

OBSAH:

FRÁZE OBCHODNÍHO JEDNÁNÍ	7
PŘIVÍTÁNÍ	8
Ve vlastní firmě	8
V cizí firmě	8
PŘEDSTAVOVÁNÍ	8
Představení sebe	8
Představení jedné osoby druhé	9
Představení více osob najednou	9
Nevíme-li zda se dotýčné osoby znají	9
Známe-li osobu pouze od vidění	10
Jak odpovíme představované osobě	10
Rozloučení	10
JEDNÁNÍ	11
Zahájení jednání	11
Seznámení přítomných s tématem jednání	12
Časové omezení schůze	13
Výzva ke sdělení mínění ostatních	13
PRŮBĚH, PŘERUŠENÍ A SHRUTÍ JEDNÁNÍ	14
Vyjádření vlastního mínění v neutrálním tónu	14
Vyjádření vlastního mínění v důraznějším tónu	16
Zdůraznění některého bodu jednání v neutrálním tónu	16
Důraznější zvýraznění některého bodu	17
Odbočení od projednávaného bodu	18
Návrat k původnímu projednávanému tématu	18
Upozornění na předchozí projednávaný bod	19
Předkládání návrhů během jednání	20
Jemná forma předkládání návrhů	21
Přerušování jednání	21
Vyjádření souhlasu s přerušením Vašeho vystoupení	22

Vyjádření nesouhlasu s přerušením Vašeho vystoupení	22
Vyjádření souhlasu s názorem toho, kdo Vás přerušil	22
Vyjádření souhlasu s lehkou pochybností	24
Vyjádření pochybnosti s tvrzením toho, kdo Vás přerušil	25
Vyjádření nesouhlasu s tím, kdo Vás přerušil	26
Silnější vyjádření nesouhlasu s tím, kdo Vás přerušil	27
Vyjádření nesouhlasu s tím, kdo Vás přerušil	27
z důvodu nedodržení tématu	28
Odsunutí odpovědi na položenou otázku na později	28
Vyjádření nemožnosti zodpovědět položenou otázku	29
Dotaz na vysvětlení tvrzení, kterému nerozumíte	30
Snaha o přerušování řečníka a žádost o rozhovor s ním	31
Omluva ostatním účastníkům při nečekaném odvolání z jednání	32
Pobídka k pokračování v jednání	32
Shrnutí jednání a případný zápis dosud probraných bodů	33

PREZENTACE NOVÉHO PRODUKTU, STRATEGIE, PROJEKTU	34
Uvítání posluchačů	34
Zahájení prezentace	35
Získání pozornosti přítomných	36
Seznámení přítomných s předmětem prezentace	36
Upozornění přítomných na ochotu zodpovídat otázky až na konci prezentace	37
Upozornění přítomných na ochotu zodpovídat otázky během prezentace	38
Snaha o oddálení odpovědi	38
Vyjádření nemožnosti zodpovědět otázku	39
Uvádění příkladů	39
Odbočení od projednávaného bodu popř. návrat k předchozímu zmíněnému bodu	40
Návrat k původnímu projednávanému bodu	40
Snaha o opakování a objasnění probíraného	41
Naznačení, že půjdete do větších podrobností	41
Přechod od jednoho bodu ke druhému	43
Omluvy během prezentace	43
Přerušování jednání v důsledku přestávky	44

Hlasování o sporném bodu	44
Závěr a shrnutí Vašeho vystoupení	45
OBCHODNÍ JEDNÁNÍ	47
Telefonické dohodnutí schůzky	47
Příchod na jednání a ohlášení v recepci	48
Úvodní všeobecná konverzace	49
Zahájení jednání po nezbytném představení	49
Vyjádření toho, že jednání proběhne úspěšně	50
PŘEDLOŽENÍ NABÍDKY	50
Znovuprověření původně předložené nabídky	50
Předložení závěrečné nabídky	51
Odsunutí přijetí nabídky na pozdější dobu	51
Přijetí nabídky	52
Odmítnutí nabídky	53
Shrnutí projednaných bodů nabídky	53
Stanovení podmínek během jednání	54
CENOVÁ JEDNÁNÍ	55
JEDNÁNÍ O DODACÍCH PODMÍNKÁCH, BALENÍ, POJIŠTĚNÍ	58
REKLAMAČNÍ JEDNÁNÍ	60
Předkládání stížnosti	60
Omluva a návrh řešení	62
Závěr jednání	63
POZVÁNÍ NA OBĚD ČI JINÉ OBČERSTVENÍ	63
Odmítnutí pozvání	64
Přijetí pozvání	65
V restauraci	65
KONVERZAČNÍ OBRATY	66
Poděkování	66
Omluvy	67

Politování	68
Údiv, překvapení	68
Uspokojení	69
Nespokojenost	69
Rozhorlení, rozhořčení	70
Kladné odpovědi	70
Záporné odpovědi	70
Vyhýbavé odpovědi, váhání	71
Sliby, ujištění	72
UŽITEČNÁ SLOVNÍ SPOJENÍ	73
Obchod	74
Trh	74
Potávka	75
Nabídka	76
Smlouva	76
Cena	77
Sleva z ceny, rabat	79
Daň	79
Objednávka	81
Dodací termín	81
Dodávka	82
Reklamace	83
Provize	83
Reklama	84
Banka	84
Úvěr	85
Pojištění	86
Účetnictví	87
Konkurz	88
Firma	88