

OBSAH:

1. Prostředí prodeje.....	1-1
1. Úvod	1-3
2. Jak se vyrovnat se změnami prostředí	1-3
3. Makroprostředí	1-4
4. Konkurenční prostředí	1-8
5. Orientace firem a současné trendy v managementu prodeje.....	1-10
6. Cvičení k lekci	1-14
2. Plánování prodeje	2-1
1. Marketingový plán	2-3
2. Vztah marketingu a prodeje	2-4
3. Význam prodejní strategie.....	2-5
4. Plánování prodeje	2-6
5. Tvorba prodejní strategie	2-7
6. Implementace prodejní strategie	2-13
7. Závěr	2-15
8. Cvičení k lekci	2-16
3. KAM - péče o významné zákazníky.....	3-1
1. Úvod	3-3
2. Key Account Management (KAM) jako proces.....	3-3
3. Podrobnější analýza klíčových zákazníků.....	3-6
4. Key Account plán	3-14
5. Péče o zákazníka a vztahový marketing	3-15
6. Cvičení k lekci	3-17
4. CRM - budování vztahů se zákazníky	4-1
1. Úvod	4-3
2. Diferencované CRM	4-5
3. Proces vytváření CRM	4-5
4. Analýza zákazníků – základní předpoklad diferencovaného CRM.....	4-6
5. Hodnotová segmentace zákazníků	4-8
6. Diferencovaná strategie a taktika podle stupně rozvoje vztahu	4-9
7. Cvičení k lekci	4-12
5. Řízení distribučních kanálů	5-1
1. Úvod	5-3

2. Nákupní proces organizace.....	5-6
3. Kontroling distributorů	5-8
4. Cvičení k lekci	5-13
6. Databáze a práce s nimi.....	6-1
1. Úvod	6-3
2. K čemu a proč sbírat data	6-3
3. Databáze – strukturovaný zápis dat	6-4
4. Informace a práce s nimi	6-6
5. Databáze a úspěšná realizace CRM.....	6-7
6. Cvičení k lekci	6-8
7. Kontrola OZ.....	7-1
1. Úvod	7-3
2. Role obchodních zástupců v prodejních aktivitách firmy.....	7-3
3. Úskalí efektivity práce OZ a jejich posuzování.....	7-3
4. Přístupy k řízení a kontrole aktivit OZ a jejich trendy	7-4
5. Komplexní přístup k organizaci prodejních aktivit a k OZ	7-4
6. Cvičení k lekci	7-6
8. Právní aspekty prodeje	8-1
1. Prameny práva	8-3
2. Subjekty obchodních vztahů, definice pojmů	8-3
3. Obchodní závazkové vztahy	8-5
4. Kupní smlouva.....	8-15
5. Kupní Smlouvy s mezinárodním prvkem.....	8-25
9. Pokročilé prodejní dovednosti.....	9-1
1. Úvod	9-3
2. Připravit svůj prodej dobrou diagnostikou	9-3
3. Přizpůsobit svoji strategii jednání.....	9-8
4. Navázat a upevňovat vztah	9-14
5. Překonat námitky.....	9-16
6. Prodat svoji cenu.....	9-21
7. Cvičení k lekci	9-28
10. Mezinárodní prodej - interkulturní komunikace	10-1
1. Úvod	10-3
2. Aspekty mezinárodního prodeje.....	10-3
3. Vztah firmy a mezinárodního obchodu.....	10-4

4. Vliv kulturních faktorů	10-4
5. Základní přípravy na setkání s jinou kulturou	10-8
6. obchodování se zahraničím	10-8
7. Určování ceny	10-13
8. Vstup na zahraniční trh	10-14
9. Cvičení k lekci	10-16
11. Manažerské dovednosti - techniky	11-1
1. Leadership.....	11-3
2. Manažerské techniky.....	11-13
3. Cvičení k lekci	11-20
12. Řízení lidských zdrojů.....	12-1
1. Rozvoj zaměstnance	12-3
2. Pracovní porady	12-8
3. Zvládání konfliktů	12-14
4. Personální management	12-19
5. Cvičení k lekci	12-25
13. Psychohygienu a řízení času.....	13-1
1. Stres a napětí	13-3
2. Time management	13-6
3. Efektivní řízení času	13-10
4. Závěr	13-15
5. Cvičení k lekci	13-16
14. Řízení prodeje.....	14-1
1. Povaha a úloha řízení prodeje.....	14-3
2. Organizace prodejních sil.....	14-4
3. Vnitřní a vnější komunikace.....	14-6
4. Motivace a školení.....	14-8
5. Hodnocení a měření výkonu	14-14
6. Nábor pracovníků	14-16
7. Cvičení k lekci	14-20
15. Prognózy prodeje	15-1
1. Úvod	15-3
2. Typy prognóz.....	15-4
3. Indexy	15-6
4. Kvalitativní techniky prognózování	15-10

5. Kvantitativní techniky prognózování	15-12
6. Cvičení k lekci	15-19
16. Finanční výsledky a kontroling	16-1
1. Úvod	16-3
2. Marže (Margins)	16-4
3. Náklady bod zvratu (BEP)	16-6
4. Účinnost prodejní taktiky	16-8
5. Vyhodnocování zákazníků	16-11
6. Řízení pohledávek	16-13
7. Cvičení k lekci	16-15
17. Tvorba rozpočtu	17-1
1. Rozpočtování	17-3
2. Cvičení k lekci	17-12
18. Plán prodeje krok za krokem.....	18-1
1. plán EMC pro tuzemský trh	18-3
2. Cvičení k lekci	18-11

Použitá literatura