

# OBSAH

<b>1. KOMUNIKAČNÍ PROSTŘEDÍ FIRMY</b>	<b>5</b>
1.1. Komunikační kanály v podniku	8
1.2. Komunikace s veřejností	10
<b>2. PSANÁ KOMUNIKACE</b>	<b>11</b>
2.1. Psaní dopisů	13
2.1.1. Firemní dopisy	14
2.1.2. Osobní dopisy	14
2.2. Psaní zpráv	15
2.2.1. Výroční zpráva	16
2.2.2. Negativní zpráva	17
2.2.3. Finanční zpráva	18
2.3. Obchodní návrh	18
2.4. Vývěsky a nástěnky	19
2.5. Inzerát	20
2.6. Podnikové noviny a časopisy	22
2.7. Použití grafických prvků v komunikaci	22
<b>3. TELEFONOVÁNÍ</b>	<b>27</b>
3.1. Faxování	29
3.2. Telefonické porady a konference	30
<b>4. JEDNÁNÍ MANAŽERA</b>	<b>31</b>
4.1. Řízení a styly jednání	33
4.2. Informování	35
4.3. Příkazování	36
4.4. Přesvědčování	36
4.5. Motivování	39
4.6. Kontrolování a monitorování	40
4.7. Kritizování a přijímání kritiky	41
4.8. Organizování a koordinování	43
4.9. Rozhodování	43
<b>5. DISKUSE A PRACOVNÍ PORADY</b>	<b>45</b>
5.1. Skupinové diskuse	45
5.2. Pracovní porady	48
5.3. Jak prezentovat návrhy ke změnám, aby byly přijaty	53
5.4. Roční valná hromada	54
<b>6. PŘIJÍMACÍ POUHOVORY</b>	<b>55</b>
6.1. Příprava manažera na přijímací pohovor	58
6.2. Vlastní pohovor	59
6.3. Aktivita manažera po pohovoru	61
6.4. Jak se ucházet o zaměstnání a jak se připravovat jako uchazeč	64
<b>7. HODNOTÍCÍ POUHOVORY</b>	<b>67</b>

<b>8. MASMEDIÁLNÍ KOMUNIKACE</b>	<b>75</b>
<b>8.1. Druhy médií</b>	<b>78</b>
8.1.1. <i>Noviny a časopisy</i>	78
8.1.2. <i>Rozhlas</i>	78
8.1.3. <i>Televize</i>	78
8.1.4. <i>Knihy</i>	79
8.1.5. <i>Film</i>	80
8.1.6. <i>Marketingová komunikace reklama a public relation</i>	80
8.1.7. <i>Elektronická a telematická média</i>	80
<b>8.2. Jak jednat s médii</b>	<b>83</b>
<b>8.3. Novinářská etika</b>	<b>85</b>
<b>9. TRANSKULTURÁLNÍ KOMUNIKACE</b>	<b>87</b>
<b>9.1. Co je to kultura</b>	<b>88</b>
9.1.1. <i>Co tvoří kulturu a jaké jsou její součásti</i>	89
9.1.2. <i>Neverbální projevy v různých kulturách</i>	90
9.1.3. <i>Verbální komunikace</i>	92
9.1.4. <i>Chování a stylizované projevy v interakci</i>	92
<b>9.2. Jak se chovat v jiné kultuře</b>	<b>94</b>
<b>9.3. Jednání s hosty ze zahraničí</b>	<b>97</b>
<b>9.4. Řízení lidí v nadnárodních organizacích</b>	<b>97</b>
9.4.1. <i>Vliv národní kultury na firmy</i>	105
9.4.2. <i>Transformace poznatků a řízení v mezinárodních podmínkách</i>	108
9.4.3. <i>Personální strategie a kultura národa</i>	109
<b>9.5. Informace o transkulturálních podmínkách a jak je získat</b>	<b>111</b>
<b>10. OBCHODNÍ VYJEDNÁVÁNÍ</b>	<b>113</b>
<b>10.1. Chování obchodního zástupce</b>	<b>116</b>
<b>10.2. Příprava na jednání</b>	<b>119</b>
<b>10.3. Vlastní obchodní jednání</b>	<b>119</b>
<b>10.4. Jak klást otázky a jak na otázky odpovídat, zvládání námitek</b>	<b>120</b>
10.4.1. <i>Jak klást otázky</i>	120
10.4.2. <i>Jak na otázky odpovídat</i>	120
10.4.3. <i>Zvládání námitek</i>	121
<b>10.5. Kdy mluvit o ceně</b>	<b>121</b>
<b>10.6. Maloobchodní prodej</b>	<b>122</b>
<b>11. SOCIÁLNÍ VÝCVIK</b>	<b>125</b>
<b>12. ZÁVĚR</b>	<b>131</b>
<b>13. LITERÁRNÍ PRAMENY</b>	<b>132</b>
<b>Jmenný rejstřík</b>	<b>136</b>
<b>Přílohy</b>	<b>139</b>

Tato skripta jsou pokračováním skript Interpersonální komunikace a jsou součástí základní literatury ke kurzu Interpersonální komunikace v řízení.