

OBSAH:

FRÁZE OBCHODNÍHO JEDNÁNÍ	7
PŘIVÍTÁNÍ	8
Ve vlastní firmě.....	8
V cizí firmě.....	8
PŘEDSTAVOVÁNÍ	8
Představení sebe	8
Představení jedné osoby druhé	9
Představení více osob najednou	9
Nevíme-li zda se dotyčné osoby znají	9
Známe-li osobu pouze od vidění	9
Jak odpovíme představované osobě	10
Rozloučení	10
JEDNÁNÍ	11
Zahájení jednání	11
Seznámení přítomných s tématem jednání	11
Časové omezení schůze	12
Výzva ke sdělení mínění ostatních	13
PRŮBĚH, PŘERUŠENÍ A SHRUTÍ JEDNÁNÍ	14
Vyjádření vlastního mínění v neutrálním tónu.....	14
Vyjádření vlastního mínění v důraznějším tónu	15
Zdůraznění některého bodu jednání v neutrálním tónu	15
Důraznější zvýraznění některého bodu	16
Odbočení od projednávaného bodu	17
Návrat k původnímu projednávanému tématu	17
Upozornění na předchozí projednávaný bod	18
Předkládání návrhů během jednání	18
Jemná forma předkládání návrhů	19
Přerušování jednání	19
Vyjádření souhlasu s přerušováním Vašeho vystoupení	20

Vyjádření nesouhlasu s přerušением Vašeho vystoupení.....	20
Vyjádření souhlasu s názorem toho, kdo Vás přerušil	21
Vyjádření souhlasu s lehkou pochybností	22
Vyjádření pochybnosti s tvrzením toho, kdo Vás přerušil	23
Vyjádření nesouhlasu s tím, kdo Vás přerušil	24
Silnější vyjádření nesouhlasu s tím, kdo Vás přerušil	25
Vyjádření nesouhlasu s tím, kdo Vás přerušil z důvodu nedodržení tématu.....	26
Odsunutí odpovědi na položenou otázku na později	26
Vyjádření nemožnosti zodpovědět položenou otázku	27
Dotaz na vysvětlení tvrzení, kterému nerozumíte	28
Snaha o přerušení řečníka a žádost o rozhovor s ním	29
Omluva ostatním účastníkům při nečekaném odvolání z jednání	29
Pobídka k pokračování v jednání	30
Shrnutí jednání a případný zápis dosud probraných bodů	30

PREZENTACE NOVÉHO PRODUKTU,

STRATEGIE, PROJEKTU 32

Uvítání posluchačů	32
Zahájení prezentace	33
Získání pozornosti přítomných.....	33
Seznámení přítomných s předmětem prezentace	34
Upozornění přítomných na ochotu zodpovídat otázky až na konci prezentace	35
Upozornění přítomných na ochotu zodpovídat otázky během prezentace	35
Snaha o oddálení odpovědi.....	36
Vyjádření nemožnosti zodpovědět otázku	36
Uvádění příkladů	37
Odbočení od projednávaného bodu popř. návrat k předchozímu zmíněnému bodu	37
Návrat k původnímu projednávanému bodu	38
Snaha o opakování a objasnění probíraného	38
Naznačení, že půjdete do větších podrobností	39
Přechod od jednoho bodu ke druhému.....	40
Omluvy během prezentace	41
Přerušení jednání v důsledku přestávky	41

Hlasování o sporném bodu	42
Závěr a shrnutí Vašeho vystoupení	42
OBCHODNÍ JEDNÁNÍ	44
Telefonické dohodnutí schůzky	44
Příchod na jednání a ohlášení v recepci	45
Úvodní všeobecná konverzace	46
Zahájení jednání po nezbytném představení	46
Vyjádření toho, že jednání proběhnou úspěšně	47
PŘEDLOŽENÍ NABÍDKY	47
Znovuprověření původně předložené nabídky	47
Předložení závěrečné nabídky	48
Odsunutí přijetí nabídky na pozdější dobu	48
Přijetí nabídky	49
Odmítnutí nabídky	49
Shrnutí projednaných bodů nabídky	50
Stanovení podmínek během jednání	51
CENOVÁ JEDNÁNÍ	51
JEDNÁNÍ O DODACÍCH PODMÍNKÁCH, BALENÍ, POJIŠTĚNÍ	55
REKLAMAČNÍ JEDNÁNÍ	57
Předkládání stížnosti	57
Omluva a návrh řešení	58
Závěr jednání	59
POZVÁNÍ NA OBĚD ČI JINÉ OBČERSTVENÍ	60
Odmítnutí pozvání	61
Přijetí pozvání	61
V restauraci	62
KONVERZAČNÍ OBRATY	63
Poděkování	63
Omluvy	64

Politování	64
Údiv, překvapení	65
Uspokojení	65
Nespokojenost	66
Rozhorlení, rozhořčení	66
Kladné odpovědi	66
Záporné odpovědi	67
Vyhýbavé odpovědi, váhání	67
Sliby, ujištění	68

UŽITEČNÁ SLOVNÍ SPOJENÍ 69

Obchod	70
Trh.....	70
Nabídka.....	71
Smlouva	72
Cena	73
Sleva z ceny, rabat	74
Daň	74
Dodací termín	75
Dodávka	76
Reklamace.....	77
Reklama	77
Banka	78
Úvěr	79
Pojištění	79
Licence	80