

Obsah

Poděkování	15
Úvod	17
Část I - Jak dobře komunikujeme?	19
1. Revize komunikace	20
1.1 Stupeň 1 - průzkum	20
Vnitřní struktura	20
Vnější struktura	22
1.2 Stupeň 2 - vyhodnocení	25
Proč komunikovat?	25
Jak provádět revizi?	26
Jak posoudit komunikaci?	28
Které z faktorů komunikace podrobit revizi?	29
1.3 Stupeň 3 - implementace	36
1.4 Stupeň 4 - vyhodnocení	37
Shrnutí	38
Část II - Komunikace tváří v tvář	41
2. Mluvení a poslouchání	43
2.1 Říkat znamená věřit	43
2.2 Vidět znamená věřit?	43
2.3 Moc	44
Dojem	44
Stanovisko	44
Další aspekty	45
2.4 Zpětná vazba	46
Ztráta skupiny	47
Dávat a brát	48
2.5 Mluvení	48
Jak navazovat kontakty?	49
Konverzace	49
Projevy	50
Prezentace	52
2.6 Naslouchání	52
Slyšíš to, co slyším já?	53
Způsob realizace	54
Překážky	55
Jak vnímat a zapisovat?	56

Závěr	56
3. Prezentace	57
3.1 Příprava prezentace	57
Jak porozumět posluchačům?	58
Vnímání a vzájemné porozumění	60
Jak se připravit na projev?	60
Ověřování	61
Vlastní výstup	62
Když na vás přijde řada	62
Konfrontace se skupinou	63
Zhluboka se nadechněte	64
Zlo, o kterém víte	65
Vstřícnost	66
Jak vyznačit hlavní body?	66
Vizuální pomůcky	68
3.2 Výstavy	70
3.3 Oblečení	71
Prezentace firmy	73
4. Setkání	74
4.1 Kdo?	74
4.2 Kdy?	75
4.3 Kde?	75
4.4 Proč?	76
4.5 Jak?	76
Výběr struktury	77
Shromažďování	80
Určení stylu	81
Sedíte pohodlně?	83
Jak hrát svou úlohu	85
Vystupování vedení	87
Dokumentace	89
Konfrontační komunikace	89
Skupinová dynamika	90
Výhody a nevýhody	90
5. Komunikace se zaměstnanci	92
5.1 Kvalifikace	92
Jak zvyšovat kvalifikaci?	93
5.2 Co je třeba vědět	93
Všeobecná strategie	94
5.3 Rodinné firmy a obec	94
5.4 Dělat to dobře	95

5.5	Sociální zabezpečení	97
	Problémy komunikace	97
	Obrat v komunikaci	98
	Jak přijmout nevyhnutelné?	99
5.6	Stížnosti	99
	Základní poučení	99
	Horký brambor	100
	Konflikty	100
5.7	Vnímání	101
5.8	Udržovat informovanost	101
	Vzájemná závislost	102
	Jak poznat své místo?	103
	Taktika a strategie	103
	Informační sítě a šeptanda, čili neoficiální informační síť	104
	Otevřená komunikace	104
	Odpovědnost	105
	Pohnutky a motivace	105
	Stres	107
5.9	Pracovní podmínky	108
	Jak plánovat interiér?	108
	Jak zvládat porady?	109
	Postavení	109
5.10	Schopnost vést	110
5.11	Nábor (výzkum lidských rezerv)	111
	Pohovory	111
	Jak dělat nábor zaměstnanců?	113
	Jak se ucházet o práci?	113
	Shrnutí	114
6.	Kvalifikace a její zvyšování	115
6.1	Plány do budoucna	115
	Příprava na změny	115
	Lidé zítřka	116
6.2	Strategie	117
	Podnikání ve vzdělání	117
	Čí je to odpovědnost?	118
	Tváří v tvář soutěži	118
	Jeden za všechny, všichni za jednoho	119
	Jednotlivec jako součást celku	120
	Výcvik organizačních schopností a dynamika skupiny	120
	Výcvik dovedností	121
	Výcvik vystupování	122
	Využití v praxi	123
6.3	Identifikace potřeb	124

Názorný příklad	125
Cena, kterou platíme	125
Zhodnocení výsledků	126
Taktika	127
Kvalifikace	128
Každodenní trénink	129
Cena kurzu	132
7. Vyjednávání	134
7.1 Co jsou to vyjednávání?	137
7.2 Kdy vyjednávat	138
A co druhá strana?	138
Existují dobří vyjednávači...	139
... a špatní vyjednávači	140
Co tvrdí odborníci	140
7.3 Jak vyjednávat	143
Příprava na jednání	144
Taktika a strategie	146
Jak dosáhnout zakončení	150
Chyby, kterých se vyjednávači dopouštějí	150
Vyjednávání ve skupinách	150
7.4 AB Co. versus SBM	151
8. Strategie prodeje	153
8.1 Náš zákazník, náš pán	153
Jak udělat ze zákazníků přátele?	154
8.2 Komunikace a strategie prodeje	154
Taktika "mrtvého brouka"	155
Některá doporučení	155
Vytrvat nebo nevytrvat	156
Podpurný materiál	157
Jak dohodnout prodej?	157
Školení týkající se prodeje	157
Část III - Komunikace pomocí prostředníka	159
9. Telefonování	161
9.1 Kdy telefonovat	161
Příprava	162
9.2 Přijímání telefonického hovoru	164
Jak se ohlásit do telefonu?	164
Nechat vzkaz?	164
Napsat vzkaz	166
Zvláštní druhy hovorů	167

	Jak se naučit používat telefon	167
9.3	Dovednosti a postupy	168
	Používat prostředníka?	169
	Poslouchat, rozumět a hovořit	171
	Mezinárodní hovory	174
	Komunikace pomocí "hloupého přístroje"	174
	Telekomunikace	176
	Shrnutí	177
10.	Komunikace s médii	178
10.1	Proces působení na skupinu	178
	Vidět znamená věřit	178
	Moc tisku	179
	Kdo, co, kde, kdy, proč a jak	179
10.2	Jednání s tiskem	180
	Jak mít úspěch?	180
	Tiskové konference a návštěvy	182
	Jak zakončovat?	183
	Jak koncipovat tiskové materiály?	184
10.3	Techniky rozhovorů	184
	Jak reagovat?	184
	Poctivost je nejlepší	185
	Triky při obchodování	186
	Přisouzení a ověření informací	188
	Reakce	188
11.	Komunikace pomocí špičkové techniky	190
11.1	Komunikace pomocí techniky	190
	Přenos dat s vysokou rychlostí	190
	Interaktivní přenosy	191
	Komunikace na velké vzdálenosti	191
	Stinné stránky	192
	Co lze získat a co ztratit	193
11.2	Specifikace	193
	Uvědomit si, co víte a co chcete	194
	Bezpečnost	197
	Strach z novot	197
	Efektivní a účinná komunikace	198
11.3	Zařízení	199
	Za starých časů	199
	Okamžitá komunikace	201
	Počítače	202
	Flexibilita	203

12. Marketing a vztah k veřejnosti	205
Uvědomění a ocenění	205
Marketing nebo prodej?	206
Marketingová identita a loajalita	207
Obaly	208
Tvorba cen	209
Obchodní značky a rozlišování	210
Prezentace image	211
Vjemy	213
12.1 Marketingové techniky	214
Rozhodování	216
Průzkum trhu	217
Styk s veřejností	218
 Část IV - Písemná komunikace	221
Moudrá slova	222
Příprava	222
Organizace	223
Kontrola	223
 13. Individuální komunikace	224
13.1 Dopisy	224
Standardní informace	224
13.2 Upřesnění a cenová nabídka	227
Hospodaření s časem (time management)	228
 14. Všeobecná komunikace	229
14.1 Způsob provádění	229
Podnikatelský záměr	230
Výroční zprávy	231
Marketingové a obchodní materiály	231
Smlouvy	232
Daří se vám?	233
 15. Komunikace jako základ předávání informací	234
15.1 Manuály	234
Instruktaže a technické manuály	234
Jak vytvořit styl a identitu	235
Příručky a manuály pro zaměstnance	236
15.2 Sbírání informací	238
Kolik prozradit	238
Co chcete zjistit?	238
Zprávy	239
Konzultační dokumenty	241

Prohlášení	241
Oznámení	242
Zápis a plán porady	242
Výukové materiály	243
Konferenční materiály	244
Etikety	244
Prezentace, grafika a ilustrace	245
Referenční materiály	245
16. Úprava pro tisk	246
16.1 Zpět k základům	247
Úřední papírování... jak ho přežít	248
16.2 Všechny zprávy, které upravujeme pro tisk... ..	249
Jak zaujmout čtenáře	249
Oběžníky	250
Noviny	252
Desktop publishing - nový způsob tisku	254
Obsah	255
Část V - Mezinárodní komunikace	257
17. Komunikace mezi kulturami	258
17.1 Zvyky a chování	258
Čestnost jako nejlepší zásada	258
Předsudky	259
Vědět, co můžete očekávat	259
Být hostitelem	260
Být hostem	260
Příprava	261
Výzkum	262
Jazyk a překlady	263
Provázanost	267
Práce v zahraničí	268
Mezinárodní komunikace	269
Přístup	270
Vyjednávání	270
Použití techniky	272
Dovoz a vývoz	273
Část VI - Případové studie	275
1. Z International Ltd.	275
Sdělování informací	275
Zdvojené úsilí	276
Stanovit základní pravidla	276

Diskutovat neustále	277
Pracovní prostředí	278
Názory jednoho člověka	279
2. Digital Equipment Company	279
Průzkum	280
Plán	280
Změny	281
3. BP Exploration Company	282
Cíl	283
Problém	283
Doporučení	284
Glosář	289
Použitá literatura	293
Rejstřík	295