

Obsah

0 Cíl celého předmětu	5
0.1 Cíl předmětu trénink obchodního jednání	5
0.2 Poslání studijní podpory	5
0.3 Výchozí znalosti - definice vstupů	5
0.4 Náležitosti předmětu	5
0.5 Úvod do předmětu	6
1 Komunikační proces	6
Cíl této kapitoly	6
1.1 Mezilidská komunikace a její specifika	6
1.2 Významová struktura rozhovoru	6
1.3 Roviny komunikace	6
1.4 Obecné zásady účinné slovní komunikace v obchodním jednání	7
1.5 Mimoslovní komunikace v obchodním jednání	7
Shrnutí	7
Literatura	7
2 Základní prodejní dovednosti: kladení otázek, naslouchání	8
Cíl této kapitoly	8
2.1 Druhy otázek a jejich efekt v obchodním jednání	8
2.2 Naslouchání	8
Shrnutí	8
Literatura	8
3 Jak účinně argumentovat	9
Cíl této kapitoly	9
3.1 Kupní motivy	9
3.2 Výběr argumentů	9
3.3 Účinná formulace argumentů	9
Korespondeční úkol	9
Shrnutí	9
Literatura	9
4 Námitky a jak na ně odpovídat	10
Cíl této kapitoly	10
4.1 Formy a druhy námitek	10
4.2 Jak na námitky odpovídat	10
Korespondeční úkol	10
Shrnutí	10
Literatura	11
5 Fáze obchodního jednání a jejich význam	11
Cíl této kapitoly	11
5.1 Základní fáze obchodního jednání	

Shrnutí	11
Literatura	12
6 Typologie zákazníků	12
Cíl této kapitoly	12
6.1 Typologie interpersonálního chování T. Learyho	12
Shrnutí	12
Literatura	13
7 Přehled užití literatury	13