

OBSAH:

FRÁZE OBCHODNÍHO JEDNÁNÍ	7
PŘIVÍTÁNÍ	8
Ve vlastní firmě.....	8
V cizí firmě.....	8
PŘEDSTAVOVÁNÍ	8
Představení sebe	8
Představení jedné osoby druhé	9
Představení více osob najednou	9
Nevíme-li zda se dotyčné osoby znají	9
Známe-li osobu pouze od vidění	10
Jak odpovíme představované osobě	10
Rozloučení	10
JEDNÁNÍ	11
Zahájení jednání	11
Seznámení přítomných s tématem jednání.....	12
Časové omezení schůze	13
Výzva ke sdělení mínění ostatních.....	14
PRŮBĚH, PŘERUŠENÍ A SHRUTÍ JEDNÁNÍ	15
Vyjádření vlastního mínění v neutrálním tónu.....	15
Vyjádření vlastního mínění v důraznějším tónu	16
Zdůraznění některého bodu jednání v neutrálním tónu	16
Důraznější zvýraznění některého bodu	17
Odbočení od projednávaného bodu	18
Návrat k původnímu projednávanému tématu	19
Upozornění na předchozí projednávaný bod	19
Předkládání návrhů během jednání	20
Jemná forma předkládání návrhů	21
Přerušování jednání	21
Vyjádření souhlasu s přerušováním Vašeho vystoupení	22
Vyjádření nesouhlasu s přerušováním Vašeho vystoupení.....	22

Vyjádření souhlasu s názorem toho, kdo Vás přerušil	23
Vyjádření souhlasu s lehkou pochybností	24
Vyjádření pochybnosti s tvrzením toho, kdo Vás přerušil	25
Vyjádření nesouhlasu s tím, kdo Vás přerušil	26
Silnější vyjádření nesouhlasu s tím, kdo Vás přerušil	27
Vyjádření nesouhlasu s tím, kdo Vás přerušil z důvodu nedodržení tématu.....	28
Odsunutí odpovědi na položenou otázku na později	29
Vyjádření nemožnosti zodpovědět položenou otázku	30
Dotaz na vysvětlení tvrzení, kterému nerozumíte	30
Snaha o přerušení řečníka a žádost o rozhovor s ním	32
Omluva ostatním účastníkům při nečekaném odvolání z jednání	32
Pobídka k pokračování v jednání	33
Shrnutí jednání a případný zápis dosud probraných bodů	33

PREZENTACE NOVÉHO PRODUKTU, PROJEKTU, STRATEGIE

PREZENTACE NOVÉHO PRODUKTU, PROJEKTU, STRATEGIE	35
Uvítání posluchačů	35
Zahájení prezentace	36
Získání pozornosti přítomných.....	36
Seznámení přítomných s předmětem prezentace	37
Upozornění přítomných na ochotu zodpovídat otázky až na konci prezentace	38
Upozornění přítomných na ochotu zodpovídat otázky během prezentace	39
Snaha o oddálení odpovědi.....	39
Vyjádření nemožnosti zodpovědět otázku	39
Uvádění příkladů	40
Odbočení od projednávaného bodu popř. návrat k předchozímu zmíněnému bodu	40
Snaha o opakování a objasnění probíraného	41
Naznačení, že půjdete do větších podrobností	42
Přechod od jednoho bodu ke druhému.....	43
Omluvy během prezentace	44
Přerušování jednání v důsledku přestávky	45
Hlasování o sporném bodu	45
Závěr a shrnutí Vašeho vystoupení.....	46

OBCHODNÍ JEDNÁNÍ	48
Telefonické dohodnutí schůzky	48
Příchod na jednání a ohlášení v recepci	49
Úvodní všeobecná konverzace	50
Zahájení jednání po nezbytném představení	50
Vyjádření toho, že jednání proběhnou úspěšně	51
PŘEDLOŽENÍ NABÍDKY	51
Znovupověření původně předložené nabídky	52
Předložení závěrečné nabídky	52
Odsunutí přijetí nabídky na pozdější dobu.....	52
Přijetí nabídky.....	53
Odmítnutí nabídky	54
Shrnutí projednaných bodů nabídky.....	54
Stanovení podmínek během jednání.....	55
CENOVÁ JEDNÁNÍ	56
JEDNÁNÍ O DODACÍCH PODMÍNKÁCH, BALENÍ, POJIŠTĚNÍ	59
REKLAMAČNÍ JEDNÁNÍ	62
Předkládání stížnosti.....	62
Omluva a návrh řešení	63
Závěr jednání	64
POZVÁNÍ NA OBĚD ČI JINÉ OBČERSTVENÍ	65
Odmítnutí pozvání	66
Přijetí pozvání.....	66
V restauraci.....	67
KONVERZAČNÍ OBRATY	68
Poděkování	68
Omluvy	69
Politování	69
Údiv, překvapení.....	69
Uspokojení	70

Rozhorlení, rozhořčení	70
Kladné odpovědi	70
Záporné odpovědi	71
Vyhýbavé odpovědi, váhání	71
Sliby, ujištění	72

UŽITEČNÁ SLOVNÍ SPOJENÍ 73

Obchod	74
Trh.....	74
Poptávka	75
Nabídka.....	75
Smlouva	76
Cena	77
Sleva z ceny, rabat	78
Daň	78
Objednávka	79
Dodací termín	79
Dodávka	79
Reklamace.....	80
Obchodní zástupce, provize	81
Reklama	81
Banka, účet	82
Úvěr	82
Pojištění	83
Účetnictví	84
Konkurz	85
Firma.....	85



POVINNÝ VYTISK