

Obsah

ÚVODEM.....	6
RYCHLÝ NÁHLED STUDIJNÍ OPORY.....	7
1 ÚVOD DO TÉMATU KOMUNIKAČNÍCH A PREZENTAČNÍCH DOVEDNOSTÍ	8
1.1 Rétorika, aneb umění správné řeči	8
1.2 Zásady komunikace.....	11
1.3 Specifika verbální a neverbální komunikace	19
1.4 Typy prezentací	21
1.5 Předpoklady kvalitní prezentace a kompetence prezentátora	22
1.6 Metoda NLP	26
2 VERBÁLNÍ KOMUNIKACE.....	30
2.1 Ovládnutí verbálního projevu.....	31
2.1.1 Účinné využití slov a technika řeči	33
2.2 Komunikační styly	34
2.3 Slovní zásoba, využití frází a přejatá slova	35
2.4 Umění mluveného projevu.....	36
2.5 Časté chyby ve verbálním projevu.....	37
3 NEVERBÁLNÍ KOMUNIKACE.....	39
3.1 Pojem a význam neverbální komunikace.....	39
3.2 Vybrané složky neverbální komunikace	43
3.2.1 Kinezika	43
3.2.2 Gestika	43
3.2.3 Mimika.....	44
3.2.4 Vizika.....	45
3.2.5 Haptika.....	46
3.2.6 Proxemika	46
3.2.7 Posturika (posturologie).....	47
3.2.8 Paralingvistika.....	48
3.3 Komunikace vlastním vzhledem	50
3.4 Obchodní schůzka a neverbální komunikace	53
3.5 Výběrový pohovor a neverbální komunikace	56

4	OSOBNÍ IMAGE NEBOLI SEBEPREZENTACE.....	59
4.1	Poznávání osobnosti a sebepoznávání.....	60
4.1.1	Vrozené vrstvy osobnosti.....	60
4.1.2	Získané vrstvy osobnosti.....	61
4.2	Sebereflexe	62
4.2.1	Komunikační model dle Schulze von Thuna	63
4.2.2	Model chování dle Riemanna	63
4.2.3	Spojení obou modelů	66
4.3	Typy temperamentu.....	66
4.4	Sebemotivace ke zvládnání konfliktních a zátěžových situací	68
4.4.1	Zvládnání trémy	69
4.5	Networking.....	70
5	OBCHODNÍ VYJEDNÁVÁNÍ	72
5.1	Specifika obchodního vyjednávání	72
5.1.1	Pravidla obchodního vyjednávání.....	73
5.2	Fáze obchodního vyjednávání	74
5.3	Kognitivní zkreslení	76
5.3.1	Druhy kognitivního zkreslení	78
6	PRÁCE V TÝMU	81
6.1	Týmové role	81
6.2	Asertivní prosazení.....	87
6.2.1	Asertivní techniky	88
6.3	Efektivní komunikace v týmu	89
6.3.1	Komunikační modely týmů.....	89
6.4	Efektivní komunikace manažera	91
6.5	Účinné poskytování zpětné vazby	92
7	KOMUNIKACE S MASMÉDIÍ.....	95
7.1	Vztahy s médií (media relations)	97
7.2	Role tiskového mluvčího.....	103
7.3	Krizová komunikace	107
7.4	Pravidla komunikace v krizovém období.....	112
8	KOMUNIKACE V OBLASTI VZTAHŮ SE ZAMĚSTNANCI.....	117
8.1	Interní marketing	118

8.2	Motivační schémata k zajištění loajálních zaměstnanců.....	124
8.3	Styly komunikace se zaměstnanci dle stylu řízení	128
9	KOMUNIKACE V OBLASTI VZTAHŮ SE ZÁKAZNÍKY	131
9.1	Řízení vztahů se zákazníky (CRM).....	131
9.2	Přímý marketing a věrnostní programy	135
9.2.1	Nástroje přímého marketingu	137
9.3	Řešení reklamací	138
9.4	Churn management	139
9.5	Retence	140
10	KOMUNIKACE V OBLASTI VZTAHŮ SE ZAHRANIČNÍMI PARTNERY	144
10.1	Specifika mezinárodních trhů.....	144
10.2	Kulturní rozdíly v různých zemích.....	145
10.2.1	Chování a komunikační zvyklosti rozdílných zemí.....	147
10.2.2	Neverbální projevy v různých kulturách.....	151
11	VYTVÁŘENÍ STRUKTURY PREZENTACE A VIZUALIZACE DAT	154
11.1	Příprava ústní prezentace.....	156
11.2	Vlastní ústní prezentace.....	157
11.3	Technické prostředky a vizualizace informací	164
12	PREZENTACE A KOMUNIKACE V ANGLICKÉM JAZYCE.....	170
12.1	Přesvědčivé formulace a výrazy v anglickém jazyce	170
12.2	Příprava a vedení prezentace v anglickém jazyce	173
12.3	Zvládání otázek a konfliktních situací.....	179
12.4	Mailová korespondence v anglickém jazyce	181
	LITERATURA	187
	SHRNUTÍ STUDIJNÍ OPORY	193
	PŘEHLED DOSTUPNÝCH IKON.....	194