

OBSAH

ÚSPĚCH JE NÁŠ ŽIVOTNÍ CÍL	11
ÚSPĚCH NENÍ NÁHODA	11
JAK DOSÁHNOUT ÚSPĚCHU	12
ÚSPĚCH NÁM PŘINÁŠÍ SPRÁVNÁ KOMUNIKACE	15
ZAČÍNÁME PODNIKAT	17
ŽIVOTOPIS	17
■ ZÁKLADNÍ PRAVIDLA PRO NAPSÁNÍ ŽIVOTOPISU	17
■ VZOR ŽIVOTOPISU	18
■ VZOR MOTIVAČNÍHO DOPISU	19
■ ŽIVNOSTENSKÝ LIST	20
PŘIJÍMACÍ POHOVOR	20
OSOBNOST OBCHODNÍHO ZÁSTUPCE	24
JAK ZÍSKÁVAT NOVÉ KLIENTY	27
PRVNÍ ROZHOVOR S KLIENTEM: JAK ZÍSKAT SCHŮZKU	29
KONVERZAČNÍ DOVEDNOSTI	31
PARETOVO PRAVIDLO	33
MILUJTE SVŮJ MOBIL	35
ZÁKLADNÍ POTŘEBY KLIENTA	38
■ PRVNÍ POTŘEBA: BÝT VÍTÁN	38
■ DRUHÁ POTŘEBA: BÝT DŮLEŽITÝ	39
■ TŘETÍ POTŘEBA: NAJÍT POROZUMĚNÍ	39
JAK SI UDRŽET ZÁKAZNÍKA	40
VZTAH S KLIENTEM SE UTVÁŘÍ A UDRŽUJE KOMUNIKACÍ	42
BUSINESS KOMUNIKACE	46
ZNALOST ADRESÁTA	46
„ČTENÍ“ PARTNERA	46
MUŽ A ŽENA	50
DŮVĚRYHODNOST	51
SROZUMITELNOST	52
KOMUNIKAČNÍ PROSTŘEDÍ	54
NÁVŠTĚVA U KLIENTA DOMA	54

S KLIENTEM V TERÉNU	66
KOMUNIKAČNÍ DOVEDNOSTI	74
■ POZOROVÁNÍ	74
■ NASLOUCHÁNÍ	75
■ UŽITÍ OTÁZEK	77
■ VYJEDNÁVÁNÍ	78
TIPY PRO EFEKTIVNÍ KOMUNIKACI	83
ELEKTRONICKÁ KOMUNIKACE – SMS A E-MAIL	87
BUSINESS ETIKETA	91
NĚKTERÁ PRAVIDLA BUSINESS ETIKETY	91
PŘEDSTAVOVÁNÍ	92
PODÁVÁNÍ RUKY	94
OSLOVOVÁNÍ	101
VYKÁNÍ A TYKÁNÍ	101
VIZITKY	102
ETIKETA „VŠEDNÍHO DNE“	104
■ CHŮZE PO ULICI	104
■ DEŠTNÍK	105
■ SCHODY	105
■ KINO, DIVADLO	106
■ VÝTAH	106
■ TOALETA	107
■ V AUTĚ	107
OBCHODNÍ SCHŮZKA S KLIENTEM V RESTAURACI A KAVÁRNĚ	109
SCHŮZKA V KAVÁRNĚ	109
PRACOVNÍ SNÍDANĚ A BRUNCH	116
PRACOVNÍ OBĚD (<i>Business Lunch</i>) A PRACOVNÍ VEČEŘE (<i>Business Dinner</i>)	121
■ ZASEDACÍ POŘÁDEK	121
ETIKETA U STOLU	130
SPOLEČENSKÉ AKCE	153
POZVÁNKA	153
VEČÍREK S KLIENTY	154

RAUT	159
SPOLEČNÁ VEČEŘE	160
DALŠÍ TYPY SPOLEČENSKÝCH AKCÍ	164
FIREMNÍ AKCE	166
SPOLEČENSKÁ NÁVŠTĚVA	167
ETIKETA OBLÉKÁNÍ – DRESS CODE	170
OUTFIT	170
PÁNSKÉ OBLEČENÍ	172
■ OBLEK	172
■ KOŠILE A KRAVATA	177
■ BOTY	182
■ KAPESNÍČKY A KAPESNÍKY	184
■ RUKAVICE	185
■ OPASEK	185
■ PÁNSKÁ KABELKA	186
■ BATŮŽEK	187
■ STŘÍBRNÉ A ZLATÉ DOPLŇKY	187
■ SVRCHNÍK	188
DÁMSKÉ OBLEČENÍ	190
■ ŠATY A SUKNĚ	190
■ KOSTÝM, SAKO	192
■ KALHOTY	196
■ HALENKY, BLŮZY, TOPY	198
■ BOTY	198
BUSINESS DRESS	201
ŠEDÝ NEBO ČERNÝ?	201
DÁMSKÝ KOSTÝM	204
DOPLŇKY	205
DRESS CODE OBCHODNÍHO ZÁSTUPCE FIRMY	209
BUDEME ÚSPĚŠNÍ OBCHODNÍ ZÁSTUPCI, FINANČNÍ PORADCI, REALITNÍ MAKLÉŘI? . . .	210