

Ve spolupráci se zahraničními odborníky, a po zkušenostech s výukou na vysoké škole, vám nabízíme kurz

## Výuka *komunikačních dovedností* obchodních zástupců podle evropských standardů.

### Co vás naučíme:

- a) zákonitosti prodeje všech etap prodejního procesu
- b) prakticky řešit 500 nejčastějších prodejních otázek
- c) analýzu řeči těla na fotografiích a filmech VIP
- d) praktickou diplomacii prodejce

### Své znalosti prověříte

- a) Řešením úkolu podle scénáře (před kamerou ve dvojicích)
- b) Zodpovídáním otázek po probrání každé etapy prodeje
- c) Analýzou výukových filmů

### Struktura školení

Prodejní proces je rozložen do 7 etap, které jsou do detailu analyzovány: uvedeme obecná pravidla pro každou etapu, film k jejich prezentaci s následnou analýzou, nejzávažnější otázky a problémy, řeč těla pro danou etapu, video test znalostí a vystoupení před kamerou.

Do dvou dnů je rozložena tato náplň výuky

#### 1. Telefonické domluvení schůzky, prodej po telefonu.

- a) Zásady správného domlouvání schůzky a prodeje po telefonu
- b) 30 min. film s ukázkami postupu při prodeji po telefonu. Analýza filmu.
- c) Nejčastější otázky a problémy k tématu, např.  
*Voláte pozdě! Voláte brzy! Nemáme zájem!*  
*Zavoláme vám, zatím pošlete prospekty!*  
*Jak překonat sekretářku na cestě k vedoucímu?* a mnoho dalších.

#### 2. Úvodní rozhovor

- a) Zásady správného vedení prvního rozhovoru s obchodním partnerem
- b) Klíčová témata neverbální analýzy v této fázi: *První dojem, Podání ruky, Přivítání, Zahájení rozhovoru, Prostorová teritoria.*  
Analýza fotografií řeči těla.
- c) Nejčastější otázky a problémy k tématu, např.  
*Co řeknete zaprvé, Co řeknete zadruhé, Kde stojíte,*  
*Kdo podává ruku první, Kam si sednete, Co uděláte po usednutí* a další.

### 3. Prezentace produktů různého typu

- a) Zásady správné prezentace výrobků tří typů (přenosné, nepřenosné, služby)
- b) 30 min. film s ukázkami správné i nesprávné prezentace. Analýza filmu.
- c) Řeč těla při prezentaci:  
*Postavení ve skupině dvou resp. více osob, úhly a vzdálenosti.  
Řeč těla klienta a prodejce.  
Analýza fotografií řeči těla.*
- d) Otázky a odpovědi k tématu, např.  
*Co se nesmí a co musí provést při prezentaci produktu? Jak zvýšíte účinnost výkladu?  
Které dvě věci musíte bezpodmínečně udělat před prezentací produktu? Čím začnete při předvádění produktu, co následuje a čím se končí? a mnoho dalších.*

### 4. Zodpovězení dotazů a námitek klienta

- a) Zásady správného zodpovídání dotazů a námitek klientů
- b) 30 min. film o strategii zodpovídání dotazů a námitek. Analýza filmu.
- c) Řeč těla při diskusi se zákazníkem: *Jak čteme gesta rukou a paží ?*
- d) Otázky a odpovědi k tématu, např.  
*Jaká je základní strategie vyvracení námitek? Jak reagujete na oprávněné námitky? Co snižuje účinnost a věrohodnost výkladu prodejce? Jak ukončíte zodpovězení dotazu ? Co je při vyvracení námitek nejdůležitější? a mnoho dalších.*

### 5. Jednání o ceně

- a) Zásady správného sdělování ceny a její obhajoby
- b) 30 min. film prezentující jednání o ceně. Analýza filmu.
- c) Řeč těla při jednání o ceně:  
*Co vyčteme ze způsobu posazení jednajících? Jak čteme signály očí?  
Druhy a význam úsměvů.  
Analýza fotografií řeči těla.*
- d) Otázky a odpovědi k tématu, např.  
*Čím zahájíte jednání o ceně? Jak opticky snížíte cenu? Co řeknete na námitku: „Drahé“!  
a mnoho dalších.*

### 6. Uzavírání kontraktu

- a) Zásady pro úspěšné uzavření kontraktu
- b) 30 min film o metodice uzavírání kontraktu. Analýza filmu.
- c) Řeč těla při uzavírání kontraktu:  
*Jak poznat okamžik zájmu o koupi z řeči těla?  
Jak neverbálně napomoci zájmu aneb co je zrcadlení?  
Analýza fotografií řeči těla.*
- d) Otázky a odpovědi k tématu, např.  
*Kdy se smlouvá o ceně? Co je třeba zjistit úvodem jednání o ceně? Co se nedoporučuje?  
Co je největší malér při jednání o ceně?  
Jak zakončíte jednání o ceně? a mnoho dalších otázek.*

### 7. Závěrečný rozhovor a rozloučení

- a) Zásady správného vedení rozhovoru při závěru obchodního jednání
- b) 30 min. film „Řeč těla klienta“ + 30 min film „Řeč těla prodejce“. Analýza filmů.

- c) Taktika uzavírání kontraktu. Význam a způsob rozloučení-verbální i neverbální analýza.
- d) Otázky a odpovědi k závěrečnému rozhovoru, např.

*Co musíte zjistit hned na začátku? Jaký gramatický tvar není vhodný při jednání? Co by měl obsahovat závěrečný návrh smlouvy? Co uděláte, chce-li klient odložit jednání? a další otázky a problémy.*

### **Účastníci kurzu obdrží**

- a) Pracovní sešit s kompletním seznamem 500 otázek, které budou postupně probrány a zodpovězeny
- b) Certifikát o absolvování kurzu

Cena dvoudenního kurzu: 4800 Kč /osoba

Odborný garant kurzu: prof. RNDr. Josef Tošenovský, CSc.  
Katedra kontroly a řízení jakosti  
FMMI, VŠB-TU Ostrava