

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 dotyčné osoby navzájem 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

PŘUBĚH, PŘERUŠENÍ A SHRUTÍ JEDNÁNÍ 14

Vyjádření vlastního mínění v neutrálním tónu..... 14

Vyjádření vlastního mínění v důraznějším tónu 15

Zdůraznění některého bodu jednání v neutrálním tónu 16

Důraznější zvýraznění některého bodu 16

Odbočení od projednávaného bodu 18

Návrat k původnímu projednávanému tématu 18

Upozornění na předchozí projednávaný bod 19

Předkládání návrhů během jednání 19

Jemná forma předkládání návrhů 20

Přerušování jednání 20

Vyjádření souhlasu s přerušováním Vašeho vystoupení 21

Vyjádření nesouhlasu s přerušováním Vašeho vystoupení..... 21

Vyjádření souhlasu s názorem toho, kdo Vás přerušil 22

Vyjádření souhlasu s lehkou pochybností 23

Vyjádření pochybnosti s tvrzením toho, kdo Vás přerušil 24

Vyjádření nesouhlasu s tím, kdo Vás přerušil 25

Silnější vyjádření nesouhlasu s tím, kdo Vás přerušil 26

Vyjádření nesouhlasu s tím, kdo Vás přerušil

z důvodu nedodržení tématu 27

Odsunutí odpovědi na položenou otázku na později 27

Vyjádření nemožnosti zodpovědět položenou otázku 28

Dotaz na vysvětlení tvrzení, kterému nerozumíte 29

Snaha o přerušování řečníka a žádost o rozhovor s ním 30

Omluva ostatním účastníkům při nečekaném odvolání z jednání 31

Pobídka k pokračování v jednání 31

Shrnutí jednání a případný zápis dosud probraných bodů 32

PREZENTACE NOVÉHO PRODUKTU, STRATEGIE, PROJEKTU 33

Uvítání posluchačů 33

Zahájení prezentace 34

Získání pozornosti přítomných..... 35

Seznámení přítomných s předmětem prezentace 36

Upozornění přítomných na ochotu zodpovídat otázky

až na konci prezentace 36

Upozornění přítomných na ochotu zodpovídat otázky

během prezentace 37

Snaha o oddálení odpovědi..... 37

Vyjádření nemožnosti zodpovědět otázku 38

Uvádění příkladů 38

Odbočení od projednávaného bodu popř. návrat

k předchozímu zmíněnému bodu 39

Návrat k původnímu projednávanému bodu: 39

Snaha o zopakování a objasnění probíraného 40

Naznačení, že půjdete do větších podrobností 40

Přechod od jednoho bodu ke druhému 41

Omluvy během prezentace 42

Přerušování jednání v důsledku přestávky 43

Hlasování o sporném bodu 43

Závěr a shrnutí Vašeho vystoupení 44

OBCHODNÍ JEDNÁNÍ..... 46

Telefonické dohodnutí schůzky	46
Příchod na jednání a ohlášení v recepci	47
Úvodní všeobecná konverzace před jednáním	47
Zahájení jednání po nezbytném představení	48
Vyjádření toho, že jednání proběhne úspěšně	48

PŘEDLOŽENÍ NABÍDKY 48

Znovuprověření původně předložené nabídky	49
Předložení závěrečné nabídky	49
Odsunutí přijetí nabídky na pozdější dobu	50
Přijetí nabídky	50
Odmítnutí nabídky	51
Shrnutí projednaných bodů nabídky	51
Stanovení podmínek během jednání	52

CENOVÁ JEDNÁNÍ 53**JEDNÁNÍ O DODACÍCH PODMÍNKÁCH,
BALENÍ, POJIŠTĚNÍ 56****REKLAMAČNÍ JEDNÁNÍ..... 59**

Předkládání stížnosti	59
Omluva a návrh řešení	60
Závěr jednání	61

POZVÁNÍ NA OBĚD ČI JINÉ OBČERSTVENÍ..... 62

Odmítnutí pozvání	63
Přijetí pozvání	63
V restauraci	64

KONVERZAČNÍ OBRATY 65

Poděkování	65
Omluvy	66
Politování	66
Údiv, překvapení	67
Uspokojení	67

Nespokojenost	68
Rozhorlení, rozhořčení	68
Kladné odpovědi	68
Záporné odpovědi	69
Vyhýbavé odpovědi, váhání	69
Sliby, ujištění	70

UŽITEČNÁ SLOVNÍ SPOJENÍ..... 71

Dodávka	72
Dodací termín, lhůta	72
Obchod	73
Trh	74
Reklamace	74
Reklama	75
Smlouva	75
Nabídka	76
Úvěr	77
Licence	77
Pojištění	78
Cena	78
Daň	79
Sleva z ceny	80
Banka	80