



#### 4. Gramatické cvičení k tématu **SERVIS**

V české obchodní komunikaci, zejména psané, často ale také v mluvené, je velmi frekventovaným gramatickým tvarem **o p i s n é p a s i v u m** (též *pasivum složené, pasivum participiální*). Podle údajů kvantitativní lingvistiky je dokonce každé čtvrté až páté sloveso v české obchodní komunikaci užíváno ve tvaru opisného pasiva (*smlouva byla vrácena, nebyla dodržena, dohoda nebyla naplněna*). Dosahuje se tak zhuštěného, jmenného a přesného vyjadřování.

**Nahrad'te aktivní tvary opisným pasivem, respektujte slovesný čas:**

**Vzor:**

Dobrý servis **kombinuje** pozornost s odbornými znalostmi, rozhodovací a navigační kompetencí.

V dobrém servisu **je kombinována** pozornost s odbornými znalostmi, rozhodovací a navigační kompetencí.

- Kvalitu servisu utváří všechno, s čím přijde zákazník do kontaktu: zaměstnanci, korespondence, záznamník, internetové stránky, a dokonce i návody k obsluze a balení.

.....

.....

.....

- Na služby a na posouzení kvality služeb zákazníci nahlíželi z mnohem širšího pohledu než jen na vlastní poskytnutí služby.

.....

.....

.....



- Pod toto kritérium zahrnují odborníci areál podniku, vybavení a atmosféru jeho prostor, vzhled a vystupování personálu, podobu tištěných materiálů včetně nabídek a účtů.

.....

.....

.....

- Stále menší počet lidí bude obsluhovat větší počet zákazníků.

.....

.....

.....

- Spolehlivost s 30 procenty stanovili dotazovaní zákazníci jako nejdůležitější kritérium pro hodnocení poskytované služby.

.....

.....

.....



## Řešení:

- Kvalita servisu je utvářena vším, s čím přijde zákazník do kontaktu: zaměstnanci, korespondencí, záznamníkem, internetovými stránkami, a dokonce i návody k obsluze a balením.
- Na služby a na posouzení kvality bylo zákazníky nahlíženo z mnohem širšího pohledu než jen na vlastní poskytnutí služby.
- Pod toto kritérium je odborníky zahrnován areál podniku, vybavení a atmosféra jeho prostor, vzhled a vystupování personálu, podoba tištěných materiálů včetně nabídek a účtů.
- Větší počet zákazníků bude obsluhován stále menším počtem lidí.
- Spolehlivost s 30 procenty byla dotazovanými zákazníky stanovena jako nejdůležitější kritérium pro hodnocení poskytované služby.