

Obsah

	str.
ÚVOD	4
I. TAKTIKA a STRATEGIE OBCHODNÍHO JEDNÁNÍ	
1. Předpoklady úspěšného obchodního jednání	5
2. Fáze obchodního jednání	7
2.1 Příprava na jednání	7
2.2 Zahájení jednání	11
2.3 Prezentace obchodní nabídky	12
2.4 Protizahájení partnera	13
2.5 Vyjednávání	13
2.6 Závěr jednání	37
3. Psychologie osobního prodeje	39
4. Umění uzavřít obchod	45
II. KOMUNIKAČNÍ DOVEDNOSTI	
1. Řeč těla jako prostředek komunikace	51
2. Aktivní naslouchání	71
3. Technika kladení otázek	73
4. Technika telefonování	76
III. JEDNÁNÍ s OBCHODNÍMI PARTNERY	
1. Etiketa společenských kontaktů	80
2. Osobní image muže a ženy	85
IV. KULTURNĚ PODMÍNĚNÉ ROZDÍLY v OBCHODNÍM STYKU	91