

Obsah:

ÚVOD	7
1. DOKONALÁ PÉČE O ZÁKAZNÍKA	8
JAKÝ BY MĚL BÝT OBRAZ FIRMY.....	9
MODERNÍ POJETÍ OBCHODU A SLUŽEB.....	11
OPTIMÁLNÍ PÉČE O ZÁKAZNÍKA.....	13
2. BUDOVÁNÍ POZITIVNÍHO DOJMU	14
ÚLOHA 1. DOJMU.....	14
JAK RYCHLE 1. DOJEM VZNIKÁ A ČÍM SE PROJEVUJE.....	15
JAK INTERPRETOVAT ŘEČ TĚLA.....	16
UMĚNÍ SPRÁVNĚ ZAKÓDOVAT SDĚLENÍ.....	21
TYPY ROZHovorŮ.....	22
EFEKTIVNÍ POSKYTOVÁNÍ INFORMACÍ.....	26
3. BUDOVÁNÍ VZTAHU SE ZÁKAZNÍKEM	27
LIDSKÉ POTŘEBY.....	27
DIAGNOSTIKA POTŘEB.....	28
4. PREZENTACE UŽITKU	34
TYPY ARGUMENTŮ.....	34
STRUKTUROVANÁ ARGUMENTACE.....	35
5. KONFLIKTY A JEJICH ZVLÁDÁNÍ	37
PROČ SE LIDÉ ZLOBÍ.....	38
POROZUMĚNÍ KONFLIKTŮM – TRANSAKČNÍ ANALÝZA.....	40
JAK LZE ŘEŠIT KONFLIKTY.....	44
JAK KOMUNIKOVAT S PROBLEMATICKÝM PARTNEREM.....	46
ZÁVĚR	50
LITERATURA	51