

Obsah

O autorovi	9
Poděkování	10
Předmluva	11
Úvod	13

Část I: Faktory úspěchu pro profesionální vystupování

1. Prezentace odbornosti	17
1.1 Pouze odborné znalosti nestačí	18
1.2 Předpoklady profesionálního vystupování	19
<i>Odbornost</i>	19
<i>Vyrovnanost</i>	19
<i>Věrohodnost</i>	20
<i>Pravidla chování v oboru</i>	21
2. Porozumění řeči těla a její vědomé používání	23
2.1 Interpretace řeči těla	24
2.2 Držení těla, gestikulace, pohyb nohou	25
2.3 Mimika a oční kontakt	27
2.4 Zóny vzájemného odstupu	27
2.5 Cvičení	28
3. Technika dotazování a aktivní naslouchání	31
3.1 Základy dotazování	32
3.2 Typy otázek	33
<i>Otevřené otázky</i>	33
<i>Uzavřené otázky</i>	34
<i>Alternativní otázky</i>	35
<i>Sugestivní otázky</i>	35
<i>Odpovědi otázkou</i>	36

	<i>Řečnické otázky</i>	36
	<i>Negativní otázky</i>	37
3.3	Použití jednotlivých typů otázek v praxi	37
3.4	Aktivní naslouchání	39
3.5	Cvičení	40
4.	Argumentační judo	43
4.1	Základy argumentace	44
4.2	Průběh rozhovoru při argumentačním judo	45
	<i>Argumentační judo</i>	46
4.3	Námítky a reakce	50
5.	Váš pracovní oděv: pozná se, kdo je perfektní	53
5.1	Váš „obal“	54
5.2	Pravidla pro oblečení prodejce technických výrobků a zařízení	55
	<i>Oblek a kombinace</i>	55
	<i>Košile</i>	56
	<i>Kravata</i>	56
	<i>Opasek</i>	56
	<i>Ponožky</i>	57
	<i>Boty</i>	57
	<i>Módní doplňky technika</i>	57
	<i>Kolik v průměru stojí oblečení a módní doplňky prodejce?</i>	58
5.3	Oblečení pro ženu na pozici prodejce	58
	<i>Sukně, kalhoty a sako</i>	58
	<i>Blůza</i>	58
	<i>Punčochy</i>	59
	<i>Boty</i>	59
	<i>Módní doplňky ženy na pozici prodejce</i>	59
	<i>Kolik v průměru stojí oblečení a módní doplňky pro ženu na pozici prodejce?</i>	60
5.4	Přizpůsobit se pravidlům	60
5.5	Sedmnáct nejčastějších chyb v oblékání prodejce	61
5.6	Patnáct nejčastějších chyb v oblékání ženy na pozici prodejce	62
6.	Etiketa při stolování pro prodejní praxi	63
6.1	Etiketa a její přínos pro vás	64
6.2	Profesionální pozvání	65

	<i>Zasedací pořádek</i>	67
	<i>Soukromá pozvání</i>	67
6.3	Pravidla stolování pro profesionální vystupování	68
	<i>Základy</i>	68
	<i>Nápoje</i>	69
	<i>Pokrmy</i>	69
	<i>Stížnosti</i>	71
	<i>Chování při podávání jídla formou švédských stolů</i>	72

Část II: Jak zvládnout různé situace při prodeji

7.	Profesionální vystupování při navazování kontaktů a společenské konverzaci	75
7.1	Zahřátí komunikačního motoru	76
7.2	Navázání kontaktu	77
	<i>Výběr témat</i>	77
	<i>Jak můžete zahájit společenskou konverzaci</i>	78
7.3	Cvičení	80
8.	Profesionální vystupování při prezentacích	81
8.1	Rozbor	82
8.2	Hodnotící dotazník	83
8.3	Kontrolujte svou tému a využijte ji pro sebe	85
8.4	Návod pro profesionální vystupování při prezentacích	87
	<i>Příprava prezentace</i>	87
	<i>Prezentace</i>	89
8.5	Krizový management pro pohromy při prezentaci	91
	<i>Scénář pro nejhorší případy</i>	91
9.	Profesionální vystupování při vyjednáváních	93
9.1	Základy profesionálního vystupování při vyjednáváních	94
	<i>Argumentace o užitku</i>	95
	<i>Jedinečné prodejní znaky</i>	95
9.2	Vyjednávací strategie	96
9.3	Taktika vyjednávání	96
9.4	Cvičení	103
10.	Profesionální vystupování v mezinárodním prostředí	105
10.1	Dodržujte mezinárodní pravidla	106

10.2 Mezinárodní obchodnická etiketa	108
<i>Pozdrav</i>	108
<i>Vizitky</i>	109
<i>Společenská konverzace</i>	110
<i>Dárky</i>	110
<i>Projevy a přípitky</i>	111
<i>Jazyk</i>	111
<i>Řeč těla</i>	112
<i>Zasedací pořádek při jednání</i>	112
<i>Dochvilnost</i>	112
10.3 Kontrolní seznam: Obchodní etiketa v mezinárodním prostředí . . .	112
10.4 Zahraniční hosté v Česku	113
10.5 Kontrolní seznam: Návštěva zahraničních hostů	116

Část III: Kompetence od A do Z

Závěr	133
-------------	-----