

Obsah

Úvod	7
ČÁST PRVNÍ - MANAŽER OBCHODNÍK	
1 Komunikační dovednosti	9
1.1 Osobnost obchodníka a jeho image	9
1.2 Komunikační dovednosti	12
2 Obchodní jednání	28
2.1 Příprava na jednání	28
2.2 Zahájení jednání	33
2.3 Mapování situace	34
2.4 Jádro jednání	34
2.5 Zdolávání námitek	35
2.6 Závěr jednání	36
2.7 Akce po uzavření obchodu	39
2.8 Péče o klienta	40
3 Přístup k různým typům zákazníků	44
3.1 Výběr argumentů	44
3.2 Typologie zákazníků	45
4 Řešení konfliktů	53
4.1 Vyjednávání	53
4.2 Konflikt	54
4.3 Řešení konfliktů	57
ČÁST DRUHÁ - MANAŽER VYJEDNAVAČ A VEDOUCÍ TÝMU	
1 Osobnost manažera	63
2 Manažer a jeho tým	68
2.1 Co je to tým?	68
2.2 Řešení konfliktů v týmu	71
2.3 Ztráta zájmu a nerozhodnost	75
2.4 Rozhodování v týmu	77
2.5 Role v týmu	79
3 Výběr členů týmu	90
4 Jak uvést lidi do pohybu?	98
4.1 Motivační faktory	99

4.2	Vedení pracovníků	109
4.3	Poskytování zpětné vazby	112
4.4	Koučování v managementu	115