



European
School
of Business
& Management



SYLABUS MODULU

6. Komunikace, argumentace a vyjednávání

Lektor: Mgr. František Paikrt

Anotace modulu:

Klíčové ukazatele úspěchu obchodních oddělení korporátních společností, ale i vnímání úspěšného hospodaření malých firem je úměrné prodejním a komunikačním dovednostem zaměstnanců s přímým kontaktem se zákazníky. Modul je postaven tak, aby účastníci dokázali využít sebereflexi k identifikaci konkrétních schopností. Nezačínáme tedy prací s produktem a jeho cenou, ale právě naopak – zaměřujeme se na osobnost prodejce a jeho kompetence. Teorie prodejních dovedností a komunikace pak slouží jako určitý obraz, kterého chceme dosáhnout. Nikoliv však jako nástroj, který bychom měli používat jako určitou šablonu. V oblasti komunikačních dovedností je modul zaměřen na typy a způsoby komunikace a bariery v komunikaci.

Cíl modulu:

Cílem tohoto modulu je seznámit se s problematikou prodejních a komunikačních dovedností a vyjednávacích technik. Propojit tematiku komunikace a prodejních dovedností s emoční inteligencí a proniknout do oblasti použití těchto teorií v obchodní praxi. Dále se naučíme rozvinout dovednosti potřebné pro kvalitní přípravu, efektivní argumentaci a přesvědčování partnerů o svých postojích a záměrech při jednání.

Literatura:

1. ČAKRT, Michal. *Konflikty v řízení a řízení konfliktů*. Praha: Management Press, 2000. ISBN 8085943816.
2. ČAKRT, Michal. *Typologie osobnosti pro manažery: kdo jsem já, kdo jste vy?*. Praha: Management Press, 1996. ISBN 80-85943-12-3.
3. DEVITO, Joseph A. *Základy mezilidské komunikace: 6. vydání*. Praha: Grada, 2008. Expert (Grada). ISBN 978-80-247-2018-0.
4. EGGERT, Max a Wendy FALZON. *Řešení konfliktů*. Praha: Portál, 2005. Management do kapsy. ISBN 80-7367-011-9.
5. FULGHUM, Robert. *Všechno, co opravdu potřebuju znát, jsem se naučil v mateřské školce*. Vyd. 7., rozš. 2. Přeložil Lenka FÁROVÁ, přeložil Jiří HRUBÝ. Praha: Argo, 2007. ISBN 978-80-7203-935-7.
6. GOLEMAN, Daniel. *Emoční inteligence*. Vyd. 2., (V nakl. Metafora 1.). Přeložil Markéta BÍLKOVÁ. V Praze: Metafora, 2011. ISBN 978-80-7359-334-6.
7. JIŘINCOVÁ, Božena. *Efektivní komunikace pro manažery*. Praha: Grada, 2010. Vedení lidí v praxi. ISBN 978-80-247-1708-1.
8. K LAPETEK, Milan. *Komunikace, argumentace, rétorika*. Praha: Grada, 2008. ISBN 978-80-247-2652-6.
9. LAHNEROVÁ, Dagmar. *Asertivita pro manažery: jak využít pozitivu asertivní komunikace k dosažení svých cílů*. 2., rozš. vyd. Praha: Grada, 2012. Komunikace (Grada). ISBN 978-80-247-4406-3.
10. MIKULÁŠTÍK, Milan. *Komunikační dovednosti v praxi*. 2., dopl. a přeprac. vyd. Praha: Grada, 2010. Manažer. ISBN 978-80-247-2339-6.
11. PLAMÍNEK, Jiří. *Konflikty a vyjednávání: umění vyhrávat, aniž by někdo prohrál*. 3., upr. a dopl. vyd. Praha: Grada, 2012. Poradce pro praxi. ISBN 978-80-247-4485-8.
12. ROSENBERG, Marshall B. *Nenásilná komunikace*. Vydání čtvrté. Přeložil Norma GARCÍOVÁ. Praha: Portál, 2016. ISBN 978-80-262-1079-5.
13. VYMĚTAL, Jan. *Průvodce úspěšnou komunikací: efektivní komunikace v praxi*. Praha: Grada, 2008. Manažer. ISBN 978-80-247-2614-4.