

---

# Obsah

Úvod	7
<b>1 Základní pojmy</b>	<b>9</b>
1.1 Co pro člověka znamená práce	9
1.1.1 Obsah práce	10
1.1.2 Podmínky práce	12
1.1.3 Výsledky práce	12
1.2 Specifika práce v oblasti obsluhy a služeb z psychologického hlediska	14
1.3 Jak by měl vypadat pracovník obsluhy a služeb	17
<b>2 Zákazník jako host</b>	<b>21</b>
2.1 Základní principy vztahu hosta a hostitele	22
2.1.1 Příprava na hosta	22
2.1.2 Styk s hostem	24
2.2 Co všechno je spjato s rolí hostitele	26
2.2.1 Sociální a profesní role	26
2.2.2 Podmínky výkonu role hostitele	29
2.3 Co se dá očekávat od zákazníků	31
<b>3 Jednání s lidmi v podmínkách obsluhy a služeb</b>	<b>38</b>
3.1 Na začátku je poznávání	38
3.1.1 Sebepoznání	44
3.1.2 Možnosti a způsoby poznávání druhých	56
3.1.3 Nedostatky a možné omyly při poznávání lidí	63
3.2 Co je třeba udělat pro to, abychom se domluvili	64
3.2.1 Ústní komunikace	65
3.2.2 Telefonní styk	66
3.2.3 Písemná komunikace ve firmě	68
3.3 Jak se dá s lidmi účinně jednat	69
3.3.1 Naslouchání a argumentace	69
3.3.2 Reakce na námítky	71
3.3.3 Pozitivní orientace a asertivita	72
3.4 Jak řešit problémy a konfliktní situace	73

<b>4</b>	<b>V jakém prostředí pracujeme</b>	<b>77</b>
4.1	Jak má firma vypadat	77
4.1.1	Fyzické prostředí	77
4.1.2	Podmínky bezpečné práce	83
4.1.3	Estetická stránka pracovního prostředí	88
4.2	Co je podniková kultura	91
4.2.1	První dojem o podniku, jeho image a goodwill	92
4.2.2	Utváření podnikové kultury v podmínkách obsluhy a služeb	94
4.2.3	Propagace podniku	100
	Použitá a doporučená literatura	103