

OBSAH

8

ÚSPĚCH JE NÁŠ ŽIVOTNÍ CÍL

- 8 Úspěch není náhoda
- 11 Jak dosáhnout úspěchu
- 13 Úspěch nám přináší správná komunikace

15

ZAČÍNÁME PODNIKAT

- 15 Životopis
- 19 Přijímací pohovor
- 24 Osobnost obchodního zástupce
- 26 Jak získávat nové klienty
- 30 Jaký je cíl prvního rozhovoru s klientem? Získat schůzku
- 32 Konverzační dovednosti
- 34 Paretovo pravidlo
- 36 Milujte svůj mobil
- 40 Základní potřeby klienta
- 42 Jak si udržet zákazníka
- 44 Vztah s klientem se utváří a udržuje komunikací

49

BUSINESS KOMUNIKACE

- 49 Znalost adresáta
- 50 Muž a žena
- 53 Důvěryhodnost
- 54 Srozumitelnost
- 56 Komunikační prostředí
- 57 Návštěva u klienta doma
- 72 S klientem v terénu
- 78 Komunikační dovednosti
- 78 Pozorování
- 80 Naslouchání
- 82 Užití otázek
- 84 Vyjednávání
- 89 Tipy pro efektivní komunikaci
- 93 Elektronická komunikace
- 93 SMS a e-mail

97

BUSINESS ETIKETA

- 97** Kdo je významnější?
- 99** Představování
- 100** Podávání ruky
- 107** Oslovování
- 108** Vykání a tykání
- 109** Vizitky
- 110** Etiketa „všedního dne“

116

OBCHODNÍ SCHŮZKA V RESTAURACI A KAVÁRNĚ

- 116** Schůzka v kavárně
- 122** Pracovní snídaně a brunch
- 125** Pracovní oběd (business lunch) a pracovní večeře (business dinner)
- 133** Etiketa u stolu

158

SPOLEČENSKÉ AKCE

- 158** Pozvánka
- 160** Večírek s klienty
- 165** Raut
- 166** Společná večeře
- 171** Další typy společenských akcí
- 173** Firemní akce
- 174** Společenská návštěva

177

ETIKETA OBLÉKÁNÍ - DRESS CODE

- 177** Outfit
- 180** Pánské oblečení
- 199** Dámské oblečení

207

BUSINESS DRESS

- 207** Šedý, nebo černý?
- 210** Dámský kostým
- 212** Doplnky
- 214** Dress code obchodního zástupce firmy