

# Obsah

<b>Úvod</b> .....	9
<b>Image firmy</b> .....	11
Klíčové pojmy .....	11
Vytvoření žádoucího image firmy .....	12
<b>Komunikační dovednosti - předpoklad úspěchu</b> .....	17
Klíčové pojmy .....	17
Osobní image .....	17
Vnímání neznámého prostředí a orientace v něm .....	20
Komunikační proces .....	21
Nonverbální komunikace .....	22
Aktivní naslouchání a kladení otázek .....	35
<b>Motivace odlišných zákaznických typů</b> .....	41
Klíčové pojmy .....	41
Motivace zákazníků .....	41
Různé typy zákazníků - různé přístupy k jednání .....	45
Psychologický test Jste extrovert nebo introvert? .....	54
<b>Obchodní jednání a jeho fáze</b> .....	59
Klíčové pojmy .....	59
Fáze obchodního jednání .....	60
Zdolávání námitek .....	72
Přesvědčování .....	76

<b>Taktika vyjednávání</b> .....	81
Klíčové pojmy .....	81
Přístup VÝHRA-VÝHRA .....	81
Přístup VÝHRA-PROHRA .....	82
Typy vyjednačů .....	85
Nátlakové taktiky .....	87
<b>Prezentace zboží</b> .....	91
Klíčové pojmy .....	91
Nejčastěji používané způsoby prezentace .....	92
<b>Použitá literatura</b> .....	95