

Průvodce	6
Pathfinder	
Předmluva	10
Preface	
PART ONE	12
Na služební cestě	
Business people on the move	
PART TWO	124
Efektivně telefonujeme	
Telephoning effectively	
PART THREE	161
Dokonalé prezentace	
Perfect presentations	
PART FOUR	188
Úspěšně prodáváme	
Selling successfully	
PART FIVE	229
Profesionálně jednáme	
Negotiating professionally	
PART SIX	244
Naučte se řídit schůze	
Master your meetings	
PART SEVEN	270
Mistrně diskutujeme	
Discussing the clever way	
Tipy pro učitele	304
Tips for teachers	
Klíč ke cvičením	308
Key to the exercises	

PART 1:			
Na služební cestě	12		
A. Připravujeme se na služební cestu	13		
V cestovní kanceláři	13		
Rezervujeme si letenku	13		
Ujišťujeme se, že jsme to pochopili správně	14		
Měníme plán cesty	15		
Rezervujeme si pokoj	16		
Sjednáváme si schůzku	17		
Den a hodina	17		
Domlouváme si místo setkání	18		
Domlouváme se o změnách schůzek	19		
B. Na cestách	23		
Na nádraží	24		
Cestujeme letadlem	26		
Odbavení	27		
Hlášení	28		
U bezpečnostní kontroly	29		
Na palubě letadla	29		
Cestujeme lodí	32		
C. Přijíždíme do cizí země	35		
Vstupujeme do cizí země	36		
U pasové kontroly	36		
Na celnici	37		
Potřeby k přežití	37		
Cestujeme autem	40		
Půjčujeme si auto	40		
Na cestě	42		
U čerpací stanice	42		
Problémy s autem	44		
V případě nehody	45		
V hotelu	47		
Na recepci	47		
Hotelové služby	49		
		Jak si stěžovat	50
		Odhlášíme se z hotelu	51
		D. Vyřizujeme různé záležitosti	54
		V bance	55
		Vyměňujeme si peníze	55
		Převod peněz	56
		Investice a půjčky	58
		Problémy s bankou	59
		Na poště	62
		Dopisy a peníze	62
		Pokyny ve veřejných telefonních budkách	64
		Veřejné telefony	64
		Nakupujeme	68
		První slova	68
		Drobnosti	68
		Kupujeme oblečení	69
		U pokladny	70
		Život po práci	73
		Poznáváme město	73
		Kulturní dění	74
		Další možnosti vyžití	75
		Setkáváme se s lidmi	77
		Začínáme hovor s cizinci	77
		Představujeme se	77
		Mluvíme o své práci	78
		Na kongresu	79
		E. Navštěvujeme veletrhy a firmy	82
		Na veletrhu	83
		Informujeme se	83
		Pronajímáme si výstavní plochu	84
		Veletržní dokumentace	86
		Připravujeme stánek	86
		Rozhovory na stánku	87
		Zůstáváme v kontaktu	89
		Navštěvujeme obchodní partnery	92

Na recepci	92	8. Překlenujeme / Vyplňujeme doby čekání	135
Máme smůlu	92	9. Jsme už netrpěliví	136
Máme štěstí	93	10. Bereme telefon / Přijímáme hovor	137
Přijímáme hosty	94	11. Spojení není	138
Jak uvolnit atmosféru	94	12. Necháváme vzkaz	139
Představujeme naši firmu	96	13. Přijímáme vzkazy	141
Jdeme k věci	97	14. Eliminujeme / Vylučujeme nedorozumění	142
Představujeme kolegy	98	15. Žádáme o zavolání zpět	143
Prohlídka firmy	99	16. Domlouváme se na zpětném zavolání / Domlouváme si zpětné zavolání	144
Setkáváme se s obchodními partnery	99	17. Voláme zpátky	145
Pohostinnost	102	18. Děkujeme za zpětné zavolání	145
Budte mým hostem	102	19. Špatné číslo	146
Budte tu jako doma	104	20. Zdvořilosti po telefonu	147
Jak začít konverzaci	106	21. Špatné spojení	148
Pronášíme přípitky	107	22. Potíže při komunikaci	149
Vyměňujeme si zdvořilosti	108	23. Být v časové tísni	151
Ožívujeme / Vyvoláváme vzpomínky	109	24. Končíme hovor	152
Loučíme se	111	25. Kryjeme šéfa	155
Děkujeme	112	26. Záznamníky	157
Jíme v restauraci	114	27. Pageování a faxování	158
Zveme obchodní partnery	114	28. Čtení čísel	158
Rezervujeme si stůl	115	29. The British Telephone Alphabet	159
Doporučujeme a navrhuje	115		
Mluvíme s číšníkem	116		
Stěžujeme si	118		
Pane vrchní, platím	119		

PART 2: **Efektivně telefonujeme** 124

1. Přijímáme telefonní hovor	125
2. Řekněte, kdo jste	125
3. Zjišťujeme totožnost / Identifikujeme volajícího	127
4. S kým si přejete mluvit?	129
5. Ptáme se, o co jde	130
6. Důvod telefonátu	131
7. Přepojujeme volajícího	133

PART 3: **Dokonalé prezentace** 161

1. Představujeme prezentátora	162
2. Představte se	162
3. Vytváříme přátelskou atmosféru	163
4. Oznamujeme / Uvádíme téma	165
5. Odkazujeme na tištěné podklady / přílohy	166

6. Uvádíme přehled	166	Otukávání zákazníka	202
7. Dejte své prezentaci strukturu / Svou prezentaci přehledně uspořádejte	167	Uspěchaný zákazník	202
8. Uvádíme další krok	168	Náročný, věcný zákazník	203
9. Motivujeme je, aby přemýšleli s námi	170	Agresivní zákazník	203
10. Nabízíme důvody a řešení	172	Uhýbavý zákazník	204
11. Ukazujeme různé možnosti	173	Předpojatý zákazník	204
12. Uvádíme příklady	173	5. Předvedte váš výrobek	209
13. Používáme vizuální pomůcky	174	Popisujeme vlastnosti	209
14. Vybízíme k otázkám a komentářům	175	Používejte připravené podklady	210
15. Žádáme o zopakování	176	Předvádějte / Prezentujte živě	211
16. Žádáme o další informace	177	6. Mluvíme o výhodách	212
17. Ptáme se	179	Zdůrazňujeme výhody pro zákazníka	212
18. Jak si poradit s námitkami	179	Shrnujeme potřeby zákazníků	214
19. Jak hrát o čas	182	7. Uzavíráme smlouvu	216
20. Dáváme vyhýbavou odpověď	183	Dotazy na ceny	216
21. Dáváme na vědomí, že končíme	183	Zadáваме objednávku	216
22. Shrnutí	184	Domlouváme podmínky dodání	217
23. Loučíme se	186	8. Reklamace	219
		Důvody reklamací	219
		Jak reklamovat	220
		9. Co říkat rozzlobenému zákazníkovi	224
		Poslouchejte a ptejte se	224
		Ukažte pochopení	224
		Omluvte se, i když máte pravdu	225
		Nabídněte řešení	226
		Poslední / Závěrečná slova	226
		Jednáme s nezdořilými / hulvátskými zákazníky	227
		PART 5:	
		Profesionálně jednáme	229
		1. Nabízíme cenu	230
		2. Vyjednáváme ceny	232
		3. Získáváme čas	234
		4. Zdůvodňujeme cenu	235
PART 4:			
Úspěšně prodáváme	188		
1. Po telefonu	189		
Dotazy po telefonu	189		
Jak se dostat přes sekretářku	192		
2. Získávání zákazníků	195		
Připomeňte se	195		
Odvolejte se na vaše prospekty	196		
Sjednáváme si schůzku	196		
3. Přijíždíme k zákazníkovi	197		
Výměna zdvořilostí	197		
Navazte na předběžné rozhovory	198		
4. Jak jednat s různými typy zákazníků	202		

5. Navrhujeme kompromis	236
6. Propojujeme kompromisy s podmínkami	237
7. Žádáme o souhlas	239
8. Souhlasíme s kompromisem	239
9. Zamítáme kompromisy	240
10. Uzavíráme dohodu	241

PART 6:

Naučte se řídit schůze 244

1. Zahájení	245
2. Program jednání	247
3. Vytváříme příjemnou atmosféru	248
4. Zápis	251
5. Vysvětlujeme účel	251
6. Několik typických situací	252
7. Body programu jednání	255
8. Představujeme hosty	256
9. Shromažďujeme názory	258
10. Přehráváme otázky na někoho jiného	260
11. Udržujeme kázeň	260
12. Řídíme diskusi	261
13. Odkládáme problémy	262
14. Shrnujeme výsledky	264
15. Různé	264
16. Blokujeme rozhodnutí	265
17. Dáváme hlasovat	266
18. Zdůrazňujeme jednotu / jednotnost	267
19. Končíme schůzi	267

PART 7:

Mistrně diskutujeme 270

1. Upoutáváme pozornost předsedajícího	271
2. Ujímáme se slova	272
3. Vyjadřujeme svůj názor	273

Říkáme, co si myslíme	273
Říkáme své názory opatrně	273
Vyjadřujeme svůj pocit jistoty	274
4. Argumentace 276	
Uvádíme argumenty	276
Prosazujeme argumenty	277
Zvažujeme argumenty	278
Zobecňujeme	278
Měníme téma	279
Končíme příspěvek	279
5. Děláme návrhy 281	
Navrhujeme	281
Formulujeme návrhy jako Britové	281
Zdůrazňujeme návrhy	282
6. Vysvětlujeme 284	
Ověřujeme si, jestli jsme dobře porozuměli	284
Poukazujeme na nedorozumění	285
Eliminujeme nedorozumění	285
7. Souhlas 288	
Vyjadřujeme shodu	288
Naprostá shoda	288
Podpora s výhradami	289
8. Nesouhlas 290	
Signalizujeme zamítnutí	290
Vzbuzujeme pochybnost	291
Zdvořilé zamítnutí	292
Neutrální zamítnutí	293
Kategorické zamítnutí	294
Reagujeme na zamítnutí	295
Vyjadřujeme zklamání	296
9. Přerušujeme mluvčího 298	
Přerušujeme mluvčího, abychom oponovali	298
Přerušujeme mluvčího, abychom něčím přispěli	298
Reagujeme na přerušování	299
Bráníme se přerušování	300
Vyhýbáme se přerušování	301