

LITERATURA

- [1] CUTLIP, S., A. CENTER a G. BROOM, 2000. *Effective Public Relations*. 8th ed. New York: Prentice Hall. ISBN 978-0135412114.
- [2] ČERNÝ, V., 2007. *Řeč těla. Neverbální komunikace pro obchodníky i běžný život*. Brno: Computer Press. ISBN 978-80-251-1658-6.
- [3] ČIERNÁ, H., 2014. Riadenie vzťahov so zákazníkmi jako nástroj zvyšovania konkurencieschopnosti podniku. *Trendy v podnikání*, 4(3), 55-63. ISSN 1805-0603.
- [4] DEVITO, J. A., 2008. *Základy mezilidské komunikace*. 6. vyd. Praha: Grada Publishing. ISBN 978-80-247-2018-0.
- [5] FIALOVÁ, L., 2006. *Moderní body image Jak se vyrovnat s kultem štíhlého těla*. Praha: Grada Publishing. ISBN 978-80-247-6015-5.
- [6] FILIPEC, J., 1992. Naše současná společnost, slovní zásoba a slovníky. *Naše řeč*, 75(1), s. 1-11. ISSN 0027-8203.
- [7] FISCHEROVÁ-KATZEROVÁ, V. a D. ČEŠKOVÁ-LUKÁŠOVÁ, 2007. *Grafologie pro personalisty a manažery*. Praha: Grada Publishing. ISBN 978-80-247-1552-0.
- [8] FORET, M., 2006. *Marketingová komunikace*. Brno: Computer Press. ISBN 80-251-1041-9.
- [9] GRUBER, D., 2005. *Řečnické triky aneb nenechte se ukecat*. Ostrava: Repronis. ISBN 80-7329-091-X.
- [10] HEJLOVÁ, D. 2015. *Public Relations*. Praha: Grada Publishing. ISBN 978-80-247-5022-4.
- [11] HELCL, Z., 2013. *Jak zvládnout 77 obtížných situací při prezentacích a přednáškách*. Praha: Grada Publishing. ISBN 978-80-247-4770-5.
- [12] HLAVSA, Z., 1990. Briefing. *Naše řeč*, 73(4), s. 219. ISSN 0027-8203.
- [13] HOLEČEK, V., 2014. *Psychologie v učitelské praxi*. Praha: Grada Publishing. ISBN 978-80-247-3704-1.
- [14] CHALUPA, R., 2012. *Efektivní krizová komunikace pro všechny manažery a PR specialisty*. Praha: Grada publishing. ISBN 978-80-247-4234-2.
- [15] CHLEBOVSKÝ, V., 2005. *CRM: Řízení vztahů se zákazníky*. Brno: Computer Press. ISBN 80-251-0798-1.
- [16] JANÍČEK, P., J. MAREK a kolektiv, 2013. *Expertní inženýrství v systémovém pojetí*. Praha: Grada Publishing. ISBN 978-80-247-4127-7.
- [17] JURÁŠKOVÁ, O. a P. HORŇÁK, 2012. *Velký slovník marketingových komunikací*. Praha: Grada Publishing. ISBN 978-80-247-4354-7.
- [18] KARLÍČEK, M. a kol., 2016. *Základy marketingu*. 2. vyd. Praha: Grada Publishing. ISBN 978-80-247-5869-5.
- [19] KHELEROVÁ, V., 1995. *Komunikační dovednosti manažera*. Praha: Grada Publishing. ISBN 80-7169-223-9.
- [20] KLARER, M., 2007. *Působivá prezentace a přednáška v angličtině*. Praha: Grada Publishing. ISBN 978-80-247-1808-8.
- [21] KORDA, P., 2011. *Zlatá pravidla obchodního vyjednávání*. Praha: Grada Publishing. ISBN 978-80-247-3752-2.
- [22] KOTLER, P. a KELLER, 2007. *Marketing management*. Praha: Grada publishing. ISBN 978-80-247-1359-5.
- [23] KOTLER, P., V. WONG, J. SAUNDERS a G. ARMSTRONG, 2007. *Moderní marketing*. Praha: Grada Publishing. ISBN 978-80-247-1545-2.

- [24] KULKA, J., 2008. *Psychologie umění*. 2. vyd. Praha: Grada Publishing. ISBN 978-80-247-2329-7.
- [25] LEDDEN, E., 2018. *Úspěšná prezentace. Získejte si své publikum krok za krokem*. Praha: Grada Publishing. ISBN 978-80-247-2912-1.
- [26] LOŠŤÁKOVÁ, H. a kolektiv, 2017. *Nástroje posilování vztahů se zákazníky na B2B trhu*. Praha: Grada Publishing. ISBN 978-80-271-0419-2.
- [27] MATUŘINSKÁ, K., 2009. *Marketing finančních služeb*. Karviná: OPF Karviná. ISBN 978-80-7248-520-8.
- [28] MATUŘSKOVÁ, J., 2011. *Vztahy s veřejností nebo Jako na PR v praxi*. Trnava: UCM. ISBN 978-80-8105-260-6.
- [29] MAYNES, J., 2015. Critical thinking and cognitive bias. *Informal Logic*, **35**(2), s. 183-203. ISSN 0824-2577.
- [30] MEDLÍKOVÁ, O., 2008. *Přesvědčivá prezentace. Špičkové rady, tipy a příklady*. Praha: Grada Publishing. ISBN 978-80-247-2278-8.
- [31] MEDLÍKOVÁ, O., 2010. *Přesvědčivá prezentace. Špičkové rady, tipy a příklady*. 2. vyd. Praha: Grada Publishing. ISBN 978-80-247-6846-5.
- [32] MIKULÁŠTÍK, M., 2003. *Komunikační dovednosti v praxi*. Praha: Grada Publishing. ISBN 80-247-0650-4.
- [33] PELSMACKER, P., M. GEUENS a J. BERGH, 2003. *Marketingová komunikace*. Praha: Grada Publishing. ISBN 80-247-0254-1.
- [34] PETERS-KÜHLINGER, G. a F. JOHN, 2007. *Komunikační a jiné „měkké“ dovednosti*. Praha: Grada Publishing. ISBN 978-80-247-2145-3.
- [35] PLAMÍNEK, J., 2012. *Komunikace a prezentace. Umění mluvit, slyšet a rozumět*. 2. vyd. Praha: Grada Publishing. ISBN 978-80-247-4484-1.
- [36] PRUKNER, V., 2014. *Manažerské dovednosti*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci. ISBN 978-80-244-4329-4.
- [37] PŘIKRYLOVÁ, J. a kol., 2019. *Moderní marketingová komunikace*. 2. vyd. Praha: Grada Publishing. ISBN 978-80-271-0787-2.
- [38] SMITH, P., 2000. *Moderní marketing*. Praha: Computer press. ISBN 80-7226-252-1.
- [39] SVOBODOVÁ, I., 1991. Sponzor. *Naše řeč*, **74**(1), s. 52-53. ISSN 0027-8203.
- [40] ŠMAJSOVÁ BUCHTOVÁ, B., 2010. *Rétorika. Vážnost mluveného slova*. 2. vyd. Praha: Grada Publishing. ISBN 978-80-247-3031-8.
- [41] ŠPAČKOVÁ, A., 2009. *Moderní rétorika: Jak mluvit k druhým lidem, aby nám naslouchali a rozuměli*. 3. vyd. Praha: Grada Publishing. ISBN 978-80-247-8519-6.
- [42] ŠPAČKOVÁ, A., 2011. *Umění dialogu. Jak si s lidmi opravdu rozumět*. Praha: Grada Publishing. ISBN 978-80-247-3810-9.
- [43] ŠPAČKOVÁ, A., 2015. *Trénink techniky řeči*. Praha: Grada Publishing. ISBN 978-80-247-5578-6.
- [44] ŠTRACH, P., 2009. *Mezinárodní management*. Praha: Grada Publishing. ISBN 978-80-247-2987-9.
- [45] VOŘÍŠEK, K. AJ. VYSEKALOVÁ, 2015. *Jak být přesvědčivý a neztratit se v davu*. Praha: Grada Publishing. ISBN 80-247-5385-0.
- [46] VYMĚTAL, J., 2008. *Průvodce úspěšnou komunikací. Efektivní komunikace v praxi*. Praha: Grada Publishing. ISBN 978-80-247-2614-4.
- [47] VYSEKALOVÁ, J., 2011. *Chování zákazníka: Jak odkrýt tajemství „černé skříňky“*. Praha: Grada Publishing. ISBN 978-80-247-35285-3.
- [48] WAGE, J. L., 2002. *Řeč těla jako účinný nástroj prodeje*. 5. vyd. Praha: Management Press. ISBN 80-7261-023-6.

Elektronické zdroje

- [49] Altaxo – rétorika, aneb nástin nauky, jak mluvit krásně [online]. [vid. 4. dubna 2019]. Dostupné z: <https://www.altaxo.cz/provoz-firmy/management/komunikacni-dovednosti/retorika-aneb-nastin-nauky-o-tom-jak-mluvit-krasne>
- [50] APRA, 2013. [online]. [vid. 21. května 2013]. Dostupné z: <http://www.apra.cz/cs/>
- [51] Body language na schůzce: 16 prvků neverbální komunikace, na které dávejte pozor (1/2) [online]. [vid. 12. dubna 2019]. Dostupné z: <http://www.ipodnikatel.cz/Strategie-podnikani/kdyz-si-nevite-rady-s-vizualni-strankou-podnikani.html>
- [52] Brodan, Vítězové vs. zúčastnění – motivace zaměstnanců [online]. [vid. 19. dubna 2019]. Dostupné z: <https://czmedia.engagehill.com/2013/10/08/vitezove-vs-zucastneni-motivace-zamestnancu/>
- [53] Čechy pobouřil černoš v letáku Lidlu. Rasisti útočí na obchod. [online]. [vid. 12. dubna 2019]. Dostupné z: <https://tn.nova.cz/clanek/bile-cechy-pobouril-cernoch-v-letaku-lidlu-rasisti-utoci-na-obchod.html>
- [54] Eknihovna [online]. [vid. 18. dubna 2019]. Dostupné z https://is.mendelu.cz/eknihovna/opory/zobraz_cast.pl?cast=62233
- [55] Ertlová, E. Ikea začíná s pronájmem nábytku. Chce zlepšit životní prostředí. [online]. [vid. 13. dubna 2019]. Dostupné z: <https://pozitivni-zpravy.cz/ikea-zacina-s-pronajmem-nabytku-chce-zlepsit-zivotni-prostredi/>
- [56] Filozofie úspěchu [online]. [vid. 18. dubna 2019]. Dostupné z: <https://www.filosofie-uspechu.cz/jak-motivovat-zamestnance/>
- [57] Fotografie na webových stránkách [online]. [vid. 11. dubna 2019]. Dostupné z: <http://nlptrainingcenter.cz/co-je-vlastne-nlp/http://www.mom-psych.com/Articles/Social-Psychology/Gestures-Are-Important-to-Communication-PR1044.html>, <https://hansenmadison.wordpress.com/2014/04/16/gesture-2/>, <http://www.tradeready.ca/2016/topics/researchdevelopment/understand-4-methods-non-verbal-communication-intercultural-interactions/>
- [58] Fotografie na webových stránkách [online]. [vid. 11. dubna 2019]. Dostupné z <https://employsure.com.au/blog/r-u-ok/>
- [59] Halo efekt [online]. [vid. 12. dubna 2019]. Dostupné z: <https://managementmania.com/cs/halo-efekt-halo-effect>
- [60] Institut Interní komunikace [online]. [vid. 18. dubna 2019]. Dostupné z: <https://www.institutik.cz/vite-ze/>
- [61] Interní PR v praxi aneb i zaměstnanec je zákazník [online]. [vid. 18. dubna 2019]. Dostupné z: <https://www.e15.cz/byznys/ostatni/interni-pr-v-praxi-aneb-i-zamestnanec-je-zakaznik-744817>
- [62] Jak napsat e-mail v angličtině [online]. [vid. 21. dubna 2019]. Dostupné z: <https://www.lite.cz/o-nas/zdarma-ke-stazeni/jak-napsat-e-mail-v-anglictine>
- [63] Jak se před prezentací správně rozmluvit? [online]. [vid. 19. dubna 2019]. Dostupné z: <https://www.odprezentuj.cz/blog/jak-se-pred-prezentaci-spravne-rozmluvit/>
- [64] Jak se zbavit parazitních výrazů? [online]. [vid. 20. dubna 2019]. Dostupné z: <https://www.odprezentuj.cz/blog/jak-se-zbavit-parazitnich-vyrazu/>
- [65] Jak vést diskuzi a vyjednávat.[online]. [vid. 19. dubna 2019]. Dostupné z: <https://www.businessinfo.cz/cs/clanky/diskuse-a-vyjednavani-pro-management-2813.html>

- [66] Když si nevíte rady s vizuální stránkou podnikání [online]. [vid. 11. dubna 2019]. Dostupné z: <http://www.ipodnikatel.cz/Strategie-podnikani/kdyz-si-nevite-rady-s-vizualni-strankou-podnikani.html>
- [67] Kinezika [online]. [vid. 11. dubna 2019]. Dostupné z <https://cs.dbpedia.org/page/Posturologie>
- [68] Komerční příloha časopisu [online]. [vid. 13. dubna 2019]. Dostupné z: https://www.automobilrevue.cz/stranky/komerčni-prilohy_63_stranka.html
- [69] Komunikační dovednosti [online]. [vid. 4. dubna 2019]. Dostupné z: <http://www.softskills.wz.cz/html/komunikacni.html>
- [70] Krizová komunikace může zachránit Vaši firmu [online]. [vid. 12. dubna 2019]. Dostupné z: <https://robertnemec.com/krizova-komunikace-firmy/>
- [71] Marketing [online]. [vid. 14. dubna 2019]. Dostupné z <https://www.euroekonom.sk/download2/statnice-marketing/Marketing-Statne-zaverecne-skusky-vypracovane-otazky-otazka-070.pdf>
- [72] Marketing na internete [online]. [vid. 13. dubna 2019]. Dostupné z <http://www.firw.itc-nr.sk/marketing-na-internete/predaj-na-internete-a-reklamacie-zakaznikov/>
- [73] Monster [online]. [vid. 19. dubna 2019]. Dostupné z: <https://firmy.monster.cz/hr/hr-best-practices/management/udrzeni-zamestnancu/desatero-pro-zlepseni-loajality-zamestnancu.aspx>
- [74] Nástroje interní komunikace [online]. [vid. 18. dubna 2019]. Dostupné z: https://www.focus-age.cz/m-journal/public-relations/interni-komunikace/nastroje-interni-komunikace_s317x493.html
- [75] Naučte se číst řeč těla, budete mí při jednání navrch [online]. [vid. 12. dubna 2019]. Dostupné z: <https://www.euro.cz/byznys/naucte-se-cist-rec-telabudete-mit-pri-jednani-navrch-893848>
- [76] Naučte se díky "7C" komunikovat správně [online]. [vid. 4. dubna 2019]. Dostupné z: <http://www.ipodnikatel.cz/Komunikacni-dovednosti/naucte-se-diky-q7cq-komunikovat-spravne.html>
- [77] Naučte se připravovat špičkové prezentace, které nebudou nudit.[online]. [vid. 19. dubna 2019]. Dostupné z: <https://www.podnikatel.cz/clanky/naucte-se-pripravovat-spickove-prezentace-ktere-nebudou-nudit/>
- [78] NLP center [online]. [vid. 4. dubna 2019]. Dostupné z <http://nlptrainingcenter.cz/co-je-vlastne-nlp/>
- [79] Obchodní jednání [online]. [vid. 11. dubna 2019]. Dostupné z <http://www.ipodnikatel.cz/Obchodni-jednani/zasady-a-jazyk-obchodniho-vyjednavani.html>
- [80] Obchodní jednání [online]. [vid. 11. dubna 2019]. Dostupné z https://is.mendelu.cz/eknihovna/opory/zobraz_cast.pl?cast=6153
- [81] Paraligvistika [online]. [vid. 11. dubna 2019]. Dostupné z: <https://apas.cz/slovnicek-pojmu/paralingvistika/>
- [82] Pět nejčastějších typografických chyb v prezentacích [online]. [vid. 20. dubna 2019]. Dostupné z: <https://www.odprezentuj.cz/blog/pet-nejcastejsich-typograficky-chyb-v-prezentacich/>
- [83] Poslouchání a naslouchání. [online]. [vid. 4. dubna 2019]. Dostupné z: <http://www.management.cz/poslouchani-a-naslouchani/>
- [84] Posturologie [online]. [vid. 11. dubna 2019]. Dostupné z <https://cs.dbpedia.org/page/Posturologie>
- [85] Press servis. [online]. [vid. 12. dubna 2019]. Dostupné z: <https://press-servis.ecn.cz/manual/co-potrebujeme-k-praci-s-medii/>
- [86] Prezentace v angličtině [online]. [vid. 21. dubna 2019]. Dostupné z: <https://www.lite.cz/o-nas/zdarma-ke-stazeni/prezentace-v-anglictine>

- [87] Prvky neverbální komunikace [online]. [vid. 11. dubna 2019]. Dostupné z <http://www.ipodnikatel.cz/Komunikacni-dovednosti/rec-tela-mluvi-za-vas.html>
- [88] Prvky neverbální komunikace [online]. [vid. 11. dubna 2019]. Dostupné z <http://www.ipodnikatel.cz/Komunikacni-dovednosti/rec-tela-mluvi-za-vas.html>
- [89] Researchers Find Everyone Has a Bias Blind Spot [online]. [vid. 20. dubna 2019]. Dostupné z <https://www.cmu.edu/news/stories/archives/2015/june/bias-blind-spot.html>
- [90] Retence zákazníku [online]. [vid. 15. dubna 2019]. Dostupné z <https://jirischaffer.cz/retence-zakazniku-a-jak-s-ni-pracovat/>
- [91] Riadenie vzťahov so zákazníkmi [online]. [vid. 20. dubna 2019]. Dostupné z <https://www.systemcrm.cz/riadenie-vztahov-so-zakaznikmi/>
- [92] Řeč těla mluví za vás [online]. [vid. 11. dubna 2019]. Dostupné z: <http://www.ipodnikatel.cz/Komunikacni-dovednosti/rec-tela-mluvi-za-vas/Proxemika-haptika.html>
- [93] Řeč těla mluví za vás [online]. [vid. 11. dubna 2019]. Dostupné z: <http://www.ipodnikatel.cz/Komunikacni-dovednosti/rec-tela-mluvi-za-vas/Proxemika-haptika.html>
- [94] Řeč těla u pohovoru: 6 tipů, jak zvýšit své šance beze slov. [online]. [vid. 12. dubna 2019]. Dostupné z: <https://www.studentmag.cz/rec-tela-u-pohovoru-6-tipu-jak-zvysit-sve-sance-beze-slov/>
- [95] Specifika arabské řeči těla aneb pozor nejen na levou ruku [online]. [vid. 12. dubna 2019]. Dostupné z: <http://www.opsychologii.cz/clanek/156-specifika-arabske-rci-tela-aneb-pozor-nejen-na-levou-ruku/>
- [96] Správná komunikace a rétorika je nejsilnější nástroj, který máme [online]. [vid. 4. dubna 2019]. Dostupné z: <http://www.businessanimals.cz/ba/clanky/spravna-komunikace-re-torika/>
- [97] Styl řízení/styl vedení lidí [online]. [vid. 19. dubna 2019]. Dostupné z: <http://www.chovani.eu/styl-rizeni-styl-vedeni-lidi/c396>
- [98] Šest pravidel aktivního naslouchání [online]. [vid. 4. dubna 2019]. Dostupné z: <https://www.hrnews.cz/lidske-zdroje/rizeni-id-2698710/sex-pravidel-aktivniho-naslouchani-id-439162>
- [99] Špatná krizová komunikace může výrazně poškodit firmu. Nepodceňujte ji. [online]. [vid. 15. dubna 2019]. Dostupné z: <https://www.podnikatel.cz/clanky/spatna-krizova-komunikace-muze-vyrazne-poskodit-firmu-nepodcenujte-ji/>
- [100] Tajemství úspěšné prezentace? [online]. [vid. 4. dubna 2019]. Dostupné z: https://www.avmedia.cz/novinky/detail/29_3146-tajemstvi-uspesne-prezentace
- [101] Tajomstvá direct marketingu [online]. [vid. 24. dubna 2019]. Dostupné z <http://www.marketingovo.sk/products/tajomstva-direct-marketingu/>
- [102] Teória jazyka [online]. [vid. 14. dubna 2019]. Dostupné z http://www.1sg.sk/www/data/01/projekty/2015_2016/ravens/teoria_jazyka/definici-akultury.html
- [103] Úspěšný přijímací pohovor krok za krokem. [online]. [vid. 12. dubna 2019]. Dostupné z: <https://www.relaxuj.cz/uspesny-prijimaci-pohovor-krok-za-krokem-ii/770>
- [104] Úvod do direct marketingu [online]. [vid. 24. dubna 2019]. Dostupné z https://www.focus-age.cz/m-journal/marketing/direct-marketing/uvod-do-direct-marketingu_s398x457.html
- [105] Vizualizace prezentace [online]. [vid. 20. dubna 2019]. Dostupné z: https://is.mendelu.cz/eknihovna/opory/zobraz_cast.pl?cast=6136
- [106] Vnitřní marketing [online]. [vid. 18. dubna 2019]. Dostupné z: <https://fim2.uhk.cz/wikicr/web/index.php/home/7-marketing/125-vnitni-marketing>
- [107] Výukový materiál Příprava prezentace [online]. [vid. 19. dubna 2019]. Dostupné z: https://is.mendelu.cz/eknihovna/opory/zobraz_cast.pl?cast=6135

- [108] What is churn management [online]. [vid. 15. dubna 2019]. Dostupné z <http://blog.comviva.com/what-is-churn-management/>
- [109] Zásady komunikace: jak předat informace efektivně a nenásilně [online]. [vid. 4. dubna 2019]. Dostupné z: <https://psychologieprokazdeho.cz/zasady-komunikace/>
- [110] Znalost kognitivního zkreslení [online]. [vid. 19. dubna 2019]. Dostupné z <https://medium.com/edit-ech-kisk/znalost-kognitivn%C3%ADch-zkreslen%C3%AD-z%C3%A1klad-dal%C5%A1%C3%ADho-pozn%C3%A1v%C3%A1n%C3%AD-a59a361bde45>

Ostatní zdroje

- [111] Mondelez vylepřuje komunikaci., Marketing a Média, 4. 12. 2017, č. 49/2017.
- [112] Neučte se jen od Steva Jobse, Marketing a Média, IV. část, 26. 3. 2018, č. 13-14/2018.
- [113] Pomoc, máme problém. V krizi zachovejte chladnou hlavu a hlavně nelžete. Samostatná příloha Public Relations, Marketing a média, 2018, s. 23.
- [114] Příloha Hospodářských novin, Praktická příručka pro váš byznys – Successful Letters in English, 14. 11. 2007.
- [115] Rozhoupání zaměstnanci v rámci speciální přílohy Interní komunikace, Marketing a Média, II. část, 9. 10. 2017, č. 41/2017.
- [116] ŠKODOVÁ, M., 2002. Spolana jako vrchol ledovce, Strategie, č. 36/2002.
- [117] Vyhněte se zbytečným chybám při prezentování, Marketing a Média, I. část, 5. 3. 2018, č. 10/2018.
- [118] Výukový materiál Rétorika a prezentační dovednosti v rámci projektu „Zkvalitnění výuky a poskytovaných služeb podporující rovný přístup ke vzdělávání na SU v Opavě“, projekt č.: CZ. 1.07/2.2.00/29.0005.
- [119] ZDENĚK, S., 2009. Jak dostat firmu z nesnází, Strategie, č. 12/2009.