

---

## OBSAH

PŘEDMLUVA . . . . .	13
V ČEM SPOČÍVÁ UMĚNÍ OBCHODNÍ KONVERZACE . . .	17
KAPITOLA 1	
CESTA K OBCHODNÍ ČI VĚCNÉ KONVERZACI . . . . .	19
<i>Jak přejít z lehké konverzace ke konverzaci závažné, jak v rozhovoru jít do větší hloubky.</i>	
KAPITOLA 2	
POZNEJTE SVÉ POSLUCHAČE . . . . .	32
<i>Aktivně přizpůsobte komunikaci konkrétním posluchačům – svým zákazníkům, obchodním partnerům, spolupracovníkům, kolegům, nadřízeným, zaměstnancům i členům rodiny. Přemýšlejte o tom, jak ostatní vnímají vaše slova, a především se snažte své posluchače lépe poznat.</i>	
KAPITOLA 3	
JAK ZVLÁDNOUT JAKÉKOLI JEDNÁNÍ . . . . .	47
<i>Veďte diskusi správným směrem a neodchylujte se od původního plánu.</i>	

#### KAPITOLA 4

MLČENÍ JAKO ÚČINNÝ NÁSTROJ . . . . . 58

*Mlčeti je skutečně zlato, především při obchodních jednáních, prezentacích a vytváření vztahů.*

#### KAPITOLA 5

JAK ROZPOZNAT PŘÍZNAKY

BLÍŽÍCÍHO SE NEBEZPEČÍ . . . . . 68

*Naučte se rozpoznávat příznaky nebezpečí – vnímat správně stres, výraz ve tváři, řeč těla i reakci na ožehavá témata.*

#### KAPITOLA 6

JAK URČIT ZDROJE KONFLIKTU . . . . . 79

*Odhalte možné zdroje konfliktu a projeďte ochotu hledat účinná řešení.*

#### KAPITOLA 7

SPRÁVNÉ NAČASOVÁNÍ . . . . . 92

*Mějte na paměti, že správné načasování je zásadní v každé profesionální komunikaci, ať chcete požádat o zvýšení platu nebo sdělit druhým své momentální dojmy.*

#### KAPITOLA 8

VYSÍLEJTE POZITIVNÍ ENERGII . . . . . 103

*Naučte se při konverzaci vysílat pozitivní energii a zabraňte vysílání energie negativní.*

KAPITOLA 9	
CÍLENÁ KONVERZACE . . . . .	116
<i>Jak pomocí osvojených konverzačních technik dosáhnout svých záměrů.</i>	
KAPITOLA 10	
PŘÍSNĚ TAJNÉ . . . . .	129
<i>Nevyzrazujte důvěrné informace a svých cílů dosahujte pomocí správných konverzačních technik.</i>	
KAPITOLA 11	
DOBŘÝ ZÁVĚR . . . . .	134
<i>Jak konverzaci úspěšně zakončit, tak abyste zanechali dobrý závěrečný dojem.</i>	
UMĚNÍ OBCHODNÍ KONVERZACE V PRAXI . . . . .	147
KAPITOLA 12	
VÁŠ VLASTNÍ OBRAZ . . . . .	149
<i>Podívejte se na sebe očima druhých a naučte se vytvářet pevné vztahy se zákazníky, obchodními partnery, spolupracovníky, vedoucími pracovníky, zaměstnanci i členy rodiny.</i>	
KAPITOLA 13	
CHCE TO ODVAHU . . . . .	162
<i>Jak požádat o zvýšení platu, povýšení, odměnu či doporučení, aby bylo vaší žádosti vyhověno.</i>	

KAPITOLA 14

ZBAVTE SE TRÉMY . . . . . 173

*Trémy před prezentací či veřejným vystoupením se zbavíte díky konverzačním dovednostem, které jste si osvojili.*

KAPITOLA 15

TECHNICKÁ KOMUNIKACE . . . . . 184

*Naučte se zanechávat jasné a stručné vzkazy na záznamnících, formulovat textové a e-mailové zprávy tak, aby byly jednoznačné a srozumitelné, a účinně využívat všech síťových komunikačních prostředků.*

VYDEJTE SE NA CESTU (ZÁVĚR) . . . . . 197