

Obsah

ČÁST PRVNÍ	4
ÚVOD	4
CÍL	4
1. KAPITOLA	5
DŮLEŽITOST JEDNÁNÍ A VYJEDNÁVÁNÍ V DNEŠNÍM BANKOVNICTVÍ	5
A) CO JE JEDNÁNÍ A VYJEDNÁVÁNÍ	5
B) TEORETICKÝ RÁMEC JEDNÁNÍ A VYJEDNÁVÁNÍ	8
Teorie her	8
Ekonomické modely	8
Teorie limitované racionality	9
Psychosociologické modely	9
C) DŮLEŽITOST JEDNÁNÍ A VYJEDNÁVÁNÍ V DNEŠNÍM BANKOVNICTVÍ	10
D) TYPY JEDNÁNÍ	13
Interpersonální jednání	13
Jednání v rámci skupiny	13
Meziskupinová jednání	13
Jednání s asistencí třetí strany	14
Shrnutí	15
Cvičení 1	16
ČÁST DRUHÁ	20
2. KAPITOLA	21
STRATEGIE JEDNÁNÍ S KLIENTEM	21
ÚVOD	21
CÍL	21
A) KONKURENČNÍ A KOOPERATIVNÍ STRATEGIE	21
B) FAKTORY OVLIVŇUJÍCÍ VOLBU STRATEGIE JEDNÁNÍ	23
Povaha řešeného problému	23
Kreativita jednajícího	24
Očekávaná délka vztahu	25
Typ současného nebo žádoucího vztahu mezi jednajícími	25
Typ a forma jednání	25
C) ZÁSADY JEDNÁNÍ S KLIENTEM	25
Odloučit osobní vztahy a pocity od problémů	25
Zaměřit pozornost na zájmy, nikoliv na pozice	26
Nalézt řešení vedoucí k ziskům obou stran	27
Trvat na objektivních měřítkách	27
Shrnutí	27
Cvičení 2	28
3. KAPITOLA	29
TAKTIKY JEDNÁNÍ S KLIENTEM	29
ÚVOD	29
CÍL	29

A) KLASIFIKACE TAKTIK JEDNÁNÍ

B) KONKURENČNÍ TAKTIKY

Lichocení

Sliby a výstrahy

Přesvědčování

Vlastnosti zdroje

Vlastnosti sdělení - argumentace

Vlastnosti komunikačních prostředků

Vlastnosti adresáta

C) TECHNIKY MODIFIKACE CHOVÁNÍ

Posílení nebo udržení chování

Formování chování

Učení pozorováním

D) KOOPERATIVNÍ TAKTIKY

Nespecifická odměna

Sladování priorit

Shrnutí

Cvičení 3

Sebehodnocení – látka druhé části

ČÁST TŘETÍ

STADIA JEDNÁNÍ

4. KAPITOLA

PŘÍPRAVA NA JEDNÁNÍ A OBCHODNÍ ROZHOVOR

ÚVOD

CÍL

A) SHROMAŽĎOVÁNÍ A TRÍDĚNÍ NEZBYTNÝCH INFORMACÍ

Poznání klienta

Zdroje informací o klientech

Centrální bankovní záznamy o klientovi

Znalost produktů a služeb vlastní banky

Znalost produktů a služeb konkurence

B) DEFINOVÁNÍ MEZNÍCH VÝSLEDKŮ JEDNÁNÍ

Bod rezistence, úroveň aspirace a rozsah jednání

Definování první nabídky a model ústupků

C) PŘÍPRAVA SCÉNÁŘE OBCHODNÍHO ROZHOVORU

Jednání v týmu

Příprava na týmové jednání

Příprava vyhledávání klientů

D) ČASOVÝ PLÁN ROZHOVORU

Cvičení 4

5. KAPITOLA

VEDENÍ OBCHODNÍHO ROZHOVORU

ÚVOD

CÍL

A) STADIUM PŘIJETÍ

První dojem

B) STADIUM ZJIŠŤOVÁNÍ	61
Technické zjišťování	61
Psychologické zjišťování	62
Techniky a metody užívané ve stadiu zjišťování	63
Kladení otázek	63
Techniky aktivního naslouchání	65
Přehled poznatků ze stadia zjišťování	67
Informace o cenách a nákladech	69
D) STADIUM PŘEKONÁVÁNÍ NÁMITEK	70
F) POKRAČUJÍCÍ VZTAHY S KLIENTEM	74
Služby po uskutečněném prodeji	74
Služby po jednání, které nevedlo k prodeji	74
Cvičení 5	75
Sebehodnocení - látka třetí části	77

ČÁST ČTVRTÁ 79

PREVENCE A ŘEŠENÍ KONFLIKTŮ S KOLEGY A KLIENTY	79
KONFLIKTY UVNITŘ ORGANIZACE	80
ÚVOD	80
CÍL	80
A) ZDROJE KONFLIKTŮ	80
Zdroje neshod mezi lidmi	80
Poznávací faktory	81
Zdroje neshod mezi skupinami	83
B) TYPY KONFLIKTŮ	84
Vnitřní konflikt	85
Mezilidské konflikty	86
Vnitroskupinové konflikty	86
Meziskupinové konflikty	87
C) ASERTIVITA	88
Asertivita v profesionálních vztazích	89
Shrnutí	93
D) TECHNIKY TÝMOVÉ PRÁCE	94
Techniky provokující tvořivost	95
Shrnutí	96
Cvičení 6	97
7. KAPITOLA	98
PREVENCE A ŘEŠENÍ KONFLIKTŮ S KLIENTY	98
A) PŘEDCHÁZENÍ KONFLIKTŮM S KLIENTY	99
B) JAK ŘEŠIT KONFLIKTY VE VZTAZÍCH S KLIENTY	101
Převedení konfliktu na situaci řešení problému	101
C) ŘEŠENÍ STÍŽNOSTÍ KLIENTŮ	103
Jak jednat s klientem, který si přišel stěžovat	104
Závěr	105
Cvičení 7	106
Sebehodnocení - látka čtvrté části	107
Klíč ke cvičením	110
Výsledky sebehodnocení	119

ČÁST PÁTÁ	124
ZAJIŠTĚNÍ KLIENTSKÉ AGENDY V BANKÁCH	124
ÚVOD	124
CÍL	124
8. KAPITOLA	125
KLIENT BANKY, TYPY KLIENTŮ A JEJICH SEGMENTACE	125
ZÁKLADNÍ DEFINICE	125
Základní definice klienta	125
Základní definice produktu	125
Definice klienta z hlediska segmentace	126
Definice klienta z hlediska boje proti legalizaci výnosů z trestné činnosti	127
„Vlastní segmentace“	127
Typy klienta podle právního řádu České republiky	127
Třídění podle formy klienta	128
Zvláštní případy	132
Úmrtí klienta a prohlášení konkurzu nebo vyrovnání	133
Prohlášení konkurzu nebo vyrovnání	133
Likvidace	133
Klíčové pojmy 8. kapitoly	133
9. KAPITOLA	134
DOKLADY O PRÁVNÍ SUBJEKTIVITĚ	
A FORMA ZÁPISU TĚCHTO DOKUMENTŮ DO SMLUV	134
Klíčové pojmy 9. kapitoly	137
10. KAPITOLA	138
OVĚŘOVÁNÍ ZAHRANIČNÍCH VEŘEJNÝCH LISTIN	138
TYPY OVĚŘENÍ	138
PŘEHLED STÁTŮ, S NIMIŽ MÁ ČESKÁ REPUBLIKA	
UZAVŘENU DOHODU O PRÁVNÍ POMOCI	138
LISTINA NEPOCHÁZÍ ZE STÁTU, S NÍMŽ MÁ ČESKÁ REPUBLIKA	
UZAVŘENU DOHODU O PRÁVNÍ POMOCI	139
POPIS APOSTILNÍ DOLOŽKY	141
Klíčové pojmy 10. kapitoly	141
11. KAPITOLA	142
EVIDENCE DOKUMENTACE KLIENTA	
A JÍM VYUŽÍVANÝCH PRODUKTŮ A SLUŽEB	142
Organizace uložení dokumentace klienta	
a dokumentace depozitních produktů a služeb	143
Klíčové pojmy 11. kapitoly	145
12. KAPITOLA	146
OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ PODLE ZÁKONA Č. 101/2000 SB.	146
VYBRANÁ USTANOVENÍ ZÁKONA Č. 101/2000 SB.	146
Základní pojmy	146
Práva a povinnosti banky při zpracování osobních údajů	
podle zákona č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů	147
Souhlas se zpracováním osobních údajů a poučení	
o právech klienta podle zákona 101/2000 Sb.	148
Další praktické otázky spojené s ochranou osobních údajů	150

Vztah ochrany osobních údajů a marketingu	150
Kontakty na potencionální klienty	150
Povinnost vést pouze správné údaje	151
Ochrana osobních údajů ve vztahu k datovému skladu	151
Převod osobních dat při tzv. postoupení pohledávky	152
Zveřejňování osobních údajů klientů, kteří nesplácejí poskytnuté úvěry	152
Kopírování osobních dokladů	152
Klíčové pojmy 12. kapitoly	153
13. KAPITOLA	154
BOJ PROTI LEGALIZACI VÝNOSŮZ TRESTNÉ ČINNOSTI	154
ÚVODNÍ INFORMACE	154
BOJ PROTI PRANÍ ŠPINAVÝCH PENĚZ V PODMÍNKÁCH OBCHODNÍCH BANK	155
Identifikace klienta	155
Vybrané identifikační zdroje o firmách na internetu	158
Identifikace rizikových klientů a neobvyklých obchodů	159
Sledování bezhotovostních a hotovostních transakcí	160
Oznamovací povinnost	161
NÁVODY POSTUPU PŘI OVĚŘOVÁNÍ IDENTIFIKAČNÍCH ÚDAJŮ KLIENTA	162
PŘÍKLADY PODEZŘELÝCH OPERACÍ	162
JAK JSOU KLIENTI IDENTIFIKOVÁNI VE VYBRANÝCH SVĚTOVÝCH BANKÁCH	163
Klíčové pojmy 13. kapitoly	164
14. KAPITOLA	165
DATABÁZE KLIENTŮ A PRODUKTŮ, DATOVÝ SKLAD A ÚVĚROVÉ REGISTRY	165
DATABÁZE KLIENTŮ A PRODUKTŮ („KLIENSKÁ DATABÁZE“)	165
POŽADAVKY NA KVALITU DAT	
V KLIENSKÉ DATABÁZI – KLIENSKÉM INFORMAČNÍM SYSTÉMU	166
DATOVÝ SKLAD	168
ÚVĚROVÉ REGISTRY	168
Úvěrový registr, provozovaný Českou národní bankou	169
Další úvěrové registry	170
Klíčové pojmy 14. kapitoly	171
SEZNAM PŘÍLOH	172
Výpis z obchodního rejstříku	173
Vzor souhlasu klienta se zpracováním osobních údajů dle zákonač. 101/2000 Sb. , používaný v Komerční bance, a.s.	175
Všeobecné obchodní podmínky Komerční banky, a. s., pro vedení účtů klientů	177
POUŽITÁ A DOPORUČENÁ LITERATURA PRO PRVNÍ A ČTVRTOU ČÁST	193
POUŽITÁ A DOPORUČENÁ LITERATURA PRO PÁTOU ČÁST	193
DOPORUČENÁ STUDIJNÍ LITERATURA PRO PRVNÍ A ČTVRTOU ČÁST	195