pokyny:

Zdvořilost a respekt: Na začátku zprávy bylo použito formální oslovení „*Vážený pane Martine*“ a zdvořilostní výrazy jako „*Upřímné*“ a „*Ještě jednou děkujeme za pozornost a podporu, kterou nám věnujete*“ na konci ukazovaly respekt k recipientovi, úctu a vděčnost. V souladu s formálním stylem psaní obchodních e-mailů se vyhýbá používání neformálního jazyka nebo slangu.

Obsah emailu je stručný a jasný, vyjadřuje účel a předpoklad, že může pozvat druhou stranu na důležitou schůzku tak, aby příjemce jasně pochopil obsah a záměr emailu. Zdůraznil důležitost spolupráce mezi oběma stranami, vyjádřil ochotu diskutovat a vyměňovat si názory a vyjádřil očekávání spolupráce a respektování vzájemných zkušeností. V e-mailu bylo zmíněno, že čas a místo schůzky bude upraveno podle času příjemce, což ukazuje na respektování potřeb druhé strany.

Tento druh vysoce kontextového e-mailu se často používá v obchodním a

---

formálním prostředí k prokázání profesionality a respektu a k navázání formálního vztahu a spolupráce s druhou stranou.

*(8) Vážený pane profesore Lu,*

*jménem akademických institucí HowNet bych Vás chtěl co nejsrdečněji pozdravit a popřát Vám všechno nejlepší.*

*Jako výzkumník v oblasti chemických materiálů jsem vždy vyjadřoval svůj hluboký obdiv a úctu k vynikajícím příspěvkům Vaší školy v akademickém výzkumu. Vaše škola se těší vysoké mezinárodní reputaci pro své vynikající výsledky výzkumu a akademickou pověst v oblasti chemie a významně přispěla celosvětové akademické komunitě.*

*Doufám, že budu mít příležitost akademické výměny s profesory a vědci Vaší školy a možnost podělit se o své výsledky výzkumu a zkušenosti. Velmi mě zajímá výzkum Vaší univerzity v oblasti rozkladu vodíku, Vaše univerzita má v této oblasti jedinečné poznatky a výsledky výzkumu.*

*V blízké budoucnosti plánuji navštívit Vaši školu a doufám, že budu mít příležitost vyměnit si názory s Vámi a Vašimi profesory a diskutovat o nejnovějších trendech výzkumu a budoucích směrech vývoje v oblasti výzkumu vodíku.*

*Byl bych velmi poctěn, kdybyste Vy a Vaši profesori měli čas a zájem se mnou spolupracovat. Sdělte mi prosím, kdy máte čas a místo schůzky, které vám vyhovuje, a já se přizpůsobím vašemu návrhu.*

*Ještě jednou bych rád vyjádřil svůj respekt Vaší škole a ujistil Vás o mém upřímném zájmu na spolupráci. Těším se na setkání s Vámi a Vašimi profesory.*

*Prosím o odpověď, děkuji.*

*Přeji škole prosperující rozvoj a hodně zdraví.*

*Se srdečným pozdravem*

Použití formálního tónu a slovníku naznačuje profesní identitu a postoj odesílatele v akademické oblasti.

---

E-mail jasně vyjadřuje uznání a zájem odesílatele o školu příjemce a vyjadřuje jeho ochotu provádět akademické výměny a spolupráci. Zároveň byly v e-mailu zmíněny konkrétní oblasti výzkumu a zájmy, jako je „rozklad vodíku“ a „nejnovější trendy“ výzkumu. V e-mailu je vyjádřeno, že autor zná práci adresáta a má zájem o jeho výzkum. V tomto typu komunikace je dobré vyjádřit zájem o spolupráci s příjemcem a představiteli jeho instituce (zde jeho profesory), žádost o domluvu času a místa setkání s odesílatelem je formulována zdvořile. To ukazuje, že odesílatel je ochoten aktivně spolupracovat a je ochoten domluvit si schůzku podle přání příjemce, což odráží ochotu ke spolupráci a komunikaci.

E-mail vykazuje vysoce kontextové charakteristiky, včetně zdvořilosti a respektu, formálnosti a profesionality, specifčnosti a jasnosti a zdvořilého přání na konci. Tento typ e-mailu se často používá v akademickém a formálním prostředí a splňuje normy a očekávání pro vysoce kontextové psaní.

Následující e-maily vznikly v prostředí tzv. nízkého kontextu. Většina z nich pochází z České republiky a USA.

*(1) Vážení obchodní přátelé,*

*i na letošní rok pro Vás připravujeme školení zaměřené na náš sortiment a především na nové katalogy 2, 3, 5 a 10. Dále představíme plánované marketingové aktivity, nové funkce webshopu, působení na veletrhu Techagro a další dění ve firmě.*

*Školení se bude konat 25. až 27. února 2014 v budově společnosti XX, vždy od 9:00 do cca 14:30.*

*Pokud máte zájem školení se zúčastnit, vyplňte prosím následující přihlášku, abychom mohli zajistit odpovídající podmínky. Děkujeme a těšíme se na viděnou*

*S přáním hezkého dne*

V kulturách s nízkým kontextem lidé obvykle vyjadřují svá přání a požadavky přímočařeji a explicitněji. Proto je v obchodních e-mailech běžnější používat srozumitelný jazyk a výzvy k akci. Kromě toho v kulturách s nízkým kontextem jsou



---

obchodní e-maily obvykle formálnější a stručnější a kladou důraz na efektivitu a praktičnost. V e-mailu je jasně uvedeno datum, čas a místo a druhá strana je jasně vyzvána, aby potvrdila svou ochotu zúčastnit se a dostavit se včas. Zároveň se vyjadřuje poděkování druhé straně za spolupráci a podporu, formulace je však poměrně stručná a přímá.

*(2) Dobrý den,*

*do časopisu Computerworld 21/2013 připravujeme samostatnou přílohu na téma IT ve zdravotnictví, v níž bychom rádi prezentovali i názory a zkušenosti předních českých dodavatelských firem specializujících se na tuto oblast.*

*V této souvislosti se na vás obracím s žádostí o odpověď na některé nebo všechny uvedené otázky:*

*1. Co v současnosti nejvíce brání rozvoji elektronického zdravotnictví v České republice?*

*2. Co může nejvíce zefektivnit komunikaci mezi jednotlivými lékaři, resp. odděleními nebo mezi lékařem a pacientem?*

*3. Který standard pro interoperabilitu a výměnu dokumentů má podle vás největší šanci se prosadit v prostředí českého zdravotnictví a proč?*

*4. Jakou šanci a v jakém časovém horizontu má podle vás masové zavedení mobilních zařízení do českého zdravotnictví?*

*Každá odpověď by měla mít max. 800 znaků vč. mezer a být zaměřena odborně, nikoli na konkrétní nabídku vaší firmy. K odpovědím prosím připojte jméno autora. Vyhrazujeme si právo odpovědi případně krátit. Jejich zveřejnění není podmíněno žádným finančním plněním.*

Tento e-mail vykazuje následující rysy nízkého kontextu:

1. Jasný účel: E-mail jasně uvádí svůj účel, a to získat informace týkající se IT v oblasti zdravotnictví pro přílohu časopisu Computerworld 21/2013. Tato jasná formulace účelu pomáhá příjemci porozumět záměru odesílatele a připravit relevantní

---

informace.

2. Konkrétní otázky: V e-mailu jsou uvedeny konkrétní otázky s příslušným číslováním. Tento strukturovaný způsob položení otázek pomáhá příjemci pochopit rozsah a obsah otázek a poskytuje mu vodítko pro poskytnutí souvisejících a podrobných odpovědí.

3. Omezení parametrů: E-mail jasně stanovuje maximální počet znaků včetně mezer pro každou odpověď a specializaci, která se očekává. Tato omezení pomáhají příjemci udržet odpovědi stručné a zajišťují, že poskytnuté informace budou odpovídat očekávaným odborným standardům.

4. Vyloučení reklamy: E-mail jasně vyjadřuje, že odpovědi by se neměly zaměřovat na konkrétní nabídku firem odesílatele. Toto vyloučení reklamy naznačuje, že cílem e-mailu je získat obecné názory a zkušenosti v oboru a poskytnout objektivní informace.

5. Spolupráce a veřejnost: V e-mailu je zdůrazněno, že zveřejnění odpovědi nevyžaduje žádné finanční plnění a že odpovědi by měly být veřejné. Tím se klade důraz na to, že cílem e-mailu je podporovat výměnu informací a sdílení znalostí, nikoli propagovat konkrétní produkty nebo služby.

Z výše uvedeného vyplývá, že tento e-mail prostřednictvím jasného účelu, konkrétních otázek, stanovených omezení a vyloučení reklamy představuje nízký kontext. Cílem e-mailu je získat relevantní informace od odborníků v oboru, aby bylo možné poskytnout cenné informace pro přílohu časopisu.

*(3) Vážený zákazníku,*

*vaše objednávka byla opožděna kvůli chybě na našem webu. Velmi se omlouváme za nepříjemnosti a potíže, které Vám byly způsobeny.*

*Identifikovali jsme chyby a podnikli příslušné kroky k vyřešení tohoto problému, abychom zajistili, že se to nebude opakovat. Vaši objednávku odešleme do 10 dnů, zpracujeme ji co nejdříve a zajistíme bezproblémové doručení produktu.*

---

*Pokud máte další dotazy nebo přání, neváhejte nás kontaktovat. Uděláme maximum pro vyřešení vašich problémů a poskytneme vám ty nejlepší služby.*

*Děkujeme za pochopení a podporu.*

Tento e-mail zobrazuje omluvy a pokyny v nízkém kontextu. V kulturách s nízkým kontextem je e-mail často přímější a stručnější. E-mail v tomto příkladu se zákazníkovi přímo omlouvá a uznává chyby společnosti. Je v něm užít formálnější jazyk a v e-mailu je jasně uvedeno, že společnost přijala opatření k vyřešení problému a také slib, že objednávku zákazník obdrží co nejdříve. E-mail také vyjadřuje ochotu společnosti řešit problémy a poskytovat nejlepší možné služby a zároveň vyjádřit vděk zákazníkům.

V kulturách s nízkým kontextem jsou e-maily obvykle přímější a stručnější. V omluvném e-mailu je třeba výslovně uznat chybu a přímo se omluvit. Formální formulace a stručný jazyk mohou učinit e-mail přímější a efektivnější. Kromě toho je také důležité vyjádřit vděčnost zákazníkům a odhodlání řešit problémy, aby se zdůraznilo zaměření společnosti a důraz na spokojenost zákazníků.

*(4) Dobré odpoledne,*

*v příloze si Vám dovoluji zaslat stanovisko ČR pro české europoslance k návrhu nařízení Evropského parlamentu a Rady o úředních kontrolách a jiných úředních činnostech prováděných s cílem zajistit uplatňování právních předpisů týkajících se krmiv a potravin a pravidel týkajících se zdraví zvířat a dobrých životních podmínek zvířat, zdraví rostlin, rozmnožovacího materiálu rostlin a přípravků na ochranu rostlin, ke kterému proběhne hlasování na zasedání AGRI výboru EP dne 21. ledna 2014.*

*V této souvislosti si Vás dovoluji požádat o předání stanoviska ČR pamu poslanci.*

*Předem děkuji za spolupráci.*

Podle analýzy kontextu lze vyvodit následující rysy nízkého kontextu v této e-mailové komunikaci:

1. Konkrétní informace: E-mail specifikuje předmět a obsah přílohy, která

---

obsahuje stanovisko České republiky k návrhu nařízení Evropského parlamentu a Rady. Tato konkrétnost naznačuje, že odesílatel očekává, že příjemce se seznámí s obsahem stanoviska a předá jej příslušnému poslanci.

2. Specifické datum: E-mail upozorňuje na datum hlasování v AGRI výboru EP, které je stanoveno na 21. ledna 2014. Tento detail indikuje, že odesílatel má konkrétní informace o plánovaném hlasování a chce, aby příjemce byl informován o tomto důležitém termínu.

3. Formální a zdvořilý tón: E-mail je psán zdvořile a respektuje formální komunikační normy. Odesílatel děkuje předem za spolupráci a vyjadřuje očekávání, že příjemce předá stanovisko poslanci. Tento zdvořilý tón a vyjadřování uznání naznačuje profesionální a formální vztah mezi odesílatelem a příjemcem.

Na základě těchto rysů lze konstatovat, že tato e-mailová komunikace vykazuje znaky nízkého kontextu. Odesílatel posílá přílohu obsahující stanovisko České republiky k určitému návrhu nařízení a žádá příjemce, aby toto stanovisko předal příslušnému poslanci.

*(5) Vážený pane Honzo,*

*zítra 11. 9. 2013 během dne budu mít k dispozici cca 3 A4 technického textu určeného na překlad z češtiny do angličtiny. Termín překladu je čtvrtek 12. 9. 2013.*

*Prosím Vás o zprávu, zda si můžete na tento překlad vymezit čas a zda Vám mohu tento text zaslat.*

*Děkuji a přeji hezké odpoledne.*

*S pozdravem*

Toto je typický e-mail s nízkým kontextem, ve kterém jsou jasně uvedeny časové údaje, téma a požadavky, na konci se autor ptá na názor druhé strany.

*(6) Dobrý den pane Martine,*

*omlouvám se, že jsem se neozvala dřív ohledně tématu práce, čekala jsem, až*

---

*bude schválené. A teď zas čekám, až ho vypíšou, abych Vám mohla napsat přesné znění. Bude to nakonec docela obecně ve smyslu: Marketingové řízení ve vybraném podniku. Až budu znát přesné znění, zase se připomenu.*

*Přeji pěkný den.*

*S pozdravem*

V této e-mailové zprávě se projevuje omluvná forma s nízkým kontextem.

1. Přímé přiznání chyby: Odesílatelka jasně uvádí, že nedokázala včas odpovědět na informace týkající se pracovního tématu a omlouvá se příjemci. Přiznává svou chybu a vyjadřuje lítost nad tím.

2. Vysvětlení důvodu: Odesílatelka vysvětluje, že čekala na schválení tématu, než podá odpověď. Toto vysvětlení poskytuje rozumné zdůvodnění, které dává pozadí pro její opožděnou odpověď a snaží se odstranit jakékoli nedorozumění nebo nespokojenost.

3. Vyjádření dalšího postupu: Odesílatelka uvádí, že se znovu spojí s příjemcem, jakmile obdrží přesné formulace tématu. To naznačuje, že si uvědomuje svou odpovědnost a slibuje poskytnout přesnější informace v příhodný čas.

Tento e-mail prostřednictvím přímého přiznání chyby, vysvětlení důvodu a vyjádření dalšího postupu ukazuje omluvnou formu s nízkým kontextem. Odesílatelka upřímně přiznává své opožděné odpovědi, poskytuje vysvětlení a záruky, aby napravila svou chybu a pokračovala v řešení pracovních záležitostí. Celý obsah je stručný, bez zbytečného rozvádění a stručně popisuje situaci, což odpovídá charakteristikám nízkého kontextu.

*(7) Vážený pane,*

*přeji vám všechno nejlepší. Jsem zástupcem společnosti Ford. Máme hluboký zájem o podnikání a produkty vaší společnosti a doufáme, že prodiskutujeme možnosti*

---

*spolupráce.*

*Po pečlivém vyhodnocení a průzkumu týmem naší společnosti věříme, že vaše společnost má na trhu vynikající pověst a vysoce kvalitní produkty. Věříme, že naše a vaše společnost mají potenciál se vzájemně doplňovat a spolupracovat v mnoha směrech, které budou oboustranně výhodné.*

*Na základě výše uvedených úvah předkládám jménem firmy Ford formálně žádost o spolupráci s Vaší společností. Doufáme, že si domluvíme schůzku, na které dále prodiskutujeme konkrétní detaily spolupráce a plány obchodní spolupráce. Věříme, že prostřednictvím spolupráce můžeme společně dosáhnout obchodních cílů a většího úspěchu na trhu.*

*Pokud má vaše společnost zájem s námi spolupracovat, odpovězte prosím na tento e-mail, abychom se mohli dále domluvit na čase schůzky. Těšíme se na setkání se zástupci vaší společnosti, na kterém prodiskutujeme možnosti spolupráce.*

*Těšíme se na Vaši odpověď*

*Ford*

E-mail má formální strukturu obchodního dopisu, včetně vlastního představení, vyjádření zájmu, žádosti o spolupráci a závěrečných poznámek.

E-mail poskytuje konkrétní informace o vlastní společnosti a společnosti protistrany, jako je název společnosti a produkty, tyto údaje jsou dokladem serióznosti a zárukou dobré spolupráce. V e-mailu se zdůrazňuje potenciální možnost spolupráce obou společností a vyjadřuje se ochota spolupracovat na dosažení obchodních cílů a úspěchu na trhu.

Na závěr je obsažena pozvánka pro druhou stranu k rozhovoru, aby obě strany dále prodiskutovaly konkrétní detaily spolupráce, a ukázaly tak upřímnou ochotu dále komunikovat a spolupracovat.

Celkově tento příklad e-mailu demonstruje charakteristiky s nízkým kontextem, včetně prvků, jako je přímost, formálnost, zdvořilost, respekt, poskytování konkrétních

---

informací, zdůrazňování vzájemného prospěchu a pozvání na pohovor.

*(8) Vážená paní učitelko,*

*jsem studentkou vašeho kurzu literatury a ráda bych se zeptala, zda dojde v příštím týdnu k nějakým změnám v kurzu. Již dříve jsem viděla možné úpravy v organizaci kurzu, ale není tam žádný konkrétní čas a místo. Pokud dojde k nějaké změně, dejte mi prosím včas vědět.*

*Také bych ráda znala podrobné požadavky a termíny projektů kurzů. Chci mít tyto informace k dispozici předem, abych mohla svůj projekt dokončit a odeslat včas.*

*Pokud je to možné, ráda bych se s vámi setkala, dejte mi prosím vědět, jaké jsou vaše konzultační hodiny.*

*Děkuji za informace.*

Studentka formulovala v e-mailu své potřeby, včetně dotazů na změny rozvrhu kurzů, požadavky programu a termíny a čas pohovoru. E-mail je přímočarý ve vyjádření studentčiny očekávání a požadavků. Použití formálního jazyka odráží respekt k učiteli a serióznost obsahu e-mailu.

Obsah je stručný a jasný, bez sáhodlouhých vět a zbytečných odboček, přímo vyjadřuje potřeby a očekávání studentky, vyhýbá se přehnané rétorice a floskulím. E-mail prokazuje studentčinu pozornost a proaktivní přístup k rozvrhům kurzů a požadavkům projektu, stejně jako touhu po rozhovoru s učitelem, ukazuje snahu o spolupráci a ochotu efektivně komunikovat s učitelem.

Výše uvedený e-mail je příkladem akademické komunikace s nízkou kontextovou charakteristikou, odráží charakteristiky nízko kontextového používání formálního jazyka, přímého vyjádření, stručného a jasného obsahu a dobrého komunikačního přístupu.

Výše uvedené případy jasně dokazují rozdíl mezi kulturou s vysokým kontextem a kulturou s nízkým kontextem. Ačkoli tato práce analyzuje pouze čínskou kulturu, americkou kulturu a evropskou kulturu, v naší každodenní mezikulturní komunikaci se

---

můžeme setkat s lidmi z různých zemí a regionů, proto, aby se předešlo konfliktům, je obzvláště důležité mít povědomí o rozdílech mezikulturní komunikace.

### **3.2.1 Kultura s vysokým a nízkým kontextem a individualismus a kolektivismus**

Mezi pět kulturních dimenzí nizozemského vědce Geerta Hofsteda<sup>25</sup> patří individualismus a kolektivismus. Individualismus a kolektivismus popsal takto: „Sociální pohled individualismu je takový, že mezilidské vztahy jsou volné a jednotlivci se potřebují postarat pouze o sebe a své rodiny. Pokud jde o kolektivismus, jednotlivci jsou integrováni do skupiny od narození a jsou chráněni, protože jejich loajalita je trvalá.“<sup>26</sup> Obecně řečeno, v individualistické kultuře převládá vědomí „já“ a lidé jsou více orientovaní na sebe, nezávislí a zaměřují se na individuální boj; zatímco v kolektivistické kultuře pojem „my“ je hluboce zakořeněn v srdcích lidí a lidé jsou více kolektivně orientovaní, akcentuje se vzájemná závislost a zdůrazňuje odpovědnost. Hofstede poukázal na to, že Čína je typickou kolektivistickou kulturní zemí, zatímco Spojené státy jsou typickým představitelem individualistické kultury.

Komunikující jedinci v individualistických kulturách mají ve skutečnosti jasnější diskurz a jasnější stanoviska a cíle. Kolektivističtí komunikanti však věnují větší pozornost chování a statusovým charakteristikám druhých. To znamená, že jednotlivci v kolektivistické kultuře věnují větší pozornost tomu, aby se vyhnuli ubližování druhým a pomáhali ostatním<sup>27</sup>. Je vidět, že nízko kontextové kultury odpovídají individualismu, kdežto vysoko kontextové kultury odpovídají kolektivismu. Když komunikujeme napříč kulturami, jeden ze dvou mluvčích může být v kultuře s vysokým kontextem, zatímco druhý je v kultuře s nízkým kontextem. Tato konstelace může způsobit nepochopení, a dokonce vést ke vzniku trapných situací. Zatímco lidé s vysokým kontextem mohou mít pocit, že obsah vyjádřený lidmi s nízkým kontextem

---

<sup>25</sup> Geert Hofstede, byl nizozemský sociolog a psycholog zkoumající rozdíly a interakce mezi různými národními a organizačními kulturami.

<sup>26</sup> HOFSTEDE, G. *Cultures and Organizations: Software of the Mind*[M]. London: Mc Graw-Hill, 1991.

<sup>27</sup> KIM, Y Y. *Intercultural Personhood*[C]||Samovar L, Porter R. *Intercultural communication: A reader*. Belmont, CA: Wadsworth, 1994.



---

je příliš přímý a přímočarý, a to v nich vyvolá rozpaky nebo pochybnosti o důvěryhodnosti obsahu, lidé s nízkým kontextem nemusí pochopit podstatu sdělení. Pomocí srovnání dvou různých projevů se budeme snažit porozumět používání a rozdílům mezi vysokým kontextem, nízkým kontextem, kolektivismem a individualismem v práci.

#### Příklad 1

Projev Steva Jobse, generálního ředitele společností Apple a Pixar Animation Studios, na slavnostním promoci Stanfordské univerzity 12. června 2005 (úryvek):

*“I'm honored to be with you ... Today I want to tell you three stories from my life ... just three stories.”* („Je mi ctí být s vámi ... Dnes vám chci vyprávět tři příběhy ze svého života ... jen tři příběhy.“)

Začátek Jobsovy řeči byl velmi krátký, k hlavní části řeči byly použity „jen tři příběhy“, aniž by tyto tři příběhy byly předznamenány. A během proslovu, v každém příběhu Jobs nejprve shrnul, o čem příběh byl, do jedné věty, poté příběh vyprávěl, a nakonec vysvětlil podstatu, což bylo podnětné k zamyšlení. Struktura řeči byla velmi jasná a logická.

#### Příklad 2

Projev (úryvek) Jacka Ma, hlavního zakladatele Alibaba Group, na slavnostní promoci Tsinghua University dne 29. června 2014:

Začátek: *„Dnes mnoho lidí není spokojeno se svým kloboukem na hlavě. Neexistuje žádný klobouk, který by seděl dobře, protože ten klobouk dostanete od školy. Já jsem už 26 let absolventem a už jsem si svůj klobouk sundal. Možná stejně jako vy všichni hledáte ten svůj klobouk a snažíte se vytvořit si vlastní.“*

Na začátku své řeči použil Jack Ma několik úvodních frází. V této části řeči Jack Ma zmínil „klobouk“, který se ve skutečnosti neodkazuje na klobouk, který nosí

---

všichni absolventi během promoce, ale má skrytý význam. Podle vysoko kontextové kultury jsou informace, které mluvčí vyjadřuje, zakódovány v kontextu, tj. mluvčí se nachází na univerzitní promoci, takže prvoplánovým významem slova „klobouk“ myslí klobouk, který všichni absolventi nosí na hlavě, ale tento klobouk není šit na míru a většině lidí nesedí dobře. Skrytý význam spočívá v tom, že tento klobouk pouze reprezentuje uznání školy pro výsledky čtyřletého studia absolventa a toto uznání neznamena sny absolventa ani směr jeho života. Je to pouze dobrý začátek. Proto mluvčí nenaznačuje přímo skutečný význam klobouku, ale posluchači musí v tomto specifickém kontextu sami přemýšlet o skrytém významu tohoto slova.

Steve Jobs se nacházel v americké kultuře, která je nízko kontextovou kulturou, a proto přímo a otevřeně vyjadřoval své myšlenky, aniž by používal konkrétní příklady k vyjádření svých emocí a myšlenek, což vedlo ke stručnosti jeho řeči; zatímco Jack Ma se nacházel v čínské kultuře, která je vysoko kontextovou kulturou, a proto na začátku své řeči přímo nevyjádřil skutečný význam slova klobouk. To je rozdíl mezi vysokým kontextem a nízkým kontextem kultury.

Naše zjištění naznačují, že kulturní rozdíly mohou značně ovlivnit e-mailovou komunikaci a jednotlivci by si měli být vědomi těchto rozdílů při komunikaci s lidmi z různých kulturních prostředí. Například někdo z kolektivistické kultury může považovat přímý nesouhlas za neuctivý, zatímco někdo z vysoce distanční kultury může považovat neformální jazyk za nevhodný. Proto je důležité, aby si jednotlivci byli vědomi těchto rozdílů a přizpůsobili tomu svůj komunikační styl.

---

## Závěr

V moderní společnosti je e-mail důležitým komunikačním prostředkem v neformálních i formálních kontextech komunikace. Tato práce se zabývá neformální a formální komunikací v e-mailu a také tím, jak komunikovat prostřednictvím e-mailu napříč kulturami.

V první části práce byla provedena klasifikační analýza e-mailů. Prostřednictvím analýzy charakteristik, okolností užití, výhod a nevýhod a opatření neformální komunikace můžeme dojít k závěru, že neformální komunikace představuje efektivní, rychlý a přátelský způsob komunikace prakticky při všech příležitostech, může zlepšit efektivitu komunikace, zkrátit čas na rozhodování a posílit intimitu a důvěru mezi oběma stranami v komunikaci, ale existují i nedostatky, jako je nepřesný přenos informací, kulturní rozdíly a nevhodně posouzený kontext.

Prostřednictvím diskuse o charakteristikách, okolnostech a opatřeních formální komunikace jsme prokázali, že formální komunikace je vhodná pro některé důležité, formální a pravidelné příležitosti, jako jsou pohovory, pracovní zprávy a obchodní smlouvy. Při těchto příležitostech může formální komunikace posílit profesionální a korektní obraz a zároveň se vyhnout možným komunikačním nedorozuměním a nevhodným jazykovým problémům v neformální komunikaci.

Nakonec jsme ilustrovali mezikulturní komunikaci v e-mailu prostřednictvím knihy Edwarda T. Halla a ukázali jsme, že různé jazyky a kulturní pozadí mají na e-mail značný vliv, zejména je patrný rozdíl mezi vysoce kontextovou a nízko kontextovou kulturou. Rozdíl mezi vysokým a nízkým kontextem přímo souvisí s kulturním zázemím. V mezikulturní e-mailové komunikaci je proto třeba věnovat pozornost aspektům, jako je respekt, zdvořilost, srozumitelnost a kulturní přizpůsobení, aby se předešlo komunikačním bariérám a nedorozuměním způsobeným kulturními rozdíly.

Mezikulturní komunikace je významné téma, které si zaslouží dostatek pozornosti.

---

V praktických aplikacích musíme volit různé způsoby komunikace podle konkrétních situací a dbát na zdvořilost, srozumitelnost a kulturní přizpůsobení v komunikačním procesu, abychom lépe dosáhli komunikačních cílů a zlepšili efektivitu práce.

---

## Anotace

**Autor:** Mincong Wang

**Název fakulty a katedry:** Filozofická fakulta Univerzity Palackého v Olomouci,  
Katedra bohemistiky

**Název bakalářské práce:** Elektronická korespondence v mezikulturním kontextu.  
Formálnost a neformálnost v e-mailové komunikaci

**Vedoucí práce:** Mgr. Jindřiška Svobodová, Ph.D.

**Počet znaků:** 110 762

**Počet použitých zdrojů:** 10 tištěných zdrojů, 3 internetové zdroje

**Klíčová slova:** Formální, neformální, e-mailová komunikace, interkulturní komunikace, vysoký kontext, nízký kontext

Tato bakalářská práce se zabývá formální a neformální komunikací v e-mailu a tím, jak lze e-mail využít ke komunikaci napříč kulturami. Úvodní část se zabývá definicí a rozdílem mezi neformální a formální komunikací a podrobnostmi interkulturní komunikace. Navazující část analyzuje elektronickou poštu s cílem demonstrovat vlastnosti a podmínky používání neformální a formální elektronické korespondence a rozdíl mezi vysoko kontextovou a nízko kontextovou kulturou.

---

## **Resumé**

Email is one of the most common forms of communication in the modern world. Because of its numerous advantages, accounting, detailed, accurate, free, and will not be lost. It is widely used in work and study, as well as becoming an indispensable and important communication tool in life.

In the theoretical part of the thesis, I describe the role and definition of informal and formal communication in e-mail. In the cross-cultural section, I describe the importance of cross-cultural communication for email. In the practical part, I compare than informal and formal emails separately. Trying to prove that both formal and informal emails have their advantages as well as application occasions. For cross-cultural communication, I divided emails into high and low contexts for comparison. Trying to find the difference between them to get a better grasp of cross-cultural communication.

---

## Seznam literatury

BROŽKOVÁ, Martina. *Specifika neformální komunikace prostřednictvím internetu*. České Budějovice, 2018. bakalářská práce (Bc.). Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích. Pedagogická fakulta

MRÁZKOVÁ, Zuzana. *E-mailová komunikace: Jazyk, styl, sociolingvistické aspekty*. Olomouc, 2014. diplomová práce (Mgr.). Univerzita Palackého v Olomouci. Filozofická fakulta.

ZÍTKOVÁ, Tereza. *Vztah mluvenosti a psanosti v e-mailové komunikaci*. Olomouc, 2014. bakalářská práce (Bc.). Univerzita Palackého v Olomouci. Filozofická fakulta.

HLADKÁ, Zdeňka a kol. *Soukromá korespondence jako lingvistický pramen*. Brno: Masarykova univerzita, 2013.

KRAUS, Jiří, HOFFMANNOVÁ, Jana. *Pisemnosti v našem životě. 2. upravené vydání*. Praha: Nakladatelství Fortuna, 2005.

JANDOVÁ, Eva. *Konverzace na WWW chatu*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, Filozofická fakulta, 2007.

CRUTHERS, Arley. *Business Communication for Everyone* (c) 2019, KPU Pressbooks. <https://kpu.pressbooks.pub/businesswriting/348-360>

HALL, E. T. *Beyond culture*. New York: Anchor Press/Double day, 1976.

SVOBODOVÁ, R. *Specifika a nepravidelnosti syntaktických konstrukcí v emailové korespondenci*. Olomouc, 2009. Bakalářská práce. Univerzita Palackého.

HOFFSTEDE, G., HOFFSTEDE, G. J., & MINKOV, M. *Cultures and Organizations: Software of the Mind*. McGraw-Hill, 2010.

---

## Internetové zdroje:

Academic Marker (2022) Writing Formal Emails. Available at:  
<https://academicmarker.com/academic-guidance/teaching-and-learning/correspondence/writing-formal-emails/>

Grand Canyon University, Elements of Intercultural Communication.  
<https://www.studocu.com/en-us/document/grand-canyon-university/elements-of-intercultural-communication/com-263-dq-discussion/10982641?origin=home-recent-1>

Cagiltay, Kursat & Cakir, Hasan & Bichelmeyer, Barbara. (2005). EFFECTS OF CULTURAL DIFFERENCES ON E-MAIL COMMUNICATION IN MULTICULTURAL ENVIRONMENTS. Electronic Journal of Communication/La Revue Electronique de Communication. 15.



---

## Přílohy

### Neformální komunikace

1

*Milý Honzo,*

*děkuji za zaslání dokumentu. Zkontroloval jsem ho a mám několik připomínek:*

*Vysvětlete prosím význam oddílu 2.2.*

*Můžete poskytnout další podrobnosti o zdroji dat použitém v části 3?*

2

*Ahoj všichni,*

*jen krátká poznámka, abyste věděli, že čas schůzky se změnil z 15:00 na 16:00.*

*Omlouváme se za případné nepříjemnosti. Pokud máte nějaké dotazy nebo připomínky, dejte mi prosím vědět.*

*S pozdravem*

3

*Hej lidi,*

*chystáte se dnes někdo na oběd? Za rohem je nové místo, na které jsem se chtěla podívat. Pokud máte zájem, dejte mi vědět.*

*Zdraví*

*Anna*

4

*Ahoj,*

*tak už se domlouváme dost dlouho :-D co vyrazit na:*

*Hasičský ples*

*21. únor v 20:00*

*HOSPODA LOHENICE*

---

*Potvrďte mi do týdne účast, ať můžu zamluvit lístky. Pojdte, bude sranda,  
zavzpomínáme na hory a na úžasné zážitky :-P*

*Díky*

**5**

*Ahoj,*

*strašně moc se omlouvám, ale já musím teď odjet zpátky do Prahy, neposlala bys mi to tam? Já bych to samozřejmě zaplatila, jen mi pošli číslo účtu a hned ti tam pošlu peníze.*

*Adresa je: Praha 7 188/114*

*Díky moc, fakt by mi to pomohlo. Zatím se měj.*

*Dej vědět!*

**6**

*Ahojda,*

*tak čajovna je zmluvená. Bylo to jen tak tak, mají dost narváno. Máme to tedy na 31. 12. v 15.00. Navrhuju sejít se pět minutek před třetí u čajovny, co říkáš? je to ta na Masarykově náměstí, jakoby naproti Atlantě.*

*měj se zatím krásně, budeme se MOC těšit. Pa!*

**7**

*Vážený pane Dvořáku,*

*píšu vám, abych vás informoval, že projekt byl opožděn kvůli nepředvídaným okolnostem. Omlouváme se za všechny nepříjemnosti, které to může způsobit. Uděláme vše, co bude v našich silách, abychom projekt dokončili co nejdříve.*

*S pozdravem*

*Jan*

---

**8**

*Vážený pane Dvořáku,*

*s politováním vám musím oznámit, že náš projekt narazil na překážku. Neočekávané změny počasí způsobily komplikace a my se opoždujeme. Ujišťujeme Vás, že pilně pracujeme na tom, abychom zpoždění dohnali a dokončili projekt co nejdříve.*

*Děkuji za pochopení.*

*S pozdravem*

*Jan*

**9**

*Ahoj Jane,*

*děkujeme za pomoc s projektem! ☺*

*Díky!*

**10**

*Ahoj Honzo,*

*Nemůžu uvěřit, jak velký pokrok jsme na projektu udělali! Jde nám to skvěle! 🍀*

*Díky!*

**11**

*Ahoj všichni,*

*Přečetl jsem si návrh prodeje vaší skupiny. Jsem opravdu nadšený z nového návrhu projektu. Má velký potenciál! 🍀*

---

**12**

*Jak říká známé přísloví: „Čas jsou peníze“. Proto se musíme ujistit, že svůj čas využíváme efektivně. 💡*

**13**

*Vážený pane řediteli,*

*chtěl bych potvrdit, že naše schůzka příští pondělí se nám stále hodí. O případných změnách mě prosím informujte.*

*Děkuji!*

**14**

*Vážený zákazníku,*

*děkuji za Váš dopis. Váš dotaz bereme velmi vážně a aktivně pracujeme na jeho zodpovězení. Co nejdříve vám poskytneme uspokojivé řešení. Na Váš e-mail odpovíme do 24 hodin. Máte-li jakékoli dotazy, neváhejte nás kontaktovat.*

*Tým zákaznických služeb*

**15**

*Dobrý den,*

*Rádi bychom vás pozvali na naše partnerské setkání, které se uskuteční tento pátek. Jsme rádi, že s Vámi budeme i nadále spolupracovat.*

*Těšíme se na Vaši odpověď.*

**16**

*Dobrý den,*

---

*S potěšením vám oznamujeme, že jste byli vybráni k pohovoru pro naši společnost.  
Doufáme, že příští úterý v 10:00 dorazíte do naší kanceláře na pohovor.*

*Těšíme se na vás.*

**17**

*Ahoj,*

*aha, to nic, vůbec se mi neomlouvěj, byly jsme tam obě, akorát každá čekala jinde.*

*Jojo, ve čtvrtek to bude ok, setkáme před budovou na tom nádvoříčku, ale předem píšu, že mám aj na kalu, takže doběhnu až těsně před hodinou, tedy až v 11:30, tak pokud ti to nevadí, počkej na mě, URČITĚ přijdu (jestli mě cestou nesrazí tramvaj nebo tak ).  
Kdyžtak moje číslo je 732 461 357, mohla bys mi taky dát na sebe telefon? Pro jistotu, kdyby se něco stalo, poslala bych ti sms, nebo bych zavolala.*

**18**

*Ahojky ,*

*posílám Ti dvě fotečky - obě jsou s hafany :-). Teda ta jedna je s hromadou hafanů  
:D - je to moje nejoblíbenější plemeno - Irský vlkodav, jsou hrozně milí a na to, že  
jsou největší plemeno, takový hraví a tuliví. Ta druhá fotečka je bernský  
salašnický pes od jedné kámošky.*

*Měj se moc hezky a pěkný zbytek sluníčkového dne!*

*V.*

*p.s. na hry chvílku čekat vydržím :-) zatím pařím tu jednu :D*

**19**

---

*Ahoj.*

*Já trénuju mírně, v sobotu jsme byli na Šumavě a protože kamarádi měli sebou 8-letého kluka a jeho o 2 roky mladší sestru, ujelo se pouze 40 km. Pravda vyjeli jsme autama na Rokytu a dojžděli přes kopečky do Sušice, ale na tu malou to byl pěkný výkon. Jinak Václav se mi zatím neozval, i když jsem předesílal, že to nechám na něm, abych pořád neotravoval. Tak uvidíme. Co ty na to Vašku?*

*Hezký začátek týdne.*

**20**

*Ahoj,*

*Myslím si, že jsi dobrá učitelka. Ukázala jsem XX moje nová trička a líbili se mu. □ No ještě že tak.*

*Včera, jak jsme přijeli, jsem byla hrozně unavená, tak jsem šla brzy spát. Prý jsi byla v hospodě v Podhůšanech. Viděla tě tam ségra s jejím přítelem. Teď se učím zase na angličtinu :-/ a taky na dějepis. A za chvíli samozřejmě jdeme s XX, XY a ségrou koukat na hokej. Doufám, že budeš koukat taky! :-)*

*Zatím čau!*

---

# Formální komunikace

1

*Vážený profesore Liu,*

*děkujeme za Vaši zprávu. Pečlivě jsme Vaši zprávu zkontrolovali a poskytli Vám zpětnou vazbu a návrhy.*

*Za prvé, opravdu oceňujeme Vaše úsilí a příspěvky. Vaše zpráva je velmi podrobná a přesná a má důležitou referenční hodnotu pro výzkum v této oblasti. Během procesu kontroly jsme však našli některé oblasti ke zlepšení.*

*Nejprve jsme si všimli některých nesrovnalostí v údajích ve Vaší části analýzy dat. Pro zajištění přesnosti dat se doporučuje dvakrát zkontrolovat zdroj dat a zpracování. Kromě toho Vám doporučujeme, abyste ve svém výzkumném rámci rozpracovali příslušné teorie a výzkumné metody, abyste lépe podpořili své výzkumné závěry.*

*Doufáme také, že můžete do hloubky prodiskutovat přínos a význam výsledků Vašeho výzkumu a v závěrečné části uvést konkrétnější návrhy a vyhlídky. Nakonec Vám doporučujeme, abyste dále upřesnili svou část citací literatury a referencí, abyste lépe podpořili výsledky svého výzkumu.*

*Doufáme, že přijmete naše návrhy a zpětnou vazbu a budete pokračovat ve zdokonalování a zlepšování svého výzkumu. Těšíme se na Váš další výzkum a výsledky.*

*Mockrát Vám děkuji a srdečně zdravím*

*Akademická redakce*

2

*Vážená paní doktorko,*

*jménem organizačního výboru 10. mezinárodní akademické konference Vás upřímně zvou na tuto konferenci. Konference se bude konat v červnu 2023 v Praze a sejdou se*

---

*na ní renomovaní vědci z celého světa, aby diskutovali o nejnovějších výsledcích výzkumu a budoucích vývojových trendech.*

*Jsmo významná akademická platforma pro výměnu v naší zemi, a proto se konference bude týkat více oborů, včetně informatiky, umělé inteligence, strojového učení, analýzy velkých dat, zabezpečení sítí atd. Jste odborníci v této oblasti a doufáme, že se této konference můžete zúčastnit a přispět svými odbornými znalostmi a poznatky do naší akademické komunikační platformy.*

*Máte-li zájem o účast na této konferenci, odpovězte prosím na tento e-mail a připojte svůj profil a relevantní příspěvky, které jste publikovala. Zajistíme vám ubytování a dopravu a poskytneme vám bezplatné registrační poplatky na konferenci.*

*Děkujeme za vaši podporu naší akademické konferenci a těšíme se na vaši odpověď.*

*S pozdravem*

*Beijing University*

*Organizační výbor Akademické konference*

### **3**

*Vážený pane profesore,*

*na nedávné konferenci jsem slyšel Váš příspěvek a velmi si vážím Vašich akademických názorů a výsledků výzkumu. Po vyslechnutí Vaší prezentace k ní mám několik nápadů a poznámek, o které se s Vámi doufám podělím a získám Váš názor.*

*Síťový blockchainový přístup, který jste zmiňoval ve svém článku, mi přišel velmi zajímavý, ale myslím si, že jej lze dále optimalizovat. Moje představa je využít výpočetní techniky AI ke zlepšení metody, zvýšení její přesnosti a efektivity. Udělal jsem několik předběžných experimentů a dosáhl jsem určitý pokrok, ale musím prozkoumat i další.*

*Proto bych se rád zeptal na Váš názor na můj nápad a požádal vás o nějaké cenné návrhy. Pokud budete ochoten, rád s vámi provedu podrobnější informační výměnu a*



---

*spolupráci, abychom společně podpořili rozvoj této výzkumné oblasti. Děkuji, že jste si našel čas na přečtení této zprávy, a těšíme se na Vaši odpověď.*

*S pozdravem*

*Dr. Wang*

*School of Computer Science, Peking University*

**4**

*Dobrý den paní,*

*v návaznosti na Vaši poptávku v příloze zasilám cenovou nabídku na střešní krytímu Besk Extra - matná povrchová úprava + Besk Super - lesklá povrchová úprava.*

*Garantovaná záruka 30 let na betonové výrobky + 15 let na ostatní kompletační doplňky.*

*Pokud budete mít možnost zajistit si vlastní vykládku a palety EUR na výměnu, tak se tyto položky započítávat nebudou. Palety se odkupují za 130 Kč/ks v případě, že Vám zůstávají, pokud byste je chtěli vrátet u výrobce v Hradci Králové, tak se zálohují za 205 Kč/ks bez DPH. Možnost platby na místě řidiči při předání materiálu.*

*Případné dotazy k nabídce rád zodpovím na níže uvedených kontaktech, děkuji za Vaši poptávku.*

*S pozdravem.*

**5**

*Vážení nájemníci,*

*nejprve bych chtěla poděkovat těm, kteří mi již poslali potvrzení o zaplacení poplatků za odvoz odpadků. Díky nim nám, po jejich předložení na magistrát, změnili dočasně možnosti vývozu odpadků. Nepřidělili nám více popelnic, zůstávají dvě, ale budou se vyvážet 2x týdně, vždy v pondělí a ve čtvrtek. Tato varianta je i lepší, protože nám před domem nebude stát fronta čtyř popelnic. Toto povolení je ale dočasné a musím dodat co nejrychleji zbývající potvrzení, aby nám tento systém zachovali. Proto prosím*

---

*všechny, kteří mi doposud potvrzení neposlali nebo nedali, aby byli kolegiální a aby tak v zájmu vás všech učinili co nejdříve.*

*Děkuji.*

**6**

*Zdravím všechny,*

*dozvěděla jsem se, že předmět analýza diskurzu se nakonec bohužel posouvat nebude, takže tímto patrně odpadá možnost mít jednou za čtrnáct dní od 15 do 18:15. Nabízím tedy ještě jednu možnost, XY mi oznámil, že patrně většina z vás bude mít volno v čase 13:15 - 14:45, je proto možné předmět jednou za dva týdny uskutečnit v posunutém čase 13:15 - 16:30. Pokud by to komukoliv nevyhovovalo, tak bychom se konali, jak bylo plánováno původně, tedy každý týden od 15:00 do 16:30. Omlouvám se za komplikace.*

*Velmi prosím, odpovězte všichni na tento mail, zda by vám vyhovoval čas 13:15 - 16:30 jednou za dva týdny, nebo každý týden 15:00 - 16:30.*

*Ozvu se, jakmile od vás budu mít zpětnou vazbu (a prosím i vás, kteří jste se rozhodli předmět neabsolvovat, abyste se ozvali, ať nečekám na odpověď zbytečně), aby se příp. dvouhodinová výuka mohla konat už příští týden.*

*Děkuju. Přeju všem pěkný víkend.*

**7**

*Vážený pane kolego,*

*vážíme si Vaší spolupráce a těšíme se na oboustranně výhodnou smlouvu. Rádi bychom s Vámi probrali podrobnosti ohledně následujících objednávek:*

*Objednací číslo: XY9724864*

*Název produktu: X3 model machine*

*Množství: 100 jednotek*

---

*Termín dodání: 1. března 2023*

*Místo dodání: Han cheng shouerjie 070*

*Uvedte prosím následující informace:*

*jednotková cena,*

*náklady na přepravu,*

*platební podmínky.*

*Kontaktujte nás prosím do dvou dnů a nezapomeňte poskytnout všechny podrobnosti.*

*Pokud potřebujete další informace, neváhejte nás kontaktovat.*

*Děkujeme a těšíme se na spolupráci!*

**8**

*Vážený pane Lucasi,*

*děkujeme Vám za spolupráci. Abychom zajistili správnost a platnost našeho návrhu smlouvy o spolupráci, potřebujeme Vaše připomínky k návrhu.*

*Zde uvádíme návrh smlouvy o spolupráci, pozorně si jej přečtěte a zašlete nám své připomínky e-mailem do tohoto pátku. Váš názor bude zapracován do konečné smlouvy o spolupráci.*

*Abychom zajistili úspěch naší spolupráce, potřebujeme od Vás podrobná vysvětlení a návrhy. Na základě Vaší zpětné vazby provedeme nezbytné revize a úpravy smlouvy, abychom zajistili přesnost a zákonnost smlouvy.*

*Vezměte prosím na vědomí, že si Vaše komentáře k recenzi ponecháme pro pozdější referenci a kontrolu, abychom zajistili, že naše dohoda o spolupráci je v souladu s příslušnými zákony, předpisy a smluvními podmínkami. Pokud potřebujete další informace nebo máte nějaké dotazy, neváhejte nás kontaktovat.*

*Ještě jednou děkujeme za spolupráci a podporu.*

---

*S pozdravem*

*společnost Tesla*

**9**

*Dobrý den, paní Evo,*

*Ještě doplňující dotaz k TSV 38 PV + SBV 45 a SVB 60.*

*Minimální objednáací množství od každého typu je jedna paleta nebo bychom mohli jednotlivé typy zkombinovat tak, abychom z nich tu paletu poskládali? Přiznám se že, 19000 ks průměru 38, 14000 ks průměru 45 a 8000 ks průměru 60 je (po jedné paletě o typu) je pro nás na začátek celkem dost. Nikdo neví jakou to bude mít odezvu a neradi bychom na skladu drželi tisíce kusů několik let.*

*PS: Nemáte nějaké nové informace o klíčích na průměr 38 v černém provedení?*

*Díky za odpověď. S přáním příjemného dne.*

**10**

*Vážení kolegové,*

*Jakožto vybraní pracovníci máte k dispozici možnost si nainstalovat Enterprise Architect. Postup instalace je následující:*

- 1. Odinstalujte stávající verze Enterprise Architect na Vašem počítači.*
- 2. Spustě z nabídky Start aplikaci Software Center*
- 3. Klikněte na odkaz „Najít další aplikace v katalogu aplikací“*
- 4. Zvolte položku Enterprise Architect a zvolte NAINSTALOVAT.*
- 5. Instalace poběží na pozadí, stav instalace můžete sledovat v Software Center na záložce Stav instalace.*
- 6. Po instalaci spustě EA z plochy nebo z nabídky Start*
- 7. V dialogovém okně Licence Management zvolte Add Key.*
- 8. Na záložce Get Shared Key zvolte tlačítko za polem Shared Keystore*
- 9. Zvolte možnost Sparx Keystore server a zadejte do Server Address „ssks://app15“, Password bude prázdné. Tlačítkem Text vyzkoušejte správné zadání a pak dejte OK.*
- 10. V poli Select Product vyberte nejprve EA Corporate Edition a dejte OK.*
- 11. Opětovným zvolením tlačítka Add Key přidejte klíč také pro MDG Integration for Visual Studio.*
- 12. Tlačítek Close začněte pracovat s EA.*

**11**

---

*Dobrý den pane Honzo,*

*moc se omlouvám, že to tak dlouho trvalo!*

*Co se týká prvního dotazu, bohužel nelze klíče dodávat bez loga Bericapu.*

*2) Jedná se o uzávěr TSV 38 PV, minimální odběrní množství je 1 paleta/19.000 ks, barva černá, červená, bílá (velmi omezeně) Cena: EUR 102,-/1000 ks CIP Kyjov*

*Přeji hezký den!*

**12**

*Vážená paní, vážený pane,*

*jsem manažer nákupu v malé firmě a hledáme nové dodavatele, proto jsem se začal zajímat o vaše produkty. Chtěl bych znát nějaké podrobné informace o produktech vaší společnosti, jako jsou specifikace produktů, balení a ceny atd. Potřebuji se rozhodnout ve velmi krátké době, proto bych velmi ocenil, kdybyste mi tyto informace poskytli co nejdříve.*

*Děkujeme za váš čas a trpělivost.*

*S pozdravem*

**13**

*Drazí kolegové,*

*rád bych Vás informoval, že v naší společnosti se v brzké době uskuteční důležité jednání, jehož účelem je probrat budoucí vývoj společnosti a aktuální obchodní situaci. Setkání se bude konat příští pátek v zasedací místnosti společnosti od 9 do 12 hodin. Ujistěte se, že dorazíte před schůzkou plně připraveni.*

*Aby byla schůzka efektivnější a organizovanější, zašleme vám před schůzkou příslušný program a materiály. Pokud máte nějaké dotazy nebo potřebujete další informace, neváhejte mě kontaktovat.*

*Děkujeme za pomoc a spolupráci a těšíme se na setkání s vámi na konferenci.*

---

*S pozdravem*

*Jan Zadák*

**14**

*Dobry den pane XY,*

*plámuji stavbu RD v obci XX, která prý spadá pod Vás. V současné době bych měl mít prakticky kompletní dokumentaci k podání ohlášení, resp. stavebního povolení, na které jsem spolupracoval s mým projektantem. Nicméně mám par dotazů, než za Vámi s dokumenty půjdu. 1) Jakou formu souhlasu sousedu akceptujete. Tedy co musí sousedé podepsat a co o nich na příslušném dokumentu musí být uvedeno? 2) Jako zdroj pitné vody je plánovaná studna. Mam hotovy projekt na její výstavbu, který byl zhotoven na zaklade průzkumného vrtu. Pokud mam správné informace, tak územně se bude povolovat spolu s RD, tedy Vám to stačí předat ve stejnou chvíli. Je tomu tak? Pak budu muset o stavební povolení žádat v Pardubicích, že? 3) Jakou formu souhlasu obce s umístěním požadujete? Nebo ji o vyjádření zažádáte sami?*

*Děkuji za odpovědi.*

**15**

*Vážený pane profesore,*

*velmi Vám děkuji za Vaše cenné připomínky k mé diplomové práci, které jste mi minulý týden zaslal. Pozorně jsem si přečetl Vaše připomínky a provedl jsem některé změny, abych svou práci vylepšil. Rád bych Vás informoval o některých z revizí a požádal Vás o zpětnou vazbu.*

*Za prvé jsem provedl některé změny v metodice, abych přesněji popsal svá zjištění. Za druhé jsem přidal několik dalších analýz dat, abych lépe ilustroval svá zjištění. A konečně jsem ve své práci provedl několik jazykových a pravopisných oprav, abych zajistil plynulost a přesnost.*

*Doufám, že si revidovaný text přečtete a poskytnete mi další připomínky a návrhy. Vaši*

---

*pomoc a vedení v tomto procesu velmi ocením.*

*S pozdravem*

*Li*

**16**

*Vážení členové redakční rady,*

*rád bych do časopisu The Lancet zaslal původní článek s názvem „Pozdní příznaky u pacientů s nádorovým onemocněním.“ Tento článek se zabývá důležitým problémem v oblasti endokrinologie a navrhuje nové řešení. Součástí článku jsou také výsledky experimentů a analýza dat, které podporují naše závěry.*

*Prosím o sdělení pokynů a požadavků na zaslání článku. Velmi bych ocenil Vaši pomoc a radu.*

*Děkuji Vám a srdečně zdravím*

*Vít Holan*

**17**

*Dobrý den,*

*připomínám, že potřebujeme pořešit následující věci s CS:*

- Jaké zakázky má vidět dodavatel, když se přihlásí do systému.*
- Jaký detail má dodavatel vidět u zakázek, které vidí.*
- Jak na lhůty, kde není dané vztažné datum v době stanovení lhůty.*
- Způsob podání dle TS má být pro části, ale nedává to smysl, a v rámci*

*proto C jsme se dohodli, že bude na celku. Teď to ale znovu připomínkovali.*

*Poslední bod nutno vyřešit před akceptací D.*

**18**

*Dobrý den,*

*dovoluji si Vám připomenout, že dnes je poslední možnost objednat si*

---

*u mzdové účetní paní Folprechtové formou e-mailu stravenky Beata (TESCO Gastro) na měsíc říjen 2013. Stravenky objednávejte dnes, nejpozději do 14 hodin, na e-mailové adrese XY@tescosw.cz .*

*Hodnota objednaných stravenek bude nabita na EKV (elektronická karta vstupu) v průběhu zítřka*

*a od pondělí je možno EKV hradit jídlo v restauraci Beata.*

*S pozdravem a přáním příjemného dne*

## **19**

*Dobrý den, paní XY,*

*objednávám překlad dokumentu Amendment 3 to Contract 4600008423 z angličtiny do slovenštiny.*

*Termín: 22.1.2014*

*Pozn.: Novou objednávku mám připravenou, jen ještě není podepsaná panem ředitelem. Příští týden ji pošlu.*

*Hezký víkend.*

*S pozdravem*

## **20**

*Vážení rodiče,*

*Velmi si vážíme Vaší důvěry a toho, že jste se rozhodli své děti přihlásit do kroužky zobcové flétny v DDM Delta. Dovolte nám, abychom Vás seznámili se základními informacemi. Výuka bude probíhat každé úterý od 15:30 do 16:30 hod. pro začátečníky a od 16:30 do 17:30 hodin pro pokročilé a to od října do května – v termínech školních prázdnin a státních svátků výuka neprobíhá. Mezi základní pomůcky pro tento kroužek patří barokní sopránová zobcová flétna (Yamaha, Aulos, ...), učebnice Flauto Dolce (Daniel) pro začátečníky a mírně pokročilé 1. díl pro pokročilé 2. díl, notýsek a přezůvky (děti se převlékají v přízemí v šatně).*

*Prosíme Vás, aby jste případné absence dětí v hodinách flétny omlouvali a to na níže uvedené kontakty a samozřejmě také o to, aby děti docházeli na hodiny včas (stačí 10 min. předem). Zároveň Vás prosíme, abyste vyplnili v příslušných kolonkách Vaše kontaktní údaje, zabráníme tak případným nedorozuměním v organizaci školního roku, děkujeme.*



---

## Vysoký kontext

1

*Vážený pane Tanako,*

*především jsme velmi vděční za příležitost Vaší společnosti navázat s námi obchodní vztah. Je nám ctí spolupracovat s vaší společností a těšíme se na společný růst v budoucí spolupráci.*

*Zde bychom Vám rádi představili produkty naší společnosti. Díky vysoké kvalitě a pokročilé technologii jsou naše produkty velmi důvěryhodné a oceňované zákazníky po celém světě. Věříme, že tyto produkty lze rozpoznat a uvítat i na japonském trhu. Pokud je Vaše společnost spokojena s obsahem našeho včerejšího setkání, doufáme, že v diskusi o cenách produktů budeme pokračovat. A doufáme, že určíme dobu vydání japonských produktů, určitě dokončíme design a výrobu produktů včas. Pokud budete mít příští týden čas, doufám, že se sejdeme a vše společně probereme. Doufám, že se od Vás dozvím více.*

*Doufáme, že s Vaší společností prodiskutujeme, jak dále spolupracovat, a těšíme se na spolupráci.*

*Pokud máte nějaké dotazy nebo požadavky, neváhejte nás kontaktovat. Ještě jednou děkuji za Váš čas a pozornost.*

*S pozdravem*

*John Smith, manažer prodeje*

*Společnost Arist*

2

*Vážený pane profesore Lu,*

*jménem akademických institucí HowNet bych Vás chtěl co nejsrdečněji pozdravit a*

---

*popřát Vám všechno nejlepší.*

*Jako výzkumník v oblasti chemických materiálů jsem vždy vyjadřoval svůj hluboký obdiv a úctu k vynikajícím příspěvkům Vaší školy v akademickém výzkumu. Vaše škola se těší vysoké mezinárodní reputaci pro své vynikající výsledky výzkumu a akademickou pověst v oblasti chemie a významně přispěla celosvětové akademické komunitě.*

*Doufám, že budu mít příležitost akademické výměny s profesory a vědci Vaší školy a možnost podělit se o své výsledky výzkumu a zkušenosti. Velmi mě zajímá výzkum Vaší univerzity v oblasti rozkladu vodíku, Vaše univerzita má v této oblasti jedinečné poznatky a výsledky výzkumu.*

*V blízké budoucnosti plánuji navštívit Vaši školu a doufám, že budu mít příležitost vyměnit si názory s Vámi a Vašimi profesory a diskutovat o nejnovějších trendech výzkumu a budoucích směrech vývoje v oblasti výzkumu vodíku.*

*Byl bych velmi poctěn, kdybyste Vy a Vaši profesori měli čas a zájem se mnou spolupracovat. Sdělte mi prosím, kdy máte čas a místo schůzky, které vám vyhovuje, a já se přizpůsobím vašemu návrhu.*

*Ještě jednou bych rád vyjádřil svůj respekt Vaší škole a ujistil Vás o mém upřímném zájmu na spolupráci. Těším se na setkání s Vámi a Vašimi profesory.*

*Prosím o odpověď, děkuji.*

*Přeji škole prosperující rozvoj a hodně zdraví.*

*Se srdečným pozdravem*

**3**

*Vážený pane Martine,*

*jménem společnosti vás upřímně zvu na důležitou schůzku. Doufáme, že v blízké budoucnosti budeme moci projednat některé záležitosti týkající se motocyklových motorů se zástupci Vaší společnosti.*

---

*Toto setkání nám poskytne cennou příležitost k hlubší diskusi a výměně názorů. Doufáme, že prodiskutujeme stabilitu motoru, podělíme se o postřehy a zkušenosti obou stran a najdeme řešení, jak podpořit další spolupráci.*

*Čas a místo schůzky se domluví podle Vašich možností a my se budeme snažit, abychom Vám vyhověli. Na jednání poskytneme dostatek času a prostoru, aby všechny strany měly dostatek příležitosti k vyjádření svých názorů.*

*Těšíme se na Vaši návštěvu a na výměnu názorů a spolupráci s Vámi na tomto setkání. Pokud potřebujete další informace nebo máte nějaké dotazy, neváhejte nás kontaktovat. Ještě jednou děkujeme za pozornost a podporu, kterou nám věnujete.*

*Upřímné díky*

*Jack*

*marketingový manažer*

*Společnost Kawasaki*

**4**

*Vážený pane LI,*

*nejprve bych Vám chtěl jménem společnosti upřímně poděkovat za Váš návrh spolupráce s naší společností. Jsme hluboce poctěni Vaším zájmem a podporou.*

*Po pečlivém zvážení a interních diskuzích naše firma pečlivě vyhodnotila váš návrh. Velmi si vážíme našich vztahů s našimi partnery a ceníme si Vašeho postavení jako potenciálního partnera u nás.*

*Po hloubkovém výzkumu a zvážení jsme se však rozhodli, že s vámi v tuto chvíli nemůžeme spolupracovat. Není to proto, že bychom nedoceňovali Váš návrh a ochotu spolupracovat, ale kvůli faktorům, jako je naše současná strategie rozvoje podnikání a uspořádání zdrojů. Je nám to líto a doufáme, že naše rozhodnutí pochopíte.*

*Přestože se nemůžeme zúčastnit vašeho navrženého projektu, chováme k vám upřímný respekt a přejeme vaší společnosti hodně štěstí v podnikání. Myslíme si, že vaše*

---

*společnost má velký potenciál na trhu a plně důvěřujeme Vašemu budoucímu rozvoji.*

*Ještě jednou děkujeme za pozornost a podporu naší společnosti a těšíme se na příležitost v budoucnu s vámi spolupracovat.*

*Odpusťte nám, že nedokážeme splnit Vaše požadavky, ale upřímně Vám přejeme úspěšnou kariéru a další skvělé úspěchy.*

*S pozdravem*

*Honda*

**5**

*Vážená paní Nanako,*

*nejprve bych Vám chtěl upřímně poděkovat za Váš nedávný rozhovor s naší společností. Naše společnost si vždy vážila pečlivého hodnocení a respektu každého uchazeče a chtěla bychom vyjádřit upřímné poděkování za Váš zájem o naši společnost.*

*Po komplexním vyhodnocení v naší společnosti a interních diskuzích Vám s politováním oznamujeme, že Váš výkon na pohovorech, přestože byl působivý, nestačil na zajištění pozice v tomto kole výběrového řízení. Věřte prosím, že to neznamená, že Vaše schopnosti a potenciál nejsou uznány, ale protože jsme v tomto kole náboru čelili velkému konkurenčnímu tlaku, nakonec jsme vybrali jiného kandidáta, který vyhovoval potřebám společnosti.*

*Naše společnost si velmi váží vaší profesionality a osobních kvalit během procesu pohovoru a upřímně doufáme, že ve své budoucí kariéře dosáhnete dalších úspěchů. Váš životopis uložíme do naší databáze, a pokud bude vhodná pozice, budeme Vás kontaktovat.*

*Ještě jednou děkuji za pozornost a podporu naší společnosti a upřímně vám přeji do budoucna vše nejlepší a prosperující kariéru. Odpusťte mi prosím, že Vám nemohu dát lepší zprávu, děkujeme za Vaši podporu naší společnosti.*

*S pozdravem*

---

*Oddělení lidských zdrojů Sony*

**6**

*Vážený profesore Hane,*

*jsem vysokoškolský student z Pekingské univerzity. Studuji bioinženýrství a opravdu oceňuji váš výzkum a příspěvky v této oblasti. Když jsem četl Vaši diplomovou práci, byl jsem hluboce inspirován a Vaše výsledky výzkumu mi hodně pomohly při mém akademickém zkoumání.*

*Doufám, že si ve svém rozvrhu najdete trochu času na jeden z mých rozhovorů. Mám upřímný zájem o téma genetické dědičnosti. Věřím, že budete mít mnoho konstruktivních názorů a návrhů pro můj výzkum. Pokud máte čas, můžeme se spojit telefonicky nebo on-line.*

*Ještě jednou děkuji za Váš čas a těším se na Vaši odpověď.*

*S pozdravem*

*Wang Leyao*

**7**

*Vážený pane řediteli,*

*děkuji Vám za Vaši trvalou podporu a vedení a bylo mi velkou ctí pracovat pod Vaším vedením. Upřímně Vám děkuji a chci touto zprávou vyjádřit svou úctu a vděčnost.*

*Pod Vaším vedením si hluboce uvědomuji své vlastní nedostatky a nadále se učím a zdokonaluji své schopnosti, abych mohl lépe sloužit společnosti a Vašemu vedení. Vždy mám na paměti odpovědnost vůči společnosti, tvrdě pracuji a přispívám k jejímu rozvoji.*

*Upřímně doufám, že v budoucí práci pod Vaším vedením a s Vaší podporou rozvineme spolupráci a dosáhneme cílů společnosti. Pokud bude potřeba, jsem vždy připraven Vám posloužit.*

---

*Ještě jednou děkuji za Vaši podporu a pozornost.*

*S pozdravem*

*Liu Nianhua*

## **8**

*Vážený pane Wangu,*

*nejprve vám upřímně děkujeme za vaši pozornost a dlouhodobou podporu naší společnosti. Vážíme si dobré spolupráce, kterou jste s námi navázali, a budeme se i nadále věnovat poskytování lepších produktů a služeb.*

*Tentokrát je nám ctí, že s vámi můžeme spolupracovat a poskytnout Vám naše vysoce kvalitní produkty. Plně rozumíme Vaším požadavkům na kvalitu a servis a děkujeme Vám za důvěru a podporu, kterou nám projevujete. Zároveň budeme pokračovat ve zdokonalování našich produktů a služeb tak, aby lépe vyhovovaly vašim potřebám.*

*Pokud máte nějaké návrhy nebo připomínky k našim produktům a službám, neváhejte nás kontaktovat. Budeme rádi, když se nám ozvete a budeme naše produkty a služby neustále zlepšovat a vylepšovat.*

*Ještě jednou děkujeme za Vaši podporu a důvěru v nás a těšíme se na navázání užší spolupráce s Vámi.*

*Přeji vše nejlepší a pevné zdraví!*

*Společnost Shanda*

## **9**

*Vážený pane Hayato,*

*velmi se omlouváme za způsobené nepříjemnosti. Nedávno jsme obdrželi vaši zpětnou vazbu ohledně našich špatných služeb a omlouváme se.*

*Zavázali jsme se vždy poskytovat vysoce kvalitní služby a vaše názory a návrhy*

---

*budeme brát vážně. Podnikli jsme kroky ke zlepšení úrovně našich služeb, abychom zajistili, že vám v budoucnu budeme moci sloužit ještě lépe. Naše společnost existuje již 70 let a vždy poskytuje našim zákazníkům ty nejlepší služby, za tuto chybu se velmi omlouváme. Dovolte mi, abych se vám jménem celého personálu poklonil a omluvil se, že jsem vám způsobil potíže.*

*Doufáme, že nám i nadále zachováte přízeň a důvěru, a pokud budete mít další dotazy nebo připomínky k našim službám, kontaktujte nás prosím znovu.*

*S pozdravem*

*Banka Yoshikawa*

**10**

*Dobrý den, Davide,*

*jak se máte? Nedávno jsem četl o přivalových deštích ve vašem městě. Doufám, že se rodině a dětem daří dobře, zvláště když se blíží prázdniny.*

*Prosím, předejte mé pozdravy.*

*Posílám e-mail, protože bych se rád zeptal, kdy bude další schůzka, protože se snažíme řešit problémy, které v současné době zažíváme, můžete mi dát informace o dalších schůzkách? Protože by nám to pomohlo lépe komunikovat a řešit problémy.*

*Děkuji a zdravím.*

*Jack*

**11**

*Vážený pane Pateli,*

*přeji vám vše dobré ve Vaší práci. Rád bych Vám představil náš nápad a doufám, že o něm budete diskutovat. Věříme, že je správný čas, abychom se zamysleli nad tím, jak bychom mohli dále spolupracovat, zejména v našich plánech na nadcházející měsíce.*

*Proto bych rád věděl, zda máte čas zúčastnit se obchodní schůzky, abychom mohli dále*

---

*probrat, jak můžeme spolupracovat. Pokud je to pro vás výhodné, dejte nám prosím vědět, jaký se vám hodí čas a místo. Velmi se těšíme na setkání s Vámi v nadcházejících týdnech, abychom se podělili o své myšlenky a slyšeli od Vás Vaše návrhy.*

*Ještě jednou děkujeme, že jste si našli čas na přečtení tohoto e-mailu, a těšíme se na Vaši odpověď.*

*S pozdravem*

*Právní a obecná společnost*

*Legal & General*

## **12**

*Vážený pane/příjemce,*

*Dovoľte mi touto cestou vyjádřit své upřímné přání vám zaslat tuto elektronickou poštu. Rád bych s vámi sdílel několik myšlenek a informací, které jsou důležité pro naše vzájemné porozumění.*

*Nejprve bych chtěl poděkovat za vaši vstřícnost a spolupráci v průběhu naší dosavadní komunikace. Vaše profesionální přístup a zdvořilost jsou velmi oceněny. Na základě našich předchozích diskuzí jsem připravil následující shrnutí.*

*Začneme tím, že se podíváme na poslední statistiky a výsledky našeho projektu. Výsledky jsou velmi slibné a ukazují, že jsme dosáhli stanovených cílů. To je z velké části díky vaší aktivní účasti a podpoře. Mám radost, že jsme mohli spolupracovat a dosáhnout takového úspěchu.*

*Na základě těchto výsledků jsme připravili návrh dalších kroků, které by měly přinést další výhody a zlepšení. Rád bych s vámi tuto strategii prozkoumal a získal vaše názory a případné doporučení. Vaše perspektiva a zkušenosti jsou pro nás neocenitelné.*

*Zároveň bych chtěl zmínit, že jsme přijali několik nových členů do našeho týmu, aby posílili naše schopnosti a dosáhli dalšího růstu. Věřím, že jejich příchod bude přínosný a přispěje k našemu společnému úspěchu.*

*V příloze této zprávy naleznete podrobnější prezentaci našeho plánu a očekávaných výsledků. Budu vděčný, když si ji můžete prostudovat a sdílet své názory a připomínky. Vaše zpětná vazba nám pomůže upravit naše kroky a zajistit, aby byly co nejefektivnější. Děkuji vám za váš čas a vynaložené úsilí. Věřím, že společně dosáhneme dalších úspěchů a vytvoříme příjemnou a úspěšnou pracovní atmosféru.*

*S přátelským pozdravem,*

## **13**

*Vážený pane/příjemce,*

*S radostí vám píši ohledně nadcházející konference, kterou jsme plánovali společně s našimi partnery. Tímto bych vás chtěl pozvat k účasti na této významné události, která*



---

*se bude konat ve dnech 2017.7.8 v Nanjing.*

*Konference bude zaměřena na téma "Inovace a budoucnost průmyslu". Jsme přesvědčeni, že tato událost přinese mnoho hodnotných příležitostí pro výměnu nápadů, sdílení know-how a navázání nových obchodních kontaktů. Rádi bychom vás povzbudili, abyste se k nám připojili a představili své myšlenky a zkušenosti.*

*Konference nabídne řadu panelových diskusí, přednášek a workshopů, které budou vedeny odborníky z různých odvětví. Témata zahrnují digitální transformaci, automatizaci, umělou inteligenci, internet věcí a další inovativní trendy v průmyslovém sektoru. Věříme, že tyto diskuse vám poskytnou nové perspektivy a inspiraci pro vaši práci.*

*Naši partneři připravili také výstavní prostor, kde budou prezentovat své nejnovější produkty a technologie. Máte-li zájem, můžete se také přidat k nim a prezentovat své inovace a vývojové projekty. Tato příležitost vám umožní získat širší povědomí o své práci a vytvořit nové obchodní kontakty.*

*V příloze této zprávy naleznete podrobný program konference, registrační formulář a informace o účasti jako vystavovatel. Rád bych vás požádal, abyste se zaregistrovali co nejdříve, abychom mohli zajistit vaše místo a případná specifická požadavky*

*Těšíme se na setkání s vámi na této významné konferenci a věříme, že naše společné úsilí a spolupráce přinesou významný přínos pro rozvoj průmyslu a inovace.*

*S přátelským pozdravem,*

#### **14**

*Vážený pane/příjemce,*

*S velkým potěšením bych vám rád sdělil, že naše společnost pořádá tradiční japonskou čajovou ceremonii, která se bude konat dne [datum] v našich prostorách. Rád bych vás osobně pozval, abyste se k nám připojil/a a prožil/a tento jedinečný zážitek.*

*Čajová ceremonie je důležitou součástí japonské kultury a symbolizuje harmonii, klid a respekt. Bude to skvělá příležitost nejen pro poznání japonských tradic, ale také pro posílení našich obchodních vztahů. Během ceremonie vám budou představeny různé fáze přípravy a servírování tradičního zeleného čaje. Budete mít také možnost si sami vyzkoušet některé z těchto činností.*

*Věřím, že tato událost vytvoří příjemnou atmosféru, která nám umožní navázat uvolněnější a blízký vztah. Naši japonský kolegové se těší, že vás přivítají a podělí se s vámi o své znalosti a tradice spojené s čajovou ceremonií.*

*V příloze naleznete podrobnosti o časovém harmonogramu a naši adresu. Prosím, potvrďte svou účast do [datum], abychom mohli zajistit vaše pohodlí a případné speciální požadavky.*

*Těšíme se na setkání s vámi na této jedinečné události a doufáme, že společně zažijeme nezapomenutelný zážitek.*

*S přátelským pozdravem.*

#### **15**

*Vážený pane/příjemce,*

*Srdečně vám píší ohledně našeho nadcházejícího obchodního setkání, které jsme*

---

*plánovali společně s našimi partnery z Japonska. Rád bych vám sdělil několik důležitých informací a získal vaši zpětnou vazbu k přípravě našeho setkání.*

*Důležitým aspektem našeho setkání je přesně dodržování času. V japonské kultuře je velmi důležité přijít na schůzku včas a respektovat harmonogram. Proto bychom rádi zdůraznili, že začátek a konec setkání budou striktně dodržovány. Bylo by skvělé, kdybyste se našeho setkání zúčastnil včas, abychom mohli využít každou minutu efektivně a dosáhnout našich obchodních cílů.*

*Dále bychom vám rádi předložili náš podrobný program setkání. Předpokládáme, že se budeme věnovat diskuzi o obchodní spolupráci, prezentaci nových produktů a navázání obchodních kontaktů. Pokud máte konkrétní témata, kterým byste chtěli věnovat více času, prosím, dejte nám vědět předem, abychom mohli program přizpůsobit vašim potřebám*

*Mimo to bychom rádi pozvali naše japonské partnery na večeři po setkání. Večeře je pro nás v Japonsku důležitým aspektem obchodních vztahů a je příležitostí k neformálnímu setkání a posílení vzájemného porozumění. Rádi bychom vás povzbudili, abyste se k nám připojil na této večeři a pokračovali v naší příjemné spolupráci.*

*Pokud máte nějaké speciální požadavky nebo otázky ohledně našeho setkání, neváhejte se na mě obrátit. Jsme připraveni vám pomoci a zajistit, abychom vytvořili úspěšnou a příjemnou obchodní atmosféru.*

*Děkuji vám za váš čas a očekávám naše setkání v nejbližší době.*

---

## Nízký kontext

1

*Vážený pane Tanako,*

*děkujeme, že jste si včera našli čas na setkání s námi. Rádi bychom na naše setkání navázali a ujasnili si některé body.*

*Pokud jde o naši diskusi o cenách, chtěli jsme potvrdit, že náš návrh zahrnuje všechny nezbytné náklady a poplatky. Věříme, že to poskytne konkurenční výhodu na trhu.*

*Kromě toho jsme chtěli prodiskutovat navrhovanou časovou osu pro uvedení našeho produktu v Japonsku. Chápeme důležitost včasného dodání a jsme odhodláni dodržet naše dohodnuté datum spuštění projektu.*

*Pokud máte nějaké dotazy nebo obavy, dejte nám vědět.*

*S pozdravem*

*John Smith, manažer prodeje*

*Společnost ABC*

2

*Vážený pane Pateli,*

*jménem Legal & General bych rád v příštích několika týdnech uspořádal schůzku s Vaším týmem. Těšíme se, že prodiskutujeme všechny možnosti a dosáhneme pokroku v jednání s Vaším týmem.*

*Vzhledem k důležitosti tohoto setkání pro naše partnerství bychom velmi rádi viděli účast celého Vašeho týmu. Věříme, že toto setkání přinese nové impulsy a výsledky do naší spolupráce.*

*Náš tým s Vámi zkoordinuje čas a místo schůzky a před schůzkou poskytne veškeré*

---

*potřebné materiály a informace. Pokud máte nějaké dotazy nebo potřebujete další informace, neváhejte nás kontaktovat.*

*Děkuji za Váš čas a pozornost. Těšíme se, že se setkáme a prodiskutujeme, jak můžeme naše partnerství učinit ještě úspěšnějším.*

*Hodně štěstí!*

*Legal & General*

**3**

*Dobrý den, Davide,*

*jsi v pořádku? Chtěl bych se zeptat na datum příští schůzky, protože řešíme aktuální problémy. Můžete mi říct více o schůzce?*

*Děkuji, hezký den*

*Jack*

**4**

*Vážení obchodní přátelé,*

*i na letošní rok pro Vás připravujeme školení zaměřené na náš sortiment a především na nové katalogy 2, 3, 5 a 10. Dále představíme plánované marketingové aktivity, nové funkce webshopu, působení na veletrhu Techagro a další dění ve firmě.*

*Školení se bude konat 25. až 27. února 2014 v budově společnosti XX, vždy od 9:00 do cca 14:30.*

*Pokud máte zájem školení se zúčastnit, vyplňte prosím následující přihlášku, abychom mohli zajistit odpovídající podmínky. Děkujeme a těšíme se na viděnou*

*S přáním hezkého dne*

**5**

*Dobrý den,*

---

do časopisu *Computerworld* 21/2013 připravujeme samostatnou přílohu na téma IT ve zdravotnictví, v níž bychom rádi prezentovali i názory a zkušenosti předních českých dodavatelských firem specializujících se na tuto oblast.

V této souvislosti se na vás obracím s žádostí o odpověď na některé nebo všechny uvedené otázky:

1. Co v současnosti nejvíce brání rozvoji elektronického zdravotnictví v České republice?
2. Co může nejvíce zefektivnit komunikaci mezi jednotlivými lékaři, resp. odděleními nebo mezi lékařem a pacientem?
3. Který standard pro interoperabilitu a výměnu dokumentů má podle vás největší šanci se prosadit v prostředí českého zdravotnictví a proč?
4. Jakou šanci a v jakém časovém horizontu má podle vás masové zavedení mobilních zařízení do českého zdravotnictví?

Každá odpověď by měla mít max. 800 znaků vč. mezer a být zaměřena odborně, nikoli na konkrétní nabídku vaší firmy. K odpovědím prosím připojte jméno autora. Vyhrazuji si právo odpovědi případně krátiť. Jejich zveřejnění není podmíněno žádným finančním plněním.

## 6

Vážený zákazníku,

vaše objednávka byla opožděna kvůli chybě na našem webu. Velmi se omlouváme za nepříjemnosti a potíže, které Vám byly způsobeny.

Identifikovali jsme chyby a podnikli příslušné kroky k vyřešení tohoto problému, abychom zajistili, že se to nebude opakovat. Vaši objednávku odešleme do 10 dnů, zpracujeme ji co nejdříve a zajistíme bezproblémové doručení produktu.

Pokud máte další dotazy nebo přání, neváhejte nás kontaktovat. Uděláme maximum pro vyřešení vašich problémů a poskytneme vám ty nejlepší služby.

Děkujeme za pochopení a podporu.

---

7

*Dobré odpoledne,*

*v příloze si Vám dovoluji zaslat stanovisko ČR pro české europoslance k návrhu nařízení Evropského parlamentu a Rady o úředních kontrolách a jiných úředních činnostech prováděných s cílem zajistit uplatňování právních předpisů týkajících se krmiv a potravin a pravidel týkajících se zdraví zvířat a dobrých životních podmínek zvířat, zdraví rostlin, rozmnožovacího materiálu rostlin a přípravků na ochranu rostlin, ke kterému proběhne hlasování na zasedání AGRI výboru EP dne 21. ledna 2014.*

*V této souvislosti si Vás dovoluji požádat o předání stanoviska ČR panu poslanci.*

*Předem děkuji za spolupráci.*

8

*Vážený pane Honzo,*

*zítra 11. 9. 2013 během dne budu mít k dispozici cca 3 A4 technického textu určeného na překlad z češtiny do angličtiny. Termín překladu je čtvrtek 12. 9. 2013.*

*Prosím Vás o zprávu, zda si můžete na tento překlad vymezit čas a zda Vám mohu tento text zaslat.*

*Děkuji a přeji hezké odpoledne.*

*S pozdravem*

9

*Dobrý den pane Martine,*

*omlouvám se, že jsem se neozvala dřív ohledně tématu práce, čekala jsem, až bude schválené. A teď zas čekám, až ho vypíšou, abych Vám mohla napsat přesné znění. Bude to nakonec docela obecně ve smyslu: Marketingové řízení ve vybraném podniku. Až budu znát přesné znění, zase se připomenu.*

---

*Přeji pěkný den.*

*S pozdravem*

**10**

*Vážený pane,*

*přeji vám všechno nejlepší. Jsem zástupcem společnosti Ford. Máme hluboký zájem o podnikání a produkty vaší společnosti a doufáme, že prodiskutujeme možnosti spolupráce.*

*Po pečlivém vyhodnocení a průzkumu týmem naší společnosti věříme, že vaše společnost má na trhu vynikající pověst a vysoce kvalitní produkty. Věříme, že naše a vaše společnost mají potenciál se vzájemně doplňovat a spolupracovat v mnoha směrech, které budou oboustranně výhodné.*

*Na základě výše uvedených úvah předkládám jménem firmy Ford formálně žádost o spolupráci s Vaší společností. Doufáme, že si domluvíme schůzku, na které dále prodiskutujeme konkrétní detaily spolupráce a plány obchodní spolupráce. Věříme, že prostřednictvím spolupráce můžeme společně dosáhnout obchodních cílů a většího úspěchu na trhu.*

*Pokud má vaše společnost zájem s námi spolupracovat, odpovězte prosím na tento e-mail, abychom se mohli dále domluvit na čase schůzky. Těšíme se na setkání se zástupci vaší společnosti, na kterém prodiskutujeme možnosti spolupráce.*

*Těšíme se na Vaši odpověď*

*Ford*

**11**

*Vážená paní učitelko,*

*jsem studentkou vašeho kurzu literatury a ráda bych se zeptala, zda dojde v příštím*

---

*týdnu k nějakým změnám v kurzu. Již dříve jsem viděla možné úpravy v organizaci kurzu, ale není tam žádný konkrétní čas a místo. Pokud dojde k nějaké změně, dejte mi prosím včas vědět.*

*Také bych ráda znala podrobné požadavky a termíny projektů kurzů. Chci mít tyto informace k dispozici předem, abych mohla svůj projekt dokončit a odeslat včas.*

*Pokud je to možné, ráda bych se s vámi setkala, dejte mi prosím vědět, jaké jsou vaše konzultační hodiny.*

*Děkuji za informace.*

**12**

*Dobrý den,*

*právě vychází třináctý titul JaS nakladatelství - detektivní*

*román Ivety Svobodové Stíny minulosti z řady Případy emeritního*

*poldy. Více informací naleznete v příložené TZ a v promo rozhovoru*

*s autorkou.*

*Zájemcům rádi zašleme recenzní výtisky, přivítáme, pokud na*

*naši adresu pošlete odkaz na článek, výtisk čísla časopisu/novin*

*nebo nás budete informovat o datu vydání (vysílání)*

*Přeji hezký den*

*PhDr. XY*

**13**

*Dobry den pane XY,*

*plámují stavbu RD v obci XX, která prý spadá pod Vás. V současné době bych*



---

*mel mít prakticky kompletní dokumentaci k podání ohlášení, resp. stavebního povolení, na které jsem spolupracoval s mým projektantem. Nicméně mám pár dotazů, než za Vámi s dokumenty půjdu.*

*1) Jakou formu souhlasu sousedu akceptujete. Tedy co musí sousedé podepsat a co o nich na příslušném dokumentu musí být uvedeno?*

*2) Jako zdroj pitné vody je plánovaná studna. Mam hotovy projekt na její výstavbu, který byl zhotoven na zaklade průzkumného vrtu. Pokud mam správné informace, tak územně se bude povolovat spolu s RD, tedy Vám to stačí předat ve stejnou chvíli. Je tomu tak? Pak budu muset o stavební povolení žádat v Pardubicích, že?*

*3) Jakou formu souhlasu obce s umístěním požadujete? Nebo ji o vyjádření zažádáte sami?*

*Děkuji za odpovědi.*

**14**

*Dobrý den,*

*zkontrolujte prosím, zdali Vám dorazila smlouva a je vše v pořádku pro zahájení zemních prací.*

*V pátek odpoledne by měla proběhnout skrývka ornice a pokud bude vše v pořádku, tak během příštího týdne by proběhlo hloubení základů.*

*Přesný termín zatím nevím, prý je to zatím moc dopředu. S jak velkým předstihem je nutno se Vám ozvat?*

*Děkuji*

---

15

*Dobrý den,*

*1) Některé věci na jádro – pošlu za chvíli seznam i pro jádro, at' o tom ví.*

*2) Některé validace na krocích – typu alespoň dvě zadaná subkritéria, ....*

*3) Některé věci související s právy – readonly na těch tlačítkách předchozí  
další, ....*

*4) NIPEZ a sním související kopírování parametrů a číselník zadavatele*

*5) Některé věci pro rozdělení na části – přednastavování příznaků apod.*

*6) Aktualizovaný detail VZ.*

*Toť snad vše.*

*S pozdravem*