

OBCHOD				Hlavní cíl kurzu	
Oblast	Cílová skupina	Téma	Rozsah (den = 8 hodin)	Hlavní cíl kurzu	
OBCHOD	Obchodní zástupci, obchodní manažeři	Komunikační dovednosti	2	Poznat svůj komunikační styl, naučit se komunikovat jasně, stručně, bez emocí.	
		Zásady pokročilé efektivní komunikace	2	Zlepšit svůj komunikační styl, odstranit nežadoucí projevy při komunikaci, získat si přirozený respekt.	
		Asertivita a řešení konfliktů	1	Osvojit si asertivní pravidla, naučit se je používat v praxi a umět jednat i v konkrétních nekomfortních situacích.	
		Typologie zákazníka	2	Seznámit se s problematikou typologie zákazníků a naučit se pracovat s daným osobnostním typem zákazníka ve prospěch uzavření obchodu	
	Manažeři prodejen	Vnitrofiremní komunikace	1	Posílit schopnost jasně a sebevědomě komunikovat se svými kolegy, dosáhnout lepších mezilidských vztahů, umět zapojit pochvalu i kritiku	
		Asertivita a řešení konfliktů	1	Osvojit si asertivní pravidla, naučit se používat je v praxi a získat si respekt, natrénovat si jednání v konkrétních nekomfortních situacích	
		Nákupní dovednosti	2	Pochopit princip nákupních dovedností, porozumět dovednostem komunikace s dodavatelem, naučit se úspěšně dohodnout podmínky, a udržet si dlouhodobě dobrý vztah.	
		Management vztahů s dodavateli	2	Vylepšit si schopnosti vyjednávání podmínek spolupráce s dodavateli firmy.	
		Happy akademie prodeje	Efektivní přátelská obsluha	2	Upevnit a rozvíjet obslužné dovednosti účastníků.
			Pokročilé prodejní dovednosti	2	Individualizovat své chování při prodeji dle typu zákazníků.
		Řešení konfliktů a reklamací	2	Naučit se řešit reklamace a problémové situace s klienty a předcházet konfliktům, mít asertivní chování ve vztazích se zákazníky.	
		Typologie zákazníka	2	Naučit se rozpoznat osobnostní typy zákazníků, zvolit vhodnou strategii pro úspěšnou komunikaci s nimi.	