

OBSAH

ČÁST PRVNÍ - DŮLEŽITOST JEDNÁNÍ A VYJEDNÁVÁNÍ V DNEŠNÍM BANKOVNICTVÍ

Úvod	1
Cíl	1

1. KAPITOLA - DŮLEŽITOST JEDNÁNÍ A VYJEDNÁVÁNÍ V DNEŠNÍM BANKOVNICTVÍ

A)	Co je jednání a vyjednávání	3
B)	Teoretický rámec jednání a vyjednávání	6
	Teorie her	6
	Ekonomické modely	6
	Psychosociologické modely	7
C)	Důležitost jednání a vyjednávání v dnešním bankovníctví	8
D)	Typy jednání	10
	Interpersonální jednání	10
	Jednání v rámci skupiny	11
	Meziskupinová jednání	11
	Jednání s asistencí třetí strany	12

ČÁST DRUHÁ - STRATEGIE A TAKTIKY JEDNÁNÍ S KLIENTEM

Úvod	17
Cíl	17

2. KAPITOLA - STRATEGIE JEDNÁNÍ S KLIENTEM

Úvod	19
Cíl	19
A) Konkurenční a kooperativní strategie	20
B) Faktory ovlivňující volbu strategie jednání	21
Povaha řešeného problému	22
Kreativita jednajícího	23
Očekávaná délka vztahu	23
Typ současného nebo žádoucího vztahu mezi jednajícími	23
Typ a forma jednání	24
C) Zásady jednání s klientem	24
Odloučit osobní vztahy a pocity od problémů	24
Zaměřit pozornost na zájmy, nikoliv na pozice	25
Nalézt řešení vedoucí k ziskům obou stran	26
Trvat na objektivních měřítkách	26

3. KAPITOLA - TAKTIKY JEDNÁNÍ S KLIENTEM

Úvod	29
Cíl	29
A) Klasifikace taktik jednání	30
B) Konkurenční taktiky	30
Lichocení	30
Sliby a výstrahy	31
Přesvědčování	31
C) Techniky modifikace chování	35
Posílení nebo udržení chování	35
Formování chování	36

	Učení pozorováním	37
D)	Kooperativní taktiky	38
	Nespecifická odměna	38
	Sladování priorit	38

ČÁST TŘETÍ - STADIA JEDNÁNÍ

Úvod	43
Cíl	43

4. KAPITOLA - PŘÍPRAVA NA JEDNÁNÍ A OBCHODNÍ ROZHOVOR

Úvod	45
Cíl	45
A) Shromažďování a třídění nezbytných informací	46
Poznání klienta	46
Znalost produktů a služeb vlastní banky	49
Znalost produktů a služeb konkurence	49
B) Definování mezních výsledků jednání	50
Bod rezistence, úroveň aspirace a rozsah jednání	51
Definování první nabídky a model ústupků	52
C) Příprava scénáře obchodního rozhovoru	53
Jednání v týmu	54
Příprava vyhledávání klientů	55
D) Časový plán rozhovoru	56

5. KAPITOLA - VEDENÍ OBCHODNÍHO ROZHOVORU

Úvod	61
Cíl	61
A) Stadium přijetí	62
B) Stadium zjišťování	63
Technické zjišťování	64
Psychologické zjišťování	64
Techniky a metody užívané ve stadiu zjišťování	65
Přehled poznatků ze stadia zjišťování	69
C) Stadium argumentace	70
D) Stadium překonávání námitek	72
E) Uzavření obchodu	75
F) Pokračující vztahy s klientem	77
Služby po uskutečnění prodeji	77
Služby po jednání, které nevedlo k prodeji	77

ČÁST ČTVRTÁ - PREVENCE A ŘEŠENÍ KONFLIKTŮ S KOLEGY A KLIENTY

Úvod	83
Cíl	84

6. KAPITOLA - KONFLIKTY UVNITŘ ORGANIZACE

Úvod	85
Cíl	85
A) Zdroje konfliktů	86
Zdroje neshod mezi lidmi	86
Zdroje neshod mezi skupinami	88
B) Typy konfliktů	90
Vnitřní konflikt	91

	Mezilidské konflikty	92
	Vnitroskupinové konflikty	92
	Meziskupinové konflikty	93
C)	Asertivita	94
	Asertivita v profesionálních vztazích	95
D)	Techniky týmové práce	100
	Techniky provokující tvořivost	101

7. KAPITOLA - PREVENCE A ŘEŠENÍ KONFLIKTŮ S KLIENTY

Úvod	105
Cíl	105
A) Předcházení konfliktům s klienty	106
B) Jak řešit konflikty ve vztazích s klienty	108
Převedení konfliktu na situaci řešení problému	108
C) Řešení stížností klientů	110
Jak jednat s klientem, který si přišel stěžovat	111

Klíč ke cvičením	119
Výsledky sebehodnocení	128
Použitá literatura	135
Doporučená studijní literatura	136