

Úvod.....	5
-----------	---

5

1. Strategie a taktika obchodního jednání..... 6

1.1 Předpoklady úspěšného obchodního jednání.....	6
1.2 Fáze obchodního jednání	8
1.2.1 Příprava na jednání	8
1.2.2 Zahájení jednání	12
1.2.3 Prezentace obchodní nabídky	13
1.2.4 Protizahájení partnera	14
1.2.5 Vyjednávání.....	14
1.2.6 Závěr obchodního jednání.....	32
1.3 Psychologie osobního prodeje.....	41
1.3.1 Typologie zákazníků	41
1.3.2 Fáze osobního prodeje.....	45
1.4 Umění uzavřít obchod	47

2. Komunikační dovednosti..... 55

2.1 Řeč těla jako prostředek komunikace	55
2.2 Aktivní naslouchání.....	74
2.3 Technika kladení otázek	76
2.4 Technika telefonování	78

3. Jednání s obchodními partnery 82

3.1 Etiketa společenských kontaktů	82
3.2 Osobní image muže a ženy	87

4. Kulturně podmíněné rozdíly v obchodním styku 93

4.1 Evropské země	94
4.2 Japonsko	97
4.3 Spojené státy.....	98
4.4 Arabské země.....	98