

OBSAH

JAK PRACOVAT S TEXTEM?	5
KAPITOLA 1: OBECNÁ PSYCHOLOGIE	6
1.1 Psychické procesy	6
1.1.1 Procesy poznávací	6
1.1.2 Procesy paměti	12
1.1.3 Motivační procesy	14
1.2 Psychické stavy	17
1.2.1 Pozornost	17
1.3 Specifické získané dispozice	18
1.4 Psychické vlastnosti, vlastnosti osobnosti	18
KAPITOLA 2: PSYCHOLOGIE OSOBNOSTI SE ZAMĚŘENÍM NA MOTIVACI	19
2.1. Činitelé působící na rozvoj osobnosti	19
2.2 Struktura a dynamika osobnosti	20
2.2.1 Struktura osobnosti	20
2.2.2 Dynamika - motivace osobnosti	26
2.3 Sebepojetí - obraz a vývoj vlastního JÁ	29
2.3.1 Význam obrazu JÁ	29
2.3.2 Vývoj sebepojetí - obrazu JÁ	30
2.3.3 Identita	31
KAPITOLA 3: KOMUNIKACE	33
3.1 Komunikační kontinuum	33
3.2 Komunikace jako proces přenosu informací	35
3.2.1 Složky procesu komunikace	35
3.3 Transakční analýza - osobnostní a komunikační teorie	40
3.3.1 Egostavy	40
3.3.2 Transakce	41
3.3.3 Hry	42
3.4 Životní pozice	42
KAPITOLA 4: VYBRANÉ KOMUNIKAČNÍ TECHNIKY	44
4.1 Přesvědčování	44
4.2 Vyjednávání	45
4.2.1 Fáze vyjednávání	45
4.2.2 Zvládání námitek	46
4.2.3 Typologie námitek	46
4.2.4 Fáze zvládání námitek	47
4.2.5 Argumentace	50
KAPITOLA 5: PSYCHOLOGIE OBCHODU, TYPOLOGIE KLIENTŮ, TECHNIKY PRODEJE	52
5.1 Psychologie obchodu	52
5.1.1 Marketing	53
5.1.2 Obchod	53
5.1.3 Management	54

5.2 Typologie klientů – osobnostní faktory v komunikaci	54
5.3 Techniky prodeje – metoda SPIN.....	56
KAPITOLA 6: INDIVIDUÁLNÍ PORADENSTVÍ	63
6.1 Stadia poradenského procesu	63
6.2 Rozhovor – základní nástroj poradce	64
6.2.1 Druhy rozhovorů.....	65
6.2.2 Stadia rozhovoru	66
6.3 Nástrahy individuálního poradenství.....	67
ZÁVĚR	70
SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY.....	71