



**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



**UNIA EUROPEJSKA**  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



**WSCHÓD BIZNESU 2**

# **BUSINESS TRAVEL**

## ZAGRANICZNE PODRÓŻE SŁUŻBOWE

**ARUP**

**PAG**  **Uniconsult**



**"You know more of a road by having traveled it than  
by all the conjectures and descriptions in the world."**

**William Hazlitt**

**„O drodze dowiesz się najwięcej podróżując nią  
a nie poprzez domysły i opisy”**

**William Hazlitt**

# English as a global language



**Liczba osób, dla których angielski nie jest językiem ojczystym a posługują się nim, przewyższa liczbę osób, dla których to język ojczysty w proporcji 3:1.**

**1/4 populacji całego świata mówi płynnie lub w stopniu komunikatywnym w języku angielskim i liczba ta szybko się zwiększa.**

**Dla ponad pół miliarda osób na świecie angielski jest językiem ojczystym.**

# Moje zagraniczne podróże służbowe

## Own experience in business travelling



### Ankieta

- **Jak często podróżuję za granicę w interesach?**
- **Jak często organizuję innym zagraniczne wyjazdy służbowe?**
- **Jaki jest cel podróży?**
- **Co sprawia największą trudność?**



# Moje zagraniczne podróże służbowe

## Own experience in business travelling



- **Jaki był poziom językowy osób, z którymi miałam/em kontakt podczas wyjazdów (kontrahenci, obsługa hotelowa, itd.)?**
- **Czy głównie miałem kontakt z pisanym czy mówionym angielskim?**
- **Czy coś zaskoczyło mnie lub mam cenne doświadczenia w związku z używaniem języka angielskiego?**

# Analiza potrzeb – Needs analysis



- **Dla kogo? (czy sami wyjeżdżamy służbowo?, czy organizujemy wyjazd [dla jednej osoby, grupy]?)**
- **W jakim celu? (jaki jest cel podróży?, uczestnictwo w konferencji/spotkaniu?, zaprezentowanie produktu/firmy?, nawiązanie współpracy?)**
- **Gdzie? (gdzie wyjeżdżamy?, czy jest to kraj anglojęzyczny?)**
- **Z kim? (z kim będziemy się spotykać?, co prześlemy tym osobom-materiały promocyjne?)**

# Zagraniczne podróże służbowe

## Business Travel



### Najważniejsze elementy – Key points:

- **Transport – *Transportation***
- **Zakwaterowanie – *Accommodation***
- **Uczestnictwo w spotkaniach, konferencjach biznesowych-  
*Participation in business events***
- **Korespondencja - *E-mails/ faxes /letters***

# Podróżowanie – Travelling



- **Subway**
- **Plane**
- **Train**
- **Bus**





# Podróżowanie – Travelling



## Going by plane On the airport

### Przydatne zwroty - Useful Phrases

- **Buying a ticket**
  - I'd like to reserve two seats to New York.
  - How much is a single/return (round trip) ticket?
  - I would like to pay by credit card.
  - Can I get an aisle/window seat please?
- **Buying a plane ticket**
  - Business class/economy class (budget), please.



# Podróżowanie – Travelling



## Going by plane

### On the airport

#### Przydatne zwroty - Useful Phrases

- **Checking In (Wyrażenia używane przez obsługę na lotnisku)**
  - Can I see your ticket and passport, please?
  - You're in seats 27B and 27C.
  - Go to Gate A8, straight ahead then turn left.
  - Getting through Customs.
  - I have one bottle of wine to declare.
  - Getting your luggage.
  - At which carousel will our luggage be?
  - Where can I get a cart?



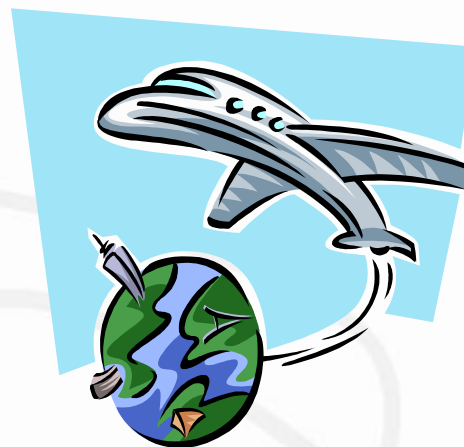
# Podróżowanie – Travelling



## Going by plane On the airport

### Top 10 complaints

- 1 Mishandled baggage
- 2 Reservations
- 3 Delay
- 4 Tickets
- 5 Cancellation
- 6 Schedules
- 7 Overbooking
- 8 Safety
- 9 Special needs
- 10 Ground services



# Podróżowanie – Travelling



## Going by subway/train

### Przydatne zwroty - Useful Phrases

- **Questions about trains / buses**
- **Could you tell me the time of the next train / bus to Cardiff, please?**
- **Is it an express train / bus, or do I have to change trains / buses?**
- **Is there a buffet car?**
- **What platform / stop does it leave from?**
- **What time does it depart?**
- **What time does it arrive?**
- **How long is the journey?**



## Going by subway/train

### Przydatne zwroty - Useful Phrases

- **Buying a train ticket**
- **I'd like a ticket to London, please.**
- **I'd like a single/return ticket.**
- **How much is the fare?**
- **Can I reserve a seat?**



# **Rezerwowanie hotelu**

## **Booking of a hotel**



# Rezerwowanie hotelu – Booking of a hotel



## Accommodation

- check in / check out
- continental breakfast
- handicapped facilities
- sitting area
- single room
- book in advance
- B&B
- vacancies
- no vacancies
- extra charge
- key card
- front desk
- safe-deposit box



# Rezerwowanie hotelu – Booking of a hotel



## Accommodation

- twin room
- double room
- late charge
- deposit
- damage charge
- complimentary breakfast
- HB - half board
- FB - full board
- all Inclusive
- cancel a reservation
- make a reservation
- order room service





# Rezerwowanie hotelu – Booking of a hotel



## Przydatne zwroty – Useful phrases

- **I would like to book ...**
- **I would be grateful ...**
- **for three weeks from 14th May**
- **from 20th July onwards**
- **a room with bath and shower**
- **an air-conditioned room**
- **a room which faces the sea**
- **I would be grateful if you could confirm this reservation.**
- **Please answer as soon as possible.**
- **I would be grateful for an indication of your rates.**
  - **including full board**
  - **including half board**
  - **breakfast/evening meal.**

# Rezerwowanie hotelu – Booking of a hotel



## Przydatne zwroty – Useful phrases

- **Is it necessary to book ahead?**
- **Do you charge extra for two beds?**
- **How much is it for a cot?**
- **Do you offer free breakfast?**
- **Is there a restaurant in the hotel?**
- **Do you do group bookings?**
- **Do you have any cheaper rooms?**
- **When is it considered off- season?**

# Rezerwowanie hotelu – Booking of a hotel



## Przydatne zwroty – Useful phrases

- **Front Desk Receptionist**  
**(Zwroty używane przez obsługę hotelu)**

- What date are you looking for?
- How long will you be staying?
- How many adults will be in the room?
- I'm afraid we are booked that weekend.
- There are only a few vacancies left.
- We advise that you book in advance during peak season.



# Rezerwowanie hotelu – Booking of a hotel



**Przykład**

**Rezerwacja hotelu**

**Fax / e-mail**



# Rezerwowanie hotelu – Booking of a hotel



## Ćwiczenie

### Potwierdzenie rezerwacji hotelu



# Rezerwowanie hotelu – Booking of a hotel



## A letter of complaint

### Przydatne zwroty – Useful phrases

- **Complaining:**

- I am writing to complain about...
- I am sorry to inform you that...
- I was very disappointed with...
- I have some complaints about...

- **Requesting:**

- I am writing for information about...
- I would like to ask whether/ if...
- I would be grateful if you could...





## A letter of complaint

### Przydatne zwroty – Useful phrases

- **Asking for particular actions:**
  - I would like to ask you for...
  - I would suggest that you/ your company...
  - I think that I can ask for some compensation...
  - In the light of the above, I would like to ask you for...

# Rezerwowanie hotelu – Booking of a hotel



## Przykład

**List – zażalenie**  
**A letter of complaint**







# Ćwiczenia

## Potwierdzenie uczestnictwa w konferencji



# **Rezerwacja przez Internet**

## **An on-line booking**



# Rezerwacja przez Internet

## An on-line booking



### Booking travel online:

- **Saves your company money**
- **Gives you more options**
- **Saves you time**
- **Available anytime from anywhere**



# Rezerwacja przez Internet

## An on-line booking



### Plane tickets booking

#### Ticket type:

- Return
- One-way

#### Class:

- Economy
- Business
- First
- Premium economy

Flights from Heathrow  [Flight + hotel](#)

Departure point:

Departure date:

Departure time:

Find Destination City:

Return date:

Return time:

Ticket type:

Class:

Adults:

Seniors:

Children:

(2-11)  
Infants:

(0-2)

Airline:

[direct flights only](#)

[My dates are flexible NEW!](#)

[Search](#)

# Rezerwacja przez Internet

## An on-line booking






### Plane tickets booking

LONDON (Great Britain) - PARIS (FRANCE)  
Depart 10/04/2007

TOP OFFERS		
Carrier		
Non-stop	<b>£48.70</b>	<b>£394.90</b>

This fare is the closest available to your requested time/s. See below for alternatives.

Price: £48.70 per adult inc. £34.80 tax & fees			
← Stop 1			
	<b>BRITISH AIRWAYS</b>	From: HEATHROW AIRPORT (LHR) To: CHARLES DE GAULLE (CDG) Economy Flight no: BA0314	Depart: 14:05 Tue 10 Apr Arrive: 16:20 Tue 10 Apr Direct Flight <input checked="" type="radio"/>
← Stop 1			
	<b>BRITISH AIRWAYS</b>	From: HEATHROW AIRPORT (LHR) To: CHARLES DE GAULLE (CDG) Economy Flight no: BA0318	Depart: 16:15 Tue 10 Apr Arrive: 18:30 Tue 10 Apr Direct Flight <input type="radio"/>
← Stop 1			
	<b>BRITISH AIRWAYS</b>	From: HEATHROW AIRPORT (LHR) To: CHARLES DE GAULLE (CDG) Economy Flight no: BA0326	Depart: 20:20 Tue 10 Apr Arrive: 22:35 Tue 10 Apr Direct Flight <input type="radio"/>
<b><a href="#">SELECT THIS FLIGHT</a></b> →			

# Rezerwacja przez Internet

## An on-line booking



## Plane tickets booking

LONDON (Great Britain) - PARIS (FRANCE) - Depart Tue 10 April 2007

### Flight Itinerary

#### Stop 1: 10/04/2007

	Airline <b>QANTAS AIRWAYS</b> (operated by BRITISH AIRWAYS) QF 3413 Airbus A321 Economy	From: <b>HEATHROW AIRPORT(LHR)</b> Terminal 4 Depart: <b>10:45</b> 10/04/2007	To: <b>CHARLES DE GAULLE(CDG)</b> Terminal 2B Arrive: <b>13:00</b> 10/04/2007
---	--	---	---

### Total Price

<b>Flight</b>	<b>1 Adult</b> - Flight price: £350.90 - Tax: £44.00	<b>Total: £394.90</b>
	<a href="#">Transaction fee</a>	<b>Total: £0.00</b>
<b>Optional Travel Insurance</b> <a href="#">More information</a>	Single Trip Europe <a href="#">Change insurance</a>   <a href="#">Remove insurance</a>	<b>Total: £13.49</b>
Your ticket will be supplied as <a href="#">an eticket</a>		

 [Back](#)

**Total price for all passengers inc. tax    £408.39**

### Lead Passenger

Title: Select <input type="text"/>	First name <input type="text"/>	Last name <input type="text"/>	Seating No Pref. <input type="text"/>
Assistance No Pref. <input type="text"/>	Meal No Pref. <input type="text"/>	Frequent flyer type No Preference <input type="text"/>	Frequent flyer no. <input type="text"/>



**DZIĘKUJĘ ZA UWAGĘ**